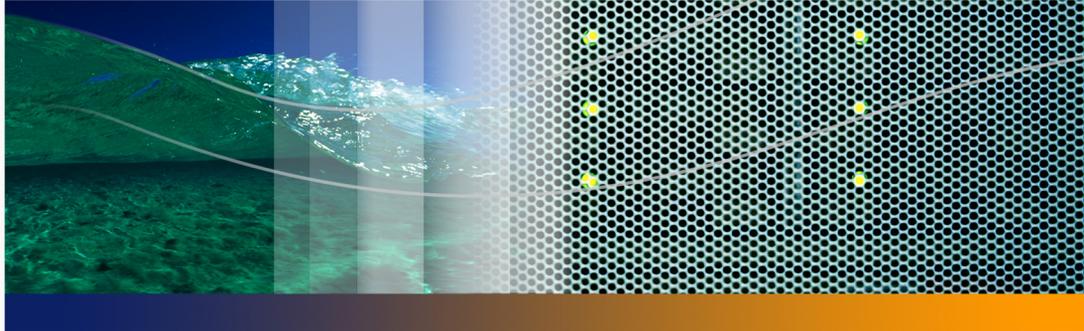


Peregrine Systems, Inc.

# Get-Answers 4.2



## Benutzerhandbuch



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. offen gelegt werden. Dieses Handbuch darf weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Anzahl von Produkten mit ihren Handelsbezeichnungen aufgeführt. In den meisten, wenn nicht allen Fällen werden diese Bezeichnungen als Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von den jeweiligen Unternehmen beansprucht.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, 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. Gelten zusätzliche Lizenzvereinbarungen, lesen Sie im Anhang des Installationshandbuchs nach. 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 (Dieser Anhang ist nur in Englisch verfügbar).

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; edit-on ist ein eingetragenes Warenzeichen der RealObjects GmbH in Saarbrücken. 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](mailto:support@peregrine.com). Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich bitte unter [doc\\_comments@peregrine.com](mailto: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](http://www.peregrine.com)



# Inhalt

Einführung in Get-Answers. . . . .	7
Aufbau dieses Handbuchs . . . . .	7
Typografische Konventionen . . . . .	8
Hinweise . . . . .	8
Zugehörige Handbücher . . . . .	9
Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst . . . . .	10
Kundendienst . . . . .	10
Dokumentations-Website . . . . .	10
Schulungsservices-Website. . . . .	11
Kapitel 1 Suchen nach Informationen in Get-Answers . . . . .	13
Registrieren zur Verwendung von Get-Answers . . . . .	14
Ändern des Kennworts . . . . .	15
Durchführen einer einfachen Suche zum Auffinden von Informationen . . . . .	16
Trefferliste für Suchergebnisse . . . . .	17

	Optionen der erweiterten Suche . . . . .	21
	Durchführen einer booleschen Abfrage. . . . .	21
	Durchführen einer Metadatenabfrage . . . . .	22
	Verwenden von Mustervergleich und verschiedenen Schreibweisen in einer Suche. . . . .	22
	Durchführen einer Verbundabfrage. . . . .	23
	Verwenden genauer Übereinstimmung von Ausdrücken . . . . .	23
	Verwenden gruppierter Begriffe . . . . .	23
	Durchführen einer erweiterten Suche. . . . .	24
	Durchsuchen von Kategorien . . . . .	26
	Absenden von Kommentaren zu einem Dokument . . . . .	28
	Öffnen von Tickets in Get-Answers . . . . .	30
Kapitel 2	Erstellen von Dokumenten in Get-Answers . . . . .	31
	Erstellen eines Dokuments . . . . .	32
	Entwürfe . . . . .	39
	Verwenden des Editors edit-on Pro . . . . .	41
	Funktionen von edit-on Pro . . . . .	42
	Verwenden der Tastenkombinationen in edit-on Pro . . . . .	44
	Ändern veröffentlichter Dokumente . . . . .	44
	Absenden eines externen Dokuments zur Veröffentlichung . . . . .	48
Kapitel 3	Verwenden der Arbeitsliste . . . . .	53
	Arbeitslisten und Rollen . . . . .	54
	Durchführen von Arbeitsaufgaben der Arbeitsliste . . . . .	56

	Besitzeraktionen . . . . .	57
	Überarbeitungs-Workflow für den Überarbeiter . . . . .	59
	Überarbeitungs-Workflow für Prüfer . . . . .	63
	Überarbeitungs-Workflow für Besitzer . . . . .	65
	Erneutes Zuweisen einer Arbeitsaufgabe . . . . .	67
	Anzeigen des Verlaufs . . . . .	69
	Anzeigen von Status . . . . .	71
	Delegieren Ihrer Arbeitsliste an einen anderen Benutzer. . . . .	72
	Arbeiten mit verknüpften Dokumenten. . . . .	74
Kapitel 4	Arbeiten mit Dokumenten . . . . .	79
	Dokument-IDs . . . . .	80
	Links . . . . .	80
	Verwalten Ihrer Dokumente . . . . .	81
	Überprüfen des Dokument-Feedbacks . . . . .	82
	Ändern, Übertragen oder Zurückziehen von Dokumenten. . . . .	84
	Zurückziehen verknüpfter Dokumente . . . . .	85
	Arbeiten mit Dokumentberichten . . . . .	86
	Zugreifen auf Dokumentberichte . . . . .	86
	Verwenden der Dokumentberichtsoptionen . . . . .	87
	Verwenden von Get-Answers mit ServiceCenter-Integration . . . . .	97
	Veröffentlichen einer Incident-Lösung in der Wissensdatenbank . . . . .	101

Anhang A	Suchabfragen . . . . .	107
	Funktionsweise der Get-Answers-Suche . . . . .	107
	Die Abfrage-Pipeline . . . . .	108
	Abfrageergebnis: . . . . .	111
	Erläuterungen zur Rangfolge . . . . .	112
	Berechnung der Feineinstufung . . . . .	114
	Vergleich der Abfragetypen . . . . .	115
	Konzeptsuche . . . . .	115
	Mustervergleich oder Suche nach verschiedenen Schreibweisen . . . . .	116
	Boolesche Suche. . . . .	117
	Platzhaltersuche . . . . .	118
	Suche mit gruppierten Begriffen . . . . .	119
	Konzepterweiterung im Mustervergleichs- oder booleschen Modus. . . . .	120
	Mustervergleich im Konzept- oder booleschen Modus . . . . .	120
	Boolesche Wörter im Konzept- oder Mustervergleichsmodus (Suche mit exaktem Ausdruck) . . . . .	120
	Allgemeine Richtlinien für Abfragen . . . . .	121
	Suchmaschinenbegriffe . . . . .	122
Glossar . . . . .		129
Index . . . . .		137



# Einführung in Get-Answers

Bei Get-Answers handelt es sich um eine webbasierte Wissensmanagement-anwendung, mit der die Wissensdatenbank eines Unternehmens verwaltet und autorisierten Benutzern zur Verfügung gestellt wird. Durch die Verwendung von Get-Answers kann die Qualität und Genauigkeit der Informationen, die die Personen im Unternehmen für die Durchführung ihrer Aufgaben benötigen, optimiert werden.

Im Vorwort werden folgende Themen behandelt:

- Aufbau dieses Handbuchs auf Seite 7
- Hinweise auf Seite 8
- Zugehörige Handbücher auf Seite 9
- Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst auf Seite 10

---

## Aufbau dieses Handbuchs

Dieses Handbuch enthält die folgenden Kapitel:

Kapitel 1, Suchen nach Informationen in Get-Answers auf Seite 13.

Kapitel 2, Erstellen von Dokumenten in Get-Answers auf Seite 31.

Kapitel 3, Verwenden der Arbeitsliste auf Seite 53.

Kapitel 4, Arbeiten mit Dokumenten auf Seite 79.

Anhang A, Suchabfragen auf Seite 107.

Glossar auf Seite 129.

## Typografische Konventionen

In diesem Handbuch werden typografische Konventionen verwendet, um bestimmte Begriffe und Aktionen hervorzuheben. Diese Konventionen und ihre Bedeutung werden im Folgenden beschrieben:

Konvention	Bedeutung
Konstantsschrift	Daten, die zeichengenau eingegeben werden müssen. Codebeispiele, Ausgaben und Systemmeldungen werden in Konstantsschrift dargestellt.
Fett	Schaltflächen, Feldnamen, Menünamen und Menüoptionen werden <b>fett</b> dargestellt.
Kursiv	Variablen und Werte, die Sie eingeben müssen, werden <i>kursiv</i> dargestellt. Neue Begriffe sind ebenfalls <i>kursiv</i> gesetzt.

## Hinweise

Um Ihnen das Auffinden von Informationen zu erleichtern, werden in diesem Handbuch spezielle Elemente verwendet. Diese Hinweise und ihre Bedeutung sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Element	Verwendung
<b>Wichtig:</b>	Erforderliche Informationen zur Durchführung einer Aufgabe
<b>Hinweis:</b>	Informationen von allgemeinem Interesse
<b>Hinweis:</b>	Informationen, die die Durchführung einer Aufgabe erleichtern oder beschleunigen können
<b>Warnung:</b>	Informationen, die benötigt werden, wenn das Risiko eines Datenverlustes besteht

## Zugehörige Handbücher

Neben diesem Handbuch, dem [Get-Answers-Benutzerhandbuch](#) steht für das Produkt Get-Answers folgendes Dokumentationsmaterial zur Verfügung:

Dokument	Beschreibung
<i>Get-Answers-Installationshandbuch</i>	Dieses Handbuch enthält Informationen zur Installation von Get-Answers und der Open Application Architecture (OAA)-Plattform von Peregrine® sowie der Get-Answers-Suchmaschine. Dazu gehören das Einrichten von Web- und Anwendungsservern, das Erstellen der Get-Answers-Datenbank und die Bereitstellung von Beispieldaten für die Datenbank. Das Dokument liegt in gedruckter Form vor. Es ist jedoch auch im PDF-Format auf der CD enthalten und kann von der Kundendienst-Website heruntergeladen werden.
<i>Get-Answers-Verwaltungshandbuch</i>	In diesem Handbuch werden die Verfahren zum Einrichten, Verwalten und Anpassen von Get-Answers sowie die Verwaltung von Get-Answers-Benutzern beschrieben. Das Dokument ist im PDF-Format auf der CD enthalten und kann von der Kundendienst-Website heruntergeladen werden.
<i>Erste Schritte in den Benachrichtigungsdiensten</i>	In diesem Handbuch werden Konzepte erläutert, schrittweise Anleitungen bereitgestellt sowie Aufgaben beschrieben, die mit den Benachrichtigungsdiensten durchgeführt werden können. Es stellt ferner Informationen zur Konfiguration und Verwaltung der Benachrichtigungsdienste bereit. Die Benachrichtigungsdienste arbeiten mit Get-Answers zusammen und ermöglichen Benutzern das Senden und Empfangen von Benachrichtigungen. Das Dokument ist im PDF-Format auf der CD enthalten und kann von der Kundendienst-Website heruntergeladen werden.
<i>Get Answer-Versionshinweise</i>	Dieses Dokument enthält Informationen über neue Funktionen sowie behobene und bekannte Probleme. Das Dokument liegt in gedruckter Form vor. Es kann jedoch auch von der Kundendienst-Website im PDF-Format heruntergeladen werden.

# Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Um weitere Informationen und Unterstützung bei dieser Version zu erhalten, können Sie die Dokumentation herunterladen oder sich für eine Schulung anmelden.

## Kundendienst

Weitere Informationen und Unterstützung können Sie beim Kundendienst von Peregrine Systems auf der Peregrine CenterPoint-Website anfordern.

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Folgen Sie den Anweisungen auf der Website, um eine Antwort auf Ihre Frage zu erhalten. Sie sollten Ihre Suche in der KnowledgeBase (Wissensdatenbank) beginnen, in der sich informative Artikel zu allen Kategorien von Peregrine-Produkten befinden.
- 4 Wenn Sie in der Wissensdatenbank nicht fündig werden, können Sie eine Suche nach Produkt durchführen, die Diskussionsforen durchsuchen und nach Produkt-Downloads suchen.

## Dokumentations-Website

Eine komplette Aufstellung der aktuellen Get-Answers-Dokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der Kundendienst-Website von Peregrine Systems.

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.

- 3 Klicken Sie oben auf der Seite entweder auf Documentation (Dokumentation) oder auf Release Notes (Versionshinweise).
- 4 Klicken Sie auf den Get-Answers-Link.
- 5 Klicken Sie auf den Link einer Produktversion, um eine Liste aller für diese Version der Get-Answers verfügbaren Dokumente anzuzeigen.
- 6 Die Dokumente sind möglicherweise in mehreren Sprachen verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download**, um die PDF-Datei in der von Ihnen bevorzugten Sprache herunterzuladen.

Sie können die PDF-Datei in Acrobat Reader öffnen. Acrobat Reader ist auf der Kundendienst-Website oder direkt über Adobe unter <http://www.adobe.com> verfügbar.

**Wichtig:** Die Versionshinweise für dieses Produkt werden nach jeder Veröffentlichung kontinuierlich aktualisiert. Stellen Sie sicher, dass Sie über die aktuellste Ausgabe der Versionshinweise verfügen.

## Schulungsservices-Website

Peregrine Systems bietet Schulungen an Standorten in der ganzen Welt oder „vor-Ort“ über das Internet an. Eine vollständige Liste der von Peregrine angebotenen Kurse erhalten Sie auf der folgenden Website:

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

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





# 1 Suchen nach Informationen in Get-Answers

KAPITEL

Unter Verwendung der Suchoption können Sie einfache und erweiterte Suchen für einen Satz von Dokumenten in Get-Answers durchführen. Bei einer einfachen Suche wird eine Abfrage in natürlicher Sprache (Frage) eingegeben, die eine Trefferliste der mit der Abfrage verbundenen Dokumente anzeigt. Bei einer erweiterten Suche kann die Suche durch zahlreiche Optionen eingegrenzt werden. Falls Sie nicht fündig werden, können Sie unter bestimmten Umständen ferner ein Service-Ticket zur Anforderung dieser Informationen öffnen.

**Hinweis:** Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn neben Get-Answers auch ServiceCenter installiert ist.

Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:

- Registrieren zur Verwendung von Get-Answers auf Seite 14
- Ändern des Kennworts auf Seite 15
- Durchführen einer einfachen Suche zum Auffinden von Informationen auf Seite 16
- Trefferliste für Suchergebnisse auf Seite 17
- Optionen der erweiterten Suche auf Seite 21
- Durchführen einer erweiterten Suche auf Seite 24
- Durchsuchen von Kategorien auf Seite 26
- Absenden von Kommentaren zu einem Dokument auf Seite 28
- Öffnen von Tickets in Get-Answers auf Seite 30

**Hinweis:** Das Glossar enthält Erläuterungen von Suchbegriffen und im Anhang finden Sie weitere Details zu Techniken der einfachen und erweiterten Suche.

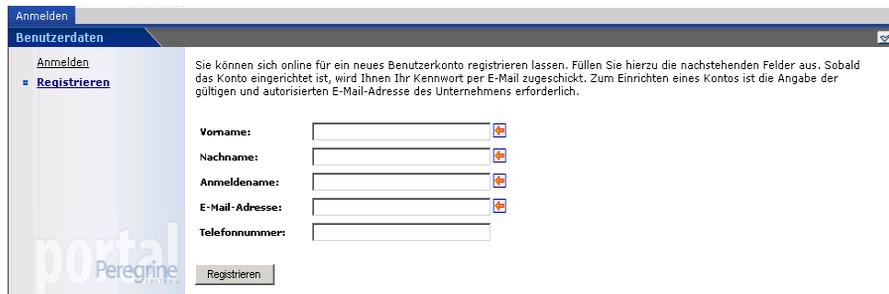
## Registrieren zur Verwendung von Get-Answers

Wenn der Verwalter die Benutzerregistrierung in Get-Answers aktiviert hat, können Sie sich selbst registrieren, wenn Sie noch nicht registriert sind. Bei der Registrierung wird ein neues Benutzerkonto mit den grundlegenden Anmelderechten im Backend-System erstellt.

So registrieren Sie sich über den Anmeldebildschirm:

- 1 Klicken Sie auf **Registrieren**.
- 2 Vervollständigen Sie die Felder auf der angezeigten Seite.
  - a Vorname des Benutzers – erforderlich
  - b Nachname des Benutzers – erforderlich
  - c Anmeldename des Benutzers – erforderlich
  - d E-Mail-Adresse des Benutzers – erforderlich
  - e Telefonnummer des Benutzers

**Hinweis:** Die Pfeile rechts neben den ersten vier Feldern geben an, dass in diesen Feldern eine Eingabe erforderlich ist.



The screenshot shows a web interface for user registration. At the top, there is a navigation bar with 'Anmelden' and 'Benutzerdaten'. Below this, there is a section for 'Anmelden' with a sub-link for 'Registrieren'. The main content area contains a registration form with the following fields: 'Vorname', 'Nachname', 'Anmeldename', 'E-Mail-Adresse', and 'Telefonnummer'. Each of the first four fields has a small red icon with a white arrow pointing right, indicating that input is required. Below the form is a 'Registrieren' button. The background of the form area features the 'portal Peregrine' logo.

### 3 Klicken Sie auf **Registrieren**.

Es wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass Sie als neuer Benutzer registriert sind. Ihr Kennwort wird Ihnen per E-Mail gesendet.

### 4 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Anmelden**, um auf den Anmeldebildschirm zuzugreifen.

## Ändern des Kennworts

Sie können Ihr Kennwort problemlos über das Aktivitätenmenü des Registers **Start** ändern.

**Hinweis:** Die Option **Kennwort ändern** wird nur im Aktivitätenmenü angezeigt, wenn der Systemverwalter Benutzern die entsprechende Berechtigung eingeräumt hat.

So ändern Sie Ihr Kennwort:

- 1 Melden Sie sich bei Get-Answers an.
- 2 Klicken Sie im Aktivitätenmenü unter **Meine Startseite** auf **Kennwort ändern**.

Das Fenster **Kennwort ändern** wird geöffnet.

Start Anforderung Einkauf Get-Answers Personen Service Desk Verwaltung Workflows

**Kennwort ändern**

Geben Sie zur Überprüfung Ihr derzeitiges Kennwort ein und wählen Sie anschließend ein neues Kennwort aus.

Aktuelles Kennwort:

Neues Kennwort:

Neues Kennwort wiederholen:

Kennwort ändern

Start  
 Meine Startseite  
 Inhalt  
 hinzufügen/entfernen  
 Layout ändern  
 Design ändern  
**Kennwort ändern**  
 Zeitzone ändern  
 Sprache ändern  
 Eigene  
 Geschäftswebsite  
 Hauptmenü

- 3 Geben Sie Ihr aktuelles Kennwort sowie das neue Kennwort, das Sie verwenden möchten, ein und wiederholen Sie dieses zur Überprüfung.
- 4 Klicken Sie auf **Kennwort ändern**.

In einer Meldung wird die Änderung Ihres Kennworts bestätigt.

---

## Durchführen einer einfachen Suche zum Auffinden von Informationen

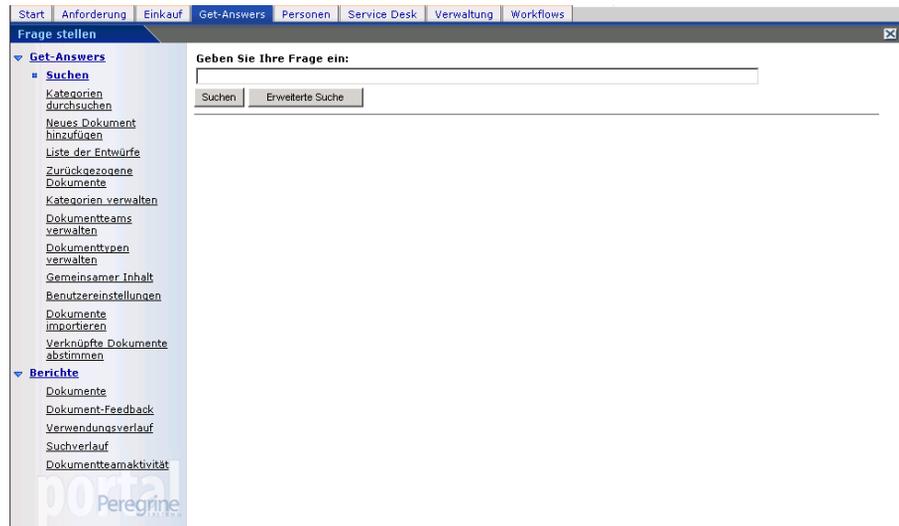
Eine einfache Suche kann sehr viele Ergebnisse zutage fördern und sich als nützlich erweisen, wenn Sie nicht genau wissen, wonach Sie suchen sollen. Wenn Sie eine einfache Suche nach einem Ausdruck durchführen, werden alle Dokumente in der Datenbank zurückgegeben, die eines der im Ausdruck angegebenen Wörter (eine OR-Suche) enthalten. Um nach Dokumenten zu suchen, die alle in der Abfrage angegebenen Wörter enthalten, verwenden Sie eine boolesche Abfrage in einer erweiterten Suche. Weitere Informationen zu den verfügbaren Suchoptionen finden Sie unter [Optionen der erweiterten Suche auf Seite 21](#).

So führen Sie eine einfache Suche durch:

- 1 Klicken Sie im Peregrine-Portal auf das Register **Get-Answers**.

Die Seite **Frage stellen** wird geöffnet.

- 2 Geben Sie auf der Seite **Frage stellen** Ihren Text im bereitgestellten Feld ein und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suche zu starten.



Eine Liste der Dokumente, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie das gewünschte Dokument aus oder klicken Sie auf den Link **Aktionen** für ein beliebiges Dokument, um die zugehörigen Informationen, z. B. Titel, Zusammenfassung, Dateigröße, Typ sowie weitere Details, anzuzeigen.

**Hinweis:** Die Mitglieder eines Dokumententeams können (standardmäßig) nach nicht veröffentlichten Dokumenten, einschließlich Arbeitskopien veröffentlichter Dokumente, suchen.

## Trefferliste für Suchergebnisse

Wenn Sie die Suchfunktion verwenden und Get-Answers Suchergebnisse zurückgibt, wird das Wort bzw. der Ausdruck, nach dem Sie gesucht haben, in den Dokumenten hervorgehoben, die Ihren Suchkriterien entsprechen. Der gesuchte Text wird im Dokument in einer anderen Farbe (standardmäßig Rot) als der Rest des Dokumenttextes dargestellt. Die Hervorhebung von Treffern wird nicht in externen Dokumenten angezeigt.

Die folgende Abbildung zeigt eine Beispiel-Trefferliste für eine Suche nach dem Wort „Link“.

The screenshot shows the 'Trefferliste' (hit list) for a search in the 'Get-Answers' section. The search term 'Link' is entered in the search bar. The results are sorted by relevance, showing 9 items. Each item includes a rank, a relevance percentage, a title, a summary, and the file type and size.

Relevanz	Titel / Zusammenfassung	Typ / Größe
1. Rang: (100%)	<b>SC 5.0 Introduction (Aktionen)</b> Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in German.	External (935 KB)
2. Rang: (85%)	<b>SC 5.0 Introduction (Aktionen)</b> Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)
3. Rang: (85%)	<b>SC 5.0 Introduction (Aktionen)</b> Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in French.	External (988 KB)
4. Rang: (85%)	<b>SC 5.0 Introduction (Aktionen)</b> Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)
5. Rang: (85%)	<b>SCT 5.1.0 Manuel d'Installation client serveur pour UNIX.pdf (Aktionen)</b> Zusammenfassung: Peregrine ServiceCenter Manuel d'installation client/ serveur pour ...	External (628 KB)
6. Rang: (85%)	<b>SCT 5.1.0 Guida all'installazione client server per Unix.pdf (Aktionen)</b> Zusammenfassung: Peregrine ServiceCenter Guida all'installazione client/ server per ...	External (615 KB)
7. Rang: (85%)	<b>SCT 5.1.0 Client-Server-Installationshandbuch für Unix.pdf (Aktionen)</b> Zusammenfassung: Peregrine ServiceCenter Client/ Server- Installationshandbuch für U...	External (634 KB)
8. Rang: (85%)	<b>SC 6 Introduction (Aktionen)</b> Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in English.	External (2 MB)
9. Rang: (85%)	<b>SC 5.0 Introduction (Aktionen)</b> Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in English.	External (882 KB)

So zeigen Sie die Treffer in einem der Dokumente an:

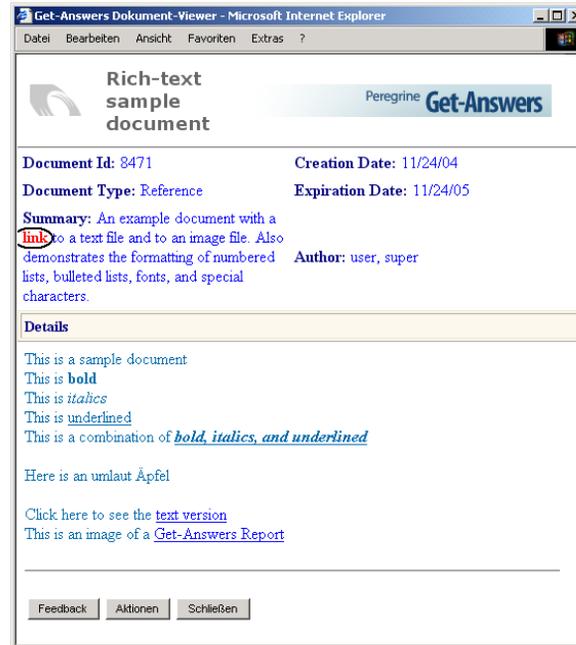
- 1 Geben Sie im Register **Get-Answers** den Suchtext ein und klicken Sie dann auf **Suchen**, um die Suche zu starten.

In der Trefferliste werden die Dokumente aufgeführt, die Ihren Suchkriterien entsprechen.

**Hinweis:** Sie können nur die Dokumente durchsuchen, auf die Sie zugreifen können. Dies hängt davon ab, in welchen Dokumententeams Sie Mitglied sind. Ihre Rolle im Dokumententeam und der Status des Dokuments bestimmen, welche Dokumente Sie durchsuchen können und welche Aktionen Sie für ein bestimmtes Dokument durchführen können. Wenn Ihre Rolle in einem Dokumententeam beispielsweise **Besitzer** lautet, können Sie für alle Dokumentkategorien, auf die Sie als Besitzer Zugriff haben, nach nicht veröffentlichten eigenen Dokumenten suchen.

- 2 Klicken Sie auf den Dokumenttitel, um das Dokument anzuzeigen.

Das Dokument wird im Fenster **Dokument-Viewer** angezeigt.  
Das Wort „Link“ wird rot hervorgehoben (eingekreist).

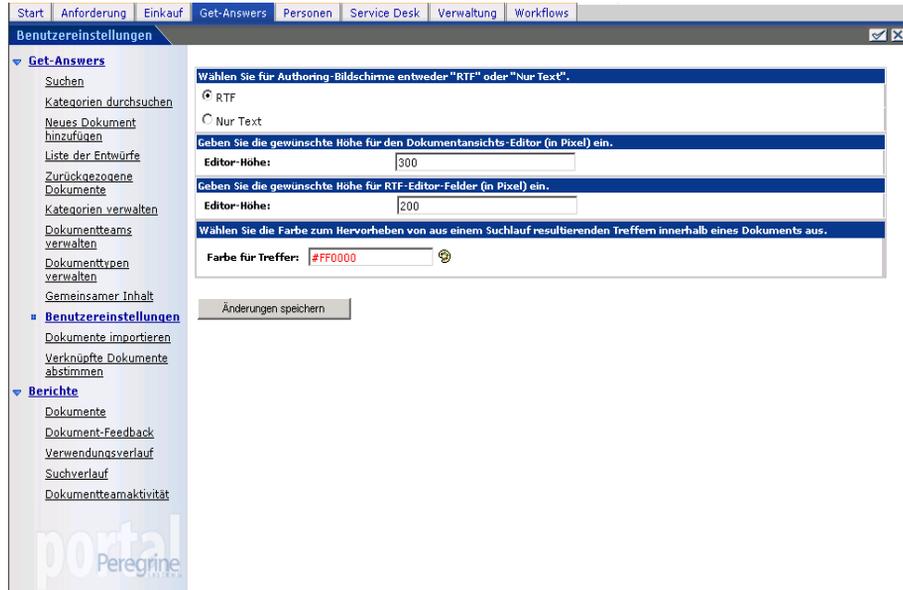


- 3 Grenzen Sie Ihre Suche anhand der gefundenen Treffer ggf. weiter ein.

So ändern Sie die Farbe von als Treffer markiertem Text:

- 1 Klicken Sie im Register **Get-Answers** auf den Link **Benutzereinstellungen**.

Die Seite **Benutzereinstellungen** wird geöffnet.



- 2 Klicken Sie auf das Farbpalettensymbol im Abschnitt **Wählen Sie die Farbe zum Hervorheben von aus einem Suchlauf resultierenden Treffern innerhalb eines Dokuments aus**.

Das Fenster zur Farbauswahl wird geöffnet.

- 3 Wählen Sie die gewünschte Farbe aus.

Der Farbcode für die ausgewählte Farbe wird im Feld **Farbe für Treffer** angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

## Optionen der erweiterten Suche

Get-Answers stellt mehrere Optionen für eine erweiterte Suche bereit, damit Sie die gewünschten Informationen erhalten. Sie können beispielsweise die Art der durchzuführenden Suche ändern, nach den Metadaten eines Dokuments suchen (z. B. Kategorie und Erstellungsdatum) und die Dokumentsuche durch Auswahl von Knoten im Inhaltsverzeichnis einschränken. In diesem Abschnitt werden diese Arten von Suchen beschrieben. Eine schrittweise Anleitung zur Durchführung einer erweiterten Suche finden Sie unter [Durchführen einer erweiterten Suche auf Seite 24](#).

### Durchführen einer booleschen Abfrage

Mit Hilfe von booleschen Operatoren können Sie die Leistung einer Suche verbessern. Setzen Sie die Operatoren an die gewünschten Stellen, wenn Sie Ihren Text auf der Seite **Erweiterte Suche** eingeben. Bei Verwendung boolescher Operatoren werden nur genaue Wörter sowie ihre verschiedenen Zeitformen oder Singular-/Pluralvarianten in der Abfrage verwendet.

