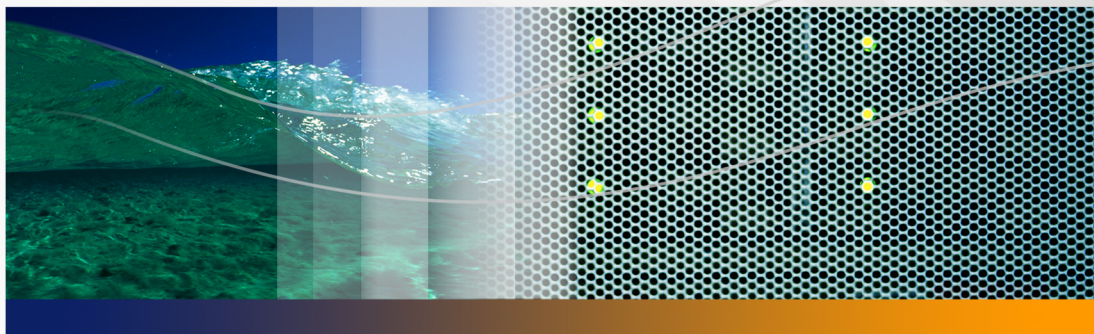


Peregrine Systems, Inc.

Get-Answers 4.2



Note sulla versione

© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LEGGERE ATTENTAMENTE IL SEGUENTE MESSAGGIO PRIMA DI INSTALLARE E UTILIZZARE IL PRODOTTO. QUESTO PRODOTTO È MATERIALE PROPRIETARIO DI PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE") PROTETTO DA COPYRIGHT. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'USO DEL PRODOTTO È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI PREVISTI DAL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. L'INSTALLAZIONE O L'USO DEL PRODOTTO IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. È ESPRESSAMENTE VIETATO INSTALLARE, USARE, RIPRODURRE O MODIFICARE QUESTO PRODOTTO IN VIOLAZIONE DEI TERMINI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile e ServiceCenter sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. DB2 è un marchio registrato di International Business Machines Corp. Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto include inoltre software sviluppato da: Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc., e NextPage Inc. Per eventuali altre dichiarazioni di licenza, consultare l'appendice della Guida all'installazione.

Parti della presente documentazione sono fornite da Convera Technologies, Inc. Copyright © 1998, 2002 di Convera Technologies, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Oltre al nome e logo di progettazione Convera™, sono marchi internazionali di Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom™, Visual RetrievalWare™ e Screening Room®. Edit-on® Pro: edit-on Pro Copyright © 2001 RealObjects GmbH, Saarbrücken, Germania; edit-on è un marchio registrato di RealObjects GmbH, Saarbrücken, Germania. Tutti gli altri nomi o marchi potrebbero essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.2 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 - Stati Uniti
Tel +1 858.481.5000
Fax + 1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

- Get-Answers Note sulla versione 5
 - Introduzione. 6
 - Nuove funzioni 6
 - Tabella di compatibilità 8
 - Richieste di modifica software 8
 - Miglioramenti e problemi risolti in Get-Answers 8
 - Miglioramenti e problemi risolti di OAA 16
 - Ricerche nella Knowledge Base 21
 - Problemi noti 21
 - Problemi noti di Get-Answers. 22
 - Problemi noti della piattaforma OAA 28
 - Problemi di installazione noti 30
 - Supporto linguistico 31
 - Supporto Unicode (UTF-8) 31
 - Prodotti di altri produttori 32

Per ulteriori informazioni. 32

Servizi di formazione. 32

Sedi del gruppo 32



Get-Answers Note sulla versione

PEREGRINE

Benvenuti nel prodotto Get-Answers 4.2 di Peregrine Systems, Inc. Il presente documento, Note sulla versione, contiene una panoramica dei problemi noti riguardo questa versione e fornisce le istruzioni per accedere ad informazioni contenute in altre fonti, quale il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine. Prima di iniziare, accertarsi di disporre di un ID di accesso e di una password validi.

Il prodotto viene fornito con i supporti per l'installazione completa, la documentazione e, se disponibili, i language pack. Per una descrizione esaustiva dei supporti in dotazione, fare riferimento alla distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Get-Answers è un componente della suite di prodotti Employee Self-Service (ESS) di Peregrine basato sulla piattaforma Peregrine OAA. Get-Answers offre un'interfaccia basata su Web in grado di ottimizzare le risorse aziendali e aumentare la produttività nella misura in cui consente ai dipendenti di risolvere i problemi e rispondere alle domande in modo autonomo.

Get-Answers 4.2 comprende l'integrazione con ServiceCenter. Il presente documento contiene una panoramica dei problemi riguardo questa versione e fornisce le istruzioni per accedere ad informazioni contenute in altre fonti, quale il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine.

Introduzione

Nel presente documento sono contenute le seguenti informazioni su Get-Answers 4.2:

- Nuove funzioni a pagina 6.
- Tabella di compatibilità a pagina 8.
- Richieste di modifica software a pagina 8.
- Ricerche nella Knowledge Base a pagina 21.
- Problemi noti a pagina 21.
- Supporto linguistico a pagina 31.

Nuove funzioni

Get-Answers 4.2 offre le seguenti nuove funzioni:

- **Modello di distribuzione dell'installazione migliorato:** il programma di installazione non distribuisce più i file direttamente in una struttura di directory del server applicazioni. I file vengono ora distribuiti in un'area di gestione temporanea nel file system, che funge da spazio comune per la distribuzione di una o più applicazioni di Peregrine Portal. Da questi file distribuiti il programma di installazione sviluppa un file WAR. Per installare o distribuire l'applicazione di Peregrine Portal con questo file WAR, è necessario utilizzare il processo di distribuzione del server applicazioni.
- **Integrazione con ServiceCenter non dipendente da DDE:** l'integrazione è basata su server, il che significa che la finestra popup che mantiene attiva la connessione DDE non compare più. Di conseguenza, viene ridotta la probabilità che l'utente chiuda la finestra popup e interrompa la connessione a Get-Answers. I vantaggi sono maggiore flessibilità, stabilità e semplicità d'uso.

- **Scenari Connect-It semplificati:** scenario di importazione utenti per la migrazione di dati dell'utente in Get-Answers. Ciò riduce l'impegno amministrativo per la configurazione degli utenti in Get-Answers.
- **Supporto per il driver Microsoft SQL Server 2000 per JDBC:** è stato aggiunto il supporto per il driver Microsoft SQL Server 2000 per JDBC. Il driver per iNet Sprinta non è più l'unica opzione.
- **Conformità HIPAA:** consente di reimpostare la password obbligatoria durante il primo accesso, nonché di impostare date di scadenza per le password.
- **Documenti bozza, scaduti e ritirati:** possibilità di salvare le bozze prima di inviarle al workflow. I documenti scaduti possono essere inviati automaticamente al workflow. I documenti ritirati non vengono più eliminati, ma archiviati.
- **Gestione collegamenti:** impedisce l'eliminazione dei documenti associati a un collegamento. Identifica i collegamenti interrotti e ne tenta il ripristino.
- **Workflow migliorato:** l'assegnazione può essere ora rimandata al gruppo di origine invece di essere inoltrata nel workflow.
- **Mappatura delle ricerche configurabile:** accelera i processi di ricerca grazie alla possibilità di definire e mappare dei parametri di ricerca a specifici campi in ServiceCenter con conseguente miglioramento dei risultati restituiti. In passato le ricerche erano basate solo sul campo Descrizione.
- **Cronologia ricerca contestuale:** consente al tecnico di visualizzare le ricerche fatte dal singolo prima di inviare un ticket.
- **Schermata di ricerca avanzata configurabile:** consente agli amministratori di selezionare i campi di ricerca accessibili dagli utenti aggiungendo o rimuovendo dei campi.
- **Evidenziazione delle parole chiave:** possibilità di presentare il documento con le parole chiave della query evidenziate.
- **Interfaccia di valutazione migliorata:** consente agli utenti di personalizzare le domande riguardo un documento e di approfondire con ulteriori domande in modo da valutare l'utilità del documento a seconda del tipo di reporting e monitoraggio.

