Peregrine

Get-Answers 4.1 Versionshinweise

Für Windows 2000, AIX und Solaris

TEILENR: DGA-41-GE05

Peregrine SYSTEMS®

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. oder Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

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

Peregrine Systems® und ServiceCenter® sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Oracle ist ein eingetragenes Warenzeichen der Oracle Corporation. DB2 ist ein eingetragenes Warenzeichen der International Business Machines Corp.

Dieses Produkt enthält Software, die von der Apache Software Foundation (http://www.apache.org/). Darüber hinaus umfasst dieses Produkt auch Software, die von den folgenden Unternehmen entwickelt wurden: Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, und InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc., und NextPage Inc.

Teile dieser Dokumentation werden von Convera Technologies, Inc. bereitgestellt. Copyright © 1998, 2002 Convera Technologies, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den Vereinigten Staaten von Amerika. Der Name Convera(tm) und das Logo sowie die im Folgenden aufgeführten Namen sind Warenzeichen von Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom(tm), Visual RetrievalWare(tm) und Screening Room®. Alle anderen Namen oder Marken sind eingetragene Warenzeichen oder Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Dieses Handbuch und die hierin beschriebene Software werden im Rahmen einer Lizenzvereinbarung oder einer Nichtoffenlegungsvereinbarung zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarungen verwendet bzw. kopiert werden. Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich bitte an den Kundendienst von Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren. Die in der Beispielsdatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen sind rein zufällig. Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet support@peregrine.com. Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter doc_comments@peregrine.com an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Handbuchausgabe gilt für Version 4.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel +1 (0)800 638 5231 oder 858 481 5000
Fax +1 (0) 858 481 1751
www.peregrine.com

Inhalt

Get-Answers 4.1-Versionshinweise 5
Zusammenfassung der Get-Answers-Erweiterungen 6
Unterstützung dreischichtiger Architekturen 6
Knowlix-Migration. 6
Unterstützung für Web-Crawler 7
Unterstützung für Wissensimporte 7
Modellerweiterung 7
Dokumentansichten 8
Vereinfachtes Dokumentenmanagement 8
Lokalisierung 9
Übereinstimmung mit Section 508 9
Unterstützung neuer Plattformen 9
Kompatibilität. 9
Bekannte Probleme 10
Bekannte Probleme bei der Installation 10
Bekannte Softwareprobleme 21
Behobene Probleme 26
Behobene Get-Answers-Probleme 26
Behobene Peregrine OAA-Probleme 27
Zugehörige Handbücher 31
Benötigen Sie weitere Hilfe? 32
Kundendienst 32
Dokumentations-Website 32
Schulungsservices-Website 33

Get-Answers 4.1-Versionshinweise

Willkommen bei Get-Answers 4.1. Get-Answers ist Bestandteil der Anwendungssuite Peregrine Systems Employee Self-Service (ESS), die auf die Peregrine OAA-Plattform aufsetzt. Get-Answers stellt eine webbasierte Schnittstelle dar, die Mitarbeiter in die Lage versetzt, Probleme selbst zu lösen und Fragen eigenständig zu beantworten, und so zu ressourcenschonendem Umgang und Produktivitätssteigerung in Unternehmen beiträgt.

Get-Answers 4.1 kann in ServiceCenter integriert werden. ServiceCenter kann Informationen, wie Problembeschreibungen, an Get-Answers weitergeben. Anhand dieser Informationen kann eine Suche durchgeführt werden, die in Get-Answers eine Trefferliste mit möglichen Lösungen zurückgibt. Umgekehrt kann Get-Answers Informationen über die ausgewählte Lösung wieder an ServiceCenter übertragen. Diese Information kann aus einem URL bestehen, der auf ein Get-Answers-Dokument verweist, oder den tatsächlichen Text der erfassten Lösung enthalten. Die Felder, die zum Austausch von Informationen zwischen einer integrierten Anwendung und Get-Answers dienen, können angepasst werden.

Get-Answers 4.1 enthält auch eine Menüoption, mit der Sie Probleminformationen an ServiceCenter übergeben und über eine Schnittstelle zu Get-Services ein neues Problem-Ticket erstellen können.

Folgende Punkte werden im Rahmen dieser Versionshinweise behandelt:

- *Zusammenfassung der Get-Answers-Erweiterungen* auf Seite 6
- *Bekannte Probleme* auf Seite 10 und *Behobene Probleme* auf Seite 26
- *Zugehörige Handbücher* auf Seite 31
- *Kontaktdetails* auf Seite 32

Zusammenfassung der Get-Answers-Erweiterungen

In diesem Abschnitt werden die funktionalen Erweiterungen in Get-Answers 4.1 aufgeführt. Wesentliche Neuerung in dieser Version ist die Unterstützung für echte dreischichtige Architekturen und Web-Crawler.

Unterstützung dreischichtiger Architekturen

Get-Answers 4.1 unterstützt dreischichtige Architekturen und erhöht damit Skalierbarkeit und Sicherheit für Organisationen mit sochen Anforderungen. Die physischen Dokumente werden auf dem Datenbankserver in der dritten Schicht gespeichert.

Knowlix-Migration

In Knowlix entwickelte benutzerdefinierte Formulare und erworbene Kenntnisse können umgesetzt werden und finden in Get-Answers 4.1 umfassende Unterstützung. Bei der Migration werden folgende Faktoren berücksichtigt:

- Dokumentansichten und Sicherheit auf Feldebene
- Die in Knowlix verfügbare Popup- und Jump Link-Funktionalität
- Modellerweiterungen
- Export des proprietären NFO-Formats aus Knowlix und Import in das XML-Schnittstellenformat von Get-Answers

Unterstützung für Web-Crawler

Mit dem Web-Crawler können Benutzer externe Wissensquellen erschließen und dazu beitragen, die Verwaltungskosten zu senken. Diese Funktion bietet die folgenden Möglichkeiten:

- In Verbindung mit der Get-Answers-Wissensbibliothek externe Webinhalte, wie RightAnswers, indizieren und durchsuchen. Dabei wird eine zusammengefasste Trefferliste erstellt.
- URLs festlegen, die automatisch durchsucht werden. Die betreffenden URLs müssen auf Websites verweisen, auf denen es möglich ist, das Verzeichnis zu durchsuchen, und die Dokumentarten anbieten, die von Get-Answers unterstützt werden. Dazu gehören die Formate `HTML`, `.PDF`, `.ASP` und `.TEXT`.
- Die eigene Wissensbasis um externe Quellen erweitern und doppelte Datenhaltung verringern.

