

Peregrine

# Get-Answers 4.1

---

## Notes de mise à jour

Pour Windows 2000, AIX et Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Cet ouvrage, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems® et ServiceCenter® sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 et autres noms de produit Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. DB2 est une marque déposée d'International Business Machines Corp.

Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, et InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc. et NextPage Inc.

Certaines parties de cette documentation sont fournies par Convera Technologies, Inc. Copyright © 1998, 2002 par Convera Technologies, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis.

Le nom et le logo Convera(tm), de même que les noms suivants, sont des marques mondiales de Convera Technologies, Inc. : RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom(tm), Visual RetrievalWare(tm) et Screening Room®. Les autres noms de société ou de produit peuvent être des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgateion et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document. Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existant ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Cette édition s'applique à la version 4.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis  
Tél : +1 800.638.5231 ou 858.481.5000  
Fax : +1 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Table des matières

---

Get-Answers 4.1 – Notes de mise à jour . . . . .	7
Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Answers . . . . .	8
Prise en charge d'une architecture à trois niveaux . . . . .	8
Migration de données Knowlix. . . . .	8
Prise en charge du Robot Web . . . . .	9
Prise en charge de l'importation de connaissances. . . . .	9
Extension de schéma . . . . .	9
Affichages de documents . . . . .	9
Gestion simplifiée des documents . . . . .	10
Localisation. . . . .	10
Respect de l'Article 508 . . . . .	10
Prise en charge de nouvelles plates-formes . . . . .	11
Compatibilité . . . . .	11
Problèmes connus . . . . .	11
Problèmes d'installation connus . . . . .	11
Problèmes logiciels connus . . . . .	22
Problèmes corrigés . . . . .	27
Problèmes corrigés dans Get-Answers. . . . .	27
Problèmes corrigés dans Peregrine OAA. . . . .	28
Documentation connexe . . . . .	32
Comment contacter Peregrine Systems . . . . .	33
Assistance clientèle. . . . .	33
Site Web de documentation . . . . .	33
Site Web des services de formation (Education Services) . . . . .	34



# Get-Answers 4.1 – Notes de mise à jour

Bienvenue dans Get-Answers 4.1. Get-Answers fait partie de la suite d'applications en libre service à destination des employés (ESS) développée par Peregrine Systems, qui repose sur la plate-forme Peregrine OAA. Get-Answers propose une interface Web qui permet aux entreprises d'économiser des ressources et d'améliorer leur productivité en donnant aux employés la possibilité de résoudre des problèmes ou de répondre à des questions par eux-mêmes.

Get-Answers 4.1 s'intègre avec ServiceCenter. ServiceCenter peut ainsi transférer des informations, telles que la description d'un problème, à Get-Answers. Il est ensuite possible d'effectuer une recherche portant sur ces informations, ce qui renvoie une liste de solutions possibles dans Get-Answers. À son tour, Get-Answers peut renvoyer des informations concernant une solution sélectionnée vers ServiceCenter. Ces informations peuvent inclure une adresse URL pointant vers un document Get-Answers ou la solution elle-même. Il est possible de personnaliser les champs transmis entre une application intégrée et Get-Answers.

Get-Answers 4.1 inclut également une option de menu vous permettant d'enregistrer des informations relatives à un incident dans ServiceCenter et de créer une nouvelle fiche d'incident lorsque ce module est intégré avec Get-Services.

Ces notes de mise à jour incluent les rubriques suivantes :

- *Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Answers*, page 8
- *Problèmes connus*, page 11 et *Problèmes corrigés*, page 27
- *Documentation connexe*, page 32
- *Coordonnées de Peregrine Systems*, page 33

## Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Answers

Cette section rappelle les améliorations fonctionnelles de Get-Answers 4.1. Cette nouvelle version se distingue des précédentes principalement car elle prend en charge une véritable architecture à trois niveaux et un robot Web.

### Prise en charge d'une architecture à trois niveaux

Get-Answers 4.1 prend en charge une architecture à trois niveaux, ce qui offre une plus grande évolutivité et une sécurité renforcée aux entreprises qui doivent utiliser des systèmes à trois niveaux. Les documents physiques sont stockés sur le serveur de base de données du troisième niveau.

### Migration de données Knowlix

Les connaissances et formulaires personnalisés développés dans Knowlix sont importés et totalement pris en charge dans Get-Answers 4.1. Il est possible de migrer les éléments suivants :

- Affichages de documents et sécurité de niveau champ
- Liens contextuels et hypertexte de Knowlix
- Extensions de schémas
- Données exportées au format propriétaire NFO à partir de Knowlix et importées au format XML dans l'interface Get-Answers

## Prise en charge du Robot Web

Grâce au Robot Web, les sources de connaissances externes sont accessibles aux utilisateurs et les coûts d'administration réduits. Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Indexation et recherche de contenu Web externe, tel que RightAnswers, et des connaissances de la bibliothèque Get-Answers, ce qui permet d'obtenir une liste de résultats exhaustive.
- Paramétrage de la recherche automatique des adresses URL. Les URL pouvant être explorées et indexées sont celles qui ont activé l'accès aux répertoires sur leur site et contiennent les types de document pris en charge par Get-Answers, notamment .HTML, .PDF, .ASP et .TEXT.
- Extension de votre base de connaissances aux sites externes et réduction des doublons.

## Prise en charge de l'importation de connaissances

Une interface API XML est fournie pour importer des documents dans Get-Answers. Celle-ci facilite grandement l'importation de documents à partir d'autres sources par rapport à l'option de soumission de documents du serveur. Les données Knowlix sont exportées dans ce format.

Il appartient aux clients de convertir les données qu'ils souhaitent exporter au format XML pour permettre à l'interface API XML de procéder à leur importation au format Get-Answers.

## Extension de schéma

Get-Answers 4.1 permet de sélectionner des champs prédéfinis en vue de les inclure dans un document créé. Cette fonction permet aux utilisateurs de créer de nouveaux champs dans les documents.

## Affichages de documents

L'affichage de document est désormais au format texte enrichi, qui est plus souple d'utilisation et propose davantage d'options de mise en forme. Les liens hypertexte et contextuels pris en charge dans Knowlix seront actifs. Il est possible de personnaliser les affichages de documents par rôle, ce qui offre un mécanisme pour prendre en charge la sécurité de niveau champ.

