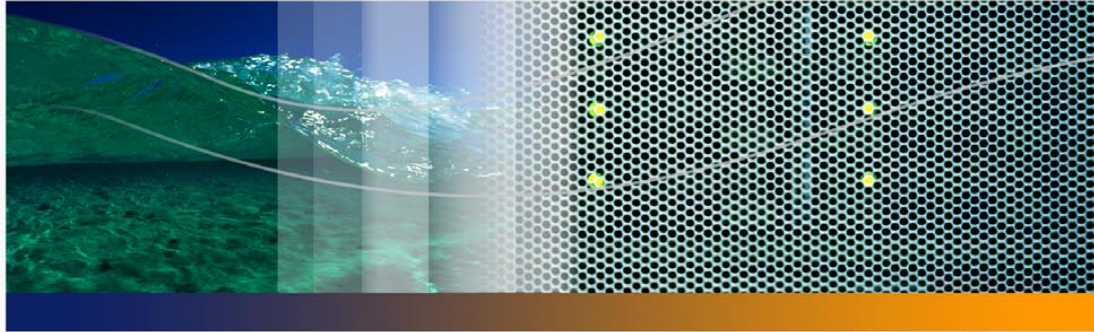


Peregrine Systems, Inc.

ServiceCenter® 6.1



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 KENNNTNIS 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, VERWENDUNGWEISEN, 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, Inc. und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt 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 NT, 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. Zlib-Software Copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly und Mark Adler. Dieses Produkt umfasst kryptografische Software von Eric Young (eay@cryptsoft.com). Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten von Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Rechtschreibprüfung Copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack-Software-Copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)- und Rhino-Software-Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die von The OpenSSL Project (<http://www.openssl.org>) für die Verwendung im OpenSSL-Toolkit entwickelt wurden. OpenSSL-Software Copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom MX4J-Projekt (<http://mx4j.sourceforge.net>) entwickelt wurden. MX4J-Software Copyright © 2001-2004 MX4J Team. Alle Rechte vorbehalten. JFreeChart-Software Copyright © 2000-2004, Object Refinery Limited. Alle Rechte vorbehalten. JDOM-Software Copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Alle Rechte vorbehalten. LDAP-, OpenLDAP-, Java- und Netscape Directory SDK-Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer ©2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine-Copyright © 2000 Wintertree Software, Inc. CoolMenu-Software Copyright © 2001 Thomas Brattli. Alle Rechte vorbehalten. Coroutine Software für Java ist Eigentum von Neva Object Technology, Inc. und unterliegt der Copyright-Gesetzgebung in den USA und anderen Ländern. Crystal Reports Pro- und Crystal RTE-Software © 2001 Crystal Decisions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Eclipse-Software Copyright © 2000, 2004 IBM Corporation und andere Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja und Robert A. van Engelen, Genivia inc. Alle Rechte vorbehalten. Xtree Copyright 2004 Emil A. Eklund. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom Entwicklungszentrum Indiana University Extreme! (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>) entwickelt wurden. Teile Copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor-Eclipse-Plugin Copyright © 2002, Chris Grindstaff. Teile der in dieses Produkt eingebetteten Software stammen von gSOAP. Teile der gSOAP-Software Copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt nutzt Open Source-Komponenten. Wenden Sie sich an Peregrine Systems (support@peregrine.com), um zu erfahren, auf welcher Website Sie den ursprünglichen Open Source-Code finden, bzw. um den geänderten Open Source-Code für die entsprechenden Komponenten zu erhalten. IBM und Tivoli sind Warenzeichen von International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

ReportCenter enthält von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org>) entwickelte Software. Copyright © 2000 The Apache Software Foundation. Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich 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 technischen Support 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. (support@peregrine.com). Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter der E-Mail-Adresse doc_comments@peregrine.com an die Dokumentationsabteilung von Peregrine Systems, Inc. Diese Handbuchausgabe gilt für Version 6.1 des lizenzierten Programms.

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



Inhalt

ServiceCenter 6.1-Versionshinweise	5
Neue Funktionen	6
Neue Features für Benutzer.	6
Neue Features für den Anwendungsentwickler	6
Neue Features für den Systemverwalter.	7
Die wichtigsten Features in ServiceCenter.	8
Änderungen in Configuration Management (zuvor Inventory Management).	9
Änderungen in Service Management	9
Änderungen in Incident Management	9
Änderungen in Problem Management (zuvor Root Cause Analysis).	9
Änderungen in Change Management.	9
Änderungen in Service Level Management	10
Änderungen in der ServiceCenter-Serveranwendung	11
Unterschiede zwischen Windows- und Webclients	11
Web Tier-Verhalten.	13

Kompatibilitätsmatrix	13
Software-Änderungsanforderungen (SCRs)	14
Wissensdatenbank.	14
Bekannte Probleme	15
Dokumentation	20
Weiterführende Dokumentation	21
Upgrade-Informationen	21
Unicode (UTF-8)-Unterstützung	22
Fremdanbieter-Produkte.	22
Weiter Informationen	23
Schulungen	23
Hauptsitz des Unternehmens.	23



ServiceCenter 6.1-Versionshinweise

PEREGRINE

Die Versionshinweise enthalten einen Überblick über neue Funktionen, beschreiben bekannte Probleme mit dieser Version und geben Hinweise auf weitere Informationsquellen wie 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.