Folgende Operatoren stehen zur Verfügung:

- AND (oder das Symbol &) – „Artikel AND Mitarbeiter“ gibt beispielsweise Dokumente mit beiden Wörtern und keine Dokumente mit nur einem Wort aus.
- OR (oder das Symbol |) – „Artikel OR Mitarbeiter“ gibt Dokumente aus, die eines der beiden Wörter oder beide Wörter enthalten.
- NOT (oder das Symbol ^) – „Artikel AND Mitarbeiter NOT Formular“ gibt beispielsweise Dokumente aus, die die Wörter „Artikel“ und „Mitarbeiter“, aber nicht das Wort „Formular“ enthalten.
- WITHIN N – „Artikel AND Mitarbeiter WITHIN 2“ gibt beispielsweise Dokumente aus, die beide Wörter enthalten, wobei die Wörter im Dokument nicht mehr als zwei Wörter voneinander entfernt sind. Stoppwörter werden nicht gezählt und die Reihenfolge der Wörter ist nicht von Bedeutung.
- ADJ N – „Artikel AND Mitarbeiter ADJ 2“ gibt beispielsweise Dokumente aus, die beide Wörter enthalten, wobei die Wörter im Dokument nicht mehr als zwei Wörter voneinander entfernt sind. Stoppwörter werden nicht gezählt und „Artikel“ steht vor „Mitarbeiter“.

**Hinweis:** Bei einer booleschen Suche enthält die Spalte **Relevanz** stets den Wert 0.

## Durchführen einer Metadatenabfrage

Für die Durchführung von Abfragen nach Dokumentmetadaten stehen zwei Methoden zur Verfügung. Die eine besteht darin, durch Angabe von Werten für Dokumentmetadaten nach Dokumenten zu suchen. Ausschließlich Dokumente mit Metadaten, die den Auswahlkriterien entsprechen, werden in der Trefferliste angezeigt.

Get-Answers stellt die folgenden Metadatenfelder bereit:

- Titel
- Zusammenfassung
- Typ
- Erstellungsdatum
- Überarbeitungsstatus
- Kategorie
- Ablaufdatum

Bei der zweiten Methode werden boolesche Operatoren zwischen den Metadattentypen angegeben. Angenommen, der Besitzer eines Dokumententeams möchte wissen, welche Dokumente des Teams aus einer bestimmten mit dem Dokumentteam verbundenen Kategorie während der nächsten Tage bearbeitet werden müssen. Der Besitzer kann eine Abfrage ausführen, um alle veröffentlichten Dokumente einer bestimmten Kategorie anzuzeigen, die mit dem Dokumentteam verbunden sind und innerhalb der nächsten zehn Tage ablaufen.

## Verwenden von Mustervergleich und verschiedenen Schreibweisen in einer Suche

Mit dem Mustervergleich können Rechtschreibfehler (menschliche Fehler), Probleme, die durch die Erstellung von Dokumenten mit einer Software für optische Zeichenerkennung (Scannen) entstehen, sowie Suchen nach Begriffen mit schwieriger Schreibweise (Eigennamen usw.) bewältigt werden.

Der Mustervergleich kann auf zwei verschiedene Arten eingesetzt werden. Zunächst können Sie spezifische Wörter angeben, auf die in jeder Abfrage (in den Bildschirmen der einfachen und erweiterten Suche) der Mustervergleich angewendet wird. Hierzu müssen Sie im Abfragefeld vor die spezifischen Wörter ein Tildezeichen (~) setzen. Darüber hinaus können Sie festlegen, dass der Mustervergleich auf sämtliche Wörter einer Abfrage angewendet wird, indem Sie auf der Seite **Erweiterte Suche** die Option **Nach verschiedenen Schreibweisen suchen** auswählen.

## Durchführen einer Verbundabfrage

Eine Verbundabfrage kombiniert eine Abfrage in natürlicher Sprache mit den erweiterten Suchoptionen wie z. B. Abfragen nach Metadaten und kontextbasierten Abfragen.

Informationen zu Abfragen nach Metadaten finden Sie unter [Durchführen einer Metadatenabfrage auf Seite 22](#). Informationen zu kontextbasierten Abfragen finden Sie unter [Absenden von Kommentaren zu einem Dokument auf Seite 28](#).

## Verwenden genauer Übereinstimmung von Ausdrücken

Sie können einen genauen Ausdruck für die Suche angeben, indem Sie den Ausdruck im Textfeld in Anführungszeichen setzen. Die Abfrage „Weißer Elefant“ gibt beispielsweise eine Liste der Dokumente aus, die genau diesen Ausdruck enthalten. Die Trefferliste enthält keine Dokumente, die die *Konzepte* „weiß“ (z. B. „blass“) und „Elefant“ (z. B. „Dickhäuter“, „Dumbo“ usw.) enthalten.

## Verwenden gruppierter Begriffe

Mit gruppierten Begriffen können verbundene Begriffe in einer Abfrage semantisch gruppiert werden. Get-Answers gibt Dokumente, die mit einem beliebigen Begriff der Gruppe sowie den übrigen Abfragebegriffen verbunden sind, in der Trefferliste aus. Sie können gruppierte Begriffe angeben, indem Sie den Satz von Begriffen im Fragentextfeld des Bildschirms **Erweiterte Suche** in Klammern setzen.

Die Abfrage „(Chemisch Gas Senf) Angriff“ gibt beispielsweise Dokumente aus, die eines der Konzepte „Chemisch Gas Senf“ sowie das Konzept „Angriff“ enthalten.

**Hinweis:** Dies ist hilfreich, wenn die Wörter in einem gruppierten Satz wie in dem Beispiel nicht bereits im Wörterbuch semantisch verwandt sind. Wenn die Wörter bereits verwandt sind, erhalten Sie im Grunde dieselben Ergebnisse wie bei einer nicht gruppierten Abfrage in natürlicher Sprache, in der dieselben Wörter verwendet werden. Das System unterscheidet kaum zwischen der Abfrage „(Hund Köter Kampfhund) Angriff“ und der Abfrage „Hundeangriff“.

## Durchführen einer erweiterten Suche

Die Option **Erweiterte Suche** ermöglicht die Kombination der in diesem Abschnitt beschriebenen Arten der erweiterten Suche. Verwenden Sie in dem folgenden Verfahren mindestens eine, um Ihre Suche einzuschränken.

So führen Sie eine erweiterte Suche durch:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf das Register **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie auf der Seite **Frage stellen** auf **Erweiterte Suche**.

Das Formular **Erweiterte Suche** wird geöffnet.

- 3 Geben Sie im Feld **Geben Sie Ihre Frage ein** die Wörter für Ihre Suche ein.
- 4 Wählen Sie im Feld **Art der Suche** eine der folgenden Optionen aus:
  - a Wählen Sie **Suche in natürlicher Sprache, Nach verschiedenen Schreibweisen suchen** oder **Boolesche Operatoren verwenden** aus. Die Dropdown-Liste **Sprache** wird zur Wortlistenerweiterung verwendet.
  - b Wählen Sie in der Liste **Konzepterweiterung** einen Konzeptparameter aus. Wählen Sie beispielsweise **Genauere Übereinstimmungen** aus, um genaue Übereinstimmungen Ihrer Suchwörter zu finden.
  - c Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sprache** eine Sprache aus.
- 5 Geben Sie ggf. im Abschnitt **Dokumentmetadaten** Werte in mindestens eines der folgenden Felder ein:
  - Geben Sie im Feld **Titel** einen Dokumentnamen ein.
  - Geben Sie im Feld **Zusammenfassung** die Beschreibung eines Dokuments ein.
  - Wählen Sie in der Liste **Überarbeitungsstatus** entweder **Veröffentlicht** oder **Arbeitskopie** aus.
  - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Kategorie** eine der Dokumentkategorien aus, auf die Sie Zugriff haben.
- 6 Richten Sie im Abschnitt **Datumsfilter** mit Hilfe der Steuerungen Datumsfilter für die Suche ein.
  - Geben Sie im Feld **Erstellungsdatum (später)** ein Datum an, um die Suche auf Dokumente zu beschränken, die nach diesem Datum erstellt wurden.
  - Geben Sie im Feld **Erstellungsdatum (früher)** ein Datum an, um die Suche auf Dokumente zu beschränken, die vor diesem Datum erstellt wurden.

- Geben Sie im Feld **Ablaufdatum (später)** ein Datum an, um die Suche auf Dokumente zu beschränken, die nach diesem Datum ablaufen.
- Geben Sie im Feld **Ablaufdatum (früher)** ein Datum an, um die Suche auf Dokumente zu beschränken, die vor diesem Datum ablaufen.

## 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**.

In der geöffneten Seite werden Ihre Ergebnisse angezeigt.

# Durchsuchen von Kategorien

Unter Verwendung des Inhaltsverzeichnisses können Sie alle Dokumente durchsuchen, auf die Sie zugreifen können. Wenn Sie einen Ordner im Inhaltsverzeichnis für die Dokumentkategorien auswählen, wird eine Liste der entsprechenden Dokumente angezeigt. Wählen Sie eines der Dokumente aus, wird es im Browser geöffnet.

So durchsuchen Sie Kategorien:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf das Register **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie auf den Link **Kategorien durchsuchen**.

Die Seite **Kategorien durchsuchen** wird geöffnet.



- 3 Wählen Sie die gewünschte Hauptkategorie und dann die darin enthaltene Unterkategorie aus. Ein Pluszeichen weist darauf hin, dass eine Kategorie über eine Unterkategorie verfügt.
- 4 Klicken Sie auf die Kategorie bzw. Unterkategorie, um sie zu öffnen.

Im unteren Bereich der Seite **Kategorien durchsuchen** wird eine Liste mit Dokumenten angezeigt.

Titel/Zusammenfassung	Typ/Größe
St. 3.8 Introducing (Aktionen)	External (935 KB)
Zusammenfassung: This is an external pdf doc, written in German.	
die - Die Stimmen der Frauen (Aktionen)	Error
Zusammenfassung: Nach Belbaum,Stigungsverurf entschuldigt sich Schwarzenegger - mit Blick auf die weiblichen Wäsuml;Her	Message/Cause (2 KB)

- 5 Klicken Sie auf den Link **Titel**, um das Dokument im Dokument-Viewer zu öffnen.

## Beispieldokument

**Get-Answers**

---

**Document Id:** 01.01.70

**Document Type:** Problem/Solution

**Summary:** Dies ist ein erstes Beispieldokument

**Creation Date:** 01.03.05

**Expiration Date:** 01.06.05

**Author:** Hartke, Richard

---

**Problem**

Dies ist eine erste Problemmeldung

**Solution**

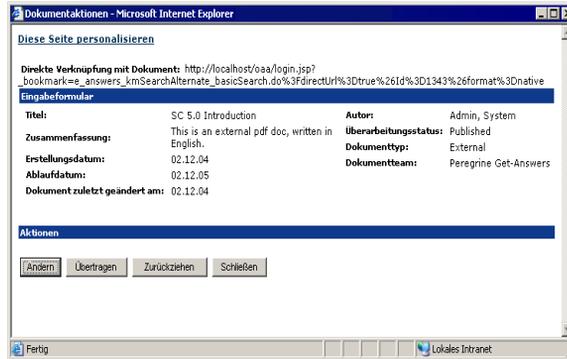
Dies ist eine erste Beispiellösung

---

Feedback
Aktionen
Schließen

- 6 Klicken Sie auf **Aktionen**, um das Dokument im Fenster **Dokumentbildschirm verwalten** zu öffnen.

Das Fenster **Dokumentaktionen** wird geöffnet.



**Hinweis:** Dieses Fenster kann personalisiert werden. In der Regel übernimmt der Get-Answers-Verwalter diese Aufgabe. Wurde das Fenster bereits personalisiert, kann es zusätzliche Informationen enthalten, die im Beispielschirm oben nicht angezeigt werden. Wird der Link **Diese Seite personalisieren** in diesem Fenster angezeigt, können Sie mit Hilfe der Personalisierungsfunktionen die Informationsfelder bearbeiten.

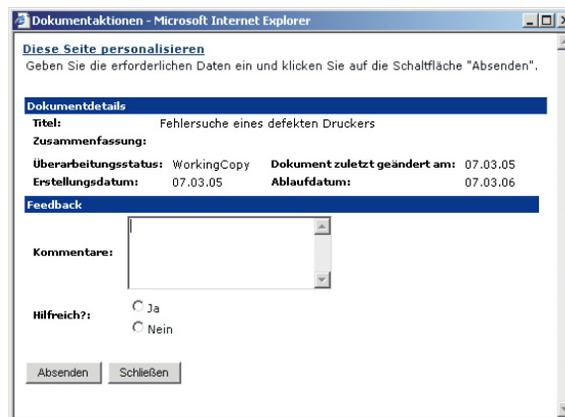
In diesem Fenster können Sie die Dokumentdetails wie Status, Erstellungsdatum, Ablaufdatum und Datum der letzten Änderung anzeigen. Weiterhin kann eine Liste mit Dokumenten eingeblendet werden, die mit diesem Dokument verknüpft sind. Sie können auch das Feedback zu diesem Dokument einsehen und es, abhängig von seinem Status und ob Sie der Besitzer sind, an ein anderes Dokumentteam senden.

## Absenden von Kommentaren zu einem Dokument

Sie können Verbesserungsvorschläge für die in Get-Answers verwendeten Dokumente bereitstellen.

So senden Sie Kommentare zu einem Dokument ab:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf das Register **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie in den Menüoptionen von Get-Answers auf **Suchen** oder wechseln Sie zu dem Dokument, wenn die Kategorien und Unterkategorien des Dokuments bekannt sind.
- 3 Klicken Sie auf den Link **Titel**, um das Dokument im Dokument-Viewer zu öffnen.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Feedback**, um das Fenster **Dokumentaktionen** zu öffnen.



- 5 Geben Sie im Textfeld Ihre Kommentare zur Verbesserung oder Änderung des Dokuments ein.
- 6 Beantworten Sie die Frage nach der Brauchbarkeit des Dokuments für Ihre Zwecke.
- 7 Klicken Sie auf **Absenden**, um die Kommentare abzusenden, oder auf **Schließen**, um das Fenster ohne Eingabe von Feedback zu schließen.

Besitzer können auf die von Benutzern abgesendeten Kommentare zugreifen und sie überprüfen.

## Öffnen von Tickets in Get-Answers

Wenn Ihr Get-Answers-System zusammen mit dem Peregrine-Produkt Get-Services installiert ist, können Sie ein Service-Ticket öffnen, wenn Sie die benötigten Informationen mit der gemeinsamen Funktion von Get-Answers und Get-Services nicht finden können.

So öffnen Sie ein Ticket:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einfache Suche**, **Erweiterte Suche - Dokumentdetails** oder **Suchergebnisse** auf die Schaltfläche **Neues Ticket erstellen**.
- 2 Geben Sie auf der angezeigten Get-Services-Seite die Informationen in die Felder ein und klicken Sie auf **Absenden**.
- 3 Klicken Sie auf **Zurück**, um zur Get-Answers-Seite zurückzukehren.



# 2 | Erstellen von Dokumenten in Get-Answers

KAPITEL

In Get-Answers können Sie Dokumente erstellen und bearbeiten. Unter Verwendung der Menüoption **Neues Dokument hinzufügen** wählen Sie einen Dokumenttyp aus, der aus einer Vorlage besteht, die die Anzahl, Beschriftung sowie das Layout der Eingabefelder in dem webbasierten Formular festlegt, anhand dessen ein neues Dokument erstellt wird. Im RTF-Editor stehen folgende Bearbeitungsfunktionen zur Auswahl:

- Lesezeichen
- Schriftarten
- Überschriften
- HTML
- Hyperlinks
- Bilder
- Rechtschreibprüfung
- Tabellen

Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:

- Erstellen eines Dokuments auf Seite 32
- Entwürfe auf Seite 39
- Verwenden des Editors edit-on Pro auf Seite 41

**Warnung:** Das Authoring-Applet verursacht in Netscape 6.2 und 6.2.1 eine allgemeine Schutzverletzung (General Protection Fault); dieses Problem besteht jedoch nicht bei Netscape 7. Alle übrigen Get-Answers-Funktionen werden ordnungsgemäß ausgeführt. Wenn Sie nach dem Start des Anwendungsservers auf das System zugreifen, indem Sie den Webserver als „localhost“ ansprechen (z. B. <http://localhost/oa/login.jsp>), werden Sie beim Versuch, auf das Authoring-Applet zuzugreifen, mit Lizenzproblemen konfrontiert. Verwenden Sie für die Anmeldung beim Anwendungsserver den Servernamen, z. B. <http://<Servername>/oa/login.jsp>.

---

## Erstellen eines Dokuments

Unter Verwendung der Menüoption **Neues Dokument hinzufügen** können in Get-Answers Dokumente erstellt werden. Diese können mit dem Editor edit-on Pro oder einem Texteditor hinzugefügt werden. Die Voreinstellung für die Authoring-Bildschirme ist RTF, d. h. die Verwendung des Editors edit-on Pro ist erforderlich. Wenn Sie beispielsweise als Techniker an der Lösung von Tickets arbeiten, müssen Sie in der Regel lediglich kurze Notizen ohne spezielle Formatierung verfassen. In diesem Fall ist ein normaler Texteditor völlig ausreichend. Wenn Sie Dokumente für ein breites Publikum erstellen, die formatiert werden müssen, müssen Sie den RTF-Editor (edit-on Pro) verwenden.

## Aktualisieren der Benutzereinstellungen für Authoring-Bildschirme

So ändern Sie die Benutzereinstellungen für Authoring-Bildschirme:

- 1 Klicken Sie im Register **Get-Answers** auf den Link **Benutzereinstellungen**.

Die Seite **Benutzereinstellungen** wird geöffnet.

- 2 Treffen Sie im Abschnitt **Wählen Sie für Authoring-Bildschirme** entweder „RTF“ oder „Nur Text“ eine Auswahl. Wenn Sie **Nur Text** auswählen, können Sie neue Dokumente im reinen Textformat erstellen.

- 3 Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

## Erstellen eines neuen Dokuments mit dem RTF-Editor

So erstellen Sie ein neues Dokument mit dem RTF-Editor:

- 1 Klicken Sie in Get-Answers auf den Link **Neues Dokument hinzufügen**.

Die Seite **Liste der Dokumenttypen** mit einer Auflistung der verfügbaren Dokumenttypen wird geöffnet.



The screenshot shows the 'Liste der Dokumenttypen' page in the Get-Answers application. The navigation menu on the left includes options like 'Suchen', 'Kategorien durchsuchen', 'Neues Dokument hinzufügen', and 'Berichte'. The main content area displays a table titled 'Verfügbare Dokumenttypen' with the following data:

Dokumenttyp	Beschreibung
<b>Problem/Solution</b>	Description of a solution for a problem.
<b>External</b>	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect...
<b>How-To</b>	Question and Answer fields you can edit
<b>Reference</b>	A one-field description of the reference.
<b>Error</b>	Description of an error message, steps taken before receiving the error message, and a work-around for the error.
<b>Message/Cause</b>	

- 2 Wählen Sie einen Dokumenttyp aus der Liste aus, z. B. **Referenz**.

**Hinweis:** Sie können den Dokumenttyp **Extern** nicht zum Erstellen externer Dokumente verwenden. Sie können jedoch ein Dokument, das Sie in einer Anwendung wie Editor oder Word erstellt haben, mit diesem Dokumenttyp hinzufügen.

Das Eingabeformular für den von Ihnen ausgewählten Dokumenttyp wird geöffnet.

Start | Anforderung | Einkauf | Get-Answers | Personen | Service Desk | Verwaltung | Workflows

**Dokument neu erstellen**

Geben Sie die erforderlichen Daten ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Absenden".

**Eingabeformular**

Titel:

Zusammenfassung:

Dokumenttyp: Reference

Dokumentteam: Peregrine Get-Answers

Ablaufdatum: 1 | Mrz | 2006

**Details anzeigen**

Optionen zum Hinzufügen von Inhalten

Mit anderem Dok. verknüpfen | Weblink | Neuer Upload | Bild | Gemeinsamer Inhalt

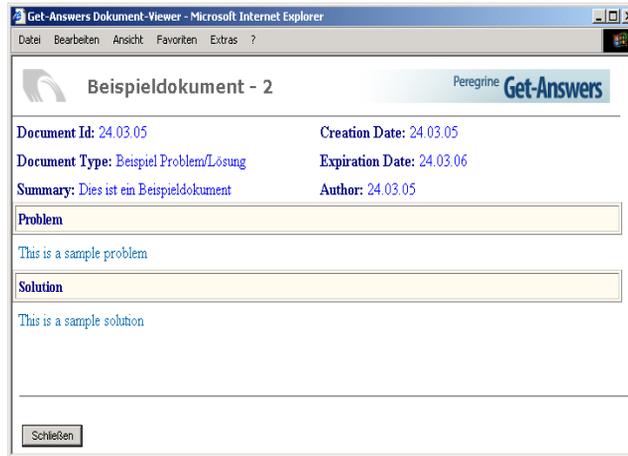
WYSIWYG | Quelltext | edit-on® Pro by RealObjects | Einfügen

Dokument absenden | Dokumentvorschau | Entwurf speichern

- 3 Geben Sie den Titel für das zu erstellende Dokument ein. Diese Eingabe ist erforderlich.
- 4 Machen Sie im Fensterbereich **Eingabeformular** folgende Angaben.
  - **Zusammenfassung** – Eine kurze Zusammenfassung des zu erstellenden Dokuments.
  - **Dokumentteam** – Der Name des Teams, das Besitzer des Dokuments ist. Diese Eingabe ist erforderlich.
  - **Ablaufdatum** – Das Datum, an dem das Dokument abläuft und nicht mehr im System verfügbar ist. Der Standardwert ist das aktuelle Datum zuzüglich einem Jahr. Dieser Wert sollte aktualisiert werden.
- 5 Verwenden Sie das Bearbeitungs-Tool und die verbundenen Steueroptionen, um den Dokumentinhalt hinzuzufügen. Eine Erläuterung zur Verwendung der Funktionen des Bearbeitungs-Tools finden Sie unter [Verwenden des Editors edit-on Pro auf Seite 41](#).

- 6 Sie können ebenfalls die Schaltflächen unter **Optionen zum Hinzufügen von Inhalten** verwenden, um dem neuen Dokument weiteren Inhalt hinzuzufügen. Hierbei handelt es sich um folgende Schaltflächen:
- a **Mit anderem Dokument verknüpfen** – Verwenden Sie diese Schaltfläche, um auf der Grundlage des Dokumentteams und der Kategorie ein zu verknüpfendes Dokument auszuwählen.
  - b **Weblink** – Mit dieser Schaltfläche können Sie einen Link (href) zu einer anderen Website einfügen.
  - c **Neuer Upload** – Mit dieser Schaltfläche können Sie einen externen Anhang hinzufügen. Hierbei handelt es sich in der Regel um ein Word-Dokument, eine TXT-Datei, eine PDF-Datei oder ein anderes externes Dokument. Da dieses Dokument ein Anhang ist, wird es weder in den Index aufgenommen noch in Suchergebnissen angezeigt.
  - d **Bild** – Mit dieser Schaltfläche können Sie ein Bild zur Dokumentansicht hinzufügen. Hierbei kann es sich um ein freigegebenes oder heraufgeladenes Bild handeln, das mit dem Dokument verknüpft oder eingebettet wird. Ein freigegebenes Bild wird in der Regel von mehreren Dokumenten verwendet.
- Warnung:** Vergewissern Sie sich, dass der Bildname keine Leerzeichen enthält, wenn Sie ein Bild zu einem Dokument hinzufügen.
- e **Gemeinsamer Inhalt** – Mit dieser Schaltfläche können Sie Inhalt hinzufügen, der bereits in die Datenbank heraufgeladen wurde. Beispielsweise können mehrere Dokumente dieselbe PDF-Datei verwenden.

- 7 Klicken Sie auf **Dokumentvorschau**, um das Fenster **Get-Answers Dokument-Viewer** zu öffnen und eine Vorschau des Dokuments anzuzeigen, das Sie erstellen. Prüfen Sie die Formatierung des Dokuments. Sind Änderungen erforderlich, kehren Sie zur Dokumentansicht zurück und nehmen die nötigen Änderungen vor.



- 8 Klicken Sie auf **Schließen**, um das Vorschauenfenster zu schließen und zur Seite **Dokument neu erstellen** zurückzukehren.
- 9 Klicken Sie auf **Entwurf speichern**, um die aktuelle Version des Dokuments zu speichern. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie ein Dokument erst zu einem späteren Zeitpunkt fertig stellen möchten.
- 10 Klicken Sie auf **Dokument absenden**, um das neue Dokument an den Workflow zu übergeben.

Das Dokument wurde zur Überprüfung und potenziellen Veröffentlichung ebenfalls an den Sichtungs-Workflow gesendet. Informationen zur Verwendung von Workflows finden Sie unter [Kapitel 3, Verwenden der Arbeitsliste](#).

## Erstellen eines neuen Dokuments mit dem Texteditor

So erstellen Sie ein neues Dokument mit dem Texteditor:

- 1 Klicken Sie in Get-Answers auf den Link **Neues Dokument hinzufügen**.

Die Seite **Liste der Dokumenttypen** mit einer Auflistung der verfügbaren Dokumenttypen wird geöffnet.

- 2 Wählen Sie einen Dokumenttyp aus der Liste aus, z. B. **Referenz**.

Das Eingabeformular für den von Ihnen ausgewählten Dokumenttyp wird geöffnet.

The screenshot shows the 'Dokument neu erstellen' (Create New Document) interface. The main window title is 'Dokument neu erstellen'. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Suchen', 'Kategorien durchsuchen', 'Neues Dokument hinzufügen', 'Liste der Entwürfe', 'Zurückgezogene Dokumente', 'Kategorien verwalten', 'Dokumentteams verwalten', 'Dokumenttypen verwalten', 'Gemeinsamer Inhalt', 'Benutzereinstellungen', 'Dokumente importieren', 'Verknüpfte Dokumente abstimmen', 'Berichte', 'Dokumente', 'Dokument-Feedback', 'Verwendungsverlauf', 'Suchverlauf', and 'Dokumentteamaktivität'. The main content area is titled 'Dokument neu erstellen' and contains the following sections:

- Eingabeformular** (Input Form):
  - Titel:** Reference IT
  - Zusammenfassung:** Sample document
  - Dokumenttyp:** Reference
  - Dokumentteam:** IT
  - Ablaufdatum:** 3 Mrz 2006
- Details anzeigen** (Show Details):
  - Buttons: Mit anderem Dok. verknüpfen, Weblink, Neuer Upload, Bild, Gemeinsamer Inhalt
- Texteditor** (Text Editor):
  - Toolbar: Includes icons for undo, redo, bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, list, indent, outdent, and insert.
  - Text area: Contains the placeholder text 'References here'.
- Statusbar:** Shows 'WYSIWYG Quelltext' and 'edit.on® Pro by RealObject'.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Dokument absenden', 'Dokumentvorschau', and 'Entwurf speichern'.

- 3 Geben Sie den Titel für das zu erstellende Dokument ein. Diese Eingabe ist erforderlich.
- 4 Machen Sie im Fensterbereich **Eingabeformular** folgende Angaben.
  - **Zusammenfassung** – Eine kurze Zusammenfassung des zu erstellenden Dokuments.
  - **Dokumentteam** – Der Name des Teams, das Besitzer des Dokuments ist. Diese Eingabe ist erforderlich.
  - **Ablaufdatum** – Das Datum, an dem das Dokument abläuft und nicht mehr im System verfügbar ist. Diese Einstellung wird vom Get-Answers-Verwalter festgelegt. Das vordefinierte Ablaufdatum ist das aktuelle Datum zuzüglich einem Jahr.

- 5 Fügen Sie im Editor die Dokumentinhalte ein.
- 6 Klicken Sie auf **Dokumentvorschau**, um das Fenster **Get-Answers Dokument-Viewer** zu öffnen und eine Vorschau des Dokuments anzuzeigen, das Sie erstellen. Prüfen Sie die Formatierung des Dokuments. Sind Änderungen erforderlich, kehren Sie zur Dokumentansicht zurück und nehmen die nötigen Änderungen vor.
- 7 Klicken Sie auf **Schließen**, um das Vorschaufenster zu schließen und zur Seite **Dokument neu erstellen** zurückzukehren.
- 8 Klicken Sie auf **Entwurf speichern**, um die aktuelle Version des Dokuments zu speichern. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie ein Dokument erst zu einem späteren Zeitpunkt fertig stellen möchten.
- 9 Klicken Sie auf **Dokument absenden**, um das neue Dokument an den Workflow zu übergeben.

Das Dokument wurde zur Überprüfung und potenziellen Veröffentlichung ebenfalls an den Sichtungs-Workflow gesendet. Informationen zur Verwendung von Workflows finden Sie unter [Kapitel 3, Verwenden der Arbeitsliste](#).

## Entwürfe

Mit Hilfe der Schaltfläche **Entwurf speichern** auf der Seite **Dokument neu erstellen** können Sie ein Dokument als Entwurf speichern. Im Register **Get-Answers** befindet sich ein Link zu Ihren Entwürfen (**Liste der Entwürfe**).

So speichern Sie ein Dokument als Entwurf:

- Klicken Sie auf der Seite **Dokument neu erstellen** auf die Schaltfläche **Entwurf speichern**.

In einer Meldung wird bestätigt, dass das Dokument gespeichert wurde:

**Neues Dokument erstellt: <Dokumenttitel>**

Sie können das Dokument zu diesem oder zu einem späteren Zeitpunkt weiter bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen Entwurf zu einem späteren Zeitpunkt:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü des Registers **Get-Answers** auf den Link **Liste der Entwürfe**.

Eine Liste der Entwürfe wird angezeigt.



- 2 Klicken Sie auf den Titel des Dokuments, um mit der Bearbeitung fortzufahren. Klicken Sie beispielsweise auf **Beispielentwurf**.
- 3 Aktivieren Sie zum Löschen von Entwürfen aus der Liste das Kontrollkästchen **Auswählen** und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Ausgewählte löschen**.
- 4 Aktivieren Sie zum Übergeben von Dokumenten an den Workflow das Kontrollkästchen **Auswählen** und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Ausgewählte absenden**.
- 5 Um alle Dokumente in der Liste der Entwürfe abzusenden, klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle absenden**.

# Verwenden des Editors edit-on Pro

Bei Erstellung eines neuen Dokuments wird der Text unter Verwendung des Editors edit-on Pro eingegeben. Dieser Editor bietet Benutzern ohne XHTML-Kenntnisse die Möglichkeit, Inhalt einzugeben.