Un utilisateur ayant le rôle d'éditeur ou de propriétaire peut ajouter et modifier des types et affichages de documents.

Un utilisateur ayant le rôle d'administrateur peut personnaliser la présentation GUI des types de document pour tous les utilisateurs.

Un utilisateur ayant le rôle de propriétaire peut personnaliser la présentation GUI des types de document pour lui seul.

---

**Important :** La génération de rapports est une fonction réservée aux administrateurs. Un administrateur est autorisé à générer des rapports et procéder à des personnalisations. Il peut donc accéder à tous les documents du système. Il convient de prendre cela en considération lors de l'attribution aux utilisateurs de droits d'accès aux rapports.

---

## Gestion simplifiée des documents

Les fonctions de gestion améliorée des documents sont les suivantes :

- Consolidation des options Parcourir les catégories et Gérer les documents
- Gestion des documents à partir d'une liste de résultats de recherche et par le biais de la page Parcourir les catégories
- Bouton de commentaires disponible directement dans les documents internes (créés) et externes. Cela permet aux utilisateurs de soumettre des commentaires directement à partir du document créé et non plus obligatoirement dans l'écran de résultats de la recherche.

## Localisation

Get-Answers 4.1 est la première version de Get-Answers qui fournit une interface localisée et un moteur de recherche en français, italien et allemand.

## Respect de l'Article 508

Get-Answers comprend des fonctions d'accessibilité améliorées qui permettent aux utilisateurs souffrant d'un handicap (déficience auditive, visuelle ou moteur) d'accéder dans des conditions optimales à l'application logicielle.



## Prise en charge de nouvelles plates-formes

Get-Answers 4.1 prend en charge davantage de serveurs d'applications, gestionnaires de base de données et serveurs Web, notamment :

- Sun Solaris
- MS SQL 2000
- Oracle 9i
- WebSphere Application Server 5.0

## Compatibilité

Cette version est compatible avec la plate-forme Peregrine OAA 4.1 et s'exécute sur les systèmes d'exploitation, serveurs Web et serveurs d'applications pris en charge par la plate-forme Peregrine OAA.

La dernière matrice de compatibilité, qui identifie la configuration matérielle et logicielle requise pour installer cette version, est disponible sur le site Web Peregrine CenterPoint à l'adresse <http://support.peregrine.com>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

## Problèmes connus

Cette section détaille les problèmes d'installation et logiciels détectés dans cette version.

## Problèmes d'installation connus

Les problèmes d'installation de Get-Answers ont été identifiés.

Problème	Solution temporaire
N'installez pas la version Disponibilité générale (General Availability, GA) après avoir installé la version bêta.	Vous devez impérativement restaurer la version 4.0.1 du serveur avant d'installer Get-Answers 4.1.
Sur une installation WebSphere, le formulaire de l'administrateur, accessible à l'adresse <code>http://hostname/oaa/admin.jsp</code> , ne s'ouvre pas.	<p>Supprimez les lignes <b>Alias /oaa</b> dupliquées du fichier <code>httpd.conf</code>, situé sous le répertoire conf du serveur Web IBM HTTP ou Apache. Apportez des corrections de façon qu'une seule des lignes suivantes apparaisse dans le fichier :</p> <pre>Alias /oaa "C:\WebSphere\AppServer\installedApps\oaa.ear\portal.war"</pre> <pre>Alias /oaa "C:/WebSphere/AppServer/installedApps/oaa.ear/portal.war"</pre>
<p>Les anciennes entrées de Registre d'un moteur de recherche peuvent produire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ une erreur de protection de la mémoire (Memory Protection Fault) ;</li> <li>■ une erreur kgepop s'il s'agit d'une base de données Oracle ;</li> <li>■ un code Sortie 4 dans Search Engine Executive, visible dans la fenêtre de commande DOS du moteur de recherche ou le fichier journal <code>execd.err</code>, placé sous le répertoire d'installation du moteur de recherche.</li> </ul>	<p>Si vous utilisez un serveur équipé d'un moteur de recherche d'une version précédente (4.0.1 ou antérieure) que vous avez désinstallé, supprimez toute référence à cette version précédente du Registre avant d'installer la version 4.1 du moteur de recherche.</p> <p><b>Pour éviter tout conflit avec les entrées de Registre du précédent moteur de recherche :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Désinstallez le moteur de recherche actuel (quelle que soit sa version).</li> <li>2 Créez une copie de sauvegarde du Registre.</li> <li>3 Cliquez sur <b>Démarrer -&gt; Exécuter</b> et tapez <b>regedit</b>.</li> <li>4 Le cas échéant, supprimez intégralement toutes les entrées contenant ces termes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Excalibur</li> <li>RetrievalWare</li> <li>Search Engine</li> </ul> </li> <li>5 Redémarrez l'ordinateur.</li> <li>6 Installez le nouveau moteur de recherche.</li> <li>7 Redémarrez l'ordinateur.</li> </ol>

Problème	Solution temporaire
<p>La mise à niveau vers une base de données DB2 à partir de la version 4.0.1 échoue. [SCR27581]</p>	<p>Avant de procéder à une mise à niveau vers la version 4.1 avec une base de données DB2, vous devez exécuter deux scripts DB2 afin d'augmenter la taille du fichier BLOB (Binary Large Object) dans votre base de données.</p> <p>La base de données utilisée avec la version 4.0.1 allouait un fichier BLOB d'une taille maximale de 256 Ko pour les pièces jointes ; maintenant que les documents Get-Answers sont placés dans la base de données, le fichier BLOB peut atteindre 1 Go. Les scripts DB2 et les instructions concernant leur exécution se trouvent sur le CD-ROM/la version électronique, dans le répertoire OracleFiles. Les scripts s'appellent DB2upgrade_4.0_to_4.1_modifyBlobTablesFirst.sql et DB2upgrade_4.0_to_4.1_dropBlobTablesSecond.sql.</p>
<p>Le chapitre <i>Mise à niveau de Get-Answers 4.0.1 vers Get-Answers 4.1</i> du manuel d'installation a été mis à jour. [SCR27581]</p>	<p>Les modifications suivantes ont trait au chapitre 5 du Manuel d'installation de Get-Answers :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Outre le système d'exploitation Windows 2000, les instructions de ce chapitre s'appliquent également à une mise à niveau sur les versions prises en charge des systèmes AIX (pour connaître les exceptions, voir l'étape 3 ci-dessous).</li> <li>2 La section <i>Déploiement du fichier portal.war pour WebSphere</i> ne vous concerne pas car vous pouvez procéder au déploiement dans l'application d'entreprise utilisée pour Get-Answers 4.0.1.</li> <li>3 La section <i>Installation de Get-Answers 4.1</i> du Chapitre 5 ne comprend aucune instruction pour AIX. Effectuez les quatre premières étapes de cette section, puis suivez les instructions de la section <i>Option d'installation personnalisée</i> du <i>Chapitre 6, Installation sous AIX ou Solaris</i>.</li> </ol> <p><b>Remarque :</b> Lors de l'installation sous AIX, vous recevez l'invite suivante : Cliquez sur Parcourir pour sélectionner le répertoire dans lequel vous avez déployé le fichier portal.war. À ce stade, accédez au répertoire portal.&lt;version&gt;.war créé pour Get-Answers 4.0.1 (exemple : .../WebSphere/AppServer/installedApps/oa.ear/portal.4.0.1.6.war).</p>

