

CA Service Catalog

版本说明

版本 12.9.00



本文档仅供参考，其中包括内嵌帮助系统和以电子形式分发的材料（以下简称“文档”），CA 随时可对其进行更改或撤销。未经 CA 事先书面同意，不得擅自复制、转让、翻印、透露、修改或转录本文档的全部或部分內容。

如果您是本文档中所指的软件产品的授权用户，则可以打印或提供合理数量的本文档副本，供您及您的雇员内部用于与该软件相关的用途，前提是所有 CA 版权声明和标识必须附在每一份副本上。

打印或提供本文档副本的权利仅限于此类软件所适用的许可协议的有效期限内。如果该许可因任何原因而终止，您应负责向 CA 书面证明已将本文档的所有副本和部分副本已退还给 CA 或被销毁。

在所适用的法律允许的范围内，CA 按照“现状”提供本文档，不附带任何保证，包括但不限于商品适销性、适用于特定目的或不侵权的默示保证。在任何情况下，CA 对您或其他第三方由于使用本文档所造成的直接或间接损失或损害都不负任何责任，包括但不限于利润损失、投资损失、业务中断、信誉损失或数据丢失，即使 CA 已经被提前明确告知这种损失或损害的可能性。

本文档中涉及的任何软件产品的使用均应遵照有关许可协议的规定且根据本声明中的条款不得以任何方式修改此许可协议。

本文档由 CA 制作。

仅提供“有限权利”。美国政府使用、复制或透露本系统受 FAR Sections 12.212、52.227-14 和 52.227-19(c)(1) - (2) 以及 DFARS Section 252.227-7014(b)(3) 的相关条款或其后续条款的限制。

版权所有 © 2013 CA。保留所有权利。此处涉及的所有商标、商品名称、服务标志和徽标均归其各自公司所有。

CA Technologies 产品引用

本文档集包含对下列 CA Technologies 产品的引用：

- CA Service Catalog，其含有会计组件（以前称 CA Service Accounting）
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Server Automation
- CA Server Automation Reservation Manager (Reservation Manager)
- CA Business Service Insight（CA BSI，以前称为 CA Oblicore Guarantee）
- CA Open Space
- CA Remote Engineer（以前称 CA Role & Compliance Manager [CA RCM]）
- CA Service Desk Manager，其中包括 CA CMDB
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager (CA SRM)
- CA Workflow
- CA Process Automation（以前称为 CA IT PAM）
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus（以前称为 eTrust Antivirus）
- CA Threat Manager（以前称为 eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM]）

联系技术支持

要获取在线技术帮助以及办公地址、主要服务时间和电话号码的完整列表，请联系技术支持：<http://www.ca.com/worldwide>。

目录

第 1 章： 欢迎使用	9
文档内容.....	9
国际化支持.....	9
第 2 章： 新功能和更新的功能	11
移动访问.....	11
创建和请求服务以及管理请求的相关增强功能.....	12
用于管理请求的增强.....	12
用于管理用户的增强.....	13
小组件增强.....	13
表单中的表和工具提示的增强.....	14
内容包增强.....	14
对 CA Service Desk Manager 集成的增强.....	16
对 CA APM 集成的增强.....	16
Web 服务增强.....	16
CA EEM 的增强.....	17
对事件、规则 and 操作的增强.....	17
第 3 章： 更改的功能	19
文档增强.....	19
移动的文件.....	20
旧集成文档，包括 CA Workflow.....	20
已宣布结束对保留管理器的集成支持.....	20
已宣布结束支持 CA Workflow.....	21
使用报告数据对象在表单中填充字段.....	21
第 4 章： 文档	23
文档.....	23
CA Technologies 总目录.....	24
自述文件.....	24
第 5 章： 系统信息	25
系统要求.....	25

第 6 章： 安装和升级的注意事项及要求	27
一般注意事项和要求	27
分布式注意事项和要求	28
网络共享注意事项和要求	28
第 7 章： 一般注意事项	29
防止重复事件、规则和操作的准则	29
本地化注意事项	29
对值和报告数据提示列表进行本地化	30
对用户名、用户组名和报告名称进行本地化	30
已发布的修补程序	31
第 8 章： 已知问题	33
数据库和 MDB	33
Oracle DBMS 可能返回损坏的数据	33
使用 Oracle 与 CA APM 集成	34
目录组件不能和 Oracle 服务器一起安装	34
搜索时区分大小写	34
向组分配操作时区分大小写	34
MDB 升级在升级期间可能会失败	35
与其他 CA Technologies 产品的集成	35
CA Process Automation 操作被禁用	35
升级后无法登录到 CA Process Automation	35
CA Process Automation 登录需要刷新	36
有关 CA Process Automation 集成的地址相关要求	36
CA EEM 应用程序安装失败	36
升级后无法登录到 CA EEM	37
使用 CA EEM 组的限制	37
无法分配 CA APM 模型	38
多方租用打开时，无法创建变更单	39
某些变更单未创建	39
安装、升级和迁移	39
Oracle 升级可能需要数小时	39
迁移后重新启动计算机	40
迁移后重新创建年度财务期间	40
升级后操作被禁用	40
文件夹在卸载后保留	40
报告	40
报告中缺失的值	40
无法验证数字签名	41
报告中的 Nvarchar 字段	41

无法生成 PDF 格式的脱机报告.....	41
使用 Mozilla Firefox 时无法进行批量打印	41
请求处理.....	41
挂起预订的服务方面的问题.....	41
取消的已实现请求可能会阻塞.....	42
重试失败的操作不起作用.....	42
电子邮件通知偶尔未发送.....	42
某些通知和附件被删除.....	42
本地化.....	42
货币符号总是在数量之前.....	43
成本元素的单位总是以固定顺序显示.....	43
系统报警消息始终为英文.....	43
本地化操作系统上的数值字段.....	43
确定如何处理日元数字.....	43
使用 Apple Safari 时单元格可能看起来有点大.....	44
其他.....	44
阻止与服务经理角色有关的假警告消息.....	44
小组件的显示问题.....	44
使用 Mozilla Firefox 时 ActiveX 控件不运行	45
不要移动承租人.....	45
文件夹的可用性状态.....	45
指向非 CA Web 站点的超链接可能无法正常工作	45
可能显示帮助内容，而非特定的帮助主题.....	45
可访问性.....	46
附录 A： 第三方许可协议	47
指向许可协议的链接.....	47

第 1 章： 欢迎使用

欢迎使用 CA Service Catalog 版本 12.9。

此部分包含以下主题：

[文档内容](#) (p. 9)

[国际化支持](#) (p. 9)

文档内容

本文档提供了与 CA Service Catalog r12.9 的新功能和增强功能相关的详细信息。

本文档还包括系统要求、安装注意事项、一般注意事项、文档集方面的信息以及已知问题。

注意：在发布时，CA Service Catalog 支持本文档中列出的操作系统和第三方软件。如需协助，请通过 <http://www.ca.com/worldwide> 与 CA Technologies 支持联系。

国际化支持

*国际化*产品是一种英文产品，可在所需操作系统和第三方产品本地语言版上正确运行。国际化产品支持以下功能：

- 本地语言数据的输入和输出
- 指定日期、时间、货币和数字格式等本地语言惯用设置的功能。

*翻译*产品（或*本地化*产品）是指包括下述项目的本地语言支持的国际化产品：

- 用户界面
- 联机帮助和其他文档
- 日期、时间、货币和数字格式的本地语言默认设置

除本产品的英文版之外，CA Technologies 仅支持下表列出的语言。

语言	国际化	已翻译
巴西葡萄牙语	是	是
中文（简体）	否	否
中文（繁体）	否	否
捷克语	否	否

语言	国际化	已翻译
芬兰语	否	否
法语	是	是
德语	是	是
希腊语	否	否
匈牙利语	否	否
意大利语	是	是
日语	是	是
朝鲜语	否	否
挪威语	否	否
波兰语	否	否
俄语	否	否
西班牙语	是	是
瑞典语	否	否
土耳其语	否	否

