



Information Management software

Enterprise Content Management

企业内容管理技术支持快报 2009 秋季刊（总刊号 3）



尊敬的客户：

您好，感谢您使用IBM企业内容管理软件和技术支持。我谨代表IBM 企业内容管理产品二线技术支持团队为您送上本期技术支持快报。

这次期刊涵盖了IBM Content Manager, OnDemand, Omnifind等产品，包括这些产品相关的常见问答及实用工具等信息。本期特别向您推荐的主题是“IBM 技术支持工具条”，它可以帮助您解决在使用IBM软件产品过程中出现的问题和找到问题的答案。我们还将陆续向您介绍IBM技术支持部门推荐的各种工具和各种活动，它们能够更好的帮助您解决软件使用中的问题，节约您的时间和精力。在出版这期期刊的背后，我们有一个共同的目标，就是为您提供更好的IBM技术支持服务。

恭祝商祺，



服务经理：周 榕



为了对大中华地区的客户提供更完善的技术支持服务，从2009年4月起，IBM二线技术支持部门将定期同您举行“Open Mic”——技术专家通过电话会议或网络广播的方式，就一些技术专题与您分享知识与经验，并回答您的疑问。敬请期待！

本季常见问题

IBM内容管理OnDemand (IBM Content Manager OnDemand)

1. 升级IBM DB2 Content Manager OnDemand Server或者OnDemand Web Enablement Kit失败。发生错误 "补丁产品未在目标路径安装" ---> [链接](#)
2. 当升级到IBM DB2 Content Manager OnDemand 8.4.1版本时,为了访问OnDemand数据分发必须运行arsdb命令。 ---> [链接](#)
3. 安装ODWEK需要Java版本1.4.2用于成功更新ODM。 ---> [链接](#)
4. 如何恢复不一致的IBM Content Manager OnDemand缓存文件迁移设置? ---> [链接](#)
- 5.运行命令arsmaint -r时不定期的抛出错误: "DB Error: RUNSTATS ON TABLE"---> [链接](#)
6. 如何激活对Content Manager OnDemand ARSLOAD 的跟踪? ---> [链接](#)
7. 启动IBM DB2 Content Manager OnDemand或者运行arsdb命令时，遇到错误信息：Unable to load >DB2< ---> [链接](#)
8. 当启动DB2 Content Manager OnDemand服务器的时候，得到如下错误： "Filesystem>/arsdb2< is not unique. It is common with filesystem >/arsdb1<" ---> [链接](#)

IBM Omnifind

1. 如何增大Omnifind Enterprise Edition服务会话的最大堆大小? ---> [链接](#)
2. 如何启用/禁用文档安全性检查? ---> [链接](#)

IBM 内容管理 (IBM Content manager)

1. 当用户向一个名字超过15字节的项类型中导入文档的时候，会出现DLG0399A的错误。 ---> [链接](#)

本期专题：IBM 技术支持工具条(IBM Support Toolbar)



IBM技术支持工具条(IBM Support Toolbar) 是什么？

IBM技术支持工具条(IBM Support Toolbar)是一个易用、统一并且集中的，包含所有的技术支持快速搜索，资源和工具链接的自助式信息搜索门户。它涵盖了所有的IBM系统，软件和服务。全球IBM客户均可使用。

为什么您应该使用IBM技术支持工具条 (IBM Support Assistant--- ISA)

您将不再单纯依赖技术支持人员，可以通过IBM知识库得到相关信息，并通过各种支持工具提高工作效率。



IBM技术支持工具条提供如下的关键功能以改善您的技术支持体验。

- 快速搜索
- 资源链接
- 工具链接



IBM技术支持工具条提供如下几类快速搜索

- 快速检索故障诊断信息 (Troubleshooting Docs)
- 快速检索培训及产品文档 (Learning Docs)
- 快速检索产品Bug信息 (APARs)
- 快速检索产品下载信息



IBM技术支持工具条提供在线支持流程的快速访问

- 注册IBM ID
- 获取IBM在线服务的标识
- 提交并跟踪电子支持请求
- 开启，跟踪，更新问题处理的全过程
- 上传问题分析文件
- 解决较大日志文件的上传问题
- PPA服务在线支持
- 购买、更新IBM软件服务



IBM技术支持工具条提供更多支持资源的快速链接

- 全球支持中心的联系方式
- 获取IBM金牌支持服务
- 各个软件产品的生命周期
- 软件支持手册



IBM技术支持工具条提供更多支持工具的快速链接

- 远程登陆工具 (AOS)
- 提供安全稳定的vpn连接，使IBM工程师可以直接登陆客户系统
- IBM软件支持助理 (ISA)
- 提供信息搜索，问题处理以及问题分析的全程管理
- IBM培训助理 (IEA)
- 提供IBM软件培训相关的资讯
- RSS更新
- 提供及时的软件更新信息
- 个人信息定制
- 根据公司或个人的需求定制软件更新信息



[现在就开始下载并使用IBM软件支持工具条吧！](#)

反馈和建议



我们希望听到您的声音，欢迎您提供反馈，提出您关心的问题并希望了解的内容。希望我们下期期刊中能够包含将您关心的这些内容。欢迎发送意见及建议至 swsupt@cn.ibm.com，并设置标题为“**建议CM&D**”

-> 退订该邮件，请发送电子邮件至swsupt@cn.ibm.com，并设置标题为“**退订CM&D**”

-> 订阅该邮件（例如该邮件是转发给您的），请发送电子邮件至swsupt@cn.ibm.com，并设置标题为“**订阅CM&D**”

-> 更新邮件地址，请发送电子邮件至swsupt@cn.ibm.com，并设置标题为“**更新CM&D**” + “**旧电子邮件地址**” + “**新电子邮件地址**”

-> 推荐您的同事接收该邮件，请发送电子邮件至swsupt@cn.ibm.com，并设置标题为“**推荐CM&D**” + “**您同事的电子邮件地址**”



欢迎拨打免费电话800-810-1818 寻求IBM技术支持人员帮助，或者在线提交服务请求 ([SR](#))。