Auf den Medien, die mit dieser Version geliefert werden, ist eine vollständige Installation des Produkts und die zugehörige Dokumentation enthalten. Auf der Packliste, die Sie zusammen mit dieser Lieferung enthalten, finden Sie eine vollständige Beschreibung der gelieferten Medien.

Diese Version umfasst folgende Neuerungen:

- Optimierte Unterstützung hinsichtlich der Erfüllung technologischer Industriestandards.
- Verbesserte Out-of-Box-Anwendungs-Workflows zur Reduzierung der Gesamtkosten für die Systemanpassung.
- Abstimmung der Service Management-Lösungen auf die ITIL-Empfehlungen (Information Technology Infrastructure Library) in Hinsicht auf Best Practices. Dies schließt die Anpassung der Terminologie und der Workflow-Prozesse in Service Level Management, Problem Management und Configuration Management ein.
- Es wurde eine Self Service Ticketing-Funktion implementiert, die Benutzern die Möglichkeit bietet, Service Desk-Anforderungen über eine Web-Schnittstelle anzulegen und zu verfolgen.
- Optimierte Zeitzone-Unterstützung zur einfacheren Verfolgung von Zeitplänen über verschiedene Regionen hinweg.

Neue Funktionen

ServiceCenter 6.1 enthält Funktionen, die Service Desk-Bearbeiter, Techniker, Administratoren und Analysten bei der Durchführung von Service Management-Aufgaben unterstützt. Diese Version unterstützt ITIL- und andere Industriestandards und Best Practices wie SOAP- (Simple Object Access Protocol) und XML-Protokolle (Extensible Markup Language).

Neue Features für Benutzer

Die Windows- und Webclient-Schnittstellen bieten eine Umgebung, die es allen Endbenutzern ermöglicht, problemlos auf Daten und Tools zuzugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen. Die Optimierung der Windows- und Webclient-Schnittstellen erhöht die Produktivität der Benutzer und vereinfacht die Navigation.

- Beide Clients ermöglichen den Zugriff auf erforderliche Informationen über eine Navigation in einer Strukturansicht sowie über persönliche Ordner mit Favoriten, Diagrammen und Dashboards.
- Das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte ermöglicht den Zugriff auf Client-Updates zum Zeitpunkt der Anmeldung von einem zentralen Ort aus, ohne dass eine Neuinstallation des Clients erforderlich ist.
- Über eine vertraute Anmeldung können Benutzer des Windows-Clients sich unter Verwendung ihrer Benutzer-ID und des entsprechenden Kennworts für das Netzwerk automatisch an ServiceCenter anmelden.
- Über die Einzelanmeldung können die Benutzer des Webclients den Anmeldebildschirm umgehen und sich unter Verwendung der Netzwerkauthentifizierung anmelden.
- Endbenutzer werden Änderungen in der Verwendungsweise von Service Level Management und Problem Management (zuvor Root Cause Analysis) feststellen.

Neue Features für den Anwendungsentwickler

Anwendungsentwickler stehen nun zusätzliche Erweiterungen in Hinsicht auf die JavaScript-Unterstützung und den Advanced Debugger zur Verfügung.

Die Verwendung proprietärer Sprachen ist durch die Einbindung von Skriptsprachen, die den herkömmlichen Industriestandards entsprechen, überflüssig geworden. Implementierte Debug-Funktionen gewährleisten eine zuverlässigere Systemanpassung, die zudem einfacher zu verwalten ist.

Die Funktionalität zur Verwendung öffentlicher oder unternehmensspezifischer Webdienste innerhalb der ServiceCenter-Workflows wurde vollständig in die ServiceCenter 6.1-Serversoftware integriert.

Bei den über die Webdienste angebotenen Diensten handelt es sich jetzt um ITIL-basierte Prozesse. Zum Öffnen eines Incident-Tickets verwendet der Webdienst **IncidentManagementCreate** zum Beispiel dieselben Prozesse und Workflows wie der Online-Benutzer.

Neue Features für den Systemverwalter

Verwalter profitieren von der Vereinfachung der Daten- und Systemverwaltung. Sie haben jetzt über den Windows-Navigator Zugriff auf die wichtigen Werkzeuge mit Links zu verwandten Themen und Informationen. Zusätzlich erleichtert die Drag & Drop-Funktion die Durchführung einer ganzen Reihe von Verwaltungsaufgaben.

In der nachfolgenden Tabelle werden die neuen Werkzeuge, Dienstprogramme und Erweiterungen aufgeführt.

Feature	Beschreibung
Verwaltungs-Plug-In	Das neue Verwaltungs-Plug-in fasst separate Verwaltungsansichten und -funktionen sowie das Dienstprogramm Systemdefinition in einer installierbaren Komponente zusammen. Auf diese Weise können Sie den Benutzern einen Client bereitstellen, der keinerlei Verwaltungskomponenten umfasst.
Berechtigungs-wörter	Berechtigungswörter verfügen nun, in Hinsicht auf Vererbung, über eine hierarchische Struktur. Neue Berechtigungswörter gewähren Zugriff auf den ODBC-Treiber und die Webdienste ODBC und SOAP_API. Die Verwendung des ODBC-Treibers und der Webdienste ist ausschließlich den Benutzern vorbehalten, deren Bearbeiterdatensätze diese Berechtigungswörter enthalten.
Deadlock-Erkennung	Sie können potenzielle Deadlocks erkennen, bevor sie in Semaphoren und Ressourcensperren auftreten.
Exportieren von Text	Der WebClient enthält die Option In Textdatei exportieren , die im Zusammenhang mit Datensatzlisten verwendet werden kann.
Multithread-Verarbeitung	Die Multithread-Verarbeitung ist jetzt für Windows-Plattformen verfügbar.