Unterstützung für Wissensimporte

Für den Import von Dokumenten in Get-Answers steht eine XML API-Schnittstelle zur Verfügung. Diese Funktion ist der aktuellen Option **Serverdokumente absenden** in puncto Flexibilität beim Import von Dokumenten aus anderen Quellen weit überlegen. Das Format wird bei der Knowlix-Migration als Exportformat verwendet.

Kunden erledigen den Export der in verschiedenen Formaten vorliegenden Wissensquellen in das von Peregrine festgelegte XML-Format selbst. Anschließend kann die XML API-Schnittstelle für den Import in das Get-Answers-Format verwendet werden.

Modellerweiterung

Get-Answers 4.1 erlaubt die Auswahl und Aufnahme vordefinierter Felder in ein verfasstes Dokument. Benutzer können mit dieser Funktion neue Felder erstellen, die in verfassten Dokumenten Anwendung finden.

Dokumentansichten

Die Dokumentanzeige wurde vollständig auf das Rich-Text-Format umgestellt und sorgt für erweiterte Flexibilität und verbesserte Formatierungsmöglichkeiten. In Knowlix unterstützte Jump Link- und Popup-Inhalte sind aktiviert. Dokumentansichten können rollenspezifisch angepasst werden und bieten die Möglichkeit, Sicherheitsmechanismen auf Feldebene zu implementieren.

Ein Benutzer, der die Rolle eines Redakteurs oder Besitzers innehat, kann Dokumentarten und -ansichten hinzufügen und ändern.

Ein mit der Rolle **Verwalter** betrauter Benutzer kann die Darstellung der Dokumentarten in der Benutzeroberfläche für jeden Benutzer personalisieren.

Ein mit der Rolle **Besitzer** betrauter Benutzer kann die Darstellung der Dokumentarten in der Benutzeroberfläche für sich selbst personalisieren.

Wichtig: Die Berichterstellung ist eine Verwalterfunktion. Ein Verwalter verfügt über Berechtigungen in den Bereichen Berichterstellung und Personalisierung. Er hat Zugriff auf alle Dokumente im System. Dieser Punkt sollte berücksichtigt werden, wenn Sie Benutzern Zugriffsberechtigungen für die Berichterstellung gewähren.

Vereinfachtes Dokumentenmanagement

Das verbesserte Dokumentenmanagement umfasst die folgenden Funktionen:

- Zusammenfassung der Funktionen **Kategorien durchsuchen** und **Dokumente verwalten**
- Dokumente aus einer Trefferliste eines Suchlaufs heraus und über **Kategorien durchsuchen** verwalten
- Direkter Zugriff auf die Schaltfläche **Feedback** in internen (verfassten) und externen Dokumenten. Benutzer können ihr Feedback direkt aus dem verfassten Dokument absenden und müssen nicht zum Bildschirm mit den Suchergebnissen wechseln.

Lokalisierung

Get-Answers 4.1 ist die erste Version von Get-Answers mit lokalisierter Benutzeroberfläche und Suchmaschine in Französisch, Italienisch und Deutsch.

Übereinstimmung mit Section 508

Get-Answers stellt verbesserte Eingabehilfen zur Verfügung und stellt sicher, dass Benutzer mit Behinderungen, z. B. eingeschränktem Hör- und Sehvermögen oder Einschränkungen des Bewegungsapparats, über einen vergleichbaren Zugang zur Anwendung verfügen.

Unterstützung neuer Plattformen

Anwendungsserver, Datenbank und Webserver in Get-Answers 4.1 unterstützen die folgenden Plattformen:

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

Kompatibilität

Diese Version ist kompatibel mit der Peregrine OAA 4.1-Plattform und kann unter den Betriebssystemen, Webservern und Anwendungsservern ausgeführt werden, die von der Peregrine OAA-Plattform unterstützt werden.

Die neueste Version der Kompatibilitätsmatrix, in der die Hardware- und Softwareanforderungen für die Installation dieser Version aufgelistet sind, ist auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter http://support.peregrine.com verfügbar. Für den Zugriff auf diese Seite müssen Sie sich mit einem gültigen Benutzernamen und Kennwort anmelden.

Bekannte Probleme

Dieser Abschnitt beschreibt bekannte Probleme, die bei der Installation und Ausführung der Software in dieser Version auftreten können.

Bekannte Probleme bei der Installation

Nachfolgend werden bekannte Probleme bei der Get-Answers-Installation aufgeführt.

Problem	Vorläufige Lösung
Installieren Sie nicht die General Availability (GA)-Version (Allgemeine Verfügbarkeit, AV) nach der Installation der Betaversion.	Sie müssen auf dem Server die Version 4.0.1 wiederherstellen, bevor Sie Get-Answers 4.1 installieren.
Nach einer WebSphere-Installation wird das Verwaltungsformular unter http://hostname/oaa/login.jsp nicht angezeigt.	Entfernen Sie doppelte **Alias /oaa**-Zeilen aus der Datei **httpd.conf** im Verzeichnis **conf** des IBM HTTP- oder Apache-Webservers. Korrigieren Sie die Zeilen so, dass lediglich einer der folgenden Einträge vorhanden ist: Alias /oaa "C:\WebSphere\AppServer\installedApps\oaa.ear\portal.war" Alias /oaa "C:/WebSphere/AppServer/installedApps/oaa.ear/portal.war"