注意：如果您在表中未列出的语言环境中运行本产品，可能会遇到问题。

第 2 章： 新功能和更新的功能

此部分包含以下主题：

[移动访问](#) (p. 11)

[创建和请求服务以及管理请求的相关增强功能](#) (p. 12)

[用于管理请求的增强](#) (p. 12)

[用于管理用户的增强](#) (p. 13)

[小组件增强](#) (p. 13)

[表单中的表和工具提示的增强](#) (p. 14)

[内容包增强](#) (p. 14)

[对 CA Service Desk Manager 集成的增强](#) (p. 16)

[对 CA APM 集成的增强](#) (p. 16)

[Web 服务增强](#) (p. 16)

[CA EEM 的增强](#) (p. 17)

[对事件、规则 and 操作的增强](#) (p. 17)

移动访问

CA Service Catalog 支持目录用户和请求经理的移动访问，如下所示：

*目录用户*可以在移动设备上执行以下任务：

- 浏览并搜索目录
- 完成的并且提交服务产品的请求（服务）
- 添加通知或将图像附加到其请求
- 查看请求的状态和其他详细信息，包括从浏览器界面和移动应用提交的请求
- 取消他们的请求

*请求经理*可以在移动设备上执行以下任务：

- 查看他们的未决请求，并批准或拒绝
- 将通知或附件添加到那些请求中

要访问这些功能，目录用户和请求经理在移动设备上安装 CA Service Catalog 的移动应用程序（app）。在 CA Service Catalog 达到 GA 后不久，便发布了此应用程序。有关详细信息，请参阅 <http://ca.com/support> 或您的客户代表。

同样，服务设计人员符合要求，并遵循创建适合于移动访问的服务的准则。

注意： 有关设计适合于移动访问的服务的详细信息，请参阅《*管理指南*》。

创建和请求服务以及管理请求的相关增强功能

CA Service Catalog UI 包括若干个增强，使得创建和更新服务变得更轻松、更高效，如下：

- 服务设计人员可以配置服务，以便目录用户可以从移动设备查看和请求服务。
- 服务设计器可以配置服务，以要求用户来在请求服务选项时为其添加附件。
- 对于包含多个服务选项的服务，目录用户可以将附件和注释添加到单个的服务选项中。

注意：对于此类服务，目录用户还能对整个请求添加附件和注释。对于包含单个服务选项的服务，目录用户可以为整个请求添加附件和注释。

- 简化了用于向请求添加附件和注释（以及进行查看）的链接，变得更加方便用户使用。
- 请求经理可以在复制请求时包括附件。

管理员在“目录配置”、“请求管理”选项卡启用或禁用这些功能的配置选项。

注意：有关详细信息，请参阅《[管理指南](#)》。

用于管理请求的增强

CA Service Catalog 包括以下用于管理请求的增强：

- 目录管理员也可以实施多项审批，以便请求经理可以同时批准和拒绝请求中的多个项目，如下所示：
 - 请求经理可以选择请求中的所有或多个 *服务*，并且只需一次单击即可同时批准或拒绝它们。（不管独立审批是否实施，多项审批都提供此功能。）
 - 没有多项批准，请求经理必须通过更新在“状态”下拉列表中的状态，单个地批准或拒绝每个服务。
 - 如果多项审批和独立审批都得以实施，请求经理可以选择一个服务中的所有或多个 *服务选项*，并且只需一次单击即可批准或拒绝它们。
 - 如果独立审批被实施，而没有实施多项审批，请求经理可以通过更新在“状态”下拉列表中的状态，来单个地批准或拒绝每个服务选项。

注意：有关多项审批的详细信息，请参阅《[管理指南](#)》。

- 请求经理也可以[使用移动设备来批准和拒绝他们的队列中的请求](#) (p. 11)。
- 在“目录”、“配置”、“请求管理”选项卡上，以下参数的默认值已从 **No** 更改为 **Yes**：在请求页面显示服务详细信息。目录用户在查看他们提交的请求时，可能会发现此更改。请求经理查看他们队列中的请求时，可能会发现此更改。

用于管理用户的增强

安装 CA Service Catalog 之后，其用户数据库是空的。要填充数据库，请配置和运行 LDAP 导入程序实用工具。运行该实用工具可使用从 LDAP 服务器指定的用户填充该数据库。

此外，每隔一段时间运行一次该实用工具（可使用计划程序），以便将用户数据库中的更新从 LDAP 服务器同步到 CA Service Catalog 数据库。

LDAP 导入程序实用工具替代了以前版本中提供的 CA EEM 同步工具。CA EEM 同步实用程序已被淘汰。

注意：有关 LDAP 导入程序实用工具的详细信息，请参阅《集成指南》。

小组件增强

可以利用 CA Service Catalog 小组件使用户在门户和非门户应用程序中均可访问目录功能。这些用户可在其应用程序的上下文中访问目录功能，而无需离开应用程序。例如，目录用户可以查看和请求与应用程序相关的服务。此版本提供以下增强：

- 新的配置参数，限制用户仅能访问您指定的业务单位。
- 有视觉障碍的用户可以使用屏幕阅读器（如 JAWS）访问小组件和 portlet。

此更新仅影响小组件和 portlet。要利用此更新，请验证容器也可以访问。容器是您嵌入小组件或 portlet 的网页，例如，Microsoft SharePoint 页面或纯 HTML 页面。

注意：有关小组件的详细信息，请参阅《管理指南: 用于请求服务和管理请求的嵌入式小组件》中的以下方案。

表单中的表和工具提示的增强

对于表单，表的 **Allow Inserts** 属性和工具提示的行为在第 12.7 和 12.8 版之间更改。在 12.8 发布后，他们再次更改。以下信息适用于第 12.9 版。

Tables

表单设计器可以同时使用新的 **Allow Edits** 和 **Allow Inserts** 属性控制目录用户是否能够以及在请求服务时更新表单中的表。

现有的 **Allow Inserts** 属性继续支持您指定目录用户是否能够手动将行添加到表中，如下：

- 如果您指定 **true**，用户可以单击表上的“添加”图标来添加行。
- 如果您指定 **false**，表上不会显示“添加”图标，用户无法添加行。

仅当您将 **Allow Inserts** 设置为 **false** 时，**Allow Edits** 的设置才会生效。在这种情况下，您可以使用 **Allow Edits** 指定目录用户是否能够手动更新由 JavaScript 功能动态插进行的数据，如下：

- 如果您指定 **true**，用户可以在这类行中编辑数据。
- 如果您指定 **false**，用户无法在这类行中编辑数据。

工具提示

当目录用户在请求服务的同时填写表单时，即使目录系统已验证用户输入，仍然会出现工具提示文本。然而，如果出现验证错误，则会显示相关错误消息，而不是工具提示。

注意：有关这些属性的详细信息，请参阅《*管理指南*》中名为“使用表单设计器”章节。

内容包增强

此版本引入了包含几种模型服务的**服务管理**和**演示内容包**。目录管理员可以选择在安装 **CA Service Catalog** 之后导入内容包。导入过程将服务添加到目录中。服务设计人员可以复制并自定义模型服务以创建工作服务。