Feature	Beschreibung
Stack-Traces	ServiceCenter kopiert automatisch jeden Stack-Trace in die ServiceCenter-Protokolldatei.
Dienstprogramm Systemdefinition	Mit dem neuen Dienstprogramm Systemdefinition können Datenbanktabellen angezeigt und Felder, Schlüssel und Eigenschaften dieser Tabellen bearbeitet werden. Außerdem wird der Zugriff auf Trigger-Datensätze und die Anzeige vorhandener SQL-Zuordnungen ermöglicht. Benutzer können jetzt zudem vom Dienstprogramm Systemdefinition auf das Bearbeitungsprogramm für die Hilfe zugreifen, um die Feldhilfe anhand neuer Themen zu ergänzen oder vorhandene Themen anzupassen.
Zeitzone	Mit dieser Option können Arbeitszeittabellen für jede beliebige Zeitzone verwendet werden.
Vertraute Anmeldung	Sie können Benutzern die Möglichkeit einer automatischen Anmeldung an ServiceCenter geben, bei der dieselben Authentifizierungsdaten verwendet werden wie bei der Benutzeranmeldung am Netzwerk.
Einzelanmeldung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bei einer vertrauten Anmeldung für Windows-Clients ist ein SSL-Zertifikat für den ServiceCenter-Server und jeweils ein SSL-Zertifikat für jeden Client erforderlich. ■ Für eine Einzelanmeldung von Webclients wird ein SSL-Zertifikat für den Webanwendungsservers und den ServiceCenter-Server benötigt.

Die wichtigsten Features in ServiceCenter

ServiceCenter ist eine Suite von Service Management-Anwendungen, die Unternehmen die Automatisierung und Optimierung der Prozesse für die Erbringung von Supportleistungen und Liefervorgänge durch eine zentrale Kontaktstelle ermöglicht. Auf diese Weise können die Verfügbarkeit und Produktivität der Infrastruktur verbessert und Kosten reduziert werden.

ServiceCenter ermöglicht IT-Organisationen das Verwalten von Anfragen, Incidents, Änderungsanforderungen, Problemen und Service Level Agreements (SLAs). Darüber hinaus optimiert ServiceCenter die Erbringung der Serviceleistungen und die Verfügbarkeit von Technologie- und Infrastruktur-Assets durch vordefinierte Prozesse für die Verwaltung von Konfigurationselementen.

ServiceCenter unterstützt ITIL-Best Practice-Standards und kann an individuelle Anforderungen des Unternehmens angepasst werden. Durch die Unterstützung für Webdienste und einen umfassenden Satz vorgefertigter Integrationen kann ServiceCenter in nahezu jede Unternehmensanwendung anderer Anbieter integriert werden.

Änderungen in Configuration Management (zuvor Inventory Management)

In ServiceCenter 6.1 wurden „Inventory Management“ in „Configuration Management“ und „Assets“ in „Konfigurationselemente“ umbenannt, um ITIL-Best Practice-Standards zu erfüllen.

Änderungen in Service Management

ServiceCenter 6.1 Service Management wurde erweitert, um die neue Self Service Ticketing-Funktion und die Service Level Management-Integration in Service Management zu unterstützen.

Änderungen in Incident Management

In ServiceCenter 6.1 wurde die Integration von Service Level Management in Incident Management optimiert, so dass nun folgende Überwachungsmöglichkeiten verfügbar sind:

- Die Überwachung der Verfügbarkeit eines Konfigurationselements mithilfe von SLOs (Service Level Objectives), wie beispielsweise ein Service, eine Anwendung, Hard- und Software oder eine andere Komponente der Infrastruktur.
- Die Überwachung von SLO (Service Level Objective)-Reaktionsmesswerten.

Änderungen in Problem Management (zuvor Root Cause Analysis)

In ServiceCenter 6.1 wurde „Root Cause Analysis“ in „Problem Management“ umbenannt, um die ITIL Best Practices-Standards zu erfüllen. Zudem wird der Workflow auf alle Problem Management-Aktivitäten ausgeweitet, so dass die Kontrolle von Problemen und Fehlern nun separat erfolgen kann.

Änderungen in Change Management

In ServiceCenter 6.1 wird Service Level Management in die Change Management-Anforderungen und -Aufgaben integriert.