Problem	Vorläufige Lösung
Alte Registrierungseinträge einer Suchmaschine können die folgenden Fehler verursachen: ■ Speicherschutzverletzung ■ kgepop-Fehler bei Verwendung einer Oracle-Datenbank ■ Beendigungscode 4 in der ausführbaren Datei der Suchmaschine, der im Eingabeaufforderungsfenster der Suchmaschine oder der Protokolldatei execd.err angezeigt wird. Die Protokolldatei ist einige Ebenen unterhalb des Installationsverzeichnisses der Suchmaschine gespeichert.	Wenn Sie einen Server einsetzen, auf dem eine andere Version (4.0.1 oder früher) der Suchmaschine installiert war, und die alte Version vor der Installation von Version 4.1 der Suchmaschine auf demselben Server deinstalliert haben, müssen Sie jeden Verweis auf die vorherige Version der Suchmaschine aus der Registrierung entfernen. **So vermeiden Sie Probleme mit Registrierungseinträgen, die auf die vorherige Version der Suchmaschine verweisen:** 1 Deinstallieren Sie die vorhandene Suchmaschine (ungeachtet der Version). 2 Sichern Sie die Registrierung. 3 Klicken Sie auf **Start** -> **Ausführen** und geben Sie **regedit** ein. 4 Entfernen Sie alle Einträge, die das folgende Wort enthalten, vollständig aus der Registrierung: Excalibur RetrievalWare Search Engine 5 Starten Sie das System neu. 6 Installieren Sie die Suchmaschine erneut. 7 Starten Sie das System neu.
Das DB2-Upgrade aus 4.0.1 schlägt fehl. [SCR27581]	Wenn Sie eine DB2-Datenbank aktualisieren, müssen Sie vor der Aktualisierung auf Version 4.1 zwei DB2-Skripts ausführen, um die Größe der BLOBs (Binary Large Objects) in Ihrer Datenbank zu erhöhen. Die Datenbank der Version 4.0.1 arbeitet mit einer maximalen BLOB-Größe von 256 KB für Dateianhänge. Da die Get-Answers-Dokumente in Version 4.1 in der Datenbank gespeichert werden, können BLOBs bis zu einer Größe von 1 GB gespeichert werden. Die DB2-Skripts und die zugehörigen Ausführungsanweisungen befinden sich auf der CD oder in der elektronischen Version unter dem Verzeichnis **OracleFiles**. Die Skriptnamen lauten DB2upgrade_4.0_to_4.1_modifyBlobTablesFirst.sql und DB2upgrade_4.0_to_4.1_dropBlobTablesSecond.sql.

Problem	Vorläufige Lösung
Das Kapitel *Upgrade von Get-Answer 4.0.1 auf 4.1* im Installations-handbuch wird hiermit aktualisiert. [SCR27691]	Die folgenden Änderungen betreffen Kapitel 5 des Get-Answers-Installationshandbuchs: **1** Die auf das Betriebssystem Windows 2000 bezogenen Upgrade-Anweisungen in diesem Kapitel treffen auch auf die unterstützten Versionen von AIX-Systemen zu (Ausnahmen siehe Schritt 3 unten). **2** Der Abschnitt *Bereitstellen der Datei „portal.war“ für WebSphere* ist obsolet, weil Sie in die für Get-Answers 4.0.1 verwendete Unternehmensanwendung implementieren können. **3** Der Abschnitt *Installieren von Get-Answers 4.1* in Kapitel 5 enthält keine Anweisungen für AIX. Führen Sie die ersten vier, der in diesem Abschnitt beschriebenen Schritte durch, und folgen Sie dann den Anweisungen unter *Installationsoption „Benutzerdefiniert“* in *Kapitel 6, Installation unter AIX oder Solaris*. **Hinweis:** Während der AIX-Installation werden Sie aufgefordert, auf Durchsuchen zu klicken, um das Verzeichnis anzugeben, in dem die Datei portal.war bereitgestellt wird. Wechseln Sie an diesem Punkt zum Verzeichnis portal.<version>.war, das für Get-Answers 4.0.1 erstellt wurde (z. B. .../WebSphere/AppServer/installedApps/oaa.ear/portal.4.0.1.6.war).
Der Server-URL local.xml wird während der Aktualisierung von Get-Answers 4.0.1 auf 4.1 automatisch auf oaa gesetzt. Dies stellt nur dann ein Problem dar, wenn Sie in ein anderes Verzeichnis installieren. [SCR27694]	Bearbeiten Sie die Datei local.xml manuell, um die korrekte Pfadangabe einzusetzen. **So bearbeiten Sie die Datei "local.xml":** **1** Öffnen Sie die Datei local.xml in einem Texteditor. **2** Suchen Sie die Zeile <serverurl>http://PRGN_HOSTNAME/oaa/login.jsp?_bookmark=</serverurl>. **3** Ersetzen Sie oaa durch das korrekte Verzeichnis. **4** Speichern und schließen Sie die Datei.

Problem	Vorläufige Lösung

Bei einem Upgrade, bei dem sich die Suchmaschine auf einem anderen Rechner befindet als die Anwendung, führen Sie zuerst eine Update-SQL-Anweisung aus, damit der Import erfolgreich ausgeführt werden kann.
[SCR27695]
	Führen Sie diese SQL-Anweisung vor der Installation des Upgrades aus:
	`update KMDocument set Filename = replace(Filename,'xxx','yyy') ;`
	wobei
	xxx für **Pfad zu Suchmaschinen-Server** auf dem Register **Get-Answers** in den Verwaltungseinstellungen steht.
	yyy steht für **Pfad zu Webserver** auf dem Register **Get-Answers** in den Verwaltungseinstellungen.
	Die Werte von xxx und yyy sind auch in der Datei local.xml enthalten.
	Die Datei local.xml kann z. B. die folgende Angabe enthalten:
	`<oaakm>`
	`  :`
	`  <KmWebServerAttachPath>`
	`  C:\Docs/KmWebServerAttachPath> (yyy)`
	`  <KmRWareServerAttachPath>`
	`  N:\</KmRWareServerAttachPath> (xxx)`
	`</oaakm>`
	
	KmRWareServerAttachPath ist der Pfad zum Suchmaschinen-Server und KmWebServerAttachPath ist der Pfad zum Webserver.
	Bei diesem Beispiel führen Sie die folgende SQL-Anweisung vor der Installation des Upgrades aus:
	`update KMDocument set Filename = replace(Filename,'N:\Docs','C:\Docs')`

Problem	Vorläufige Lösung
Bei der Aktualisierung einer Suchmaschine gehen Stoppwörter und benutzerdefinierte Wörterbücher verloren, wenn die betreffenden Dateien und Verzeichnisse vor dem Upgrade nicht gesichert werden. [SCR27706]	Vor der Deinstallation der Suchmaschine: ■ Sichern Sie die Stoppwörterdatei mit der Bezeichnung rw_english.slx im Verzeichnis <Suchmaschine_Installationsverzeichnis>\resource\rw_english. ■ Sichern Sie benutzerdefinierte Wörterbuchverzeichnisse unter dem Verzeichnis <Suchmaschine_Installationsverzeichnis>\resource\rw_english. Nach Installation der neuen Suchmaschine: ■ Stellen Sie die Stoppwörterdatei mit der Bezeichnung rw_english.slx im Verzeichnis <Suchmaschine_Installationsverzeichnis>\resource\rw_english wieder her. ■ Stellen Sie die gesicherten benutzerdefinierten Wörterbuchverzeichnisse unter dem Verzeichnis <Suchmaschine_Installationsverzeichnis>\resource\rw_english wieder her.