**Problème**

L'URL du serveur définie dans le fichier local.xml lors de la mise à niveau de Get-Answers 4.0.1 vers la version 4.1 est automatiquement définie sur oaa. Cela pose un problème uniquement si vous installez l'application à un autre emplacement.  
[SCR27694]

**Solution temporaire**

Modifiez manuellement le fichier local.xml pour qu'il pointe vers le chemin d'accès correct.

**Pour modifier le fichier local.xml :**

- 1 Ouvrez le fichier local.xml dans un éditeur de texte.
- 2 Repérez la ligne  

```
<serverurl>http://PRGN_HOSTNAME/oa/login.jsp?_bookmark=</serverurl>.
```
- 3 Remplacez oaa par le chemin d'accès approprié.
- 4 Enregistrez et fermez le fichier.

Lors d'une mise à niveau durant laquelle le moteur de recherche est placé sur un autre ordinateur que le serveur d'applications, commencez par procéder à une requête de mise à jour SQL pour que l'importation réussisse.  
[SCR27695]

Exécutez cette requête SQL avant d'installer la mise à niveau :

```
update KMDocument set Filename =
replace(Filename,'xxx','yyy') ;
où
```

xxx = chemin d'accès au serveur du moteur de recherche indiqué sous l'onglet Get-Answers de la page Paramètres de l'administrateur

yyy = chemin d'accès au serveur Web indiqué sous l'onglet Get-Answers de la page Paramètres de l'administrateur

Vous pouvez également trouver les valeurs xxx et yyy dans le fichier local.xml.

Par exemple, si le fichier local.xml contient :

```
<oaakm>
:
<KmWebServerAttachPath>
C:\Docs\KmWebServerAttachPath> (yyy)
<KmRWareServerAttachPath>
N:\</KmRWareServerAttachPath> (xxx)
</oaakm>
```

KmRWareServerAttachPath désigne le chemin d'accès au serveur du moteur de recherche, et KmWebServerAttachPath le chemin d'accès au serveur Web.

Pour cet exemple, exécutez la requête SQL suivante avant d'installer la mise à niveau :

```
update KMDocument set Filename =
replace(Filename,'N:\Docs','C:\Docs')
```

**Problème****Solution temporaire**

Lors d'une mise à niveau du moteur de recherche, les listes de mots vides et les dictionnaires personnalisés sont perdus si les fichiers et répertoires correspondants ne sont pas sauvegardés au préalable.

[SCR27706]

Avant de désinstaller le moteur de recherche :

- Créez une copie de sauvegarde du fichier de mots vides nommé `rw_english.slx` situé dans le répertoire `<search_engine_install_directory>\resource\rw_english`.
- Sauvegardez tout répertoire de dictionnaires personnalisés placé sous le répertoire `<search_engine_install_directory>\resource\rw_english`.

Après avoir installé le nouveau moteur de recherche :

- Restaurez le fichier nommé `rw_english.slx` dans le répertoire `<search_engine_install_directory>\resource\rw_english`.
- Restaurez tout répertoire de dictionnaires personnalisés sauvegardé sous le répertoire `<search_engine_install_directory>\resource\rw_english`.

Sur une installation WebSphere, l'applet de création (Authoring) affiche une erreur de licence. Au cours de l'installation, le message suivant apparaît : Please add OEMLicenseServlet mapping definition to web.xml after the installation is completed (Ajoutez la définition de mappage OEMLicenseServlet au fichier web.xml après l'installation).

[ST29258]

[ST29274]

Vous devez modifier manuellement le fichier `web.xml`.

1 Ajoutez les lignes suivantes au fichier `web.xml`, mais en aucun cas dans une section comprenant des lignes `<!-- comment -->`.

- Insérez les lignes de `<servlet>` dans la section qui comprend les lignes de `<servlet>` :  

```
<servlet id="Servlet_eopro">
<servlet-name>OEMLicenseServlet
</servlet-name>
<display-name>Edit-On Pro License Servlet</display-name>
<servlet-class>oemlicense.OEMLicenseServlet</servlet-class>
</servlet>
```
- Insérez les lignes de `<servlet-mapping>` dans la section qui comprend les lignes de `<servlet-mapping>` :  

```
<servlet-mapping id="ServletMapping_eopro">
<servlet-name>OEMLicenseServlet
</servlet-name>
<url-pattern>/servlet/oemlicense.OEMLicenseServlet</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

2 Ajoutez la ligne ci-dessous au fichier `httpd.conf`, qui se trouve dans le répertoire `conf` du serveur Web IBM HTTP ou Apache. Utilisez le chemin d'accès approprié au fichier `portal.war`.

