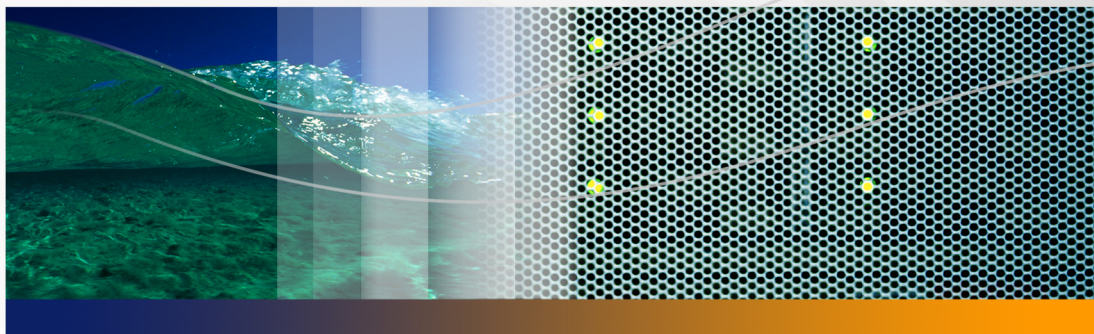


Peregrine Systems, Inc.

Get-Resources™ 4.2



Versionshinweise

Copyright © 2005 Peregrine Systems, Inc.

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

Die Angaben in diesem Handbuch sind Eigentum von Peregrine Systems, Incorporated und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. Dieses Handbuch darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. weder ganz noch teilweise reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Reihe von Produkten mit ihren Handelsbezeichnungen aufgeführt. In den meisten, wenn nicht allen, Fällen werden diese Bezeichnungen als Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von den jeweiligen Unternehmen beansprucht.

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

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. 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: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation und InstallShield Software Corporation. Sollen zusätzliche lizenzrechtliche Punkte zu berücksichtigen sein, lesen Sie im Anhang des Installationshandbuchs nach.

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc., dar. Wenden Sie sich bitte an Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren. Die in der Beispieldatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen sind rein zufällig. Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet support@peregrine.com. Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich bitte unter doc_comments@peregrine.com. an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Ausgabe der vorliegenden Dokumentation gilt für Version 4.2 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel. +1 (0) 858.481.5000
Fax +1 (0) 858.481.1751
www.peregrine.com



Inhalt

- Get-Resources 4.2-Versionshinweise 5
 - Erste Schritte. 6
 - Schlüsselfunktionen in Get-Resources 6
 - Neue Funktionen 7
 - Kompatibilitätsmatrix 8
 - Software-Änderungsanforderungen 9
 - Get-Resources-Erweiterungen und -Problemlösungen. 9
 - OAA-Erweiterungen und -Problemlösungen 10
 - Durchsuchen der KnowledgeBase (Wissensdatenbank) 14
 - Bekannte Probleme 15
 - Bekannte Probleme in Get-Resources 15
 - Bekannte Probleme in OAA. 18
 - Bekannte Probleme bei der Installation 21
 - Dokumentation 21
 - Zugehörige Handbücher 21
 - Sprachunterstützung. 22

Produkte von Fremdanbietern	22
Benötigen Sie weitere Informationen?	22
Schulungsservices	22
Weltweite Niederlassungen	22



Get-Resources 4.2-Versionshinweise

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

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

Get-Resources ist eine Komponente der Peregrine Systems Employee Self Service-Suite (ESS), deren Anwendungen für die Peregrine OAA-Plattform entwickelt wurden. Get-Resources wird in AssetCenter oder ServiceCenter integriert, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Ressourcen und Dienste anzufordern sowie den Genehmigungs-Workflow für solche Anforderungen innerhalb des gesamten Unternehmens zu vereinfachen.

Diese weniger umfassende Version enthält neue Funktionen und Erweiterungen sowie Lösungen für bekannte Probleme.

Erste Schritte

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

- Schlüsselfunktionen in Get-Resources auf Seite 6.
- Neue Funktionen auf Seite 7.
- Kompatibilitätsmatrix auf Seite 8.
- Software-Änderungsanforderungen auf Seite 9.
- Durchsuchen der KnowledgeBase (Wissensdatenbank) auf Seite 14.
- Bekannte Probleme auf Seite 15.
- Dokumentation auf Seite 21.
- Sprachunterstützung auf Seite 22.