Problem	Vorläufige Lösung

Nach einer WebSphere-Installation zeigt das Authoring-Applet einen Lizenzierungsfehler an. Bei der Installation erscheint folgende Meldung: **Please add OEMLicenseServlet mapping definition to web.xml after the installation completes.**
[ST29258]
[ST29274]
	Sie müssen die Datei **web.xml** manuell bearbeiten.
	1 Fügen Sie folgende Angaben in die Datei **web.xml** ein, aber achten Sie darauf, dass Sie sich nicht in einem Abschnitt befinden, der Kommentarzeilen (<!-- comment -->) enthält.
	■ Fügen Sie diese <servlet>-Zeilen zu dem Abschnitt hinzu, der <servlet>-Zeilen enthält:
	`<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>`
	■ Fügen Sie diese <servlet-mapping>-Zeilen zu dem Abschnitt hinzu, der <servlet-mapping>-Zeilen enthält:`<servlet-mapping id="ServletMapping_eopro">`
	`<servlet-name>OEMLicenseServlet`
	`</servlet-name>`
	`<url-pattern>/servlet/oemlicense.`
	`OEMLicenseServlet</url-pattern>`
	`</servlet-mapping>`
	2 Fügen Sie in der Datei httpd.conf unterhalb des conf-Verzeichnisses des IBM HTTP- oder Apache-Webservers folgende Zeile ein. Verwenden Sie den korrekten Pfad für die Datei **portal.war**.
	`Alias /eopro "C:\WebSphere\AppServer`
	`\installedApps\oaa.ear\portal.war\eopro"`
	
	Hinweis: Bei einem Upgrade fügen Sie lediglich den Abschnitt **GAAttachmentDownload** ein, da der Abschnitt **OEMLicenseServlet** in Get-Answers 4.0.1 bereits vorhanden ist.

Beim Versuch, Get-Answers-Seiten darzustellen, erzeugt JRUN 3.1 interne Serverfehler. [ST29378]	Die Basisursache dieses Problems ist ein Fehler in der JRun-Implementierung von JSP 1.1. Dieses Problem wurde mit Macromedia protokolliert. Eine erfolgreiche Implementierung unter Verwendung von JRun hängt von der Lösung dieses Problems ab.

Problem	Vorläufige Lösung
Der Pfad zur WAR-Quelldatei von WebSphere Portal Server wird im Get-Answers-Installationshandbuch nicht korrekt angegeben. [ST29399]	Sie müssen die entsprechende WAR-Datei für WebSphere Portal Server von der Kundendienst-Website herunterladen. **So laden Sie die WAR-Datei für WebSphere Portal Server herunter:** 1 Melden Sie sich bei der Kundendienst-Website unter support.peregrine.com an. 2 Klicken Sie auf **Downloads** > **OAA/Get-It**. 3 Klicken Sie unter **OAA Downloads and Patches** auf websphere.<Version>.war.
Im Verfahren zur Konfiguration von WebSphere Portal Server wurde ein Schritt ausgelassen. [ST29404]	Nachdem Sie in der Datei ibm-web-ext.xmi die Einstellung fileServing Enabled auf **true** gesetzt haben, müssen Sie das Webserver-Plugin neu erstellen. **So erstellen Sie das Webserver-Plugin neu:** 1 Melden Sie sich bei der Advanced Administration Console (Erweiterte Verwaltungskonsole) von WebSphere an. 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Knoten für Ihren Anwendungsserver und klicken Sie anschließend auf **Regen Webserver Plugin** (Webserver-Plugin neu erstellen). 3 Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Der Link zur Systemsteuerung wird nach dem Laden der WAR-Datei des WebSphere Portal Server nicht mehr angezeigt.
[ST29406]
	Öffnen und bearbeiten Sie die Datei local.xml.
	So bearbeiten Sie die Datei „local.xml“:
	1 Öffnen Sie die Datei local.xml unter <Anwendungsserver-Pfad>/oaa/WEB-INF.
	2 Überprüfen Sie die folgenden Zeilen:
	`<websphere>`
	`<srcpath>c:/<path>/websphere.war</srcpath>`
	`<destpath>c:/<path>/websphere-generated.war`
	`</destpath>`
	`<baseurl>http://localhost/oaa/</baseurl>`
	`</websphere>`
	3 Löschen Sie das Element und den Wert für <baseurl>.
	4 Speichern und schließen Sie die Datei.
	5 Beenden Sie den Anwendungsserver und starten Sie ihn neu.

Problem	Vorläufige Lösung
In Schritt 8a der Anleitung zur Konfiguration von WebSphere 5.0 wird eine falsche DLL-Datei angegeben. [ST29415]	Der korrekte Name der DLL-Datei, die im <Anwendungsserver-Pfad> in Schritt 7a hinzugefügt werden muss lautet: `mod_ibm_app_server_http.dll` Zwischen app und server muss sich ein Unterstrich, kein Punkt, befinden.

Beim Upgrade einer Installation mit einer Oracle-Datenbank fügt das Installationsprogramm unerwünschte Tokens für Datenbankverbindungsparameter hinzu, die dazu führen, dass die Verbindung zur Datenbank unterbrochen wird und die Aktualisierung fehlschlägt.
[ST29416]
	Wenn die folgenden Zeilen **nicht** bereits in Ihrer WEB-INF-Datei local.xml enthalten sind, öffnen Sie die Daten in einem Texteditor, fügen diese Zeilen im Abschnitt <rome> hinzu und speichern die Datei local.xml:
	`<romeDatabaseType>Oracle</romeDatabaseType>`
	`<romeDatabaseDriver>oracle.jdbc.driver.`
	`OracleDriver</romeDatabaseDriver>`
	`<romeDatabaseUser>rome</romeDatabaseUser>`
	`<romeDatabasePassword>password<`
	`/romeDatabasePassword>`

Wenn Sie unter Solaris installieren, wird der URL des Standardservers nicht in ServiceCenter eingetragen. [ST29419]	Der Server-URL wird auf http://localhost/oaa/login.jsp?_bookmark= gesetzt. Ändern Sie den URL auf den Hostnamen Ihres Servers, um die Integration in ServiceCenter zu ermöglichen: http://*Hostname*/oaa/login.jsp?_bookmark= *Hostname* wird mit dem Namen Ihres Anwendungsservers ersetzt.
Bei der Installation auf einer UNIX-Plattform müssen Sie bei der Auswahl von **Tomcat** anstelle von **Apache** den Peregrine Tomcat-Dienst manuell starten. [ST29420]	Die standardmäßige oaactl-Datei zum automatischen Starten des Dienstes kann nicht verwendet werden, da Sie Apache-Befehle enthält. Die Befehle zum manuellen Starten und Beenden des Tomcat Peregrine-Dienstes finden Sie unter *Anweisungen zum Starten und Anhalten von Tomcat unter Verwendung der Standardeinstellungen* auf Seite 20.