```
Alias /eopro "C:\WebSphere\AppServer
\installedApps\oaa.ear\portal.war\eopro"
```

**Remarque :** Lors d'une mise à jour, vous n'ajoutez que la section `GAAttachmentDownload`, la section `OEMLicenseServlet` étant déjà dans `Get-Answers 4.0.1`.

Problème	Solution temporaire
JRun 3.1 produit des erreurs internes sur le serveur lorsque l'utilisateur tente d'afficher des pages Get-Answers. [ST29378]	La cause fondamentale de ce problème est une erreur d'implémentation de JSP 1.1 par JRun. Ce problème a été signalé à Macromedia. Seule la résolution de ce problème permettra une implémentation effective à l'aide de JRun.
Le chemin d'accès au fichier source WAR de WebSphere Portal Server indiqué dans le Manuel d'installation de Get-Answers est incorrect. [ST29399]	Vous devez impérativement télécharger le fichier WAR WebSphere Portal Server requis à partir du site Web de l'assistance clientèle. <b>Procédez comme suit :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Connectez-vous au site Web de l'assistance clientèle à l'adresse <a href="http://support.peregrine.com">support.peregrine.com</a>.</li><li>2 Cliquez sur Downloads (Téléchargements) &gt; OAA/Get-It</li><li>3 Sous OAA Downloads and Patches (Téléchargements et correctifs OAA), cliquez sur <a href="#">websphere.&lt;version&gt;.war</a>.</li></ol>
Il manque une étape dans la procédure de configuration de WebSphere Portal Server. [ST29404]	Après avoir modifié le fichier <b>ibm-web-ext.xmi</b> pour attribuer la valeur true au paramètre fileServing Enabled, il vous faut impérativement régénérer le module d'extension Serveur Web. <b>Procédez comme suit :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Connectez-vous à la console d'administration avancée de WebSphere.</li><li>2 Cliquez avec le bouton droit sur le nœud de votre serveur d'applications, puis sélectionnez Regen Webserver Plugin.</li><li>3 Redémarrez votre serveur d'applications.</li></ol>

Problème	Solution temporaire
<p>Le lien pointant vers le Panneau de configuration disparaît après le chargement du fichier WAR de WebSphere Portal Server.</p> <p>[ST29406]</p>	<p>Ouvrez et modifiez le fichier <code>local.xml</code>.</p> <p><b>Procédez comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrez le fichier <code>local.xml</code> situé sous <code>&lt;CheminServeurApplications&gt;/oaa/WEB-INF</code>.</li> <li>Recherchez les lignes suivantes : <pre>&lt;websphere&gt; &lt;srcpath&gt;c:/&lt;path&gt;/websphere.war&lt;/srcpath&gt; &lt;destpath&gt;c:/&lt;path&gt;/websphere-generated.war &lt;/destpath&gt; &lt;baseurl&gt;http://localhost/oaa/&lt;/baseurl&gt; &lt;/websphere&gt;</pre> </li> <li>Supprimez l'élément et la valeur de <code>&lt;baseurl&gt;</code>.</li> <li>Enregistrez et fermez le fichier.</li> <li>Arrêtez et redémarrez votre serveur d'applications.</li> </ol>
<p>Le nom du fichier DLL indiqué à l'étape 8a des instructions de configuration de WebSphere 5.0 est incorrect.</p> <p>[ST29415]</p>	<p>Le nom correct du fichier DLL à ajouter à <code>&lt;CheminServeurApplications&gt;</code> à l'étape 7a est le suivant : <code>mod_ibm_app_server_http.dll</code></p> <p>Il faut insérer un trait de soulignement entre <code>app</code> et <code>server</code>, et non un point.</p>
<p>Lors d'une mise à jour avec une base de données Oracle, le programme d'installation ajoute des symboles indésirables dans les paramètres de connexion à la base de données, ce qui fait échouer la connexion à la base de données et la mise à niveau.</p> <p>[ST29416]</p>	<p>Avant de procéder à l'installation, vérifiez si ces lignes apparaissent <b>effectivement</b> dans le fichier <code>WEB-INF local.xml</code>. Si ce n'est pas le cas, ajoutez ces lignes à l'aide d'un éditeur de texte dans la section <code>&lt;rome&gt;</code> et enregistrez le fichier <code>local.xml</code> :</p> <pre>&lt;romeDatabaseType&gt;Oracle&lt;/romeDatabaseType&gt; &lt;romeDatabaseDriver&gt;oracle.jdbc.driver. OracleDriver&lt;/romeDatabaseDriver&gt; &lt;romeDatabaseUser&gt;rome&lt;/romeDatabaseUser&gt; &lt;romeDatabasePassword&gt;password&lt; /romeDatabasePassword&gt;</pre>

Problème	Solution temporaire
Lors d'une installation sur Solaris, l'URL du serveur par défaut ne s'intègre pas à ServiceCenter. [ST29419]	L'URL du serveur est définie comme <code>http://localhost/oa/login.jsp?_bookmark=</code> Modifiez l'URL en y indiquant le nom d'hôte de votre serveur pour permettre l'intégration avec ServiceCenter : <code>http://nom_hôte/oa/login.jsp?_bookmark=</code> où <i>nom_hôte</i> correspond au nom de votre serveur d'applications.