Schlüsselfunktionen in Get-Resources

Get-Resources vereinfacht für die Mitarbeiter das Anfordern von Assets und Services. Zudem können sie den Status ihrer Anforderungen verfolgen. Für IT-Gruppen bedeutet der Einsatz des Self-Service-Verfahrens kürzere Bearbeitungszeiten, geringeren Arbeitsaufwand und reduzierte Kosten beim Erstellen von Anforderungen. Die einfache Bedienung von Get-Resources wirkt sich förderlich auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter aus, erfordert nur geringen oder gar keinen Schulungsaufwand und bietet an allen Stellen des Genehmigungsverfahrens stets optimale Transparenz und Zugriff auf den aktuellsten Status der Anforderung.

Get-Resources enthält die folgenden Schlüsselfunktionen:

- Vollständig webbasierter Self-Service-Zugriff für Endbenutzer
- Self-Service-Verfahren für Mitarbeiter zum Anfordern von Ressourcen und Überwachen des Anforderungsstatus
- Standardmäßige Integration in ServiceCenter Request Management sowie in die Anwendungen AssetCenter Portfolio und Procurement

- Rollenabhängige Ansichten und Funktionalität für einen auf jede Gruppe der IT-Umgebung optimal zugeschnittenen Zugriff und Funktionsumfang
- Konsistente elektronische Verarbeitung von Benachrichtigungen und Genehmigungen auf der Grundlage leistungsfähiger Workflows

Neue Funktionen

Get-Resources 4.2 enthält die folgenden neuen Funktionen:

- **Verbesserte Dateibereitstellung bei der Installation:** Das Installationsprogramm stellt Dateien nicht mehr direkt in der Verzeichnisstruktur eines Anwendungsservers bereit. Stattdessen werden Dateien in einem *Staging-bereich* im Dateisystem bereitgestellt. Der Stagingbereich fungiert als gemeinsamer Ort zur Bereitstellung von Peregrine Portal-Anwendungen. Aus diesen bereitgestellten Dateien erstellt das Installationsprogramm eine WAR-Datei. Für die WAR-Datei müssen Sie das Bereitstellungsverfahren des Anwendungsservers durchführen, um die Peregrine Portal-Anwendung zu installieren bzw. bereitzustellen.
- **Erstellen von Standardeinkaufslisten in AssetCenter:** Dies vereinfacht die Anforderungsverfahren und versetzt die Unternehmen in die Lage, flexible Richtlinien an Stelle von starren Standards einzusetzen. Ähnlich dem Konzept „flexibler Pakete“ können Benutzer einen Standardkatalogartikel (d. h. eine Einkaufsliste) auswählen, wodurch alle Artikel der Einkaufsliste der Anforderung als einzelne Positionen hinzugefügt werden. Die Mengen der einzelnen Positionen bzw. die Positionen selbst können anschließend individuell dem Bedürfnis des Benutzers entsprechend bearbeitet (erhöht, verringert oder gelöscht) werden.
- **Verwenden abgesendeter Änderungsanforderungen als Vorlage zur Erstellung neuer Anforderungen in AssetCenter und ServiceCenter:** Dieses Verfahren vereinfacht und beschleunigt das Anforderungsverfahren und verringert Eingabefehler bei sich wiederholenden Daten. Die Benutzer können eine Kopie einer bereits abgesendeten Anforderung erstellen, und diese zum Erstellen einer neuen Anforderung verwenden.
- **Anzeigen von Asset-Informationen auf Benutzer- und Abteilungsebene in AssetCenter und ServiceCenter:** Benutzer und Manager verfügen über eine Ansicht, aus der hervorgeht, welche Assets ihnen zugewiesen wurden. Manager haben zudem die Möglichkeit, die Asset-Listen ihrer untergebenen Mitarbeiter einzusehen.

- **HIPAA-Konformität (Health Insurance Portability and Accountability Act):** Ermöglicht es, die Zurücksetzung des Kennworts bei der ersten Anmeldung zu erzwingen und bietet die Möglichkeit, Ablaufdaten für die Gültigkeit von Kennwörtern einzurichten.
- **Speichern von Anforderungen als Entwurf bei Verwendung von ServiceCenter:** Diese vermeidet doppelte Arbeit und minimiert den Verlust bereits vorgenommener Eingaben. Die Benutzer können jederzeit bereits vorgenommene Eingaben speichern und verlieren so keine Daten, wenn sie die Eingabe einer Anforderung aufgrund einer anderen Aufgabe unterbrechen müssen.
- **Anzeigen historischer Anforderungen (bereits verarbeitete Anforderungen) getrennt von aktiven Anforderungen bei Verwendung von ServiceCenter:** Benutzer können offene und historische Anforderungen einfach unterscheiden, da aktive und historische Anforderungen in getrennten Listen angezeigt werden.