Problem	Vorläufige Lösung
Beim Installieren von WebSphere unter AIX tritt ein Fehler auf. [ST29428]	Der Fehler, der im Bewilligungsbildschirm für die DB2-Einstellungen angezeigt wird, stammt von einer ungültigen Variable. Es wird versucht, eine nicht-existente Variable anzuzeigen, die nicht mehr verwendet wird. Das Installationsprogramm fordert einen Nullwert an, da die Variable nicht mehr gültig ist. Dies hat keinen Einfluss auf die Verwendbarkeit der Einstellungen oder die Integrität der Installation.
Für die Suchmaschine benötigte Oracle- und SQL Server-Datenbankinformationen sind im Installationshandbuch nicht korrekt aufgelistet. [ST29430]	Wenn Sie eine Oracle-Datenbank einsetzen, benötigen Sie lediglich eine ODBC-Verbindung und nicht den Client. Wenn Sie eine SQL Server-Datenbank einsetzen, müssen Sie den SQL Server-Client installieren. Eine ODBC-Verbindung ist nicht erforderlich.
Wenn Sie Get-Answers mit WebSphere installieren, wird der Pfad zur Datei rwserver.cfg falsch gesetzt. [ST29433]	Sie müssen den Pfad /WEB-INF/config/rwserver.cfg manuell ändern und hinter dem Verzeichnis portal.<version>.war einsetzen. **So ändern Sie den Dateipfad:** 1 Melden Sie sich bei der Get-Answers-Verwaltungsseite an. 2 Klicken Sie auf **Einstellungen** > **Get-Answers**. 3 Geben Sie im Feld **Konfigurationsdatei der Suchmaschine** den Pfad zur Datei rwserver.cfg an. Beispiel: /data4/WebSphere/AppServer/installedApps/getit41.ear/portal.4.1.0.54.war/WEB-INF/config/rwserver.cfg 4 Klicken Sie auf **Absenden**. 5 Klicken Sie auf der Seite **Systemsteuerung** auf **Server zurücksetzen**.

Problem	Vorläufige Lösung
Wenn Sie von Get-Answers 4.0.1 auf Version 4.1 aktualisieren, wird bei der benutzerdefinierten Installation unter UNIX die Upgrade-Variable falsch gesetzt. [ST29437]	Bearbeiten Sie die Datei upgradeStatus.xml, um den Parameter upgrade4.1 auf den Wert true zu setzen. **So setzen Sie den Parameter** upgrade4.1 **auf** true**:** 1 Führen Sie die Installation durch, ohne anschließend den Anwendungsserver zu starten. 2 Öffnen Sie die Datei upgradeStatus.xml in einem Texteditor. Der Standardpfad für WebSphere lautet <appserver>/installedApps/oaa.ear/portal.<x.x.x.x>.war/WEB-INF/apps/get-answers wobei <appserver> den Pfad zu Ihrem Anwendungsserver bezeichnet und x.x.x.x für die Version Ihres portal.war-Verzeichnisses steht. Für andere Anwendungsserver lautet der Standardpfad <appserver>/oaa/WEB-INF/apps/get-answers wobei <appserver> den Pfad zu Ihrem Anwendungsserver repräsentiert. 3 Ändern Sie das xml-Tag von <upgrade4.1>false</upgrade4.1> auf <upgrade4.1>true</upgrade4.1>. **Hinweis:** Bei diesem Parameter müssen Sie auf Groß- und Kleinschreibung achten. 4 Speichern und schließen Sie die Datei.
Beim Upgrade treten Probleme auf, wenn der Cache nicht gelöscht wird. [ST29438]	Wenn Sie ein Upgrade von Get-Answers 4.0.1 auf 4.1 durchführen, halten Sie den Anwendungsserver an und löschen Sie den Cache, bevor Sie mit der Installation beginnen.

Anweisungen zum Starten und Anhalten von Tomcat unter Verwendung der Standardeinstellungen

Hinweis: Sie können die Befehle einem Shell-Skript hinzufügen und dieses dann ausführen, anstatt die Befehle einzugeben.

So starten Sie Tomcat manuell unter Verwendung von Standardpfad und -speichereinstellungen:

▶ Geben Sie Folgendes an der Befehlszeile an:

```
JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
OS_NAME=`/bin/uname -s`
OAA_INF=$TOMCAT_HOME/webapps/oaa/WEB-INF
LD_LIBRARY_PATH=$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
```

Hinweis: Fügen Sie bei Verwendung von ServiceCenter unter Solaris `:/usr/ucblib` nach `$LD_LIBRARY_PATH` ein.

Hinweis: Verwenden Sie unter AIX `LIBPATH` anstelle von `LD_LIBRARY_PATH`.

So halten Sie Tomcat manuell an:

▶ Geben Sie Folgendes an der Befehlszeile an:

```
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
```

Bekannte Softwareprobleme

Nachfolgend werden bekannte Probleme mit der Get-Answers-Software aufgeführt.

Problem	Vorläufige Lösung
Bilder können nicht ordnungsgemäß in ein mit der Authoring-Schnittstelle verfasstes Dokument eingebettet werden, wenn der Name der Bilddatei Leerzeichen enthält.	Ändern Sie die Namen aller Bilddateien, die Sie verwenden möchten, und geben Sie Namen ohne Leerzeichen ein.
Wenn ein Benutzer eine Workflow-Nachricht erhalten hätte sollen (z. B. weil er Redakteur eines Dokumentteams ist und ein redaktioneller Workflow in diesem Team gestartet wurde) und die Nachricht entweder gar nicht oder doppelt erhält, besteht ein Konfigurationsproblem in der Webanwendung.	Überprüfen Sie die Installationsanweisungen, und stellen Sie sicher, dass alle Eigenschaften in den verschiedenen Registern von admin.jsp richtig konfiguriert sind. Vergewissern Sie sich insbesondere, dass die Eigenschaft **Skriptabrufelemente** im Register **Allgemein** auf **Ja** gesetzt ist. Wechseln Sie in Get-Answers zu **Workflow**. Klicken Sie auf **Verfahrensliste**, um dieses Problem zu beheben.
Wenn Sie nach dem Start des Anwendungsservers auf das System zugreifen, indem Sie den Webserver als **localhost** ansprechen (z. B. http://localhost/oaa/login.jsp), werden Sie beim Versuch, auf das Authoring-Applet zuzugreifen, mit Lizenzproblemen konfrontiert.	Verwenden Sie bei allen Anmeldungen am Anwendungsserver den Servernamen, z. B. http://<Servername>/oaa/login.jsp.