Änderungen in Service Level Management

Service Level Management für ServiceCenter 6.1 optimiert die Unterstützung der ITIL Best Practices-Standards und vereinfacht die SLA (Service Level Agreement)-Verwaltung. ServiceCenter 6.1 Service Level Management bietet folgende Vorteile:

- Optimierte Integration in ServiceCenter-Anwendungen und Unterstützung von Change Management, Incident Management, Problem Management und Service Management.
- Automatische SLA-Auswahl zur Auswahl des richtigen SLA, der für die Anfrage, den Incident oder die Änderung gilt.
- Unterstützung der weltweiten Zeitzonen. Es müssen keine globalen Servicestunden in SLAs mehr verwendet werden.
- Die assistentgesteuerte SLA-Erstellung bietet Unterstützung für die folgenden Aufgaben:
 - Auswählen der Bedingungen zur Festlegung der Reaktionszeitregeln.
 - Verknüpfen von Verfügbarkeitsregeln mit Zeitplänen.
 - Definieren von Ausgleichsbuchungsstrafen.
- Vereinfachte Verwaltung. Sie können Strafen anwenden, wenn Erfüllungskriterien des SLAs nicht eingehalten werden. Folgende Möglichkeiten sind verfügbar:
 - Verwenden von Erfüllungsmesswerten zum Generieren von Strafen oder Ausgleichsbuchungen.
 - Entfernen von Strafen für Ausfallzeiten auf Grundlage einzelner Ausfälle.
 - Entfernen von Ausgleichsbuchungsstrafen, die auf Grundlage von Reaktionszeit- und Verfügbarkeitsklauseln angewendet werden.
- Zuweisen eines umfassenden SLAs für jeden Kunden, das dann mit dem entsprechenden SLO (Service Level Objective) verbunden werden kann. Es ist nicht mehr erforderlich, separate SLAs für die Berücksichtigung verschiedener Bedingungen zu erstellen.
- Erstellen von Zeitplänen und das Angeben der Dauer oder des Intervalls für Planungsbedingungen.
- Verwenden von SLAs zur Bestimmung von Prioritäten für Arbeitswarteschlangen.

- Konfigurieren der Regeln für die SLA-Eskalation.
- Verwenden von übergeordneten Leistungszielen für den gesamten Vertrag. Dadurch werden flexible Verfügbarkeit sowie flexible Zeiträume für Reaktionszeiten unterstützt.
- Die integrierte Möglichkeit der Diagrammdarstellung bietet mehr Flexibilität bei der Erstellung von grafischen Übersichten als die vordefinierten Diagramme für SLA-Messwerte.

Änderungen in der ServiceCenter-Serveranwendung

ServiceCenter 6.1-Server erfordern keine besonderen ausführbaren Dateien mehr für die RDBMS-Unterstützung in einer UNIX-Umgebung. Die dynamische Verknüpfung zu den richtigen RDBMS-Bibliotheken erfolgt jetzt über eine ausführbare Datei. Weitere Informationen hierzu finden Sie im *ServiceCenter 6.1 Installationshandbuch* und in dem Handbuch *Database Conversion and RDBMS Support*.

Die ServiceCenter 6.1-Serveranwendung bietet keine Unterstützung mehr für das 3270 Textmodus-Terminal, NAPA und Drucken nach der VTAM-Methode (Virtual Telecommunications Access Method). Folgende Komponenten werden jedoch weiterhin unterstützt: RACF-Validierung (Resource Access Control Facility), JES-Drucken (Job Entry Subsystem) und Lese- und Schreibzugriff auf QSAM-Dateien (Queued Sequential Access Method).

Unterschiede zwischen Windows- und Webclients

Beim Arbeiten mit dem Windows- und dem Webclient sind einige Unterschiede zu beachten. Bei Verwendung des Webclients sollten Sie folgende Hinweise berücksichtigen:

- Öffnen Sie neue Instanzen des ServiceCenter-Clients in einem separaten Browserfenster, damit sie unabhängig voneinander verwendet werden können.

Wenn Sie in einem bereits geöffneten Browserfenster eine neue Instanz öffnen, verhält sich diese nicht wie eine Instanz, die in einem separaten Browserfenster geöffnet wurde. Dies ist darauf zurückzuführen, dass zwei Instanzen in einem Browserfenster auf dieselben Cookies und Servlet-Sitzungen zugreifen.

- Öffnen Sie neue URLs in einem separaten Browserfenster.
Wenn Sie Ihren URL nach dem Start des Webclients ändern, ist Ihre Anmeldung immer noch aktiv und alle geöffneten Datensätze sind gesperrt. Sie müssen in diesem Fall warten, bis die Sitzung wegen einer Zeitüberschreitung abgebrochen wird. Die Datensätze sind so lange im Webclient gesperrt, bis die Webclient-Sitzung des Besitzers wegen Zeitüberschreitung abgebrochen wird. Sitzungen laufen nach einem bestimmten Zeitraum automatisch ab. Informationen zum Einrichten der Zeitüberschreitungsperiode finden Sie in der Dokumentation zur Servlet-Engine.
- Speichern Sie Ihre Daten, bevor Sie die aktuell aufgerufene Seite verlassen.
Im Windows-Client wirkt sich das Wechseln zwischen Threads durch die Auswahl eines neuen Threads oder das Schließen des aktuellen Threads nicht auf einen anderen Thread aus. Der Webclient schreibt Inhalte beim Wechseln zwischen Seiten nicht in einen Zwischenspeicher, sondern ruft das entsprechende Formular erneut ab. Wenn Sie zu einer anderen Seite wechseln (zum Beispiel auch die Auswahl eines Registers im Fensterausschnitt zur Detailanzeige), nachdem Sie Daten im Webclient eingegeben haben, gehen diese Daten verloren.
- Für eine Anmeldung unter Verwendung verschiedener Benutzerkonten sollte der Windows-Client verwendet werden oder eine Anmeldung am Webclient über den Internet Explorer erfolgen.
Wenn Sie eine beliebige Version des Mozilla-Browsers für die Anmeldung als Webclient verwenden und versuchen, ein neues Browserfenster für eine andere Benutzersitzung zu öffnen, erfolgt automatisch eine erneute Anmeldung über das bereits für die erste Anmeldung verwendete Benutzerkonto.
- Melden Sie sich vom ServiceCenter-Client ab und klicken Sie nicht auf die Schaltfläche **Schließen** oben rechts im Fenster.
Aufgrund von Einschränkungen der Browseranwendungen bleibt beim Schließen eines Browsers ohne Abmeldung häufig eine Benutzersitzung aktiv und Tickets werden gesperrt.