Kompatibilitätsmatrix

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

So greifen Sie auf die Kompatibilitätsmatrix zu:

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

Software-Änderungsanforderungen

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

Get-Resources-Erweiterungen und -Problemlösungen

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

SCR	Beschreibung
SCR 29377	Die Gesamtkosten auf der Übersichtsseite der Anforderung entsprechen jetzt den aktuellen Gesamtkosten des Einkaufsauftrags. Verfügt der Einkaufsauftrag also über untergeordnete Positionen, so werden die Kosten richtig in die Gesamtkosten des Einkaufsauftrags übernommen.
SCR 30714	In vorherigen Versionen konnten Einkaufsaufträge mit Positionen, die über einen anderen Einkaufsauftrag bestellt wurden, nicht gelöscht werden. In der vorliegenden Version können gespeicherte Einkaufsaufträge, die in Vorbereitung sind, storniert werden.
SCR 30776	Nach dem Annullieren einer Anforderung enthielt die dazu angezeigte Meldung nicht die Anforderungsnummer. In der aktuellen Version zeigt die Meldung die Anforderungsnummer der annullierten Anforderung an.

SCR	Beschreibung
SCR 33758	<p>Diese Änderung wurde an verschiedenen Modellen vorgenommen, um die Datenkonsistenz der Positionen beim Durchsuchen von Katalogen und Anzeigen der Anforderungsübersichten zu gewährleisten. Sie stellt zudem sicher, dass die Daten vor dem Speichern und nach dem Neuladen der Anforderung angezeigt werden (nachdem die Geschäftsregeln des Backend angewendet wurden).</p> <p>In den folgenden Modellen wurde die physische Zuordnung des Attributs Description zum Backend-System (AssetCenter oder ServiceCenter) geändert:</p> <p>Product: für AssetCenter 3.6 geändert von <code>cf_Description</code> in <code>cf_self</code>. ac4model: für AssetCenter 4.x geändert von <code>cf_Description</code> in <code>cf_self</code>. RequestLine: für ServiceCenter geändert von <code>description</code> in <code>part.desc</code>. GRPOLine: für AssetCenter 3.6 geändert von <code>Product.Model</code> in <code>LineDesc</code>.</p> <p>Das berechnete Feld <code>cf_Description</code> ist jetzt in AssetCenter über das Attribut <code>TechnicalDesc</code> verfügbar.</p> <p>Das ServiceCenter-Beschreibungsfeld <code>ocml</code> ist jetzt über das Attribut <code>RequestLine ProductComment</code> verfügbar.</p>
SCR 34189	<p>Es tritt ein Fehler beim Verknüpfen eines Kontakts mit einem Bearbeiter auf, wenn die Schreibweise des Kontaktnamens nicht der Schreibweise des zugewiesenen vollständigen Bearbeiternamens entspricht und der Kontakt über keine Mitarbeiter-ID verfügt.</p> <p>Um einen Kontakt mit einem Bearbeiter ordnungsgemäß verknüpfen zu können, muss der Kontaktname genau dem vollständigen Bearbeiternamen entsprechen oder der Kontakt muss über eine gültige Mitarbeiter-ID verfügen.</p>

OAA-Erweiterungen und -Problemlösungen

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

SCR	Beschreibung
SCR 9547	Fehlt beim Absenden eines Formulars ein Wert in einem erforderlichen Feld, wird das Formular nicht abgesendet, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche Absenden klickt. Das Formular wird erneut angezeigt und der Cursor erscheint in dem Feld, für das ein Wert eingegeben werden muss.
SCR 22083	Sie können in der vorliegenden Version Anhänge auch löschen, wenn als Backend-System AssetCenter verwendet wird.
SCR 24676	Das Installationsverfahren verwendet jetzt zur Anwendungsbereitstellung eine WAR-Datei.
SCR 27296	Sie können jetzt die einzelnen Anwendungsregister und die Optionen aus dem Navigationsmenü sortieren, indem Sie die zugehörigen Modulnamen der Komponenten in der gewünschten Reihenfolge angeben. Diese Einstellungen werden dann im Register Designs angezeigt.