Problem	Vorläufige Lösung
Das Authoring-Applet verursacht in Netscape 6.2 und 6.2.1 eine allgemeine Schutzverletzung (General Protection Fault). Alle übrigen Get-Answers-Funktionen werden ordnungsgemäß ausgeführt.	Alle Besitzer und Redakteure im Dokumentteam müssen bis zur nächsten Version von Get-Answers den Browser Internet Explorer verwenden.
Die Ergebnisse der booleschen Suche auf der Seite **Erweiterte Suche** zeigen eine Relevanz von 0%.	Die Elemente auf der Trefferliste sind jedoch relevant. Ignorieren Sie die Prozentangabe.
Wenn Sie ein Datendokument durch einen Workflow schleusen und dann den DokExplorer ändern, gehen die Daten im Dokument verloren. Dies ist auch dann der Fall, wenn Sie einen DokExplorer in den Formularen zur Dokumenterstellung ändern. [SCR27587] [Task 25754]	Wenn Sie einen DokExplorer ändern möchten, führen Sie keine Änderungen im DokExplorer eines echten Dokuments durch. Erstellen Sie lieber ein Musterdokument und senden Sie es durch den Workflow, damit keine wichtigen Daten verloren gehen.

Problem	Vorläufige Lösung
Wenn Sie in AIX/WebSphere auf den Link **Hinzufügen** in einer DokExplorer-Sammlung klicken, wird der folgende Fehler angezeigt: `javax.servlet.ServletException: com.peregrine.oaa.jsp.HttpServletResponseDecorator2_2` [SCR 27709] [ST29431]	Setzen Sie in den Verwaltungseinstellungen im Register **Get-Answers** unter **Document View Applet Default Height** (Standardhöhe des Applets bei Dokumentansicht) eine bestimmte Pixelgröße ein, um die Standardgröße des Applets beim Bearbeiten einer Dokumentansicht zu ändern.
Beim Aktualisieren ist der Verwalter nicht imstande, den Menübefehl **Dokumente migrieren** zu verwenden, der Befehl wird nicht angezeigt. [SCR27710]	So ermöglichen Sie dem Verwalter die Verwendung dieser Funktion: 1 Navigieren Sie zum Register **Personen** und wählen Sie den Benutzer **Verwalter** aus. 2 Klicken Sie auf den Link **Sicherheitsfunktionen festlegen** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Get-Answers-Verwalter**. 3 Klicken Sie zweimal auf **Speichern**.

Problem	Vorläufige Lösung
Bei einem Upgrade gehen die Funktionsschlüsselwörter aller Benutzer mit dem Funktionsschlüsselwort getit.developer, z. B. des Verwalters, verloren. [SCR27711]	Entfernen Sie das Funktionsschlüsselwort getit.developer bei allen Benutzern, die mit dieser Funktion betraut sind, bevor Sie die Aktualisierung durchführen. **So stellen Sie fest, welchen Benutzern die Funktion getit.developer** zugeordnet ist: 1 Führen Sie die folgende SQL-Anweisung aus: `select ltblpersonid, fullname, capabilities from tblperson where capabilities like '%getit.developer%' ;` 2 Entfernen Sie mithilfe der Datenbankschnittstelle das Funktionsschlüsselwort getit.developer bei allen Benutzern, die die Abfrage zurückgegeben hat. Starten Sie dann das Upgrade.
Bei Verwendung der Funktion zum Aufrechterhalten der Sitzung kommt es dennoch zu einem Timeout, wenn der Fokus auf einem Popup-Fenster liegt. [ST29134]	Um dies zu vermeiden, setzen Sie den Standardwert für das Sitzungs-Timeout in den Verwaltungseinstellungen auf über 600 Sekunden. **So ändern Sie die Einstellung für das Sitzungs-Timeout:** 1 Klicken Sie auf **Verwaltung**>**Einstellungen** und führen Sie einen Bildlauf zur Überschrift **Verschlüsselung, Ländereinstellungen und Sitzungen** durch. 2 Geben Sie für den Parameter **Sitzungs-Timeout** die Anzahl an Sekunden an, während der eine Sitzung aktiv sein soll, z. B. 6000. 3 Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Server zurücksetzen**.

Die neuesten bekannten Probleme für Get-Answers finden Sie auf den Seiten **Product Issues** der Kundendienst-Website von Peregrine Systems unter: http://support.peregrine.com. Für den Zugriff auf diese Seite müssen Sie sich mit einem gültigen Benutzernamen und einem Kennwort anmelden.

Fehlermeldung der Suchmaschine: Alternativlösung

Wenn ein Benutzer die Meldung erhält, dass der oaakm-Server nicht verfügbar ist, so ist dies möglicherweise darauf zurückzuführen, dass der KMAdapter aufgrund eines fehlerhaften Umgebungspfads keine Verbindung zur Suchmaschine herstellen kann. Die folgenden Anweisungen bieten Lösungen für Windows- und AIX-Installationen.

Unter Windows

1 Stellen Sie sicher, dass in der Umgebungsvariable PATH die folgenden Felder angezeigt werden und dass sie weniger als 256 Zeichen (Maximalgröße) enthält.
<SearchEngineInstallDirectory>\lib;<SearchEngineInstallDirectory>\inso;
<SearchEngineInstallDirectory>\bin;<ContextRoot>\WEB-INF\lib;

Der Standardwert für <*SearchEngineInstallDirectory*> ist c:\getanswers.

Der Standardwert für <*Get-AnswersContextRoot*> bei einer typischen Installation ist C:\Programme\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa.

Hinweis: Mittels des Befehls subst können Sie eine Laufwerkzuordnung zu einem kürzeren Pfad erstellen; der Befehl subst kann dann beim Start über eine Batchdatei ausgeführt werden.

2 Halten Sie die Suchmaschine, den Anwendungsserver und den Webserver an.

3 Starten Sie den Suchmaschinen-Server neu, bevor Sie den Anwendungsserver und den Webserver starten.

Unter AIX gehen Sie folgendermaßen vor:

Wenn Sie mit einem AIX-Server arbeiten, müssen Sie die WebSphere-Umgebung durch Bearbeiten des Skripts startupServer.sh konfigurieren.

So konfigurieren Sie die WebSphere-Umgebung unter AIX:

1 Öffnen Sie startupServer.sh in einem Texteditor.