Tabella di compatibilità

Nella tabella di compatibilità sono elencate le versioni supportate di sistemi operativi, browser e prodotti Peregrine insieme ad altre informazioni su supporto e compatibilità. Per accedere alla tabella di compatibilità:

- 1 Specificare in un browser l'indirizzo del sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine, <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere con l'ID di accesso e la password personali.
- 3 Dal riquadro sinistro di navigazione, fare clic su **Product Information > Product Family > Get-Answers > Compatibility matrices > Product Version**.

Richieste di modifica software

Get-Answers 4.2 comprende correzioni per numerose richieste di modifica software (SCR).

Miglioramenti e problemi risolti in Get-Answers

Nella seguente tabella sono riportati i problemi di Get-Answers risolti in questa versione.

SCR	Descrizione
17184	In questa versione di Get-Answers, l'editor utilizzato per il testo RTF supporta le combinazioni di tastiera già note agli utenti italiani, come Ctrl-G per Grassetto. Per la configurazione di queste combinazioni, consultare la documentazione di edit-On Pro.
23985	I documenti sono ora accessibili dai report. La pagina di dettaglio di un documento o record presenta il collegamento Visualizza il documento .
24012	Non è possibile rimuovere un utente o gruppo dall'elenco dei proponenti o membri di una categoria se l'utente o il ruolo appartiene al team proprietario del documento; più precisamente, un utente/gruppo proprietario, editor o lettore non può essere rimosso se riveste un ruolo di Proponente e un utente/gruppo lettore non può essere rimosso se riveste un ruolo di Membro. In questo modo è stato risolto il problema dell'utente o gruppo a cui non comparivano le categorie nel modulo Sfoglia categorie.

SCR	Descrizione
24433	La personalizzazione del modulo nell'ambito del workflow consente ora di inserire il valore di Autore.
25522	È ora possibile annullare un'installazione in corso del motore di ricerca; tuttavia, una parte dei file già installati che rimane nel disco fisso deve essere manualmente eliminata.
25968	Questa versione aggiunge un'impostazione a livello amministrativo per l'opzione Mostra copie di lavoro . Se l'utente sceglie l'opzione Sì , verranno visualizzate anche le copie di lavoro dei documenti nell'elenco dei risultati di ricerca per Proprietari, Editor, Revisori e Lettori.
26122	Questa versione consente di organizzare le categorie superiori in ordine alfabetico se le assegnazioni vengono fatte in base al singolo individuo. Questa funzionalità non è disponibile quando le assegnazioni vengono fatte in base al ruolo funzionale.
26331	Per garantire che l'ID della soluzione assegnato a un nuovo documento creato in Get-Answers sia lo stesso ID inviato a ServiceCenter quando quest'ultimo richiama la soluzione per associarla a un problema o incidente, utilizzare il termine Id in ServiceCenter invece di LKMDOCUMENTID .
26897 Incidente 308890	È ora possibile inviare una ricerca avanzata (ad esempio una query basata su campi) come parte della nuova integrazione con ServiceCenter.
27130, 28266, 29086	Nella schermata Dettagli visualizzazione del documento, il campo Data ultima modifica (dtLastModify) è stato rimosso; è stato invece mantenuto il campo Data ultima modifica documento che visualizza un formato conforme con gli altri campi di date. Anche i campi ID univoco e Identificatore univoco sono stati rimossi dalla casella di riepilogo Dettagli visualizzazione del documento poiché non erano utilizzati. Vedere SCR 28266 e SCR 29086.
27369	I moduli del workflow dispongono di un campo Categorie pubblicazione che visualizza le categorie precedenti e attuali in cui è stato pubblicato un documento. Inoltre una nuova finestra popup Categorie per la pubblicazione compare quando un documento deve essere pubblicato consentendo all'utente di aggiungere o modificare le categorie originali disponibili.
27370	È stato aggiunto un pulsante Salva (senza uscire) ai moduli del workflow. Questa funzione salva le modifiche o il feedback del documento e consente di proseguire il lavoro sullo stesso documento.
27382	Nelle versioni precedenti, la struttura di Sfoglia categorie reimpostava la visualizzazione al livello superiore quando si tentava di navigare nelle sottocategorie. La struttura di Sfoglia categorie ora reimposta la visualizzazione al livello corrente, anche se questa supera le dimensioni dello schermo.
27385	È stato aggiunto il pulsante Aggiorna nella pagina Dettagli categoria in modo da poter aggiornare i nomi di sottocategoria.
27401	È stata disabilitata la funzione di creazione nei moduli di ricerca, elenco e dettaglio per i report DocExplorer.

SCR	Descrizione
27666	Sono stati aggiornati i moduli del workflow che dispongono di un campo Categorie pubblicazione che visualizza le categorie precedenti e attuali in cui è stato pubblicato un documento. È stata inoltre aggiunta una nuova finestra popup Categorie che viene visualizzata quando un documento deve essere pubblicato consentendo all'utente di aggiungere o modificare le categorie originali disponibili.
27675	Per agevolare la navigazione nella struttura delle categoria, è stata aggiunta una funzionalità per rilevare se il livello successivo non presenta sottocategorie; in assenza di sottocategorie, il segno più non verrà visualizzato. In questo modo, l'utente può facilmente identificare le categorie di livello inferiore.
27709	È stata aggiunta una funzionalità per consentire all'utente di impostare dei parametri personali riguardo la dimensione delle finestre dell'applet edit-On Pro sia per la visualizzazione di composizione che per quella di modifica dei documenti. In questo modo è stato eliminato l'errore <code>HttpServletResponseDecorator2_2</code> che compariva con i server che non eseguono sistemi basati su finestre.
27719	La dimensione dei campi di immissione, modifica e database è stata portata a 50 caratteri.
28046	L'editor edit-on Pro utilizzato per la composizione di testi RTF in Get-Answers ora supporta l'allineamento al centro nelle celle di tabella.
28048	Gli utenti possono ora salvare tutte le modifiche apportate a un documento senza doverlo inviare tramite la funzione bozza.
28073	L'impostazione predefinita della lingua del correttore ortografico viene ora gestita da più file di configurazione nella cartella dei file di supporto di edit-On Pro. Quando un utente accede con specifiche impostazioni internazionali, l'editor sceglie automaticamente il file di configurazione appropriato a tali impostazioni, inclusa la lingua predefinita per il correttore ortografico dell'editor.
28111	Get-Answers 4.2 consente ora all'utente di configurare le mappature dei campi utilizzate per le ricerche inviate da ServiceCenter a Get-Answers. Questa funzione richiede ServiceCenter 6.0.
28112	Questa versione offre anche mappature per la pubblicazione in vari tipi di documenti in Get-Answers. Questa funzione richiede ServiceCenter 6.0.
28113	L'integrazione con ServiceCenter 6.0 non utilizza più l'applet DDE e quindi è stata eliminata la relativa finestra necessaria nelle precedenti versioni dell'integrazione. La funzionalità Itinerario di controllo è stata aggiunta all'integrazione con ServiceCenter 6.0. L'opzione è accessibile nelle chiamate e incidenti aperti tramite il menu delle opzioni. Vengono visualizzate le cronologie riguardo l'utilizzo e la ricerca effettuate nell'ambito del ticket.
28114	È stata aggiunta una barra dei menu a tutte le finestre di visualizzazione dei documenti per consentire la stampa e il salvataggio degli stessi.
28115	Gli utenti possono ora estendere lo schema per il feedback del documento e personalizzare i moduli di feedback.
28121	Durante la creazione di una nuova vista di documento, non è più necessario salvare e tornare ai dettagli di visualizzazione del documento per aggiungere un ruolo.