The screenshot shows the 'Dokument neu erstellen' (Create New Document) interface. The top navigation bar includes 'Start', 'Get-Answers', 'Personen', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The left sidebar contains a tree view with categories like 'Suchen', 'Neues Dokument hinzufügen', 'Berichte', and 'Dokumente'. The main content area is titled 'Dokument neu erstellen' and contains the following elements:

- Input Form:** A form with fields for 'Titel' (Title: 'Problem Solution document'), 'Zusammenfassung' (Summary: 'This is a sample document'), 'Dokumenttyp' (Document Type: 'Problem/Solution'), 'Dokumentteam' (Document Team: 'Peregrine Get-Answers'), and 'Ablaufdatum' (Due Date: '3 Mrz 2006').
- Problem Section:** A section titled 'Problem' with a toolbar and a text area containing 'This is the problem statement'. The toolbar includes options like 'Mit anderem Dok. verknüpfen', 'Weblink', 'Neuer Upload', 'Bild', and 'Gemeinsamer Inhalt'. The text area is in 'WYSIWYG' mode.
- Lösung Section:** A section titled 'Lösung' with a similar toolbar and a text area containing 'This is the solution statement..'. It also has a 'WYSIWYG' mode.
- Buttons:** At the bottom, there are three buttons: 'Dokument absenden', 'Dokumentvorschau', and 'Entwurf speichern'.

# Funktionen von edit-on Pro

Der Editor edit-on Pro stellt für den Inhalt des Dokuments, das Sie im Bearbeitungsfenster erstellen oder bearbeiten, zwei Ansichten bereit. Die Standardansicht wird im WYSIWYG-Modus ausgeführt. Diese Ansicht sollte zur Erstellung neuer Dokumente oder Bearbeitung von Dokumenten verwendet werden. In der anderen Ansicht, der Quelltext-Ansicht, wird der XHTML-Code angezeigt. Sie ist ausschließlich für Benutzer mit umfassenden XHTML-Kenntnissen bestimmt.

**Hinweis:** Der vom RTF-Editor erstellte „Quelltext“ ist im XHTML-Format. Dieses Format unterliegt strengen Richtlinien. Wenn Sie den Quelltext für die RTF-Felder manuell ändern, müssen Sie sicherstellen, dass der von Ihnen eingegebene Code diesem Standard entspricht. Den XHTML-Standard finden Sie unter der folgenden Adresse: <http://www.w3.org/tr/xhtml1/>.

Bei einem Großteil der Formatierungsaufgaben, die Sie mit edit-on Pro durchführen, werden die standardmäßigen Textverarbeitungsfunktionen verwendet. Diese Funktionen stehen durch die regulären Symbole auf der Symbolleiste oben im Bearbeitungsfenster zur Verfügung. Wenn Sie beispielsweise ein oder mehrere Wörter fett formatieren möchten, markieren Sie den Text und klicken auf das Symbol für Fettformatierung  auf der Symbolleiste.

Im Folgenden werden die regulären Bearbeitungsfunktionen der Symbolleiste aufgeführt.



Schneidet markierten Text aus.



Kopiert markierten Text.



Fügt Text aus Zwischenablage ein.



Macht die letzte Aktion rückgängig oder stellt sie wieder her.



Sucht und ersetzt ein Wort oder mehrere Wörter.



Formatiert markierten Text fett oder kursiv bzw. unterstreicht ihn.



Stellt markierten Text tief oder hoch.



Richtet markierten Text links, zentriert, rechts oder im Blocksatz aus.



Fügt eine Tabelle ein.



Fügt eine Tabelle unter Verwendung des Tabellenassistenten ein.



Fügt an der aktuellen Cursorposition eine Zeile in die Tabelle ein. Damit diese Funktion zur Verfügung steht, muss sich der Cursor in der Tabelle befinden.



Fügt an der aktuellen Cursorposition eine Spalte in die Tabelle ein. Damit diese Funktion zur Verfügung steht, muss sich der Cursor in der Tabelle befinden.



Fügt eine Zahl vor jeder Listenposition ein (sortierte Liste).



Fügt ein Aufzählungszeichen vor jeder Listenposition ein (Aufzählung).



Verkleinert oder vergrößert den Einzug des Absatzes.



Bei aktivierter Funktion werden die Steuerzeichen, z. B. Absatzmarken (¶), angezeigt.



Führt im aktuellen Feld eine Rechtschreibprüfung durch.



Fügt eine horizontale Linie an der Cursorposition ein.



Durch Klicken auf dieses Symbol wird ein Dialogfeld mit den Versions- und Copyright-Informationen geöffnet.

**Hinweis:** Die Größe der Tabellen, die Sie mit edit-on Pro erstellen, sollte aus praktischen Erwägungen heraus begrenzt werden. Tabellen mit mehr als zehn Zeilen und Spalten können die Leistung des Editors verringern und noch größere Tabellen können ab einem gewissen Punkt die Systemstabilität herabsetzen, während der Editor ausgeführt wird.

## Verwenden der Tastenkombinationen in edit-on Pro

Im Editor können folgende Tastenkombinationen verwendet werden:

Strg + A	Gesamten Text markieren.
Strg+I	Markierten Text kursiv formatieren.
Strg+U	Markierten Text unterstreichen.
Strg+B	Markierten Text fett formatieren.
Strg + Ende	Zum Dokumentende wechseln.
Strg + Pos1	Zum Dokumentanfang wechseln.
Strg + R	edit-on Pro aktualisieren.
Strg + X	Markierten Text in die Zwischenablage kopieren und ihn aus dem Editor löschen (ausschneiden).
Strg + C	Markierten Text in den Editor kopieren.
Strg + V	Inhalt der Zwischenablage in den Editor einfügen.
Strg + Pfeiltasten	Zum nächsten/vorherigen Wort wechseln.
Einfügen	Zwischen dem Einfüge- und Überschreiben-Modus wechseln.
Umschalt + Eingabe	Fügt ein <b>&lt;br&gt;</b> -Tag ein (nur in der WYSIWYG-Ansicht verfügbar).

---

## Ändern veröffentlichter Dokumente

Ist ein veröffentlichtes Dokument veraltet oder das Feedback der Benutzer weist darauf hin, dass das Dokument aktualisiert werden muss, muss es ggf. überarbeitet werden. Der Besitzer des veröffentlichten Dokuments entscheidet, ob Änderungen erforderlich sind. Als Dokumentbesitzer sollten Sie das Feedback überprüfen und das Dokument dann an den Workflow übergeben, wenn es überarbeitet und neu veröffentlicht werden muss.

So ändern Sie ein veröffentlichtes Dokument:

1 Verwenden Sie entweder die Funktion **Suchen** oder **Kategorien durchsuchen**, um das Dokument in der entsprechenden Trefferliste anzuzeigen.

2 Klicken Sie auf den Link **Aktionen** für das Dokument.

Das Dokument wird im Fenster **Dokumentaktionen** angezeigt.

3 Klicken Sie auf **Ändern**.

Das Fenster **Feedback absenden** wird geöffnet. Im Textfeld dieses Fensters wird die ID und der Titel des Dokuments angezeigt.

4 Geben Sie ggf. weiteres Feedback ein, um den Grund der Dokumentänderung zu erläutern.

5 Klicken Sie auf **An Workflow übergeben**.

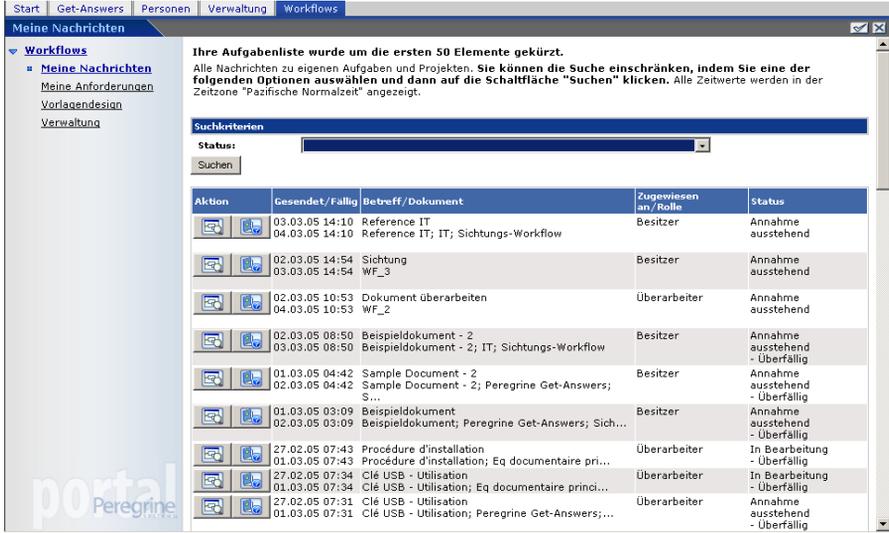
In einer Bestätigungsmeldung werden Sie darauf hingewiesen, dass das Dokument an den Überarbeitungs-Workflow gesendet wurde.

Das Dokument wird nun in der Workflow-Liste des Überarbeiters für das Dokumentteam, das Besitzer des Dokuments ist, angezeigt. Der Überarbeiter kann die Änderungen am Dokument vornehmen oder das Dokument dem Dokumentbesitzer neu zuweisen. Das Dokument durchläuft den Standard-Workflow vom Überarbeiter zum Prüfer zum Besitzer. Nach Abschluss der Aktualisierung kann der Besitzer das Dokument erneut in den entsprechenden Kategorien veröffentlichen. Die Verantwortungen sind unter den Teammitgliedern folgendermaßen verteilt:

- Besitzer – Bearbeitet und veröffentlicht das Dokument wie im folgenden Verfahren beschrieben.
- Besitzer/Überarbeiter – Der Überarbeiter überarbeitet das Dokument, der Besitzer veröffentlicht es.
- Besitzer/Prüfer – Der Prüfer überprüft das überarbeitete Dokument und fügt ggf. Kommentare hinzu, der Besitzer veröffentlicht es.

So veröffentlichen Sie ein Dokument erneut:

- 1 Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** des Registers **Workflows** auf das Symbol **Details zu Workflow-Element anzeigen**  für das entsprechende Element.



Start | Get-Answers | Personen | Verwaltung | Workflows

Meine Nachrichten

Workflows

Meine Nachrichten

Meine Anforderungen

Vorlagendesign

Verwaltung

Ihre Aufgabenliste wurde um die ersten 50 Elemente gekürzt.  
Alle Nachrichten zu eigenen Aufgaben und Projekten. Sie können die Suche einschränken, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen und dann auf die Schaltfläche "Suchen" klicken. Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Pazifische Normalzeit" angezeigt.

Suchkriterien

Status:

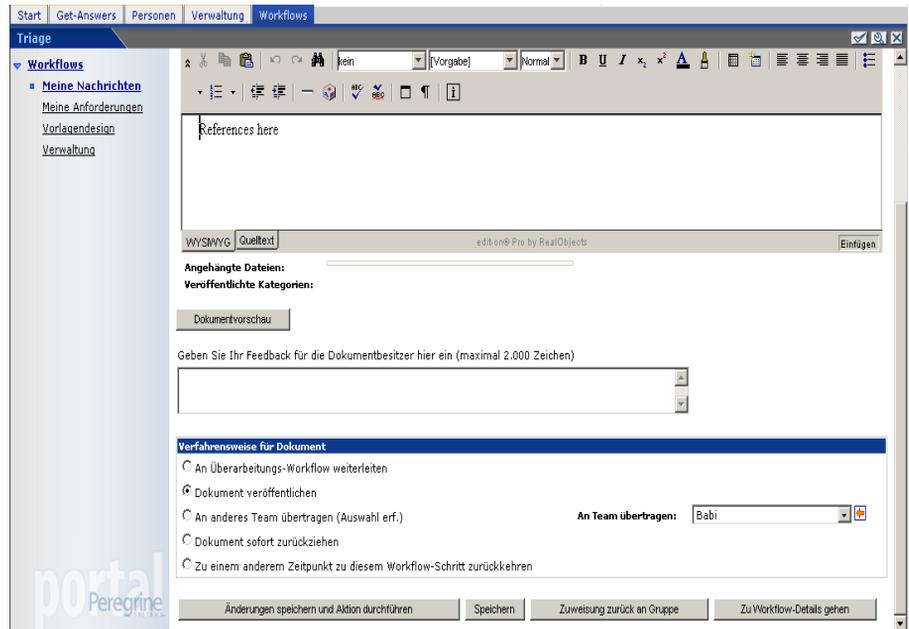
Suchen

Aktion	Gesendet/ Fällig	Betreff/ Dokument	Zugewiesen an/ Rolle	Status
 	03.03.05 14:10 04.03.05 14:10	Reference IT Reference IT; IT; Sichtungs-Workflow	Besitzer	Annahme ausstehend
 	02.03.05 14:54 03.03.05 14:54	Sichtung WF_3	Besitzer	Annahme ausstehend
 	02.03.05 10:53 04.03.05 10:53	Dokument überarbeiten WF_2	Überarbeiter	Annahme ausstehend
 	02.03.05 08:50 03.03.05 08:50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtungs-Workflow	Besitzer	Annahme ausstehend - Überfällig
 	01.03.05 04:42 02.03.05 04:42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Besitzer	Annahme ausstehend - Überfällig
 	01.03.05 03:09 02.03.05 03:09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Besitzer	Annahme ausstehend - Überfällig
 	27.02.05 07:43 01.03.05 07:43	Procédure d'installation Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	Überarbeiter	In Bearbeitung - Überfällig
 	27.02.05 07:34 01.03.05 07:34	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...	Überarbeiter	In Bearbeitung - Überfällig
 	27.02.05 07:31 01.03.05 07:31	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Peregrine Get-Answers;...	Überarbeiter	Annahme ausstehend - Überfällig

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet.

## 2 Klicken Sie auf **Gruppenzuweisung annehmen**.

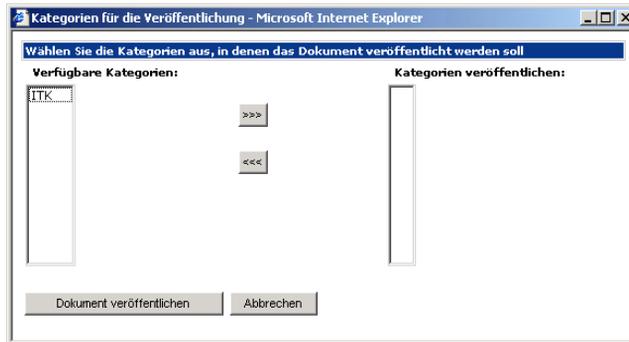
Das Überarbeitungsfenster für Besitzer wird geöffnet. In diesem Fenster können Sie das Dokument veröffentlichen oder erneut an den Workflow senden, damit weitere Änderungen vorgenommen werden.



## 3 Ist das Dokument zur Veröffentlichung bereit, wählen Sie die Option **Dokument veröffentlichen** aus.

- 4 Klicken Sie auf **Änderungen speichern und Aktion durchführen**.

Das Fenster **Kategorien für die Veröffentlichung** wird geöffnet.



- 5 Wählen Sie die Kategorien aus, in denen das Dokument veröffentlicht werden soll.
- 6 Klicken Sie auf **Dokument veröffentlichen**.

Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

---

## Absenden eines externen Dokuments zur Veröffentlichung

Jeder Benutzer mit Absenderberechtigungen kann ein Dokument absenden, damit die Veröffentlichung desselben in Betracht gezogen wird. Ein abgesendetes Dokument wird jedoch nicht direkt veröffentlicht. Dokumententeams müssen die abgesendeten Dokumente überprüfen und entscheiden, welche Dokumente veröffentlicht werden.

**Hinweis:** Sofern Sie über Authoring-Berechtigungen verfügen, können Sie ein Dokument in Get-Answers erstellen, statt ein vorhandenes Dokument heraufzuladen, das sich außerhalb von Get-Answers befindet. Anweisungen hierzu finden Sie im Abschnitt [Erstellen eines Dokuments auf Seite 32](#).

So senden Sie ein Dokument ab:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf das Register **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie in Get-Answers auf den Link **Neues Dokument hinzufügen**.

Die Liste **Verfügbare Dokumenttypen** wird geöffnet.

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing 'Start', 'Get-Answers', 'Personen', 'Verwaltung', and 'Workflows'. Below this, a dialog box titled 'Liste der Dokumenttypen' is open. The dialog has a left sidebar with a tree view under 'Get-Answers' containing links like 'Suchen', 'Kategorien durchsuchen', 'Neues Dokument hinzufügen', and 'Berichte'. The main area of the dialog displays a table of available document types.

Dokumenttyp	Beschreibung
<a href="#">Problem/Solution</a>	Description of a solution for a problem.
<a href="#">External</a>	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect...
<a href="#">How-To</a>	Question and Answer fields you can edit
<a href="#">Reference</a>	A one-field description of the reference.
<a href="#">Error</a>	Description of an error message, steps taken before receiving the error message, and a work-around for the error.
<a href="#">Message/Cause</a>	

- 3 Klicken Sie auf **External** (Extern), um ein außerhalb von Get-Answers erstelltes Dokument heraufzuladen.

Die Seite **Dokument neu erstellen** wird geöffnet.

Start Get-Answers Personen Verwaltung Workflows

**Dokument neu erstellen**

Geben Sie die erforderlichen Daten ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Absenden".

**Details zu neuem Dokument**

**Titel:** Externes Beispieldokument

**Zusammenfassung:** Externes Beispieldokument.

**Autor:** user, super

**Ablaufdatum:** 4 Mrz 2006

**Sprache:** Deutsch

**Dokumentteam**

**Dokumentteam:** IT

**Heraufzuladende Datei wählen**

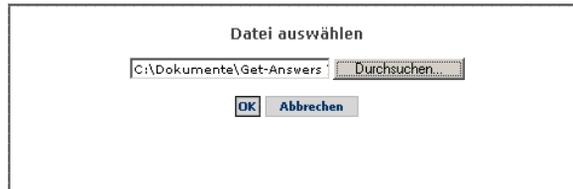
**Datei:** [Beispieldokument.doc](#)

Dokument absenden Entwurf speichern

- 4 Geben Sie im Feld **Titel** einen Namen für das neue Dokument ein.
- 5 Beschreiben Sie im Feld **Zusammenfassung** den Zweck des Dokuments.
- 6 Geben Sie im Feld **Ablaufdatum** mit Hilfe der Steuerungen das Ablaufdatum des Dokuments ein.
- 7 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sprache**, die Sprache des Dokuments aus.
- 8 Wählen Sie in der Liste der Dokumentteams das Dokumentteam für dieses Dokument aus.

- 9 Klicken Sie auf das **Plussymbol**, um die Dokumentdatei auszuwählen und heraufzuladen. Der Dateiname wird neben dem Symbol angezeigt.

Das Fenster **Datei auswählen** wird geöffnet.



**Hinweis:** Standardmäßig ist für Dateien, die heraufgeladen werden können, keine maximale Größe festgelegt, der Systemverwalter kann die Größe jedoch über einen Systemparameter begrenzen.

- 10 Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um zu dem Speicherort der abzusendenden Datei zu wechseln.
- 11 Klicken Sie auf **OK**, um das Dokument zu laden.
- 12 Klicken Sie auf **Dokument absenden**.

Die Seite **Liste der Dokumenttypen** wird geöffnet und eine Meldung wird angezeigt, in der die Erstellung eines neuen Dokuments bestätigt wird.

Das Dokument wird an einen Workflow übergeben, wo es zur Veröffentlichung verfügbar ist. Informationen zu Dokumenten in Workflows finden Sie im Kapitel [Verwenden der Arbeitsliste auf Seite 53](#).





# 3 Verwenden der Arbeitsliste

## KAPITEL

Wenn ein Dokument an Get-Answers gesendet wird, wird es an einen Workflow übergeben. Als Mitglied eines Dokumententeams erhalten Sie Arbeitsaufgaben über eine Arbeitsliste. Dieses Kapitel enthält Informationen zur Verwendung Ihrer Arbeitsliste und Ausführung Ihrer Arbeitsaufgaben.

Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:

- [Arbeitslisten und Rollen auf Seite 54](#)
- [Zugreifen auf die Arbeitsliste auf Seite 55](#)
- [Durchführen von Arbeitsaufgaben der Arbeitsliste auf Seite 56](#)
- [Erneutes Zuweisen einer Arbeitsaufgabe auf Seite 67](#)
- [Anzeigen des Verlaufs auf Seite 69](#)
- [Anzeigen von Status auf Seite 71](#)
- [Delegieren Ihrer Arbeitsliste an einen anderen Benutzer auf Seite 72](#)

## Arbeitslisten und Rollen

Alle an Get-Answers gesendeten Dokumente, mit Ausnahme externer Dokumente, durchlaufen einen Workflow. Solange sich die Dokumente im Workflow befinden, bestimmen die Benutzer, wie sie im System verarbeitet werden, bevor Sie Bestandteil der Dokumentendatenbank werden. Als Mitglied mindestens eines Dokumententeams nehmen Sie gemäß der Rolle, die Sie innerhalb des jeweiligen Teams innehaben, am Workflow teil. Arbeitslisten enthalten die vom System gesendeten Nachrichten, in denen Sie über die Aufgaben in Kenntnis gesetzt werden, die Ihnen für die an Get-Answers gesendeten Dokumente zugewiesen wurden. Die Sichtungs- und Überarbeitungs-Workflows beinhalten die folgenden Rollen und Aktionen:

- Sichtungs-Workflows umfassen abgesendete, übertragene, abgelaufene und wieder aufgenommene Dokumente.

**Besitzer** – Zunächst überprüft der Dokumentbesitzer das Dokument und entscheidet über die weitere Verarbeitung. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Senden des Dokuments an einen Überarbeitungs-Workflow
- Veröffentlichen des Dokuments
- Übertragen des Dokuments an ein anderes Dokumentteam
- Löschen des Dokuments (Dokumente werden entweder von Benutzern über die Funktion **Neues Dokument hinzufügen** abgesendet oder von einem anderen Dokumentteam übertragen.)

- Überarbeitungs-Workflow

**Überarbeiter** – Wenn der Besitzer das Dokument zur Überarbeitung kennzeichnet, überprüft der Überarbeiter das Dokument und ändert es ggf. Überarbeiter sind ferner in der Lage, Kommentare eines Dokuments anzuzeigen, hinzuzufügen und zu löschen. Wenn zu einem Dokumentteam kein Überarbeiter gehört, wird dieser Schritt im Workflow übersprungen.

**Prüfer** – Der Prüfer kann das Dokument und seine Metadaten zwar anzeigen, jedoch nicht ändern. Er kann jedoch ebenfalls Kommentare anzeigen und hinzufügen. Wenn zu einem Dokumentteam kein Prüfer gehört, wird dieser Schritt im Workflow übersprungen.

**Besitzer** – Nach Abschluss der Überprüfung kann der Besitzer das Dokument zurück an den Überarbeiter senden, veröffentlichen, übertragen, löschen oder – wenn das Dokument zuvor veröffentlicht wurde – auf seinen ursprünglichen Status zurücksetzen.

## Zugreifen auf die Arbeitsliste

Als Workflow-Benutzer erhalten Sie über Ihre Arbeitsliste Arbeitsaufgaben. Die Aufgaben, die Ihnen zugewiesen werden, richten sich nach Ihrer Rolle im Team.

So greifen Sie auf Ihre Arbeitsliste zu:

- 1 Melden Sie sich bei Get-Answers an.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Workflows**, um die Seite **Meine Nachrichten** anzuzeigen.

**Ihre Aufgabenliste wurde um die ersten 50 Elemente gekürzt.**  
Alle Nachrichten zu eigenen Aufgaben und Projekten. Sie können die Suche einschränken, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen und dann auf die Schaltfläche "Suchen" klicken. Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Pazifische Normalzeit" angezeigt.

**Suchkriterien**

Status:

Suchen

Aktion	Gesendet/ Fällig	Betreff/ Dokument	Zugewiesen an/ Rolle	Status
	03.03.05 14:10 04.03.05 14:10	Reference IT Reference IT; IT; Sichtung-Workflow	Besitzer	Annahme ausstehend
	02.03.05 14:54 03.03.05 14:54	Sichtung WF_3	Besitzer	Annahme ausstehend
	02.03.05 10:53 04.03.05 10:53	Dokument überarbeiten WF_2	Überarbeiter	Annahme ausstehend
	02.03.05 08:50 03.03.05 08:50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtung-Workflow	Besitzer	Annahme ausstehend - Überfällig
	01.03.05 04:42 02.03.05 04:42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Besitzer	Annahme ausstehend - Überfällig
	01.03.05 03:09 02.03.05 03:09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Besitzer	Annahme ausstehend - Überfällig
	27.02.05 07:43 01.03.05 07:43	Procédure d'installation Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	Überarbeiter	In Bearbeitung - Überfällig
	27.02.05 07:34 01.03.05 07:34	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...	Überarbeiter	In Bearbeitung - Überfällig
	27.02.05 07:31 01.03.05 07:31	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Peregrine Get-Answers; ...	Überarbeiter	Annahme ausstehend - Überfällig

- 3 Klicken Sie auf ein Suchsymbol oder den Eintrag einer Arbeitsaufgabe.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet, wenn sich in Ihrer Liste neue Nachrichten befinden. Andernfalls wird die Sichtungs- bzw. die Überarbeitungsseite geöffnet. Die Seite **Aufgabendetails** wird übersprungen, wenn lediglich einer Person eine bestimmte Rolle zugewiesen wurde. In unserem Beispiel würde die Sichtungsseite geöffnet, wenn es sich bei der angemeldeten Person um den einzigen Besitzer im Peregrine Get-Answers-Team handelt.



In den folgenden Abschnitten werden die Optionen und Aktionen erläutert, die für die Arbeitsaufgaben zur Verfügung stehen.

## Durchführen von Arbeitsaufgaben der Arbeitsliste

Get-Answers beinhaltet zwei verschiedene Workflows, den Sichtungs-Workflow (für abgesendete, übertragene, abgelaufene und wieder aufgenommene Dokumente) und den Überarbeitungs-Workflow (zum Ändern von Dokumenten). Dokumentbesitzer überprüfen im Sichtungs-Workflow neu abgesendete Dokumente, die zuvor noch nicht veröffentlicht waren. Überarbeiter und Prüfer bearbeiten und überprüfen im Überarbeitungs-Workflow noch nicht veröffentlichte Dokumente sowie deren Metadaten bzw. Arbeitskopien bereits veröffentlichter Dokumente. Im Überarbeitungs-Workflow können Überarbeiter sowie Besitzer Dokumente ändern und Prüfer können erforderliche Änderungen anfordern.

**Hinweis:** Nicht veröffentlichte Dokumente können mit Hilfe der Funktion **Neues Dokument hinzufügen** oder durch Übertragung von einem anderen Dokumentteam abgesendet werden.

## Besitzeraktionen

Wenn ein Dokument an Get-Answers gesendet wird, wird es an den Sichtungs-Workflow übergeben, wo es dem Besitzer abhängig vom Dokumenttyp und dem zugehörigen Dokumentteam zugewiesen wird. Der Besitzer bestimmt, wie das Dokument im Sichtungs-Workflow weitergeleitet wird.

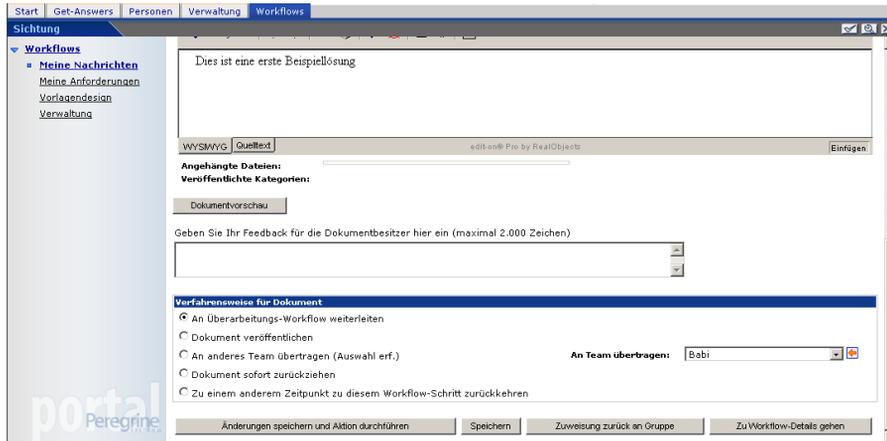
So beginnen Sie den Sichtungs-Workflow:

- 1 Zeigen Sie die Details des Dokuments an, indem in der Arbeitsliste auf der Seite **Meine Nachrichten** auf den Aufgabeneintrag klicken.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet.

- Klicken Sie auf **Gruppenzuweisung annehmen**, um die Gruppenzuweisung für dieses Dokument anzunehmen.
  - Klicken Sie auf **Vorschau**, um das Dokument im Vorschaufenster zu öffnen oder.
- 2 Klicken Sie auf **Vorübergehende Delegierung**, um Ihre Zuweisungen in der Arbeitsliste vorübergehend an einen anderen Benutzer zu delegieren. Informationen zur Neuzuweisung der Aufgabe zu einem anderen Benutzer finden Sie unter [Erneutes Zuweisen einer Arbeitsaufgabe auf Seite 67](#).

Wenn Sie eine Zuweisung im Sichtung-Workflow annehmen, wird die Workflow-Seite **Sichtung** geöffnet. Der obere Teil der Seite variiert, je nachdem, ob Sie ein externes oder ein neu zu erstellendes Dokument anzeigen.



- 1 Als Dokumentbesitzer können Sie das Dokument ändern, bevor Sie entscheiden, wie das Dokument weiter verarbeitet wird. Sie können folgende Aktionen ausführen:
  - Das Dokument an den Überarbeitungs-Workflow weiterleiten.
  - Das Dokument umgehend in der gewünschten Kategorie veröffentlichen. Stellen Sie dabei sicher, dass Sie eine geeignete Kategorie ausgewählt haben.
  - Das Dokument an ein anderes Dokumentteam übertragen. Stellen Sie dabei sicher, dass Sie in der Dropdown-Liste **An Team übertragen** ein geeignetes Team ausgewählt haben.
  - Das Dokument aus Get-Answers zurückziehen.
  - Im Abschnitt **Eingabeformular** der Sichtungsseite können Sie die Metadaten (Informationen über das Dokument) ändern oder das Dokument anzeigen und Ihr Feedback abgeben.
  - Das Dokument zur erneuten Zuweisung an die Gruppe zurücksenden.

**Hinweis:** Einige Änderungen, die Sie am Dokument vornehmen können, sind von der Personalisierung des Abschnitts **Eingabeformular** durch den Verwalter abhängig. Sie können daher unter Umständen nicht alle Felder ändern.