2 Fügen Sie einen Eintrag für LIBPATH hinzu und setzen Sie ihn auf die Pfadwerte für AIX.

Zum Beispiel:

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

3 Speichern Sie die Datei.

Behobene Probleme

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die behobenen Probleme der vorherigen Version von Get-Answers und Peregrine OAA-Plattform.

Behobene Get-Answers-Probleme

In der nachfolgenden Tabelle werden behobene Probleme der vorherigen Version von Get-Answers aufgeführt. Die aktuellsten Informationen finden Sie auf der Kundendienst-Website von Peregrine unter http://support.peregrine.com.

SCR-Nummer	Beschreibung
SCR24808	Dokumente mit Apostroph verursachen Fehler, wenn Benutzer ■ das Dokument bearbeiten ■ Rich Text in ihren Benutzereinstellungen angegeben ist
SCR25143	Wenn Benutzer ihr eigenes Kennwort ändern, haben sie keinen Zugriff auf Ihre Get-Answers-Module mehr.
SCR25144	Dieses Problem betrifft Sonderzeichen, die beim Importieren von Dateien aus anderen Systemen nicht korrekt codiert wurden. Aufgrund dieser Korrektur können diese Zeichen nun problemlos verwendet werden. Alle neuen Dateien werden korrekt verarbeitet.
SCR25215	Bilder, die mit einem dieser Präfixe beginnen: http:// https:// ../../images/ können nun in mit edit-on Pro so in ein verfasstes Dokument eingefügt werden, dass das Bild in der Vorschau angezeigt wird.
SCR25377	Bei der Verwendung von Frames wurde die Schaltfläche **Feedback** zu Ansichten hinzugefügt.

SCR-Nummer	Beschreibung
SCR25440 Incident 261840	Ein Worterweiterungsproblem, das dazu führte, dass Redewendungen beim Indizieren durch die Suchmaschine und bei der Abfrageerweiterung nicht korrekt erweitert wurden. Inzwischen werden zwei verschiedene Einstellungen für die Worterweiterung beim Indizieren und beim Suchen verwendet: ■ EXPANSION_LEVEL_PROPERTY (1 für exakte Begriffe bis 5 für entfernt verwandte Begriffe) ■ WORD_EXPANSION_LIMIT_PROPERTY (die Anzahl der Wörter, auf die ein Begriff semantisch erweitert werden soll).
SCR25972	Die Trefferliste von **Dokumente verwalten** in Get-Answers enthält nun Seitensteuerelemente. In den Vorgängerversionen wurden alle Treffer auf einer einzelnen Seite angezeigt.

Behobene Peregrine OAA-Probleme

Die folgende Tabelle enthält eine Auflistung behobener Probleme und ihre Beschreibungen.

Problem	Beschreibung
ST26617	Das Element AttachMaxSize wurde der Datei common.xml erneut hinzugefügt, so dass die Größe von Anhängen für SCAdapter und ACAdapter (wie zuvor) wieder begrenzt werden kann. Diese Einstellung kann im Feld Maximale Größe der angehängten Datei (in KB) (Verwaltungsschnittstelle, Register **Einstellungen/Allgemein** vorgenommen werden. Für die Benachrichtigungsdienste kann die maximale Dateigröße jetzt konfiguriert werden. Früher war diese Größe unveränderbar auf 1.000.000 KB festgelegt. Sie können über die Verwaltungsschnittstelle **Einstellungen/Benachrichtigungsdienste** auf die Einstellung zugreifen. Verwenden Sie das Feld Max. Dateigröße für Anhang. Der Standardwert ist 1000 KB.
ST27606	Das Tag <LABEL/> ist ein für die Erfüllung von Paragraph 508 erforderliches HTML-Element, mit dem Beschriftungen Formularelementen zugeordnet werden. Dieses Tag war bisher in den fieldtable-Zeilen nicht vorhanden. Es wurde hinzugefügt, um den Zugangsanforderungen gerecht zu werden.
ST28162	Auf der Verwaltungsseite kann jetzt das Formular zum Überprüfen der Anmeldung eingestellt werden.

Problem	Beschreibung
ST28170	Zeichen, die Akzente enthalten, wurden in Form des HTML-Codes dargestellt. Diese Probleme wurden behoben.
ST28227	Der Wert, um den die eindeutige Sequenz-ID schrittweise erhöht wird, wurde von 10 in 1 geändert.
ST28246	Durch diese Änderung wird die Verwendung der HTTP-Anwortkopfzeile "Vary" im FileDownloadServlet verhindert. Diese Anwortkopfzeile führte in einigen Fällen zu Fehlern beim Download von Dateianhängen, wenn das FileDownloadServlet in einer dreischichtigen Bereitstellungsumgebung mit MS Internet Explorer als Client-Browser eingesetzt wurde.
ST28252 Incident 241612	Wenn ServiceCenter-Tabellen einer externen Datenbank zugeordnet wurden, konnte ein Problem mit abgeschnittenem Text auftreten; dieses Problem wurde behoben. Das Problem ist im CenterPoint Incident 241612 dokumentiert.
ST28274	Anmeldungen mit NT-Herausforderung/Rückmeldung werden jetzt verhindert, wenn dem Benutzer kein Bearbeiter zugeordnet ist, es sei denn, die Online-Registrierung ist aktiviert. Auf diese Weise wird verhindert, dass die Registrierungsseite angezeigt wird, wenn **NT-Herausforderung/Rückmeldung** aktiviert, die Online-Registrierung jedoch deaktiviert ist. Dieses Problem trat auf, wenn ein Benutzer mit einem ungültigen NT-Benutzerkonto auf die Anmeldeseite zugriff.