Lors de l'installation sur une plate-forme UNIX, vous devez redémarrer manuellement le service Peregrine Tomcat si vous sélectionnez Tomcat et non Apache. [ST29420]	L'instruction <code>oaactl</code> standard permettant de redémarrer automatiquement ce service ne fonctionne pas car elle comprend des commandes Apache. Consultez la section <i>Instructions relatives au démarrage et à l'arrêt du service Tomcat en conservant les paramètres par défaut</i> , page 21 pour connaître les commandes à utiliser pour démarrer et arrêter manuellement le service Tomcat.
Lors d'une installation de WebSphere sur AIX, une erreur se produit. [ST29428]	L'erreur qui s'affiche sur l'écran d'approbation des paramètres DB2 est due à une variable non valide. Une variable inexistante que le programme d'installation tente d'afficher n'est plus utilisée. Le programme d'installation la considère comme une valeur nulle car la variable en question n'est plus valide. Cela n'a aucun rapport avec l'utilisation des paramètres ou la validité de l'installation.
Les informations relatives aux bases de données Oracle et SQL Server (requis par le moteur de recherche) indiquées dans le manuel d'installation sont inexactes. [ST29430]	Si vous disposez d'une base de données Oracle, vous avez uniquement besoin d'une connexion ODBC et non du client. Si vous disposez d'une base de données SQL Server, vous devez installer le client SQL Server, mais aucune connexion ODBC n'est nécessaire.



Problème	Solution temporaire
Lorsque vous installez Get-Answers avec WebSphere, le chemin d'accès au fichier <code>rwserver.cfg</code> est incorrect. [ST29433]	<p>Vous devez modifier manuellement le chemin d'accès au fichier <code>/WEB-INF/config/rwserver.cfg</code> pour le placer après le chemin d'accès au répertoire <code>portal.&lt;version&gt;.war</code>.</p> <p><b>Pour modifier le chemin d'accès au fichier :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="671 312 1312 373">1 Connectez-vous à la page d'administration de Get-Answers.</li><li data-bbox="671 373 1312 407">2 Cliquez sur <b>Paramètres &gt; Get-Answers</b>.</li><li data-bbox="671 407 1312 581">3 Dans le champ <b>Fichier de configuration du moteur de recherche</b>, entrez le chemin d'accès au fichier <code>rwserver.cfg</code>. Exemple : <code>/data4/WebSphere/AppServer/installedApps/getit41.ear/portal.4.1.0.54.war/WEB-INF/config/rwserver.cfg</code></li><li data-bbox="671 581 1312 616">4 Cliquez sur le bouton <b>Enregistrer</b>.</li><li data-bbox="671 616 1312 689">5 Dans la page <b>Panneau de configuration</b>, cliquez sur le bouton <b>Réinitialiser le serveur</b>.</li></ol>

Problème	Solution temporaire
<p>Lors d'une mise à niveau de Get-Answers 4.0.1 vers la version 4.1 dans le cadre d'une installation personnalisée sur UNIX, la variable de mise à niveau est incorrecte.</p> <p>[ST29437]</p>	<p>Modifiez le fichier <code>upgradeStatus.xml</code> pour attribuer la valeur <code>true</code> au paramètre <code>upgrade4.1</code>.</p> <p><b>Pour attribuer la valeur <code>true</code> (vrai) au paramètre <code>upgrade4.1</code> :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Exécutez l'installation mais ne démarrez pas votre serveur d'applications.</li> <li>2 Ouvrez le fichier <code>upgradeStatus.xml</code> dans un éditeur de texte. Le chemin par défaut pour WebSphere est <code>&lt;appserver&gt;/installedApps/oaas.ear/portal.&lt;x.x.x.x&gt;.war/WEB-INF/apps/get-answers</code>, où <code>&lt;appserver&gt;</code> correspond au chemin d'accès à votre serveur d'application et <code>x.x.x.x</code> à la version de votre répertoire <code>portal.war</code>. Pour les autres serveurs d'applications, le chemin par défaut est <code>&lt;appserver&gt;/oaas/WEB-INF/apps/get-answers</code>, où <code>&lt;appserver&gt;</code> correspond au chemin d'accès à votre serveur d'applications.</li> <li>3 Remplacez la balise xml <code>&lt;upgrade4.1&gt;false&lt;/upgrade4.1&gt;</code> par <code>&lt;upgrade4.1&gt;true&lt;/upgrade4.1&gt;</code>.</li> </ol> <p><b>Remarque :</b> Ce paramètre fait la distinction entre majuscules et minuscules.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Enregistrez et fermez le fichier.</li> </ol>
<p>Lors d'une mise à niveau, des problèmes surviennent si le cache n'est pas vidé.</p> <p>[ST29438]</p>	<p>Avant de procéder à une mise à niveau de Get-Answers 4.0.1 vers la version 4.1, arrêtez le serveur d'applications et videz le cache.</p>

## Instructions relatives au démarrage et à l'arrêt du service Tomcat en conservant les paramètres par défaut

**Remarque :** Vous pouvez ajouter ces commandes à un script shell, que vous exécuterez, au lieu de les taper.

### Pour démarrer manuellement Tomcat à l'aide du chemin d'accès et des paramètres de mémoire par défaut :

- Tapez les instructions suivantes sur la ligne de commande :