2 Wenn Sie sich für eine Aktion für das Dokument entscheiden, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche:

- **Änderungen speichern und Aktion durchführen**
- **Speichern**, wodurch ein Entwurf des Dokuments erstellt wird
- **Zu Workflow-Details gehen**
- **Zuweisung zurück an Gruppe**

Wenn Sie **Änderungen speichern und Aktion durchführen** auswählen, wird die Seite **Aktion bestätigt** geöffnet. Wenn Sie die Option **Dokument veröffentlichen** auswählen, wird das Fenster **Kategorien für die Veröffentlichung** geöffnet, in dem Sie die geeigneten Kategorien für das Dokument auswählen können.



3 Klicken Sie auf **Zu eigenen Meldungen gehen**, um mit der Überprüfung von Dokumenten fortzufahren.

## Überarbeitungs-Workflow für den Überarbeiter

Wenn Ihnen in einem Dokumentteam die Rolle eines Überarbeiters zugewiesen ist, werden an den Überarbeitungs-Workflow gesendete Dokumente an Sie weitergeleitet. Die entsprechenden Nachrichten werden in Ihrer Arbeitsliste angezeigt.

So führen Sie eine Überarbeitung durch:

- 1 Wählen Sie unter **Meine Nachrichten** im Register **Workflows** eine Überarbeitungsaufgabe aus, indem Sie auf das Suchsymbol oder den Link **Details anzeigen** der Aufgabe klicken.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet, wenn sich mehrere Überarbeiter in Ihrem Dokumentteam befinden.

Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Pazifische Normalzeit" angezeigt.

Detail Verlauf Status

**Allgemeine Informationen**

An: Überarbeiter  
 Betreff: Dokument überarbeiten  
 Gesendet: 02.03.05 10:53  
 Fällig: 04.03.05 10:53

**Detaillierte Beschreibung**

Sie haben ein Dokument zur Revision erhalten. Überprüfen Sie das Dokument hinsichtlich Inhalt und Format. Sie können außerdem die Metadaten des Dokuments ändern sowie Kommentare hinzufügen, anzeigen und entfernen.

**Zugeordnetes Geschäftsobjekt**

Beschreibung: WF\_2

**Uste vorhandener Feedbacks für dieses Dokument**

Datum	Kommentar	Typ	Benutzername
03.03.05	Well written	User	user, super
03.03.05	Gut	User	user, super

Gruppenzuweisung annehmen Vorschau

- 2 Prüfen Sie im Abschnitt **Allgemeine Informationen** der Seite, ob die Aufgabe an einem bestimmten Datum abgeschlossen sein muss.  
  
Das Fälligkeitsdatum ist optional und richtet sich nach der Einstellung, die für die Arbeitsaufgabenaktivität definiert ist.
- 3 Überprüfen Sie die Anweisungen im Abschnitt **Detaillierte Beschreibung** auf der Seite.
- 4 Überprüfen Sie das Feedback.
- 5 Klicken Sie auf **Gruppenzuweisung annehmen**, damit das Dokument in Ihren Besitz übergeht.

**Hinweis:** Wenn zu Ihrem Dokumentteam mehrere Überarbeiter gehören, klicken Sie auf **Gruppenzuweisung annehmen**. Wenn Sie der einzige Überarbeiter sind, wird das in den Schritten 1 bis 5 beschriebene Gruppenformular nicht angezeigt.

Das Formular für den Überarbeitungs-Workflow wird geöffnet. Der obere Teil der Seite variiert je nachdem, ob Sie nach einem externen oder neuen Dokument (mit der Option **Neues Dokument hinzufügen** erstellt) suchen.

## Externes Dokument

Handelt es sich bei dem Dokument um ein externes Dokument, können Sie lediglich die Metadaten bearbeiten.

Die folgende Abbildung zeigt ein externes Dokument im Überarbeitungs-Workflow. Die Darstellung eines neu erstellten Dokuments entspricht der Authoring-Seite. Es stehen Ihnen dieselben Optionen zur Verfügung.

The screenshot displays the 'OwnerEditorial' application window. The top navigation bar includes 'Start', 'Get-Answers', 'Personen', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The left sidebar shows a navigation menu with 'Workflow' expanded, containing 'Meine Nachrichten', 'Meine Anforderungen', 'Vorlagendesign', and 'Verwaltung'. The main content area is titled 'Dokument aktualisiert: Sample External Document' and contains an 'Eingabeformular' (input form) with the following fields:

- Titel:** Sample External Document
- Zusammenfassung:** Sample external document.
- Datei:** Sample Document.doc
- Veröffentlichte Kategorien:** (empty)
- Dokumentteam:** IT
- Ablaufdatum:** 4 Mrz 2006
- Sprache:** Deutsch

Below the form is a feedback section: 'Geben Sie Ihr Feedback für die Dokumentbesitzer hier ein (maximal 2.000 Zeichen)'. At the bottom, the 'Verfahrensweise für Dokument' (document procedure) section offers four radio button options:

- Dokument veröffentlichen
- An anderes Team übertragen (Auswahl erf.)
- Dokument sofort zurückziehen
- Zu einem anderem Zeitpunkt zu diesem Workflow-Schritt zurückkehren

The 'An Team übertragen' field is set to 'Babi'. At the bottom of the window, there are four buttons: 'Änderungen speichern und Aktion durchführen', 'Speichern', 'Zuweisung zurück an Gruppe', and 'Zu Workflow-Details gehen'. A 'portal Peregrine' logo is visible in the bottom left corner.

Als Überarbeiter können Sie das Dokument und die Dokumentmetadaten ändern sowie Kommentare anzeigen, hinzufügen oder löschen. Anschließend können Sie das Dokument an einen Prüfer senden.

So bearbeiten Sie ein externes Dokument:

- 1 Öffnen Sie das externe Dokument, indem Sie im Abschnitt **Eingabeformular** auf den Dokument-Link klicken.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld **Dateidownload** auf **Speichern**, um das Dokument lokal auf Ihrem Computer zu speichern.
- 3 Öffnen Sie das Dokument in der zugehörigen Anwendung. Öffnen Sie ein Word-Dokument beispielsweise in Word.
- 4 Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen am Dokument vor und speichern Sie es anschließend.
- 5 Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen neuer Dateien , um das überarbeitete Dokument wieder zu importieren.
- 6 Klicken Sie nach Abschluss der Änderungen auf **Speichern und als vollständig markieren**. Wenn Sie Ihre Arbeit unterbrechen müssen und zu einem späteren Zeitpunkt zu dem Dokument zurückkehren möchten, klicken Sie auf **Speichern**.

Die Seite **Aktion bestätigt** wird geöffnet.

## Intern erstelltes Dokument

So bearbeiten Sie ein intern erstelltes Dokument:

- 1 Öffnen Sie das erstellte Dokument, indem Sie im Abschnitt **Eingabeformular** auf den Dokument-Link klicken.
- 2 Nehmen Sie auf der Überarbeitungsseite alle erforderlichen Änderungen am Dokument vor und speichern Sie es anschließend.
- 3 Klicken Sie nach Abschluss der Änderungen auf **Speichern und als vollständig markieren**. Wenn Sie Ihre Arbeit unterbrechen müssen und zu einem späteren Zeitpunkt zu dem Dokument zurückkehren möchten, klicken Sie auf **Speichern**.

Eine Bestätigung wird oben auf der Seite **Meine Nachrichten** angezeigt.

# Überarbeitungs-Workflow für Prüfer

Wenn Ihnen in einem Dokumentteam die Rolle eines Prüfers zugewiesen ist, werden an den Überarbeitungs-Workflow gesendete Dokumente an Sie weitergeleitet, nachdem sie der Überarbeiter geprüft hat.

So überprüfen Sie ein Dokument:

- 1 Wählen Sie in der Liste **Meine Nachrichten** eine Arbeitsaufgabe vom Typ **Dokument überprüfen** aus, indem Sie für das Dokument auf **Details anzeigen** klicken.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet, wenn sich mehrere Prüfer in Ihrem Dokumentteam befinden.

The screenshot shows the 'Aufgabendetails' page in the Peregrine portal. The page is divided into several sections:

- Navigation:** Start, Get-Answers, Personen, Verwaltung, Workflows.
- Left Sidebar:** Workflows, Meine Nachrichten (selected), Meine Anforderungen, Vorlagendesign, Verwaltung.
- Main Content:**
  - Header: Aufgabendetails
  - Message: Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Pazifische Normalzeit" angezeigt.
  - Tabs: Detail (selected), Verlauf, Status.
  - Allgemeine Informationen:**

An:	Prüfer
Betreff:	Beispieldokument
Gesendet:	04.03.05 04:38
Fällig:	05.03.05 04:38
  - Detaillierte Beschreibung:** Sie haben ein Dokument zur Überarbeitung erhalten. Überprüfen Sie das Dokument auf den korrekten Inhalt und fügen Sie Kommentare hinzu. Titel: Beispieldokument; Status: Neues Dokument; Abgesendet von: Richard Hartke; Dokumentteam: Peregrine Get-Answers.
  - Zugeordnetes Geschäftsobjekt:**

Beschreibung:	Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Über...
---------------	--
  - Buttons: Gruppenzuweisung annehmen, Vorschau.

- 2 Verwenden Sie die Schaltfläche **Vorschau**, um das Dokument im Vorschaufenster anzuzeigen.



**Hinweis:** Nachdem Sie ein Dokument zur Überprüfung angenommen haben, können Sie das Dokument in dieser Ansicht nicht mehr in der Vorschau anzeigen.

- 3 Klicken Sie auf **Schließen**, um das Vorschaufenster zu schließen.

- 4 Klicken Sie auf **Gruppenzuweisung annehmen**, damit das Dokument in Ihren Besitz übergeht.

Die Überprüfungsseite wird geöffnet.

The screenshot shows a web interface for document review. The top navigation bar includes 'Start', 'Get-Answers', 'Personen', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The main content area is titled 'ReviewerEditorial' and contains a form for document review. The form has several sections: 'Eingabeformular' with fields for 'Titel' (Beispieldokument), 'Zusammenfassung' (Dies ist ein erstes Beispieldokument), 'Dokumenttyp' (Problem/Solution), 'Dokumentteam' (Peregrine Get-Answers), and 'Ablaufdatum' (01.06.05). Below this are sections for 'Problem' (Dies ist eine erste Problemmeldung) and 'Lösung' (Dies ist eine erste Beispiellösung). There are also fields for 'Angehängte Dateien' and 'Veröffentlichte Kategorien'. A 'Dokumentvorschau' button is present. A feedback text area is labeled 'Geben Sie Ihr Feedback für die Dokumentbesitzer hier ein (maximal 2.000 Zeichen)'. At the bottom, there are four buttons: 'Speichern und als vollständig markieren', 'Speichern', 'Zuweisung zurück an Gruppe', and 'Zu Workflow-Details gehen'. The 'portal Peregrine' logo is visible in the bottom left corner.

- 5 Folgende Möglichkeiten sind verfügbar:

- Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn Sie bei der Überprüfung Kommentare eingegeben haben, werden diese gespeichert und den Prüferkommentaren für dieses Dokument hinzugefügt.
- Klicken Sie auf **Zu Workflow-Details gehen**, um die Seite **Aufgabendetails** zu öffnen, auf der Sie den Verlauf und den Status des Dokuments im Workflow anzeigen können.
- Klicken Sie auf **Zuweisung zurück an Gruppe**, um das Dokument an die Gruppe zurückzusenden, wo es einem anderen Prüfer zugewiesen werden kann.
- Klicken Sie auf **Speichern und als vollständig markieren**, nachdem Sie Ihr Feedback im entsprechenden Textfeld eingegeben haben.

Die Seite **Meine Nachrichten** wird wieder angezeigt, damit Sie mit der Überprüfung von Dokumenten fortfahren können.

## Überarbeitungs-Workflow für Besitzer

Nach dem Überprüfungsverfahren wird ein Dokument zurück an den Besitzer gesendet, damit dieser es veröffentlicht, zurücksetzt, löscht, überträgt oder für einen weiteren Überprüfungszyklus zurück an den Überarbeitungs-Workflow sendet.

So bearbeiten Sie ein Dokument, das Ihnen gehört:

- 1 Wählen Sie die gewünschte Arbeitsaufgabe durch Klicken auf das Suchsymbol aus.
- 2 Wenn zu Ihrem Dokumentteam mehrere Besitzer gehören, klicken Sie auf **Gruppenzuweisung annehmen**. Sind Sie der einzige Besitzer, wird die Seite des Überarbeitungs-Workflows für Besitzer angezeigt.

Die Überarbeitungsseite für Besitzer wird geöffnet. Dieses Formular ähnelt dem des Sichtungs-Workflows sehr, enthält jedoch zusätzlich die vom Überarbeiter und Prüfer abgesendeten Kommentare und Änderungen.

- 3 Führen Sie gegebenenfalls eine der folgenden Aktionen aus:
  - Ändern Sie die Metadaten des Dokuments.
  - Ändern Sie das Dokument.
  - Geben Sie Kommentare ein.
  - Veröffentlichen Sie das Dokument in den entsprechenden Kategorien.
  - Senden Sie das Dokument an die Zuweisungsgruppe zurück.
  - Ziehen Sie das Dokument zurück.
  - Setzen Sie den Status auf **Veröffentlichtes Dokument** zurück, wenn es sich um eine Arbeitskopie eines veröffentlichten Dokuments handelt.
  - Leiten Sie das Dokument an den Anfang des Workflows zurück.
  - Speichern Sie Änderungen und kehren Sie später zu diesem Workflow-Schritt zurück.
  - Führen Sie zum aktuellen Zeitpunkt keine Aktion für das Dokument durch.
- 4 Klicken Sie zum Abschluss auf **Änderungen speichern und Aktion durchführen**.

Die Seite **Aktion bestätigt** wird geöffnet.

- 5 Wenn Sie **Dokument veröffentlichen** ausgewählt haben, wird das Fenster **Kategorien für die Veröffentlichung** geöffnet, in dem Sie die Kategorien für die Veröffentlichung auswählen können.
- 6 Klicken Sie auf **Zu eigenen Meldungen gehen**, um mit der Überprüfung von Dokumenten fortzufahren.

## Erneutes Zuweisen einer Arbeitsaufgabe

Sie können Arbeitsaufgaben einem anderen Benutzer zuweisen oder eine Zuweisung an die Gruppe zurückgeben.

### Zuweisen einer Arbeitsaufgabe zu einem anderen Benutzer

Bei der Neuzuweisung einer Arbeitsaufgabe zu einem anderen Benutzer wird diese zur Arbeitsliste dieses Benutzers hinzugefügt und aus Ihrer Arbeitsliste entfernt.

**Hinweis:** Informationen zur vorübergehenden erneuten Zuweisung all Ihrer Arbeitsaufgaben an einen Benutzer finden Sie unter [Delegieren Ihrer Arbeitsliste an einen anderen Benutzer auf Seite 72](#).

So weisen Sie eine Aufgabe einem anderen Benutzer zu:

- 1 Klicken Sie in der Workflow-Seite, die durch Auswahl der Aufgabe auf der Seite **Meine Nachrichten** geöffnet wird, auf **Zu Workflow-Details gehen**.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet.

The screenshot displays the 'Aufgabendetails' (Task Details) page. The left sidebar shows a navigation menu with 'Workflows' expanded and 'Meine Nachrichten' (My Messages) selected. The main content area shows the following information:

- Dokument aktualisiert:** Sample 4
- Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Pazifische Normalzeit" angezeigt.
- Navigation tabs: Detail, Verlauf, Status
- Allgemeine Informationen:**
  - An: user, super
  - Betreff: Sample 4
  - Gesendet: 04.03.05 07:04
  - Fällig: 05.03.05 07:04
- Detaillierte Beschreibung:** Ein Dokument wurde zur Überarbeitung an Ihr Team gesendet. Bestimmen Sie, wie weiter mit dem Dokument verfahren werden soll. Titel: Sample 4; Status: Neues Dokument; Abgesendet von: super user; Dokumentteam: IT.
- Zugeordnetes Geschäftsobjekt:**
  - Beschreibung: Sample 4; IT; Sichtung-Workflow
- Buttons at the bottom: **Neu zuweisen**, Zuweisung zurück an Gruppe, Zurück zum Aufgabenformular

## 2 Klicken Sie im Register **Details** auf **Neu zuweisen**.

Die Seite **Aufgabe neu zuweisen** wird geöffnet.



## 3 Klicken Sie auf der Seite **Aufgabe neu zuweisen** im Abschnitt **Person auswählen** auf das Suchsymbol, um das Fenster **Mitarbeiter suchen** anzuzeigen.



- 4 Wählen Sie unter Verwendung dieses Fensters die Person aus, der Sie die Arbeitsaufgabe zuweisen möchten.

Der Name der ausgewählten Person wird neben dem Suchsymbol in der Detailseite angezeigt. Das Fenster **Mitarbeiter suchen** wird geschlossen.

- 5 Klicken Sie im Fenster **Aufgabe neu zuweisen** auf **Absenden**.

Die Arbeitsaufgabe wird aus Ihrer Arbeitsliste entfernt und in der Arbeitsliste des Benutzers angezeigt, dem sie zugewiesen wurde.

## Zurückgeben einer zugewiesenen Arbeitsaufgabe an die Gruppe

Wenn eine Arbeitsaufgabe an die Gruppe zurückgegeben wird, kann Sie einem anderen Gruppenmitglied zugewiesen werden. Hat ein Prüfer beispielsweise ein Dokument zur Überprüfung angenommen, kann diese Aufgabe jedoch letztendlich nicht ausführen, kann der Prüfer die Funktion **Zuweisung zurück an Gruppe** verwenden. Diese Funktion legt die Aufgabe wieder in der Arbeitsliste ab, wo Sie von einem anderen Gruppenmitglied, in diesem Fall einem anderen Prüfer, angenommen werden kann.

So geben Sie eine zugewiesene Arbeitsaufgabe an die Gruppe zurück:

- 1 Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** auf der Seite **Meine Nachrichten** auf das Symbol **Details zu Workflow-Elementen anzeigen**  für die Aufgabe, die Sie an die Gruppe zurückgeben möchten.

Die Aufgabe wird auf der Seite für Prüfer geöffnet.

- 2 Klicken Sie auf **Zuweisung zurück an Gruppe**.

Am oberen Rand der Seite **Meine Nachrichten** wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

---

## Anzeigen des Verlaufs

Sie können das Register **Verlauf** auf der Seite **Aufgabendetails** verwenden, um den Verlauf der in Ihrer Nachrichtenwarteschlange aufgeführten Arbeitsaufgaben anzuzeigen.

So zeigen Sie den Verlauf einer Verfahrensinstanz an:

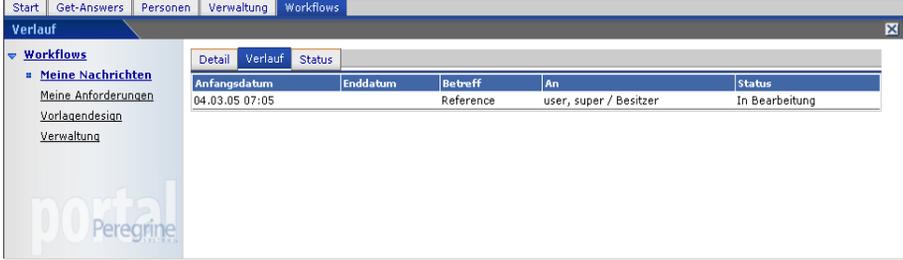
- 1 Klicken Sie auf der Seite **Meine Nachrichten** auf das Symbol **Details zu Workflow-Elementen anzeigen**  für die Aufgabe, deren Details Sie anzeigen möchten.

Die Überarbeitungsseite für Prüfer wird für die ausgewählte Arbeitsaufgabe geöffnet.

- 2 Klicken Sie auf **Zu Workflow-Details gehen**.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet.

- 3 Klicken Sie auf das Register **Verlauf**, um die Auflistung der Verfahrensaktivitäten für die ausgewählte Aufgabe anzuzeigen.



Anfangsdatum	Enddatum	Betreff	An	Status
04.03.05 07:05		Reference	user, super / Besitzer	In Bearbeitung

Für diese spezifische Verfahrensinstanz enthält die Verlaufsliste die folgenden Spalten für frühere Arbeitsaufgaben und die aktuelle Aufgabe:

**Anfangsdatum** – Das Datum, an dem mit der Aufgabe begonnen wurde.

**Enddatum** – Das Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen wurde.

**Betreff** – Eine kurze Beschreibung des Dokuments.

**An** – Der Name der Person oder Gruppe, der die Arbeitsaufgabe zugewiesen wurde.

**Status** – Der Status der Arbeitsaufgabe, z. B. **Fertig** oder **In Bearbeitung**.

# Anzeigen von Status

Sie können die Seite **Aufgabendetails** verwenden, um den Status der Aktivitäten für eine in Ihrer Nachrichtenwarteschlange gelistete Nachricht anzuzeigen.

So zeigen Sie den Status der Verfahrensinstanz an:

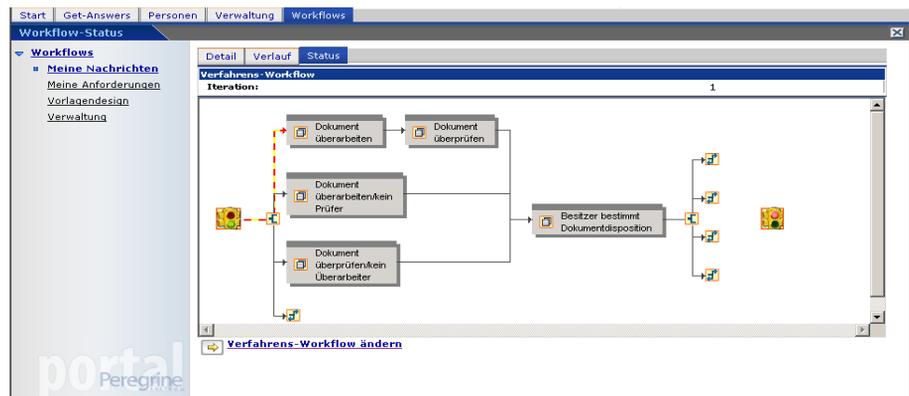
- 1 Klicken Sie in der Seite **Meine Nachrichten** im Register **Workflows** auf das Suchsymbol, um die Details einer Arbeitsaufgabe anzuzeigen.

Die Überarbeitungsseite für Prüfer wird für die ausgewählte Arbeitsaufgabe geöffnet.

- 2 Klicken Sie auf **Zu Workflow-Details gehen**.

Die Seite **Aufgabendetails** wird geöffnet.

- 3 Klicken Sie auf das Register **Status**, um eine grafische Darstellung der Verfahrensinstanz anzuzeigen.





So delegieren Sie die Aufgaben Ihrer Arbeitsliste vorübergehend an einen anderen Benutzer:

- 1 Öffnen Sie die Seite **Meine Nachrichten** über das Register **Workflows**.
- 2 Klicken Sie auf **Vorübergehende Delegation**, um die Seite **Delegieren von Genehmigungsautorität** zu öffnen.

Identifizieren Sie die Person, an die Sie Ihre Arbeit delegieren möchten. Legen Sie den Zeitraum fest, in dem diese Person in Ihrem Namen handeln darf.

**An wen sollen die Aufgaben delegiert werden?**

- Meine Aufgaben an einen Benutzer delegieren.  
 Meine Aufgaben nach Rolle wie folgt an unterschiedliche Benutzer delegieren:

**Hinzufügen**

Entfernen	Rolle (verwenden Sie eine leere Rolle für persönliche Aufgaben)	An Benutzer delegieren
<input type="checkbox"/>	Besitzer	user, super
<input type="checkbox"/>	Absender	Hartke, Richard

An Benutzer:



Suchsymbol

**Wie lange werden die Delegierten in Ihrem Auftrag handeln?**

- Bis auf Weiteres  
 Bis zum angegebenen Datum

Enddatum: 4 | Mrz | 2005

- 3 Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das Fenster **Mitarbeiter suchen** zu öffnen.
- 4 Wählen Sie in diesem Fenster die Person aus, der Sie Ihre Arbeitsliste zuweisen möchten.

Der Name der ausgewählten Person wird neben dem Suchsymbol angezeigt.

- 5 Wenn die Delegation bis auf Weiteres beibehalten werden soll, wählen Sie die Option **Bis auf Weiteres** aus.
- 6 Um die Arbeitsliste bis zu einem spezifischen Datum zu delegieren, aktivieren Sie das Optionsfeld **Bis zum angegebenen Datum**.

- 7 Wählen Sie in den Dropdown-Listen unter **Enddatum** das Enddatum aus.
- 8 Klicken Sie auf **Absenden**.

Ihre Arbeitsaufgaben werden in der Arbeitsliste der Person angezeigt, an die Sie Ihre Arbeitsliste delegiert haben, und sind weiterhin auch in Ihrer Arbeitsliste enthalten.

So löschen Sie eine Delegation:

- 1 Greifen Sie über das Register **Workflows** auf die Seite **Meine Nachrichten** zu.
- 2 Klicken Sie auf **Vorübergehende Delegation**, um die Seite **Delegieren von Genehmigungsautorität** anzuzeigen.
- 3 Klicken Sie auf **Delegation löschen**.

---

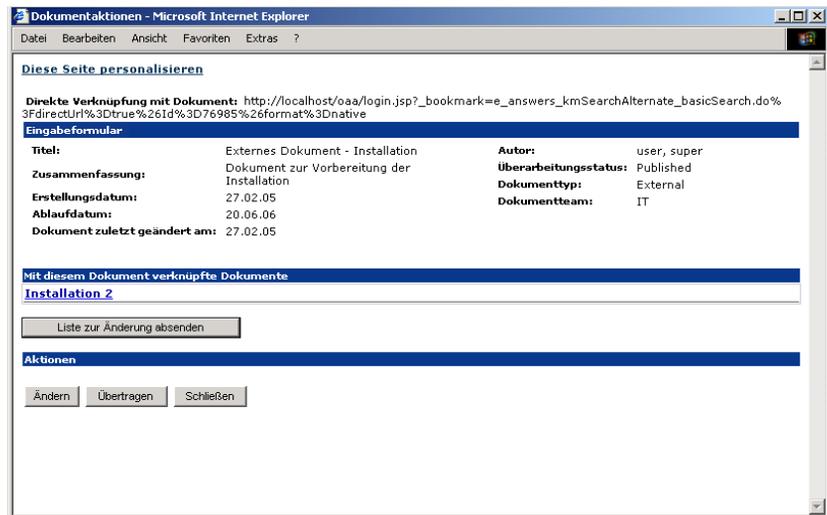
## Arbeiten mit verknüpften Dokumenten

Ein Dokument gilt als verknüpft, wenn ein anderes Dokument einen Link zu diesem Dokument enthält. Das Dokument, mit dem die anderen Dokumente verknüpft sind, ist das „verknüpfte Dokument“. Beispiel: Wenn Dokument A einen Link zu Dokument B enthält und Sie arbeiten und verwalten Dokument B, wird im Abschnitt **Mit diesem Dokument verknüpfte Dokumente** Dokument A angezeigt. Sie können Dokument A zur Überarbeitung an den Workflow übergeben, um die Links zu Dokument B zu aktualisieren oder zu löschen. Auf diese Weise können Sie fehlerhafte Links zu Dokumenten verhindern, die bereits zurückgezogen wurden.

Die Verwaltung verknüpfter Dokumente ist äußerst wichtig, wenn das verknüpfte Dokument geändert oder aus dem System zurückgezogen wird. Sämtliche Links zum verknüpften Dokument müssen überprüft und ggf. aktualisiert oder gelöscht werden. Wenn Sie zum Ändern oder Zurückziehen eines Dokuments die Funktion **Liste zur Änderung absenden** verwenden, erstellt Get-Answers für die Dokumente, die Links zum verknüpften Dokument enthalten, Überarbeitungsaufgaben im Workflow. Es werden nur veröffentlichte Dokumente als verknüpfte Dokumente aufgeführt.

So zeigen Sie eine Liste der mit einem Dokument verknüpften Dokumente an:

- 1 Verwenden Sie im Register **Get-Answers** die Suchen- oder Durchsuchenfunktion, um eine Liste mit Dokumenten anzuzeigen.
- 2 Klicken Sie auf den Link **Aktionen**, um die Dokumentdetails im Fenster **Dokumentaktionen** anzuzeigen. Sind mit dem Dokument andere Dokumente verknüpft, wird die Liste der verknüpften Dokumente im Abschnitt **Mit diesem Dokument verknüpfte Dokumente** angezeigt.



- 3 Klicken Sie im Abschnitt **Mit diesem Dokument verknüpfte Dokumente** auf einen Dokumenttitel, um das Dokument mit dem Link zu öffnen, damit Sie den Link überprüfen und ggf. aktualisieren können.
- 4 Wenn Sie der Besitzer des Dokuments sind (d. h. Sie verfügen über die Berechtigung zum Ändern, Übertragen und Zurückziehen des Dokuments, das derzeit im Fenster **Dokumentaktionen** angezeigt wird), wird die Schaltfläche **Liste zur Änderung absenden** am unteren Rand der Liste mit den verknüpften Dokumenten angezeigt.

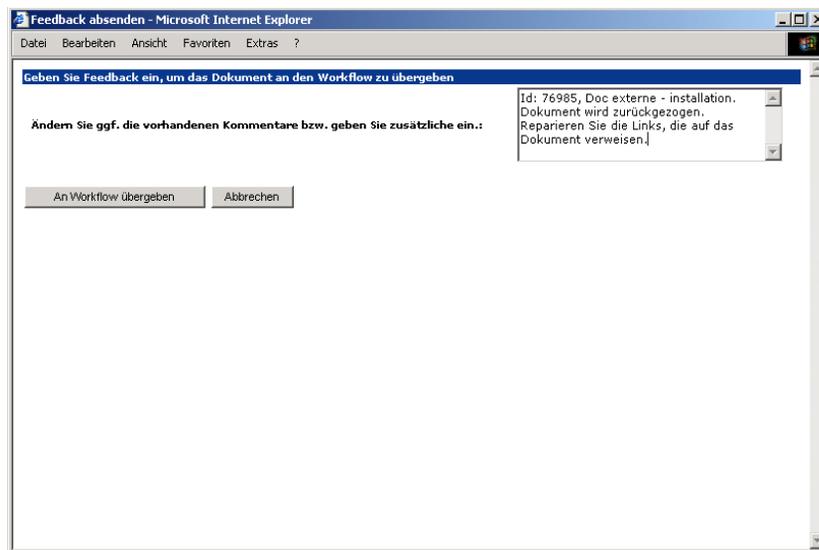
Wenn Sie dieses Dokument löschen oder wenn die Liste der Dokumente, die Links zu diesem Dokument enthalten, nicht mehr gültig ist, können Sie die Liste der verknüpften Dokument an den Workflow übergeben.