Web Tier-Verhalten

In das Protokoll des Web-Anwendungsservers wird ein Stack-Trace geschrieben, wenn in ServiceCenter 6.1 eine nicht aktive Web-Clientsitzung abgebrochen wird. Der nachstehende Protokolleintrag dient beispielsweise nur zu Informationszwecken und weist nicht auf ein Problem des Systems hin.

```
2005-06-09 09:02:51,703 ERROR [Thread-1086] - 2005/06/09
09:02:51 PDT [ERROR] SOAP message send failure
2005/06/09 09:02:51 PDT [ERROR] Unexpected end of file from
server

... trace ...

2005-06-09 09:02:51,703 ERROR [Thread-1086] - 2005/06/09
09:02:51 PDT [ERROR] SOAP Failure - Message send failed
```

Kompatibilitätsmatrix

Die Kompatibilitätsmatrix listet unterstützte Betriebssystemversionen, Browser und Peregrine-Produkte auf und enthält weitere Informationen hinsichtlich Kompatibilität und Support.

So greifen Sie auf die Kompatibilitätsmatrix zu:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zur Kundendienst-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie im linken Fensterausschnitt auf **Product Information** (Produktinformation) > **Product Family** (Produktfamilie) > **ServiceCenter > Compatibility matrices** (Kombabilitätsmatrix) > **Product Version** (Produktversion).

Software-Änderungsanforderungen (SCRs)

Zusätzlich zu den neuen Features umfasst ServiceCenter 6.1 Lösungen für eine ganze Reihe von Software-Änderungsanforderungen (Software Change Requests, SCRs).

So zeigen Sie die SCRs aus dieser Version an

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zur Kundendienst-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie im linken Fensterausschnitt auf **Product Information** (Produktinformation) > **Product Family** (Produktfamilie) > **ServiceCenter** > **View SCRs** (SCRs anzeigen).
- 4 Sie können für die Suche Kriterien wie zum Beispiel Version, Kategorie oder Unterkategorie der Software-Änderungsanforderung verwenden.

Die Website zeigt einen Bericht an, in dem mit den Kriterien übereinstimmende Ergebnisse enthalten sind. Diesen Bericht können Sie entweder nur anzeigen oder durch Klicken auf **Create Excel Report** (Bericht im Excel-Format erstellen) herunterladen.

Wissensdatenbank

Die Wissensdatenbank enthält Artikel über verwandte Informationen, Tipps und Umgehungen von Problemen für diese Version.

So durchsuchen Sie die Wissensdatenbank

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zur Kundendienst-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.

- 3 Klicken Sie im linken Fensterausschnitt auf **Advanced Search** (Erweiterte Suche).
- 4 Geben Sie mindestens ein Schlüsselwort als Kriterium für die Suche ein und wählen Sie dann ein Produkt aus der Dropdown-Liste aus.
- 5 Klicken Sie auf **Go** (Weiter).

Bekannte Probleme

In der nachfolgenden Tabelle werden bekannte Probleme mit ServiceCenter 6.1 beschrieben. Um die Wissensdatenbank nach zusätzlichen Informationen zu diesen bekannten Problemen zu durchsuchen, geben Sie als Suchkriterium die Dokument-ID des bekannten Problems in Anführungsstrichen ein.

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
73544	Diagramme werden nicht angezeigt, nachdem eine Verbindung aufgrund von Inaktivität unterbrochen wurde.	Schließen Sie nach dem Abbau der Verbindung aufgrund von Inaktivität das Dashboard und öffnen Sie es dann erneut, um die Diagrammdaten anzuzeigen.
373197	Wenn Sie einen Anhang mit japanischen Schriftzeichen im Dateinamen hinzufügen und speichern, können Sie den Anhang nicht unter Verwendung des Windows-Client öffnen. Folgende Fehlermeldung wird in diesem Fall angezeigt: A bug in Sun Microsystem's Java code for invoking external programs causes this problem. For more information, go to: http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4947220 . (Die Problemursache ist ein Fehler im Java-Code von Sun Microsystem zum Aufruf externer Programme. Weitere Informationen erhalten Sie unter http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4947220 .)	Zum Anzeigen eines Anhangs mit einem Dateinamen, der japanische Schriftzeichen enthält, speichern Sie die Datei auf einen Datenträger und öffnen Sie diese vom Betriebssystem aus oder unter Verwendung des Webclients.
376267	Sie können den Web Tier für WebLogic in SC 6.1 nicht unter Verwendung der SC-EAR-Datei bereitstellen.	Verwenden Sie die entpackte WAR-Datei. Weitere Anweisungen finden Sie in den entsprechenden Artikeln der Wissensdatenbank.