SCR	Beschreibung
SCR 27366	<p>Über Sitzung nicht schließen werden die Timeout-Einstellungen für eine Sitzung festgelegt.</p> <p>Wird diese Einstellung auf Ja (true) gesetzt, werden Benutzersitzungen nicht aufgrund von Zeitüberschreitungen abgebrochen, solange der Benutzer innerhalb des Portals navigiert. Bei einer Navigation außerhalb des Portals müssen die Benutzer vor dem Timeout zur Sitzung zurückkehren. Andernfalls wird die Sitzung abgebrochen. Wird dieser Wert auf Nein (false) gesetzt, wird die Standardeinstellung für Webanwendungen angewendet: Die Sitzung wird abgebrochen, nachdem sie solange inaktiv war, dass der für die Sitzung festgelegte Timeout überschritten wurde.</p> <p>Die Standardeinstellung ist Ja.</p>
SCR 27473	Die Seitenvorschaufunktion ist über die Personalisierung verfügbar. Im Formular zur Personalisierung ist ein Feld verfügbar, über das der Umfang der Vorschau festgelegt werden kann. Der Wert in diesem Feld dividiert durch die maximale Anzahl an Zeilen pro Seite gibt die maximale Anzahl der angezeigten Seiten in der Vorschau an.
SCR 27977	Die Konfiguration des Peregrine-Portals kann jetzt in ähnlicher Form übernommen werden wie die Personalisierung. Weitere Informationen finden Sie im Get-ResourcesVerwaltungshandbuch .
SCR 28251	Anstelle der STYLE-Attribute in XSL-Formatvorlagen werden jetzt Klassen für HTML-Elemente verwendet.
SCR 28299	Es ist jetzt eine Personalisierungsoption für das Deaktivieren eines Links in einer Liste verfügbar.
SCR 28468	Die Anwendungsbereitstellung erfolgt jetzt über eine WAR-Datei.
SCR 28521	Unterdokumente in docExplorer-Formularen sind jetzt standardmäßig schreibgeschützt. Zudem hat die gewählte Einstellung keine Auswirkung auf den Drilldown-Status.
SCR 28584	Es besteht die Möglichkeit, für ein schreibgeschütztes Textfeld Bildlaufpfeile einzurichten. Dies kann entweder über die Personalisierung oder durch Hinzufügen des Attributs <code>scroll="true"</code> zum Modell erfolgen.
SCR 28650	Es steht jetzt ein alternativer Speicherort zum Speichern von Personalisierungen im Dateiformat zur Verfügung.
SCR 28702	Wird eine OAA-Anwendung in Kombination mit ServiceCenter verwendet, wird die zu ladende Version eines Modells anhand der Anwendungsversion und nicht anhand Version der Laufzeitumgebung (RTE, Run Time Environment) bestimmt. Über die Version der Laufzeitumgebung wird lediglich festgelegt, welche gemeinsam benutzte Bibliothek geladen werden muss, damit eine fehlerfreie Kommunikation mit dem ServiceCenter-Server gewährleistet ist.
SCR 28733	Benutzer haben jetzt die Möglichkeit ECMA-Skripterweiterungen zu erstellen. Verwalter können ein Skript erweitern, um das Skriptverhalten zu überschreiben, ohne dass die Bearbeitung des ursprünglichen Skripts erforderlich ist.
SCR 28825	Alle Get-It-Anwendungen sind nun in Hinsicht auf Kennwörter und die Verwaltung der Gültigkeitsdaten für Kennwörter HIPAA-kompatibel.

SCR	Beschreibung
SCR 28990	Nach der Anmeldung haben Benutzer nun die Möglichkeit, die Sprache zum Anzeigen der Oberfläche über das Portal zu ändern. Das für portalDB hinzugefügte Berechtigungswort <code>getit.language</code> wird standardmäßig bereitgestellt.
SCR 29121	Die Adapter SCAdapter und ACAdapter verfügen über Sortierungsoptionen auf Basis mehrerer Felder. Der ACAdapter ermöglicht es, auf- (ASC) und absteigende (DESC) Reihenfolgen miteinander zu kombinieren. Für den SCAdapter kann die Sortierreihenfolge allerdings nur auf- oder absteigend sein.
SCR 29346	Der Inhalt übergeordneter Meldungen wird bei der Erstellung einer neuen untergeordneten Meldung nicht mehr für diese übernommen, wenn eine ID vorhanden ist.
SCR 29347	Die Anzeige von Feldern, deren Größenangabe in Prozentwerten festgelegt ist, erfolgt jetzt fehlerfrei bei Verwendung des AC -Adapters.
SCR 29381	Die Konfiguration des Peregrine-Portals kann jetzt in ähnlicher Form übernommen werden wie die Personalisierung. Weitere Informationen finden Sie im Get-ResourcesVerwaltungshandbuch .
SCR 29395	Der SCAdapter unterstützt jetzt LIKE-Klauseln für Abfragen mit Platzhaltern im Ausdruck. Zum Beispiel "LIKE %Micro%".
SCR 29623	Es sind jetzt Werte für die Personalisierung verfügbar, über die Bereiche für Datumsangaben und Drehfeldelemente angegeben werden können. Diese sind für Personalisierungsformulare verfügbar, die Elemente dieser Art enthalten. Es ist weiterhin möglich, Einträge aus dem Modell zum Angeben von Bereichen zu verwenden.
SCR 29778	Die Option Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern funktioniert jetzt fehlerfrei.
SCR 29783	Über die Personalisierung sind jetzt Felder zur Angabe der Größe von Popup-Fenstern verfügbar. Die Angabe der Größe erfolgt in Pixel.
SCR 29947	Die Formatierung von Array-Daten erfolgt jetzt lediglich für Memo-Typen.
SCR 30154	Get-Resources ist jetzt mit Redhat Enterprise Linux ES 3.0 kompatibel.
SCR 30185	Der Name der Zeitzone erzeugt keine Meldung mit Hinweis auf eine fehlende Zeitzone mehr.
SCR 30284	Beim Hinzufügen zu einer Sammlung ist es nicht mehr erforderlich, vorher ein Element zu erstellen.
SCR 30339	Gerade geänderte Werte gehen nicht verloren, wenn ein Drilldown in eine Sammlung durchgeführt wird oder Elemente zu einer Sammlung hinzugefügt werden.
SCR 30629	Die neue Rolle <code>getit.personalization.bva</code> ermöglicht die Anpassung der Menüs für die Eigene Geschäftswebsite .
SCR 30749	Eine Sammlung wird im aktuellen Formular nicht mehr in Tabellenform, sondern als Link zum Öffnen eines neuen Formulars angezeigt, sofern der Wert Max. Zeilenanzahl für die Sammlung über die Personalisierung auf 0 gesetzt wurde. Sie haben auch die Möglichkeit, diesen Wert im Modell selbst anzugeben, indem Sie ein Attribut mit dem Namen <code>maxrowcount</code> für das Sammlungelement definieren.

