

Peregrine

Get-Answers 4.1

Note sulla versione

Per sistemi Windows 2000, AIX e Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems® e ServiceCenter® sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. DB2 è un marchio registrato di International Business Machines Corp.

Questo prodotto include un software sviluppato dalla Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto contiene inoltre un software sviluppato dalle : Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, e InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc., e NextPage Inc.

Parti della presente documentazione sono fornite da Convera Technologies, Inc. Copyright © 1998, 2002 di Convera Technologies, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Oltre al nome e logo di progettazione Convera(tm), sono marchi internazionali di Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom(tm), Visual RetrievalWare(tm) e Screening Room®. Tutti gli altri nomi o marchi potrebbero essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel. +1 800.638.5231 o 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

Note sulla versione di Get-Answers 4.1	5
Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Answers	6
Supporto dell'architettura a 3 livelli	6
Migrazione Knowlix	6
Supporto per la funzione di ricerca nel Web	6
Supporto all'importazione di informazioni.	7
Estensione di schema	7
Visualizzazioni documento	7
Gestione documenti semplificata	8
Localizzazione.	8
Conformità alla sezione 508	8
Nuovo supporto per la piattaforma	8
Compatibilità	8
Problemi noti	9
Problemi di installazione noti	9
Problemi software noti	19
Problemi corretti.	24
Problemi corretti di Get-Answers.	24
Problemi corretti di Peregrine OAA.	25
Documentazione correlata.	28
Per ulteriore assistenza	29
Assistenza Clienti	29
Sito Web sulla documentazione	30
Sito Web per i servizi di formazione	30

Note sulla versione di Get-Answers 4.1

Benvenuti in Get-Answers 4.1. Get-Answers appartiene alla suite di applicazioni Employee Self-Service (ESS) di Peregrine Systems basata sulla piattaforma piattaforma Peregrine OAA e fornisce un'interfaccia basata sul Web che consente alle organizzazioni di risparmiare risorse e aumentare la produttività autorizzando i dipendenti a risolvere i problemi o a rispondere alle domande autonomamente.

Get-Answers 4.1 comprende l'integrazione con ServiceCenter. ServiceCenter può passare informazioni a Get-Answers, ad esempio la descrizione di un problema. Queste informazioni possono essere utilizzate come base per una ricerca in Get-Answers che restituisca un elenco di possibili soluzioni. A sua volta Get-Answers è in grado di passare a ServiceCenter informazioni relative a una soluzione selezionata. Può trattarsi di un URL a un documento di Get-Answers oppure del testo di una soluzione redatta. È possibile personalizzare i campi che vengono passati da un'applicazione integrata a Get-Answers e viceversa.

Get-Answers 4.1 include anche un'opzione di menu che consente di inviare a ServiceCenter le informazioni relative a un problema e di creare un nuovo ticket di problema attraverso l'integrazione con Get-Services.

Le note sulla versione comprendono:

- *Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Answers* a pagina 6
- *Problemi noti* a pagina 9 e *Problemi corretti* a pagina 24
- *Documentazione correlata* a pagina 28
- *Informazioni di contatto* a pagina 29

Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Answers

Questa sezione elenca i miglioramenti funzionali apportati a Get-Answers 4.1. La caratteristica principale di questa versione è rappresentata dal supporto completo ad un'architettura a 3 livelli e alla funzione di ricerca nel Web.

Supporto dell'architettura a 3 livelli

Get-Answers 4.1 supporta un'architettura a 3 livelli, assicurando maggiore scalabilità e protezione per le organizzazioni con requisiti di tecnologia a 3 livelli. I documenti fisici vengono memorizzati sul server database nel terzo livello.

Migrazione Knowlix

I moduli personalizzati e le informazioni sviluppate in Knowlix sono state trasferite integralmente e sono pienamente supportate in Get-Answers 4.1. La migrazione supporta:

- Visualizzazioni documento e protezione a livello campo
- Le funzionalità popup e di collegamento presenti in Knowlix
- Estensioni di schema
- Esportazione del formato proprietario NFO da Knowlix e importazione nel formato XML d'interfaccia di Get-Answers

Supporto per la funzione di ricerca nel Web

La funzione di ricerca nel Web consente agli utenti di accedere a fonti di informazione esterne e di ridurre i costi di amministrazione. Con questa funzione è possibile:

- Indicizzare e cercare contenuti Web esterni, ad esempio RightAnswers, unitamente alla libreria di gestione delle informazioni di Get-Answers, ottenendo un elenco di risultati consolidato.
- Impostare URL in cui eseguire automaticamente ricerche. Possono essere visitati e indicizzati gli URL in cui è attivata l'esplorazione di directory sul sito e che presentano tipi di documenti supportati da Get-Answers, tra cui .HTML, .PDF, .ASP e .TESTO.
- Estendere la propria Knowledge Base a siti esterni e ridurre la duplicazione di dati.

Supporto all'importazione di informazioni

Per importare i documenti in Get-Answers è disponibile un'interfaccia API XML, che aumenterà notevolmente la flessibilità nell'importazione dei documenti da altre fonti rispetto all'opzione corrente di invio documenti al server. La migrazione Knowlix effettua l'esportazione in questo formato.

I clienti dovranno esportare i vari formati di informazioni desiderate nel formato XML specificato da Peregrine che consente all'interfaccia API XML di effettuare l'importazione nel formato di Get-Answers.

Estensione di schema

Get-Answers 4.1 consente di effettuare la selezione da campi predefiniti da includere in un documento creato. Questa funzione consente agli utenti di creare nuovi campi da utilizzare in un documento creato.