```

JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
OS_NAME=`/bin/uname -s`
OAA_INF=$TOMCAT_HOME/webapps/oa/WEB-INF
LD_LIBRARY_PATH=$OAA_INF/lib:$OAA_INF/lib/$OS_NAME:$OAA_INF/lib/$OS_NAME
/ServiceCenter4:$LD_LIBRARY_PATH
CATALINA_OPTS="-server -Xms256m -Xmx512m"
export JAVA_HOME TOMCAT_HOME LD_LIBRARY_PATH CATALINA_OPTS
$TOMCAT_HOME/bin/startup.sh

```

**Remarque :** Sur un système Solaris utilisant ServiceCenter, ajoutez  
:/usr/ucplib après \$LD\_LIBRARY\_PATH

**Remarque :** Sur un système AIX, utilisez LIBPATH à la place de  
LD\_LIBRARY\_PATH

### Pour arrêter manuellement Tomcat :

- Tapez les instructions suivantes sur la ligne de commande :

```

JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
export JAVA_HOME TOMCAT_HOME
$TOMCAT_HOME/bin/shutdown.sh

```

## Problèmes logiciels connus

La section suivante répertorie les problèmes logiciels connus de Get-Answers.

Problème	Solution temporaire
L'insertion de graphiques dans un document créé à l'aide de l'interface de création ne s'effectue pas correctement si le nom du fichier image contient des espaces.	Modifiez le nom de tout fichier image que vous souhaitez utiliser de manière à supprimer tous les espaces qu'il contient.
Si un utilisateur censé recevoir un message de workflow (un éditeur d'une équipe documentaire propriétaire doit être averti qu'un workflow éditorial a démarré, par exemple) ne reçoit aucun message ou reçoit plusieurs messages dupliqués, l'application Web n'est pas correctement configurée.	Reprenez les instructions d'installation et vérifiez que toutes les propriétés définies dans les différents onglets de la page <code>admin.jsp</code> sont correctes. Assurez-vous notamment que la propriété <b>Activer les interrogateurs de scripts</b> de l'onglet Commun est définie sur <b>Oui</b> . Dans Get-Answers, accédez à la page Workflows. Cliquez sur Liste des processus pour résoudre ce problème.
Si, après avoir démarré le serveur d'applications, vous accédez au système en tapant <code>localhost</code> dans l'adresse du serveur Web (exemple : <code>http://localhost/oa/login.jsp</code> ), vous rencontrez des problèmes de licence lorsque vous tentez d'accéder à l'applet de création.	À chaque fois que vous vous connectez au serveur d'applications, indiquez le nom du serveur dans l'adresse (exemple : <code>http://&lt;nom_serveur&gt;/oa/login.jsp</code> ).

Problème	Solution temporaire
<p>L'applet de création provoque une erreur de protection générale dans les navigateurs Netscape 6.2 et 6.2.1. Toutefois, ce problème ne concerne aucune autre fonction de Get-Answers.</p>	<p>Tous les propriétaires et éditeurs des équipes documentaires doivent impérativement utiliser un navigateur Internet Explorer jusqu'à la prochaine version de Get-Answers.</p>
<p>Les résultats de vos recherches booléennes indiquent une pertinence de 0 % dans la page de recherche avancée.</p>	<p>Tous les documents figurant dans la liste de résultats sont pertinents. Ne tenez pas compte de cette indication.</p>
<p>Si vous envoyez un document contenant des données par le biais du workflow et que vous le modifiez ensuite dans Doc Explorer, les données du document sont perdues. Cela se produit également si vous modifiez un document Doc Explorer dans les formulaires de création de documents.</p>	<p>Lorsque vous modifiez un document Doc Explorer, n'apportez pas de modifications au document original. Créez plutôt un document exemple et transférez-le dans le workflow pour éviter tout risque de perte de données importantes.</p>
<p>[SCR27587]</p>	
<p>[Task 25754]</p>	

Problème	Solution temporaire
<p>Sur un système AIX/WebSphere, lorsque vous cliquez sur le lien d'ajout dans une collection Doc Explorer, l'erreur suivante s'affiche :</p> <pre>javax.servlet. ServletException: com.peregrine. oaa.jsp. HttpServletResponse Decorator2_2 [SCR 27709] [ST29431]</pre>	<p>Dans la page Paramètres de l'administrateur, sous l'onglet Get-Answers, indiquez une taille spécifique en pixels dans le champ réservé à la hauteur par défaut de l'applet d'affichage de documents, afin de modifier la taille par défaut de l'applet lors de l'édition d'un affichage de document.</p>
<p>Lors d'une mise à niveau, l'utilisateur Admin n'est pas autorisé à afficher et utiliser l'option de menu Migrer des documents.</p> <p>[SCR27710]</p>	<p>Pour octroyer ce droit à l'utilisateur Admin :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Accédez à l'onglet <b>Personnes</b> et sélectionnez l'utilisateur <b>Admin</b>.</li><li>2 Cliquez sur le lien <b>Définir les droits d'accès</b> et activez la case à cocher <b>Administrateur Get-Answers</b>.</li><li>3 Cliquez deux fois sur le bouton <b>Enregistrer</b>.</li></ol>

Problème	Solution temporaire
Lors d'une mise à niveau, un utilisateur disposant du terme de capacité <code>getit.developer</code> (tel que Admin) perd tous ses termes de capacité. [SCR27711]	<p>Supprimez le terme de capacité <code>getit.developer</code> de tous les utilisateurs avant de procéder à la mise à niveau.</p> <p><b>Pour rechercher les utilisateurs disposant du terme de capacité <code>getit.developer</code> :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Exécutez la requête SQL suivante : <pre>select tblpersonid, fullname, capabilities from tblperson where capabilities like '%getit.developer%' ;</pre> </li> <li>2 Dans l'interface de la base de données, supprimez le terme de capacité <code>getit.developer</code> de tous les utilisateurs renvoyés par la requête.</li> </ol> <p>Procédez ensuite à la mise à niveau.</p>
La fonction de maintien de la session n'empêche pas l'expiration de la session si vous restez plusieurs minutes dans une fenêtre contextuelle. [ST29134]	<p>Pour éviter ce problème, modifiez le délai d'expiration par défaut dans les paramètres de l'administrateur, en définissant une durée supérieure à 600 secondes.</p> <p><b>Procédez comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Sous <b>Paramètres de l'administrateur &gt; Commun</b>, accédez à la section <b>Codage, variables locales et sessions</b>.</li> <li>2 Dans la zone <b>Délai d'expiration de la session</b>, tapez le nombre de secondes pendant lequel la session doit rester active ; exemple : 6 000.</li> <li>3 Cliquez sur le bouton <b>Enregistrer</b>, puis sur <b>Réinitialiser le serveur</b>.</li> </ol>

Pour afficher les problèmes connus de Get-Answers les plus courants, consultez les pages Product Issues du site Web de l'assistance clientèle de Peregrine à l'adresse suivante : <http://support.peregrine.com>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

### Message d'erreur du moteur de recherche : solution temporaire

Si un utilisateur reçoit un message du type « The oaakm server is unavailable » (Le serveur oaakm n'est pas disponible), cela peut indiquer que le connecteur KMAdapter ne peut pas se connecter au moteur de recherche car le chemin d'environnement n'est pas correctement défini. Les instructions qui suivent permettent de résoudre ce problème dans les installations Windows et AIX.

## Installation Windows

- 1 Vérifiez que les champs suivants apparaissent dans la variable d'environnement PATH et que la taille de cette variable est inférieure à la taille maximale (256 caractères).  
`<RépertoireInstallationMoteurRecherche>\lib;<RépertoireInstallationMoteurRecherche>\inso;<RépertoireInstallationMoteurRecherche>\bin;<RacineContexteGet-Answers>\WEB-INF\lib;`  
 La valeur par défaut de `<RépertoireInstallationMoteurRecherche>` est `c:\getanswers`.  
 Dans une installation standard, la valeur par défaut de `<RacineContexteGet-Answers>` est `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa`.  
**Remarque :** Vous pouvez créer un mappage de lecteur vers un chemin plus court en utilisant la commande `subst` ; cette commande peut ensuite être exécutée au démarrage à partir d'un fichier batch.
- 2 Arrêtez le serveur du moteur de recherche, le serveur d'applications et le serveur Web.
- 3 Redémarrez le serveur du moteur de recherche avant le serveur d'applications et le serveur Web.

## Installation AIX

Si vous utilisez un serveur AIX, vous devez configurer votre environnement WebSphere en modifiant le script `startupServer.sh`.

### Pour configurer l'environnement WebSphere sur AIX :

- 1 Ouvrez le script `startupServer.sh` dans un éditeur de texte.
- 2 Ajoutez une entrée associée à la variable `LIBPATH` en lui attribuant les valeurs de chemin correspondant au système AIX.

Exemple :

```
#!/bin/sh
LIBPATH=/usr/lib:/WebSphere/AppServer/installedApps/answer.ear
/portal.4.0.0.55.war/WEB-INF/lib/AIX:/WebSphere/AppServer/installedApps
/answer.ear/portal.4.0.0.55.war/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter4 export LIBPATH
```

- 3 Enregistrez le fichier.



# Problèmes corrigés

Cette section détaille les problèmes corrigés depuis la dernière version de Get-Answers et de la plate-forme Peregrine OAA.

## Problèmes corrigés dans Get-Answers

Le tableau suivant répertorie les problèmes détectés dans la version antérieure de Get-Answers qui ont été corrigés. Pour connaître les mises à jour ultérieures, accédez au site Web de l'assistance clientèle à l'adresse <http://support.peregrine.com>.

No SCR	Description
SCR24808	Les documents contenant une apostrophe généraient une erreur pour les utilisateurs qui <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifiaient le document ;</li> <li>■ possédaient l'attribut Texte enrichi dans leurs paramètres.</li> </ul>
SCR25143	Lorsqu'un utilisateur changeait lui-même son mot de passe, il n'avait plus accès au module Get-Answers.
SCR25144	Problème de codage des caractères spéciaux lors de l'importation de fichiers à partir d'autres systèmes. Ce correctif permet d'utiliser ces caractères sans générer d'erreur et de gérer correctement tous les nouveaux fichiers.
SCR25215	Possibilité d'ajouter une image dont le nom commence par un de ces préfixes : http:// https:// ../..images/ à un document créé à l'aide de l'éditeur edit-on Pro, de façon que l'image s'affiche dans l'écran de prévisualisation.
SCR25377	Lors de l'utilisation de cadres, le bouton de commentaires était ajouté aux écrans d'affichage.

No SCR	Description
SCR25440 Incident 261840	<p>Correction du problème d'extension de mots empêchant l'indexation et l'extension correctes des expressions idiomatiques par le moteur de recherche. Deux paramètres différents sont désormais utilisés pour effectuer l'extension des mots lors de l'indexation et la recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ EXPANSION_LEVEL_PROPERTY (niveau d'extension : de 1 pour les correspondances exactes à 5 pour les termes sans grand rapport entre eux)</li> <li>■ WORD_EXPANSION_LIMIT_PROPERTY (limite d'extension de la liste de mots : nombre de mots auxquels étendre sémantiquement un mot).</li> </ul>
SCR25972	<p>La liste de résultats Gérer les documents affiche maintenant des contrôles de pages dans Get-Answers. Dans les versions précédentes, la liste des résultats répertoriait tous les résultats dans une seule page.</p>

## Problèmes corrigés dans Peregrine OAA

Le tableau suivant répertorie les problèmes corrigés et leur description.

Problème	Description
ST26617	<p>L'élément <code>AttachMaxSize</code> a été restauré dans le fichier <code>common.xml</code> de façon à pouvoir limiter la taille des pièces jointes pour les connecteurs <code>SCAdapter</code> et <code>ACAdapter</code> (comme précédemment). Vous pouvez accéder à ce paramètre dans l'interface d'administration sous Paramètres/onglet Commun, dans le champ Taille maximale des pièces jointes (Ko).</p> <p>Les Services de notification ont désormais une limite de taille de fichier configurable. Précédemment, la taille limite des fichiers était codée en dur à 1 000 000 Ko. Vous pouvez accéder à ce paramètre dans l'interface d'administration sous Paramètres/onglet Services de notification, dans le champ Taille de fichier maximale de la pièce jointe. La valeur par défaut est 1 000 Ko.</p>
ST27606	<p>La balise <code>&lt;LABEL/&gt;</code> est un élément de code HTML requis pour respecter l'Article 508 en vue d'associer des libellés aux éléments de formulaire. Il manquait dans les lignes de type <code>fieldtable</code>. Il a été ajouté pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité.</p>

Problème	Description
ST28162	La page de connexion de l'administrateur contient maintenant un paramètre permettant de spécifier un formulaire de vérification de la connexion.
ST28170	Les caractères accentués étaient affichés dans leur format codé HTML. Ce problème a été corrigé.
ST28227	La valeur d'incrémentement d'ID séquentiel est passée de 10 à 1.
ST28246	Cette modification élimine l'utilisation de l'en-tête de réponse HTTP « Vary » dans le FileDownloadServlet. Cet en-tête de réponse pouvait produire des erreurs de téléchargement de fichiers lors de l'utilisation du FileDownloadServlet dans un déploiement à trois niveaux avec MS Internet Explorer comme navigateur client.
ST28252 Incident 241612	Du texte tronqué pouvait apparaître lorsque des tables ServiceCenter étaient mappées vers une base de données externe ; ce problème a été corrigé. Ce problème est référencé sous le numéro d'incident 241612 sur le site CenterPoint.
ST28274	Les connexions de type stimulation/réponse NT sont désormais refusées lorsque l'utilisateur n'a pas d'opérateur, sauf si le paramètre d'enregistrement d'utilisateur est activé. Cela corrige le problème survenant lorsque la page d'enregistrement s'affiche si le paramètre de connexion par stimulation/réponse NT est activé, même si l'enregistrement d'utilisateur est désactivé. Ce problème survenait lorsqu'un utilisateur entrait un compte d'utilisateur NT non valide dans la page de connexion.

Problème	Description
ST28280	<p>Dans les serveurs où l'utilisateur exécutant le serveur d'applications n'avait pas accès à l'espace de fichiers temporaires du système d'exploitation, des erreurs se produisaient lors de l'envoi de fichiers d'une taille supérieure à 200 Ko en tant que pièces jointes. L'exemple suivant illustre une erreur générée et consignée dans le journal archway.log et/ou affichée sur la page Web de l'application.</p> <p>"Error opening output file  C:\ProgramFiles\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\attachments  \1431d15b3ac552b91b356ce3934f61c2  /problem_1_Attachments\scooteronback.jpg -  C:\Documents and Settings\????uL\temp\SCBJ1.tmp  (The filename, directory name, or volume label syntax is incorrect)"</p> <p>Ce problème a été corrigé en faisant appel à l'espace de fichiers temporaires du conteneur de servlet plutôt qu'à celui du système d'exploitation.</p>
ST28344	<p>Les images extraites du SGBD qui ne sont pas des pièces jointes sont maintenant stockées sous le répertoire dynamicimages/. Pour un déploiement à plusieurs niveaux, vous deviez ajouter une règle au module d'extension Serveur Web qui transférait les demandes correspondant à "/oaa/dynamicimages/*" au serveur d'applications.</p>
ST28351	<p>La fonction d'écran de connexion personnalisée ne fonctionnait pas comme indiqué dans la documentation. Une erreur de gestion des sessions utilisateur était à l'origine de ce problème. L'utilisateur était authentifié puis instantanément déconnecté, comme si la connexion avait échoué.</p>