**Hinweis:** Sobald sich die Dokumente mit ungültigen Links im Workflow befinden, müssen die Links aktualisiert werden. Wenden Sie sich ggf. an den Get-Answers-Verwalter, wenn Sie das Dienstprogramm zur Link-Verwaltung ausführen müssen, um die Links aufeinander abzustimmen.

So aktualisieren Sie die Liste der verknüpften Dokumente:

- 1 Klicken Sie im Fenster **Dokumentaktionen** auf die Schaltfläche **Liste zur Änderung absenden** am unteren Rand der Liste mit den verknüpften Dokumenten.

Das Fenster **Feedback absenden** wird geöffnet.



Im Textfeld des Fensters **Feedback absenden** wird Text angezeigt, der dem Titel und der ID des verknüpften Dokuments entspricht. Der Überarbeiter oder Besitzer des verknüpften Dokuments kann anhand dieses Feedbacks die im Dokument enthaltenen Links aktualisieren oder löschen. Sie können den Text im Textfeld ggf. ändern oder weiteres Feedback hinzufügen.

**Hinweis:** Befinden sich verknüpfte Dokumente im Workflow, wird das Feedback jedem bereits vorhandenen Feedback in den offenen Versionen oder Arbeitskopien des Dokuments hinzugefügt.

## 2 Klicken Sie auf **An Workflow übergeben**.

Die in der Liste der verknüpften Dokumente enthaltenen Dokumente werden zur Überarbeitung an den Workflow übergeben. Sie werden in der Aufgabenliste des Überarbeiters aus dem Dokumentteam abgelegt, das Besitzer der Dokumente ist. Informationen zum Überarbeiten von Dokumenten finden Sie im Abschnitt [Überarbeitungs-Workflow für den Überarbeiter](#) auf Seite 59.





# 4 Arbeiten mit Dokumenten

## KAPITEL

Get-Answers kann Dokumente, die mit dem Authoring-Tool von Get-Answers oder anderen Tools erstellt wurden, indizieren und nach ihnen suchen. Get-Answers unterstützt die folgenden Dokumenttypen:

- Microsoft Office Suite
- Visio (Version 4 oder 5)
- Adobe Acrobat (PDF-Dateien)
- Nur Text (TXT-Format)
- Rich Text (RTF-Dateien)
- HTML
- XML

Sie können Dokumente importieren, deren Format nicht mit den oben erwähnten übereinstimmt, jedoch kann die Suchoption nicht auf diese Dokumente zugreifen. Sie werden jedoch im Inhaltsverzeichnis und verschiedenen Workflow-Funktionen angezeigt.

Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:

- [Dokument-IDs auf Seite 80](#)
- [Links auf Seite 80](#)
- [Verwalten Ihrer Dokumente auf Seite 81](#)
- [Arbeiten mit Dokumentberichten auf Seite 86](#)
- [Verwenden von Get-Answers mit ServiceCenter-Integration auf Seite 97](#)

## Dokument-IDs

Jedem von Get-Answers verwalteten Dokument ist eine eindeutige Dokument-ID zugewiesen. Von einer Get-Answers-Instanz verwaltete Dokumente erhalten niemals identische Dokument-IDs. Bei jedem Öffnen von Get-Answers wird eine global eindeutige Kennung (GUID) mit dem Dokument verknüpft. Die Kombination aus System-GUID und Dokument-ID sorgt für die eindeutige Kennzeichnung von Dokumenten in sämtlichen Get-Answers-Installationen. Diese ID kann als Link zwischen den einzelnen Dokumenten verwendet werden.

## Links

In Get-Answers können externe Dokumente nicht geändert werden. Der Zugriff auf die von Get-Answers verwalteten Dokumente erfolgt über Ihren Webbrowser. Links, die möglicherweise in externen Dokumenten enthalten sind, funktionieren daher nur, wenn Ihr Webbrowser ihnen folgen kann.

Wenn Sie über ein Dokument oder eine Webseite außerhalb von Get-Answers auf einen Link zugreifen und Sie sich noch nicht bei Get-Answers angemeldet haben, wird ein Anmeldebildschirm geöffnet. Je nach eingegebenen Anmeldedaten treten folgende Situationen ein:

- Wenn Sie gültige Anmeldedaten eingeben und auf das Zieldokument zugreifen können, wird Get-Answers in Ihrem Browser geöffnet. Das Zieldokument wird im Hauptfenster des Dokuments angezeigt.
- Wenn Sie gültige Anmeldedaten eingeben, aber nicht auf das Zieldokument zugreifen können, wird Get-Answers in Ihrem Browser geöffnet. Das Hauptfenster des Dokuments enthält jedoch eine Meldung mit dem Hinweis, dass der Zugriff verweigert wurde.
- Wenn der Anmeldeversuch fehlschlägt, wird in Ihrem Browser eine Fehlermeldung angezeigt.

## Verwalten Ihrer Dokumente

Dokumentbesitzer können auf alle Kommentare zu den Dokumenten zugreifen, für die sie zuständig sind, und diese überprüfen sowie Dokumente ändern, übertragen oder zurückziehen. Besitzer können auf das Inhaltsverzeichnis aller veröffentlichten Dokumente zugreifen, die von den Dokumententeams verwaltet werden, denen sie angehören. Besitzer können zum Verwalten von Dokumenten folgende Aktionen ausführen:

- Ein Dokument anzeigen
- Dokumentdetails anzeigen
- Ein Dokument zurückziehen
- Ein Dokument übertragen
- Ein Dokument an einen Überarbeitungs-Workflow übergeben

Bis zu drei Kopien eines Dokuments können gleichzeitig vorhanden sein. Hierbei handelt es sich um folgende Kopien:

- Die veröffentlichte Kopie
- Eine Arbeitskopie in der Datenbank
- Eine Kopie, die derzeit auf dem Client oder der Arbeitsstation des Besitzers überprüft (d. h. aktiv bearbeitet) wird (nur externe Dokumente)

Im Allgemeinen umfasst der Lebenszyklus eines Dokuments die folgenden Stufen:

**Schritt 1** Ein Dokument wird in Get-Answers erstellt oder von einem anderen Speicherort in Get-Answers hochgeladen.

**Schritt 2** Das neue Dokument durchläuft in den Get-Answers-Workflows ein Überprüfungsverfahren, in dem der Besitzer das Dokument überprüfen und Kommentare hinzufügen kann, bevor es veröffentlicht oder zur Genehmigung an einen anderen Prüfer gesendet wird.

**Schritt 3** Der Dokumentbesitzer veröffentlicht das Dokument. Das bedeutet, dass jeder Benutzer mit Zugriff auf die Kategorien, in denen das Dokument veröffentlicht wird, auf das Dokument zugreifen kann.

**Schritt 4** Wenn ein Dokumentbesitzer entscheidet, dass ein Dokument zu überprüfen ist, erstellt dieses Teammitglied eine Arbeitskopie. Die veröffentlichte Kopie existiert weiterhin neben der Arbeitskopie.

**Schritt 5** Wenn ein Prüfer oder Besitzer Änderungen an einem Dokument vornimmt, werden diese an der Arbeitskopie des Dokuments im Workflow vorgenommen.

**Schritt 6** Veröffentlicht der Besitzer das Dokument, ersetzt die Arbeitskopie die veröffentlichte Version.

**Schritt 7** Ein Mitglied des Dokumententeams entscheidet, dass die veröffentlichte Kopie des Dokuments zurückgezogen wird. Wird ein Dokument zurückgezogen, wird die veröffentlichte Kopie zurückgezogen und kann nur von einem Benutzer mit Verwalterrechten wiederhergestellt werden.

**Hinweis:** Wenn eine Kategorie oder Unterkategorie eine große Anzahl von Dokumenten enthält, stellt die Suchfunktion (Suchen-Link im Register **Get-Answers**) u. U. den effizienteren und einfacheren Weg dar, das Dokument zu ermitteln, das überprüft, geändert, übertragen oder zurückgezogen werden soll. Sie können nach einem Begriff oder Ausdruck im Dokument suchen und anschließend auf den Link **Aktionen** neben dem Dokumenttitel in der Liste der zurückgegebenen Dokumente klicken. Das Fenster **Dokumentaktionen** wird geöffnet.

## Überprüfen des Dokument-Feedbacks

Dokumentbesitzer können das Feedback zu einem Dokument einsehen, um seine Zweckmäßigkeit zu bewerten und zu entscheiden, ob das Dokument aktualisiert oder zurückgezogen werden muss. Beim Feedback handelt es sich um eine Kombination aus den zum Dokument abgegebenen Kommentaren und der Frage nach seiner Zweckmäßigkeit.

**Hinweis:** Die Schaltfläche **Feedback anzeigen** im Fenster **Dokumentaktionen** ist nur verfügbar, wenn Kommentare zu einem Dokument vorliegen. Haben Benutzer die Frage **Hilfreich?** im Feedback-Formular mit **Ja** bzw. **Nein** beantwortet, jedoch keinen Kommentar eingegeben, ist die Schaltfläche **Feedback anzeigen** nicht verfügbar.

So zeigen Sie das Dokument-Feedback an:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf das Register **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie im Get-Answers-Menü auf **Kategorien durchsuchen**.

Im Fenster **Kategorien durchsuchen** wird das Inhaltsverzeichnis der Kategorien geöffnet.

- 3 Öffnen Sie im Inhaltsverzeichnis den zutreffenden Kategorieordner und anschließend den Unterkategorieordner, zu dem das Dokument gehört. Klicken Sie, falls vorhanden, auf den Link **Unterkategorie**.

Eine Liste der in der Kategorie bzw. Unterkategorie enthaltenen Dokumente wird geöffnet.

- 4 Klicken Sie auf den Link für den Kategorie- oder Unterkategorieordner.
- 5 Klicken Sie auf den Link **Aktionen** für das Dokument.
- 6 Klicken Sie im Fenster **Dokumentaktionen** auf die Schaltfläche **Feedback anzeigen**.

Das Fenster **Suchergebnisse für Dokument-Feedback** wird geöffnet. In diesem Fenster wird das gesamte zum Dokument abgegebene Feedback angezeigt.



- 7 Klicken Sie auf den Titel, um Details zum Feedback anzuzeigen.
- 8 Markieren Sie zum Löschen von Feedback das entsprechende Element in der Spalte **Entfernen** und klicken Sie dann auf **Ausgewählte löschen**.

# Ändern, Übertragen oder Zurückziehen von Dokumenten

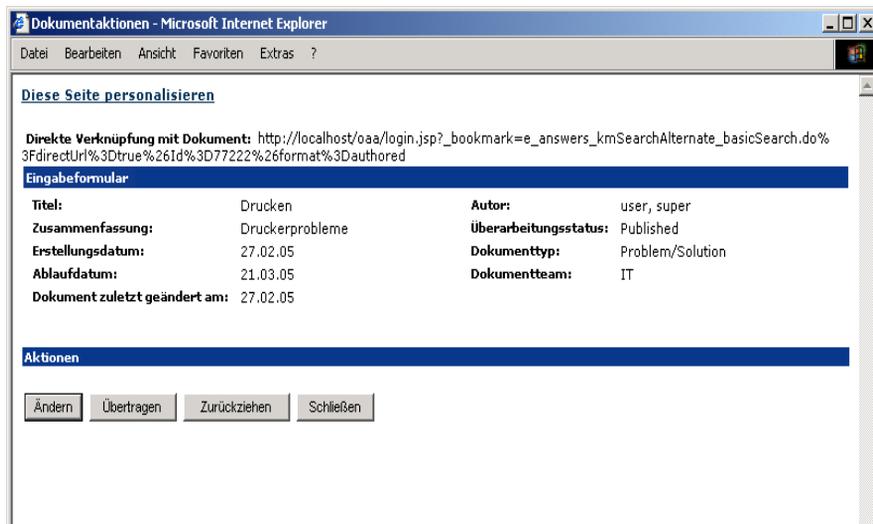
In der Regel ist das Mitglied eines Dokumententeams mit der Rolle **Besitzer** verantwortlich für das Ändern, Übertragen und Zurückziehen von Dokumenten des Teams, wenn die darin enthaltenen Informationen veraltet sind.

**Hinweis:** Ist bereits eine Arbeitskopie des Dokuments, das Sie ändern, übertragen oder aus dem Workflow zurückziehen möchten, vorhanden (die Arbeitskopie befindet sich z. B. in der Liste mit den Überarbeitungs- oder Überprüfungsaufgaben eines Teammitglieds), sind die entsprechenden Schaltflächen im Fenster **Dokumentaktionen** nicht verfügbar. Die Schaltfläche **Zurückziehen** ist ebenfalls nicht verfügbar, wenn das Dokument mit anderen Dokumenten verknüpft ist.

So ändern, übertragen oder ziehen Sie ein Dokument zurück:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf das Register **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie auf **Suchen** oder **Kategorien durchsuchen**, um das gewünschte Dokument aufzufinden.
- 3 Klicken Sie auf den Link **Aktionen** für das Dokument.

Das Fenster **Dokumentaktionen** wird geöffnet.



**Hinweis:** Sind andere Dokumente mit dem Dokument verknüpft, werden diese in einer Liste in diesem Fenster aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Zurückziehen verknüpfter Dokumente auf Seite 85](#).

Im Fenster **Dokumentaktionen** können Sie die folgenden Aktionen für das Dokument ausführen:

- Klicken Sie auf **Ändern**, um das Dokument wieder an den Überarbeitungs-Workflow zurückzugeben und Änderungen durchzuführen.
- Klicken Sie auf **Übertragen**, um das Fenster **Dokumentteam für Übertragung auswählen** zu öffnen und das Dokument einem anderen Team zuzuweisen. Damit wird das Dokument an den Sichtungs-Workflow des ausgewählten Teams übergeben.
- Klicken Sie auf **Zurückziehen**, um das Fenster **Bestätigung des Dokumentrückzugs** zu öffnen, und klicken Sie anschließend auf **Schließen**, um zu bestätigen, dass das Dokument zurückgezogen werden soll. Damit wird das Dokument aus der Datenbank entfernt.

**Hinweis:** Wenn Sie ein Dokument zurückziehen, wird diese Änderung in der Trefferliste erst dann angezeigt, wenn die Suchmaschine die Dokumentdatenbank neu indiziert (in der Regel nach maximal 5 Minuten).

## Zurückziehen verknüpfter Dokumente

Wenn Sie ein Dokument zurückziehen, das mit anderen Dokumenten verknüpft ist, müssen Sie die Links aktualisieren, damit diese funktionsfähig bleiben. Eine ausführliche Beschreibung der Aktualisierung verknüpfter Dokumente finden Sie im Abschnitt [Arbeiten mit verknüpften Dokumenten auf Seite 74](#) in Kapitel 3, [Verwenden der Arbeitsliste](#).

# Arbeiten mit Dokumentberichten

Get-Answers bietet über die Dokumentberichtsoptionen die Möglichkeit, Feedback zu Dokumenten zu verfolgen. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie auf diese Funktion zugreifen können. Darüber hinaus werden die Informationen erläutert, die Sie unter Verwendung der Dokumentberichts-funktion abrufen können. Zu diesen Informationen zählen die Metadaten des Dokuments, das Dokument-Feedback, der Verwendungs- und Suchverlauf des Dokuments sowie die Aktivitäten des Dokumentteams.

## Zugreifen auf Dokumentberichte

Dokumentberichte stehen im Abschnitt **Berichte** in Get-Answers zur Verfügung. Bestimmte Benutzer verfügen nicht über die Berechtigungen zur Anzeige dieser Daten. Der Get-Answers-Verwalter kann Ihnen diese Berechtigungen gegebenenfalls erteilen.

So greifen Sie auf die Dokumentberichts-funktion zu:

- 1 Klicken Sie auf der Get-Answers-Startseite auf **Get-Answers**.
- 2 Klicken Sie auf der linken Seite auf den Link **Berichte**.

Klicken Sie in den Links unter dem Link **Berichte** auf die Daten, die Sie anzeigen möchten. Klicken Sie beispielsweise auf **Dokument-Feedback**, um Kommentare zu Dokumenten anzuzeigen.

Option	Bereitgestellte Daten
Dokumente	Metadaten zu Dokumenten, z. B. Status ( <b>Veröffentlicht</b> , <b>Arbeitskopie</b> usw.), Erstellungsdatum oder Ablaufdatum.
Dokument-Feedback	Kommentare von Lesern, die die Dokumente ausgewertet haben.
Verwendungsverlauf	Liste der heruntergeladenen Dokumente sowie der Benutzer, die die Dokumente heruntergeladen haben. Diese Daten enthalten Bewertungen der Zweckmäßigkeit.

Option	Bereitgestellte Daten
Suchverlauf	Liste der Dokumente, die in Benutzersuchvorgängen zurückgegeben wurden.
Dokumentteamaktivität	Der Verlauf der Dokumentteamaktivitäten wie z. B. die Erstellung oder Veröffentlichung bestimmter Dokumente.

## Verwenden der Dokumentberichtsoptionen

Unter Verwendung des Links **Berichte** auf der Seite **Get-Answers** können Sie auf Daten zu den Dokumenten zugreifen.

So zeigen Sie die Metadaten eines Dokuments an:

- 1 Klicken Sie auf den Link **Dokumente**.

Die Seite **Dokument suchen** wird geöffnet.

The screenshot displays the 'Dokument suchen' (Document Search) page. The top navigation bar includes 'Start', 'Get-Answers', 'Personen', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The left sidebar menu is expanded to show 'Get-Answers' with sub-items like 'Suchen', 'Kategorien durchsuchen', 'Neues Dokument hinzufügen', 'Liste der Entwürfe', 'Zurückgezogene Dokumente', 'Kategorien verwalten', 'Dokumentteams verwalten', 'Dokumenttypen verwalten', 'Gemeinsamer Inhalt', 'Benutzereinstellungen', 'Dokumente importieren', and 'Verknüpfte Dokumente abstimmen'. Below this is the 'Berichte' (Reports) section, which is expanded to show 'Dokumente' (Documents) with sub-items: 'Dokument-Feedback', 'Verwendungsverlauf', 'Suchverlauf', and 'Dokumentteamaktivität'. The main content area contains the instruction: 'Geben Sie die Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen".' (Enter the search criteria and click the 'Suchen' button). Below this are several search criteria fields: 'Autor:' (with a dropdown and icons), 'Status:' (with a dropdown), 'Erstellungsdatum:' (with a date picker), 'Dokumenttitel:' (with a text input), 'Ergebnis:' (with a dropdown), 'Ablaufdatum:' (with a date picker), and 'Dokumentteam:' (with a dropdown and icons). At the bottom of the search area are two buttons: 'Suchen' and 'Alle anzeigen'.

- 2 Geben Sie die Suchparameter für das Dokument in die Felder auf der Suchseite ein. Die folgenden Suchoperatoren stehen zur Verfügung: Beachten Sie, dass Strings zeichenweise, von links nach rechts, verglichen werden.

Operator	Beschreibung
Kein Operator	Entspricht der Verwendung des Operators =.
=	Suche nach exakter Übereinstimmung.
> (größer als)	Suche nach allen Strings mit einem ASCII-Hexadezimalwert, der größer ist als der Wert des Strings. Der ASCII-Hexadezimalwert eines Strings, der mit 0 (Null) beginnt, ist kleiner als der ASCII-Hexadezimalwert eines Strings, der mit einer anderen Zahl oder einem Buchstaben beginnt, da der Hexadezimalwert des ASCII-Werts 0 (Null) 0x30 lautet. Der ASCII-Hexadezimalwert von 9 ist kleiner als der von A. Der ASCII-Hexadezimalwert von A ist kleiner als der von Z. Der ASCII-Hexadezimalwert von Z ist kleiner als der des Buchstabens a. Der ASCII-Hexadezimalwert des Buchstabens a ist kleiner als der des Buchstabens z.
< (kleiner als)	Suche nach allen Strings mit einem ASCII-Hexadezimalwert, der kleiner ist als der Wert des Strings.
>= (größer als oder gleich)	Suche nach allen Strings mit einem ASCII-Hexadezimalwert, der entweder größer ist als der des Strings oder exakt mit diesem übereinstimmt.
<= (kleiner als oder gleich)	Suche nach allen Strings mit einem ASCII-Hexadezimalwert, der entweder kleiner ist als der des Strings oder exakt mit diesem übereinstimmt.
wie	Suche nach dem Unterstring an einer beliebigen Stelle innerhalb des Felds, in dem der String in Prozentzeichen (%) eingeschlossen ist. Beispiel: <b>wie %ut%</b> findet Ute, Futter und Mut. Derselbe Suchstring <b>wie ut</b> (ohne Prozentzeichen) findet hingegen nur exakte Übereinstimmungen wie Ut, uT oder UT.

### 3 Klicken Sie auf Suchen.

Die Seite **Ergebnisse der Dokumentsuche** wird geöffnet. Sie enthält eine Liste, in der die Dokumente aufgeführt werden, die Ihren Suchparametern entsprechen.

Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

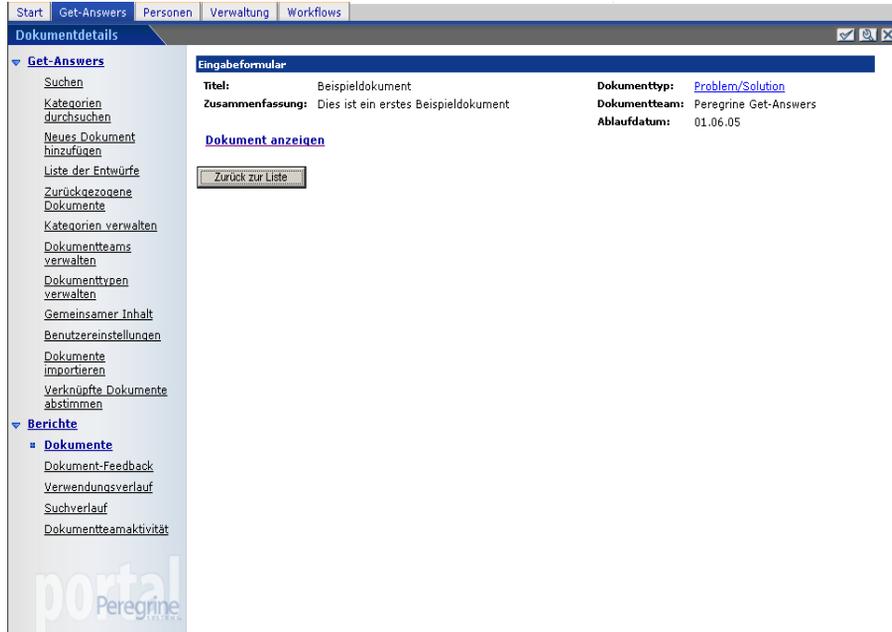
Autor	Status	Erstellungsdatum	Dokumenttitel	Ergebnis	Ablaufdatum	Dokumentteam
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02.12.04	it - 10 commandments		02.12.05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02.12.04	fr - proverbs 3	0	02.12.05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02.12.04	it - Minnesota		02.12.05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02.12.04	SC 5.0 Introduction	1	02.12.05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	14.02.05	babiu		14.02.06	Babi
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	14.02.05	Babi prova		14.02.06	Babi
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	27.02.05	Installation - étape 2		27.02.06	Babi
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	11.02.05	Présentation du Portail		11.02.06	Eq doc test FR
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	14.02.05	Document FR	1	14.02.06	Eq doc test FR
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	14.02.05	Procédure d'installation		01.01.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	23.02.05	Document 1		23.02.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	24.02.05	Problème / Solution		24.02.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	25.02.05	Clé USB - Utilisation		25.02.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Draft	25.02.05	Problème/Solution exemple		25.02.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	27.02.05	Doc externe - installation		20.06.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	WorkingCopy	25.02.05	Clé USB - Utilisation		25.02.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	27.02.05	Installation étape 1		01.01.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	27.02.05	Installation étape 2		01.01.06	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	27.02.05	Imprimante	2	21.03.05	Eq documentaire principale
<a href="#">user.super</a>	Published	27.02.05	Problème avec le téléphone		21.05.05	Eq documentaire principale

portal Peregrine

Neue Suche

- 4 Klicken Sie auf der Seite **Ergebnisse der Dokumentsuche** auf einen der Links in der Spalte **Autor**, um Zusammenfassungsinformationen zum Dokument anzuzeigen.

Die Seite **Dokumentdetails** wird geöffnet; sie enthält die detaillierten Dokumentdaten.



- 5 Sie können auf den Link **Dokument anzeigen** klicken, um das Dokument anzuzeigen, oder auf **Zurück zur Liste**, um ein anderes Dokument auszuwählen.

So zeigen Sie das Dokument-Feedback an:

**1** Klicken Sie auf den Link **Dokument-Feedback**.

Die Suchseite wird geöffnet.

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Navigation Tabs:** Start, Get-Answers, Personen, Verwaltung, Workflows.
- Page Title:** Dokument-Feedback suchen
- Left Navigation Menu:**
  - Get-Answers
    - Suchen
    - Kategorien durchsuchen
    - Neues Dokument hinzufügen
    - Liste der Entwürfe
    - Zurückgezogene Dokumente
    - Kategorien verwalten
    - Dokumentteams verwalten
    - Dokumenttypen verwalten
    - Gemeinsamer Inhalt
    - Benutzereinstellungen
    - Dokumente importieren
    - Verknüpfte Dokumente abstimmen
  - Berichte
    - Dokumente
    - Dokument-Feedback** (highlighted)
    - Verwendungsverlauf
    - Suchverlauf
    - Dokumentteamaktivität
- Main Content Area:**
  - Text: "Geben Sie die Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche 'Suchen'."
  - Dokumenttitel:** Dropdown menu, edit icon, save icon.
  - Feedback:** Dropdown menu, text input field.
  - Datum:** Date picker, edit icon, save icon.
  - Typ:** Dropdown menu, text input field.
  - Hilfreich:** Dropdown menu, radio buttons for "Ja" and "Nein".
  - Buttons:** Suchen, Alle anzeigen.
- Footer:** portal Peregrine logo.

**2** Geben Sie auf dieser Seite Suchparameter ein, um die Suche einzugrenzen.

**3** Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Liste der Dokumente anzuzeigen, die mit den Suchparametern übereinstimmen, oder klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um eine Liste aller Dokumente anzuzeigen, deren Besitzer Sie sind oder für die Feedback vorhanden ist.

Die Seite **Ergebnisse der Suche nach Dokument-Feedback** wird geöffnet.

- 4 Klicken Sie auf der Seite **Ergebnisse der Suche nach Dokument-Feedback** auf den Link eines Dokuments, um die Daten anzuzeigen.

Die Seite **Details zu Dokument-Feedback** wird geöffnet; sie enthält das detaillierte Dokument-Feedback.

**Datum:** 17.09.03  
**Dokumenttitel:** How-To Reboot  
**Feedback:** Here is some feedback from Joe  
**Person:** user, super

[Zurück zur Liste](#)

So zeigen Sie den Verwendungsverlauf eines Dokuments an:

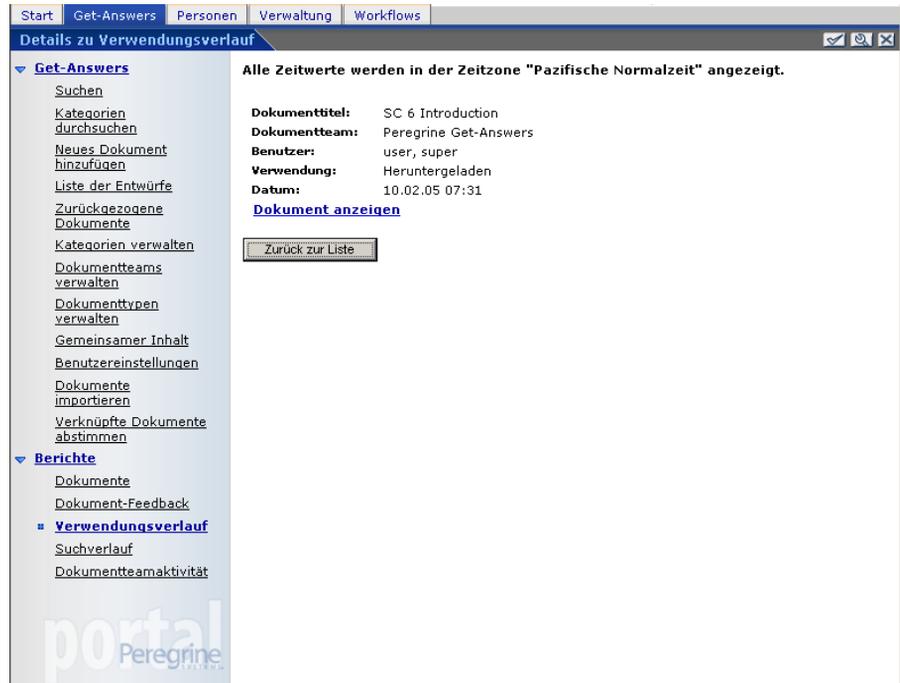
- 1 Klicken Sie auf den Link **Verwendungsverlauf**.

Die Suchseite wird geöffnet.

- 2 Geben Sie die Suchparameter für das Dokument in die Felder auf der Suchseite ein.
- 3 Klicken Sie auf **Suchen**, um nach einem Dokument zu suchen, oder auf **Alle anzeigen**, um eine Liste aller Dokumente anzuzeigen.

Die Seite **Ergebnisse der Suche nach Verwendungsverlauf** wird geöffnet.

- 4 Klicken Sie auf den Link **Dokumenttitel**, um die Seite **Details zu Verwendungsverlauf** für das Dokument anzuzeigen.



- 5 Klicken Sie auf **Dokument anzeigen**, um das Dokument in der Vorschau anzuzeigen.