Visualizzazioni documento

La funzionalità di visualizzazione documento è ora interamente basata sul formato RTF, il che assicura l'ottimizzazione di flessibilità e formattazione. Sono abilitati il collegamento Passa a e il contenuto popup supportati in Knowlix. Le visualizzazioni di documenti possono essere personalizzate per ruolo supportando in tal modo la protezione a livello di campo.

Gli utenti con ruolo di Editor o di Proprietario possono aggiungere e modificare i tipi e le visualizzazioni di documento.

Un utente con ruolo di Amministratore può personalizzare la presentazione GUI dei tipi di documento per ciascun utente.

Un utente con ruolo di Proprietario può personalizzare la presentazione GUI dei tipi di documento per se stesso.

Importante: Il reporting è una funzione che spetta all'amministratore. L'amministratore è abilitato a funzioni di reporting e di personalizzazione. L'amministratore, quindi, ha accesso a tutti i documenti esistenti nel sistema. Ciò va considerato quando si concede agli utenti il diritto di accesso al reporting.

Gestione documenti semplificata

La gestione di documenti ottimizzata comprende:

- Il consolidamento di Sfoglia categorie e Gestione dei documenti
- La gestione dei documenti da un elenco di risultati di ricerca e tramite la consultazione delle categorie
- Un pulsante di feedback disponibile direttamente nei documenti interni (creati) ed esterni. Ciò consente agli utenti di inviare feedback direttamente dal documento creato anziché utilizzare la schermata dei risultati della ricerca

Localizzazione

Get-Answers 4.1 è la prima versione di Get-Answers ad offrire un'interfaccia localizzata e il motore di ricerca in francese, italiano e tedesco.

Conformità alla sezione 508

Get-Answers si caratterizza per il miglioramento delle funzioni di accesso facilitato e assicura un'accessibilità all'applicazione software anche da parte di utenti con particolari esigenze, ad esempio a livello visivo, uditivo o motorio.

Nuovo supporto per la piattaforma

Get-Answers 4.1 ha esteso il supporto per il server applicazioni, il database e il server Web, che ora include:

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

Compatibilità

Questa versione garantisce la compatibilità con la piattaforma Peregrine OAA 4.1 e può essere eseguita su sistemi operativi, server Web e server applicazioni supportati da piattaforma Peregrine OAA.

La versione più aggiornata della tabella di compatibilità, che identifica i requisiti hardware e software per installare questa versione, è disponibile sul sito Web CenterPoint di Peregrine all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere a questa pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Problemi noti

Questa sezione illustra separatamente i problemi noti di installazione e di software relativi a questa versione.

Problemi di installazione noti

Di seguito sono elencati i problemi di installazione noti di Get-Answers.

Problema	Soluzione provvisoria
Mancata installazione della versione Disponibilità generale (GA) dopo l'installazione della versione Beta.	Prima di installare Get-Answers 4.1, è necessario ripristinare il server alla versione 4.0.1.
In fase di installazione di WebSphere il componente Amministrazione all'indirizzo http://hostname/oaadmin/admin.jsp non si apre.	Rimuovere le righe duplicate di Alias /oaa dal file httpd.conf nella directory conf del server Web Apache o IBM HTTP. Correggere le righe in modo che contengano solo uno dei seguenti elementi: Alias /oaa "C:\WebSphere\AppServer\installedApps\oaa.ear\portal.war" Alias /oaa "C:/WebSphere/AppServer/installedApps/oaa.ear/portal.war"

Problema

Le vecchie voci di un motore di ricerca nel registro di sistema possono causare:

- Errore di protezione della memoria
- Errore kgepop se il database è Oracle
- Codice di uscita 4 nel Search Engine Executive, visibile nella finestra di comando DOS del motore di ricerca oppure nel file registro execd.err, che si trova alcuni livelli più in basso nella directory di installazione del motore di ricerca.

Impossibile effettuare l'aggiornamento DB2 da 4.0.1.

[SCR27581]

Soluzione provvisoria

Nel caso in cui sul server utilizzato fosse stata installata una versione precedente del motore di ricerca (4.0.1 o anteriore), ora disinstallata, prima di installare la versione 4.1 del Search Engine sullo stesso server rimuovere dal registro di sistema tutte le eventuali voci relative alla versione precedente del motore di ricerca.

Per evitare problemi con le voci di registro del motore di ricerca precedente:

- 1 Disinstallare il motore di ricerca esistente (qualunque versione).
- 2 Eseguire una copia di backup del registro di sistema.
- 3 Scegliere **Start -> Esegui** e digitare **regedit**.
- 4 Eliminare completamente tutte le eventuali voci che contengono la seguente parola:
Excalibur
RetrievalWare
Search Engine
- 5 Riavviare la macchina.
- 6 Reinstallare il nuovo motore di ricerca.
- 7 Riavviare.

In caso di aggiornamento con un database DB2, prima dell'aggiornamento alla versione 4.1 è necessario eseguire due script DB2 per aumentare la dimensione dei blob di file (oggetti binari voluminosi) nel database..