注意：有关导入和使用内容包的**常规**信息，请参阅《*实施指南*》。

Service Management

服务管理内容包包含以下预定义的服务：

- 查看我的资产 - 让目录用户可以查看其 **CA APM** 资产。

注意：为了按预期方式工作，此服务和“请求硬件资产”服务要求您将 **CA Service Catalog** 与 **CA APM** 集成。

- 请求硬件资产 - 让目录用户可以在 CA APM 中请求硬件资产。

注意: 此服务的默认数据库查询仅适用于 SQL Server。但是, 必要时您可以调整查询转而使用 Oracle。内容包文档(本主题稍后有所说明)包括 Oracle 的查询语句。

- 报告问题 - 让目录用户可以报告 CA Service Desk Manager 问题, 例如, 请求提供与软件或硬件问题相关的帮助。

注意: 为了按预期方式工作, 此服务要求您将 CA Service Catalog 与 CA Service Desk Manager 集成。

要访问服务管理内容包的文档, 请依次单击“管理”、“工具”、“链接”。有关内容包的任何更新或在其发布之后的文章, 请查看 <http://ca.com/support>。

演示内容

此版本还引入演示内容(演示)内容包, 其包含若干个整个企业中常用请求的模型服务。演示内容包中的多数服务都简单直观而无需文档。但是, 一些服务需要 CA Process Automation 进程, 还需要集成底层系统以实现按预期方式工作。

示例包括以下服务:

- 重置用户密码 - 允许目录用户重置您指定的系统的密码。

此服务要求您创建一个程序(通常在 JavaScript 中), 将 CA Service Catalog 与您想使用服务的每个系统相集成。例如, 如果想使用“重置用户密码”服务让目录用户可以重置电子邮件、工资单和人力资源系统的密码, 您可能创建一个 JavaScript 程序将 CA Service Catalog 与这些系统相集成。

- 智能电话选择器服务 - 通过指导目录用户完成几个嵌套级选项来让用户选择智能电话和配件。

此服务在表单中使用 JavaScript 程序以实现此目的。要复制和自定义此服务, 您必须拥有表单设计器的高层次知识以及 JavaScript 的应用知识。

对于演示内容包中的服务的完整列表, 将其导入并查看导入报告。然后在 CA Service Catalog 演示内容文件夹的目录中查看服务。您可以从此位置导入演示内容包文件: USM_HOME\Filestore\contentpacks。

USM_HOME 是指定本地 CA Service Catalog 安装目录的文档约定。对于 32 位计算机, 默认路径名为 C:\Program Files\CA\Service Catalog。对于 64 位计算机, 默认路径名是为 32 位安装的 C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog 或 64 位安装的 C:\Program Files\CA\Service Catalog。

对 CA Service Desk Manager 集成的增强

此版本包括以下对 CA Service Catalog 和 CA Service Desk Manager 之间集成的增强：

- 您可以配置 CA Service Catalog，以便在目录用户提交对特定服务的请求时，在 CA Service Desk Manager 中创建两种新类型的故障单（突发事件和请求）。

注意：在先前的版本中，您可以配置 CA Service Catalog 在 CA Service Desk Manager 中仅创建一种故障单（变更单）。

- 您可以配置目录系统，对 CA Service Catalog 请求和与其相关的 CA Service Desk Manager 故障单之间的附件和注释进行同步。您可以配置此同步在创建故障单时或之后进行。此同步帮助提供与向处理相关故障单的 CA Service Desk Manager 分析人员所提请求相关的最新信息。此同步还帮助提供有关 CA Service Catalog 请求者的故障单的最新信息。。

注意：有关包括此增强的集成的详细信息，请参阅《集成指南》中的“与 CA Service Desk Manager 集成”一章。

对 CA APM 集成的增强

此版本包括以下对 CA Service Catalog 和 CA APM 之间集成的增强：

- 现在，服务交付管理员之外的用户可以将服务选项与模型相关联。这些用户包括服务设计人员和目录管理员。
- 请求经理可以使用金砖图标来执行分配给他们的请求待处理操作。

注意：有关此集成的详细信息，请参阅《集成指南》中的“与 CA APM 集成”一章。

Web 服务增强

对于 Web 服务，此版本介绍了新的方法以及标记化搜索。

管理 Web 服务

管理 Web 服务包括以下新的方法：

- addRule - 为事件创建规则
- addRuleAction - 为规则创建操作
- addAttachmentLinkToSubscription – 通过将链接添加到附件中来更新服务选项

请求 Web 服务

请求 Web 服务包括以下新的方法：

- `addAttachmentToRequestItemWithPath` - 将附件添加到服务选项中

附件被上传到以下文件夹：

`USM_HOME\filestore\documents\requests\request_id`

`USM_HOME` 是指定本地 CA Service Catalog 安装目录的文档约定。对于 32 位计算机，默认路径名为 `C:\Program Files\CA\Service Catalog`。对于 64 位计算机，默认路径名为 `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` 或 `C:\Program Files\CA\Service Catalog`。

`request_id` 指定了目录请求的 ID。

- `getRequestLevelAttachments` - 返回整个请求的附件

此方法不会返回单个服务选项的附件。

- `getRequestLevelNotes` - 返回整个请求的注释

此方法不会返回单个服务选项的注释。

标记化搜索

此版本还针对目录 Web 服务中的 `searchCatalog` 方法引入了标记化搜索。您现在可以针对此方法使用标记化搜索或者完整字符串。

注意：有关这些方法的详细信息，请参阅《Web 服务 API 参考》。要访问此文档，请选择“管理”、“工具”、“Web 服务 API”。

CA EEM 的增强

在此版本中，CA EEM SDK 从 8.4 升级到 12.51（32 位）。

注意：有关 CA EEM SDK 的信息，请参阅您的 CA EEM 文档。

对事件、规则和操作的增强

“请求/订阅项目更改”事件类型包括以下将表单数据显示为 JSON 输出的新参数：

- `$form_data_sd$`
- `$form_data_sd_row$`

注意：有关事件参数的详细信息，请参阅《管理指南》。

第 3 章：更改的功能

此部分包含以下主题：

[文档增强](#) (p. 19)

[移动的文档](#) (p. 20)

[旧集成文档，包括 CA Workflow](#) (p. 20)

[已宣布结束对保留管理器的集成支持](#) (p. 20)

[已宣布结束支持 CA Workflow](#) (p. 21)

[使用报告数据对象在表单中填充字段](#) (p. 21)

文档增强

此版本的文档增强如下：

- 新功能和更新功能的文档更新，如此 *版本说明* 的之前主题中所述。
- *集成指南*
 - 以下各章包括更新的过程和参数：
 - 使用 CA EEM 和其他工具管理用户
 - 与 CA SiteMinder 集成
 - 与 CA Service Desk Manager 集成
 - 与 CA Process Automation 集成
- *管理指南*
 - “使用会计组件”一章包括更新的用于管理物理订阅的过程。
 - “使用 Web 服务”一章包含以下主题的新主题和更新主题：
 - 在 Web 服务中使用特殊字符
 - 使用多种技术将附件添加到 Web 服务中
 - “创建和更新服务”一章提供新的方案：*创建简单服务*。此方案主要通过从现有服务复制对象并修改副本，来说明如何创建简单服务。
 - “使用表单设计器”章提供新的方案：*创建表单*。此方案介绍如何创建表单。此方案包括创建和配置新元素。此方案还包括从现有表单复制对象并修改副本。
- *实施指南*
 - “安装”和“升级”各章包括安装和升级方案的许多更新，特别是关于数据库、安装实用工具和 CA EEM 的更新。
 - “配置”一章包含更新的用于配置单点登录和配置安全套接字层 (SSL) 的过程。