SCR	Descrizione
28124	L'evidenziazione delle parole chiave restituite da una query è ora possibile per tutti i documenti creati, con possibilità di scegliere il colore preferito.
28221	Gli utenti possono facilmente personalizzare le ricerche. La personalizzazione deve essere aggiunta al modulo di query Titolo del documento. Esempio: 1. Aprire il modulo di query Feedback documento. 2. Selezionare Titolo del documento. 3. Personalizzare la pagina di ricerca per titolo di documento aggiungendo i campi desiderati. 4. Cercare il documento e selezionare il collegamento (che ha consentito di compilare il titolo del documento nel modulo della query Feedback documento). 5. Selezionare Cerca.
28231	L'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter 6.0 ha risolto il seguente problema: la creazione di una soluzione subito dopo la visualizzazione di una soluzione in Get-Answers richiamava il titolo e il riepilogo della soluzione visualizzata.
28253 Incidente 436820	La funzione di ricerca in Gestione categorie e in Gestione dei team proprietari di documenti è stata riparata.
28254 Incidente 358535	Quando un utente cerca l'elenco dei team proprietari di documento o ne visualizza uno, le frecce di navigazione avanti e indietro consentono ora di visualizzare correttamente tutti i team disponibili.
28255	La funzione di filtro della data della ricerca avanzata di Get-Answers restituisce ora risultati uniformi.
28257	Per l'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter, gli utenti di ServiceCenter che devono accedere a Get-Answers devono avere gli stessi dati di accesso in entrambi i sistemi. Nota: Per sincronizzare gli utenti in Get-Answers e ServiceCenter, è disponibile lo scenario Connect-It che si trova nella cartella SupportFiles/DatabaseFiles del CD.
28266	I campi di data non vengono evidenziati e assumono formati uniformi.
28511	Durante la creazione di un documento, è ora possibile utilizzare la funzione "Collegamento ad altro documento" in un campo RTF per visualizzare il documento collegato in una finestra di anteprima.
28653	È stata aggiunta una funzione relativa alla scadenza dei documenti assieme a un'impostazione amministrativa per la configurazione del periodo predefinito di scadenza (disponibile nell'installazione completa di Get-Answers). La modifica include un polling di script che effettua interrogazioni a intervalli programmati (ogni 6 ore per impostazione predefinita) per rilevare i documenti scaduti; questi vengono automaticamente inviati al workflow editoriale. Ad ogni esecuzione, questo polling di script invia un massimo di 25 documenti al workflow.
28878	I ritorni a capo nei campi di testo, come in Riepilogo, non vengono più convertiti in .
28912	La ricerca avanzata in base alle date di creazione o scadenza funziona ora correttamente.

SCR	Descrizione
28943	Le modifiche e i commenti vengono ora salvati quando un documento viene trasferito tramite il modulo Azione o a partire dai workflow Triage o Editoriale.
29081	I messaggi e-mail di Servizi di notifica inviati da Get-Answers per informare l'utente di attività nel workflow non sono più vuoti e visualizzano ora il testo dell'oggetto e del corpo.
29176	I file PDF vengono ora correttamente visualizzati nell'applicazione appropriata senza dover selezionare manualmente quest'ultima.
29508	È stata disabilitata la revisione contemporanea da parte di più revisori dello stesso documento pubblicato.
29528	La schermata di ricerca avanzata è ora configurabile tramite personalizzazione.
29734	La registrazione predefinita abbinata al motore di ricerca è stata disattivata al fine di risparmiare tempo e spazio. Per riattivarla, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine.
29797	Gli utenti possono ora visualizzare l'allegato di un team di documentazione a patto che siano membri di una qualsiasi delle categorie appartenenti al team.
29835 Incidente 415243	Le copie dei documenti di lavoro di Get-Answers vengono ora eliminate con l'eliminazione del processo di workflow associato ai documenti.
30082	Il motore di ricerca di Get-Answers utilizza ora RetrievalWare 7.0.3.sp7, che include numerose correzioni e miglioramenti, come la possibilità di eseguire ricerche su grandi oggetti binari (blob) nel database tramite driver Oracle nativi.
30165 Incidente 426952	In ambiente WebLogic/AIX 5.1/Oracle 8.1 o WebLogic/Solaris/Oracle 8.1, i ruoli e gli utenti possono ora essere assegnati durante la creazione di un team proprietario di documento.
30341	Questa versione risolve il problema legato al tentativo da parte degli utenti di aggiungere contenuti condivisi appartenenti a un team di documentazione. Nell'elenco a comparsa Team proprietario di documento veniva visualizzato un unico team. Questo problema è stato risolto.
30387	L'adattatore KMAadapter ora riautentica correttamente gli utenti dopo il riavvio del server dalla pagina Impostazioni di Amministrazione.
30475	Il modulo Accetta assegnazione gruppo del workflow dispone ora di una funzione di anteprima che consente al proprietario, editor o revisore di visualizzare in anteprima la copia di lavoro di un documento prima di accettare l'assegnazione del workflow.
30476	È stato aggiunto un pulsante "Rimanda assegnazione a gruppo" ai moduli del workflow di proprietario, editor e revisore in modo da rimandare eventualmente le assegnazioni precedentemente accettate al gruppo proprietario, editor o revisore.
30598	La funzione di importazione documenti genera ora 2 file per l'estensione di schema in formato OAA standard. In precedenza, Get-Answers generava un singolo file con entrambe le mappature logica e fisica. La porzione di mappatura fisica dell'estensione di schema viene ora memorizzata nella cartella rome della cartella extensions. L'aggiornamento alla versione 4.2 suddivide tutte le estensioni di schema della versione 4.1.x in due file distinti.

SCR	Descrizione
30848	Per impostazione predefinita, i file scaricati non sono più compressi.
30870 Incidente 446912	È stata migliorata la procedura di importazione di un set di documenti nella Guida per l'amministratore.
30980	Gli utenti possono ora impostare più campi RTF come obbligatori senza perdere i pulsanti in fondo al modulo Crea documento.
31892	Nel modulo Azioni il comando "Collegamento diretto a questo documento" è stato modificato in formato di sola lettura in modo da poterlo copiare e incollare in finestre, appunti o e-mail.
31904	Nella finestra Dettaglio documento, il campo rtf è stato modificato in formato di sola lettura. Questa versione disabilita anche i campi rtf del modulo di personalizzazione di ricerche ed elenchi dei report sui documenti.
31935 Incidente 433659	È stata aggiunta a Get-Answers una stringa per la conformità alla sezione 508 al fine di agevolare lo spostamento tra riquadri tramite il tasto di tabulazione.
32074	Se la copia di lavoro di un documento pubblicato viene trasferita a un altro team di documentazione, anche il documento pubblicato viene trasferito allo stesso team.
32141	È stato creato un meccanismo per prevenire e segnalare i collegamenti interrotti nei documenti creati. I documenti collegati ad altri documenti vengono ora visualizzati nella finestra dei dettagli.
32195	È stato risolto il problema legato all'integrazione con Get-Services in cui i caratteri speciali nella stringa di ricerca venivano persi se copiati nel campo Descrizione problema.
32245	È stato risolto il problema di integrazione tra Get-Answers e ServiceCenter provocato dalla presenza in una vista documento di un campo di documento secondario diverso da Autore, Identificazione e Nome completo. Questa correzione richiede ServiceCenter 6.0.
32263 Incidenti 449449, 461381	È stato risolto il problema che impediva di visualizzare un documento a partire dall'elenco dei risultati. Il problema era segnalato nel registro archway.log con: "hasNext() failed java.lang.NumberFormatException: rKmDocument/DocType".
32269	È stato risolto il problema che impediva a un utente di visualizzare un team proprietario di documento se lo scorrimento dell'elenco superava le prime 10 voci.
32273	È ora possibile modificare la password utente a partire dalla pagina Dettagli persona. In precedenza, la soluzione alternativa comportava la personalizzazione della pagina Dettagli persona e l'aggiunta del campo Data ultima modifica.
32292	È stata rimossa l'impostazione della lingua del motore di ricerca in Amministrazione > Impostazioni > Get-Answers poiché il parametro predefinito della lingua è stato introdotto nei dati di accesso dell'utente.
32294	Get-Answers è ora conforme a HIPPA. Agli script SQL GATablePopulate di Get-Answers sono stati aggiunti degli script SQL di migrazione che hanno lo scopo di agevolare la migrazione delle password nella nuova tabella personsecurity per la funzione HIPAA; questi script vengono attivati in occasione di un aggiornamento e ignorati nelle nuove installazioni. Sono legati al comando Crea tabella della scheda Amministrazione.