La dimensione di blob massima allocata per gli allegati nel database della versione 4.0.1 era di 256 KB; tuttavia poiché nella versione 4.1 i documenti di Get-Answers vengono memorizzati nel database, è adesso possibile salvare blob fino a 1 GB. Gli script DB2 e le istruzioni sulle relative modalità di esecuzione si trovano nella directory OracleFiles della versione elettronica/CD. I nomi degli script sono

DB2upgrade_4.0_to_4.1_modifyBlobTablesFirst.sql e
DB2upgrade_4.0_to_4.1_dropBlobTablesSecond.sql.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Il capitolo <i>Aggiornamento da Get-Answer 4.0.1 a 4.1</i> nella Guida all'installazione presenta delle modifiche.</p> <p>[SCR27691]</p>	<p>Le seguenti modifiche riguardano il capitolo 5 della Guida all'installazione di Get-Answers:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Oltre al sistema operativo Windows 2000, le istruzioni fornite nel capitolo sono valide anche per l'aggiornamento sulle versioni supportate dei sistemi AIX (per le eccezioni, vedere il passaggio 3 più avanti). 2 La sezione <i>Installazione del file portal.war per WebSphere</i> non è necessaria in quanto è possibile eseguire l'installazione nella Enterprise Application utilizzata per Get-Answers 4.0.1. 3 La sezione <i>Installazione di Get-Answers 4.1</i> del capitolo 5 non include le istruzioni per AIX. Eseguire i primi 4 passaggi di questa sezione, quindi seguire le istruzioni fornite in <i>Opzione di installazione personalizzata</i> nel <i>capitolo 6, Installazione in ambiente AIX o Solaris</i>. <p>Nota: Durante l'installazione AIX, verrà richiesto di fare clic su Browse per individuare la directory in cui è installato il file portal.war. A questo punto, raggiungere la directory portal.<version>.war creata per Get-Answers 4.0.1 (ad esempio, .../WebSphere/AppServer/installedApps/oa.ear/portal.4.0.1.6.war).</p>
<p>L'URL del server impostato in local.xml durante l'aggiornamento di Get-Answers da 4.0.1 a 4.1 viene impostato automaticamente su oaa. Ciò può essere un problema solo se si esegue l'installazione in un percorso diverso.</p> <p>[SCR27694]</p>	<p>Modificare manualmente il file local.xml in modo che faccia riferimento al percorso corretto.</p> <p>Per modificare il file local.xml:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Aprire local.xml con un editor di testo. 2 Individuare la riga <serverurl>http://PRGN_HOSTNAME/oa/login.jsp?_bookmark=</serverurl>. 3 Modificare oaa inserendo il percorso corretto. 4 Salvare e chiudere il file.

Problema

In caso di aggiornamento con motore di ricerca situato su una macchina diversa dal server applicazioni, per la riuscita dell'importazione eseguire dapprima un SQL di aggiornamento.
[SCR27695]

Soluzione provvisoria

Eeguire questo SQL prima di installare l'aggiornamento:

```
update KMDocument set Filename =
replace(Filename,'xxx','yyy') ;
dove
xxx = percorso allegati del server motore di ricerca nella
scheda Get-Answers nelle Impostazioni di
Amministrazione
yyy = percorso allegati del server Web nella scheda
Get-Answers nelle Impostazioni di Amministrazione
I valori di xxx e yyy sono riportati anche nel file local.xml.
Ad esempio, se il file local.xml contiene:
<oaakm>
:
<KmWebServerAttachPath>
C:\Docs\KmWebServerAttachPath> (yyy)
<KmRWareServerAttachPath>
N:\</KmRWareServerAttachPath> (xxx)
</oaakm>
```

KmRWareServerAttachPath è il percorso allegati del server motore di ricerca e KmWebServerAttachPath è il percorso allegati del server Web.

Per l'esempio citato, eseguire il seguente SQL prima di installare l'aggiornamento:

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

Durante l'aggiornamento di un motore di ricerca, le parole non significative e i dizionari personalizzati vengono persi se non si esegue una copia di backup delle directory e dei file attinenti prima dell'aggiornamento.
[SCR27706]

Prima di disinstallare il motore di ricerca:

- Fare una copia di backup del file di parole non significative denominato rw_english.slx (o del file relativo alla lingua desiderata) nella directory <installazione_motore_ricerca>\resource\rw_english.
- Fare una copia di backup di ciascuna directory del dizionario personalizzato nella directory <installazione_motore_ricerca>\resource\rw_english.

Dopo aver installato il nuovo motore di ricerca:

- Ripristinare il file di parole non significative denominato rw_english.slx (o del file relativo alla lingua desiderata) nella directory <installazione_motore_ricerca>\resource\rw_english.
- Ripristinare tutte le directory del dizionario personalizzato di cui è stata eseguita una copia di backup nella directory <installazione_motore_ricerca>\resource\rw_english.

Problema**Soluzione provvisoria**

Nel corso di un'installazione Websphere, l'applet di creazione testo visualizza un errore di licenza. Durante l'installazione viene visualizzato il seguente messaggio: Please add OEMLicenseServlet mapping definition to web.xml after the installation is completed.

[ST29258]

[ST29274]

È necessario modificare manualmente il file web.xml.