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
380598	<p>Relative Werte zur Angabe von Datum und Uhrzeit werden in den ReportCenter-Berichten von ServiceCenter 6.1 nicht fehlerfrei verarbeitet.</p> <p>Dieser Fehler wird verursacht, weil Crystal Reports 9 Zeitwerte auf andere Weise berechnet als in den Vorgängerversionen.</p>	Verwenden Sie keine relativen Werte für Zeitangaben in Berichten.
380663	<p>IR-Suchläufe können nicht zum Durchsuchen von japanischen Texten verwendet werden.</p> <p>Bei Suchläufen in der allgemeinen Wissensdatenbank werden japanische Schriftzeichen in Anfragen und Incidents nicht gefunden.</p>	Gegenwärtig nicht verfügbar.
380693	<p>Beim Kopieren oder Umbenennen des Database Dictionary unter Verwendung des Dienstprogramms Systemdefinition werden RDBMS-Daten nicht konsistent verwaltet und werden beschädigt.</p> <p>Beim Umbenennen eines Database Dictionary und Verwendung des Dienstprogramms Systemdefinition wird die Beziehung zwischen der Backend-Datenbank, den Database Dictionary-Zuordnungen, dem sqlbasename-Feld und dem Data Dictionary aufgelöst.</p>	Gegenwärtig nicht verfügbar.
381941	<p>Der Helpserver wird angehalten, wenn der Benutzer sich von dem Server abmeldet, der als Host des Helpservers dient, selbst wenn der Helpserver als Dienst gestartet wurde. Die Windows-Sitzung auf dem Server muss weiterhin ausgeführt werden oder sie muss für den Helpserver gesperrt werden, damit die Sitzung weiterhin ausgeführt werden kann.</p>	<p>So lösen Sie dieses Problem</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Öffnen Sie Start > Programme > Verwaltung > Dienste. 2 Wählen Sie den Helpserver-Dienst von ServiceCenter. 3 Öffnen Sie das Register Anmelden. 4 Ändern Sie die Einstellung von Lokales Systemkonto in Dieses Konto. 5 Geben Sie eine Anmelde-ID und ein Kennwort ein. 6 Klicken Sie auf Übernehmen. 7 Schließen Sie das Fenster. 8 Starten Sie den Dienst neu. <p>Optional können Sie auch Starttyp auf Automatisch setzen und anschließend den Computer neu starten.</p>

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
381995	Der Webclient speichert Daten nicht, wenn Sie mehrere Male auf ein Feld in demselben Formular zugreifen. Verfügt ein Formular für ein Eingabefeld über mehrere Komponenten, die bearbeitet werden können, speichert der Webclient die erste Instanz und überschreibt diesen Wert dann mit dem der zweiten Instanz. Wenn der bearbeitete Wert der erste Wert war, geht die Änderung verloren.	Erstellen Sie keine Formulare, die über mehrere Komponenten verfügen, die bearbeitet werden können und sich auf dieselben Daten beziehen.
382196	Der RAD-Debugger in ServiceCenter 6.1 verliert den Thread, wenn bei Ausführung eines Trace eine Variable angezeigt wird. Der RAD-Debugger verliert den richtigen Thread, wenn vor der Anzeige ein Haltepunkt in einem neuen Thread gesetzt wird.	Verwenden Sie den Advanced Debugger.
382229	Der Web Tier in ServiceCenter 6.1 akzeptiert keine URLs, die über die API makeSCWebURL generiert wurden, wenn localhost oder andere DNS-Verknüpfungen in web.xml verwendet werden. Dieses Problem entsteht, weil der Server den vollständigen DNS-Namen für die Erstellung des Hash verwendet, der Client aber den Servernamen aus dem Parameterwert für sc.host der Datei web.xml verwendet.	Geben Sie für den Parameter sc.host in der Datei web.xml den vollständigen DNS-Namen des Servers an.
382275	Der Webclient in ServiceCenter 6.1 kann nicht in Kombination mit dem Peregrine Portal verwendet werden, wenn das Portal als Standard-Startseite eingerichtet wurde. Bei der Suche nach einer Get-Answers-Lösung über den Webclient werden Sie aufgefordert, ein Fenster zu schließen. Doch unabhängig davon, ob das Fenster geschlossen wird, werden keine Suchergebnisse angezeigt. Dieses Problem tritt auf, wenn das Peregrine Portal (OAA) als Standard-Startseite im Internet Explorer verwendet wird.	Verwenden Sie das Peregrine Portal nicht als Startseite.