SCR	Beschreibung
SCR 30992	Sie können jetzt die einzelnen Anwendungsregister und die Optionen aus dem Navigationsmenü sortieren, indem Sie die zugehörigen Modulnamen der Komponenten in der gewünschten Reihenfolge angeben. Diese Einstellungen werden dann im Register Designs angezeigt.
SCR 31938	Schreibgeschützte Felder mit Zeitangaben zeigen die Uhrzeit jetzt in Übereinstimmung mit den Ländereinstellungen an.
SCR 31978	Der SCAdapter führt nach einem Verbindungsfehler jetzt eine fehlerfreie erneute Authentifizierung durch.
SCR 32066	Das OAA-Element für Datums- und Zeitangaben wird jetzt für alle Werte fehlerfrei verwendet.
SCR 32125	OAA versucht nicht mehr das Verzeichnis META-INF als Manifestdatei zu öffnen.
SCR 32198	Felder, die innerhalb des Modells über einen URL angegeben wurden, werden jetzt in Formularen als funktionierender Link angezeigt.
SCR 32350	Dezimalwerte aus AssetCenter werden jetzt auf 5 Nachkommastellen bei Anzeige von Dezimalstellen abgeschnitten.
SCR 32402	Sie können die Datei <code>local.xml</code> von der Verwaltungsseite herunterladen.
SCR 32528	Bei der Verwendung von Get-Resources mit AssetCenter 4.1.x oder 4.2.x stürzt der Anwendungsserver beim Absenden eines Einkaufsauftrags nicht mehr ab.
SCR 32724	Vorauthentifizierten Benutzern wird jetzt durch AssetCenter der Zugriff auf die für sie festgelegten Funktionen richtig erteilt.
SCR 32836	Beim Ausführen des OAADeploy-Dienstprogramms unterstützen die Befehlszeilenparameter <code>-logFile</code> und <code>-logToStdOut</code> das Schreiben der Daten in eine Protokolldatei und die Datei <code>stdout</code> . Standardmäßig wird die Datei <code>stdout</code> für die Protokollierung verwendet. Die Protokolldatei wird kontinuierlich fortgeschrieben, um zu vermeiden, dass bereits protokollierte Daten überschrieben werden. Jede neue Protokollsitzung beginnt mit Angabe des Datums und der Uhrzeit.
SCR 33001	Nachdem Sie die Einstellungen für eine Komponente auf der Verwaltungsseite gespeichert haben, wird die Seite zum Vornehmen der Einstellungen für diese Komponente nicht geschlossen, Sie werden also nicht zurück zur Systemsteuerung geleitet.
SCR 33134	Das neue Berechtigungswort für <code>portalDB.getit.timezone</code> dient zur Zugriffssteuerung der Zeitzonen innerhalb des Portals.
SCR 33259	Der Operator NOT LIKE wird für das ServiceCenter-Backend unterstützt. Das Format der Meldungen ist in folgendem Testskript enthalten: <pre>function test(msg) { var msgQry = new Message("xcategories"); var paren = new Message("_paren"); paren.add("Name","cat").setAttribute("operator","like"); paren.setAttribute("_paren", "operator", "not"); msgQry.add(paren); var result = archway.sendDocQuery("sc","xcategories",msgQry); return result; }</pre>