- 1 Aggiungere quanto segue al file web.xml, ma non all'interno di una sezione contenente righe di `<!-- commento -->`.
 - Aggiungere queste righe `<servlet>` alla sezione contenente righe `<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>
```
 - Aggiungere queste righe `<servlet-mapping>` alla sezione contenente righe `<servlet-mapping>`:


```
<servlet-mapping id="ServletMapping_eopro">
<servlet-name>OEMLicenseServlet
</servlet-name>
<url-pattern>/servlet/oemlicense.
OEMLicenseServlet</url-pattern>
</servlet-mapping>
```
- 2 Aggiungere questa riga al file httpd.conf nella directory conf del server Web Apache o IBM HTTP. Utilizzare il percorso corretto del file portal.war.


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

Nota: Per l'aggiornamento, aggiungere solo la sezione GAAttachmentDownload, in quanto la sezione OEMLicenseServlet è già presente in Get-Answers 4.0.1.

JRun 3.1 genera errori interni del server quando si tenta di visualizzare le pagine di Get-Answers.

[ST29378]

La causa principale di questo problema è un errore nell'implementazione JRun di JSP 1.1. Questo problema è stato registrato con Macromedia. Quando si utilizza JRun, la corretta implementazione dipende dalla risoluzione di questo problema.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Il percorso del file di origine WAR di WebSphere Portal Server indicato nella Guida all'installazione di Get-Answers è errato. [ST29399]</p>	<p>È necessario scaricare il file WAR di WebSphere Portal Server dal sito Web dell'Assistenza Clienti: Per scaricare il file WAR di WebSphere Portal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere al sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo support.peregrine.com. 2 Fare clic su Downloads > OAA/Get-It 3 Sotto OAA Downloads and Patches, fare clic su <code>websphere.<versione>.war</code>.
<p>Nella procedura di configurazione di WebSphere Portal Server manca un passaggio. [ST29404]</p>	<p>Dopo aver modificato il file <code>ibm-web-ext.xmi</code> impostando <code>fileServing Enabled</code> su <code>true</code>, è necessario rigenerare il plug-in del server Web: Per rigenerare il plug-in del server Web:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere alla Advanced Administration Console di WebSphere. 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo relativo al proprio server applicazioni, quindi fare clic su <code>Regen Webserver Plugin</code>. 3 Riavviare il server applicazioni.
<p>Il collegamento al Pannello di controllo scompare dopo il caricamento del file WAR di WebSphere Portal Server. [ST29406]</p>	<p>Aprire e modificare il file <code>local.xml</code>. Per modificare local.xml:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Aprire <code>local.xml</code> all'indirizzo <code><Percorso server appl>/oaa/WEB-INF</code>. 2 Cercare le righe seguenti: <pre><websphere> <srcpath>c:/<percorso>/websphere.war</srcpath> <destpath>c:/<percorso>/websphere-generated.war </destpath> <baseurl>http://localhost/oaa/</baseUrl> </websphere></pre> 3 Eliminare l'elemento e il valore relativi a <code><baseurl></code>. 4 Salvare e chiudere il file. 5 Arrestare e riavviare il server applicazioni.
<p>Il nome del file DLL indicato al passaggio 7 a delle istruzioni di configurazione per WebSphere 5.0 è errato. [ST29415]</p>	<p>Il nome DLL corretto da aggiungere al passaggio 7a al <code><PercorsoServerApp></code> è: <code>mod_ibm_app_server_http.dll</code></p> <p>Tra <code>app.</code> e <code>server</code> deve essere inserito un carattere di sottolineatura, non un punto.</p>

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Nel corso di un aggiornamento con un database Oracle, il programma di installazione aggiunge token indesiderati per i parametri di connessione del database, causando l'interruzione della connessione al database e impedendo, così, il completamento dell'aggiornamento.</p> <p>[ST29416]</p>	<p>Se queste righe non sono già presenti nel proprio file <code>local.xml</code> WEB-INF, prima dell'installazione aggiungerle con un editor di testo nella sezione <code><rome></code> e salvare il file <code>local.xml</code>:</p> <pre data-bbox="671 303 1310 468"><romeDatabaseType>Oracle</romeDatabaseType> <romeDatabaseDriver>oracle.jdbc.driver. OracleDriver</romeDatabaseDriver> <romeDatabaseUser>rome</romeDatabaseUser> <romeDatabasePassword>password< /romeDatabasePassword></pre>
<p>In caso di installazione in ambiente Solaris, l'URL del server predefinito non si integra con ServiceCenter.</p> <p>[ST29419]</p>	<p>L'URL del server è impostato su <code>http://localhost/oa/login.jsp?_bookmark=</code></p> <p>Modificare l'URL inserendo il nome host del proprio server per consentire l'integrazione con ServiceCenter: <code>http://<i>nomehost</i>/oa/login.jsp?_bookmark=</code> dove <i>nomehost</i> è il nome del proprio server applicazioni.</p>