移动的文档

文档总目录不再提供《*参考指南*》。以前在该指南中的主题已移动，如下所示：

- IXUTIL 主题在《*IXUTIL 命令行参考*》中。您可以从 Windows 的“开始”菜单的 CA Service Catalog 部分访问此指南。
- 用于从命令行部署和解除部署组件的主题在《*实施指南*》中。
- 有关使用数据调解和回滚发票工具的主题在《*管理指南*》中。

旧集成文档，包括 CA Workflow

CA Service Catalog 提供与下列产品的旧集成：

- CA Workflow
重要信息！ CA Workflow 不再继续增强，并且计划于 2013 年 12 月 31 日停止其维护和技术支持。因此，我们强烈建议您使用 CA Process Automation 作为过程自动化工具。
- CA JARS/MICS
- CA SRM
- 使用 MDB 版本 1.0.4 的产品；不再支持这些产品

旧集成已若干年未变化。此总目录中不再收录旧集成，针对 CA Workflow 用户的安装、升级和群集说明除外：提供这些说明是为了帮助 CA Workflow 用户在执行 CA Service Catalog 版本 12.9 并开始过渡到 CA Process Automation 时能够继续业务运作。这些说明出现在安装和升级方案和《*实施指南*》的“群集”一章中。

否则，有关使用 CA Workflow 和其他旧集成的详细信息，请参阅 [CA Service Catalog 版本 12.8 文档](#)。

已宣布结束对保留管理器的集成支持

此版本仍保留 CA Service Catalog 和 Reservation Manager 之间的点对点集成；然而，计划在 CA Service Catalog 的下一版本弃用该集成。此集成记载于《*集成指南*》的“与保留管理器集成”一章中。

不使用点对点的方法，而考虑通过来自自定义 CA Process Automation 过程的 Web 服务调用交换数据，从而设置这种集成。此方法允许您设置服务，以便用户可以修改、延期或及早地返回对物理或虚拟资源的现有预订。这种集成类型记载于《*集成指南*》的“与外部保留服务集成”一章。本章重点说明外部的（非 CA 的）保留解决方案；然而，您可以将其用作集成 CA Service Catalog 和 Reservation Manager 的模型。

已宣布结束支持 CA Workflow

CA Process Automation 是建议的进程自动化工具（不是 CA Workflow）。如果您正在使用 CA Workflow 进程定义，我们建议您改为创建和使用 CA Process Automation 流程。

重要信息！ CA Workflow 不再继续增强，并且计划于 2013 年 12 月 31 日停止其维护和技术支持。因此，我们强烈建议您使用 CA Process Automation 作为过程自动化工具。

注意：有关安装和使用 CA Process Automation 的详细信息，请参阅 CA Service Catalog 安装介质中包括的 CA Process Automation 文档和安装介质。有关将 CA Process Automation 与 CA Service Catalog 结合使用的详细信息，请参阅 *Integration Guide*。

使用报告数据对象在表单中填充字段

此更改适用于使用报告数据对象来填充一个或多个字段的所有表单。此更改始于 CA Service Catalog 12.8 并继续在 12.9 版中使用。作为最佳实践，请不要使用字符串 "name" 和 "value" 作为字段的 `_id` 属性的值。

即使报告数据对象的查询没有返回任何名为 "name" 或 "value" 的列，此最佳实践也同样适用。

遵循此最佳实践有助于防止表单中的字段使用不需要的数据进行自动填充。

第 4 章： 文档

此部分包含以下主题：

[文档](#) (p. 23)

[CA Technologies 总目录](#) (p. 24)

[自述文件](#) (p. 24)

文档

CA Service Catalog 提供以下指南（HTML 和 PDF 格式）：

- 实施指南
- 管理指南
- 集成指南
- 《版本说明》
- CA MDB 概述
- 自述文件（需要时）

为获得最佳效果，通过 [CA 总目录](#) (p. 24) 访问这些指南。

CA Technologies 总目录

CA 总目录提供的所有产品 [文档](#) (p. 23) 都具有符合 Section 508 的 HTML 格式和 PDF 格式。使用 CA 总目录，您可以执行以下操作：

- 查看和搜索 HTML 或 PDF 格式的各个指南。
- 使用 CA 总目录的右上方的“搜索”字段可以搜索所有 HTML 格式的指南。
注意：该选项仅适用于英文版指南，不适用于本地化版指南。
- 使用 PDF 格式可以通过 Adobe Reader 查看、搜索和打印各个指南。如果未在本地安装 Adobe Reader，您可以使用总目录上的“下载 Adobe Reader”链接下载和安装 Adobe Reader。

要获得 CA 总目录，请执行以下操作之一：

- 安装 CA Service Catalog。CA Service Catalog 安装介质自动安装 CA 总目录。
- 将整个 \locale 子文件夹从安装介质或一个产品安装复制到您的本地计算机。
- 查看 CA 在线支持中的 CA 总目录并选择性地下载。

要从 CA Service Catalog GUI 内部打开总目录，请依次选择“管理”、“工具”。在“工具”页上，单击“链接”（在“菜单”下）。在“链接”页上，选择“文档”、“总目录”。

要从 CA Service Catalog GUI 外部打开总目录，请执行以下操作之一：

- 双击 Bookshelf.html 文件。
- 单击 Windows“开始”菜单的 CA Service Catalog 部分中的“CA 总目录”链接。

<http://ca.com/support> 上提供 CA Service Catalog 的更新文档。

自述文件

CA Service Catalog 文档包括一个 *版本说明文件*。

然而，自述文件却是可选的，仅在必要时提供以记录最后所做的更改。

发布时，CA Service Catalog 不需要提供或不包括自述文件。

第 5 章： 系统信息

此部分包含以下主题：

[系统要求](#) (p. 25)

系统要求

有关系统要求（包括操作系统、数据库、浏览器、硬件和软件）的详细信息，请参阅 [Support Matrix](#)。

第 6 章： 安装和升级的注意事项及要求

此部分包含以下主题：

[一般注意事项和要求](#) (p. 27)

[分布式注意事项和要求](#) (p. 28)

[网络共享注意事项和要求](#) (p. 28)

一般注意事项和要求

复习本节的内容，以便了解有关新安装和升级的重要信息。

以下安装注意事项和要求通常适用于所有实施。

- 验证所有 CA Service Catalog 计算机处于同一地理位置，即位于同一建筑、同一房间。让所有 CA Service Catalog 计算机处于同一地理位置可以防止出现因网络延迟而导致的性能问题。