So zeigen Sie den Suchverlauf eines Dokuments an:

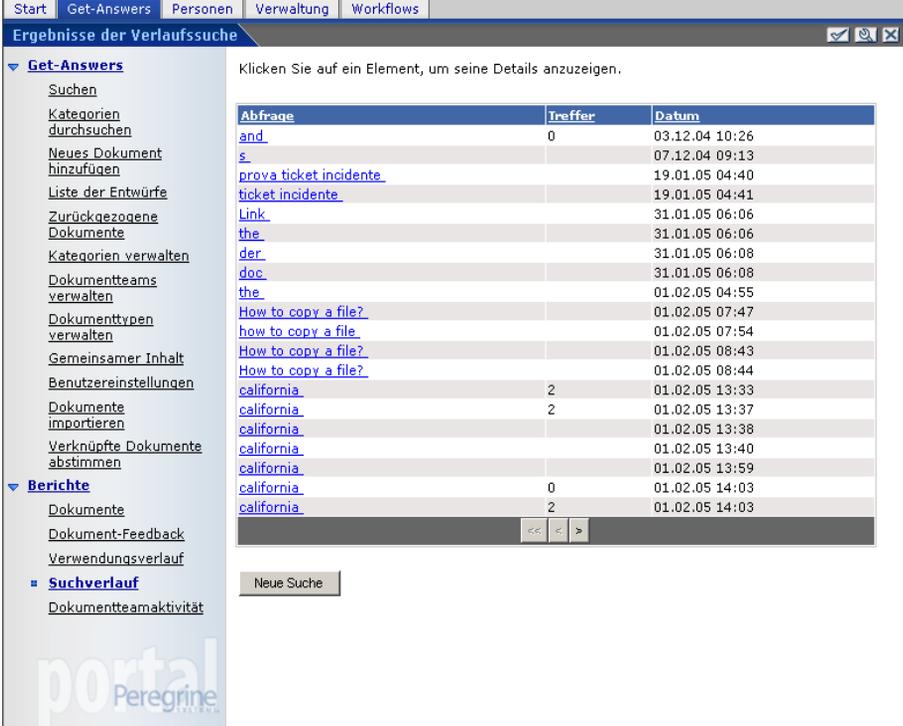
- 1 Klicken Sie auf den Link **Suchverlauf**.

Die Suchseite wird geöffnet.

- 2 Geben Sie die Suchparameter für das Dokument in die Felder auf der Suchseite ein.

### 3 Klicken Sie auf **Suchen** oder **Alle anzeigen**.

Die Seite **Ergebnisse der Verlaufssuche** wird geöffnet. Auf dieser Seite können Sie sehen, wie oft ein Dokument in den Ergebnissen eines Suchlaufs (in einer Trefferliste) enthalten war.



Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

Abfrage	Treffer	Datum
<a href="#">and</a>	0	03.12.04 10:26
<a href="#">s</a>		07.12.04 09:13
<a href="#">prova ticket incidente</a>		19.01.05 04:40
<a href="#">ticket incidente</a>		19.01.05 04:41
<a href="#">link</a>		31.01.05 06:06
<a href="#">the</a>		31.01.05 06:06
<a href="#">der</a>		31.01.05 06:08
<a href="#">doc</a>		31.01.05 06:08
<a href="#">the</a>		01.02.05 04:55
<a href="#">How to copy a file?</a>		01.02.05 07:47
<a href="#">how to copy a file</a>		01.02.05 07:54
<a href="#">How to copy a file?</a>		01.02.05 08:43
<a href="#">How to copy a file?</a>		01.02.05 08:44
<a href="#">california</a>	2	01.02.05 13:33
<a href="#">california</a>	2	01.02.05 13:37
<a href="#">california</a>		01.02.05 13:38
<a href="#">california</a>		01.02.05 13:40
<a href="#">california</a>		01.02.05 13:59
<a href="#">california</a>	0	01.02.05 14:03
<a href="#">california</a>	2	01.02.05 14:03

Neue Suche

### 4 Klicken Sie auf der Seite **Ergebnisse der Verlaufssuche** auf den Link in der Spalte **Abfrage**, um Details zum Suchverlauf der Abfrage anzuzeigen.

Die Seite **Details zu Verlaufssuche** wird geöffnet; sie enthält den Suchverlauf der Dokumentabfrage. Auf dieser Seite können Sie außerdem sehen, welche Abfragen zum Auffinden des Dokuments verwendet wurden.



So zeigen Sie die Dokumentteamaktivität an:

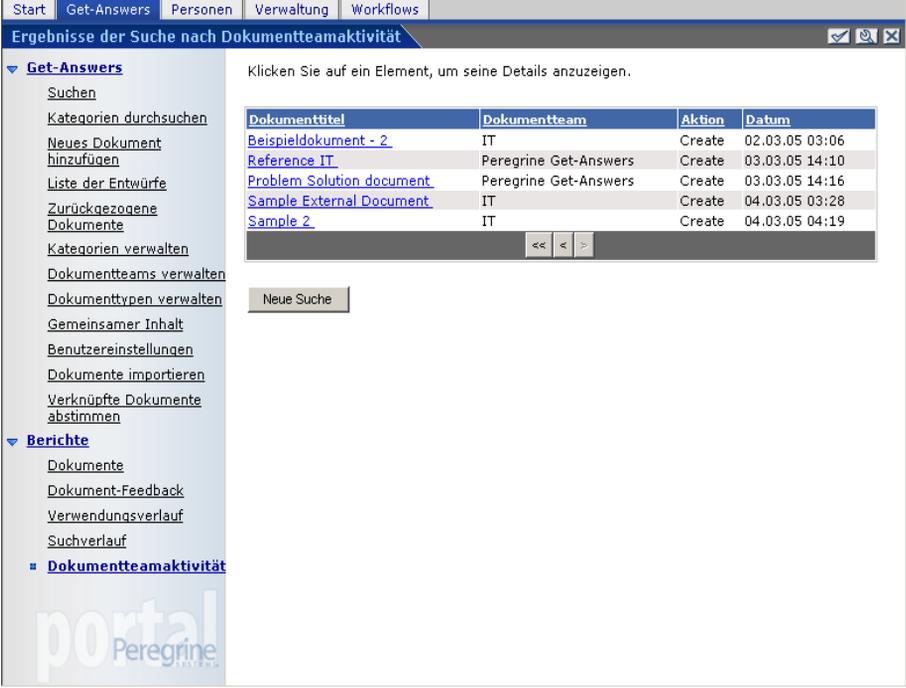
- 1 Klicken Sie auf den Link **Dokumentteamaktivität**.

Die Seite **Dokumentteamaktivität suchen** wird geöffnet.

- 2 Geben Sie in die Felder auf der Suchseite die Suchparameter für ein bestimmtes Dokument, eine Gruppe von Dokumenten oder ein Dokumentteam ein.
  - Aktion – Mögliche Aktionen sind **Erstellen, Ändern, Veröffentlichen** oder alle Aktionen (kein Eintrag in der Dropdown-Liste).
  - Datum – Das Datum einer für das Dokument durchgeführten Aktion (**Erstellen, Ändern, Veröffentlichen**).
  - Dokumenttitel – Der Titel des Dokuments.
  - Dokumentteam – Der Name des Dokumentteams.

- 3 Klicken Sie auf **Suchen**, um nach einem bestimmten Dokument oder einem Satz von Dokumenten zu suchen, oder auf **Alle anzeigen**, um eine Liste aller Dokumente anzuzeigen.

Die Seite **Ergebnisse der Suche nach Dokumentteamaktivität** wird geöffnet.



Start | Get-Answers | Personen | Verwaltung | Workflows

Ergebnisse der Suche nach Dokumentteamaktivität

Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

Dokumenttitel	Dokumentteam	Aktion	Datum
<a href="#">Beispieldokument - 2</a>	IT	Create	02.03.05 03:06
<a href="#">Reference IT</a>	Peregrine Get-Answers	Create	03.03.05 14:10
<a href="#">Problem Solution document</a>	Peregrine Get-Answers	Create	03.03.05 14:16
<a href="#">Sample External Document</a>	IT	Create	04.03.05 03:28
<a href="#">Sample 2</a>	IT	Create	04.03.05 04:19

Neue Suche

portal  
Peregrine

- 4 Klicken Sie auf der Seite **Ergebnisse der Suche nach Dokumentteamaktivität** auf den Link eines Dokuments, um die Details zur Dokumentteamaktivität für die Dokumentaktion anzuzeigen.

Die Seite **Details zu Dokumentteamaktivität** wird geöffnet; sie enthält den Dokumenttitel, das Dokumentteam, die Aktion sowie das Datum.



- 5 Klicken Sie auf **Dokument anzeigen**, um das Dokument in der Vorschau anzuzeigen.

## Verwenden von Get-Answers mit ServiceCenter-Integration

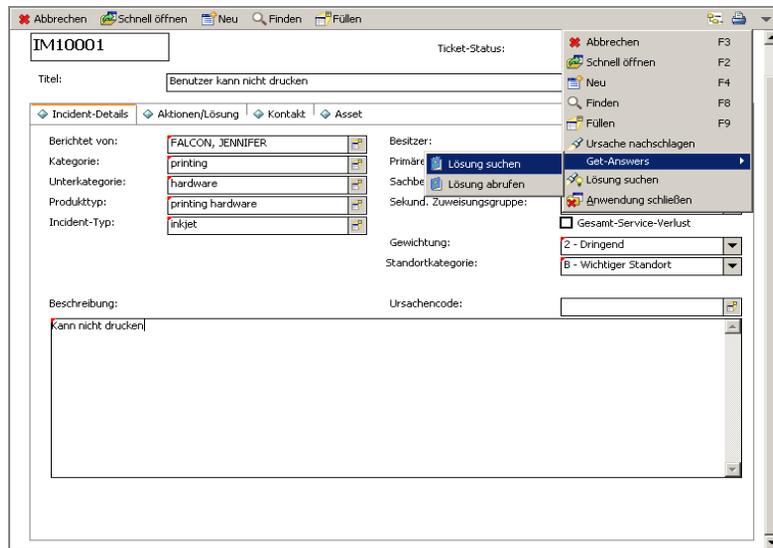
In diesem Abschnitt wird das Arbeiten mit Get-Answers beschrieben, wenn die Anwendung als Wissensbasis für Peregrine ServiceCenter eingesetzt wird.

## Verwenden der ServiceCenter-Integration mit Get-Answers

In diesem Abschnitt wird anhand eines Beispiels die Verwendung der ServiceCenter-Integration mit Get-Answers illustriert. In diesem Beispiel liegt in Get-Answers ein Druckerdokument vor, das die Lösung für einen Benutzer mit Druckerproblemen enthält.

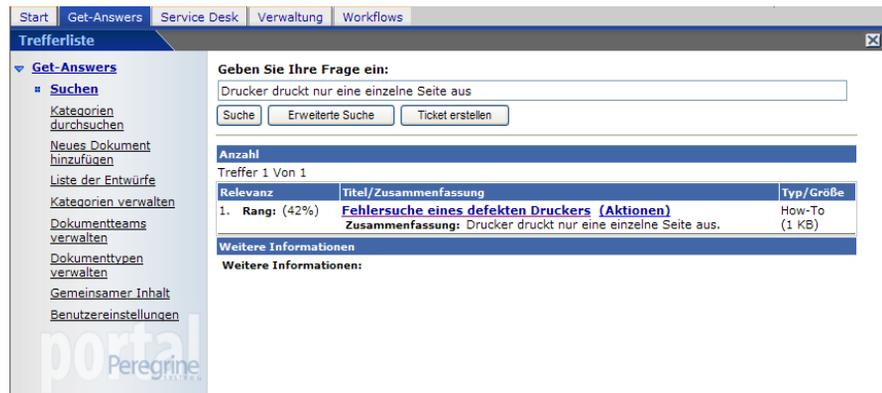
So verwenden Sie die ServiceCenter-Integration mit Get-Answers:

- 1 Öffnen Sie in Get-Services einen Beispiel-Incident für ein Druckerproblem.
- 2 Machen Sie auf dem Incident-Formular alle erforderlichen Angaben.
- 3 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Get-Answers** > **Lösung suchen** aus.



Das Get-Answers-Portal wird geöffnet. Wurde Ihr System nicht für die automatische Anmeldung konfiguriert, müssen Sie sich bei Get-Answers anmelden. Im Get-Answers-Portal sollte ein Suchbildschirm angezeigt werden, der eine Ergebnisliste für die Suche enthält. Beachten Sie, dass das Feld **Kontext** die zugehörige Incident Management-Nummer enthält, anhand derer die Suchergebnisse generiert wurden.

**Hinweis:** Alle ServiceCenter- und Get-Answers-Anmeldungen müssen übereinstimmen. Weitere Informationen zu integrierten Anmeldungen finden Sie in [Kapitel 8, Get-Answers-Sicherheit](#).

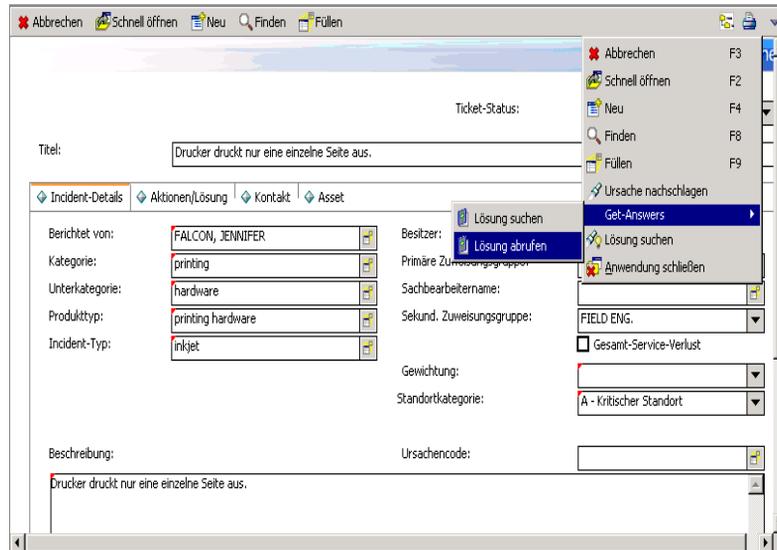


4 Klicken Sie auf den Dokumenttitel, um das Dokument anzuzeigen.

Das Dokument wird im Dokument-Viewer geöffnet.

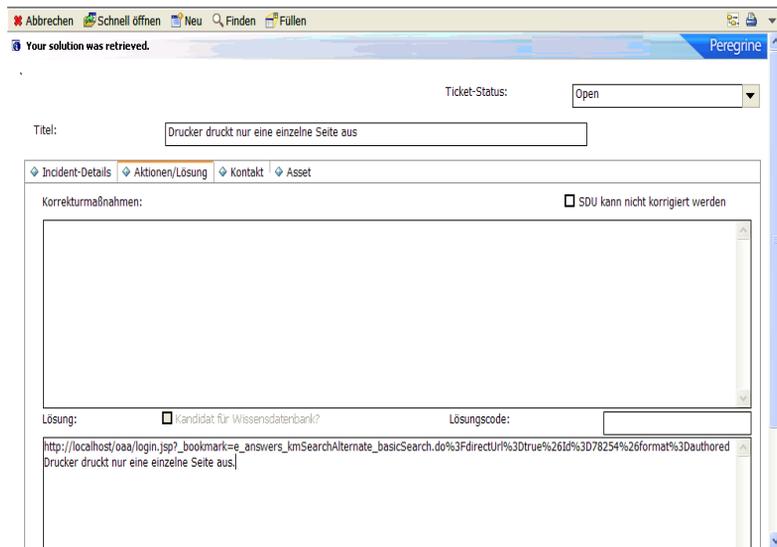


## 5 Rufen Sie in ServiceCenter die Lösung über das Dropdown-Menü ab.



## 6 Wählen Sie das Register **Aktionen/Lösung**.

Die aus Get-Answers abgerufene Lösung wird im Textfeld **Lösung** angezeigt.

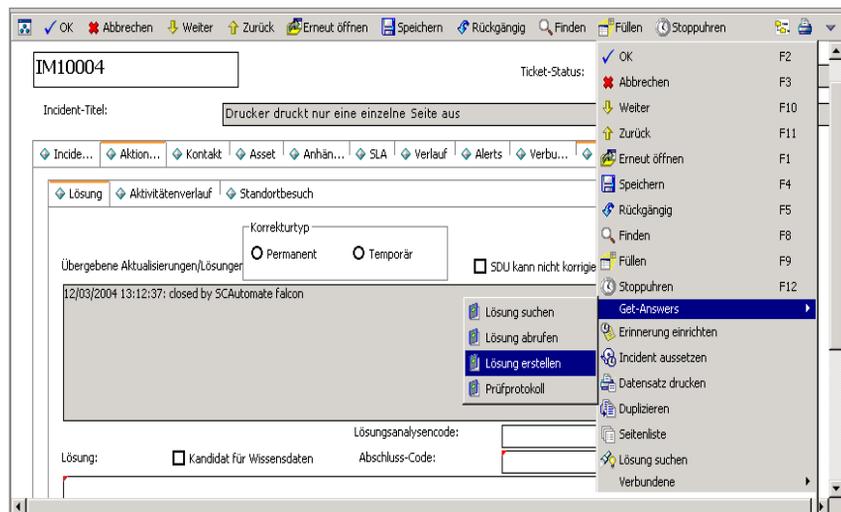


# Veröffentlichen einer Incident-Lösung in der Wissensdatenbank

Wenn Sie ServiceCenter in Get-Answers integriert haben, können Sie Lösungen für Incidents direkt in der Get-Answers-Wissensdatenbank veröffentlichen.

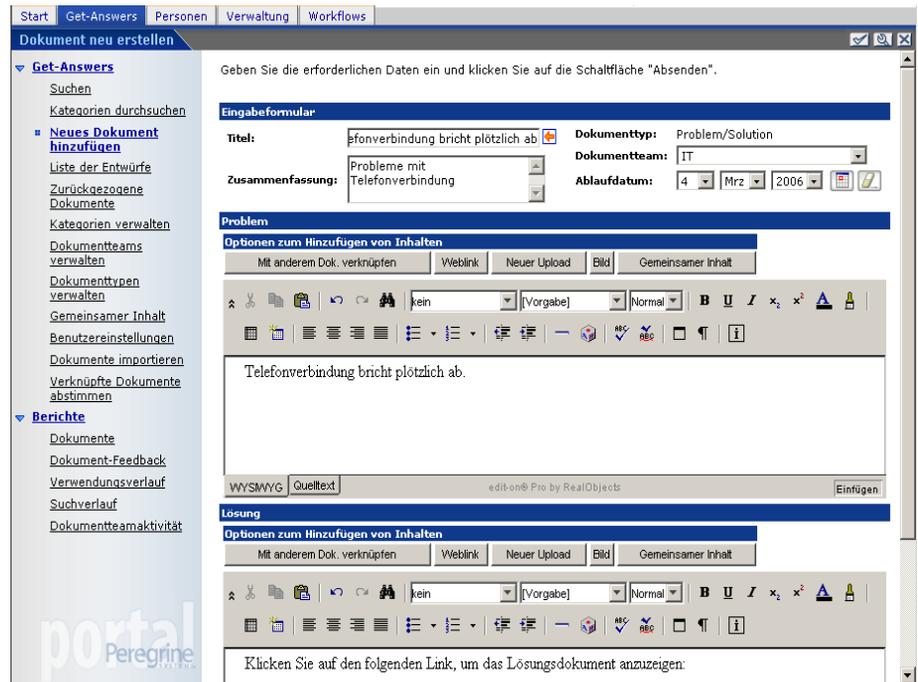
So veröffentlichen Sie eine Incident-Lösung:

- 1 Suchen Sie in ServiceCenter nach einem abgeschlossenen oder gelösten Incident.
- 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Get-Answers** > **Lösung erstellen** aus.





**Hinweis:** Sie müssen sich bei Get-Answers anmelden, wenn Sie nicht bereits angemeldet sind oder die Authentifizierung automatisch durchgeführt wurde.



5 Erstellen Sie in Get-Answers ein neues Dokument für die Wissensdatenbank.

## Anzeigen des Prüfprotokolls für einen Incident

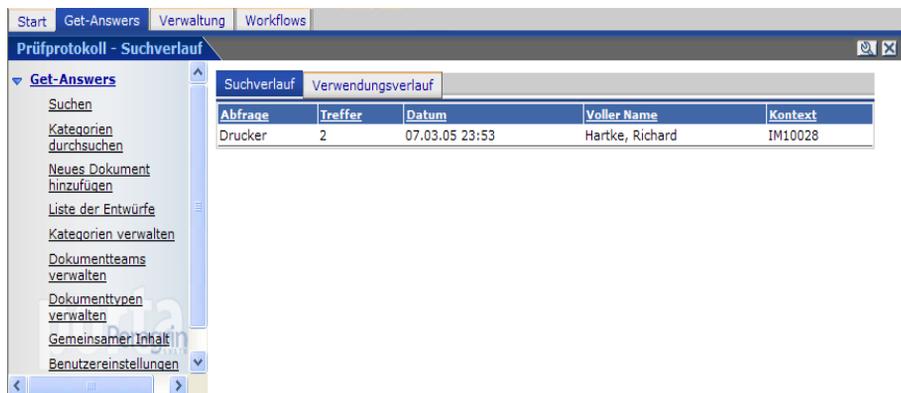
Mit Hilfe der Funktion **Prüfprotokoll** können Sie feststellen, welche Suchläufe durchgeführt wurden und welche Dokumente für einen Incident angezeigt und abgerufen wurden. Dies erleichtert die Verwaltung der Wissensdatenbank und die Suche nach weiteren in ihr enthaltenen Artikeln.

So zeigen Sie das Prüfprotokoll für einen Incident an:

- 1 Suchen Sie in ServiceCenter nach einem Incident-Ticket und zeigen Sie es an.
- 2 Wählen Sie im Dropdown-Menü **Get-Answers > Prüfprotokoll** aus.

Die Get-Answers-Seite **Prüfprotokoll - Suchverlauf** wird in einem Browserfenster geöffnet.

**Hinweis:** Sie müssen sich bei Get-Answers anmelden, wenn Sie nicht bereits angemeldet sind oder die Authentifizierung automatisch durchgeführt wurde.



Abfrage	Treffer	Datum	Voller Name	Kontext
Drucker	2	07.03.05 23:53	Hartke, Richard	IM10028

- 3 Klicken Sie auf das Register **Verwendungsverlauf**, um die Verwendung der Dokumente anzuzeigen.

The screenshot shows the 'Prüfprotokoll' application window. The top menu bar includes 'Start', 'Get-Answers', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The left sidebar contains a 'Get-Answers' section with various options like 'Suchen', 'Kategorien durchsuchen', 'Neues Dokument hinzufügen', 'Liste der Entwürfe', 'Kategorien verwalten', 'Dokumentteams verwalten', 'Dokumenttypen verwalten', 'Gemeinsamer Inhalt', and 'Benutzereinstellungen'. The main area is divided into two tabs: 'Suchverlauf' and 'Verwendungsverlauf'. The 'Verwendungsverlauf' tab is active, displaying a table with the following data:

Dokumenttitel	Dokumentteam	Verwendung	Benutzer	Datum	Voller Name	Kontext
<a href="#">Fehlersuche eines defekten Druckers</a>	IT	RetrievedSolution	Hartke, Richard	07.03.05 23:52	Hartke, Richard	IM10028
<a href="#">Fehlersuche eines defekten Druckers</a>	IT	Downloaded	Hartke, Richard	07.03.05 23:53	Hartke, Richard	IM10028
<a href="#">Fehlersuche eines defekten Druckers</a>	IT	Downloaded	Hartke, Richard	07.03.05 23:53	Hartke, Richard	IM10028
<a href="#">Fehlersuche eines defekten Druckers</a>	IT	Downloaded	Hartke, Richard	07.03.05 23:53	Hartke, Richard	IM10028

- 4 Sie können auf den Dokumenttitel klicken, um das Dokument im Dokument-Viewer zu öffnen. In diesem Fenster können Sie die Funktion **Dokument-Feedback** und weitere Get-Answers-Funktionen verwenden, wenn Sie ein Dokumentbesitzer sind.





# A Suchabfragen

ANHANG

---

## Funktionsweise der Get-Answers-Suche

Die einfache Suche in Get-Answers ist eine Suche nach Konzepten. Sie stellt drei primäre Suchtypen zur Verfügung: Konzeptsuche (**Suche in natürlicher Sprache**), Mustervergleich (**Nach verschiedenen Schreibweisen suchen**) und boolesche Suche.

Im Konzept-Suchmodus der einfachen oder erweiterten Suche verwendet Get-Answers die Wörterbücher und Thesauri als Wissensbasis für die Verarbeitung Ihrer Abfragen. Diese Abfragen stellen Informationen hinsichtlich der Wortbedeutungen, Syntax, Wortvarianten und Beziehungen zwischen Wörtern zur Verfügung. Anhand der definierten Beziehungen zwischen Wörtern können diese in einem „semantischen Netzwerk“ miteinander verknüpft werden.

In diesem Netzwerk ist jede Wortbedeutung mit einer Liste assoziierter Wörter und der Assoziationsstärke verknüpft, die angibt, wie nahe die einzelnen Wörter dieser Bedeutung kommen. Einzelne Wörter können mit mehreren Bedeutungen und verschiedenen Assoziationsstärken verknüpft werden. Sie können steuern, wie viele und welche Verknüpfungen berücksichtigt werden, indem Sie die Erweiterungsebene ändern oder gar keine Erweiterungsebene verwenden.

Das semantische Netzwerk macht es möglich, mit Get-Answers nach *Konzepten* oder *Bedeutungseinheiten* und nicht nur nach exakten Übereinstimmungen der Abfragebegriffe zu suchen. So kann die Abfrage „Arbeitssuchender“ beispielsweise auch die ähnlichen Konzepte „Bewerber“, „Kandidaten“, „Stellenangebote“ und „freie Stellen“ ergeben. Da die Suchmaschine nach Konzepten suchen kann, ist das Ergebnis weitaus umfassender und relevanter als bei anderen Programmen zur Dokumentwiedergewinnung.

Im Mustervergleich-Suchmodus des Formulars **Erweiterte Suche**, der auch als **Nach verschiedenen Schreibweisen suchen** bezeichnet wird, können Sie nach *Mustern* suchen, die Ihrer Abfrage entsprechen; diese Methode eignet sich bei „unsauberen“ OCR-Daten oder Wörtern mit verschiedenen oder schwierigen Schreibweisen.

Der boolesche Modus im Formular **Erweiterte Suche** ist eine schnelle Methode, Dokumente zu ermitteln, die bestimmte Begriffe enthalten (bzw. nicht enthalten).

## Die Abfrage-Pipeline

Der Get-Answers-Suchprozess kann als Pipeline betrachtet werden. An einem Ende geben Sie Abfragewörter ein. Während der Passage durch die Pipeline durchlaufen die Abfragewörter verschiedene Analyse- und Verarbeitungsphasen. Bei dieser Verarbeitung wird die ursprüngliche Liste der Abfragewörter gekürzt und erweitert, bis am Ende der Pipeline eine endgültige Liste erstellt wird.

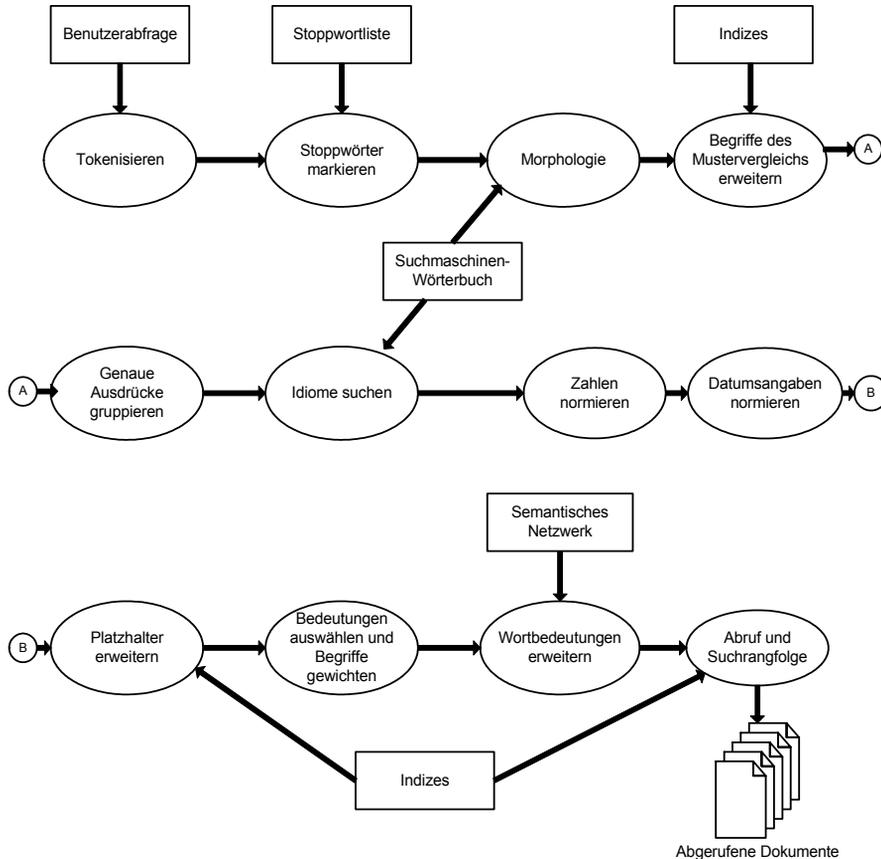
Zuerst werden die Wörter gegliedert (Strings werden in Wörter zerlegt, auch Sonderformen wie Datumsangaben oder Telefonnummern werden berücksichtigt). Das Wörterbuch wird sowohl bei der morphologischen Analyse (Wörter werden durch Weglassung von Endungen und Pluralformen auf den Wortstamm reduziert) als auch bei der Idiomverarbeitung herangezogen (Wortverbindungen, die eine über die Bedeutung der einzelnen Wörter hinausgehende Bedeutung haben, werden übersetzt, z. B. „Klein beigegeben“).

Außerdem werden bestimmte unbedeutende Wörter, so genannte Stoppwörter (wie „der/die/das“ oder „von“) entfernt, die nur wenig dazu beitragen können, die gesuchten Informationen zu ermitteln. Anschließend werden die Wörter anhand des Wörterbuchs und der Verknüpfungen im semantischen Netzwerk erweitert. Wenn die Suchmaschine Wörter erweitert, findet sie andere, mit den Abfragewörtern verwandte Begriffe und Konzepte und fügt sie zur Liste der Suchbegriffe hinzu. Die Wörter der Liste werden nach Rangfolge geordnet, wobei exakte Übereinstimmungen ganz oben eingestuft werden, gefolgt von eng verwandten und schließlich von entfernter verwandten Begriffen. Diese nach Rang geordnete Wortliste verwendet das Suchmaschinenprogramm beim Durchsuchen der Indizes für die Dokumente in der Bibliothek. Während der Suche stellt das Programm fest:

- Wie viele exakte Abfragewörter ein Dokument enthält
- Wie viele verwandte Begriffe vorhanden sind
- Welcher Art die Beziehungen sind (starkes Synonym, Antonym, verwandt etc.)
- Die Nähe (physische Entfernung zueinander) der relevanten Wörter innerhalb eines Dokuments.

**Anhand dieser Informationen identifiziert und klassifiziert Get-Answers die Treffer in den Dokumenten. Die Anzahl und Bedeutung dieser Treffer bestimmt, welche Dokumente „gefunden“ und in der Reihenfolge ihrer wahrscheinlichen Relevanz gelistet werden.**

In der folgenden Übersicht ist der Suchprozess schematisch dargestellt.



- Bei der Gliederung werden Strings als Wörter, Datumsangaben oder Zahlen identifiziert.
- Unbedeutende Stoppwörter werden innerhalb der Abfragewörterliste markiert.
- Morphologie reduziert Abfragewörter auf den Wortstamm.
- Wenn ein Abfragewort mit dem Operator für einen **Mustervergleich** (~) versehen ist oder Sie sich im Mustervergleich-Suchmodus befinden, wird die Liste der Abfragewörter um die Wörter erweitert, die mit dem Mustervergleichswort übereinstimmen.

- In Anführungszeichen eingeschlossene Wörter („“) werden als Gruppe behandelt, um eine Suche nach dem **exakten Ausdruck** zu ermöglichen.
- **Idiome** (z. B. „Heißes Eisen“ oder „Kalter Kaffee“) werden als solche identifiziert, damit Übereinstimmungen mit dem Ausdruck höher gewichtet werden als das Auftreten der einzelnen Wörter.
- Numerische Einträge werden normalisiert, um eine Suche nach **Zahlen oder Datumsangaben** zu ermöglichen.
- Wenn ein Abfragewort mit einem **Platzhalter** (\*,?,[Suchausdruck], \_ , \, @, #, ^) versehen ist, wird die Liste der Abfragewörter um die Wörter erweitert, die mit dem Platzhalter übereinstimmen.
- Durch die **Erweiterung des semantischen Netzwerks** werden Wörter, die mit den restlichen Abfragewörtern verwandt sind, zur Liste der Abfragewörter hinzugefügt.
- Dokumente werden nach **Relevanz gewichtet** und in einer Liste angezeigt.

## Abfrageergebnis:

Sie können das Ergebnis, das die Suchmaschine zurückgibt, beeinflussen, indem Sie eine Ebene für die Erweiterung der Wortlisten festlegen. Erweiterungsebenen für Wortlisten weisen das System an, wie „tief“ das semantische Netzwerk bei der Suche nach Begriffen, die mit den Abfragewörtern verwandt sind (oder für die Suche relevant sind) durchsucht werden soll. Erweiterungsebenen für Wortlisten (und Beispiele für eine Definition für das Wort „Fang“) werden wie folgt definiert:

- Genaue Übereinstimmungen und morphologische Varianten (z. B. Fang, Fänge)
- Leichte Abweichungen (z. B. gefangen, fangend)
- Extrem ähnliche Konzepte (erbeuten, anlocken)  
Beispiel: erbeuten wie in „einen guten Fang machen“, anlocken wie in „Mit Speck fängt man Mäuse“ (Redewendung)
- Sehr ähnliche Konzepte (schnappen, fassen)  
Beispiel: fassen wie in „den Täter fangen“
- Konzepte mit geringer Ähnlichkeit (ergreifen, Halterung)

Diese Beispiele für das Wort „Fang“ hängen von den Einstellungen für die Suchmaschine und dem Kontext des Suchworts im Dokument ab. Beispiel: Je höher Sie die Worterweiterungsebene im Bildschirm **Erweiterte Suche** einstellen und je höher der Wert für die systemweite Verwaltungseinstellung **Limit für Wortlisterweiterung** ist, desto größer ist die Ergebnismenge und desto geringer ist die Treffergenauigkeit. Die Ergebnismenge wird außerdem dadurch beeinflusst, ob ein Wort im Dokument als Substantiv oder als Verb vorkommt.

## Erläuterungen zur Rangfolge

Die letzten Aktionen der Suchmaschine beim Abfrageprozess betreffen die Festlegung der Rangfolge, die zuerst per Grob- und anschließend per Feineinstufung erfolgt. In dieser Phase werden Dokumente abgerufen und gewichtet. (Dieser Prozess findet nur bei Konzeptabfragen und Mustervergleichen, nicht bei booleschen Abfragen statt.)

Bei der *Grobeinstufung* prüft die Suchmaschine lediglich, ob die Abfragewörter oder ähnliche Wörter im Dokument vorhanden sind. Das Programm ruft die nach der Grobeinstufung am höchsten bewerteten Dokumente – bis zur maximal festgelegten Anzahl – ab. Anschließend werden die abgerufenen Dokumente nochmals einer feineren Bewertung unterzogen.

Bei der *Feineinstufung* analysiert die Suchmaschine die abgerufenen Dokumente, um den genauen Rang festzulegen. Dieser Rang wird zum Sortieren der Dokumente verwendet, so dass Sie die Dokumente in der Reihenfolge der wahrscheinlichen Relevanz sehen.

Weitere Hinweise zur Arbeitsweise der einzelnen Prozesse finden Sie in den folgenden Abschnitten.

### Berechnung der Grobeinstufung

Bei der Berechnung der Grobeinstufung werden die folgenden Faktoren gewertet. Jeder Faktor verleiht dem Dokument eine bestimmte relative Gewichtung. In der Summe bestimmen diese Gewichtungen die Relevanz eines Dokuments.

**Wichtig:** Vollständigkeit: Je größer die Anzahl der Abfragewörter (entweder exakte Übereinstimmung oder nach Voreinstellung), desto höher die Gewichtung.

Ein relevantes Dokument sollte mindestens eine Übereinstimmung oder einen verwandten Begriff für jedes Wort in der ursprünglichen Abfrage enthalten. Enthält das Dokument nur einen Bruchteil der ursprünglichen Abfragewörter, entspricht der maximale Rang des Dokuments diesem Bruchteil. Enthält ein Dokument z. B. nur 3 der 4 ursprünglichen Begriffe in der Abfrage, liegt die maximale Gewichtung bei 75%. Verwandte Begriffe werden niedriger bewertet als die ursprünglichen (exakten) Wörter. Wenn Sie Abfragewörtern unterschiedliche Gewichtungen zuweisen, werden diese in der Endbewertung entsprechend berücksichtigt.

Besteht die Abfrage z. B. aus drei Abfragebegriffen, wird ein Dokument, in dem alle drei Begriffe je einmal auftreten, höher bewertet als ein Dokument, in dem einer der Abfragebegriffe 100 Mal vorkommt.

**Wichtig:** Kontextueller Nachweis bedeutet: je größer die Anzahl der verwandten Begriffe, desto höher die Gewichtung.

Wörter werden durch ähnliche Begriffe untermauert. Enthält ein Dokument sowohl das gesuchte Wort als auch verwandte Begriffe für dieses Wort, wird es höher gewichtet, da ähnliche Begriffe die Relevanz verstärken. Wenn beispielsweise das Wort „Karte“ in der Nähe der Begriffe „Haben“, „Soll“ und „belasten“ auftaucht, ist die Bedeutung „Kreditkarte“ sehr viel wahrscheinlicher als die Bedeutung „Spielkarte“, „Landkarte“ oder „Fahrkarte“.

**Wichtig:** Semantische Entfernung bedeutet: je größer die Ähnlichkeit der Begriffe, desto höher die Gewichtung.

Das semantische Netzwerk enthält Informationen darüber, wie eng zwei Begriffe miteinander verwandt sind (z. B. sind Wörter, die synonym gebraucht werden, enger verwandt als Wörter mit gegensätzlicher Bedeutung (Antonyme). Dieses Verfahren wird zur Berechnung der Menge der kontextuellen Nachweise verwendet, die ein Wort in einer bestimmten Bedeutung stützen. Je enger die Beziehung zwischen diesen Begriffen und den Abfragewörtern ist, desto höher ist die Gewichtung. Insofern wird die Rangfolge entsprechend der semantischen Entfernung angepasst. Morphologische Varianten wie „Lieferung“, „liefern“ und „Lieferant“ werden als exakte Übereinstimmung behandelt. Die *semantische* Entfernung von Begriffen darf nicht mit der *physischen* Entfernung der Treffer innerhalb eines Dokuments verwechselt werden. Die physische Distanz wird bei der unten beschriebenen Feineinstufung herangezogen.

## Berechnung der Feineinstufung

Bei der Berechnung der Feineinstufung werden die physische Position der Abfragewörter und verwandten Begriffe innerhalb eines Dokuments sowie die Gesamtanzahl der Begriffe gewertet. In der Standardeinstellung wird bei der Feineinstufung eine Formel verwendet, die alle hier beschriebenen Faktoren in gleichem Maße gewichtet.

**Wichtig:** Nähe: Je näher die Abfragewörter und verwandten Begriffe in einem Dokument beieinander stehen, desto höher ist die Gewichtung.

Einem Dokument, in dem eng beieinander stehende verwandte Begriffe vorkommen, vorzugsweise im selben Satz oder Absatz, wird mehr Relevanz beigemessen. Das System berechnet einen Faktor für physische Nähe, der für angrenzende Begriffe am höchsten ist und mit zunehmender (physischer) Entfernung immer niedriger wird. Infolgedessen werden Dokumente mit vielen eng beieinander liegenden Treffern höher bewertet als Dokumente, in denen dieselben Treffer über den gesamten Text verstreut sind.

**Wichtig:** Trefferdichte: Je größer der Anteil der Abfragewörter und verwandten Begriffe an der Gesamtzahl der Wörter eines Dokuments ist, desto höher ist die Gewichtung.

Ein Dokument wird als relevanter eingestuft, wenn – im Verhältnis zur Gesamtmenge betrachtet – sehr viele Wörter im Dokument Abfragewörter oder verwandte Begriffe darstellen. Infolgedessen werden kurze Dokumente mit vielen Treffern höher bewertet als längere Dokumente mit einigen Treffern.

**Wichtig:** Grobeinstufungswert: Die Suchmaschine verwendet den bei der Grobeinstufung ermittelten Wert. Einzelheiten zu den bei diesem Prozess berücksichtigten Faktoren (Vollständigkeit, kontextueller Nachweis, semantische Entfernung) finden Sie im Abschnitt *Berechnung der Grobeinstufung* weiter oben.

## Vergleich der Abfragetypen

Alle Abfragen werden in einem der drei Hauptmodi (Konzept-, Mustervergleichs- (Nach verschiedenen Schreibweisen suchen) und boolescher Modus) verarbeitet. Es gibt weitere Abfragetypen, die entweder in Verbindung mit der primären Abfrage oder im Anschluss an die anfängliche Abfrage verwendet werden können. Im Folgenden werden die verschiedenen Methoden nach den folgenden Gesichtspunkten miteinander verglichen: Möglichkeiten, eine Suche einzugrenzen oder zu erweitern, Schwierigkeitsgrad der Eingabe, generelle Antwortzeiten und Situationen, in denen ein bestimmter Abfragetyp einem anderen vorzuziehen ist.

### Konzeptsuche

Ein primärer Abfragemodus, bei dem Sie einfache Abfragen in natürlicher Sprache ohne Operatoren eingeben können. Sämtliche Abfragewörter werden automatisch bis zur festgelegten Erweiterungsebene erweitert und die zurückgegebenen Dokumente werden nach Relevanz sortiert.

- Die Suche wird folgendermaßen **eingegrenzt**:
  - Festlegen einer niedrigeren Erweiterungsebene und/oder geringeren Anzahl an Erweiterungswörtern
  - Einschließen eines exakten Ausdrucks in Anführungszeichen
- Die Suche wird folgendermaßen **erweitert**:
  - Festlegen einer höheren Erweiterungsebene und/oder größeren Anzahl an Erweiterungswörtern
  - Verwenden eines speziellen Operators, um für ein bestimmtes Abfragewort einen Mustervergleich (~) durchzuführen, oder Erweitern mit Hilfe eines Platzhalters (\*, ?, [Suchausdruck], \_, @, #, ^)
- Der Suchprozess dauert in der Regel länger als die boolesche Suche, da eine semantische Erweiterung durchgeführt und die Rangfolge festgelegt wird. Ergebnismenge und Genauigkeit sind jedoch größer, so dass die Auswertung leichter und schneller vonstatten geht.

- Optimal geeignet für die folgenden Situationen:
  - Sie haben noch keine Erfahrung mit dem System (dies ist eine der leichtesten Abfragen)
  - Sie benötigen ein schnelles, aber nicht sehr genaues Ergebnis
  - Sie wissen, dass die gesuchten Wörter in der Datenbank vorhanden sind (wenn die semantische Erweiterung auf Ebene 1 gesetzt ist, wird eine Konzeptsuche fast immer schneller ausgeführt als eine boolesche Suche)

## Mustervergleich oder Suche nach verschiedenen Schreibweisen

Ein primärer Abfragetyp, der ebenfalls Abfragen in einfacher Sprache verarbeitet, aber unterschiedliche Schreibweisen der Begriffe im Text oder in der Abfrage berücksichtigt. Alle Abfragewörter werden automatisch erweitert und die zurückgegebenen Dokumente werden nach Relevanz gewichtet.

- Die Suche wird folgendermaßen **eingegrenzt**:
  - Angeben einer geringeren Anzahl an Mustererweiterungswörtern
  - Einschließen eines exakten Ausdrucks in Anführungszeichen
- Die Suche wird folgendermaßen **erweitert**:
  - Angeben einer größeren Anzahl an Mustererweiterungswörtern
  - Verwenden von Dokumentmetadaten als Filter (die mit dem Operator OR mit den Suchwörter verbunden werden)
  - Verwenden eines speziellen Operators, um einen bestimmten Suchbegriff semantisch zu erweitern (!)
- Der Suchprozess dauert in der Regel länger als die boolesche Suche, da eine Mustererweiterung durchgeführt und die Rangfolge festgelegt wird. Ergebnismenge und Genauigkeit sind jedoch größer, so dass die Auswertung leichter und schneller vonstatten geht.
- Optimal geeignet für die folgenden Situationen:
  - Es liegen unkorrigierte OCR-Daten vor
  - Sie suchen nach einem Eigennamen mit unterschiedlichen Schreibweisen
  - Sie suchen nach einem bestimmten Begriff oder Ausdruck, über dessen Schreibweise Sie sich nicht im Klaren sind

## Boolesche Suche

Ein primärer Abfragetyp, der auf herkömmliche boolesche Operatoren zurückgreift, um exakte Übereinstimmungen für *alle* eingegebenen Abfragewörter zu finden. Die Begriffe werden nicht erweitert und die Ergebnisse nicht gewichtet.

- Die Suche wird folgendermaßen **eingegrenzt**:
  - Verwenden eines exakten Ausdrucks in Anführungszeichen
  - Verwenden bestimmter boolescher Operatoren (AND, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN und verschachtelter Anweisungen)
- Die Suche wird folgendermaßen **erweitert**:
  - Verwenden des Operators OR
  - Verwenden eines speziellen Operators, um ein bestimmtes Abfragewort semantisch zu erweitern (!), einen Mustervergleich (~) durchzuführen oder das Abfragewort durch Angeben eines Platzhalters (\*, ?, [Suchausdruck], \_, @, #, ^) zu erweitern
- Die Eingabe der Abfrage ist schwieriger und zeitaufwändiger als Abfragen in natürlicher Sprache, da boolesche Operatoren verwendet werden und die korrekte Syntax eingehalten werden muss. Der Suchprozess liefert ein unmittelbares Ergebnis, da weder eine automatische Erweiterung noch eine Gewichtung vorgenommen wird. Allerdings kann die Auswertung einer umfangreichen Antwortliste längere Zeit in Anspruch nehmen, da die Dokumente mit der höchsten Relevanz über die gesamte Liste verstreut sind.
- Optimal geeignet für die folgenden Situationen:
  - Sie suchen lediglich nach einem Eigennamen
  - Sie suchen Wörter (z. B. einen Titel) oder ein Dokument, die/das Sie bereits kennen

# Platzhaltersuche

Eine Abfrage, bei der ein Teil eines Wortes, eines Namens oder einer Zahl durch ein Platzhalterzeichen (\*, ?, [Suchausdruck], \_, @, \, #, ^) ersetzt wird, das unbekannte Zeichen in den Suchbegriffen oder in der Datenbank darstellt. Diese Abfrage kann auch für die Suche nach mehreren Begriffen verwendet werden. Platzhalter können im Konzeptmodus oder im booleschen Modus (jedoch nicht beim Mustervergleich), bei der Volltextsuche oder in Feldeinträgen, in mehreren Wörtern und sogar wiederholt in ein und demselben Wort verwendet werden.

- Die Suche wird folgendermaßen **eingegrenzt**:
  - Verwenden einer geringeren Anzahl an Wörtern für die Platzhaltererweiterung
  - Die Suche wird durch die Verwendung einer größeren Anzahl an Platzhalterwörtern **erweitert**.
- Die Eingabe der Abfrage ist genauso einfach wie beim primären Suchtyp (Konzept-, Mustervergleichs- oder boolescher Modus)
- Der Suchprozess ist in der Regel schneller, da bei Platzhalterwörtern keine semantische Erweiterung durchgeführt wird. Wenn Platzhalter jedoch zu unspezifisch eingesetzt werden (z. B. ko\*) oder die Anzahl der Platzhalterwörter zu hoch angesetzt wird, kann die Suche viel Zeit in Anspruch nehmen und das Ergebnis ist möglicherweise zu umfangreich, um von großem Nutzen zu sein.
- Optimal geeignet für die folgenden Situationen:
  - Sie suchen nach einem Eigennamen, an dessen Schreibweise Sie sich nicht erinnern können
  - Sie suchen nach mehreren Begriffen ähnlicher Zusammensetzung (z. B. Modell „C1050“, „C1051“ und „C1052“)
  - Sie wissen nicht, in welcher Form ein Wort in der Datenbank enthalten ist, möchten aber sichergehen, dass alle Wortformen gefunden werden

Platzhalter	Beschreibung	Beispiel
@	einen einzigen Buchstaben ersetzen	K@rn
#	eine einzige Ziffer ersetzen	#600
\	das nächste Zeichen buchstäblich verwenden, nicht als Operator interpretieren. Dieser Operator wirkt sich nur aus, wenn das nächste Zeichen für Suchprozesse indiziert wurde.	john\<@hotmail.com
*	beliebige Anzahl (auch null) beliebiger Zeichen ersetzen	pharma*
-	null oder ein Zeichen ersetzen	Rech-en
?	ein einziges Zeichen ersetzen	spä?er
[]	Suchausdruck; kann einen Bindestrich enthalten, der auf einen Buchstaben- oder Zahlenbereich verweist. Der Ausdruck innerhalb der eckigen Klammern wird durch ein einzelnes Zeichen ersetzt.	A[1-5]
[^]	beliebiges Zeichen <i>mit Ausnahme</i> des Folgezeichens ersetzen	199[^1-3]

## Suche mit gruppierten Begriffen

Eine Abfrage (Konzept- oder Mustervergleichsmodus), bei der Begriffe, die sich auf ein gemeinsames Konzept beziehen, in Klammern eingeschlossen und als Gruppe behandelt werden, um die Treffergenauigkeit zu erhöhen. Die Wörter innerhalb der Klammern werden nicht einzeln, sondern als Gruppe erweitert, verglichen und nach Relevanz gewichtet.

- Die Optionen für das Eingrenzen oder Erweitern der Suche entsprechen denen des verwendeten Abfragemodus
- Die Eingabe der Abfrage ist genauso einfach wie beim primären Suchtyp (Konzept-, Mustervergleichs- oder boolescher Modus)
- Auch die Reaktionszeit hängt lediglich vom Typ der verwendeten Abfrage ab
- Optimal geeignet für die folgenden Situationen:
  - Sie suchen nach mehreren zueinander in Beziehung stehenden Begriffen, die nicht im Wörterbuch stehen (z. B. (JFK „John Kennedy“ Wahl)
  - Sie suchen nach mehreren Begriffen, die im Wörterbuch nicht miteinander verbunden sind (z. B. (Motorrad Boot Caravan) Messen).

## Konzepterweiterung im Mustervergleichs- oder booleschen Modus

Um in anderen Modi als dem Konzeptmodus einzelne Wörter über das semantische Netzwerk zu erweitern, hängen Sie den semantischen Operator (!) an das Wort an. Dieses Wort wird dann durch Abfragebegriffe mit ähnlichen Bedeutungen in dem Umfang ergänzt, den Sie anhand der auf der Abfrageseite festgelegten Erweiterungsebene vorgegeben haben. Wenn Sie z. B. Kind! Psychologie im booleschen Modus eingeben, wird das Wort „Kind“ z. B. mit „Jugendlicher“, „Junge“, „Mädchen“ und „Kinder“ ergänzt, während das Wort „Psychologie“ nicht erweitert wird.

## Mustervergleich im Konzept- oder booleschen Modus

Um einzelne Wörter mit Vergleichsmustern zu erweitern, wenn Sie sich nicht im Mustervergleichsmodus befinden, stellen Sie dem Wort den Musteroperator (~) voran. Dieses Wort wird dann mit in der Bibliothek vorhandenen Wörtern ähnlicher Schreibweise ergänzt. Die Anzahl der Wörter können Sie auf der Abfrageseite festlegen. Wenn Sie z. B. bei einer Abfrage im Konzeptmodus nicht sicher sind, wie „Psychologie“ buchstabiert wird, können Sie Kind ~Psychologie eingeben, um „Kind“ mit ähnlichen Konzepten zu erweitern und sicherzustellen, dass auch das Wort „Psychologie“ gefunden wird, selbst wenn Sie es nicht korrekt geschrieben haben.

## Boolesche Wörter im Konzept- oder Mustervergleichsmodus (Suche mit exaktem Ausdruck)

Um zu verhindern, dass bestimmte Abfragewörter erweitert werden, wenn Sie sich nicht im booleschen Modus befinden, setzen Sie die Begriffe in Anführungszeichen („“). Die Wörter in Anführungszeichen werden nicht erweitert und mehrere Wörter in Anführungszeichen müssen in der Reihenfolge gefunden werden, in der sie eingegeben wurden. Dies kann von Vorteil sein, wenn Sie nach einem bestimmten Namen oder Ausdruck suchen. Wenn Sie z. B. „Kindpsychologie“ im Konzeptmodus eingeben, wird der Ausdruck „Kinderpsychologie“ nicht gefunden, weil „Kind“ nicht durch „Kinder“ erweitert wird. „Psychologie des Kindes“ würde ebenso wenig gefunden, obwohl das Stoppwort „des“ ignoriert wird, da die Begriffe „Kind“ und „Psychologie“ nicht in der richtigen Reihenfolge erscheinen. Um lediglich die Erweiterung mehrerer Wörter zu verhindern, ohne die Einhaltung der vorgegebenen Reihenfolge zu erzwingen, wird jedes einzelne Wort in

Anführungszeichen gesetzt (geben Sie „Justiz“ „Ministerium“ ein, damit sowohl „Justizministerium“ als auch „Ministerium für Justiz“ gefunden wird). Sie können im booleschen Modus auch Ausdrücke in Anführungszeichen setzen, um damit die Reihenfolge der gesuchten Wörter vorzugeben. Mit dem Suchbegriff „Kindes Psychologie“ wird beispielsweise „Kindes Psychologie“ gefunden, aufgrund der Einschränkung hinsichtlich der Wortreihenfolge „Psychologie des Kindes“ jedoch nicht.

## Allgemeine Richtlinien für Abfragen

Da keine zwei Systeme oder Wörterbücher in verschiedenen Sprachen absolut identisch sind, gibt es auch keine absoluten Regeln für die Eingabe von Abfragen und die Anpassung der Abfrageoptionen. Sie können sich an die folgenden allgemeinen Richtlinien halten, bis Sie mit den Fähigkeiten der Suchmaschine besser vertraut sind: Wenn Sie eine einfache Abfrage durchführen möchten, verwenden Sie die einfache Suche oder den Konzeptmodus in einer erweiterten Suche mit einem „engen“ Suchrahmen (Worterweiterung auf Ebene 2 setzen). In etwa der Hälfte aller Fälle wird eine solche Suche das gewünschte Ergebnis schnell und mühelos liefern, vor allem dann, wenn Sie sich mit der Datenbank auskennen. Wenn Sie mit der Datenbank nicht vertraut sind, setzen Sie die Erweiterungsebene auf einen höheren Wert (Ebene 4 oder 5), um sicherzustellen, dass keine relevanten Dokumente übersehen werden.

- Worterweiterungsebene: Auf Ebene 3 oder höher setzen
- Ergebnismenge erhöhen:
  - Höheren Wert für Worterweiterung angeben
- Genauigkeit erhöhen:
  - Mustervergleich oder Platzhalter verwenden
  - Mehrere spezifische Suchbegriffe eingeben
- Abfragegeschwindigkeit erhöhen, bis Sie mit der Dokumentsammlung vertraut sind:
  - Niedrigeren Wert für Worterweiterung angeben
  - Abfrage kurz fassen

- Abfragegeschwindigkeit erhöhen, wenn Sie mit der Dokumentsammlung vertraut sind:
  - Felder der Dokumentmetadaten verwenden
  - Exakte Ausdrücke verwenden

## Suchmaschinenbegriffe

Es folgt eine Liste mit Begriffsdefinitionen:

Begriff	Definition
Abfrage	Die Wörter oder Ausdrücke, die Sie als Suchbegriffe eingeben, und die verschiedenen Einstellungen, die Sie auswählen, z. B. der Abfragemodus und die Erweiterungsebene.
Abfragefilter	Die Funktion eines Feldes oder einer Gruppe von Dokumentmetadaten, die zum Eingrenzen der Suchergebnisse auf Dokumente verwendet werden, die diese Feldinformationen, wie Zusammenfassung und Titel, enthalten.
Antonym	Ein Wort, das die entgegengesetzte Bedeutung des Ausgangsbegriffs hat; Antonyme von Suchbegriffen werden bei der Konzeptsuche einbezogen, wenn die Worterweiterungsebene auf 6 oder einen höheren Wert gesetzt ist.
Bibliothek	Eine Sammlung von Dokumenten und Feldern, die indiziert und von einer Suchmaschine durchsucht werden können; diese Bibliothek hat den Namen <b>KMLib</b> .
Boolescher Modus	Ein Abfragemodus, bei dem die exakten Suchbegriffe mit den Dokumenten in der Bibliothek (oder bei Echtzeitprofilen mit eingehenden Dokumenten) verglichen werden. Die Dokumente werden nicht nach Relevanz gewichtet und boolesche Operatoren (AND, OR, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN) können zur Steuerung verwendet werden. Spezielle Operatoren, die in Verbindung mit einzelnen Begriffen der Abfrage eingesetzt werden, ermöglichen eine konzeptuelle Erweiterung (!) bzw. eine Erweiterung mit Mustervergleich (~) oder Platzhaltern (*, ?, [Suchausdruck], _, @, #, ^).

Begriff	Definition
Datenbank	Eine Sammlung von Dokumenten und strukturierten Feldern, die mit den Suchbegriffen verglichen werden. Die Dokumente sind in einer Bibliothek namens KMLib zusammengefasst und mit einer relationalen Datenbank verbunden. In diesem Handbuch wird der Begriff „Datenbank“ mit dem Begriff „Bibliothek“ gleichgesetzt.
Dokumentmetadaten oder Feld	Dokumentüberschrift oder andere Informationen (Titel, Autor, Datum, Dokumentart usw.), die unabhängig vom Dokumentinhalt durchsucht werden können.
Einstufung	Ein Verfahren des Abfrageprogramms, bei dem die abgerufenen Dokumente in der Reihenfolge der wahrscheinlichen Relevanz für die Abfrage eingeordnet werden; wird im Konzept- und Mustervergleichsmodus, aber nicht bei der booleschen Suche durchgeführt.
Ergebnismenge	Eine Maßeinheit für die Fähigkeit des Abrufsystems, alle relevanten Dokumente zurückzugeben.
Experte	Eine Person mit spezialisierten Kenntnissen auf einem bestimmten Gebiet, das Sie mit einer Kategorie oder Kategorien verbindet.
Feineinstufung	Ein Abfrageprozess, bei dem die abgerufenen Dokumente ihren endgültigen Rang erhalten. Dazu werden die Grobeinstufung und die Treffernähe (die Entfernung zwischen den Treffern) und Trefferdichte (der Anteil der Treffer an der Gesamtzahl der Wörter) herangezogen. Die Feineinstufung findet nur bei Konzeptabfragen und Mustervergleichen, nicht bei booleschen Abfragen Anwendung.
Feld oder Dokumentmetadaten	Dokumentüberschrift oder andere Informationen (Titel, Autor, Datum, Dokumentart usw.), die unabhängig vom Dokumentinhalt durchsucht werden können.
Feldbasierte Suche	Eine spezialisierte Abfrage, bei der Sie den Umfang der Suche eingrenzen können, indem Sie die Suchbegriffe in Feldern eingeben (Autor, Titel, Datum usw.). Der Systemverwalter muss Felder für alle Bibliotheken einrichten und indizieren, bevor eine Abfrage dieses Typs ausgeführt werden kann, und festlegen, ob die einzelnen Felder als statistische oder als boolesche Filter fungieren.
Flektierte Form	Eine Wortvariation, die gebraucht wird, um Fall, Geschlecht, Zahlform, Zeitform, Person, Modus oder Aktionsart auszudrücken. Flektierte Formen (wie „fing“ für „fangen“ oder „Mäuse“ für „Maus“) werden bei einer Konzeptsuche einbezogen, wenn die Worterweiterungsebene mindestens auf den Wert 2 gesetzt ist.

Begriff	Definition
Genauigkeit	Eine Maßeinheit für die Fähigkeit des Abrufsystems, nur relevante Dokumente zurückzugeben.
Gewichtung	Eine Option der erweiterten Suche, mit dem Sie dem System die relative Bedeutung der einzelnen Suchwörter angeben; kann im Konzept- oder Mustervergleichsmodus, aber nicht im booleschen Modus eingesetzt werden.
Gliederung	Ein Abfrageprozess, der Strings in Wörter zerlegt; er kann spezielle Verarbeitungsroutinen für Datumsangaben, Telefonnummern und Bindestriche enthalten.
Grobeinstufung	Ein Abfrageprozess, bei dem in der Bibliothek enthaltene Dokumente abgerufen und nach Relevanz gewichtet werden. Dabei werden die folgenden Faktoren berücksichtigt: Anzahl der enthaltenen Suchbegriffe, Anzahl der stützenden (ähnlichen) Wörter und die semantische Entfernung (Beziehung) zwischen den beiden. Wird im Konzept- und Mustervergleichsmodus, aber nicht im booleschen Modus durchgeführt.
Idiomverarbeitung	Eine Aufgabe, die von der Suchmaschine durchgeführt wird, um Ausdrücke mit Bedeutungen zu identifizieren, die über die Bedeutung der einzelnen Wörter hinausgeht (z. B. „Anstoß nehmen“, „Vereinigte Staaten“ und „Kalter Kaffee“).
Index	Eine Datei, in der Informationen über alle in der Dokumentbibliothek enthaltenen Wörter gespeichert sind, einschließlich ihrer Positionen in den einzelnen Dokumenten, und die vom Suchmaschinenprogramm beim Abrufen und Einstufen der Dokumente verwendet wird.
Konzepterweiterung	Ein Abfrageprozess, bei dem die ursprüngliche Wortliste der Abfrage mit ähnlichen Begriffen ergänzt wird. Im Konzeptmodus werden alle Suchbegriffe konzeptuell erweitert, im Mustervergleichs- und booleschen Modus können Sie ein einzelnes Wort konzeptuell erweitern, indem Sie ein Ausrufezeichen (!) anhängen.