<p>In caso di installazione su una piattaforma UNIX, se si seleziona Tomcat ma non Apache, è poi necessario avviare manualmente il servizio Peregrine Tomcat.</p> <p>[ST29420]</p>	<p>Il comando standard <code>oaactl</code> per avviare automaticamente il servizio non funziona in quanto prevede comandi Apache. Vedere <i>Istruzioni per avviare e arrestare Tomcat utilizzando le impostazioni predefinite</i> a pagina 18 per i comandi che consentono di avviare e arrestare manualmente il servizio Tomcat Peregrine.</p>
<p>Quando si installa WebSphere in ambiente AIX, si verifica un errore.</p> <p>[ST29428]</p>	<p>L'errore visualizzato nella schermata di approvazione delle impostazioni DB2 è dovuto a una variabile non valida. Il sistema tenta di visualizzare una variabile inesistente non più utilizzata. Il programma di installazione richiede un valore nullo, in quanto tale variabile non è più valida. L'operazione non ha alcuna influenza sull'utilizzo delle impostazioni o sulla validità dell'installazione.</p>

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Le informazioni del database Oracle e SQL Server necessarie per il motore di ricerca sono elencate in modo errato nella Guida all'installazione.</p> <p>[ST29430]</p>	<p>Con un database Oracle, è necessaria solo una connessione ODBC senza il client.</p> <p>Con un database SQL Server, è necessario installare il client SQL Server. La connessione ODBC non è necessaria.</p>
<p>Quando si installa Get-Answers con WebSphere, il percorso impostato per il file <code>rwserver.cfg</code> è errato.</p> <p>[ST29433]</p>	<p>È necessario modificare manualmente il percorso file di <code>/WEB-INF/config/rwserver.cfg</code> e posizionarlo dopo la <code>directory portal.<version>.war</code>.</p> <p>Per modificare il percorso del file:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Answers.2 Fare clic su Impostazioni > Get-Answers.3 Nel campo File di configurazione del motore di ricerca, inserire il percorso del file <code>rwserver.cfg</code>. Ad esempio <code>/data4/WebSphere/AppServer/installedApps/getit41.ear/portal.4.1.0.54.war/WEB-INF/config/rwserver.cfg</code>4 Fare clic su Invia.5 Nella pagina Pannello di Controllo, fare clic su Riavvia Server.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Eseguendo l'aggiornamento da Get-Answers 4.0.1 a 4.1, durante l'installazione personalizzata in ambiente UNIX la variabile di aggiornamento non è corretta.</p> <p>[ST29437]</p>	<p>Modificare il file <code>upgradeStatus.xml</code> impostando su true il parametro <code>upgrade4.1</code>.</p> <p>Per impostare su true il parametro <code>upgrade4.1</code>:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Eseguire l'installazione ma non avviare il server applicazioni.2 Con un editor di testo aprire il file <code>upgradeStatus.xml</code>. Il percorso predefinito per WebSphere è <code><serverapp>/installedApps/oa.ear/portal.<x.x.x.x>.war/WEB-INF/apps/get-answers</code>, dove <code><serverapp></code> è il percorso del server applicazioni e <code>x.x.x.x</code> è la versione della propria directory <code>portal.war</code>. Per altri server applicazioni, il percorso predefinito è <code><serverapp>/oa/WEB-INF/apps/get-answers</code>, dove <code><serverapp></code> è il percorso del server applicazioni.3 Modificare il tag xml da <code><upgrade4.1>false</upgrade4.1></code> a <code><upgrade4.1>true</upgrade4.1></code>. <p>Nota: Il parametro distingue tra maiuscole e minuscole.</p> <ol style="list-style-type: none">4 Salvare e chiudere il file.
<p>In fase di aggiornamento, si verificano problemi se non viene cancellata la memoria cache.</p> <p>[ST29438]</p>	<p>In caso di aggiornamento da Get-Answers 4.0.1 a 4.1, arrestare il server applicazioni e cancellare la memoria cache prima di procedere all'installazione.</p>

Istruzioni per avviare e arrestare Tomcat utilizzando le impostazioni predefinite

Nota: È possibile aggiungere questi comandi a uno script della shell ed eseguire lo script anziché digitare i comandi.

Per avviare Tomcat manualmente utilizzando le impostazioni di memoria e il percorso predefiniti:

- Digitare quanto segue nella riga di comando:

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

Nota: In ambiente Solaris con ServiceCenter, aggiungere `:/usr/ucblib` dopo `$LD_LIBRARY_PATH`

Nota: In ambiente AIX, utilizzare `LIBPATH` invece di `LD_LIBRARY_PATH`

Per arrestare Tomcat manualmente:

- Digitare quanto segue nella riga di comando:

```
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
```

Problemi software noti

Di seguito sono elencati i problemi di software noti di Get-Answers.

Problema	Soluzione provvisoria
Le immagini incorporate in un documento creato utilizzando l'interfaccia di redazione non funzionano correttamente se il nome del file immagine contiene degli spazi.	Modificare il nome di un file immagine che si desidera utilizzare in modo che non contenga spazi.
Se un utente che avrebbe dovuto ricevere un messaggio di workflow (ad esempio un editor di un team proprietario di documento al cui interno è stato avviato un workflow editoriale) non riceve alcun messaggio oppure riceve messaggi duplicati, si è in presenza di un problema di configurazione con l'applicazione Web.	Ricontrollare le istruzioni di installazione e accertarsi che tutte le proprietà impostate nelle varie schede in admin.jsp siano corrette. In particolare, verificare che l'opzione Attiva strumenti di polling script nella scheda Comune sia impostata su Si . In Get-Answers, passare a Workflow. Fare clic su Elenco processi per risolvere questo problema.
Se una volta avviato il server applicazioni si accede al sistema utilizzando l' host locale come server Web (ad esempio, http://localhost/oa/login.jsp), si verificheranno problemi relativi alla licenza durante il tentativo di accesso all'applet di redazione.	Accedere al server applicazioni utilizzando il nome del server (ad esempio http://<nomeserver>/oa/login.jsp).

Problema**Soluzione provvisoria**

L'applet di redazione è responsabile di un errore di protezione generale nelle versioni 6.2 e 6.2.1 di Netscape. Tutte le altre funzioni di Get-Answers funzionano correttamente.

Tutti gli Editor e i Proprietari dei team proprietari di documento devono utilizzare i browser Internet Explorer fino al rilascio della prossima versione di Get-Answers.

Nella pagina Ricerca avanzata, i risultati di ricerca con operatori booleani mostrano una percentuale di pertinenza dello 0%.

L'elenco di risultati è pertinente. Ignorare lo zero.

Se si invia tramite workflow un documento contenente dati e successivamente si modifica il modulo DocExplorer, i dati nel documento vanno persi. Ciò si verifica anche modificando un modulo DocExplorer nei moduli di creazione dei documenti.

Quando si modifica un modulo DocExplorer, non apportare modifiche al modulo con un documento reale, ma creare un documento esemplificativo e instradarlo al workflow in modo da evitare di perdere dati significativi.

[SCR27587]

[Attività 25754]

Problema	Soluzione provvisoria
<p>In ambiente AIX/WebSphere, quando si fa clic sul collegamento Aggiungi in una raccolta DocExplorer, viene visualizzato il seguente errore:</p> <pre>javax.servlet. ServletException: com.peregrine. oaa.jsp. HttpServletResponse Decorator2_2 [SCR 27709] [ST29431]</pre>	<p>Nella scheda Get-Answers nelle Impostazioni di Amministrazione, impostare l'altezza predefinita dell'applet di visualizzazione documento su una specifica dimensione pixel, in modo da variare le dimensioni predefinite dell'applet durante la modifica di visualizzazione di un documento.</p>
<p>Durante l'aggiornamento, l'utente amministratore non è abilitato a visualizzare e utilizzare la voce di menu Importa documenti.</p> <p>[SCR27710]</p>	<p>Perché l'utente amministratore disponga di questa abilitazione:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Passare alla scheda Persone e selezionare l'utente Amministratore.2 Fare clic sul collegamento Impostazione abilitazioni di protezione e selezionare la casella di controllo Amministratore Get-Answers.3 Fare clic su Salva due volte.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Durante un aggiornamento, gli utenti con il parametro di abilitazione <code>getit.developer</code>, ad esempio l'amministratore, perdono tutti i parametri di abilitazione.</p> <p>[SCR27711]</p>	<p>Eliminare il parametro di abilitazione <code>getit.developer</code> da tutti gli utenti che dispongono di questa abilitazione prima di eseguire l'aggiornamento.</p> <p>Per individuare gli utenti in possesso dell'abilitazione <code>getit.developer</code>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Eseguire il seguente SQL: <pre>select tblpersonid, fullname, capabilities from tblperson where capabilities like '%getit.developer%' ;</pre> 2 Con la propria interfaccia di database, rimuovere il parametro di abilitazione <code>getit.developer</code> relativo a tutti gli utenti restituiti dalla query. <p>Quindi eseguire l'aggiornamento.</p>
<p>La funzione di mantenimento della sessione non esclude il timeout di sessione se si posiziona il puntatore in una finestra popup.</p> <p>[ST29134]</p>	<p>Per evitare ciò, modificare nelle impostazioni di Amministrazione il timeout predefinito per la sessione, inserendo un valore superiore a 600 secondi.</p> <p>Per modificare l'impostazione relativa al timeout di sessione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Da Amministrazione > Impostazioni scorrere fino a Codifica, impostazioni internazionali e sessioni. 2 Nel parametro Timeout sessione, digitare il numero di secondi per cui si desidera che la sessione rimanga attiva, ad esempio, 6000. 3 Fare clic su Salva, quindi su Riavvia server.

Per visualizzare i problemi noti correnti riguardo a Get-Answers, vedere le pagine Product Issues del sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine all'indirizzo: <http://support.peregrine.com>. Per accedere alla pagina è necessario disporre di un nome di accesso e di una password validi.

Messaggio di errore del motore di ricerca: soluzione alternativa

Se viene visualizzato un messaggio che segnala l'indisponibilità del server `oaakm`, ciò può essere dovuto all'impossibilità, per l'adattatore `KMAdapter`, di connettersi al motore di ricerca a causa di un'impostazione errata del percorso di ambiente. Le seguenti istruzioni forniscono le soluzioni a problemi di installazione in ambiente Windows o AIX.

In ambiente Windows

- 1 Accertarsi che questi campi siano visualizzati nella variabile d'ambiente PATH e che tale variabile sia inferiore alla dimensione massima (256 caratteri).
`<DirectoryInstallazioneMotoreRicerca>\lib;<DirectoryInstallazioneMotoreRicerca>\inso;<DirectoryInstallazioneMotoreRicerca>\bin;<DirectoryPrincipaleContestoGet-Answers>\WEB-INF\lib;`
 Il valore predefinito di `<DirectoryInstallazioneMotoreRicerca>` è `c:\getanswers`.
 Il valore predefinito di `<DirectoryPrincipaleContestoGet-Answers>` in un'installazione tipica è `C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa`.
Nota: È possibile creare una mappatura di unità a un percorso più breve utilizzando il comando `subst` da eseguire all'avvio con un file batch.
- 2 Arrestare il motore di ricerca, il server applicazioni e il server Web.
- 3 Riavviare il server motore di ricerca prima di avviare il server applicazioni e il server Web.

In ambiente AIX

Se si utilizza un server AIX, configurare l'ambiente WebSphere modificando lo script `startupServer.sh`.

Per configurare l'ambiente WebSphere su AIX:

- 1 Aprire lo script `startupServer.sh` con un editor di testo.
- 2 Aggiungere una voce LIBPATH e impostarla su nomi di percorso relativi ad AIX.

Ad esempio:

```
#!/bin/sh
LIBPATH=/usr/lib/WebSphere/AppServer/installedApps/answer.ear
/porta1.4.0.0.55.war/WEB-INF/lib/AIX:/WebSphere/AppServer/installedApps
/answer.ear/porta1.4.0.0.55.war/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter4 export LIBPATH
```

- 3 Salvare il file.

Problemi corretti

Questa sezione illustra separatamente i problemi corretti rispetto alla precedente versione di Get-Answers e piattaforma Peregrine OAA.

Problemi corretti di Get-Answers

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi corretti rispetto alla versione precedente di Get-Answers. Per ulteriori aggiornamenti, visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo <http://support.peregrine.com>.

Numero SCR	Descrizione
SCR24808	I documenti con l'apostrofo causano errori nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none">■ Modifica di un documento■ Formato RTF presente nelle impostazioni utente
SCR25143	Se gli utenti modificano la propria password, non hanno più accesso al componente Get-Answers.
SCR25144	Questo problema riguarda i caratteri speciali che non venivano codificati correttamente quando si importavano file da altri sistemi. La modifica ora consente di utilizzare questi caratteri senza questo problema e di gestire correttamente tutti i nuovi file.
SCR25215	Consente a un'immagine che inizia con uno di questi prefissi: http:// https:// ../..images/ di essere aggiunta tramite edit-on Pro ad un documento redatto, in modo da visualizzare l'immagine nell'anteprima.
SCR25377	Con i frame, è stato aggiunto il pulsante di feedback per visualizzare le schermate.

Numero SCR	Descrizione
SCR25440 Incidente 261840	<p>Corretto un problema di espansione delle parole per cui gli idiotismi, durante l'indicizzazione con motore di ricerca e l'espansione delle query, non venivano espansi correttamente. Ora vengono utilizzate due diverse impostazioni per l'espansione delle parole in fase di indicizzazione e ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ EXPANSION_LEVEL_PROPERTY (da 1 per i termini esatti a 5 per i termini scarsamente correlati) ■ WORD_EXPANSION_LIMIT_PROPERTY (numero di parole per l'espansione semantica di un termine).
SCR25972	In Get-Answers, l'elenco dei risultati in Gestione dei documenti ora visualizza i comandi di impaginazione. Le versioni precedenti mostravano tutti i risultati in un'unica pagina.

Problemi corretti di Peregrine OAA

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi corretti e la relativa descrizione.

Problema	Descrizione
ST26617	<p>In <code>common.xml</code> è stato ripristinato l'elemento <code>AttachMaxSize</code> cosicché è possibile limitare le dimensioni degli allegati per SCAdapter e ACAdapter (come accadeva in precedenza). Accedere a questa impostazione selezionando la scheda Comune in Impostazioni di Amministrazione e utilizzando il campo "Dimensioni massime allegati (in KB)".</p> <p>Servizi di notifica ora presenta un limite configurabile per le dimensioni dei file. In precedenza, il limite per le dimensioni dei file non era modificabile ed era pari a 1.000.000 KB. Accedere a questa impostazione attraverso Impostazioni di Amministrazione/Servizi di notifica e utilizzando il campo "Dimensioni massime allegati". Il valore predefinito è 1000 KB.</p>
ST27606	Il tag <code><LABEL/></code> è un elemento HTML obbligatorio per la conformità alla sezione 508 per associare le etichette di testo agli elementi dei moduli grafici. Non era stato incluso nelle righe di fieldtable. Ora è stato aggiunto per garantire la conformità ai requisiti di accessibilità.
ST28162	Ora nella pagina Amministrazione è prevista un'impostazione per specificare il modulo per la verifica di accesso.

Problema	Descrizione
ST28170	I carattere accentati venivano visualizzati in formato codificato HTML. La visualizzazione è stata corretta.
ST28227	Il valore di incremento dell'ID sequenza univoca è cambiato da 10 a 1.
ST28246	È stato eliminato l'utilizzo dell'intestazione di risposta HTTP "Vary" nel FileDownloadServlet. Questa intestazione di risposta può provocare errori in fase di scaricamento degli allegati di file quando si utilizza il FileDownloadServlet in un'implementazione a 3 livelli con il browser client MS Internet Explorer.
ST28252 Incidente 241612	È stato risolto un problema di troncamento del testo che si verificava a volte con le tabelle di ServiceCenter mappate a un database esterno. Questo problema è documentato nell'incidente CenterPoint 241612.
ST28274	L'accesso Challenge/Response di Windows NT viene adesso negato ad un utente senza operatore, a meno che non sia abilitata la registrazione automatica. In tal modo si risolve il problema della visualizzazione di una pagina di registrazione quando è abilitato NT Challenge/Response, anche se è disabilitata la registrazione automatica. Questo problema si verificava quando si tentava di accedere alla pagina di accesso utilizzando un account utente NT non valido.
ST28280	A volte si verificano errori allegando file di dimensioni maggiori di 200 KB sui server in cui l'utente che esegue l'applicazione non ha accesso allo spazio per i file temporanei del sistema operativo. Di seguito è riportato un esempio dell'errore generato e registrato in archway.log e/o visualizzato nella pagina Web dell'applicazione. "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)" Il problema è stato corretto con la richiesta di spazio per i file temporanei al contenitore del servlet anziché al sistema operativo.

Problema	Descrizione
ST28344	Le immagini recuperate dal DBMS che non sono file allegati ora vengono memorizzate nella directory <code>dynamicimages/</code> . Per un'installazione multilivello era necessario aggiungere una regola al plug-in del server Web che inoltrava le richieste corrispondenti a <code>"/oaa/dynamicimages/*"</code> al server applicazioni.
ST28351	La funzionalità con schermata di accesso personalizzato non funzionava come descritto nella documentazione. Ciò era dovuto a un errore nella gestione della sessione utente. L'utente veniva autenticato ma la sessione veniva terminata immediatamente, dando l'impressione che l'accesso non fosse riuscito.
ST28362	Quando si faceva clic sul nome di destinazione nel pannello di controllo veniva generata un'eccezione; il problema è stato risolto.
ST28454 Incidente 277697	Alla registrazione di un nuovo utente, l'univocità era data dal nome e cognome dell'utente. Ora l'univocità è data dal nome utente.
ST28490	Dopo l'esecuzione delle istruzioni SQL del file <code>.SQL</code> in <code>web-inf/etc/<dbtype></code> , il file <code>.SQL</code> viene modificato con l'aggiunta di una voce <code><installed>true</installed></code> . La versione precedente rinominava il file <code>.SQL</code> in <code>.sql.installed</code> .
ST28589 Incidente 288240	Questa modifica risolve il problema degli script incorporati nei campi di dati che venivano interpretati come HTML.
ST28608 Incidente 288905	Questa modifica risolve il problema dei campi di sola lettura aggiunti tramite personalizzazione che non venivano visualizzati sulla pagina. L'attributo di accesso schema ora funziona correttamente.
ST28703	Questa modifica risolve il problema, registrato all'aggiornamento di un campo del modulo di dettagli delle persone, per cui la password veniva modificata pur non avendo l'utente apportato modifiche al relativo campo.
ST28855 Incidente 298692	Ora il server, all'avvio di una richiesta di unità di lavoro, verifica la validità della connessione al database; se non è valida, la connessione viene ristabilita. Per convalidare la connessione al database, il server esegue una query con limitati requisiti di prestazioni.

Problema	Descrizione
ST28937 Incidente 263455	Risolto il problema di alcune connessioni al database che rimanevano aperte. Ora al riavvio del server tutte le connessioni precedenti del database vengono chiuse e vengono quindi stabilite nuove connessioni.
ST28970 Incidente 305170	Questa modifica risolve il problema di gestione, da parte dell'adattatore di ServiceCenter, dei campi (chiave) Id contenenti solo caratteri numerici. In precedenza tali campi Id venivano erroneamente interpretati come numeri interi a prescindere dal tipo di dati indicato in ServiceCenter.
286166	Questa modifica risolve l'impostazione troncata <code>stripNtLoginDomain</code> in <code>local.xml</code> . Ora è possibile impostare su false questo valore, cosicché il nome di dominio NT non verrà rimosso dal nome di accesso dell'utente.
SCR26113	Questa modifica risolve l'eccezione del puntatore nullo che si verificava quando gli utenti cercavano un numero di telefono o un indirizzo e-mail. In precedenza tale ricerca generava un errore in una pagina JSP: <code>unexpected error in OAA form.generate()</code> .
SCR 26424	Questa modifica protegge le personalizzazioni che riguardano <code>rPerson</code> e <code>rRole</code> cosicché l'installazione di OAA su un'applicazione Get-Answers precedentemente installata non sovrascrive tali personalizzazioni predefinite.

Documentazione correlata

Il set di manuali completo per Get-Answers comprende:

- *Guida per l'amministratore di Get-Answers 4.1*: fornisce una panoramica di piattaforma Peregrine OAA e Get-Answers, sulla personalizzazione e l'utilizzo di Peregrine Portal e sulla configurazione del componente Amministrazione e degli adattatori. Inoltre fornisce informazioni sulle procedure di controllo dell'accesso alle raccolte di documenti e sulla personalizzazione di Get-Answers.

- *Guida all'installazione di Get-Answers 4.1*: fornisce informazioni sull'installazione di Get-Answers e del motore di ricerca di Get-Answers; sulla configurazione dei server Web, dei server applicazioni e dei componenti necessari per l'esecuzione di Get-Answers, sulla creazione del database di Get-Answers e sull'inserimento di dati esemplificativi nel database.
- *Guida per l'utente di Get-Answers 4.1*: fornisce informazioni sulla ricerca di una raccolta di documenti di Get-Answers, sulle operazioni che è possibile eseguire con i documenti, sulla creazione di nuovi documenti e sulla generazione di report.
- *Servizi di notifica 1.0 - Guida introduttiva*: fornisce informazioni sulle procedure per l'utilizzo, la configurazione e la gestione di Servizi di notifica. Servizi di notifica si integra con le altre applicazioni Peregrine per consentire lo scambio di notifiche tra gli utenti.

Questi documenti sono disponibili nella directory ...\\documentation del CD di installazione.

Per ulteriore assistenza

Ulteriori informazioni e assistenza su questa versione sono reperibili scaricando la documentazione o il calendario della formazione.

Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems presso il sito Web Peregrine CenterPoint.

Per contattare l'Assistenza Clienti:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Seguire le istruzioni indicate sul sito per reperire l'assistenza desiderata. Iniziare la ricerca nella sezione Knowledge Base, contenente articoli informativi su tutte le categorie di applicazioni Peregrine.
- 4 Se nella Knowledge Base non è reperibile alcun articolo in grado di soddisfare le proprie esigenze, è possibile eseguire ricerche per singola applicazione, in forum di discussione o per file applicazione scaricabili.

Sito Web sulla documentazione

Per un elenco completo della documentazione corrente di Get-Answers, vedere le pagine relative alla documentazione sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine.

Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su **Documentation** o **Release Notes** in cima alla pagina.
- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Answers.
- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per tale versione di Get-Answers.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante **Download** per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

I file in formato PDF possono essere visualizzati utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Accertarsi di disporre della copia più recente delle Note sulla versione.

Sito Web per i servizi di formazione

Peregrine Systems fornisce corsi di formazione in tutto il mondo, nonché corsi di formazione a distanza fruibili via Internet. Per un elenco completo dei corsi di formazione offerti da Peregrine Systems, visitare il sito Web:

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

È anche possibile contattare direttamente i servizi di formazione di Peregrine Systems al numero +1 858.794.5009.



October 15, 2003