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
382311	<p>Wenn Sie zu einer anderen Seite wechseln (zum Beispiel auch die Auswahl eines Registers im Fensterausschnitt zur Detailanzeige), nachdem Sie Daten im Webclient eingegeben haben, gehen diese Daten verloren.</p> <p>Der Webclient schreibt Inhalte beim Wechseln zwischen Seiten nicht in einen Zwischenspeicher, sondern ruft das entsprechende Formular erneut ab.</p>	Speichern Sie Ihre Daten, bevor Sie die aktuell aufgerufene Seite verlassen.
383741	Die zwingende DVD-Bedingung kann nicht für Formulare verwendet werden, die über den ServiceCenter 6.1-Webclient angezeigt werden.	Verwenden Sie die DVD-Bedingung sichtbar , um zwischen der Anzeige von einem zwingend erforderlichen und einem optionalen Feld zu wechseln.
383766	<p>Die Drag & Drop-Funktion für Anhänge kann nur in Verbindung mit dem Windows-Client verwendet werden.</p> <p>Die Drag & Drop-Funktion ist im Webclient nicht verfügbar. Im Windows-Client kann die Drag & Drop-Funktion nur in Kombination mit der Taste Strg verwendet werden.</p>	Verwenden Sie zum Verschieben von Attachments im Windows-Client die Drag & Drop-Funktion in Kombination mit der Taste Strg .
383801	Bei der Aktualisierung von SC4 auf SC61 wird beim Laden der Entladedatei favorites_conversion.unl ein Fehler zurückgegeben.	Löschen Sie den Schlüssel Nicht leer im Feld system des Database Dictionary formatctrl . Laden Sie dann die Entladedatei favorites_conversion.unl .
393155	<p>Indexdaten gehen verloren, wenn der Server nach einer IR-Neugenerierung heruntergefahren wird. Die IR-Neugenerierung ist nur scheinbar abgeschlossen.</p> <p>Bei der Durchführung einer IR-Neugenerierung gibt der Server eine Meldung an das Protokoll sc.log, dass der Vorgang abgeschlossen ist. Diese Meldung gibt an, dass der Vorgang des Einlesens der Daten in den Speicher abgeschlossen ist und nun die Erstellung des neuen Index gestartet wird.</p> <p>Wenn ServiceCenter zu diesem Zeitpunkt heruntergefahren wird, (z. B. durch den Befehl <code>scenter -shutdown:1</code>), gehen die Indexdaten verloren.</p>	Führen Sie von der Befehlszeile regelmäßig den Befehl <code>scenter -reportlocks out</code> , um festzustellen, ob die IR-Neugenerierung noch aktiv ist.

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
393184	<p>Nach einem Upgrade auf ServiceCenter 6.1 ist der Zugriff auf Anhänge nicht mehr möglich, wenn der Wert des Primärschlüssel nicht als <code>topic</code> verwendet wird.</p> <p>In älteren Versionen hat der Server es zugelassen, dass anstelle des Primärschlüssels auch andere Felder als das <code>topic</code> in der SYSBLOB-Datei definiert wurden. Die Definition erfolgte, indem der Name des Eingabefelds in der OLE-Komponente des Formulars angegeben wurde.</p> <p>Aufgrund der Änderungen, die Anhänge betreffen, verwendet der Server die Eingabeeigenschaft, die über das OLE-Objekt definiert wird, nicht mehr als <code>topic</code>.</p> <p>Das Problem kann z. B. auftreten, wenn Sie eine OLE-Komponente für den Zugriff auf ocml-Datensätze zu den Formularen hinzugefügt haben und das Feld number als Name des Eingabefelds für die OLE-Komponente verwendet haben.</p> <p>Der Wert im Feld number für einen ocml-Datensatz würde dann verwendet, um ein <code>topic</code> für einen Anhang zu erstellen, der dem Datensatz zugeordnet werden soll.</p> <p>In diesem Szenario würden die Anhänge der ocml-Datensätze nicht mehr sichtbar sein, da der Primärschlüssel für die ocml-Datei nun ein Feld namens phase.num ist.</p>	<p>So können Sie auf den Anhang zugreifen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fügen Sie ein neues Feld mit dem Namen topic zum <code>datadict</code>-Datensatz des Database Dictionary hinzu. Verwenden Sie dabei den Datentyp <i>Zeichen</i>. 2 Fügen Sie ein neues Textfeld zu den Datenrichtlinien für das Formular hinzu, das über den Eingabefeldwert <code>topic</code> verfügt. 3 Wechseln Sie zur Datenrichtlinie und rufen Sie den Datensatz für die Datei ab, der der Anhang zugeordnet sein sollte, auf den Sie nicht zugreifen konnten. 4 Aktualisieren Sie das neu hinzugefügte Feld topic aus dem Datensatz für die Datenrichtlinie mit dem Namen des Eingabefelds, der ursprünglich für die OLE-Komponente des Formulars verwendet wurde, das für den Zugriff auf Datensätze dieser Datei verwendet wurde.

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
393964	Beim Beenden oder Bereinigen eines Thread-Prozesses (Benutzer) im MultiThreaded-Modus, kann für diesen Thread ein Fehler des Typs GP Fault (vorzeitige Unterbrechung) auftreten. In diesem Fall ist der Server nicht in der Lage, andere Threads im Rahmen des Thread Controller-Prozesses zu beenden oder zu bereinigen, die dem vorzeitig beendeten Thread zugeordnet sind.	Dieses Problem kann behoben werden, indem der Windows-Prozess beendet wird, der dem Thread Controller zugeordnet ist. Wenn das Problem dennoch fortbesteht, sollte der MultiThreaded-Modus deaktiviert werden. Bei der Installation von ServiceCenter 6.1 ist das Multithreading standardmäßig deaktiviert.
394156	UTF-8-Zeichen können verloren gehen oder beschädigt werden, wenn die RDBMS-Datenbank nicht für die Verarbeitung von UTF-8-Daten konfiguriert wurde. Wird der Parameter <code>dbLanguage</code> nicht auf UTF-8 gesetzt, kann die Methode zur Implementierung von Codepages durch das RDBMS-System dazu führen, dass Zeichen verloren gehen.	Peregrine Systems empfiehlt die Implementierung der externen Datenbank unter Verwendung von UTF-8 oder entsprechenden Codepages. Weitere Informationen zu diesem Problem finden Sie in der Dokumentation des Datenbankanbieters.