SCR	Descrizione
32347	L'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter 6.0 ora collega le funzioni Recupera soluzione e Cronologia utilizzo.
32369	Durante l'importazione di un documento, le nuove categorie create dai processi di importazione assegnavano ai lettori del team proprietario del documento il ruolo di proponente. Questo problema è stato risolto; ora ai lettori viene assegnato il ruolo di membro della categoria.
32456	Get-Answers 4.2 non è più associato alle impostazioni del file <code>rwserver.cfg</code> . Queste impostazioni sono disponibili nella pagina Amministrazione.
32497	Un utente amministratore di workflow può ora effettuare l'anteprima o rimandare l'assegnazione al gruppo per tutte le assegnazioni di un altro utente.
32596	È stato corretto il problema legato all'ID <code>preesistente</code> che provocava un errore nel formato del numero in <code>GADocumentDownloadServlet</code> durante la visualizzazione di allegati in documenti migrati da Knowlix.
32609 Incidente 473184	Non viene più visualizzata una pagina di dettagli vuota quando si fa clic sul collegamento Team proprietario di documento e poi si scorre l'elenco delle pagine, laddove ci siano più di 10 pagine.
32799	La dimensione della colonna <code>UserSession</code> nella tabella <code>KmSession</code> è stata modificata da 30 a 40 in seguito all'aumento della lunghezza di <code>UserSession</code> . In DB2, le stringhe la cui lunghezza supera la dimensione del campo non possono essere salvate nel database; tali episodi vengono segnalati nel registro <code>archway.log</code> come errori Java.
32801	Durante l'importazione di un documento, se il campo Nome categoria eccede la dimensione massima, la categoria viene ignorata e l'episodio registrato.
32859	Durante l'importazione è stata aggiunta una finestra di conferma che mostra la directory e un avviso che segnala l'elaborazione e l'eliminazione dei file.
32906	Get-Answers non viene più fornito con un file <code>local.xml</code> . Di conseguenza, l'utente deve configurare manualmente queste impostazioni nella pagina Amministrazione prima di utilizzare il prodotto.
33138	L'editor non può più ora eliminare il feedback nel modulo del workflow.
33192	In precedenza, solo i proponenti potevano cercare una categoria. In questa versione, sia i proponenti che i membri possono cercare una categoria.
33492	In questa versione, sono state aggiunte le descrizioni dettagliate alle voci correlate al motore di ricerca nella scheda Get-Answers.
33503 Incidente 488023	Sono state apportate correzioni alla Guida per l'utente per quanto riguarda le funzioni del proprietario.
33534	Tutti gli utenti con parametro di abilitazione admin per Get-Answers (<code>Roles.ga_admin</code>) possono ora inviare nuovi documenti a tutti i team proprietari di documenti e inoltrare una bozza a qualsiasi team.
33536 Incidente 490199	Nelle precedenti versioni di Get-Answers, in presenza di un documento collegato a un altro documento di Get-Answers, le ricerche in base al titolo del documento restituivano un'unica voce. Questo problema è stato corretto nella versione 4.2; ora vengono visualizzati tutti i documenti che soddisfano i criteri di ricerca.

SCR	Descrizione
33554	Nella versione 4.2 preconfigurata, solo i proprietari possono modificare, creare ed eliminare tipi e visualizzazioni di documenti. Gli editor avevano questa abilitazione nella versione 4.1, non più nella versione 4.2; tuttavia, l'amministratore può aggiungere il parametro ga.manage.doctype al ruolo di editor tramite SQL procedendo come segue: Per Oracle o DB2, per consentire agli editor di modificare, creare ed eliminare tipi e visualizzazioni di documenti, applicare la seguente istruzione SQL: <pre>update RROLE set capabilities=capabilities ';ga.manage.doctype;' where NAME='Editor' and ROLETYPE='Editor' and capabilities not like '%ga.manage.doctype%'; commit;</pre> Per MS SQLServer, per consentire agli editor di modificare, creare ed eliminare tipi e visualizzazioni di documenti, applicare la seguente istruzione SQL: <pre>update RROLE set capabilities=capabilities+';ga.manage.doctype;' where NAME='Editor' and ROLETYPE='Editor' and capabilities not like '%ga.manage.doctype%'; commit;</pre>
33558	Procedura generale per l'integrazione con Service Center 6: 1. Rimuovere il vecchio file di scaricamento a. Utilità/Strumenti/Opzioni di visualizzazione e individuare l'etichetta predefinita "Get-Answers" b. Toolkit/Gestione database e cercare "Process" e "getans" c. Se necessario, modificare il record di configurazione di Get-Answers 2. Toolkit/Gestione database, menu Importa/carica, sfogliare per individuare il file da scaricare, quindi scegliere Carica in primo piano 3. Rimuovere le impostazioni di ritardo per i numeri ID per Gestione Incidenti e Gestione servizi (per la funzione di controllo) a. Toolkit/Gestione database, cercare "environment.im", aprire il record e deselezionare Rinvia assegnazione numero incidente b. Toolkit/Gestione database, cercare "environment.sm", aprire il record e deselezionare Rinvia assegnazione numero incidente 4. Impostare l'URL di Get-Answers a. Utilità/Amministrazione/Informazioni/Record società, scheda Integrazioni attiva, quindi selezionare Get-Answers e impostare l'URL su: http://<server di get-answers>/<directory virtuale di get-answers>/ 5. Aggiungere i record di configurazione per tipi di documenti personalizzati a. Utilità/Amministrazione/Informazioni/Record società, menu Record di configurazione Get-Answers b. Configurare la ricerca c. Configurare il recupero d. Configurare l'autore
33562	La Guida all'installazione è stata aggiornata con la procedura per la creazione di uno spazio tabella temporaneo di sistema per il database DB2.

SCR	Descrizione
33567	Nelle precedenti versioni di Get-Answers, il pulsante Invia era attivo prima del completo caricamento dei dati nel campo da parte dell'applet edit-on Pro. Facendo clic sul pulsante Invia, il documento inviato risultava vuoto per quel campo e i dati venivano persi. Nella versione 4.2, l'invio non è consentito prima del completo caricamento dell'applet edit-on Pro.
33778	In questa versione, è stato risolto il problema di prestazioni legato alla presenza di sottocategorie nella cache che causavano un elevatissimo numero di query all'accesso.
33783 Incidente 456616	Nei sistemi con WebSphere, OAA e Get-Answers in ambiente AIX e il motore di ricerca in ambiente Windows associati alla seconda scheda di rete (NIC), l'adattatore KMAadapter è ora in grado di connettersi al motore di ricerca; il problema era dovuto al codice del motore di ricerca che creava una connessione all'host sulla prima scheda di rete.
33888	Nella funzione dei report, gli utenti possono ora cercare un documento in base all'ID del documento. I moduli di ricerca e dettaglio dei report devono essere personalizzati tramite il campo "Visualizza ID" del documento.
34001	I comandi Rimanda assegnazione a gruppo e Va ai dettagli del workflow del modulo Workflow aprono una finestra di conferma. Facendo clic su OK, il sistema salva le modifiche.
34219	Le frecce Avanti e Indietro per scorrere le pagine con più di 10 risultati restituiti dalla ricerca funzionano correttamente e mostrano il numero corretto.
34237	Nelle versioni precedenti di Get-Answers, un utente non poteva visualizzare più di 20 categorie durante l'importazione di documenti. Questo problema è stato risolto nella versione 4.2.
34421	Il file En i t i tyHash . txt è pertinente a tutte le integrazioni con ServiceCenter 5.1 e a quelle basate su DDE. Questo file non è più richiesto per l'integrazione con ServiceCenter 6. Per informazioni sulla conversione di caratteri speciali per l'integrazione con ServiceCenter 6, consultare il capitolo 9 della Guida per l'amministratore di Get-Answers.
34640	Correzione relativa alla perdita di dati che si verifica quando campi di un'estensione di schema mappati al parametro _null vengono aggiunti al modulo del workflow come campi di sola lettura o non vengono inclusi nel modulo.

Miglioramenti e problemi risolti di OAA

Nella tabella di seguito riportata sono elencati i miglioramenti apportati alla piattaforma OAA, nonché i problemi risolti in questa versione.

SCR	Descrizione
SCR 9547	Laddove possibile, viene ora attivato il primo campo per cui è stato identificato un problema durante la convalida.
SCR 24242	Durante la creazione di una nuova persona, il cognome della persona è ora un campo obbligatorio.
SCR 24676	Il processo di installazione ora distribuisce l'applicazione tramite un file WAR.

SCR	Descrizione
SCR 27296	È ora possibile ordinare le schede dell'applicazione e gli elementi del menu di navigazione specificando i nomi dei componenti associati agli elementi nell'ordine desiderato. Queste impostazioni sono visibili nella scheda Temi.
SCR 27366	L'impostazione amministrativa Mantieni sessione attiva definisce il comportamento del timeout di sessione. Se impostata su Sì (true), non si verificano timeout di sessione durante la navigazione all'interno del portale. Gli utenti che si spostano su siti esterni al portale devono ritornare entro il periodo di timeout della sessione pena la scadenza della stessa. Impostare il valore su No (false) per un comportamento standard delle applicazioni Web: la sessione scadrà dopo un tempo di inattività corrispondente al periodo di timeout della sessione. L'impostazione predefinita è Sì.
SCR 27473	È possibile personalizzare la funzione di anteprima di pagina. Nel modulo di personalizzazione dell'elenco è presente un campo per la definizione della dimensione di anteprima. Questo valore, diviso per il numero massimo di righe per pagina, configura il numero massimo di pagine di anteprima in elenco.
SCR 27977	La configurazione di Peregrine Portal può essere ora ereditata in maniera analoga alla personalizzazione. Per ulteriori informazioni, consultare la Get-Answers Guida per l'amministratore .
SCR 28251	L'attributo CLASS per elementi HTML ha sostituito l'utilizzo di attributi STYLE in fogli di stile XSL.
SCR 28299	È ora disponibile un'opzione di personalizzazione per disabilitare il collegamento in un elenco.
SCR 28468	La distribuzione delle applicazioni è ora effettuata mediante file WAR.
SCR 28521	I documenti secondari di moduli DocExplorer sono ora per impostazione predefinita di sola lettura; l'impostazione dell'opzione non influisce sullo stato di visualizzazione dei dettagli.
SCR 28584	È possibile consentire lo scorrimento di un campo di testo di sola lettura tramite personalizzazione o aggiungendo allo schema l'attributo <code>scroll="true"</code> .
SCR 28650	È ora disponibile una posizione alternativa per salvare i file di personalizzazione.
SCR 28702	Al momento dell'interazione con ServiceCenter, un'applicazione basata sulla piattaforma OAA determina ora la versione di schema da caricare utilizzando la versione dell'applicazione piuttosto che la versione di RTE. La versione di RTE determina soltanto quale libreria condivisa caricare per garantire comunicazioni corrette con il server di ServiceCenter.
SCR 28733	Gli utenti possono ora creare estensioni di script ECMA. Attraverso l'estensione gli amministratori possono ignorare un comportamento script senza che sia necessario modificare lo script originale.
SCR 28825	Tutte le applicazioni Get-It sono ora conformi alle norme previste dall'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) degli Stati Uniti per la gestione e alla scadenza delle password. La nuova tabella PersonSecurity dell'adattatore Rome supporta ora la gestione delle password e degli account.

SCR	Descrizione
SCR 28990	Una volta eseguito l'accesso al portale, è ora possibile modificare la lingua di visualizzazione dello stesso. Il parametro di abilitazione aggiunto per portalDB, <code>get.it.language</code> , è fornito per impostazione predefinita.
SCR 28996	I messaggi in precedenza visualizzati nel registro come errori all'esecuzione dei polling di script <code>user.remove()</code> , <code>user.put()</code> o <code>user.clear()</code> compaiono ora solo durante il debugging.
SCR 29145	È stato aggiunto il collegamento Visualizza elenco completo che apre una finestra popup per visualizzare tutti i contenuti di un elenco. La modifica include anche un comando di stampa.
SCR 29274	Il campo E-mail principale non è più presente nell'elenco delle colonne disponibili per la personalizzazione poiché Servizi di notifica utilizza solo la raccolta E-mail.
SCR 29346	Il contenuto di un messaggio principale non è più propagato a un messaggio secondario di nuova creazione quando è presente un elemento Id.
SCR 29381	La configurazione di Peregrine Portal può essere ora ereditata in maniera analoga alla personalizzazione. Per ulteriori informazioni, consultare la Get-Answers Guida per l'amministratore .
SCR 29623	Sono ora disponibili valori personalizzabili per specificare intervalli di date e widget di selezione. Tali valori sono visibili in schermate di moduli di personalizzazione per questi tipi di widget. È possibile specificare l'intervallo anche utilizzando voci dello schema.
SCR 29656	Sono stati modificati il file <code>web.xml</code> e i file <code>web_*.xml</code> ad esso associati per includere la mappatura al servlet <code>AttachDownload</code> . Per impostazione predefinita di Get-It 4.2, la funzione degli allegati è garantita da questo servlet. Di conseguenza, è il server applicazioni che provvede agli allegati e non il server Web. Questa condizione risolve l'errore <code>http forbidden</code> che impediva l'apertura di un documento esterno richiesta ripetutamente in una configurazione Apache / Tomcat.
SCR 29778	L'opzione Richiedi autenticazione integrata di Windows funziona correttamente.
SCR 29783	Esistono ora campi per personalizzare le dimensioni delle finestre popup. I valori sono specificati in pixel.
SCR 29835	Risulta impossibile per l'amministratore rimuovere un utente associato ad assegnazioni di workflow in corso. Nel caso degli utenti eliminati prima di Get-Answers 4.1.2, l'amministratore del workflow ora può rimandare al gruppo l'assegnazione accettata o riassegnarla ad altri membri del team. Gli account utente disabilitati non possono essere associati ad assegnazioni di workflow.
SCR 30185	L'indicazione del fuso orario non produce più un messaggio di fuso orario mancante.
SCR 30284	Non è più necessario creare un elemento prima di aggiungerlo a una raccolta.
SCR 30339	I valori appena modificati non vengono più persi quando si visualizzano i dettagli o si aggiungono elementi a una raccolta.

SCR	Descrizione
SCR 30378	Nelle notifiche per e-mail contenenti un messaggio del workflow, l'assegnatario può solo visualizzare una schermata di sola lettura per le attività già accettate o completate da altri membri del team.
SCR 30452	La nuova installazione non richiede un nome di file specifico per il driver Sprinta.
SCR 30453	Supporto del driver JDBC per Microsoft SQL Server.
SCR 30475	È stato aggiunto il pulsante Anteprima al modulo Accetta assegnazione gruppo del workflow per visualizzare ulteriori dettagli prima di accettare l'assegnazione del workflow. In presenza di un eventuale feedback, questo viene mostrato dal workflow nella schermata Accetta assegnazione gruppo.
SCR 30476	È stato aggiunto un pulsante nei moduli generico e personalizzato del workflow per consentire all'utente di rimandare al gruppo l'assegnazione accettata.
SCR 30507	È stato rimosso il messaggio Reconnecting to database workaround for Oracle bug max open cursors visualizzato durante la creazione di tabelle. Se le tabelle sono già create, non verrà più visualizzato il messaggio Unique Constraint Violations. I messaggi Misleading unique constraint violations e Return attribute ... not found non verranno più inclusi nel file archway.log.
SCR 30629	Il nuovo ruolo get it . personalization . bva consente di personalizzare i menu di Sito Web aziendale personale.
SCR 30749	Le raccolte vengono mostrate come collegamenti per l'apertura di un nuovo modulo invece che come elenchi di righe di tabella del modulo corrente se il Numero massimo righe della raccolta viene impostato su 0. Questa impostazione può inoltre essere specificata nello schema tramite definizione di un attributo maxrowcount dell'elemento collection.
SCR 30992	È ora possibile ordinare le schede dell'applicazione e gli elementi del menu di navigazione specificando i nomi dei componenti associati agli elementi nell'ordine desiderato. Queste impostazioni sono visibili nella scheda Temi.
SCR 31938	Nei campi di data/ora di sola lettura vengono ora utilizzate le impostazioni internazionali corrette.
SCR 31978	SCAdapter viene ora riautenticato in maniera corretta dopo un tentativo di connessione non riuscito.
SCR 32066	Il widget data/ora OAA funziona correttamente per tutti i valori.
SCR 32125	La piattaforma OAA non cerca più di aprire la directory META-INF come file manifest.
SCR 32198	I campi specificati nello schema con un tipo di URL sono ora visualizzati correttamente come collegamenti nei moduli.
SCR 32402	È ora possibile scaricare il file Local.xml dalla pagina Amministrazione.
SCR 32482	Quando un proprietario o editor crea un documento della Knowledge Base, Servizi di notifica non invia più messaggi e-mail vuoti.
SCR 32497	Per i messaggi del workflow destinati a utenti del sistema, l'amministratore di workflow può ora effettuare l'anteprima, riassegnare l'attività o rimandare l'assegnazione al gruppo.

SCR	Descrizione
SCR 32562, 30070 Incidente 466752	È stato corretto il codice a monte di un raro errore di script ECMA (evidenziato dal messaggio Cannot convert null to an object) che impediva la creazione di un nuovo utente nella scheda Persone.
SCR 32757	L'adattatore Rome utilizza ora l'operatore uguale (=) per individuare i nomi utente durante la ricerca di parametri di abilitazione degli utenti. Nella scheda Persone non è più consentito aggiungere nomi già esistenti con variazioni dei caratteri maiuscoli e minuscoli. Ad esempio, se il nome utente MarioRossi esiste già, non è più possibile aggiungere il nome miorossi .
SCR 32836	Durante l'esecuzione dell'utilità OAA Deploy, i parametri della riga di comando -logFile e -logToStdOut supportano l'output rispettivamente in un file registro e in stdout. L'impostazione predefinita è l'output standard. Il file registro è sempre aggiunto per impedire di sovrascrivere precedenti informazioni. All'inizio di ciascuna nuova sessione registro sono indicate la data e l'ora.
SCR 32933	La creazione di tabelle è ora una funzione manuale. Le sezione per la creazione di tabelle in Impostazioni di Amministrazione è chiamata Amministrazione Rome . L'amministratore troverà a disposizione un pulsante per avviare la creazione di tabelle. L'impostazione <createTable> del file local.xml è ignorata.
SCR 33001	Dopo il salvataggio delle impostazioni di un componente nella pagina Amministrazione, il sistema non torna automaticamente al Pannello di controllo.
SCR 33100	Per integrare Get-Answers e ServiceCenter con Autenticazione integrata di Windows: ■ Il server proposto NON deve essere il server IIS (ad esempio, <a href="http://<nome_server_iis:porta>/oaa/login.jsp">http://<nome_server_iis:porta>/oaa/login.jsp) perché il file potrebbe non esistere nella directory virtuale del server di autenticazione contenente i file login.asp, loginverify.asp e _login_main_start.asp. ■ Il server deve essere il server Web diretto (che non è sempre lo stesso server di autenticazione), spesso su sistema Apache, IBM HTTP Server o iPlanet/Sun ONE. Potrebbe addirittura non essere un sistema Windows. ■ Nel campo Server Get-Answers di Record società di sistema/Integrazioni attive, digitare il nome del server Web e se necessario la porta, ad esempio: server_web o server_web:81.
SCR 33134	Il nuovo parametro di abilitazione get.it.timezone di portalDB controlla l'accesso al componente fuso orario del portale.
SCR 33334	I file della guida in inglese e i collegamenti alla guida sono stati rimossi dalle schermate di Servizi di notifica.
SCR 33415	È ora supportata la specificazione di un titolo accessibile nello schema. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per l'amministratore .
SCR 33556	L'opzione enableBrowserCaching disponibile tramite le impostazioni di Amministrazione funziona correttamente. Se precedentemente l'opzione era impostata su "false" per attivare la cache, è ora possibile impostarla su true (stato predefinito).
SCR 33718	La propagazione di sottotipi in un tipo di percorso ora avviene correttamente se nel percorso è presente una barra (/).

SCR	Descrizione
SCR 33894	Un sottotipo non viene più perso nel passaggio da un documento secondario a uno principale.
SCR 33992	Quando si ritorna a un modulo principale da una finestra popup inviata, una nuova animazione del pulsante Invia impedisce di perdere le modifiche apportate ai dati nella finestra popup.
SCR 34345	Il nuovo parametro di abilitazione get i t . Layout consente di personalizzare il portale.
SCR 34707	La visualizzazione delle immagini con WebLogic e Sun ONE è stata corretta.

Ricerche nella Knowledge Base

Nella Knowledge Base sono presenti articoli con informazioni, suggerimenti e soluzioni alternative riguardanti questa versione. Per eseguire ricerche nella Knowledge Base:

- 1 Specificare in un browser l'indirizzo del sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine, <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere con l'ID di accesso e la password personali.
- 3 Dal riquadro sinistro di navigazione, fare clic su **Advanced Search**.
- 4 Digitare almeno una parola chiave per filtrare la ricerca e selezionare un prodotto dalla casella di riepilogo.
- 5 Fare clic su **Go**.

Problemi noti

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti relativamente a Get-Answers 4.2, OAA e all'installazione. Per ricercare un problema noto nella Knowledge Base, inserire come criterio di ricerca l'ID del documento riguardante il problema.

Problemi noti di Get-Answers

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti di Get-Answers 4.2.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
25532	Riguardo i documenti inviati che vengono rifiutati e quindi eliminati dal sistema, in precedenza non era possibile inviare al proponente una notifica dello stato (accettato o rifiutato) tramite e-mail, poiché i documenti rifiutati inclusi i dettagli (titolo, riepilogo, ecc.) erano già stati eliminati. La nuova funzionalità <i>Ritira</i> della versione 4.2 consente la creazione di un messaggio in quanto il documento rimane nel sistema nello stato "ritirato" fino alla sua eliminazione da parte dall'amministratore di Get-Answers. Sempre in relazione a questa SCR, si è ipotizzata la possibilità di realizzare più percorsi per i modelli di workflow in modo da creare messaggi e-mail distinti per informare il proponente riguardo ciascuna decisione del proprietario. Tale aspetto della SCR è stato per il momento ignorato.	Nessuna soluzione.
25963 incidente 262819	Con le impostazioni predefinite, non è possibile pubblicare immediatamente un documento che viene inviato a docteam z .	Per personalizzare questa funzione, richiedere all'Assistenza Clienti il codice, non supportato, per la soluzione alternativa.
27408	Presenza di un errore che si verifica in modo intermittente quando un utente tenta di modificare una seconda volta una visualizzazione di documento senza salvare dopo ogni modifica nel tipo di documento principale.	Salvare la visualizzazione dopo ogni modifica in modo che anche il tipo di documento principale venga salvato prima della successiva modifica.
27517	In seguito alle modifiche nel modo in cui i tipi di documento predefiniti sono strutturati, è possibile che un aggiornamento provochi problemi di creazione o modifica di documenti con i campi RTF "obbligatori". Ad esempio, i pulsanti di un modulo di workflow potrebbero sparire nella parte inferiore nei tipi di documenti personalizzati aggiornati contenenti campi RTF "obbligatori".	Ripersonalizzare i moduli di workflow e creazione per i tipi di documenti personalizzati contenenti campi RTF "obbligatori".

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
28239	I caratteri speciali vengono visualizzati in codice HTML nei titoli a causa della creazione dell'elenco dei risultati.	I titoli compaiono correttamente nei documenti.
30469	L'assegnazione del workflow viene isolata se l'ultima persona con un ruolo funzionale viene eliminata laddove tale ruolo è l'unico proprietario nel team di documentazione.	Quando le assegnazioni di Get-Answers non sono associate a messaggi di workflow, una delle cause può essere l'assenza di proprietario nell'ambito del team di documentazione nel momento in cui il workflow ha tentato di risolvere l'assegnazione del ruolo. Per informazioni sulle procedure di correzione del problema, consultare l'appendice A, Risoluzione dei problemi, della <i>Guida dell'amministratore di Get-Answers</i> .
30794	Non è possibile installare il file <code>jcinst.exe</code> in un sistema Windows XP salvo prima rinominare i file nella directory <code>system32</code> . Il file di applicazione <code>jcinst.exe</code> è richiesto per integrare DDE di ServiceCenter con Get-Answers.	Rinominare i file <code>corojdk1.1.d11</code> e <code>jdde.d11</code> nella seguente directory ed eseguire di nuovo lo script di installazione <code>jcinst.exe</code> . Directory <code>C:\Windows\System32\</code>
33227	Le icone di Sfoglia categorie talvolta mostrano uno stato non corretto delle cartelle: aperta quando la cartella è chiusa e viceversa.	Nessuna soluzione.
33621	I documenti migrati da Knowlix utilizzano l'estensione <code>.jsp</code> per collegare i documenti. Get-Answers 4.2 utilizza ora le estensioni <code>.do</code> .	Dopo l'importazione da Knowlix, l'utente deve eseguire il processo Riconcilia documenti collegati.
33657	I dati KSummary di un documento esterno non contenente riepilogo sono vuoti se visualizzati in Sfoglia categorie, ma visibili nel testo del documento nei risultati della ricerca.	Per ottenere un comportamento uniforme, rimuovere la descrizione di campo <code>"top_lines"</code> dalla sezione KMLib del file <code>RWare.cfg</code> .
33753	Per i database Oracle, se un campo di data viene aggiornato dopo le 16:00, la data viene salvata come data del giorno dopo.	Nessuna soluzione.
33754	Alcuni documenti possono contenere un elevato numero di tag nidificati. È possibile che venga visualizzato un avviso nella schermata di comando del motore di ricerca di Get-Answers.	Si tratta solo di un messaggio informativo. I documenti vengono correttamente indicizzati e recuperati.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
33946	Le immagini allegate durante la creazione del documento ma eliminate dalla bozza prima dell'invio al workflow risultano comunque allegate al documento sebbene non compaiano nel corpo del documento stesso.	È sufficiente rimuovere il collegamento all'allegato nel workflow.
34061	I simboli di paragrafo non vengono sempre correttamente aggiornati nei campi RTF dopo il salvataggio.	Aggiornare la schermata o ricaricare il documento dall'elenco dei documenti bozze.
34065	Nei moduli di workflow, si verificano episodi di perdita di campi e dati immessi prima della personalizzazione se l'utente tenta di personalizzare il modulo durante la modifica.	Per personalizzare un modulo, l'utente deve tornare all'elenco principale dei tipi di documenti o all'elenco dei messaggi di workflow, quindi accedere di nuovo a quel dato documento in cui tutte le modifiche compariranno nel contesto appropriato.
34086	Tutti i nuovi documenti creati in Get-Answers che verranno collegati a un altro documento esistente DEVONO essere gestiti tramite un workflow. Durante questa fase, Gestione collegamenti non impedisce il ritiro del documento collegato.	Durante la modifica, riesame e pubblicazione di un documento nel workflow, accertarsi che i collegamenti ai documenti esistenti siano validi. Accedere periodicamente come amministratore di Get-Answers e fare clic sul comando Riconcilia documenti collegati per rilevare eventuali documenti con collegamenti interrotti da ripristinare.
34089	Un documento di destinazione collegato può essere ritirato se viene trasferito a un altro team e poi ritirato dal workflow di triage.	Se si sospetta che sia avvenuto un simile episodio, accedere come amministratore di Get-Answers e fare clic sul comando Riconcilia documenti collegati per rilevare eventuali documenti con collegamenti interrotti da ripristinare.
34108	Doppia visualizzazione dello stesso documento nell'elenco dei documenti da collegare quando si utilizza il comando Collega a un altro documento durante la creazione o modifica di un documento. Ciò è dovuto al fatto che il documento è stato pubblicato in due diverse categorie.	Si tratta di un fenomeno puramente estetico e non comporta alcun problema per l'utente.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
34217	Questo problema si manifesta quando si accede a un documento collegato a qualche contenuto condiviso che è stato nel frattempo rimosso dal sistema; se l'utente sceglie il collegamento al contenuto, viene visualizzata una finestra vuota invece di un avviso per segnalare il fatto che il contenuto non è più disponibile.	Si tratta di un fenomeno estetico per cui non esistono soluzioni.
34266	In ambiente Windows XP con SP2 installato, il browser nega l'accesso dopo la visualizzazione di un modulo quando si effettua una o più delle seguenti operazioni: 1. Ricerche da ServiceCenter.* 2. Copia di collegamenti dalla pagina Azioni.* 3. Collegamenti da E-mail di Servizi di notifica. 4. Collegamenti a ricerche salvate come: <code>http://server_produzione/oaa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_hitlist.do?QueryString=peregrine</code>. * Si verifica quando l'utente è già connesso a Get-Answers.	Peregrine non supporta XP SP2. Microsoft prevede di rilasciare una patch per correggere il problema di SP2 entro pochi mesi. Consultare la pagina del supporto tecnico di Microsoft all'indirizzo http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;884698
34380 Incidenti 502322, 364907	Gli elenchi Team proprietario di documento e Categoria non possono essere ordinati per i team e le categorie proposte all'utente a partire da un'assegnazione di ruolo. I team e categorie proposte a partire da un'assegnazione di utente possono essere ordinati.	Nessuna soluzione. La risoluzione è prevista in una futura versione.
34382	In Netscape/Mozilla, se si aggiunge un ruolo a una visualizzazione di documento DOPO avere modificato i dati di visualizzazione nell'editor RTF, le modifiche vengono perse.	In Netscape 7.1, durante la creazione o modifica di una visualizzazione di documento in Gestione dei tipi di documenti, aggiungere i ruoli prima di aggiungere nuovi campi alla visualizzazione o di modificare quest'ultima, in modo da evitare la perdita delle modifiche.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
34406	Get-Answers non visualizza il documento esterno vero e proprio nell'anteprima del documento a partire dall'elenco dei documenti ritirati. I metadati del documento sono visibili, ma non il documento esterno vero e proprio.	Revocare il ritiro del documento per visualizzare di nuovo il relativo documento principale, oppure visualizzare il documento tramite l'interfaccia dei report.
34478	Nell'ambito dei tipi di documenti personalizzati, la pagina predefinita del workflow del proprietario non visualizza l'elenco Categorie pubblicate.	Gli utenti con diritti di personalizzazione amministrativi devono personalizzare la schermata del workflow del proprietario per ciascun tipo di documento personalizzato, altrimenti il tipo di documento non compare nell'elenco Categorie pubblicate.
34466	Il percorso predefinito del connettore BizDoc (servlet Archway) non è valido.	Per renderlo valido: 1. Aprire lo scenario Connect-It (sc2oaa_insert.scn o sc2oaa_update.scn) e configurare il connettore "BizDoc - Archway". 2. Raggiungere la quarta pagina della procedura guidata (impostazione della cartella DSD). 3. Modificare il percorso da: D:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\DatabaseFiles\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\dsd a D:\Programmi\Peregrine\Portal\image\WEB-INF\apps\oaagen\dsd oppure scegliere il percorso valido della cartella dsd. 4. Completare la procedura guidata e salvare lo scenario.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
34472	Nell'ambito dell'integrazione DDE con ServiceCenter 5.1, i campi Titolo e Riepilogo dell'ultimo documento visualizzato in Get-Answers ricompaiono durante la creazione di una nuova soluzione a partire da un ticket di chiamata. Lo stesso fenomeno si verifica con il campo Riepilogo durante la creazione di una soluzione a partire da un incidente.	In Get-Answers, identificare tutti i campi del tipo di documento Problema/Soluzione (probsol) non contenenti mappature di creazione nella schermata Record di configurazione Get-Answers di ServiceCenter. Aggiungere una mappatura per ciascuno dei campi mancanti in cui Campo origine ServiceCenter è mappato a "-" e Campo destinazione Get-Answers è il nome del campo Problema/Soluzione di Get-Answers. Esempio: Campo origine ServiceCenter - - Campo destinazione Get-Answers Titolo Riepilogo
34478	Nell'ambito dei tipi di documenti personalizzati, la pagina predefinita del workflow del proprietario non visualizza l'elenco Categorie pubblicate.	Gli utenti con diritti di personalizzazione amministrativi devono personalizzare la schermata del workflow del proprietario per ciascun tipo di documento personalizzato, altrimenti il tipo di documento non compare nell'elenco Categorie pubblicate.
34524	Nel modulo Revisore del workflow, i documenti esterni non vengono correttamente visualizzati se richiamati con il pulsante Anteprima.	Fare clic sul collegamento del documento nel campo File per visualizzare il documento esterno.
34538	I proprietari di team di documentazione che cercano contenuti condivisi dalla relativa schermata di ricerca riescono a visualizzare anche i contenuti condivisi di altri proprietari di team di documentazione.	Nel modulo dei dettagli dell'allegato, se non si è il proprietario del team di documentazione a cui appartiene il contenuto condiviso, non includere quest'ultimo nei propri documenti.
34763 Incidente 514827	Se il campo Titolo o Riepilogo contiene testo racchiuso tra <>, il testo non verrà visualizzato nell'anteprima del documento.	Nessuna soluzione.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
34777	Quando un amministratore tenta di eliminare un utente associato ad assegnazioni di workflow in sospeso o accettate, il messaggio visualizza un elenco non corretto dei team proprietari di documentazione o il seguente testo incomprensibile: <code>getanswers,UserCannotBeDeleted) \$IDSgetanswers,NoDefaultString.</code>	Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine.
SCR 34834 Incidente 503971	Nell'ambito dell'aggiunta di documenti con contenuti condivisi in un modulo di creazione contenente più campi RTF, se vi sono più di 10 documenti con contenuto condiviso e il documento richiesto non si trova nella prima pagina, l'utente dovrà utilizzare il comando > per andare avanti. Selezionando il collegamento al contenuto condiviso, il sistema duplica il collegamento in tutti i campi RTF.	Eliminare il collegamento da tutti gli altri campi RTF.