ST28362	<p>Si un utilisateur cliquait sur le nom cible dans le Panneau de configuration, cela entraînait une erreur d'exception ; ce problème a été corrigé.</p>
ST28454 Incident 277697	<p>Lors de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur, son prénom et son nom déterminaient son unicité. L'unicité est désormais déterminée par le nom de l'utilisateur (UserName).</p>
ST28490	<p>Après l'exécution des instructions SQL du fichier .SQL dans web-inf/etc/&lt;dbtype&gt; , le fichier .SQL est modifié pour ajouter l'entrée &lt;installed&gt;true&lt;/installed&gt; dans le fichier .SQL. La version précédente remplaçait le nom du fichier .SQL par .sql.installed.</p>

Problème	Description
ST28589 Incident 288240	Les scripts intégrés dans des champs de données étaient interprétés comme des données HTML ; ce problème a été résolu.
ST28608 Incident 288905	Les champs en lecture seule ajoutés par le biais de la personnalisation n'apparaissaient pas sur la page ; ce problème a été résolu. L'attribut d'accès aux schémas fonctionne correctement.
ST28703	La mise à jour d'un champ du formulaire Détails Personne entraînait la modification du mot de passe de l'utilisateur, même si le champ Mot de passe n'avait pas été modifié ; ce problème a été résolu.
ST28855 Incident 298692	Le serveur vérifie désormais la validité de la connexion à la base de données au démarrage d'une demande d'unité de travail, et rétablit la connexion si celle-ci n'est pas valide. Pour contrôler la validité de la connexion à la base de données, le serveur exécute une requête qui nécessite un minimum de ressources.
ST28937 Incident 263455	Certaines connexions à la base de données restaient actives ; ce problème a été résolu. Désormais, lorsque le serveur est réinitialisé, toutes les connexions précédentes sont interrompues et de nouvelles connexions sont établies.
ST28970 Incident 305170	Cette modification corrige la manière dont le connecteur ServiceCenter prend en charge les champs (clés) ID contenant uniquement des caractères numériques. Ces champs ID étaient improprement considérés comme des entiers, quel que soit leur type, indiqué dans ServiceCenter.
286166	Le paramètre stripNTLoginDomain a été rétabli dans le fichier local.xml. Vous pouvez désormais attribuer la valeur false à ce paramètre ; le nom de domaine NT ne sera pas supprimé du nom de connexion de l'utilisateur.

Problème	Description
SCR26113	Cette modification résout l'erreur d'exception null pointer qui survenait lorsqu'un utilisateur tentait de rechercher un numéro de téléphone ou une adresse électronique. Ce type de recherche générerait une erreur sur une page JSP : erreur inattendue dans OAA form.generate().
SCR 26424	Cette modification préserve les personnalisations apportées aux rPerson et rRole de façon que le déploiement de OAA sur une installation Get-Answers existante ne remplace pas les personnalisations par défaut.

## Documentation connexe

Les manuels de Get-Answers sont les suivants :

- *Manuel de l'administrateur de Get-Answers 4.1* — présentation de la plate-forme Peregrine OAA et de Get-Answers, personnalisation et utilisation du portail Peregrine, configuration du module d'administration et des connecteurs, et procédures à suivre pour contrôler l'accès aux collections de documents et personnaliser Get-Answers.
- *Manuel d'installation de Get-Answers 4.1* — installation de Get-Answers et du moteur de recherche Get-Answers, configuration des serveurs d'applications, des serveurs Web et des composants nécessaires pour exécuter Get-Answers, création de la base de données Get-Answers et intégration de données exemples à cette base.
- *Manuel de l'utilisateur de Get-Answers 4.1* — procédures relatives à la recherche dans la collection de documents Get-Answers, l'utilisation des documents, l'ajout de nouveaux documents et la génération de rapports.
- *Manuel de démarrage rapide des Services de notification 4.0* — procédures relatives à l'utilisation, la configuration et l'administration des Services de notification. Ces derniers fonctionnent avec les autres applications Peregrine afin de permettre aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des notifications.

Vous trouverez ces documents sur le CD d'installation, dans le répertoire ...\\documentation.

# Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, vous pouvez télécharger la documentation ou prévoir une formation.

## Assistance clientèle

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires, contactez l'Assistance clientèle de Peregrine Systems sur le site Web CenterPoint de Peregrine.

### Comment contacter l'assistance clientèle :

- 1 Dans un navigateur, accédez au site <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Pour trouver la réponse recherchée, suivez les indications fournies sur le site. Commencez par effectuer une recherche dans la base de connaissances, qui contient des informations sur toutes les catégories de produits Peregrine.
- 4 Si la base de connaissances ne contient aucun article qui réponde à vos questions, vous pouvez rechercher des informations par produit, participer à des forums de discussion ou encore rechercher des téléchargements de produits.

## Site Web de documentation

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Answers, consultez les pages Documentation du site Web de l'assistance clientèle de Peregrine.

### Pour afficher la liste des documents :

- 1 Dans un navigateur, accédez au site <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur **Documentation** ou sur **Release Notes** en haut de la page.
- 4 Cliquez sur Get-Answers.
- 5 Cliquez sur le lien d'une version de produit pour afficher la liste des documents disponibles pour cette version de Get-Answers.
- 6 Les documents peuvent exister en plusieurs langues. Cliquez sur le bouton Download pour télécharger le fichier PDF dans la langue de votre choix.

Vous pouvez afficher les fichiers PDF à l'aide d'Acrobat Reader, logiciel disponible sur le site Web de l'assistance clientèle et sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

---

**Important :** Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de ces Notes de mise à jour.

---

## Site Web des services de formation (Education Services)

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir la liste complète des cours de formation proposés par Peregrine, visitez le site Web suivant :

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

Vous pouvez également joindre les services de formation Peregrine par téléphone au numéro suivant : +1 858.794.5009.







October 15, 2003