Begriff	Definition
Konzeptmodus	Ein Abfragemodus, bei dem die Suchbegriffe auf verwandte Begriffe mithilfe des semantischen Netzwerks erweitert und anschließend mit den in der Bibliothek enthaltenen Dokumenten (oder bei Echtzeitprofilen mit den eingehenden Dokumenten) verglichen werden. Jedem Dokument wird ein Rang zugewiesen, der die wahrscheinliche Relevanz für Ihre Abfrage angibt. Spezielle Operatoren, die in Verbindung mit einzelnen Suchbegriffen eingesetzt werden, ermöglichen eine Erweiterung mit Mustervergleich (~) oder Platzhaltern (*, ?, [Suchausdruck], _, @, #, ^) bzw. verhindern eine Erweiterung („“).
Morphologische Analyse	Ein Verfahren, bei dem Endungen entfernt und Schreibweisen geändert werden, um Wörter auf einfachere, im Wörterbuch enthaltene Formen zu reduzieren (z. B. „Kinder“ in „Kind“ oder „höchste“ in „hoch“); morphologische Varianten von Suchbegriffen werden bei jeder Suche einbezogen (auch bei booleschen Suchläufen und der Suche nach exakten Ausdrücken).
Mustervergleich	Ein Abfrageprozess, bei dem die ursprüngliche Wortliste der Abfrage mit ähnlich geschriebenen Begriffen ergänzt wird. Im Konzept- und booleschen Modus kann ein einzelnes Wort um andere Schreibweisen erweitert werden, indem Sie dem Wort eine Tilde (~) voranstellen. Wird auch als „unscharfe Suche“ bezeichnet.
Mustervergleichsmodus oder Suche nach verschiedenen Schreibweisen	Ein Abfragemodus, bei dem die Suchbegriffe auf ähnlich geschriebene Wörter erweitert und anschließend mit den in der Bibliothek enthaltenen Dokumenten verglichen werden. Jedem Dokument wird ein Rang zugewiesen, der die wahrscheinliche Relevanz für Ihre Abfrage angibt. Spezielle Operatoren, die in Verbindung mit einzelnen Suchbegriffen eingesetzt werden, ermöglichen eine Erweiterung mit ähnlichen Konzepten (!) oder Platzhaltern (*, ?, [Suchausdruck], _, @, #, ^) bzw. verhindern eine Erweiterung („“).
Platzhaltererweiterung	Ein Abfrageprozess, der Begriffe, die mit einem bestimmten Suchmuster übereinstimmen, zur ursprünglichen Liste der Abfragebegriffe hinzufügt; im Konzept- und booleschen Modus (nicht beim Mustervergleich) können Sie einzelne Begriffe durch Platzhalter erweitern, indem Sie einen Teil der Buchstaben, Zahlen oder Satzzeichen mit einem oder mehreren Platzhalteroperatoren ersetzen (*, ?, [Suchausdruck], _, @, #, ^); dient in der Regel als Stellvertreter für unbekannte Zeichen in Suchbegriffen oder der Datenbank.

Begriff	Definition
Power-Suche	Ein Abfragetyp, der es Ihnen erlaubt, Ihre Suche einzugrenzen und die Präzision zu erhöhen, indem Sie Erweiterungswörter definieren, die zur Abfrage hinzugefügt werden, und bestimmte Suchbegriffe höher gewichten als andere. Für konzeptuelle Erweiterungen können Sie bestimmte Bedeutungen auswählen; für Mustervergleichs- und Platzhaltererweiterungen können Sie wählen, welche in der Datenbank enthaltenen Übereinstimmungen für die Abfrage verwendet sollen. Der Abfragetyp kann in allen Abfragemodi (Konzept-, Mustervergleichs- oder boolescher Modus) verwendet werden.
Relationale Datenbank (RBDMS)	Ein Satz von Daten, der in Tabellen organisiert ist, mit Regeln, die die Beziehungen zwischen Spalten, Zeilen und Tabellen steuern. Die Suchmaschine führt eine Volltextsuche über Dokumentmetadaten wie Titel und Zusammenfassung durch, die im Datenbanksystem gespeichert sind.
Schwellenwert für Dokumentrang	Ein Parameter, der für Echtzeitprofilabfragen gesetzt wird und den Mindestrang angibt, den ein Dokument aufweisen muss, damit es im Abfrageergebnis berücksichtigt wird. Ist nur für Konzept- und Mustervergleichsmodus, nicht für den booleschen Modus von Belang.
Semantische Entfernung	Eine Maßeinheit dafür, wie ähnlich sich zwei Begriffe sind.
Semantische Verknüpfung	Verbindungen zwischen Wörtern oder Konzepten im semantischen Netzwerk; wird von der Suchmaschine verwendet, um Wörter und Konzepte zu finden, die mit den ursprünglichen Suchbegriffen verwandt sind.
Semantisches Netzwerk	Eine Struktur, die verwandte Wörterbuchbegriffe und Konzepte miteinander verbindet; jedes Konzept oder jeder Wortsinn ist ein Knoten, der über Wortbeziehungen (Synonym, Antonym etc.) mit anderen Knoten verknüpft ist.
Stoppwörter	Eine Liste von Wörtern mit geringer Bedeutung und Idiomen, die nicht indiziert und vor der Verarbeitung automatisch aus den Abfragen entfernt werden.

Begriff	Definition
Suche mit exaktem Ausdruck	Eine spezialisierte Abfrage, mit der Sie nach bestimmten Wörtern oder Ausdrücken suchen können, von denen Sie wissen, dass Sie in der Bibliothek vorhanden sind. In Anführungszeichen eingeschlossene Wörter („“) werden nicht mit ähnlichen Konzepten oder Schreibweisen erweitert und müssen in derselben Reihenfolge und Nähe angetroffen werden, damit sie als Treffer gewertet werden. Eine Suche nach einem exakten Ausdruck kann in jedem Abfragemodus (Konzept-, Mustervergleichs- oder boolescher Modus) durchgeführt werden.
Suche mit gruppierten Begriffen	Eine spezialisierte Abfrage, bei der Begriffe, die sich auf ein gemeinsames Konzept beziehen, in Klammern eingeschlossen und als Gruppe behandelt werden, um die Treffergenauigkeit zu erhöhen. Die Wörter innerhalb der Klammern werden nicht einzeln, sondern als Gruppe erweitert, verglichen und nach Relevanz gewichtet. Diese Suche wird nur bei Konzeptabfragen und Mustervergleichen, nicht bei booleschen Abfragen durchgeführt.
Suche nach verschiedenen Schreibweisen oder Mustervergleichsmodus	Ein Abfragemodus, bei dem die Suchbegriffe auf ähnlich geschriebene Wörter erweitert und anschließend mit den in der Bibliothek enthaltenen Dokumenten verglichen werden. Jedem Dokument wird ein Rang zugewiesen, der die wahrscheinliche Relevanz für Ihre Abfrage angibt. Spezielle Operatoren, die in Verbindung mit einzelnen Suchbegriffen eingesetzt werden, ermöglichen eine Erweiterung mit ähnlichen Konzepten (!) oder Platzhaltern (*, ?, [Suchausdruck], _, @, #, ^) bzw. verhindern eine Erweiterung („“).
Synonym	Ein Wort, das dieselbe Bedeutung hat wie das Ausgangswort; Synonyme von Suchbegriffen werden bei der Konzeptsuche einbezogen, wenn die Worterweiterungsebene auf 3 (Extrem ähnliche Konzepte) gesetzt ist.
Treffer	Die Wörter oder Ausdrücke in einem der zurückgegebenen Dokumente, die das Suchmaschinenprogramm als mit den Suchbegriffen übereinstimmend ermittelt hat. Benutzer können wählen, wie Treffer vom nicht übereinstimmenden Text abgehoben werden (andere Farbe, Kursiv- oder Fettschrift usw.).
Unschärfe Suche	Siehe „Mustervergleich“.
Verschachtelte Anweisungen	Eine Methode zur Strukturierung boolescher Abfragen, bei der Wörter oder Ausdrücke in Klammern gruppiert werden, um Bedingungen zur Eingrenzung der Suche zu formulieren.

Begriff	Definition
Verwandtes Wort	Ein Wort, das eine ähnliche Bedeutung hat wie der Ausgangsbegriff, aber nicht ähnlich genug ist, um als Synonym gelten zu können. Verwandte Wörter werden bei der Konzeptsuche einbezogen, wenn die Worterweiterungsebene auf 5 gesetzt ist (Konzepte mit geringer Ähnlichkeit).
Wörterbuch	Eine Liste mit Bedeutungen, wobei jede Bedeutung syntaktische Informationen und eine Anzahl von Wörtern mit derselben Bedeutung enthält.
Worterweiterungsebene	Eine Abfrageeigenschaft, mit der festgelegt wird, welche Ebene verwandter Begriffe des semantischen Netzwerks bei einer Konzeptsuche verwendet wird.
Wortstammbildung	Eine weniger differenzierte Form der morphologischen Analyse, die Wörter auf ihren Wortstamm reduziert.



# Glossar

Dieses Glossar enthält allgemeine Begriffe, die in den Erläuterungen zu Get-Answers, der OAA-Plattform und dem Workflow verwendet werden.

Begriff	Definition
Absender	Hierbei handelt es sich um eine der beiden Kategorieberechtigungen. Ein Absender verfügt über Lesezugriff auf alle in der Kategorie veröffentlichten Dokumente und kann neue Dokumente zur Kategorie hinzufügen.
Adapter	Stellt eine Verbindung zwischen der Backend-Datenbank und der Webanwendung bereit und ermöglicht die Datenübertragung zwischen Datenbank und Webbrowser.
Aktivität	Eine Aufgabe oder ein Satz von Aufgaben, die bzw. der einen logischen Schritt innerhalb der Verfahrensdefinition bildet. Man unterscheidet zwischen <i>manuellen Aktivitäten</i> und <i>automatisierten Aktivitäten</i> .
Aktivitätsinstanz	Einzelne Instanz einer Aktivität innerhalb einer Verfahrensinstanz. Eine Verfahrensinstanz kann mehrere Aktivitätsinstanzen beinhalten. Eine Aktivität, die gestartet wurde, ist eine Aktivitätsinstanz.
AND-Join	Ein Punkt innerhalb des Workflows, an dem mindestens zwei parallele Aktivitäten verknüpft werden und die nächste logische Aktivität ausgeführt wird (siehe <a href="#">Paralleles Routing</a> ).
AND-Split	Ein Punkt innerhalb des Workflows, an dem sich eine sequenzielle Route verzweigt, so dass mindestens zwei parallele Aktivitäten für eine unabhängige, simultane Verarbeitung gebildet werden (siehe <a href="#">Paralleles Routing</a> ). Mit einem AND-Join werden die parallelen Aktivitäten nach Abschluss ihrer Verarbeitung verknüpft.
Anwendungsserver	Verarbeitet Daten aus der Webanwendungsdatenbank und überträgt sie an den Webserver.

Begriff	Definition
Arbeitsaufgabe	Die Arbeit, die von einem Workflow-Benutzer gemäß der Definition in der zugehörigen Aktivität auszuführen ist. Der Zugriff auf Arbeitsaufgaben für einen Benutzer oder eine Benutzergruppe erfolgt über die Arbeitsliste.
Arbeitskopie	Hierbei handelt es sich um eine Version des veröffentlichten Dokuments im Überarbeitungsstatus.
Arbeitsliste	Eine Liste von Arbeitsaufgaben, die einem spezifischen Benutzer oder einer spezifischen Benutzergruppe zugeordnet ist.
<b>Archway</b>	Ein Java-Servlet, das HTTP-Anforderungen von Clients und fremden Servern empfängt, leitet diese an einen geeigneten Server weiter und sendet Daten oder Dokumente zurück, die angezeigt werden können. Archway unterstützt unterschiedliche Arten von Anforderungen. In der Regel handelt es sich jedoch um Abfragen, Datenaktualisierungen und Systemereignisse. Archway verarbeitet HTTP-Anforderungen und formatiert sie in Nachrichten, die von der Get-Answers-Verarbeitungsebene verstanden werden. Die erstellten Nachrichten werden schließlich an einen Datenspeicheradapter gesendet, der einen Ergebnissatz im XML-Format erstellt.
Authoring	Beim Authoring handelt es sich um die Möglichkeit, neue Dokumente zu erstellen und ihren Inhalt in einem RTF- oder Texteditor zu bearbeiten.
Automatisierte Aktivität	Eine Aktivität, die ohne Benutzereingriff von einem Computer durchgeführt wird.
Berechtigungen	Berechtigungen ermöglichen Mitgliedern, Absendern, Lesern, Prüfern, Überarbeitern und Besitzern die Durchführung bestimmter Aufgaben. Es gibt die folgenden sieben Berechtigungen: Berechtigungen zum Lesen, Erstellen, Aktualisieren, Zurücksetzen, Zurückziehen, Veröffentlichen und Übertragen.
Besitzer	Hierbei handelt es sich um eine der vier Berechtigungen eines Dokumententeams. Ein Besitzer verfügt über die Berechtigungen zum Lesen, Erstellen, Aktualisieren, Zurücksetzen, Zurückziehen, Veröffentlichen und Übertragen aller Dokumente, die sich im Besitz des Dokumententeams befinden. Einem Besitzer obliegen ferner spezielle Verantwortungen im Überarbeitungs- und Sichtungungs-Workflow.
Dokumententeams	Dokumententeams verwalten Dokumente. Einem Dokumententeam sind vier Berechtigungen zugeordnet. Dazu zählen <b>Leser, Überarbeiter, Besitzer und Prüfer</b> .
<b>ECMAScript</b>	Sprache serverseitiger Skripts. Wird zum Schreiben von Skripts für Get-Answers verwendet.

Begriff	Definition
Ereignis	Ein Vorkommnis, aufgrund dessen die Workflow-Verwaltungssoftware mindestens eine Aktion durchführt. Ein Ereignis informiert die Workflow-Engine über eine in- oder externe Aktion.
Eskalation	Ein Verfahren, das aufgerufen wird, wenn eine bestimmte Beschränkung oder Bedingung nicht eingehalten wird. Man unterscheidet zwischen automatisierter und manueller Eskalation und im Allgemeinen geht die Eskalation mit einer hohen Autoritätsebene einher (siehe Unternehmensrolle).
Externes Dokument	Ein Dokument, das außerhalb von Get-Answers erstellt wurde. Beispiele: MS Office-, PDF- und HTML-Dokumente.
Frist	Eine zeitbasierte Planungsbeschränkung: die Arbeitsaufgabe für eine Aktivität muss innerhalb eines angegebenen Zeitraums abgeschlossen werden.
Geschäftsverfahren	Ein Satz verknüpfter Aktivitäten, mit denen ein Geschäftsziel erreicht wird. Ein Geschäftsverfahren wird in einer Verfahrensdefinition festgelegt, die sowohl automatisierte als auch manuelle Aktivitäten enthalten kann.
HTML	<b>Hypertext Markup Language.</b> Eine Sprache zur Erstellung von Webseiten, die in einem Webbrowser gelesen und angezeigt werden können.
HTTP	<b>Hypertext Transfer Protocol.</b> Das Kommunikationsprotokoll zur Verbindung von Webservern. Sendet HTML-Seiten an den Webbrowser, in dem sie gelesen und angezeigt werden. HTTPS kann verwendet werden, um zusätzliche Sicherheit auf Datenebene bereitzustellen.
Iteration	Mindestens eine Aktivität wird wiederholt ausgeführt, bis eine angegebene Bedingung erfüllt ist.
JAAS	<b>Java Authentication and Authorization Service:</b> JAAS wird von Get-Answers zur Benutzerauthentifizierung verwendet. Die Dienstegruppe, durch die ein Benutzer authentifiziert werden muss, ist konfigurierbar. Jeder Dienst kann über Anmeldemodule als REQUIRED, OPTIONAL, REQUISITE oder SUFFICIENT definiert werden.
Java-Laufzeitumgebung	Eine Java-Laufzeitumgebung (JRE, Java Run-Time Environment) ist zur Ausführung von Java-Programmen erforderlich. Sie besteht aus der Java Virtual Machine, den Hauptklassen der Java-Plattform und den unterstützenden Dateien.
JSP	<b>Java Server Page.</b> Ermöglicht die Trennung des Seiteninhalts von dem Design und der Darstellung einer Seite. In Java-Quellcode eingebettete HTML-Tags werden vom Web- oder Anwendungsserver ausgeführt. Die JSP-Technologie ist eine Erweiterung der Java-Servlet-Technologie.

Begriff	Definition
Kategorien	Kategorien enthalten veröffentlichte Dokumente. Jede Kategorie wird von einem Dokumentteam verwaltet.
Leser	Hierbei handelt es sich um eine der vier Berechtigungen eines Dokumentteams. Ein Leser verfügt über Lesezugriff auf alle Dokumente, die sich in Besitz des Teams befinden. Leser übernehmen im Überarbeitungs- oder Sichtungs-Workflow keine Rolle.
Manuelle Aktivität	Eine Aktivität, bei der Benutzerressourcen benötigt werden, um die mit der Aktivität verbundenen, erforderlichen Aufgaben durchzuführen.
Metadaten	Hierbei handelt es sich um Daten, die für jedes Dokument gespeichert werden, z. B. Dateiname, Titel, Dateigröße, Dokumenttyp, Versionsnummer, Erstellungsdatum und Überarbeitungsstatus.
Mitglied	Hierbei handelt es sich um eine der beiden Kategorieberechtigungen. Ein Mitglied verfügt über Lesezugriff auf alle in einer Kategorie veröffentlichten Dokumente.
OAA-Plattform	Die Software-Plattform, die die Get-It-Produkte von Peregrine verwenden. Zu diesen Produkten gehören Get-Answers, Get-Resources und Get-Services. Diese Plattform stellt die gemeinsamen Merkmale und Funktionen der Get-It Employee Self Service-Produkte bereit. Die OAA-Plattform ist ein Software-Produkt, das im Lieferumfang aller Get-It-Produkte enthalten ist und nicht einzeln erworben werden kann.
OR-Join	Ein Punkt innerhalb des Workflows, an dem mindestens zwei alternative Aktivitätszweige zu einer einzelnen Aktivität verknüpft werden.
OR-Split	Ein Punkt innerhalb des Workflows, an dem sich eine sequenzielle Route verzweigt; der Verzweigung liegt die Entscheidung über den zu verfolgenden Zweig zu Grunde. Ein OR-Split ist konditionell und der Zweig zur nächsten Aktivität wird durch den ausgegebenen Wert bestimmt.
Paralleles Routing	Ein Segment einer Verfahrensinstanz, in dem mindestens zwei Aktivitätsinstanzen parallel ausgeführt werden. Das parallele Routing beginnt normalerweise mit einem AND-Split und schließt mit einem AND-Join ab.
<b>Peregrine-Portal</b>	Der erste Bildschirm, der beim Starten einer Peregrine-Webanwendung angezeigt wird. Stellt einen Anmeldebildschirm sowie Zugriff auf die Module bereit, aus denen die Anwendung besteht.
Prüfer	Hierbei handelt es sich um eine der vier Berechtigungen eines Dokumentteams. Ein Prüfer kann alle Dokumente lesen, die sich im Besitz des Dokumentteams befinden. Einem Prüfer obliegen ferner spezielle Verantwortungen im Überarbeitungs-Workflow.

Begriff	Definition								
Revisionsdaten	<p>Ein historischer Datensatz des Fortschritts der Verfahrens- und Aktivitätsinstanzen.</p> <p>Get-Answers sammelt die folgenden Daten zu Verfahrens- und Aktivitätsinstanzen:</p> <table border="0" data-bbox="678 309 1213 439"> <tr> <td>Verfahrensinstanz</td> <td>Aktivitätsinstanz</td> </tr> <tr> <td>Anfangsdatum</td> <td>Zuweisungsdatum</td> </tr> <tr> <td>Enddatum</td> <td>Fälligkeitsdatum</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Enddatum</td> </tr> </table>	Verfahrensinstanz	Aktivitätsinstanz	Anfangsdatum	Zuweisungsdatum	Enddatum	Fälligkeitsdatum		Enddatum
Verfahrensinstanz	Aktivitätsinstanz								
Anfangsdatum	Zuweisungsdatum								
Enddatum	Fälligkeitsdatum								
	Enddatum								
Rollen	<p>Rollen bestehen aus einer Gruppe von Benutzern. Berechtigungen werden an Rollen und/oder einzelne Benutzer erteilt.</p>								
Sequenzielles Routing	<p>Ein Segment einer Verfahrensinstanz, in dem mehrere Aktivitätsinstanzen nacheinander ausgeführt werden.</p>								
<b>Servlet</b>	<p>Eine plattformunabhängige Java-Anwendungskomponente, die vom System nach Bedarf für die Durchführung der serverseitigen Verarbeitung verwendet wird (z. B. für den Datenbankzugriff).</p>								
Sichtungs-Workflow	<p>Im Sichtungs-Workflow von Get-Answers werden neu abgesendete Dokumente kontrolliert, die zuvor noch nicht veröffentlicht wurden, um zu ermitteln, ob sie im Überarbeitungs-Workflow weiter überprüft, sofort veröffentlicht, an ein anderes Dokumentteam übertragen oder gelöscht werden sollen.</p>								
Überarbeiter	<p>Hierbei handelt es sich um eine der vier Berechtigungen eines Dokumentteams. Ein Überarbeiter verfügt über die Berechtigungen zum Lesen, Erstellen und Aktualisieren aller Dokumente, die sich im Besitz des Dokumentteams befinden. Einem Überarbeiter obliegen ferner spezielle Verantwortungen im Überarbeitungs-Workflow.</p>								
Überarbeitungs-Workflow	<p>Im Überarbeitungs-Workflow von Get-Answers werden unveröffentlichte Dokumente (Arbeitskopien) und die zugehörigen Metadaten bearbeitet und überprüft.</p>								
Unter-Kategorie	<p>Bei Unterkategorien handelt es sich um Abschnitte in Kategorien.</p>								
Unternehmensrolle	<p>Eine Gruppe von Workflow-Teilnehmern, die einen spezifischen Satz von Attributen, Qualifikationen und Fähigkeiten aufweisen. Die Teilnehmer innerhalb der Gruppe können Arbeitsaufgaben durchführen, die einen Teilnehmer mit diesem Attributsatz erfordern.</p>								
Verfahren	<p>Ein Satz von Verfahrensaktivitäten, die in der Verfahrensdefinition gemäß den Anforderungen eines Geschäftsverfahrens erstellt werden.</p>								

Begriff	Definition
Verfahrensdefinition	<p>Eine Verfahrensdefinition stellt ein Geschäftsverfahren dar und besteht aus Aktivitäten, in denen die Verfahrensaufgaben definiert sind.</p> <p>Eine Verfahrensdefinition enthält Informationen zu den Aktivitäten und Workflow-Benutzern. Sowohl manuelle als auch automatisierte Aktivitäten können in eine Verfahrensdefinition aufgenommen werden.</p>
Verfahrensinstanz	<p>Einzelne Instanz eines Verfahrens gemäß der Verfahrensdefinition.</p> <p>Ein Verfahren, das gestartet wurde, ist eine Verfahrensinstanz.</p>
Verfahrensrolle	<p>Mechanismus, der Workflow-Teilnehmer mit Workflow-Aktivitäten verknüpft. Die Rolle definiert die Teilnahme des Benutzers in einem spezifischen Verfahren oder einer spezifischen Aktivität.</p>
Verfahrensstatus	<p>Darstellung des Status einer Verfahrensinstanz. Der Get-Answers-Workflow verwendet die folgenden Verfahrensstatus:</p> <p><b>Wird ausgeführt</b> – Die Verfahrensinstanz wird ausgeführt und mindestens eine Aktivität wurde gestartet.</p> <p><b>Abgeschlossen</b> – Die Verfahrensinstanz hat alle Aktivitäten erfolgreich abgeschlossen.</p> <p><b>Fehler</b> – In der Verfahrensinstanz ist ein Fehler aufgetreten und sie wurde angehalten.</p>
Webanwendung	<p>Eine Anwendung, die in einem Webbrowser angezeigt wird.</p>
Webserver	<p>Liest Daten direkt aus einer Webanwendung oder vom Anwendungsserver und konvertiert sie in ein Format, das von einem Webbrowser angezeigt werden kann.</p>
Workflow	<p>Die Automatisierung eines Geschäftsverfahrens, bei der Aufgaben gemäß der Verfahrensdefinition von einem Benutzer an den nächsten übergeben werden. Der Get-Answers-Workflow besteht aus den Lebenszyklusstufen jedes Dokuments. Bis zu drei Kopien eines Dokuments können gleichzeitig vorhanden sein. Dazu zählen die veröffentlichte Kopie, die Arbeitskopie sowie die Kopie, die derzeit überprüft wird.</p>
Workflow-Engine	<p>Ein Software-Dienst oder eine Software-Engine, der bzw. die die Ausführungsumgebung für eine Verfahrensinstanz bereitstellt. Die Workflow-Engine interpretiert die Verfahrensdefinition, erstellt Verfahrensinstanzen, verwaltet ihre Ausführung, navigiert Aktivitäten und erstellt Arbeitsaufgaben für ihre Verarbeitung.</p>

Begriff	Definition
Workflow-Teilnehmer	Ein Benutzer, der die über die Arbeitsliste zugewiesenen Arbeitsaufgaben ausführt. Jede Arbeitsaufgabe wird durch eine Workflow-Aktivität repräsentiert.
<b>XML</b>	Extensible Markup Language: Meta-Beschreibungssprache, die Ihnen die Erstellung selbstbeschreibender Datendokumente ermöglicht, die dann mit einer Formatvorlage zur Anzeige in einem Webbrowser formatiert oder mit fremden Systemen ausgetauscht werden können. Im Gegensatz zu HTML können bei XML eigene Tags erstellt und speziell für die Anwendung definiert werden.





# Index

## A

- Absender
  - Definition 129
- Adapter
  - Definition 129
- Aktivitäten
  - Definition 129
- Aktivitätsinstanz
  - Definition 129
- AND-Join
  - Definition 129
- AND-Split
  - Definition 129
- Anmeldung 55
- Anwendungsserver
  - Definition 129
- Anzeigen
  - Verfahrensstatus 71
  - Verlauf 70
- Arbeitsaufgaben
  - Definition 130
  - Neu zuweisen 67
  - Status 71
  - Verlauf 70
  - Zugreifen 55
- Arbeitsaufgaben neu zuweisen 67
- Arbeitskopie
  - Definition 130
  - Dokument 81
- Arbeitsliste
  - Definition 130
  - Zugreifen 55

- Arbeitslisten
  - Delegieren 73
- Arbeitslisten delegieren 73
- Archway
  - Definition 130
- Authoring
  - Definition 130
  - Neues Dokument erstellen 32
- Automatisierte Aktivität
  - Definition 130

## B

- Benutzereinstellungen 33
- Benutzerregistrierung 14
- Berechtigungen
  - Definition 130
- Besitzer
  - Definition 130
- Boolesch
  - Suchen 21

## D

- Delegieren von Genehmigungsautorität (Seite) 73
- Dokumente
  - Authoring 32
  - IDs 80
  - Kommentare absenden 28
  - Kommentare überprüfen 82
  - Links 80
  - Verwalten 81
  - Zur Veröffentlichung absenden 48

Dokumentteams  
 Definition 130

Domänen  
 Definition 132

**E**

ECMAScript  
 Definition 130

Ereignis  
 Definition 131

Erweiterte Suche  
 Boolesch 21  
 Gruppierte Begriffe 23  
 Metadaten 22  
 Mustervergleich 22  
 Übereinstimmung von Ausdrücken 23  
 Verbund 23

Eskalation  
 Definition 131

**F**

Frist  
 Definition 131

**G**

Geschäftsverfahren  
 Definition 131

**H**

HTML  
 Definition 131

HTTP  
 Definition 131

**I**

Iteration  
 Definition 131

**J**

JAAS  
 Definition 131

Java-Laufzeitumgebung  
 Definition 131

JSP  
 Definition 131

**K**

Kategorien  
 Durchsuchen 26

Kommentare  
 Absenden 28  
 Überprüfen 82

Kommentare eingeben (Seite) 59, 62

Kundendienst 10

**M**

Manuelle Aktivität  
 Definition 132

Meine Nachrichten (Seite) 55

Metadaten  
 Definition 132  
 Suchen 22

Mitarbeiter suchen (Fenster) 68

Mitglied  
 Definition 132

Mustervergleich  
 Suchen 22

**O**

OAA-Plattform, Definition 132

Operatoren  
 Stringsuche 88

OR-Join  
 Definition 132

OR-Split  
 Definition 132

**P**

Paralleles Routing  
 Definition 132

Peregrine Systems-Kundendienst 10

Peregrine-Portal  
 Definition 132

Prüfer  
 Definition 132

**R**

- Registrierung als neuer Benutzer 14
- Revisionsdaten
  - Definition 133
- Rollen
  - Definition 133

**S**

- Sequenzielles Routing
  - Definition 133
- Servlet
  - Definition 133
- Sichtungs-Workflow
  - Durchführen 57
- Status (Register) 71
- Strings
  - Suchoperator 88
- Suchen
  - Einfach 16

**T**

- Technischer Kundendienst 10

**U**

- Überarbeiter
  - Definition 133
- Überarbeitungs-Workflow
  - Dokument überprüfen 63
  - Durchführen 60
- Unternehmensrolle
  - Definition 133

**V**

- Verfahren
  - Definition 133
- Verfahrensdefinition
  - Definition 134
- Verfahrensinstanzen
  - Definition 134
- Verfahrensrolle
  - Definition 134
- Verfahrensstatus
  - Definition 134
- Verlauf (Register) 70

**W**

- Webanwendung
  - Definition 134
- Webserver
  - Definition 134
- Workflow
  - Definition 134
- Workflow-Engine
  - Definition 134
- Workflow-Teilnehmer
  - Definition 135

**X**

- XML
  - Definition 135

**Z**

- Zugreifen
  - Arbeitsaufgaben 55
  - Arbeitsliste 55