*CA Service Catalog 计算机*这一术语是指 DBMS 服务器以及任何计划安装 CA Service Catalog 产品或组件的计算机。这些产品和组件包括 CA EEM 以及 CA Service Catalog 安装介质中提供的其他 CA Technologies 产品或组件。
- 验证您计划在其中安装任何 CA Service Catalog 组件或 CA Technologies 公用组件的计算机是否满足相应的系统要求。
- 升级之前，请记下实施中所有业务单位的所有使用服务提供商目录选项设置的值。确定使用哪一个作为 CA Service Catalog 中的系统设置。升级之后，请根据您的决定来设置该参数。
- 从 CA Service Catalog 的以前版本升级到此版本之前，请备份整个系统。同样地，安装此版本之后，从测试迁移至生产之前，请备份整个系统。
- 在此版本中，您可以使用单个新的管理配置选项来启用 Windows NTLM 身份验证。此选项名为“单一登录身份验证”。此选项通过替换以前版本中使用的手动编辑的 XML 文件来简化配置过程。
- 使用 Administrator 帐户登录到 CA Service Catalog 计算机。
- 建议您不要使用 CA EEM 添加用户、删除用户或更改用户信息，而应使用已与 CA EEM 集成并对 CA EEM 进行了相应更新的 CA Service Catalog。
- 如果使用终端服务器在 Windows 2008 计算机上进行安装，请在安装每个 CA Service Catalog 产品和组件后关闭安装对话框。否则，下次尝试安装 CA Service Catalog 产品和组件可能会失败。
- 完成升级之后，请验证在升级之前已启用的事件、规则和操作仍处于启用状态。
- 在早期版本中创建的自定义个性化方案可能无法正确应用。在升级后，对其进行验证，并在必要时进行更新，以使其可在此版本中正常使用。

分布式注意事项和要求

在多台计算机上安装 CA Service Catalog 产品和组件（分布式实施）时，需满足以下要求：

- 安装 CA Service Catalog 的任何计算机都必须已安装 DBMS 服务器或 DBMS 客户端。该要求适用于 SQL Server 和 Oracle。

重要信息！ 如果您使用 CA Process Automation，建议您不要将 CA Process Automation 域集中控制台和 CA Process Automation 组件安装在同一台计算机上。

网络共享注意事项和要求

当网络共享上安装 CA Service Catalog 产品和组件时，请遵循以下注意事项和要求：

- 如果安装映像在网络共享位置上，则将一个驱动器盘符映射到此共享位置。不得从 UNC 路径运行批处理文件。
- 建议您将安装映像复制到具有短路径名（如 C:\ 或 C:\Temp）的本地文件夹中。从此文件夹中本地运行安装程序。

注意：长路径名可能会在安装过程中导致出现问题。

第 7 章： 一般注意事项

此部分包含以下主题：

[防止重复事件、规则和操作的原则](#) (p. 29)

[本地化注意事项](#) (p. 29)

[已发布的修补程序](#) (p. 31)

防止重复事件、规则和操作的原则

按照这些原则，可在请求处理期间防止重复事件、规则和操作。否则，用户可能会收到关于请求状态更改的重复消息，以及批准或实现请求的重复请求。

- 审查与您的流程自动化工具（一个或两个）有关的规则：验证您想使用的规则已启用，其他不想使用的规则已禁用。

注意：有关配置、启用和禁用规则的信息，请参阅《*管理指南*》。

- 完成 CA Service Catalog 与 CA Process Automation 集成的所有配置任务，包括所有安装后配置任务。

注意：有关详细信息，请参阅《*集成指南*》。

本地化注意事项

对于集成 CA Service Catalog 的产品，包括其他 CA Technologies 产品、CA Technologies 公用组件和第三方产品，请执行以下操作：审查产品或组件的文档和其他资源，以确定是否已本地化。例如，有关 BusinessObjects Enterprise 本地化的信息，请参见 BusinessObjects Enterprise 的文档和其他资源。

以本地化格式查看 BusinessObjects Enterprise 时，下列元素依然为英语：

- 一些字段，包括请求状态、结算状态、帐户状态、帐户类型以及主要与付款和调整相关的字段
- 用户名、组名称和报告名称
- 某些提示、菜单选项和其他从数据库检索的数据
- 货币名称和时区名称

此外，在英文报告和本地化报告中，自定义状态值确实会在报告中显示，但其说明不会显示。

作为一个部分解决问题的变通方法，您可以执行以下操作：

- [对值和报告数据提示列表进行本地化](#) (p. 30)
- [对用户名、用户组名和报告名称进行本地化](#) (p. 30)

对值和报告数据提示列表进行本地化

如果值和报告数据提示列表 (LOV) 最初没有本地化，则可以对其进行手动本地化。

对值和报告数据提示列表进行本地化

1. 打开 Universe Designer 应用程序。
2. 导入 SLCM 全域。
3. 验证是否可以查看所有类和对象。
4. 双击要编辑的对象。
5. 单击“定义”选项卡。
6. 在“定义”选项卡的“选择”文本区，将英语文本替换为本地化文本。

例如对于帐户状态，假设您要本地化“帐户详细信息（管理）”类的“状态”对象的属性。默认情况下，该对象的“定义”选项卡的“选择”文本区包含以下英语文本：

```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Closed' when 1 then 'Open' when 2 then 'Suspended' when 3 then 'Closed Requested' end
```

要本地化该文本，请按照以下方式进行更新：

```
case DT_Account_Details.status when 0 then '已关闭' when 1 then '打开' when 2 then '已挂起' when 3 then '已关闭请求' end
```

例如对于德语，您可以按照以下方式进行更新：

```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Geschlossen' when 1 then 'Geöffnet' when 2 then 'Ausgesetzt' when 3 then 'Schliessen Angeforderten' end
```

7. 单击“确定”保存更改。
这些更改将反映到报告中的所有相关列、数据、值列表等内容中。
8. 导出该全域。

对用户名、用户组名和报告名称进行本地化

您可以本地化 BusinessObjects Enterprise 中的报告名称、用户名和用户组名。因此，非英语用户可以看到以本国语而非英语显示的名称。

在 BusinessObjects Enterprise 中，您可以选择并重命名该对象，将英文名称替换为本地化名称。

注意：有关详细信息，请参阅 BusinessObjects Enterprise 文档。

已发布的修补程序

可通过 <http://ca.com/support> 的技术支持获得该产品所有已发布的修补程序。

第 8 章： 已知问题

此部分包含以下主题：

[数据库和 MDB](#) (p. 33)

[与其他 CA Technologies 产品的集成](#) (p. 35)

[安装、升级和迁移](#) (p. 39)

[报告](#) (p. 40)

[请求处理](#) (p. 41)

[本地化](#) (p. 42)

[其他](#) (p. 44)

[可访问性](#) (p. 46)

数据库和 MDB

下列已知问题影响数据库和 MDB。

Oracle DBMS 可能返回损坏的数据

重要！ 如果你正在将 Oracle DBMS 同 CA Service Catalog、CA Process Automation 和其他 CA Technologies 产品一起使用，则您的数据库可能向这些产品返回损坏的数据。

发布时，来自 Oracle Support 的相关问题编号如下所示：

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

变通办法是，我们建议以下操作之一：

- 当您准备安装和部署 CA Service Catalog、CA Process Automation 和其他 CA Technologies 产品时，请访问 Oracle Support 寻求解决方案
- 使用 Microsoft SQL Server 作为 CA Service Catalog、CA Process Automation 和其他 CA Technologies 产品的 DBMS

使用 Oracle 与 CA APM 集成

如果您正在使用 Oracle 数据库将 CA Service Catalog 与 CA APM 集成，则该 Service Delivery 管理员（执行者）用户 ID 必须全部大写。

注意：有关详细信息，请参阅《实施指南》。

目录组件不能和 Oracle 服务器一起安装

该问题仅在将 Oracle 用作 CA Service Catalog 的 DBMS 时出现。如果 Oracle 全局数据库名和系统标识符 (SID) 不同，则您无法将目录组件与 Oracle 服务器安装到同一台计算机上。

搜索时区分大小写

在 CA Service Catalog 中，您可以搜索请求、用户（包括属性）、帐户以及其他项。产品中的所有搜索是否区分大小写取决于用于 MDB 的数据库中的区分大小写设置或排序规则设置，如下所示：