Dokumentation

Die ServiceCenter-Hilfe ist die primäre Dokumentation. Darüber hinaus ist eine Feldhilfe verfügbar. Verwalter können die Feldhilfe und die ServiceCenter-Hilfe modifizieren. Die entsprechenden Anweisungen zur Anpassung sind im Hilfesystem selbst verfügbar.

So greifen Sie auf die Feldhilfe zu

- 1 Positionieren Sie den Cursor in das gewünschte Textfeld.
- 2 Klicken Sie auf **Hilfe > Hilfe zu Feld** oder
 - drücken Sie im Windows-Client die Tastenkombination **Strg + H**.
 - Wenn Sie sich im Webclient befinden, drücken Sie **F1**.

So greifen Sie vom Client auf die Hilfe zu

- 1 Starten Sie den ServiceCenter-Client.
- 2 Klicken Sie auf **Hilfe > Inhalt der Hilfetexte**.

Hinweis: Es ist nicht erforderlich, eine Serververbindung herzustellen, um die ServiceCenter-Hilfe anzuzeigen.

So greifen Sie vom Server auf die ServiceCenter-Hilfe zu

- 1 Folgen Sie zur Installation eines Hilfesservers den Anweisungen im *ServiceCenter 6.1-Installationshandbuch*.
- 2 Starten Sie einen unterstützten Web-Browser.
- 3 Geben Sie die Adresse ein, um eine Verbindung zum Hilfesserver zu erstellen.

Weiterführende Dokumentation

Peregrine Systems liefert das Installationspaket zusammen mit elektronischen Versionen weiterführender Dokumente aus.

Darüber hinaus stellt Peregrine Systems alle Dokumente in elektronischer Form auf der Kundendienst-Website zur Verfügung.

Upgrade-Informationen

Eine vollständige Aktualisierung auf ServiceCenter 6.1 erfordert die Aktualisierung von Server, Client und Anwendungen. Für weitere Informationen in Hinsicht auf die Aktualisierung besuchen Sie das ServiceCenter® Upgrade Center auf der Kundendienst-Website von Peregrine. Zusätzlich empfiehlt es sich, in der Dokumentation zur ServiceCenter-Aktualisierung nachzulesen.

Das Handbuch *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* enthält Informationen über die Aktualisierung des ServiceCenter-Servers und behandelt unter anderem folgende Themen:

- Ausführen des 6.1-Clients und -Servers mit 6.0-Anwendungen.
- Konvertieren vorhandener Daten in das UTF-8-Format (für Kunden, die mit einer Version vor ServiceCenter 6 arbeiten)
- Kombinieren von Favoriten und Inboxes
- Konvertieren vorhandener Anhänge in ein neues Format

Der *ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide* enthält Informationen über die Aktualisierung von SC4 und älteren Anwendungen auf SC61.

Unicode (UTF-8)-Unterstützung

UTF-8 ist ein Bestandteil des Unicode-Standards, der die Kodierung von Text in praktisch allen Skripts und Sprachen ermöglicht. ServiceCenter 6.1 bietet UTF-8-Unterstützung als Kodierungsmethode für neue und bereits vorhandene Daten und ist in der Lage, mehrere Sprachen unter Berücksichtigung des Unicode-Standards von einem Server aus zu unterstützen.

Hinweis: Lokalisierte Versionen der ServiceCenter-Software und -Dokumentation werden in der lokalisierten Version ServiceCenter 6.1.1.0 verfügbar sein. In dem Handbuch *ServiceCenter 6.1.1.0 Language Pack Installation* finden Sie hierzu weitere Informationen.

Fremdanbieter-Produkte

In die Produkte von Peregrine Systems 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.

Weiter Informationen

Auf der Kundendienst-Website von Peregrine Systems finden Sie weitere Informationen zu Fremdanbieter-Produkten, Kombabilitätsmatrix, Dokumentation und Möglichkeiten, Kontakt zum Kundendienst aufzunehmen.

Starten Sie den Browser und navigieren Sie zu <http://support.peregrine.com>. Für die Anmeldung benötigen Sie einen Kundenbenutzernamen und ein Kennwort.

Schulungen

Eine vollständige Liste der von Peregrine angebotenen Kurse erhalten Sie auf der Schulungsservices-Website von Peregrine unter <http://www.peregrine.com/customers/value-path/education/>.

Hauptsitz des Unternehmens

Auf der Website von Peregrine Systems finden Sie eine Auflistung unserer Standorte sowie Informationen über Produkte, Neuigkeiten und Kontaktdaten. Starten Sie den Browser und navigieren Sie zu <http://www.peregrine.com>.