SCR	Beschreibung
SCR 33415	Es wird jetzt die Angabe eines Titels im Modell unterstützt, auf die Benutzer zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie im Verwaltungshandbuch .
SCR 33484	Die Eingabekomponente für Betragswerte formatiert die Beträge jetzt richtig, wenn sich Benutzer an der französischen, deutschen oder italienischen Version anmelden.
SCR 33556	Die Option <code>enableBrowserCaching</code> ist im Rahmen der Verwaltungseinstellungen fehlerfrei verfügbar. Wenn Sie diese Option in vorigen Versionen auf <code>false</code> gesetzt haben, um die Zwischenspeicherung für den Browser zu aktivieren, können Sie diese Option jetzt auf <code>true</code> setzen. Dies ist auch die Standardeinstellung des Systems.
SCR 33718	Untertypen des Typs <code>path</code> werden jetzt auch dann fehlerfrei übernommen, wenn der Pfad einen Slash (/) enthält.
SCR 33894	Der Untertyp geht nicht mehr verloren, wenn Benutzer zu dem übergeordneten Typ eines Unterdokuments zurückkehren.
SCR 33917	Durch das Sortieren von Spalten wird keine Validierung mehr ausgeführt. Somit wird das leere Formular, das zuvor angezeigt wurde, wenn für ein Feld keine Dateneingabe erfolgte, nicht mehr angezeigt.
SCR 33992	Über eine neue Animation der Schaltfläche Absenden auf dem übergeordneten Formular, zu dem der Benutzer im Anschluss an eine abgesendete Popup-Komponente geleitet wird, wird vermieden, dass für die Popup-Komponente vorgenommene Datenänderungen verloren gehen.
SCR 34345	Das neue Berechtigungswort <code>get.it.layout</code> ermöglicht die Personalisierung des Portals.

Durchsuchen der KnowledgeBase (Wissensdatenbank)