Problemi noti della piattaforma OAA

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti della piattaforma OAA correlati a Get-Answers.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 28264	I messaggi di errore sulla convalida della data immessa non sono abbastanza specifici per risultare utili.	Verificare che siano state immesse tutte le informazioni su data/ora.
SCR 29088	Poiché per i campi di testo non viene rilevata e applicata alcuna lunghezza campi, i valori potrebbero essere troncati.	Nessuna soluzione.
SCR 29153	La reimpostazione del server dalla pagina iniziale mediante aggiunta del componente del portale Pannello di controllo alla pagina iniziale provoca l'apertura del portale nel frame principale. I menu principale e laterale vengono visualizzati due volte.	Chiudere il browser, quindi riaprirlo.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 29675	Se nell'impostazione URL disconnessione della pagina Amministrazione della scheda Comune viene specificata una pagina di disconnessione alternativa, tale pagina non viene visualizzata in caso di timeout della sessione dell'utente.	Nessuna soluzione.
SCR 30255	Gli utenti privi del parametro di abilitazione <code>get i t . content</code> non possono aggiungere o rimuovere componenti del portale nella pagina iniziale di Peregrine Portal.	La mancanza dell'abilitazione impedisce di accedere all'attività del frame sinistro, tuttavia: ■ È ancora possibile chiudere un componente del portale utilizzando l'icona Chiudi (X). ■ Selezionando l'icona con la chiave inglese nella pagina iniziale, un esplicito messaggio di errore informerà l'utente che non si dispone dell'autorizzazione per tale operazione; al contempo l'utente verrà disconnesso e dovrà accedere di nuovo.
SCR 30432	In Sito Web aziendale personale non è possibile aggiungere un collegamento a un sottomenu se non dopo la creazione dello stesso.	In Sito Web aziendale personale è necessario creare e inviare un sottomenu prima di poter aggiungere elementi allo stesso.
SCR 33344	Durante l'accesso alla pagina Amministrazione, se il nome utente immesso al primo tentativo non va a buon fine e si riesce ad accedere utilizzando un altro nome utente, il nome utente del primo tentativo sarà visualizzato come utente correntemente connesso.	Nessuna soluzione.
SCR 33502	La registrazione del contenuto di un messaggio con <code>Message . getContent ()</code> nel file registro Archway produce il messaggio di errore <code>Unable to parse contents</code> in presenza di caratteri XML non validi.	L'errore viene visualizzato nel file <code>archway . log</code> e si verifica soltanto quanto viene attivata la registrazione delle attività di debug. È stata implementata una protezione che rimuove tutti i caratteri XML non validi dal flusso di richieste HTTP.
SCR 34462	Se nella pagina è presente più di un componente del portale Elenco documenti, facendo clic sul simbolo Altro (>) per visualizzare altri elementi viene aperta una pagina vuota.	Se nella pagina sono presenti più componenti Elenco documenti, rimuovere la necessità della visualizzazione di Altro (>) impostando un numero massimo di righe per ciascun elenco sufficiente a visualizzare ogni elemento dell'elenco.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 34578	L'elemento etichetta di collegamenti e tabelle non è conforme alla Section 508.	È necessario impostare il browser per la lettura del testo del collegamento piuttosto che dell'etichetta.
SCR 34621	Quando un record viene salvato con un allegato contenente nel nome file un carattere di "e commerciale" (&), alla successiva visualizzazione del record viene mostrato il seguente messaggio di errore: The entity name must immediately follow the '&' in the entity reference.	Non utilizzare la "e commerciale" in nomi di file da allegare a un record.

Problemi di installazione noti

Se si prevede di installare Get-Answers 4.2 con ServiceCenter 5.1.2 - 5.1.4, consultare prima l'articolo SB8-C1A-TKGN della Knowledge Base che descrive l'integrazione con DDE.

Nella seguente tabella sono riportati i problemi di installazione noti correlati a Get-Answers.

Problema noto	Soluzione alternativa
La coroutine Java <code>jcinst.exe</code> richiede per l'integrazione DDE tra SC 5.1.x e Get-Answers non viene correttamente installata sui sistemi Windows XP Professional. Il programma di installazione di <code>jcinst.exe</code> non riesce a scrivere nel file <code>C:\WINDOWS\system32\corojdk11.dll</code> e segnala <code>err=32</code> a livello del registro. Il comando Installa associato al primo avvio di Get-Answers da ServiceCenter 5.1.x provoca un ciclo infinito di esecuzioni del suddetto comando ad ogni riavvio di Get-Answers. [SCR 34761, Incidente 504614]	Per installare ed eseguire correttamente il file <code>jcinst.exe</code> , rinominare i file <code>corojdk11.dll</code> e <code>jdde.dll</code> nella directory <code>C:\Windows\system32</code> di Windows XP Professional, quindi fare doppio clic su <code>jcinst.exe</code> . L'eseguibile <code>jcinst.exe</code> installerà le versioni compatibili dei file <code>corojdk11.dll</code> e <code>jdde.dll</code> .

Problema noto	Soluzione alternativa
Disponibilità di istruzioni per modificare le impostazioni di memoria di un server applicazioni.	Per informazioni, consultare la documentazione del server applicazioni in uso.
L'impostazione della variabile relativa alle dimensioni della memoria (o quantità di memoria heap Java) deve corrispondere almeno a 256 MB; si consiglia tuttavia di adoperare 512 MB.	Utilizzare le seguenti impostazioni: -Xms256M -Xmx512M
In caso contrario, i processi JVM eseguiranno swap su disco, riducendo in tal modo le prestazioni complessive.	Assicurarsi che l'impostazione relativa alla dimensione massima della memoria heap sia inferiore alla memoria RAM disponibile sui server applicazioni.

Supporto linguistico

I language pack in francese, italiano e tedesco saranno disponibili 90 giorni dopo l'uscita della versione Get-Answers 4.2.

Supporto Unicode (UTF-8)

La codifica UTF-8 è parte dello standard Unicode che consente di memorizzare caratteri di tutte le lingue supportate. Get-Answers 4.2 supporta la codifica UTF-8 per i dati nuovi e preesistenti, inclusa la presenza di più lingue nello stesso server in conformità allo standard Unicode.

Prodotti di altri produttori

Nei prodotti Peregrine sono spesso integrati prodotti di terzi mediante gli standard del sistema open source. Per informazioni specifiche sul supporto di prodotti di terzi produttori e sugli standard open source, è possibile consultare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine. Per accedere, è necessario disporre di un ID di accesso e di una password personali.

Per ulteriori informazioni

Il sito Web dell'Assistenza Clienti fornisce informazioni sui prodotti di terze parti, la tabella di compatibilità, la documentazione e il recapito per contattare l'assistenza clienti.

Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere, è necessario disporre di un ID di accesso e di una password personali.

Servizi di formazione

Per un elenco completo dei servizi di formazione offerti da Peregrine, visitare il sito Web [Peregrine Education Service](#) (informazioni in lingua inglese).

Sedi del gruppo

Per individuare gli uffici di Peregrine, saperne di più su prodotti, novità e informazioni di contatto, visitare il sito Web del gruppo Peregrine Systems. Nel browser, specificare l'indirizzo <http://www.peregrine.com>.