Problem	Beschreibung
ST28280	Bei Servern, bei denen der Betriebssystembenutzer, der den Anwendungsserver ausführte, nicht auf den temporären Speicher des Betriebssystems zugreifen konnte, kam es zu Fehlern, wenn Dateien mit einer Größe von mehr als 200 KB angehängt wurden. Das folgende Beispiel zeigt die Fehlermeldung, die generiert und in der Datei archway.log protokolliert und/oder auf der Webseite der Anwendung angezeigt wurde. "Error opening output file C:\ProgramFiles\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps \oaa\attachments \1431d15b3ac552b91b356ce3934f61c2 /problem_I_Attachments/scooteronback.jpg – C:\Documents and Settings\????uL\temp\SCBJ1.tmp (The filename, directory name, or volume label syntax is incorrect)" Dieser Fehler wurde korrigiert, indem der temporäre jetzt beim Servlet-Container anstatt beim Betriebssystem angefordert wird.
ST28344	Aus einem DBMS abgerufene Bilder, die nicht als Dateianhang verwendet werden, werden jetzt im Verzeichnis dynamicimages/ gespeichert. Bei einer mehrschichtigen Installation müssten Sie eine Regel zu Ihrem Webserver-Plugin hinzufügen, die Abfragen nach dem Muster "/oaa/dynamicimages/*" an den Anwendungsserver weiterleitet.
ST28351	Die Funktionsweise des benutzerdefinierten Anmeldebildschirms entspricht nicht der Beschreibung in der Dokumentation. Dies ist auf einen Fehler in der Benutzersitzungsverwaltung zurückzuführen. Der Benutzer wird zwar authentifiziert, anschließend jedoch sofort abgemeldet, wodurch der Eindruck entsteht, dass die Anmeldung fehlgeschlagen ist.
ST28362	Durch das Klicken auf einen Zielnamen in der Systemsteuerung wurde bisher eine Ausnahme generiert; dieser Fehler wurde behoben.
ST28454 Incident 277697	Bei der Registrierung eines neuen Benutzers wurde die Eindeutigkeit durch den Vor- und Nachnamen des Benutzers bestimmt. Jetzt legt der Benutzername die Eindeutigkeit fest.

Problem	Beschreibung
ST28490	Nachdem die SQL-Anweisungen der .SQL-Datei in web-inf/etc/<dbtype> ausgeführt wurden, wird die .SQL-Datei geändert. Der Eintrag <installed>true</installed> wird in die .SQL-Datei eingefügt. In der Vorgängerversion wurde die Datei von .SQL in .sql.installed umbenannt.
ST28589 Incident 288240	Mit dieser Änderung wurde das Problem behoben, dass in Datenfeldern eingebettete Skripts als HTML interpretiert wurden.
ST28608 Incident 288905	Mit dieser Änderung wurde das Problem behoben, dass schreibgeschützte Felder, die über die Personalisierung hinzugefügt wurden, nicht auf der Seite angezeigt wurden. Das Zugriffsattribut für Modelle funktioniert nun ordnungsgemäß.
ST28703	Diese Korrektur behebt das Problem, dass beim Ändern eines Feldes im Personendetailformular das Kennwort eines Benutzers geändert wurde, obwohl das Kennwort nicht angefasst wurde.
ST28855 Incident 298692	Der Server überprüft nun die Datenbankverbindung zu Beginn einer Arbeitseinheitsabfrage und stellt ggf. die Verbindung wieder her. Um die Datenbankverbindung zu überprüfen, führt der Server eine Abfrage aus, die die Leistungsfähigkeit nicht beeinträchtigt.
ST28937 Incident 263455	Das Problem, dass einige Datenbankverbindungen offen blieben, wurde behoben. Wenn der Server jetzt zurückgesetzt wird, werden alle früheren Datenbankverbindungen geschlossen und neue Verbindungen hergestellt.
ST28970 Incident 305170	Mit dieser Änderung verarbeitet der ServiceCenter-Adapter ID-(Schlüssel)-Felder, die lediglich numerische Zeichen enthalten, nun auf eine andere Weise. Zuvor bestand das Problem, dass diese ID-Felder immer als Ganzzahlen interpretiert wurden, unabhängig ihres in ServiceCenter aufgeführten Datentyps.
286166	Durch diese Änderung wird die fehlerhafte Einstellung stripNtLoginDomain in der Datei local.xml behoben. Wenn Sie diesen Werte jetzt auf **false** setzen, wird der NT-Domänenname nicht aus dem Anmeldenamen des Benutzers entfernt.

Problem	Beschreibung
SCR26113	Diese Änderung behebt die Nullzeigerausnahme, die auftrat, wenn Benutzer versuchten, nach einer Telefonnummer oder E-Mail-Adresse zu suchen. Früher führte eine solche Suche zu diesem Fehler auf einer JSP-Seite: unexpected error in OAA form.generate().
SCR 26424	Diese Änderung schützt für rPerson und rRole vorgenommene Personalisierungen, so dass eine OAA-Implementierung bei vorhandener Get-Answers-Installation diese Standardpersonalisierungen nicht überschreibt.

Zugehörige Handbücher

Der vollständige Satz für Get-Answers umfasst folgende Handbücher:

- *Get-Answers 4.1-Verwaltungshandbuch* – Dieses Handbuch gibt einen Überblick über die Peregrine OAA-Plattform und Get-Answers, die Anpassung und Verwendung des Peregrine Portals sowie die Konfiguration des Verwaltungsmoduls und der Adapter. Darüber hinaus werden Verfahren für die Steuerung des Zugriffs auf Dokumentsammlungen und die Anpassung von Get-Answers beschrieben.
- Das *Get-Answers 4.1-Installationshandbuch* – enthält Informationen zur Installation von Get-Answers und der Get-Answers-Suchmaschine. Dazu gehören das Einrichten von Web- und Anwendungsservern und der zur Ausführung von Get-Answers notwendigen Komponenten, das Erstellen der Get-Answers-Datenbank und die Bereitstellung von Beispieldaten für die Datenbank.
- Im *Get-Answers 4.1 - Benutzerhandbuch* finden Sie Informationen zum Durchsuchen der Get-Answers-Dokumentsammlung, Arbeiten mit Dokumenten, Verfassen neuer Dokumente und Erstellen von Berichten.
- *Benachrichtigungsdienste 4.0 Erste Schritte* – Verfahrensbeschreibungen für den Einsatz, die Konfiguration und die Verwaltung der Benachrichtigungsdienste. Die Benachrichtigungsdienste arbeiten mit anderen Peregrine-Anwendungen zusammen und ermöglichen Benutzern das Senden und Empfangen von Benachrichtigungen.

Diese Dokumente befinden sich auf der Installations-CD in dem Verzeichnis ...\documentation.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

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

Kundendienst

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

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

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

Dokumentations-Website

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

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

1. Navigieren Sie in einem Browser zu http://support.peregrine.com.
2. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
3. Klicken Sie oben auf der Seite entweder auf **Documentation** (Dokumentation) oder auf **Release Notes** (Versionshinweise).
4. Klicken Sie auf den Get-Answers-Link.
5. Klicken Sie auf den Link einer Produktversion, um eine Liste aller für diese Version der Get-Answers verfügbaren Dokumente anzuzeigen.

6 Die Dokumente sind möglicherweise in mehreren Sprachen verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download**, um die PDF-Datei in der von Ihnen bevorzugten Sprache herunterzuladen.

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

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

Schulungsservices-Website

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

http://www.peregrine.com/education

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

Peregrine SYSTEMS®

October 15, 2003