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

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

Bekannte Probleme

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

Bekannte Probleme in Get-Resources

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

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 33255	Beim Erstellen einer Dienstleistungsanforderung für einen neuen Mitarbeiter kann auf verschiedene erforderliche Felder in Get-Resources nicht zugegriffen werden, die Felder sind aufgrund der Standardpersonalisierung nicht verfügbar oder sie sind nicht erforderlich.	Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Mitarbeiters auf das Feld zum Suchen nach Endbenutzern und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Neu . Fügen Sie unter Verwendung der Personalisierung die folgenden Felder hinzu: Mitarbeiter-ID Titel Kontaktname Anfangsdatum Firmen-ID Abteilungs-ID Leiter-ID
SCR 33257	Wird ServiceCenter als Backend-System verwendet, werden der aktuelle Standort und der neue Standort beim Anfordern eines Mitarbeiterumzugs nicht gespeichert.	So erstellen Sie einen neuen Mitarbeiter: 1 Fügen Sie der Seite zum Erstellen neuer Mitarbeiter die gewünschten Felder hinzu. 2 Klicken Sie auf das Feld zum Suchen nach Endbenutzern. 3 Klicken Sie auf Neu und geben Sie die Daten des neuen Mitarbeiters ein. 4 Klicken Sie auf Absenden . 5 Geben Sie die verbleibenden Daten der Anforderung ein.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 34028	Eine ServiceCenter-Datei, die für Get-Resources zur Verfügung gestellt und der P4-Datenbank zugeordnet wird, kann nicht nach dem Primärschlüssel in absteigender Reihenfolge sortiert werden, wenn die Liste mehr als 20 Einträge enthält.	Keine. Wird die ocmq -Datei der P4-Datenbank zugeordnet, können Sie die Liste der Anforderungen nicht in absteigender Reihenfolge der Aufgabennummern sortieren.
SCR 34066	Wenn Sie AssetCenter 3.6 als Backend-System verwenden wird in der Liste der Genehmigungen ein anderer Preis als in den Detaildaten der Anforderung angezeigt.	Dieses Problem tritt bei Verwendung von AssetCenter 4.x nicht mehr auf.
SCR 34069	Der Preis eines Einkaufsauftrags ändert sich beim Absenden oder Speichern des Einkaufsauftrags.	AssetCenter wendet beim Erstellen der Anforderung den Lieferantenrabatt an, wodurch der Preis des Artikels nach der Erstellung und Genehmigung der Anforderung noch gesenkt werden kann.
SCR 34469	Verwenden Sie Get-Resources und Get-Services erhalten Sie beim Ablehnen einer Anforderung einen ECMA-Skriptfehler.	Dieses Problem tritt nur bei Benutzern auf, die über das Recht <code>get it. itmanager</code> oder <code>get it. itemployee</code> verfügen. Weisen Sie Anfordernern in Get-Resources keines dieser Rechte zu.
SCR 34473	Das Kontrollkästchen Signature required (Unterschrift erforderlich) wird in AssetCenter standardmäßig aktiviert, obwohl es in Get-Resources standardmäßig deaktiviert ist.	So ändern Sie die standardmäßige Einstellung des Kontrollkästchens Signature required (Unterschrift erforderlich), damit die Funktionsweise in AssetCenter der Funktionsweise in Get-Resources entspricht: <ol style="list-style-type: none"> 1 Melden Sie sich bei AssetCenter an. 2 Wählen Sie Verwaltung > Merkmale. 3 Klicken Sie auf Signature required (Unterschrift erforderlich). 4 Klicken Sie auf das Register Parameter. 5 Klicken Sie auf <code>amRequest</code>. 6 Klicken Sie auf das Register Standardwerte. 7 Ändern Sie die Einstellung <code>RetVal = 1</code> in <code>RetVal = 0</code>. 8 Klicken Sie auf Ändern.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 34477	Beim ServiceCenter-Entladen wird nicht der richtige Feldname angewendet.	Wird ServiceCenter 5.1 als Backend für Get-Resources verwendet, muss der ServiceCenter-Verwalter nach dem Durchführen der Entladevorgänge das Datenbankverfahren <code>rm1.open.access</code> bearbeiten. Auf dem Register RAD der Verfahrensdefinition muss im Feld Vor RAD-Aufruf bewertete Ausdrücke der Eintrag <code>quantity.balance</code> in <code>quantity</code> geändert werden.
SCR 34499	Bei Verwendung der Standardeinstellung kann <code>getit.requester</code> nicht auf die Tabelle <code>amDocument</code> zugreifen, wodurch keine Anhänge verwendet werden können.	So weisen Sie <code>getit.requester</code> die notwendigen Zugriffsrechte zu: <ol style="list-style-type: none"> 1 Melden Sie sich bei AssetCenter an. 2 Wählen Sie Verwaltung > Benutzerberechtigungen. 3 Klicken Sie auf <code>getit.requester</code>. 4 Klicken Sie auf das Register Rechte. 5 Suchen Sie nach Dokumente (amDocument) und klicken Sie darauf. 6 Aktivieren Sie die Kontrollkästchen unter Felder, Verknüpfungen und Merkmale und Tabellen und klicken Sie auf Ändern.
SCR 34503	Get-Resources-Sitzungen werden im Falle eines Fehlers nicht beibehalten.	Dieser Fehler tritt nur auf, wenn der Benutzer die folgenden Aktivitäten oder einen Anforderungsdetailbildschirm aufgerufen hat: Service Desk > Get-Services > Tickets erstellen, Incident Management > Incidents erstellen, Service Management > Anfragen erstellen, Änderungsanforderung > Neue Änderungsanforderung . Tritt für diese Instanzen ein Fehler auf, muss der Benutzer sich erneut am System anmelden. Arbeiten, die noch nicht abgesendet wurden, gehen allerdings verloren.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 34738	Wenn Sie beim Erstellen einer Anforderung für einen Einkaufslistenartikel auf die Schaltfläche Konfigurieren klicken und die Menge erhöhen, wird die geänderte Menge nach dem Absenden oder Speichern auf 1 zurückgesetzt.	Richten Sie im Konfigurationsbildschirm einen Schreibschutz für das Feld Anzahl ein. Fügen Sie den Einkaufslistenartikel zur Anforderung hinzu und erhöhen Sie die Menge im Feld Anzahl in der Anforderungsübersicht. Hinweis: Durch das Einrichten eines Schreibschutzes für das Feld Anzahl im Konfigurationsbildschirm für Einkaufslisten, wird dieses Feld ebenfalls im Konfigurationsbildschirm für Mitarbeiterpakete Schreibgeschützt.
SCR 34739	Wenn Sie eine Anforderung als Vorlage verwenden, die zuvor für ein Einkaufslistenartikel zum Anfordern eines Artikels mit einer Zusammenstellung verwendet wurde, wird die Zusammensetzung nicht in die neue Anforderung übernommen.	Siehe Dokument ID SB7-C0W-N0CZ in der KnowledgeBase.

Bekannte Probleme in OAA

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

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

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 29675	Wird auf der Verwaltungsseite im Register Allgemein ein alternativer URL zum Aufruf einer anderen Seite für die Abmeldung angegeben, wird diese Seite nicht angezeigt, wenn die Sitzung des Benutzer wegen eines Timeouts geschlossen wird.	Keine.
SCR 30255	Benutzer, die nicht über das Berechtigungswort <code>get it . content</code> verfügen, sind nicht in der Lage, Portalkomponenten von der Startseite des Peregrine-Portals hinzuzufügen oder zu entfernen.	<p>Ohne entsprechende Berechtigung können Benutzer nicht auf die Aktivitäten zugreifen, die über den linken Frame aufgerufen werden können. Es können aber nach wie vor folgende Aktivitäten durchgeführt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Benutzer können weiterhin Portalkomponenten durch Klicken auf das Schließen-Symbol (X) schließen. ■ Wenn Benutzer auf das Schraubschlüssel-Symbol klicken, das sich auf der Startseite befindet, weist eine Meldung explizit darauf hin, dass sie nicht zur Durchführung dieser Aktion berechtigt sind. Gleichzeitig werden die Benutzer abgemeldet und müssen sich erneut anmelden.
SCR 30432	Auf der Seite Eigene Geschäftswebsite kann erst ein Link zu einem Untermenü hinzugefügt werden, nachdem das Untermenü erstellt wurde.	Auf der Seite Eigene Geschäftswebsite muss ein Untermenü zunächst erstellt und abgesendet werden, bevor weitere Elemente hinzugefügt werden können.
SCR 33344	Bei der Anmeldung an der Verwaltungsseite wird nach einer fehlgeschlagenen Anmeldung mit einem ersten Benutzernamen und einer erfolgreichen Anmeldung mit einem anderen Benutzernamen der Benutzername aus dem ersten Anmeldeversuch als aktuell angemeldeter Benutzer angezeigt.	Keine.
SCR 33502	Beim Schreiben einer Meldung unter Verwendung von <code>Message . getContent ()</code> in die Archway-Protokolldatei wird die Fehlermeldung <code>Unable to parse contents</code> (Inhalt kann nicht analysiert werden) ausgegeben, sobald die Meldung ein ungültiges XML-Zeichen enthält.	Dieser Fehler wird in der Datei <code>archway . log</code> angezeigt und tritt nur auf, wenn das Debugging für Protokolle aktiviert ist. Es wurde ein Element implementiert, das sicherstellt, dass alle ungültigen XML-Zeichen aus dem Stream der HTTP-Anforderung entfernt werden.

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

Bekannte Probleme bei der Installation

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

Bekanntes Problem	Umgehung
WebLogic 6.1 SP4 kann nicht ermitteln, welche ServiceCenter-Version in Kombination mit Get-Resources verwendet wird. [SCR 31913]	Geben Sie den Pfad zu der ServiceCenter-Version in das Skript <code>startWebLogic.sh</code> für AIX ein.
Anweisungen zum Ändern der Speichereinstellungen auf dem Anwendungsserver.	Diese Anweisungen finden Sie in der Dokumentation des jeweiligen Anwendungsservers.
Die variable Einstellung der Speichergröße (oder die Größe des Java-Heap-Speichers) muss mindestens 256 MB betragen. Empfohlen werden jedoch 512 MB.	Verwenden Sie folgende Einstellungen: -Xms256M -Xmx512M
Andernfalls werden die JVM-Prozesse auf die Festplatte ausgelagert, was zu einer Verschlechterung der Gesamtleistung führt.	Stellen Sie sicher, dass die Einstellung für die maximale Heap-Größe unter dem Wert für den für die Anwendungsserver verfügbaren freien Arbeitsspeicher liegt.

Dokumentation

Peregrine Systems stellt alle Dokumente, die auf der Kundendienst-Website verfügbar sind, in elektronischem Format zur Verfügung.

Peregrine Systems stellt außerdem elektronische Versionen der Dokumente zur Verfügung, die im Installationspaket enthalten sind.

Zugehörige Handbücher

Der vollständige Satz für Get-Resources 4.2 umfasst folgende Handbücher:

- Get-Resources-Installationshandbuch
- Get-Resources-Verwaltungshandbuch

Diese Dokumente befinden sich auf der Installations-CD im Verzeichnis `...\documentation`.

Sprachunterstützung

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

Produkte von Fremdanbietern

In die Produkte von Peregrine werden häufig Komponenten von Fremdanbietern integriert, die den Open Source-Standards entsprechen. Auf der Kundendienst-Website von Peregrine finden Sie spezielle Hinweise zur Unterstützung von Fremdanbieter-Produkten und Open Source-Standards. Zum Abrufen dieser Informationen benötigen Sie einen Benutzernamen und ein Kennwort.

Benötigen Sie weitere Informationen?

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

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

Schulungsservices

Eine vollständige Liste der Schulungen von Peregrine finden Sie auf der [Schulungsservices-Website](#) von Peregrine.

Weltweite Niederlassungen

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