- Microsoft SQL Server 通常是使用不区分大小写的排序规则进行设置的。因此，搜索通常不区分大小写。
- Oracle 通常是使用区分大小写的排序规则进行设置的。因此，搜索通常会区分大小写。

必要时，请通过测试或咨询数据库管理员来验证数据库的区分大小写设置。

向组分配操作时区分大小写

您可以将请求待处理操作分配给 CA EEM 组，该组对应于 CA Process Automation（或 CA Workflow）中具有相同名称的组。在此情况下，如果下述任何一个条件存在，则 CA EEM 和 CA Process Automation（或 CA Workflow）中的组名必须精确匹配（包括大小写匹配）：

- CA EEM 数据库已配置为使用区分大小写的组名。
- 用于填充 CA EEM 数据库的外部目录（如 Active Directory）已配置为使用区分大小写的组名。

否则，请求不会被分配给该组。

通过请求服务并验证请求待处理操作已分配给您所指定的组来测试设置。

注意：有关在 CA EEM 中定义组的信息，请参阅《集成指南》和您的 CA EEM 文档。有关在 CA Process Automation 或 CA Workflow 中定义组的信息，请参阅您的 CA Process Automation 或 CA Workflow 文档。另请参见您的这些产品的文档，了解有关区分大小写的信息。

MDB 升级在升级期间可能会失败

升级为 CA Service Catalog 的过程中，也会升级 CA Management Database (MDB)。如果在创建唯一索引的表（例如，usm_configuration table 表）中存在重复记录，则 MDB 升级可能会失败。在这些表中，评估并清空的重复记录，然后再次尝试安装 MDB。

与其他 CA Technologies 产品的集成

下列已知问题影响 CA Service Catalog 与其他 CA Technologies 产品的集成。

CA Process Automation 操作被禁用

如果要将 CA Service Catalog 与 CA Process Automation 集成，本节将适用于您的实施。如果不打算将 CA Service Catalog 与 CA Process Automation 集成，请跳过此节。

默认情况下，CA Service Catalog 规则的 CA Process Automation 操作被启用或禁用，如下所示：

- 对于 CA Service Catalog 升级，操作在默认情况下是禁用的
- 对于 CA Service Catalog 新安装，操作在默认情况下是启用的

然而，即使为新安装，对于名为“当类别为软件，状态为‘待实现’时”的规则，CA Process Automation 操作在默认情况下仍是禁用的。因此，要使用该操作，请手动启用它。该要求对 CA Service Catalog 升级和新安装都适用。

升级后无法登录到 CA Process Automation

在从第 8.4 版升级 CA EEM 到第 12.51 版之后，您可能无法登录到 CA Process Automation。作为解决方案，遵循这些步骤：

1. 登录到 CA EEM；选择 CA Process Automation 应用程序实例。
2. 单击“管理访问策略”。在策略下，选择“产品用户”。
3. 单击该策略，然后单击“保存”。
4. 验证您是否可以登录到 CA Process Automation。
5. 如果问题继续存在，请在 CA EEM 中执行以下操作：重置 pamadmin 用户的密码。
6. 验证用户是否可以创建、提交、批准和拒绝请求。如果用户可以执行这些操作，则 CA Process Automation 运行正常。

CA Process Automation 登录需要刷新

如果您正在集成 CA Service Catalog、CA Service Desk Manager 和 CA Process Automation，则可能出现此问题。

在您完成以下步骤后，可能会发生此问题：

1. 批准并实现 CA Service Catalog 中的某个硬件或软件请求。
2. 开出请求内的变更单并登录到 CA Service Desk Manager。
3. 单击“其他信息->WorkFlow 任务”链接，然后单击“类别”链接启动 CA Process Automation。

此时出现一条错误消息，例如：

网站无法显示网页

如果遇到此错误，请单击浏览器上的“刷新”以启动 CA Process Automation

有关 CA Process Automation 集成的地址相关要求

如果要将 CA Service Catalog 与 CA Process Automation 集成，则下列要求适用：

- CA Service Catalog 计算机名称不能以数字开头。
- 如果要将负载均衡器用于 CA Service Catalog 或 CA Process Automation，则该负载均衡器的计算机名称不能以数字开头。

如果不满足这些要求，则用于集成的 Web 服务调用会导致错误，例如：

Caused by:

```
com.sun.xml.messaging.saaj.util.JaxmURI$MalformedURLException:  
Host is not a well formed address!
```

CA EEM 应用程序安装失败

CA EEM 应用程序安装失败的原因可能是以下一个或多个：

- 应用程序名称长度超过了 25 个字符。
- 应用程序名称包含双引号 (")、逗号 (,)、斜杠 (/)、反斜杠 (\)、数字符号 (#)、AND 符号 (&) 或加号 (+)

如果属于以上情况，请更正错误并重新安装 CA EEM 应用程序。

升级到无法登录到 CA EEM

升级 CA EEM 之后，您可能无法登录到 CA EEM。通常的原因是名为 `spin.conf` 的文件中有一个或多个重复条目。该文件来自 CA EEM 使用的 Itechnology lgateway。

解决方案是，执行以下操作：

1. 在 `%IGW_LOC%`（Itechnology lgateway 主目录）中找到 `spin.conf` 文件。
2. 备份 `spin.conf` 文件。
3. 打开 `spin.conf` 文件并找到以下条目：

```
<Spindle Description="Embedded IAM Interface" Directory=""  
Prefix="/eiam" Spar="eiamSpindle.spar">eiamSpindle</Spindle>
```

该文件必须仅有一处包含该条目。

4. 在文件中搜索任何重复的条目并且删除它们。
5. 保存文件。

使用 CA EEM 组的限制

如果以下两个条件 *同时* 存在，则此问题适用于 CA EEM 版本 12.51:

- 用户存储配置为外部 LDAP 目录。
- “配置类型”配置为“多个 Microsoft Active Directory”。

如果两个条件都存在，您则无法将 CA EEM 全局组与 CA Service Catalog 结合用于权限控制。另请使用用户定义的组

无法分配 CA APM 模型

如果要将 CA Service Catalog 与 CA APM 集成，本节将适用于您的实施。如果不计划将 CA Service Catalog 与 CA APM 集成，请跳过此节。

CA APM 应用程序和 Web 服务器位于不同计算机上时，CA Service Catalog 无法在“服务选项组”页上分配 CA APM 模型。

在 CA Service Catalog 中，请指定 CA APM Web 服务的管理配置设置。CA APM 应用程序和 Web 服务器位于不同计算机上时必须这样做。

1. 在 CA Service Catalog 的“管理”选项卡上，单击“配置”，并滚动至“CA APM Web 服务”部分。

将显示 CA APM 配置选项。

2. 单击要使用以下信息更新的每个属性旁边的“修改”（铅笔）图标：

启用 HTTPS

指定 Web 协议，如下所示：

选择“否”（默认）以使用 HTTP 与 CA APM 进行通信。

选择“是”以使用 HTTPS 与 CA APM 进行通信。

重要！ 如果选择“是”，确认 CA APM 正在使用 HTTPS。必要时，配置它使用 HTTPS；有关详细信息，请参阅 CA APM 文档。

主机名

指定运行 CA APM 应用程序服务器的计算机名。

端口号

指定运行 CA APM 的端口号。

3. 确保您已完成配置属性的更新。
4. 刷新 目录组件。
5. 重试以分配 CA APM 模型。

这样做可测试 CA Service Catalog 和 CA APM 应用程序服务器之间的连接。将使用您指定的新值测试该连接。

6. 如果分配模型的尝试失败，请确保您将正确的值用于 CA APM 管理配置选项。

将使用您指定的值更新 CA APM 配置详细信息。

多方租用打开时，无法创建变更单

如果要将 CA Service Catalog 与 CA Service Desk Manager 集成，本节将适用于您的实施。如果不计划将 CA Service Catalog 与 CA Service Desk Manager 集成，请跳过此节。

执行以下任务时，您可能无法在 CA Service Desk Manager 中使用 CA Service Catalog 创建变更单：

- 配置 CA Service Catalog 和 CA Service Desk Manager，以使用公共多方租用管理。
- 在 CA Service Desk Manager 中将“多方租用”选项设置为“打开”。

可以使用以下变通方法：在 CA Service Desk Manager 中，将“多方租用”选项从“打开”更改为“打开(警告)”或“打开(允许)”。此操作可帮助您继续使用公共多方租用管理，并继续使用 CA Service Catalog 来创建 CA Service Desk Manager 变更单。

某些变更单未创建

此已知问题的适用条件：当您集成 CA Service Catalog 和 CA Service Desk Manager 版本 12.9 且以下条件存在 -- 请求经理更改对“从库存填充”的请求状态。在这类情况下，产品可能无法为请求中的每个服务选项在 CA Service Desk Manager 中生成预期的创建变更单的结果。

作为变通方法，可以向目录用户通知此行为，并且建议他们执行以下操作：

- 确认产品已在 CA Service Desk Manager 中创建所有预期的变更单。
- 必要时，手动创建任何缺失的变更单。

安装、升级和迁移

下列已知问题常见于安装、升级和迁移。

Oracle 升级可能需要数小时

如果您使用的是 Oracle，升级可能需要数小时。例如，目录组件的升级可能长达 4 小时，所有 CA Service Catalog 组件的升级可能长达 5 小时。

迁移后重新启动计算机

从早期版本迁移到 CA Service Catalog 后，请重新启动计算机并验证所有安装的 CA Service Catalog 服务均已启动。这些服务为 CA 目录组件、CA Service Fulfillment 和 会计组件。

注意：有关迁移的详细信息，请参阅《*实施指南*》。

迁移后重新创建年度财务期间

从早期版本迁移到 CA Service Catalog 后，如果使用的是年度财务期间，请在迁移后重新创建。迁移后，不需要重新创建月财务期间。

注意：有关其他特定于迁移的已知问题，请参阅《*实施指南*》中的迁移信息。

升级后操作被禁用

如果在您升级 CA Service Catalog 之前，类型为 Java、命令行或 HTTP Post 的操作的状态为“已禁用”，则该操作的类型将在升级过程中变成“未知”。如果您在升级之后启用该操作，CA Service Catalog 将提示您重新指定类型。

有关事件、规则和操作的信息，请参阅《*管理指南*》和《*集成指南*》。

文件夹在卸载后保留

如果 CA Service Catalog 已安装在非默认驱动器上（如 E: 或 F: 驱动器），并且后来您卸载了 CA Service Catalog，则某些文件夹和文件可能会保留下来。例如，%USM_HOME%\catalog 文件夹会在卸载后保留。一般的，这是因为 %USM_HOME% 文件夹中的文件已修改或已添加了新文件。可以手工删除卸载后遗留的任何文件夹或文件。

报告

下列已知问题常见于报告。

报告中缺失的值

仅当您同时安装 CA Service Catalog 与 CA Service Desk Manager 和 CA CMDB 集成时，才需要注意此问题。

名为“Requests_Change Orders_CI 关联”的预定义 BusinessObjects Enterprise 报告不显示以下列的任何值：CI 资源名称、CI 族名称和 CI 类名。

无法验证数字签名

在报告生成器中加载图表时，您会收到类似下面的错误消息：

无法验证应用程序的数字签名。 是否要运行此应用程序？

之所以会发生该错误，是因为安装在计算机上的 Java Runtime Environment (JRE) 版本低于 1.6.022。

要防止该错误，请将 JRE 升级到 1.6.022 或更高版本。

报告中的 Nvarchar 字段

在 CA Service Catalog GUI 上，您可以通过依次选择“管理”、“报告构建器”、“数据对象”为报告创建数据对象。当您创建报表时，请记住 ODBC 类型的数据对象不检索 nvarchar 类型的字段。要检索报表对象中的 nvarchar 字段，请使用 JDBC 作为数据库连接类型。

无法生成 PDF 格式的脱机报告

您无法生成 PDF 格式的脱机报告。而只能生成 CSV 或 HTML 格式的报告。

使用 Mozilla Firefox 时无法进行批量打印

在会计组件中，使用 Mozilla Firefox Web 浏览器时，批量打印可能会失败。变通方法是，尝试使用 Microsoft Internet Explorer 进行批量打印。

请求处理

下列已知问题常见于请求处理。

挂起预订的服务方面的问题

如果挂起预订的服务，则只要关于该挂起（设置为默认值）的期间开始日期有效，该挂起会一直持续下去。但是，如果期间开始日期的值更改为非默认值，则该挂起无效。

取消的已实现请求可能会阻塞

如果实现请求后将其取消，其状态可能阻塞在“待取消”，无法变为“已取消”。在此情况下，请忽略、覆盖或重试请求。采取的具体操作取决于您公司的标准程序，以及您作为管理员所作出的最佳判断。有关忽略、覆盖或重试请求的详细信息，请参阅《*管理指南*》。

重试失败的操作不起作用

正在处理某项请求时，如果某项操作失败，该请求可能会变为阻塞状态。如果没有您或其他用户的人工干预，阻塞的请求将无法进入请求生命周期的下一状态。阻塞的请求带有报警状态标记。默认情况下，在包括“打开请求”窗口在内的多个请求窗口的“状态”列中，该报警是一个黄色的警告图标。

如果您重试失败操作无法成功，请覆盖（强制）该报警，这样请求才能进入下一状态。有关覆盖报警的详细信息，请参阅《*管理员指南*》。

电子邮件通知偶尔未发送

此已知问题的适用条件：您已为请求配置了电子邮件通知。当请求者的请求被分配、批准、或拒绝时，他们有时无法收到电子邮件通知。

某些通知和附件被删除

当以下两个条件同时存在时，此已知问题适用：

- 请求包括同一服务的两个或更多实例。
- 目录用户在提交请求后删除一个或多个服务实例。

在这类情况下，目录系统可能会无意删除请求中剩余服务实例的通知和附件。

作为变通方法，可以向目录用户通知此行为，并且建议他们执行以下操作：

- 确认这些通知和附件仍存在于剩余服务实例中。
- 必要时，重新创建被无意删除的所有通知和附件。

本地化

下列已知问题会影响 CA Service Catalog 在本地化（非英语）环境中的使用。

货币符号总是在数量之前

对于所有的语言和货币，CA Service Catalog 都会在数量的前面显示货币符号，如下示例所示：\$500（美元）、€85（欧元）、£100（英镑）和 ₪7500（卢比）。

成本元素的单位总是以固定顺序显示

对于所有语言，CA Service Catalog 都会以固定的顺序显示构成成本元素的单位。此顺序通常适用于英语和其他语言，但不适用于所有语言。

<结算周期> + <收费类型>, <货币> +<单位成本>+<显示单位类型>

示例包括以下成本元素：

- 一次性费用，每个 3 美元
- 循环信贷，每次 199 欧元
- 分期付款费用，总计 10 x 199 英镑（用于 10 项）

系统报警消息始终为英文

即使 CA Service Catalog 已安装在非英文操作系统上，系统报警消息仍然显示为英文。当您查看各项请求的详细信息时，这些请求都会显示系统报警消息。例如，当您选择“主页”、“请求”时。

同样地，GUI 元素中的特定文本字符串以及 CA Service Catalog 的显示板构建器的已发布内容始终以英语显示。即使 CA Service Catalog 已安装在非英文操作系统上，这些内容仍然显示为英文。

本地化操作系统上的数值字段

在本地化操作系统上的数字字段仅支持在基于英语的操作系统上使用的单字节数值，如 1、2 和 3。

确定如何处理日元数字

在会计组件中，小数点后将显示两位数字，用于所有支持的货币单位（包括日元）。日元将仅以整数显示。因此，如果您的组织使用日元，请确定如何处理小数点后的两位数字。例如，您可以决定忽略它们，或者向上或向下取整。

使用 Apple Safari 时单元格可能看起来有点大

如果您使用 Apple Safari 浏览器，则在创建或编辑服务选项元素时，这些元素的单元格可能看起来有点大。在此情况下，这些服务选项元素尽管外观有些不正常，但能正常运行。

您可以选择使用其他支持浏览器（如 Mozilla Firefox 或 Microsoft Internet Explorer）来创建和编辑服务选项元素。

其他

下列已知问题影响 CA Service Catalog 各项功能的使用。

阻止与服务经理角色有关的假警告消息

如果角色为服务经理的用户通过某种方式（例如，批准和拒绝请求的方式）来处理请求待处理操作，则可能会显示警告消息。在此情况下，即使显示警告消息，批准和拒绝操作也会成功进行。要防止此类警告消息出现，管理员可执行以下操作：

1. 以 Service Delivery 管理员或业务单位管理员身份登录到 CA Service Catalog。
2. 将特定业务单位的服务经理角色的默认访问权限更改如下：
 - a. 登录到业务单位。
 - b. 依次选择“服务构建器”、“配置”。
 - c. 添加访问控制：向该角色添加请求设置。
 - d. 保存您的更改。

小组件的显示问题

小组件可能会发生以下问题，尤其是在用户通过 Internet Explorer 访问这些小组件且 SharePoint 2010 为门户服务器的情况下：

- 请求中的表单有时可能无法正常呈现。因为 SharePoint 强制执行 XHTML 标准，所以有时会发生此问题。Internet Explorer 之外的浏览器与这些标准不兼容。
- 时而会出现“通信错误”消息。

注意：可能会出现空白小组件。引起此问题的原因是，小组件源代码（或相当的门户设置）中 renderTo 参数的值与 HTML 页面的 div 标签 ID 有时不匹配。如果出现了空白小组件，请验证这些值是否相同，包括大小写和空格。

使用 Mozilla Firefox 时 ActiveX 控件不运行

在 CA Service Catalog 中，当您使用 Mozilla Firefox Web 浏览器时，需要 Microsoft ActiveX 控件的对象将不会显示。例如，显示板构建器和报告构建器中的某些功能。变通方法是，尝试使用 Microsoft Internet Explorer 来执行需要 ActiveX 的操作。

不要移动承租人

重要！ 为获得最佳效果，请勿移动 CA Service Catalog 承租人（业务单位）。

该通知有关您是否正直接通过 CA Service Catalog（独立承租人管理）或间接通过 CA Service Desk Manager（公共承租人管理）管理承租人。无论哪种情况，移动承租人可能在请求管理、用户管理和其他功能方面引起若干问题。

注意： 有关承租人管理的详细信息，请参阅《管理指南》。

文件夹的可用性状态

在服务构建器中，当您通过更改文件夹或子文件夹的可用日期或不可用日期使之不可用之后，请单击“刷新”。该操作有助于确保显示文件夹或子文件夹内容时显示可用性的更改。

指向非 CA Web 站点的超链接可能无法正常工作

在《管理指南》和其他文档中，某些指向非 CA Technologies Web 站点的超链接可能无法正常工作。例如，在《管理指南》发布后，发现该指南中指向 Microsoft Web 站点上 JavaScript axis 客户端相关信息的超链接已过时。在这些情况下，请转到该网站的主页，使用搜索或其他浏览功能查找相关信息。例如，要查找前面提到的关于 JavaScript axis clients 的信息，请转到 microsoft.com 网站搜索该主题。

可能显示帮助内容，而非特定的帮助主题

单击“帮助”显示活动窗口的上下文相关帮助时，可能显示帮助内容，而不显示特定的帮助主题。在这种情况下，请通过内容浏览到您需要的信息。

可访问性

有视觉障碍的用户可以使用屏幕阅读器（如 JAWS）访问小组件和 portlet。本主题中的已知问题适用于此可访问性。

下列已知问题适用于所有小组件：

- 默认情况下，表单中的图像不包括替换文本，从而不满足可访问性标准。将符合可访问性标准的替换文本添加到这些图像中。
- 默认情况下，portlet 和小组件中的链接的颜色对比度不满足可访问性标准。调整这些链接的颜色对比度以符合可访问性标准。
- 同样，默认情况下，portlet 和小组件的图像背景色的颜色对比度不满足可访问性标准。示例是“保存”或“编辑”按钮的背景色。调整这些背景色的颜色对比度以符合可访问性标准。
- 当服务附加到包含以下元素的表单时，元素之间的导航在 Firefox 中无效：
 - 通过日期、复选框和单选按钮组以及按钮设置的字段
 - “表”之后是“日期”、复选框以及单选按钮组或按钮
- JAWS 屏幕阅读器无法读取表单中“日期”字段的月 and 年。此外，用户无法使用键盘单击“今天”按钮。
- 当用户按 Tab 键从服务说明导航到表单时，焦点跳到浏览器页面的顶部。作为变通方法，按 Enter 键（不是 Tab 键）。

下列已知问题适用于浏览小组件：

- 默认情况下，服务图像的工具提示为空，从而无法满足可访问性标准。将符合可访问性标准的替换文本添加到这些图像中。

下列问题适用于“请求”和“请求编辑”小组件：

- 在表单中，如果用户从双列表中选择多个选项，那么 JAWS 不会读取该列表的所有选项。作为变通方法，用户在选择任何选项之前首先侦听所有选项。
- 在表单中，微调字段被读取为“类型和文本”，而无法正确用于输入。因此，不要在期望便于用户访问的表单中使用微调字段。
- 在“创建请求”或“编辑请求”页面上，当用户使用以下浏览器访问“通知”文本区域时，将出现以下问题：
 - (Internet Explorer) 即使光标位于“通知”文本区域，用户仍然无法添加通知。作为变通方法，用户可以按两次 Tab 键来添加通知。
 - (Firefox) 当集中在“通知”文本区域时，读者将从浏览器级别读取整个页面的内容，而不仅仅是通知。此外，用户无法添加通知。

下列问题适用于“请求列表”小组件：

- 请求列表（如“我的请求”或“我的待处理操作”）不被认为是表组件。因此，列表内的导航可能会使用户感到困惑，因为上下文不明确。

附录 A： 第三方许可协议

指向许可协议的链接

CA Service Catalog 依赖于第三方软件产品。在使用 CA Service Catalog 之前，必须接受所有第三方许可协议 ([..\..\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#))。

CA Service Catalog 使用的第三方实用工具和软件的许可信息位于 CA 总目录的 \Bookshelf_Files\TPSA 文件夹中。例如，C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog\doc\ENU\Bookshelf_Files\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt。