

CA Service Catalog

Versionshinweise

Version 12.9.00



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden. Diese Dokumentation ist Eigentum von CA und darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden.

Der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, ist berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplizierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2013 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Markenzeichen, Markennamen, Dienstleistungsmarken und Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

CA Technologies-Produktreferenzen

Diese Dokumentation enthält Referenzen zu folgenden CA Technologies-Produkten:

- CA Service Catalog, einschließlich Accounting-Komponente (früher 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, früher CA Oblicore Guarantee)
- CA Open Space
- CA Remote Engineer (früher CA Role & Compliance Manager [CA RCM])
- CA Service Desk Manager, dazu gehört CA CMDB
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage-Ressourcen-Manager (CA SRM)
- CA Workflow
- CA Process Automation (früher CA IT PAM)
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus (früher eTrust Antivirus)
- CA Threat Manager (früher eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM])

Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.

Inhalt

Kapitel 1: Willkommen **9**

Inhalt dieses Dokuments	9
Unterstützte Sprachumgebungen und Produktsprachen	10

Kapitel 2: Neue und aktualisierte Funktionen **13**

Mobiler Zugriff	14
Verbesserungen für das Erstellen und Anfordern von Services und für die Verwaltung von Anforderungen	15
Verbesserungen für das Verwalten von Requests	16
Verbesserungen für das Verwalten von Anwendern	17
Verbesserungen für Widgets.....	17
Verbesserungen für Tabellen und QuickInfos in Formularen	18
Verbesserungen für vordefinierte Inhalte.....	19
Verbesserungen für die Integration mit CA Service Desk Manager	21
Verbesserungen für die Integration mit CA APM.....	21
Verbesserungen für Webservices	22
Verbesserungen für CA EEM	23
Verbesserungen für Events, Regeln, und Aktionen.....	23

Kapitel 3: Veränderte Funktionen **25**

Verbesserungen für die Dokumentation	25
Verschobene Dokumentation	26
Dokumentation für Legacy-Integrationen, einschließlich CA Workflow	27
Unterstützung der Integration mit Reservierungsmanager wird beendet	27
Ankündigung: Ende der Unterstützung für CA Workflow	28
Verwenden von Berichtsdatenobjekten zum Auffüllen von Feldern in Formularen	28

Kapitel 4: Dokumentation **29**

Dokumentation	29
CA Bookshelf	30
Readme-Datei.....	31

Kapitel 5: Systeminformationen **33**

Systemanforderungen.....	33
--------------------------	----

Kapitel 6: Hinweise und Anforderungen für Installationen und Upgrades **35**

Allgemeine Hinweise und Voraussetzungen	35
Hinweise und Voraussetzungen für verteilte Implementierungen	37
Hinweise und Voraussetzungen für Netzwerkfreigaben	37

Kapitel 7: Allgemeine Hinweise **39**

Richtlinien zur Vermeidung von duplizierten Events, Regeln und Aktionen	39
Hinweise zur Lokalisierung	40
Lokalisieren Sie die Aufforderungsliste der Werte und Berichtsdaten	40
Lokalisieren Sie die Namen der Anwender, Anwendergruppen und Berichte	41
Veröffentlichte Softwarekorrekturen	41

Kapitel 8: Bekannte Probleme **43**

Datenbank und die MDB	43
Oracle-DBMS gibt möglicherweise fehlerhafte Daten zurück	43
Integrieren von CA APM mithilfe von Oracle	44
Service View und der Oracle Server können nicht zusammen installiert werden.	44
Groß- und Kleinschreibung für Suchläufe	44
Groß- und Kleinschreibung beim Zuweisen von Aktionen zu Gruppen	45
Bei der Aktualisierung der MDB tritt möglicherweise ein Fehler auf.	45
Integrationen mit anderen CA Technologies-Produkten	45
CA Process Automation-Aktion deaktiviert	46
Anmeldung bei CA Process Automation nach Upgrade nicht möglich	46
CA Process Automation-Anmeldung macht eine Aktualisierung erforderlich	47
Adressbezogene Anforderungen für CA Process Automation-Integration	47
Installation der CA EEM-Anwendung schlägt fehl	48
Anmeldung bei CA EEM nach Upgrade nicht möglich	48
Beschränkung für Verwendung von CA EEM-Gruppen	49
Zuordnung von CA APM-Modellen nicht möglich	49
Erstellen von Changes nicht möglich, wenn Multi-Tenancy aktiv ist	50
Manche Changes werden nicht erstellt	51
Installation, Upgrade und Migration	51
Für Oracle können Upgrades mehrere Stunden in Anspruch nehmen	51
Neustarten des Computers nach dem Migrieren	51
Neuerstellen jährlicher Geschäftsperioden nach dem Migrieren	52
Nach Aktualisierung deaktivierte Aktionen	52
Ordner bleiben nach Deinstallation erhalten	52
Berichterstellung	52
Fehlende Werte in Berichten	52
Die digitale Signatur kann nicht überprüft werden	53

"Nvarchar"-Felder in Berichten	53
Offline-Berichte können nicht im PDF-Format generiert werden.....	53
Fehler beim Batch-Drucken mit Mozilla Firefox.....	53
Auftragsverarbeitung	53
Probleme bei der Deaktivierung abonmierter Services	54
Abgewickelte Aufträge können nach Stornierung auflaufen	54
Wiederholen fehlgeschlagener Aktionen funktioniert nicht.....	54
E-Mail-Benachrichtigungen werden ab und zu nicht gesendet	54
Manche Hinweise und Anhänge werden gelöscht.....	55
Lokalisierung	55
Währungszeichen geht immer dem Betrag voran	55
Einheiten eines Kostenelements werden immer in fester Sequenz angezeigt	55
Systemalarmmeldungen immer auf Englisch.....	56
Numerische Felder lokalisierter Betriebssysteme	56
Dezimalstellen beim japanischen Yen	56
Bei Apple Safari werden Zellen möglicherweise vergrößert angezeigt	56
Verschiedenes	56
Falschen Warnmeldungen zur Rolle des Services-Managers vorbeugen	57
Widget-Anzeigeprobleme	57
ActiveX-Steuerelemente funktionieren nicht auf Mozilla Firefox.....	58
Keine Geschäftsbereiche verschieben	58
Verfügbarkeitsstatus von Ordnern.....	58
Hyperlinks zu Websites anderer Unternehmen funktionieren nicht	58
Statt des betreffenden Hilfethemas wird der Hilfeinhalt angezeigt	59
Eingabehilfe	59
 Anhang A: Lizenzbestimmungen für Produkte von Drittanbietern	 61
Links zu Lizenzbestimmungen	61

Kapitel 1: Willkommen

Willkommen bei CA Service Catalog-Version 12.9.

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Inhalt dieses Dokuments](#) (siehe Seite 9)

[Unterstützte Sprachumgebungen und Produktsprachen](#) (siehe Seite 10)

Inhalt dieses Dokuments

Dieses Dokument stellt detaillierte Informationen über neue und erweiterte Funktionen für CA Service Catalog-Version 12.9 bereit.

Dieses Dokument beinhaltet auch Systemanforderungen, Installationshinweise, allgemeine Hinweise und Informationen zur Dokumentation und bekannte Probleme.

Hinweis: Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung unterstützt CA Service Catalog die Betriebssysteme und die Drittanbieter-Softwareprogramme, die in diesem Dokument aufgeführt sind. Für weitere Details wenden Sie sich an CA Technologies-Support unter <http://ca.com/de/support>.

Unterstützte Sprachumgebungen und Produktsprachen

Ein *internationalisiertes* Produkt ist ein englischsprachiges Produkt, das unter den lokalen Sprachversionen des erforderlichen Betriebssystems und den erforderlichen Produkten von Drittherstellern korrekt ausgeführt wird. Ein internationalisiertes Produkt unterstützt Folgendes:

- Ein- und Ausgabe von Daten in der lokalen Sprache
- Sprachspezifische Formate für Datum, Uhrzeit, Währung und Zahlen können angegeben werden.

Ein *übersetztes Produkt* (oder *lokalisiertes Produkt*) ist ein internationalisiertes Produkt, das in der jeweiligen Landessprache Folgendes unterstützt:

- Anwenderoberfläche
- Online-Hilfe und sonstige Dokumentation
- Entsprechende Formate für Datum, Uhrzeit, Währung und Zahlen dieser Sprache

Neben der englischen Ausgabe dieses Produkts unterstützt CA Technologies *nur* die in der folgenden Tabelle aufgeführten Sprachen.

Sprache	Internationalisiert	Übersetzt
Portugiesisch (Brasilien)	Ja	Ja
Chinesisch (vereinfacht)	No	No
Chinesisch (traditionell)	No	No
Tschechisch	No	No
Finnisch	No	No
Französisch	Ja	Ja
Deutsch	Ja	Ja
Griechisch	No	No
Ungarisch	No	No
Italienisch	Ja	Ja
Japanisch	Ja	Ja
Koreanisch	No	No
Norwegisch	No	No
Polnisch	No	No
Russisch	No	No
Spanisch	Ja	Ja

Sprache	Internationalisiert	Übersetzt
Schwedisch	No	No
Türkisch	No	No

Hinweis: Wenn Sie das Produkt in einer Sprachumgebung, die *nicht* in der Tabelle aufgelistet ist, ausführen, können Probleme auftreten.

Kapitel 2: Neue und aktualisierte Funktionen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Mobiler Zugriff](#) (siehe Seite 14)

[Verbesserungen für das Erstellen und Anfordern von Services und für die Verwaltung von Anforderungen](#) (siehe Seite 15)

[Verbesserungen für das Verwalten von Requests](#) (siehe Seite 16)

[Verbesserungen für das Verwalten von Anwendern](#) (siehe Seite 17)

[Verbesserungen für Widgets](#) (siehe Seite 17)

[Verbesserungen für Tabellen und QuickInfos in Formularen](#) (siehe Seite 18)

[Verbesserungen für vordefinierte Inhalte](#) (siehe Seite 19)

[Verbesserungen für die Integration mit CA Service Desk Manager](#) (siehe Seite 21)

[Verbesserungen für die Integration mit CA APM](#) (siehe Seite 21)

[Verbesserungen für Webservices](#) (siehe Seite 22)

[Verbesserungen für CA EEM](#) (siehe Seite 23)

[Verbesserungen für Events, Regeln, und Aktionen](#) (siehe Seite 23)

Mobiler Zugriff

CA Service Catalog unterstützt mobilen Zugriff für Kataloganwender und Request-Manager folgendermaßen:

Kataloganwender können folgende Tasks von ihren mobilen Geräten ausführen:

- im Katalog navigieren und Katalog durchsuchen
- Requests für Service-Angebote (Services) abschließen und übergeben
- Anmerkungen hinzufügen oder Bilder an ihre Requests anhängen
- Anzeigen des Status und anderer Details ihrer Requests, einschließlich der Requests, die von der Browserschnittstelle oder über die mobile App übergeben wurden
- Abbrechen von Requests

Request-Manager können folgende Tasks von ihren mobilen Geräten ausführen:

- Anzeigen von Requests mit ausstehender Genehmigung sowie Genehmigen oder Ablehnen von Requests
- Hinzufügen von Hinweisen oder Anhängen zu diesen Requests

Um auf diese Funktionen zuzugreifen, installieren Kataloganwender und Request-Manager die mobile Anwendung (App) für CA Service Catalog auf ihren mobilen Geräten. Diese App wird verfügbar, kurz nachdem CA Service Catalog GA erreicht hat. Details erhalten Sie unter <http://ca.com/support> oder durch Ihren CA-Vertriebsbeauftragten.

Ähnlicherweise erfüllen Service-Designer die Anforderungen und folgen den Richtlinien für das Erstellen von Services, die für mobilen Zugriff geeignet sind.

Hinweis: Details zum Entwerfen von Services, die für mobilen Zugriff geeignet sind, finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Verbesserungen für das Erstellen und Anfordern von Services und für die Verwaltung von Anforderungen

Die CA Service Catalog-Anwenderoberfläche enthält folgende Verbesserungen, die es einfacher und effizienter machen, Services zu erstellen und zu aktualisieren:

- Servicedesigner können Services so konfigurieren, dass Kataloganwender sie von mobilen Geräten anzeigen und anfordern können.
- Servicedesigner können Services so konfigurieren, dass Anwender einen Anhang für eine Serviceoption hinzufügen müssen, wenn dies angefordert wird.
- Kataloganwender können einer einzelnen Serviceoption Anhänge und Anmerkungen hinzufügen, und zwar für Services mit mehreren Serviceoptionen.

Hinweis: Für solche Services können Kataloganwender auch Anhänge und Anmerkungen für die gesamte Anforderung hinzufügen. Für Services mit einer einzelnen Serviceoption können Kataloganwender Anhänge und Anmerkungen für die gesamte Anforderung hinzufügen.

- Die Links für das Hinzufügen von Anmerkungen und Anhängen zu Anforderungen (und für ihre Anzeige) sind optimiert zwecks besserer Anwenderfreundlichkeit.
- Request-Manager können beim Kopieren von Anforderungen Anhänge einbeziehen.

Administratoren aktivieren oder deaktivieren die Konfigurationsoptionen für diese Funktionen auf der Registerkarte "Katalogkonfiguration", "Request-Management".

Hinweis: Ausführliche Einzelheiten finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Verbesserungen für das Verwalten von Requests

CA Service Catalog enthält die folgenden Verbesserungen für das Verwalten von Requests:

- Katalogadministratoren können optional Genehmigungen für mehrere Elemente gleichzeitig implementieren, sodass Request-Manager mehrere Elemente in einem Request folgendermaßen gleichzeitig genehmigen und ablehnen können:
 - Request-Manager können alle oder mehrere *Services* in einem Request auswählen und sie mit einem einzigen Mausklick gleichzeitig genehmigen oder ablehnen. (Die Genehmigung für mehrere Elemente bietet diese Möglichkeit, ungeachtet dessen, ob eine separate Genehmigung implementiert ist.)
 - Ohne die Genehmigung für mehrere Elemente müssen Request-Manager jeden Service durch Aktualisieren seines Status in der Dropdown-Liste "Status" individuell genehmigen oder ablehnen.
 - Wenn sowohl die Genehmigung für mehrere Elemente als auch die separate Genehmigung implementiert sind, können Request-Manager alle oder mehrere *Serviceoptionen* in einem Service auswählen und sie mit einem einzigen Mausklick gleichzeitig genehmigen oder ablehnen.
 - Wenn die separate Genehmigung ohne die Genehmigung für mehrere Elemente implementiert ist, können Request-Manager jede Serviceoption durch das Aktualisieren ihres Status in der Dropdown-Liste "Status" individuell genehmigen oder ablehnen.

Hinweis: Näheres über die Genehmigung für mehrere Elemente finden Sie im *Administrationshandbuch*.

- Request-Manager können auch mobile Geräte verwenden, [um Requests in ihren Warteschlangen zu genehmigen und abzulehnen](#) (siehe Seite 14).
- Der Standardwert wurde von "Nein" auf "Ja" für folgenden Parameter auf der Registerkarte "Katalog", "Konfiguration", "Request-Management" geändert: Servicedetails auf Request-Seiten anzeigen. Kataloganwender werden diese Änderung möglicherweise bemerken, wenn sie ihre übergebenen Requests anzeigen. Request-Manager werden diese Änderung möglicherweise bemerken, wenn sie die Requests in ihren Warteschlangen anzeigen.

Verbesserungen für das Verwalten von Anwendern

Nachdem Sie CA Service Catalog installiert haben, ist seine Anwenderdatenbank leer. Um sie aufzufüllen, konfigurieren Sie das Hilfsprogramm "LDAP Importer" und führen Sie es aus. Bei der Ausführung füllt das Hilfsprogramm die Datenbank mit den Anwendern auf, die Sie von Ihrem LDAP-Server aus angeben.

Führen Sie das Hilfsprogramm auch in regelmäßigen Intervallen (optional mithilfe eines Planers) aus, um Aktualisierungen in der Anwenderdatenbank vom LDAP-Server aus in der CA Service Catalog-Datenbank zu synchronisieren.

Das Hilfsprogramm "LDAP Importer" ersetzt das CA EEM-Synchronisierungshilfsprogramm, das mit früheren Versionen geliefert wurde. Das CA EEM-Synchronisierungshilfsprogramm ist veraltet.

Hinweis: Details zum Hilfsprogramm "LDAP Importer" finden Sie im *Integrationshandbuch*.

Verbesserungen für Widgets

Sie können CA Service Catalog-Widgets effizient nutzen, um Anwendern sowohl in Portal- als auch in Nicht-Portal-Anwendungen Zugriff auf Katalogfunktionen zu ermöglichen. Diese Anwender greifen auf die Katalogfunktionen im Kontext ihrer Anwendung zu, ohne ihre Anwendung zu verlassen. Kataloganwender können beispielsweise auf die Anwendung bezogene Services anzeigen und anfordern. Diese Version stellt folgende Erweiterungen bereit:

- Ein neuer Konfigurationsparameter, der Anwenderzugriff auf den von Ihnen angegebenen Geschäftsbereich beschränkt.
- Anwender mit Sehbehinderungen können mithilfe eines Screen Reader, wie z. B. JAWS, auf Widgets und Portlets zugreifen.

Diese Aktualisierung betrifft *nur* Widgets und Portlets. Wenn Sie dieses Update verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass auch auf den *Container* zugegriffen werden kann. Der Container ist die Webseite, auf der Sie das Widget oder Portlet einbetten, zum Beispiel eine Microsoft SharePoint-Seite oder eine reine HTML-Seite.

Hinweis: Weitere Informationen zu Widgets finden Sie im folgenden Szenario im *Administrationshandbuch: Einbetten von Widgets zum Anfordern von Services und Verwalten von Requests*.

Verbesserungen für Tabellen und QuickInfos in Formularen

Für Formulare wurde das Attribut "Einfügungen zulassen" für Tabellen und das Verhalten von QuickInfos zwischen den Versionen 12.7 und 12.8 geändert. Nach der Veröffentlichung von 12.8 wurden erneut Änderungen vorgenommen. Folgende Informationen gelten für Version 12.9.

Tabellen

Formulardesigner können das neue Attribut "Bearbeitungen zulassen" mit dem vorhandenen Attribut "Einfügungen zulassen" verwenden, um zu steuern, ob und wie Kataloganwender Tabellen in einem Formular aktualisieren können, wenn sie einen Service anfordern.

Mit dem vorhandenen Attribut "*Einfügungen zulassen*" können Sie weiterhin angeben, ob Kataloganwender Zeilen in Tabellen manuell hinzufügen können:

- Wenn Sie "Wahr" angeben, können Anwender auf das Symbol "Hinzufügen" auf der Tabelle klicken, um Zeilen hinzuzufügen.
- Wenn Sie "Falsch" angeben, wird das Symbol "Hinzufügen" auf der Tabelle nicht angezeigt, und Anwender können keine Zeilen hinzufügen.

Die Einstellung für "*Bearbeitungen zulassen*" ist *nur* wirksam, wenn Sie "Einfügungen zulassen" auf "Falsch" festlegen. In diesem Fall können Sie "Bearbeitungen zulassen" verwenden, um anzugeben, ob Kataloganwender die Daten manuell aktualisieren können, die folgendermaßen von einer JavaScript-Funktion dynamisch in eine Zeile eingefügt wurden:

- Wenn Sie "Wahr" angeben, können Anwender die Daten in solchen Zeilen bearbeiten.
- Wenn Sie "Falsch" angeben, können Anwender die Daten in solchen Zeilen nicht bearbeiten.

QuickInfos

Wenn ein Kataloganwender ein Formular ausfüllt, während er einen Service anfordert, wird QuickInfo-Text angezeigt, auch nachdem das Katalogsystem die Anwendereingabe validiert hat. Wenn allerdings ein Validierungsfehler auftritt, wird statt der QuickInfo eine zugehörige Fehlermeldung angezeigt.

Hinweis: Weitere Informationen über diese Attribute finden Sie im Kapitel "Verwenden des Formulardesigners" im *Administrationshandbuch*.

Verbesserungen für vordefinierte Inhalte

Ab dieser Version stehen die Inhaltspakete "Service Management" und "Demo" zur Verfügung, die mehrere Modellservices enthalten. Katalog-Administratoren können nach der Installation von CA Service Catalog optional die vordefinierten Inhalte importieren. Beim Importvorgang werden dem Katalog die Services hinzugefügt. Servicedesigner können einen Modellservice kopieren und anpassen, um einen funktionierenden Service zu erstellen.

Hinweis: Allgemeine Informationen über das Importieren und Verwenden von Inhaltspaketen finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Service Management

Im Inhaltspaket "Service Management" sind die folgenden vordefinierten Services enthalten:

- Meine Assets anzeigen – Ermöglicht Kataloganwendern, ihre CA APM-Assets anzuzeigen.

Hinweis: Für eine ordnungsgemäße Funktion ist es für diesen Service und für den Service "Ein Hardware-Asset anfordern" erforderlich, dass CA Service Catalog mit CA APM integriert ist.

- Ein Hardware-Asset anfordern – Ermöglicht Kataloganwendern, ein Hardware-Asset in CA APM anzufordern.

Hinweis: Die standardmäßige Datenbankabfrage für diesen Service funktioniert nur für SQL Server. Sie können die Abfrage bei Bedarf jedoch anpassen, damit sie für Oracle funktioniert. Die Dokumentation zum Inhaltspaket (wird später in diesem Thema erläutert) umfasst die Abfrageanweisung für Oracle.

- Ein Problem melden – Ermöglicht Kataloganwendern, ein CA Service Desk Manager-Problem zu melden, um beispielsweise Unterstützung bei einem Software- oder Hardwareproblem anzufordern.

Hinweis: Für eine ordnungsgemäße Funktion ist es für diesen Service erforderlich, dass CA Service Catalog mit CA Service Desk Manager integriert ist.

Klicken Sie auf "Administration", "Tools" und "Links", um auf die Dokumentation für das Inhaltspaket "Service Management" zuzugreifen. Besuchen Sie <http://ca.com/support>, um zu prüfen, ob Updates für das Inhaltspaket oder dessen Dokumentation nach dem Veröffentlichungszeitraum vorliegen.

Demoinhalt

Ab dieser Version ist zudem das Inhaltspaket "Demo Content (Demo)" enthalten. Dieses enthält mehrere Modellservices für allgemeine Anforderungen in einem Unternehmen. Die meisten Services im Inhaltspaket "Demo" sind anwenderfreundlich und erübrigen eine Dokumentation. Einige Services erfordern jedoch, dass CA Process Automation-Prozesse und die Integration mit zugrundeliegenden Systemen ordnungsgemäß funktionieren.

Zu Beispielen zählen folgende Services:

- Benutzerkennwort zurücksetzen – Ermöglicht Kataloganwendern, ihre Kennwörter für von Ihnen angegebene Systeme zurückzusetzen.

Für diesen Service ist es erforderlich, dass Sie ein Programm erstellen (für gewöhnlich in JavaScript), um CA Service Catalog mit jedem System zu integrieren, wofür Sie den Service verwenden möchten. Wenn Sie beispielsweise den Service "Benutzerkennwort zurücksetzen" verwenden möchten, damit Kataloganwender ihre Kennwörter für E-Mail-, Gehaltsabrechnungs- und Personalberichtssysteme zurücksetzen können, werden Sie wahrscheinlich ein JavaScript-Programm erstellen, um CA Service Catalog mit diesen Systemen zu integrieren.

- Smartphones-Auswahlservice### – Ermöglicht Kataloganwendern, ein Smartphone und Zubehör auszuwählen, indem sie durch mehrere verschachtelte Auswahlmöglichkeiten geführt werden.

Dieser Service verwendet JavaScript-Programme in Formularen für diesen Zweck. Für das Kopieren und Anpassen dieses Services müssen Sie über ein erweitertes Know-how in Bezug auf den Formulardesigner und über praktische Kenntnisse hinsichtlich JavaScript verfügen.

Für die vollständige Liste an Services im Inhaltspaket "Demo" ist das Importieren und Anzeigen im Importbericht erforderlich. Zeigen Sie anschließend die Services im Ordner für den CA Service Catalog-Demoinhalt im Katalog an. Sie können die Inhaltspaketdatei "Demo" über diesen Speicherort importieren: USM_HOME\Filestore\contentpacks.

USM_HOME ist die Dokumentationskonvention, die das lokale CA Service Catalog-Installationsverzeichnis angibt. Für 32-Bit-Rechner ist der Standardpfadname C:\Program Files\CA\Service Catalog. Für 64-Bit-Rechner ist der Standardpfadname C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog für 32-Bit-Installationen oder C:\Program Files\CA\Service Catalog für 64-Bit-Installationen.

Verbesserungen für die Integration mit CA Service Desk Manager

Diese Version enthält die folgenden Verbesserungen für die Integration zwischen CA Service Catalog und CA Service Desk Manager:

- Sie können CA Service Catalog konfigurieren, um zwei neue Typen von Tickets (Incidents und Requests) in CA Service Desk Manager zu erstellen, wenn ein Kataloganwender einen Request für bestimmte Services übergibt.

Hinweis: In vorherigen Versionen konnten Sie CA Service Catalog konfigurieren, nur ein Tickettyp (Reihenfolge ändern) in CA Service Desk Manager zu erstellen.

- Sie können das Katalogsystem konfigurieren, um Anmerkungen und Anhänge zwischen einem CA Service Catalog-Request und dem bzw. den zugehörigen CA Service Desk Manager-Ticket(s) zu synchronisieren. Sie können diese Synchronisierung konfigurieren, damit sie zum Zeitpunkt der Ticketerstellung oder danach auftritt. Diese Synchronisierung hilft dabei, die neuesten Informationen über den Request für den CA Service Desk Manager-Analysten bereitzustellen, der das zugehörige Ticket verarbeitet. Diese Synchronisierung hilft auch dabei, dem CA Service Catalog-Anforderer die neuesten Informationen zum Ticket bereitzustellen.

Hinweis: Details zur Integration, einschließlich dieser Verbesserung, finden Sie im Kapitel "Integration mit CA Service Desk Manager" im *Integrationshandbuch*.

Verbesserungen für die Integration mit CA APM

Diese Version umfasst die folgenden Verbesserungen für die Integration zwischen CA Service Catalog und CA APM:

- Anwender können im Gegensatz zum Service Delivery-Administrator Modellen nun Serviceoptionen zuordnen. Diese Anwender umfassen Servicedesigner und Katalog-Administratoren.
- Request-Manager können das Goldbarrensymbol verwenden, um die ihnen zugewiesenen Requests mit ausstehenden Aktionen zu erfüllen.

Hinweis: Details über diese Integration finden Sie im Kapitel "Integration mit CA APM" im *Integrationshandbuch*.

Verbesserungen für Webservices

Diese Version umfasst für Webservices neue Methoden und eine tokenbasierte Suche.

Administrations-Webservice

Der Administrations-Webservice umfasst die folgenden neuen Methoden:

- `addRule` – Erstellt eine Regel für ein Event
- `addRuleAction` – Erstellt eine Aktion für eine Regel
- `addAttachmentLinkToSubscription` – Aktualisiert eine Serviceoption durch Hinzufügen eines Links zu einem Anhang

Request-Webservice

Der Request-Webservice umfasst die folgenden neuen Methoden:

- `addAttachmentToRequestItemWithPath` – Fügt einer Serviceoption einen Anhang hinzu

Der Anhang wird in den folgenden Ordner hochgeladen:

`USM_HOME\filestore\documents\requests\request_id`

`USM_HOME` ist die Dokumentationskonvention, die das lokale CA Service Catalog-Installationsverzeichnis angibt. Für 32-Bit-Rechner ist der Standardpfadname `C:\Program Files\CA\Service Catalog`. Für 64-Bit-Rechner ist der Standardpfadname `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` für 32-Bit-Installationen oder `C:\Program Files\CA\Service Catalog` für 64-Bit-Installationen.

`request_id` gibt die ID des Katalog-Requests an.

- `getRequestLevelAttachments` – Gibt für den gesamten Request Anhänge zurück
Diese Methode gibt *keine* Anhänge für einzelne Serviceoptionen zurück.
- `getRequestLevelNotes` – Gibt für den gesamten Request Anmerkungen zurück
Diese Methode gibt *keine* Anmerkungen für einzelne Serviceoptionen zurück.

Tokenbasierte Suche

Diese Version führt auch die tokenized-Suche für die Methode `"searchCatalog"` im Katalog-Webservice ein. Sie können jetzt entweder die tokenized-Suche oder die vollständige Zeichenfolgensuche für diese Methode verwenden.

Hinweis: Details zu diesen Methoden finden Sie im Webservices-API-Referenzhandbuch. Um auf dieses Dokument zuzugreifen, wählen Sie "Administration", "Tools", "Webservices-API" aus.

Verbesserungen für CA EEM

In dieser Version wurde das CA EEM-SDK von 8.4 auf 12.51 (32 Bit) aktualisiert.

Hinweis: Informationen zum CA EEM-SDK finden Sie in der CA EEM-Dokumentation.

Verbesserungen für Events, Regeln, und Aktionen

Die Event-Typen "Request-/Abbonnementelementänderung" umfassen die folgenden neuen Parameter, die Formulardaten als JSON-Ausgabe verfügbar machen:

- \$form_data_sd\$
- \$form_data_sd_row\$

Hinweis: Details über Event-Parameter finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Kapitel 3: Veränderte Funktionen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Verbesserungen für die Dokumentation](#) (siehe Seite 25)

[Verschobene Dokumentation](#) (siehe Seite 26)

[Dokumentation für Legacy-Integrationen, einschließlich CA Workflow](#) (siehe Seite 27)

[Unterstützung der Integration mit Reservierungsmanager wird beendet](#) (siehe Seite 27)

[Ankündigung: Ende der Unterstützung für CA Workflow](#) (siehe Seite 28)

[Verwenden von Berichtsdatenobjekten zum Auffüllen von Feldern in Formularen](#) (siehe Seite 28)

Verbesserungen für die Dokumentation

Die Verbesserungen für die Dokumentation dieser Version sind folgende:

- Aktualisierungen der Dokumentation für neue und aktualisierte Funktionen, wie in vorherigen Themen in den *Versionshinweise(n)* beschrieben.
- *Integrationshandbuch (Integration Guide)*
 - Im folgenden Artikel werden aktualisierte Prozeduren und Parameter erläutert:
 - Verwalten von Anwendern mit CA EEM und anderen Tools
 - Integration mit CA SiteMinder
 - Integration mit CA Service Desk Manager
 - Integration mit CA Process Automation

- *Administrationshandbuch*
 - Das Kapitel zur Verwendung der Verrechnungskomponente enthält aktualisierte Vorgänge für das Verwalten physischer Abonnements.
 - Das Kapitel zur Verwendung der Webservices enthält neue und aktualisierte Themen für die folgenden Themen:
 - Verwenden von Sonderzeichen in Webservices
 - Verwenden verschiedener Verfahren, um Anhänge zu Webservices hinzuzufügen
 - Das Kapitel zum Erstellen und Aktualisieren von Services enthält ein neues Szenario zum *Erstellen eines einfachen Services*. Dieses Szenario erklärt, wie ein einfacher Service erstellt wird, hauptsächlich durch das Kopieren von Objekten aus einem vorhandenen Service und Ändern der Kopien.
 - Das Kapitel "Verwenden des Formulardesigners" stellt ein neues Szenario bereit: *Erstellen eines Formulars*. Dieses Szenario veranschaulicht, wie ein Formular erstellt wird. Dieses Szenario umfasst das Erstellen und Konfigurieren neuer Elemente. Dieses Szenario umfasst auch das Kopieren von Objekten aus vorhandenen Formularen und das Ändern von Kopien.
- *Implementierungshandbuch (Implementation Guide)*
 - Die Kapitel zum Installieren und Aktualisieren enthalten viele Aktualisierungen zu Installations- und Aktualisierungsszenarien, besonders in Bezug auf die Datenbank, das Setup-Hilfsprogramm und CA EEM.
 - Das Kapitel zum Konfigurieren enthält aktualisierte Vorgänge zum Konfigurieren von Single-Sign-On und Secure Socket Layer (SSL).

Verschobene Dokumentation

Das *Referenzhandbuch* wird nicht mehr im Dokumentations-Bookshelf geliefert. Die Themen, die früher in diesem Handbuch enthalten waren, wurden folgendermaßen verschoben:

- Die IXUTIL-Themen befinden sich im Befehlszeilen-Referenzhandbuch *IXUTIL Command Line Reference*. Sie können im CA Service Catalog-Bereich des Windows-Startmenüs auf dieses Handbuch zugreifen.
- Die Themen für das Bereitstellen und Aufheben von Bereitstellungen von Komponenten sind im *Implementierungshandbuch* enthalten.
- Die Themen zur Verwendung der Datenmediation und von Hilfsprogrammen zum Rollback von Rechnungen sind im *Administrationshandbuch* enthalten.

Dokumentation für Legacy-Integrationen, einschließlich CA Workflow

CA Service Catalog bietet Legacy-Integrationen mit den folgenden Produkten an:

- CA Workflow

Wichtig! CA Workflow wird nicht mehr optimiert, und seine Wartung und sein technischer Support sollen zum 31. Dezember 2013 eingestellt werden. Deswegen empfehlen wir dringend, CA Process Automation als Ihr Prozessautomatisierungstool zu verwenden.

- CA JARS/MICS

- CA SRM

- Produkte mit MDB-Version 1.0.4; diese Produkte werden nicht mehr unterstützt

Legacy-Integrationen haben sich einige Jahre lang nicht geändert. Legacy-Integrationen werden nicht mehr in diesem Bookshelf dokumentiert, außer für Anweisungen zu Installation, Upgrade und Clustering für CA Workflow-Anwender: diese Anweisungen werden angegeben, um CA Workflow-Anwendern dabei zu helfen, mit Geschäftsoperationen fortzufahren, wenn sie CA Service Catalog Version 12.9 implementieren und den Übergang zu CA Process Automation beginnen. Diese Anweisungen werden in den Installations- und Aktualisierungsszenarien und im Kapitel "Clustering" des *Implementierungshandbuchs* angezeigt.

Weitere Details zur Verwendung von CA Workflow und anderen Legacy-Integrationen finden Sie in der [Dokumentation von CA Service Catalog-Version 12.8](#).

Unterstützung der Integration mit Reservierungsmanager wird beendet

Die Punkt-zu-Punkt-Integration zwischen CA Service Catalog und Reservation Manager bleibt für diese Version bestehen; für die nächste Version von CA Service Catalog wird diese Integration allerdings als veraltet betrachtet. Diese Integration ist im Kapitel der Integration mit dem Reservierungsmanager im *Integrationshandbuch* dokumentiert.

Denken Sie darüber nach, anstelle der Verwendung der Punkt-zu-Punkt-Methodik diese Integration einzurichten, indem Sie Daten über Webservice-Aufrufe von anwenderspezifischen CA Process Automation-Prozessen austauschen. Diese Methodik lässt Sie Services so einrichten, dass Anwender ihre vorhandenen Reservierungen von physischen oder virtuellen Ressourcen ändern, erweitern oder frühzeitig zurückgeben können. Dieser Typ von Integration wird im Kapitel für die Integration mit externen Reservierungsservices im *Integrationshandbuch* dokumentiert. Dieses Kapitel konzentriert sich auf externe (Nicht-CA) Reservierungslösungen; allerdings können Sie es als ein Modell für die Integration von CA Service Catalog und Reservation Manager verwenden.

Ankündigung: Ende der Unterstützung für CA Workflow

CA Process Automation ist das empfohlene Prozessautomatisierungstool (nicht CA Workflow). Wenn Sie CA Workflow-Prozessdefinitionen verwenden, wird empfohlen, stattdessen CA Process Automation-Prozesse zu erstellen und zu verwenden.

Wichtig! CA Workflow wird nicht mehr optimiert, und seine Wartung und sein technischer Support sollen zum 31. Dezember 2013 eingestellt werden. Deswegen empfehlen wir dringend, CA Process Automation als Ihr Prozessautomatisierungstool zu verwenden.

Hinweis: Details zur Installation und Verwendung von CA Process Automation finden Sie in der Dokumentation und den Installationsmedien von CA Process Automation, die in den Installationsmedien von CA Service Catalog enthalten sind. Details zur Verwendung von CA Process Automation mit CA Service Catalog finden Sie im *Integrationshandbuch*.

Verwenden von Berichtsdatenobjekten zum Auffüllen von Feldern in Formularen

Diese Änderung bezieht sich auf alle Formulare, die ein Berichtsdatenobjekt verwenden, um mindestens ein Feld aufzufüllen. Diese Änderung wurde ab Version CA Service Catalog 12.8 umgesetzt und wird in Version 12.9 fortgeführt. Es empfiehlt sich, die Literalzeichenfolgen "name" und "value" nicht als Werte der _id-Attribute der Felder zu verwenden.

Dies gilt auch, selbst wenn die Abfrage für das Berichtsdatenobjekt keine Spalten mit dem Namen "name" oder "value" zurückgibt.

Sie sollten diese Empfehlung berücksichtigen, um zu verhindern, dass Felder in Formularen mit ungewünschten Daten aufgefüllt werden.

Kapitel 4: Dokumentation

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Dokumentation](#) (siehe Seite 29)

[CA Bookshelf](#) (siehe Seite 30)

[Readme-Datei](#) (siehe Seite 31)

Dokumentation

CA Service Catalog bietet die folgenden Handbücher *sowohl* im HTML- als auch im PDF-Format:

- Implementierungshandbuch (Implementation Guide)
- Administrationshandbuch
- Integrationshandbuch (Integration Guide)
- Versionshinweise
- CA MDB-Übersicht
- Readme (falls erforderlich)

Optimal greifen Sie auf diese Handbücher über das [CA Bookshelf](#) (siehe Seite 30) zu.

CA Bookshelf

Das CA Bookshelf enthält die gesamte [Produktdokumentation](#) (siehe Seite 29) sowohl in dem mit Abschnitt 508 kompatiblen HTML-Format als auch im PDF-Format. Mit dem CA Bookshelf haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Anzeigen und Durchsuchen einzelner Handbücher im HTML- oder PDF-Format
 - Durchsuchen aller Handbücher im HTML-Format über das Suchfeld oben rechts im CA Bookshelf
- Hinweis:** Diese Option gilt nur für englischsprachige Handbücher, nicht für lokalisierte.
- Verwenden Sie das PDF-Format zum Anzeigen, Durchsuchen und Drucken einzelner Handbücher mit Adobe Reader. Ist Adobe Reader nicht auf Ihrem Computer installiert, können Sie über den Link "Adobe Reader herunterladen" des Bookshelf herunterladen und installieren.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Zugriff auf CA Bookshelf zu erhalten:

- Installieren Sie CA Service Catalog. Der CA Service Catalog-Installationsdatenträger installiert das CA Bookshelf automatisch.
- Kopieren Sie den vollständigen Unterordner "\\locale" entweder vom Installationsdatenträger oder von einer Produktinstallation auf Ihren lokalen Computer.
- Sie können das CA Bookshelf von CA Online Support anzeigen und bei Bedarf herunterladen.

Um das Bookshelf in der CA Service Catalog-Anwenderoberfläche zu öffnen, wählen Sie "Administration" > "Tools". Auf der Seite "Tools" klicken Sie auf "Links" (unter "Menü"). Auf der Seite "Links" wählen Sie "Dokumentation" > "Bookshelf".

Um das Bookshelf nicht direkt in der CA Service Catalog-Anwenderoberfläche zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Doppelklicken Sie auf die Datei "Bookshelf.html".
- Klicken Sie im CA Service Catalog-Bereich des Windows-Startmenüs auf den CA Bookshelf-Link.

Aktualisierte Versionen der Dokumentation zu CA Service Catalog finden Sie unter <http://ca.com/support>.

Readme-Datei

Die CA Service Catalog-Dokumentation enthält eine Datei mit *Versionshinweisen*.

Readme-Dateien sind jedoch optional und werden *nur* angeboten, wenn kurzfristige Änderungen bekannt gemacht werden müssen.

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung benötigt bzw. enthält CA Service Catalog keine Readme-Datei.

Kapitel 5: Systeminformationen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Systemanforderungen](#) (siehe Seite 33)

Systemanforderungen

In der [Support Matrix](#) finden Sie detaillierte Informationen zu Systemanforderungen einschließlich des Betriebssystems, der Datenbank, dem Browser, der Hardware und der Software.

Kapitel 6: Hinweise und Anforderungen für Installationen und Upgrades

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Allgemeine Hinweise und Voraussetzungen](#) (siehe Seite 35)

[Hinweise und Voraussetzungen für verteilte Implementierungen](#) (siehe Seite 37)

[Hinweise und Voraussetzungen für Netzwerkfreigaben](#) (siehe Seite 37)

Allgemeine Hinweise und Voraussetzungen

Überprüfen Sie diesen Abschnitt auf wichtige Informationen in Bezug auf neue Installationen und Upgrades.

Die folgenden Installationshinweise und -voraussetzungen gelten typischerweise für alle Implementierungen.

- Stellen Sie sicher, dass sämtliche CA Service Catalog-Computer *denselben geografischen Standort* teilen, also sich im selben Raum desselben Gebäudes befinden. Alle CA Service Catalog-Computer an einem geografischen Standort zu vereinen hilft dabei, möglichen Leistungsproblemen vorzubeugen, die Netzwerk-Latenz verursachen könnten.

Der Begriff *CA Service Catalog-Computer* steht für den DBMS-Server und einen beliebigen Computer, auf dem Sie ein Produkt oder eine Komponente von CA Service Catalog installieren möchten. Zu diesen Produkten und Komponenten gehören CA EEM und andere Produkte oder Komponenten von CA Technologies, die auf den CA Service Catalog-Installationsdatenträgern enthalten sind.

- Vergewissern Sie sich, dass der Computer, auf dem Sie eine CA Service Catalog- oder eine allgemeine CA Technologies-Komponente installieren möchten, die jeweiligen Systemanforderungen erfüllt.

- Bevor Sie ein Upgrade durchführen, betrachten Sie den Wert aller Einstellungen von "Nur Katalog von Service Provider verwenden" für alle Geschäftsbereiche in Ihrer Implementierung. Entscheiden Sie, welche Sie als Systemeinstellung in CA Service Catalog verwenden möchten. Nachdem Sie das Upgrade durchgeführt haben, legen Sie diesen Parameter entsprechend Ihrer Entscheidung fest.
- Sichern Sie Ihr gesamtes System, bevor Sie ein Upgrade einer früheren Version von CA Service Catalog auf diese Version durchführen. Sichern Sie ebenso nach der Installation dieser Version Ihr gesamtes System, bevor Sie eine Migration aus der Test- in die Produktionsumgebung durchführen.
- In dieser Version verwenden Sie eine einzelne neue Administrationskonfigurationsoption, um Windows NTLM-Authentifizierung zu aktivieren. Diese Option heißt "Single Sign-On-Authentifizierung". Diese Option vereinfacht Ihren Konfigurationsvorgang, indem das manuelle Bearbeiten von XML-Dateien, die in früheren Versionen verwendet wurden, ersetzt wird.
- Melden Sie sich auf CA Service Catalog-Computern über das Administratorkonto an.
- Sie sollten auf keinen Fall Anwender über CA EEM hinzufügen oder löschen bzw. Anwenderinformationen ändern. Verwenden Sie stattdessen CA Service Catalog, das sich mit CA EEM integriert, und aktualisieren Sie CA EEM entsprechend.
- Wenn Sie auf einem Windows 2008-Computer mit Terminal Server installieren, schließen Sie nach der Installation jedes CA Service Catalog-Produkts und jeder Komponente das Dialogfeld zur Installation. Andernfalls schlägt der nächste Installationsversuch eines CA Service Catalog-Produkts oder einer entsprechenden Komponente möglicherweise fehl.
- Nachdem Sie ein Upgrade abgeschlossen haben, überprüfen Sie, dass die Events, Regeln, und Aktionen, die Sie vor dem Upgrade aktiviert hatten, weiterhin aktiviert sind.
- Die benutzerdefinierten Branding-Schemen, die in den früheren Versionen erstellt wurden, werden möglicherweise nicht richtig angewendet. Validieren Sie sie nach einem Upgrade und aktualisieren Sie sie im Bedarfsfall, damit sie für diese Version einwandfrei arbeiten.

Hinweise und Voraussetzungen für verteilte Implementierungen

Wenn Sie CA Service Catalog-Produkte und -Komponenten auf mehreren Computern (eine verteilte Implementierung) installieren, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

- Auf einem Computer, auf dem Sie CA Service Catalog installieren, muss entweder Ihr DBMS-Server oder Ihr DBMS-Client installiert sein. Dies gilt sowohl für SQL Server als auch für Oracle.

Wichtig! Wenn Sie CA Process Automation verwenden, empfehlen wir Ihnen, den CA Process Automation-Domänenkoordinator und die CA Process Automation-Komponenten *nicht* auf demselben Computer zu installieren.

Hinweise und Voraussetzungen für Netzwerkfreigaben

Wenn Sie Produkte und Komponenten von CA Service Catalog auf einer Netzwerkfreigabe installieren, berücksichtigen Sie diese Hinweise und Voraussetzungen:

- Wenn sich das Installations-Image in einer Netzwerkfreigabe befindet, ordnen Sie dieser einen Laufwerksbuchstaben zu. Sie können Batch-Dateien *nicht* über einen UNC-Pfad ausführen.
- Wir empfehlen, dass Sie das Installations-Image in einen lokalen Ordner mit einem kurzen Pfadnamen kopieren, zum Beispiel "C:\\" oder "C:\Temp". Führen Sie die Installationsprogramme lokal von diesem Ordner aus.

Hinweis: Lange Pfadnamen können während des Installationsprozesses Probleme verursachen.

Kapitel 7: Allgemeine Hinweise

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Richtlinien zur Vermeidung von duplizierten Events, Regeln und Aktionen](#) (siehe Seite 39)

[Hinweise zur Lokalisierung](#) (siehe Seite 40)

[Veröffentlichte Softwarekorrekturen](#) (siehe Seite 41)

Richtlinien zur Vermeidung von duplizierten Events, Regeln und Aktionen

Folgen Sie diesen Richtlinien, um die Duplizierung von Events, Regeln und Aktionen während der Request-Verarbeitung vermeiden zu helfen. Anderenfalls könnten Anwender duplizierte Meldungen bezüglich Statusveränderungen von Aufträgen und duplizierte Aufträge zur Auftragsgenehmigung oder -abwicklung erhalten.

- Überprüfen Sie die mit Ihrem/Ihren Prozessautomatisierungstool/s in Verbindung stehenden Regeln: Stellen Sie sicher, dass die Regeln, die Sie verwenden möchten, aktiviert sind und die restlichen deaktiviert sind.

Hinweis: Informationen über das Konfigurieren, Aktivieren und Deaktivieren von Regeln finden Sie im *Administrationshandbuch*.

- Schließen Sie alle Tasks für die Konfigurierung von CA Service Catalog zur Integration mit CA Process Automation ab, einschließlich aller nach der Installation auszuführenden Konfigurationstasks.

Hinweis: Ausführliche Einzelheiten finden Sie im *Integrationshandbuch*.

Hinweise zur Lokalisierung

Für Produkte, die sich mit CA Service Catalog integrieren lassen, einschließlich anderer CA Technologies-Produkte, gemeinsamer CA Technologies-Komponenten und Produkte von Drittanbietern, gehen Sie folgendermaßen vor: Überprüfen Sie die Dokumentation und andere Ressourcen für das Produkt oder die Komponente, um festzustellen, ob eine lokalisierte Version zur Verfügung steht. Informationen über BusinessObjects Enterprise-Lokalisierung finden Sie beispielsweise in der Dokumentation und den anderen Ressourcen für BusinessObjects Enterprise.

Wenn Sie BusinessObjects Enterprise-Berichte in lokalisiertem Format anzeigen, bleiben folgende Elemente in Englisch:

- Manche Felder, einschließlich Auftragsstatus, Rechnungsstatus, Kontostatus, Kontotyp, und Felder, die in erster Linie mit Bezahlung und Anpassung in Verbindung stehen
- Anwendernamen, Gruppennamen und Berichtsnamen
- Bestimmte Aufforderungen, Menüoptionen und andere aus der Datenbank abgerufene Daten
- Währungsamen und Zeitzonebezeichnungen

Zusätzlich werden anwenderspezifische Statuswerte sowohl in englischen als auch in lokalisierten Berichten angezeigt. Die dazugehörigen Beschreibungen werden jedoch nicht angezeigt.

Dies lässt sich zum Teil wie folgt lösen:

- [Lokalisieren Sie die Aufforderungsliste der Werte und Berichtsdaten](#) (siehe Seite 40)
- [Lokalisieren Sie die Namen der Anwender, Anwendergruppen und Berichte](#) (siehe Seite 41)

Lokalisieren Sie die Aufforderungsliste der Werte und Berichtsdaten

Obwohl die Aufforderungsliste der Werte (LOVs) und die Berichtsdaten anfangs nicht lokalisiert sind, können Sie sie bei Bedarf manuell lokalisieren.

So lokalisieren Sie die Aufforderungsliste der Werte und Berichtsdaten

1. Öffnen Sie die Anwendung des 'Universe Designer'.
2. Importieren Sie das SLCM-Universum.
3. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Klassen und Objekte anzeigen können.
4. Doppelklicken Sie auf das zu bearbeitende Objekt.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte "Definition".
6. Ersetzen Sie im Textauswahlbereich der Registerkarte "Definition" den englischen Text mit dem lokalisierten Text.

Sie lokalisieren beispielsweise für den Kontostatus die Eigenschaften des Statusobjekts der Klasse "Kontodetails" (Admin). Standardmäßig enthält der Textauswahlbereich der Registerkarte "Definition" dieses Objekts folgenden englischen Text:

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

Um diesen Text zu lokalisieren, aktualisieren Sie ihn wie folgt:

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

Für Deutsch können Sie den Text beispielsweise wie folgt aktualisieren:

```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Geschlossen' when 1 then  
'Geöffnet' when 2 then 'Deaktiviert' when 3 then 'Schließen angefordert' end
```

7. Klicken Sie auf „OK“, um die Änderungen zu speichern.

Die Änderungen werden in allen zugehörigen Spalten, Daten, Wertelisten usw. in Berichten wiedergegeben.

8. Exportieren Sie das Universum.

Lokalisieren Sie die Namen der Anwender, Anwendergruppen und Berichte

Sie können Berichtsnamen, Anwendernamen und Anwendergruppennamen in BusinessObjects Enterprise lokalisieren. Folglich werden nicht-englischsprachige Anwender sie in ihrer Muttersprache vorfinden, und nicht auf Englisch.

In BusinessObjects Enterprise können Sie das Objekt auswählen und umbenennen, indem Sie die englischen Namen mit den lokalisierten Namen ersetzen.

Hinweis: Ausführliche Einzelheiten finden Sie in der BusinessObjects Enterprise-Dokumentation.

Veröffentlichte Softwarekorrekturen

Alle veröffentlichten Softwarekorrekturen für dieses Produkt erhalten Sie beim Technischen Support unter <http://ca.com/worldwide/>.

Kapitel 8: Bekannte Probleme

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Datenbank und die MDB](#) (siehe Seite 43)

[Integrationen mit anderen CA Technologies-Produkten](#) (siehe Seite 45)

[Installation, Upgrade und Migration](#) (siehe Seite 51)

[Berichterstellung](#) (siehe Seite 52)

[Auftragsverarbeitung](#) (siehe Seite 53)

[Lokalisierung](#) (siehe Seite 55)

[Verschiedenes](#) (siehe Seite 56)

[Eingabehilfe](#) (siehe Seite 59)

Datenbank und die MDB

Die folgenden bekannten Probleme wirken sich auf die Datenbank und die MDB aus.

Oracle-DBMS gibt möglicherweise fehlerhafte Daten zurück

Wichtig! Wenn Sie eine Oracle-DBMS mit CA Service Catalog, CA Process Automation und anderen CA Technologies-Produkten verwenden, kann Ihre Datenbank fehlerhafte Daten an diese Produkte zurückgeben.

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung sind bei Oracle Support folgende Issues zum Thema vorhanden:

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den Fehler zu umgehen:

- Wenden Sie sich an Oracle Support, um Lösungen zu erhalten, wenn Sie CA Service Catalog, CA Process Automation und andere CA Technologies-Produkte installieren und bereitstellen möchten.
- Verwenden Sie Microsoft SQL Server als DBMS für CA Service Catalog, CA Process Automation und andere CA Technologies-Produkte

Integrieren von CA APM mithilfe von Oracle

Wenn Sie eine Oracle-Datenbank verwenden und CA Service Catalog und CA APM mithilfe einer Oracle-Datenbank integrieren, *muss* die Anwender-ID des Service Delivery-Administrators [Abwickler] vollständig in Großbuchstaben angegeben werden.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Service View und der Oracle Server können nicht zusammen installiert werden.

Dieses Problem betrifft Sie *nur* dann, wenn Sie Oracle als DBMS für CA Service Catalog verwenden. Wenn der globale Datenbankname und die System-ID (SID) von Oracle unterschiedlich sind, kann Katalogkomponente *nicht* auf demselben Computer wie der Oracle-Server installiert werden.

Groß- und Kleinschreibung für Suchläufe

In CA Service Catalog können Sie nach Aufträgen, Anwendern (einschließlich Attributen), Konten und anderen Elementen suchen. Die Groß- und Kleinschreibung aller Suchläufe im Produkt hängt von den Einstellungen der Groß- und Kleinschreibung und den Sortiereinstellungen in der Datenbank ab, die für MDB folgendermaßen verwendet wird:

- Microsoft SQL Server ist normalerweise so eingestellt, dass beim Sortieren nicht auf Groß- und Kleinschreibung geachtet wird. Deswegen wird bei Suchläufen normalerweise nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
- Oracle ist normalerweise so eingestellt, dass beim Sortieren auf Groß- und Kleinschreibung geachtet wird. Deswegen wird bei Suchläufen normalerweise zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Überprüfen Sie im Bedarfsfall die Einstellungen für Groß- und Kleinschreibung Ihrer Datenbank, indem Sie sie testen oder Ihren Datenbankadministrator konsultieren.

Groß- und Kleinschreibung beim Zuweisen von Aktionen zu Gruppen

Sie können Aufträge mit ausstehenden Aktionen einer CA EEM-Gruppe zuweisen, die einer Gruppe mit demselben Namen in CA Process Automation oder CA Workflow entspricht. In diesen Fällen müssen die Gruppennamen in CA EEM und CA Process Automation (oder CA Workflow) genau übereinstimmen (einschließlich Groß- und Kleinschreibung), wenn eine der folgenden Bedingungen vorhanden ist:

- Die CA EEM-Datenbank ist so konfiguriert, dass bei Gruppennamen zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden wird.
- Das externe Verzeichnis (wie z. B. Active Directory), das die CA EEM-Datenbank auffüllt, ist so konfiguriert, dass bei Gruppennamen zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden wird.

Anderenfalls wird der Auftrag nicht der Gruppe zugewiesen.

Testen Sie die Einstellungen, indem Sie Services anfordern und überprüfen, ob die Aufträge mit ausstehenden Aktionen zu den angegebenen Gruppen zugewiesen sind.

Hinweis: Weitere Informationen über das Definieren von Gruppen in CA EEM finden Sie im Integrationshandbuch und in Ihrer CA EEM-Dokumentation. Weitere Informationen über das Definieren von Gruppen in CA Process Automation oder CA Workflow finden Sie in Ihrer CA Process Automation- oder CA Workflow-Dokumentation. In der Dokumentation für diese Produkte finden Sie auch Informationen zur Groß- und Kleinschreibung.

Bei der Aktualisierung der MDB tritt möglicherweise ein Fehler auf.

Bei der Aktualisierung auf Katalogkomponente wird auch die CA Management-Datenbank (MDB) aktualisiert. Die Aktualisierung der MDB kann fehlschlagen, wenn doppelte Datensätze in den Tabellen vorhanden sind, für die ein eindeutiger Index erstellt wird, beispielsweise bei der Tabelle "usm_configuration". Evaluieren und bereinigen Sie die doppelten Datensätze in diesen Tabellen, und installieren Sie anschließend die MDB erneut.

Integrationen mit anderen CA Technologies-Produkten

Folgende bekannte Probleme wirken sich auf die Integrationen von CA Service Catalog mit anderen CA Technologies-Produkten aus.

CA Process Automation-Aktion deaktiviert

Wenn Sie CA Service Catalog in CA Process Automation integrieren, ist dieser Abschnitt für Ihre Implementierung relevant. Wenn Sie CA Service Catalog nicht in CA Process Automation integrieren, können Sie diesen Abschnitt überspringen.

CA Process Automation-Aktionen für CA Service Catalog-Regeln sind gemäß Voreinstellung wie nachstehend erläutert aktiviert oder deaktiviert:

- Die Aktionen sind für CA Service Catalog-Upgrades standardmäßig deaktiviert.
- Die Aktionen sind für Neuinstallationen von CA Service Catalog standardmäßig aktiviert.

Jedoch ist die CA Process Automation-Aktion, auch für Neuinstallationen, für die Regel "Wenn die Kategorie 'Software' und der Status 'Abwicklung ausstehend' lautet" standardmäßig deaktiviert. Daher müssen Sie diese Aktion manuell aktivieren, wenn Sie sie verwenden möchten. Diese Anforderung gilt sowohl für Upgrades als auch für Neuinstallationen von CA Service Catalog.

Anmeldung bei CA Process Automation nach Upgrade nicht möglich

Nachdem Sie ein Upgrade für CA EEM von Version 8.4 auf Version 12.51 durchgeführt haben, können Sie sich möglicherweise nicht bei CA Process Automation anmelden. LösungGehen Sie wie folgt vor::

1. Melden Sie sich bei CA EEM an und wählen Sie die CA Process Automation-Anwendungsinstantz aus.
2. Klicken Sie auf "Zugriffsrichtlinien verwalten". Wählen Sie unter Richtlinien "Product User" (Produktanwender) aus.
3. Klicken Sie auf die Richtlinie und klicken Sie auf "Speichern".
4. Stellen Sie sicher, dass Sie sich bei CA Process Automation anmelden können.
5. Wenn das Problem weiterhin besteht, führen Sie folgende Aktion in CA EEM durch: Setzen Sie das Kennwort des Benutzers "pamadmin" zurück.
6. Überprüfen Sie, ob Anwender Requests erstellen, übergeben, genehmigen und ablehnen können. Wenn Anwender diese Aktionen ausführen können, funktioniert CA Process Automation richtig.

CA Process Automation-Anmeldung macht eine Aktualisierung erforderlich

Dieses Problem kann auftreten, wenn Sie CA Service Catalog, CA Service Desk Manager und CA Process Automation integrieren.

Dieses Problem kann auftreten, nachdem Sie die folgenden Schritte durchgeführt haben:

1. Sie haben einen Hardware- oder Software-Request in CA Service Catalog genehmigt und abgewickelt.
2. Sie haben einen Change innerhalb des Request geöffnet und sich bei CA Service Desk Manager angemeldet.
3. Sie haben auf die Aufgabenverknüpfung "Zusätzliche Informationen", "Workflow" und anschließend auf die Verknüpfung "Kategorie" geklickt, um CA Process Automation zu starten.

Eine Fehlermeldung wird angezeigt, zum Beispiel:

Die Website kann diese Seite nicht anzeigen.

Wenn dieser Fehler auftritt, klicken Sie in Ihrem Browser auf "Aktualisieren", um CA Process Automation zu starten.

Adressbezogene Anforderungen für CA Process Automation-Integration

Wenn Sie CA Service Catalog mit CA Process Automation integrieren, gelten die folgenden Anforderungen:

- Der CA Service Catalog-Computername darf *nicht* mit einer Zahl anfangen.
- Wenn Sie einen Lastenausgleich für CA Service Catalog oder CA Process Automation verwenden, darf der Computername des Lastenausgleichs *nicht* mit einer Zahl anfangen.

Wenn Sie diesen Anforderungen nicht entsprechen, können Webservice-Aufrufe für die Integration in Fehlern resultieren, zum Beispiel:

Ursache:

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

Installation der CA EEM-Anwendung schlägt fehl

Die CA EEM-Anwendungsinstallation schlägt möglicherweise aus einem oder mehreren der folgenden Gründe fehl:

- Der Anwendungsname ist länger als 25 Zeichen.
- Der Anwendungsname enthält doppelte Anführungszeichen ("), ein Komma (,), einen Schrägstrich (/), einen umgekehrten Schrägstrich (\), ein Rauten- (#), Und- (&) oder Pluszeichen (+).

Korrigieren Sie in solchen Fällen den Fehler, und versuchen Sie, die CA EEM-Anwendung erneut zu installieren.

Anmeldung bei CA EEM nach Upgrade nicht möglich

Nachdem Sie ein Upgrade an CA EEM durchgeführt haben, können Sie sich möglicherweise nicht mehr bei CA EEM anmelden. Die Ursache hierfür sind in der Regel ein oder mehrere doppelte Einträge in der Datei "spin.conf". Diese Datei gehört zu Itechnology Igateway, das von CA EEM verwendet wird.

Tun Sie zur Lösung Folgendes:

1. Suchen Sie in %IGW_LOC%, dem Stammverzeichnis von Itechnology Igateway, nach der Datei "spin.conf".
2. Sichern Sie die Datei "spin.conf".
3. Öffnen Sie die Datei "spin.conf", und suchen Sie nach dem folgenden Eintrag:

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

Dieser Eintrag darf in der Datei nur einmal vorhanden sein.

4. Durchsuchen Sie die Datei nach doppelten Einträgen, und löschen Sie sie.
5. Speichern Sie die Datei.

Beschränkung für Verwendung von CA EEM-Gruppen

Dieses Problem bezieht sich auf CA EEM-Version r12.51, wenn *beide* der folgenden Bedingungen vorhanden sind:

- Der Anwenderspeicher ist als externes LDAP-Verzeichnis konfiguriert.
- Der Konfigurationstyp ist als Multiple Microsoft Active Directory konfiguriert.

Wenn beide Bedingungen vorhanden sind, können Sie *keine* globalen CA EEM-Gruppen mit CA Service Catalog für die Berechtigungssteuerung verwenden. Verwenden Sie stattdessen anwenderspezifische Gruppen.

Zuordnung von CA APM-Modellen nicht möglich

Wenn Sie CA Service Catalog in CA APM integrieren, ist dieser Abschnitt für Ihre Implementierung relevant. Wenn Sie CA Service Catalog nicht in CA APM integrieren, können Sie diesen Abschnitt überspringen.

CA Service Catalog kann CA APM-Modelle auf der Seite "Serviceoptionsgruppe" nicht zuordnen, wenn die Anwendung CA APM und Webserver sich auf unterschiedlichen Computern befinden.

Legen Sie in CA Service Catalog die Administrations-Konfigurationseinstellungen für CA APM-Webservices fest. Dies ist erforderlich, wenn die Anwendung CA APM und Webserver sich auf unterschiedlichen Computern befinden.

1. Klicken Sie in CA Service Catalog auf der Registerkarte "Administration" auf "Konfiguration" und gehen Sie zum Bereich CA APM-Webservices.

Die CA APM-Konfigurationsoptionen werden angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Änderungssymbol (Bleistift) neben den Eigenschaften, die Sie gemäß dem nachstehenden Informationen aktualisieren möchten:

Aktivieren von HTTPS

Definiert wie folgt ein Web-Protokoll:

Wählen Sie "Nein" (Voreinstellung), um HTTP für die Kommunikation mit CA APM zu verwenden.

Wählen Sie "Ja", um HTTPS für die Kommunikation mit CA APM zu verwenden.

Wichtig! Überprüfen Sie, wenn Sie "Ja" auswählen, ob CA APM HTTPS verwendet. Konfigurieren Sie die Anwendung nötigenfalls für die Verwendung von HTTPS. Näheres entnehmen Sie bitte der CA APM-Dokumentation.

Hostname

Gibt den Namen des Computers an, auf dem der CA APM-Anwendungsserver ausgeführt wird.

Port-Nummer

Gibt die Nummer des Ports an, über den CA APM ausgeführt wird.

3. Prüfen Sie, ob Sie alle Konfigurationseigenschaften aktualisiert haben.
4. Starten Sie Katalogkomponente neu.
5. Versuchen Sie erneut, CA APM-Modelle zuzuordnen.
Dabei wird die Verbindung zwischen CA Service Catalog und dem CA APM-Anwendungsserver getestet. Der Test der Verbindung erfolgt unter Verwendung der von Ihnen festgelegten neuen Werte.
6. Wenn Sie keine Modelle zuordnen können, müssen Sie prüfen, ob Sie für die CA APM-Administrationskonfigurationsoptionen die korrekten Werte verwenden.

Die CA APM-Konfigurationsdetails werden mit den von Ihnen festgelegten Werten aktualisiert.

Erstellen von Changes nicht möglich, wenn Multi-Tenancy aktiv ist

Wenn Sie CA Service Catalog in CA Service Desk Manager integrieren, ist dieser Abschnitt für Ihre Implementierung relevant. Wenn Sie CA Service Catalog nicht in CA Service Desk Manager integrieren, können Sie diesen Abschnitt überspringen.

Möglicherweise können Sie CA Service Catalog nicht verwenden, um Changes in CA Service Desk Manager zu erstellen, wenn Sie folgende Aktion durchführen:

- Konfigurieren Sie CA Service Catalog und CA Service Desk Manager, um gemeinsame Multigeschäftsbereich-Administration zu verwenden.
- Legen Sie für die Option "Mehrere Geschäftsbereiche" die Einstellung "An" in CA Service Desk Manager fest.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Fehler zu umgehen: Ändern Sie in CA Service Desk Manager die Option "Mehrere Geschäftsbereiche" von "An" auf "An (Warnung)" oder "An (erlauben)". Mit dieser Aktion können Sie sowohl weiterhin gemeinsame Multigeschäftsbereich-Administration als auch CA Service Catalog verwenden, um CA Service Desk Manager-Changes zu erstellen.

Manche Changes werden nicht erstellt

Dieses bekannte Problem tritt auf, wenn Sie CA Service Catalog mit CA Service Desk Manager-Version 12.9 integriert haben und folgende Bedingung vorhanden ist: Ein Request-Manager ändert den Status des Request zu "Aus Bestand gefüllt". In solchen Fällen erzeugen die Produkte möglicherweise nicht das erwünschte Ergebnis und erstellen nicht wie erwartet einen Change in CA Service Desk Manager für jede Serviceoption im Request.

Informieren Sie als eine Umgehungslösung die Kataloganwender über dieses Verhalten und raten Sie ihnen dazu, folgende Aktionen auszuführen:

- Stellen Sie sicher, dass die Produkte alle erwarteten Changes in CA Service Desk Manager erstellt haben.
- Erstellen Sie im Bedarfsfall fehlende Changes manuell.

Installation, Upgrade und Migration

Folgende bekannte Probleme gelten für Installationen, Upgrades und Migrationen.

Für Oracle können Upgrades mehrere Stunden in Anspruch nehmen

Wenn Sie Oracle verwenden, kann das Upgrade einige Stunden benötigen. Zum Beispiel kann das Upgrade für Katalogkomponente 4 Stunden und für alle CA Service Catalog-Komponenten 5 Stunden dauern.

Neustarten des Computers nach dem Migrieren

Starten Sie nach dem Migrieren einer früheren Version auf CA Service Catalog den Computer neu und stellen Sie sicher, dass alle installierten CA Service Catalog-Services gestartet wurden. Die Services sind CA Katalogkomponente, CA Service Fulfillment und Verrechnungskomponente.

Hinweis: Ausführliche Informationen zum Migrieren finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Neuerstellen jährlicher Geschäftsperioden nach dem Migrieren

Wenn Sie *jährliche* Geschäftsperioden verwenden, müssen Sie diese Perioden nach dem Migrieren von einer früheren Version auf CA Service Catalog neu erstellen. Monatliche Geschäftsperioden müssen nach dem Migrieren nicht neu erstellt werden.

Hinweis: Andere bekannte Probleme speziell beim Migrieren werden im Rahmen der Migrationsinformationen im *Implementierungshandbuch* beschrieben.

Nach Aktualisierung deaktivierte Aktionen

Wenn eine Aktion vom Typ JAVA, Befehlszeile oder "HTTP Post" vor dem Upgrade von CA Service Catalog den Status "Deaktiviert" aufwies, ändert sich der Aktionstyp während des Upgrades in "Unbekannt". Wird die Aktion nach dem Upgrade aktiviert, werden Sie von CA Service Catalog aufgefordert, den Typ noch einmal festzulegen.

Informationen über Events, Regeln und Aktionen finden Sie im *Administrationshandbuch* und im *Integrationshandbuch*.

Ordner bleiben nach Deinstallation erhalten

Sollte CA Service Catalog in einem nicht standardmäßigen Laufwerk installiert sein, z. B. Laufwerk "E:" oder "F:", bleiben bei einer späteren Deinstallation von CA Service Catalog möglicherweise einige Ordner und Dateien erhalten. Beispielsweise kann der Ordner "%USM_HOME%\catalog" nach der Deinstallation erhalten bleiben. Dies wird in der Regel dadurch verursacht, dass Dateien im Ordner "%USM_HOME%" geändert wurden oder neue Dateien hinzugefügt wurden. Sollten nach der Deinstallation Ordner oder Dateien übrig bleiben, löschen Sie diese manuell.

Berichterstellung

Die folgenden bekannten Probleme gelten für die Berichterstellung.

Fehlende Werte in Berichten

Dieses bekannte Problem tritt *nur* auf, wenn Sie CA Service Catalog mit CA Service Desk Manager und CA CMDB integrieren.

Der vordefinierte BusinessObjects Enterprise-Bericht "Aufträge - Changes - CI-Zuordnung" zeigt keine Werte für folgende Spalten: "CI-Ressourcenname", "CI-Familiename" und "CI-Klassenname" an.

Die digitale Signatur kann nicht überprüft werden

Wenn Sie Diagramme im Berichts-Generator laden, erhalten Sie möglicherweise eine Fehlermeldung wie die Folgende:

The digital signature of the application could not be verified. Do you want to run the application? (Die digitale Signatur der Anwendung konnte nicht überprüft werden. Möchten Sie die Anwendung ausführen?)

Dieser Fehler tritt auf, weil die Version von Java Runtime Environment (JRE), die auf dem Computer installiert ist, älter als 1.6.022 ist.

Um diesen Fehler zu verhindern, führen ein Upgrade auf JRE 1.6.022 oder höher durch.

"Nvarchar"-Felder in Berichten

Sie können auf der Anwenderoberfläche von CA Service Catalog Datenobjekte für Berichte erstellen, indem Sie "Administration", "Bericht-Generator", "Datenobjekte" auswählen. Bedenken Sie beim Erstellen von Berichten, dass Datenobjekte des Typs "ODBC" keine Felder des Typs "nvarchar" abrufen. Verwenden Sie als Datenbank-Verbindungstyp "JDBC", um "nvarchar"-Felder in den Objekten Ihrer Berichte abzurufen.

Offline-Berichte können nicht im PDF-Format generiert werden

Es ist nicht möglich, Offline-Berichte im PDF-Format zu generieren. Stattdessen müssen Sie sie im CSV- oder HTML-Format erstellen.

Fehler beim Batch-Drucken mit Mozilla Firefox

Batch-Drucken kann in Verrechnungskomponente fehlschlagen, wenn Sie den Webbrowser "Mozilla Firefox" verwenden. Um den Fehler zu umgehen, versuchen Sie den Microsoft Internet Explorer für Batch-Drucken zu verwenden.

Auftragsverarbeitung

Die folgenden bekannten Probleme gelten für die Auftragsverarbeitung.

Probleme bei der Deaktivierung abonmierter Services

Das Aufschieben eines abonmierter Services funktioniert ordnungsgemäß, solange das Startdatum der Periode für die Deaktivierung auf den Standardwert gesetzt ist. Die Deaktivierung schlägt jedoch fehl, wenn der Wert für das Feld "Startdatum der Periode" in einen vom Standardwert abweichenden Wert geändert wird.

Abgewinkelte Aufträge können nach Stornierung auflaufen

Wenn ein Auftrag nach seiner Abwicklung storniert wird, ändert sich sein Status möglicherweise nicht von "Stornierung ausstehend" in "Storniert". In diesen Fällen können Sie den Auftrag ignorieren, überschreiben oder erneut ausführen. Welche Maßnahme Sie ergreifen, hängt von Ihren Standardvorgehensweisen und von Ihrem Ermessen als Administrator ab. Ausführliche Informationen zum Ignorieren, Überschreiben oder erneuten Ausführen von Aufträgen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Wiederholen fehlgeschlagener Aktionen funktioniert nicht

Wenn eine Aktion fehlschlägt, während ein Auftrag verarbeitet wird, kann der Auftrag auflaufen. Aufgelaufene Aufträge können ohne manuelles Eingreifen von Ihnen oder von einem anderen Anwender nicht in den nächsten Status des Lebenszyklus eines Auftrags wechseln. Aufgelaufene Aufträge werden mit einem Alarmstatus gekennzeichnet. Standardmäßig wird der Alarm durch ein gelbes Warnsymbol in der Spalte "Status" in mehreren Auftragsfenstern angezeigt, darunter "Offene Aufträge".

Wenn Sie die fehlgeschlagene Aktion nicht erfolgreich wiederholen können, überschreiben Sie (Auftrag erzwingen) den Alarm, um den Auftrag in den nächsten Status zu verschieben. Ausführliche Informationen zum Überschreiben von Alarmen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

E-Mail-Benachrichtigungen werden ab und zu nicht gesendet

Dieses bekannte Problem besteht, wenn Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Requests konfiguriert haben. Anforderer erhalten ab und zu E-Mail-Benachrichtigungen nicht, wenn ihre Requests zugewiesen, genehmigt oder abgelehnt werden.

Manche Hinweise und Anhänge werden gelöscht

Dieses bekannte Problem besteht, wenn beide der folgenden Bedingungen zutreffen:

- Ein Request schließt zwei oder mehrere Instanzen des gleichen Services ein.
- Der Kataloganwender löscht eine oder mehrere Instanzen des Services, nachdem der Request übergeben wurde.

In solchen Fällen kann das Katalogsystem versehentlich Hinweise und Anhänge aus den verbleibenden Instanzen des Services im Request löschen.

Informieren Sie als eine Umgehungslösung die Kataloganwender über dieses Verhalten und raten Sie ihnen dazu, folgende Aktionen auszuführen:

- Stellen Sie sicher, dass diese Hinweise und Anhänge in den verbleibenden Instanzen des Services noch vorhanden sind.
- Erstellen Sie im Bedarfsfall Hinweise und Anhänge, die versehentlich gelöscht wurden, neu.

Lokalisierung

Die folgenden bekannten Issues wirken sich auf die Verwendung von CA Service Catalog für lokalisierte (nicht englischsprachige) Umgebungen aus.

Währungszeichen geht immer dem Betrag voran

Für alle Sprachen und Währungen zeigt CA Service Catalog das Währungszeichen vor dem Betrag an, wie in den folgenden Beispielen dargestellt: \$500 (Dollar), €85 (Euro), £100 (Pfund), ₹7500 (Rupien).

Einheiten eines Kostenelements werden immer in fester Sequenz angezeigt

Für alle Sprachen zeigt CA Service Catalog die Einheiten, aus denen ein Kostenelement besteht, in der folgenden festen Sequenz an. Diese Sequenz ist üblich für englische und andere Sprachen, aber nicht für alle Sprachen.

<Abrechnungszeitraum> + <Belastungsart> + "von" <Währung>
+<Stückkosten>+<Stücktyp anzeigen>

Beispiele sind u. a. die folgenden Kostenelemente:

- Einmalige Gebühr von jeweils \$3
- Sich wiederholender Kredit von jeweils €199
- Teilzahlungsgebühren von 10 x £199 für 10 Elemente

Systemalarmmeldungen immer auf Englisch

Systemalarmmeldungen werden immer auf Englisch angezeigt, auch wenn CA Service Catalog auf einem nicht englischsprachigen Betriebssystem installiert ist.

Systemalarmmeldungen werden für individuelle Aufträge angezeigt, wenn Sie ihre Auftragsdetails anzeigen. Ein Beispiel ist das Auswählen von "Home", "Aufträge".

Auch werden bestimmte Textzeichenfolgen in Elementen der Anwenderoberfläche und veröffentlichtem Inhalt des Dashboard-Generators von CA Service Catalog immer auf Englisch angezeigt. Sie werden auch dann auf Englisch angezeigt, wenn CA Service Catalog auf einem nicht englischsprachigen Betriebssystem installiert ist.

Numerische Felder lokalisierter Betriebssysteme

In numerischen Feldern lokalisierter Betriebssysteme werden nur ein Byte große Zahlen (z. B. 1, 2 oder 3) unterstützt, die in englischsprachigen Betriebssystemen verwendet werden.

Dezimalstellen beim japanischen Yen

In Verrechnungskomponente werden nach dem Dezimalzeichen für alle unterstützten Währungseinheiten, auch den japanischen Yen, zwei Stellen angezeigt. Yen werden aber nur als ganze Zahlen verarbeitet. Wenn in Ihrer Organisation der Yen als Währung verwendet wird, müssen Sie festlegen, wie mit den beiden Stellen nach dem Dezimalzeichen verfahren werden soll. Beispielsweise können Sie sie ignorieren oder auf- bzw. abrunden lassen.

Bei Apple Safari werden Zellen möglicherweise vergrößert angezeigt

Wenn Sie den Browser "Apple Safari" verwenden, werden die Zellen der Serviceoptionselemente beim Erstellen oder Bearbeiten möglicherweise ungewöhnlich groß angezeigt. In solchen Fällen funktionieren die Serviceoptionselemente korrekt, selbst wenn sie verändert angezeigt werden.

Sie können zum Erstellen oder Bearbeiten von Serviceoptionselementen auch einen anderen Support-Browser, wie Mozilla Firefox oder Microsoft Internet Explorer, verwenden.

Verschiedenes

Die folgenden bekannten Probleme wirken sich auf die Verwendung von CA Service Catalog für verschiedene Funktionen aus.

Falschen Warnmeldungen zur Rolle des Services-Managers vorbeugen

Warnmeldungen können angezeigt werden, falls ein Anwender mit der Rolle des Services-Managers Aufträge mit ausstehenden Aktionen abwickelt, zum Beispiel, indem er Aufträge genehmigt oder ablehnt. In diesem Fall werden die Genehmigungen und Ablehnungen erfolgreich verarbeitet, obwohl möglicherweise Warnmeldungen angezeigt werden. Um zu verhindern, dass diese Warnmeldungen angezeigt werden, können Administratoren folgendermaßen vorgehen:

1. Melden Sie sich als Service Delivery-Administrator oder Administrator eines Geschäftsbereichs bei CA Service Catalog an.
2. Ändern Sie folgendermaßen die standardmäßigen Zugriffsrechte zur Rolle des Services-Managers für einen bestimmten Geschäftsbereich:
 - a. Melden Sie sich beim Geschäftsbereich an.
 - b. Wählen Sie im Service-Generator "Konfiguration" aus.
 - c. Fügen Sie dieser Rolle die Einstellung "Zugriffssteuerung: Auftrag hinzufügen" hinzu.
 - d. Speichern der Änderungen.

Widget-Anzeigeprobleme

Die folgenden Probleme können bei Widgets auftreten, besonders, wenn Benutzer über Internet Explorer auf sie zugreifen und es sich beim Portalserver um SharePoint 2010 handelt:

- Formulare in Requests werden möglicherweise nicht immer richtig wiedergeben. Dieses Problem kann auftreten, da SharePoint XHTML-Standards durchsetzt. Andere Browser als Internet Explorer erfüllen diese Standards nicht.
- Es können Meldungen zu Kommunikationsfehlern angezeigt werden.

Hinweis: Möglicherweise werden leere Widgets angezeigt. Die Ursache ist in manchen Fällen eine Abweichung zwischen den Werten des renderTo-Parameters im Widget-Quellcode (oder der entsprechenden Portaleinstellung) und dem Wert für "div tag id" der HTML-Seite. Wenn leere Widgets angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass diese Werte einschließlich Groß- und Kleinschreibung und Leerzeichen identisch sind.

ActiveX-Steuerelemente funktionieren nicht auf Mozilla Firefox

Objekte, für die Microsoft ActiveX-Steuerelemente erforderlich sind, werden in CA Service Catalog nicht angezeigt, wenn der Webbrowser "Mozilla Firefox" verwendet wird. Zu den Beispielen gehören bestimmte Funktionen im Dashboard-Generator und im Berichts-Generator. Um den Fehler zu umgehen, versuchen Sie den Microsoft Internet Explorer für Aktionen zu verwenden, für die ActiveX erforderlich ist.

Keine Geschäftsbereiche verschieben

Wichtig! Um optimale Ergebnisse zu erzielen, sollten Sie CA Service Catalog-Geschäftsbereiche *nicht* verschieben.

Dieser Hinweis gilt unabhängig davon, ob Sie Geschäftsbereiche direkt in CA Service Catalog (eigenständige Geschäftsbereich-Administration) verwalten oder indirekt über CA Service Desk Manager (gemeinsame Geschäftsbereich-Administration). In beiden Fällen kann das Verschieben von Geschäftsbereichen mehrere Probleme bei dem Auftragsmanagement, dem Anwendermanagement und weiteren Funktionen verursachen.

Hinweis: Näheres über die Geschäftsbereich-Administration finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Verfügbarkeitsstatus von Ordnern

Klicken Sie im Service-Generator auf "Aktualisieren", nachdem Sie einen Ordner bzw. Unterordner durch Änderung des Verfügbarkeitsdatums oder des Datums für "Nicht verfügbar" nicht verfügbar gemacht haben. Damit wird sichergestellt, dass die Änderung der Verfügbarkeit bei der Anzeige des Inhalts des Ordners bzw. Unterordners wiedergegeben wird.

Hyperlinks zu Websites anderer Unternehmen funktionieren nicht

Das *Administrationshandbuch* und andere Dokumente enthalten möglicherweise einige veraltete Hyperlinks zu Websites anderer Unternehmen oder Organisationen. Nach der Veröffentlichung des *Administrationshandbuchs* wurde beispielsweise festgestellt, dass darin ein veralteter Link zu Informationen über JavaScript Axis-Clients auf der Microsoft-Website aufgeführt wird. Wechseln Sie in solchen Fällen zur Startseite der Website, und verwenden Sie die Such- oder Navigationsfunktionen, um die entsprechenden Informationen zu finden. Um beispielsweise die zuvor genannten Informationen über JavaScript Axis-Clients zu finden, rufen Sie die Website "microsoft.com" auf und suchen nach diesem Thema.

Statt des betreffenden Hilfethemas wird der Hilfeinhalt angezeigt

Wenn Sie auf "Hilfe" klicken, um die kontextsensitive Hilfe für das aktive Fenster aufzurufen, kann der Hilfeinhalt statt des betreffenden Hilfethemas angezeigt werden. Navigieren Sie in diesen Fällen über den Inhalt zu den jeweils gewünschten Informationen.

Eingabehilfe

Anwender mit Sehbehinderungen können mit einem Screen Reader, wie JAWS, auf Widgets und Portlets zugreifen. Die bekannten Probleme in diesem Thema beziehen sich auf die Zugänglichkeit dazu.

Die folgenden bekannten Probleme gelten für alle Widgets:

- Standardmäßig enthalten Bilder in Formularen *keinen* Alt-Text und entsprechen folglich den Zugänglichkeitsstandards *nicht*. Fügen Sie diesen Bildern Alt-Text hinzu, der den Zugänglichkeitsstandards entspricht.
- Standardmäßig entspricht das Farbkontrastverhältnis der Links in Portlets und Widgets den Zugänglichkeitsstandards *nicht*. Stellen Sie das Farbkontrastverhältnis dieser Links so ein, dass es den Zugänglichkeitsstandards entspricht.
- Ähnlicherweise entspricht das Farbkontrastverhältnis der Hintergrundfarbe von Bildern in Portlets und Widgets den Zugänglichkeitsstandards *nicht*. Ein Beispiel ist die Hintergrundfarbe einer Schaltfläche "Speichern" oder "Bearbeiten". Stellen Sie das Farbkontrastverhältnis dieser Hintergrundfarben so ein, dass es den Zugänglichkeitsstandards entspricht.
- Wenn ein Service an ein Formular angehängt wird, das folgende Elemente enthält, funktioniert die Navigation zwischen den Elementen in Firefox nicht:
 - Feld, festgelegt mit Datum, Kontrollkästchen und Optionsfeldgruppe oder Schaltfläche
 - Tabelle, gefolgt von Datum, Kontrollkästchen und Optionsfeldgruppe oder Schaltfläche
- Das JAWS-Screen Reader kann den Monat und das Jahr auf dem Datumsfeld im Formular nicht lesen. Zusätzlich können Anwender nicht mithilfe der Tastatur auf die Schaltfläche "Heute" klicken.
- Wenn der Anwender die Tabulatortaste drückt, um von der Servicebeschreibung zum Formular zu navigieren, springt der Blickpunkt an das obere Ende der Browserseite. Drücken Sie als eine Umgehungslösung die Eingabetaste (nicht die Tabulatortaste).

Das folgende bekannte Problem bezieht sich auf das Such-Widget:

- Standardmäßig sind die QuickInfos für Bilder für Services leer und entsprechen folglich den Zugänglichkeitsstandards *nicht*. Fügen Sie diesen Bildern Alt-Text hinzu, der den Zugänglichkeitsstandards entspricht.

Diese bekannten Probleme gelten für die Widgets "Request" und "Request-Bearbeitung":

- In Formularen liest JAWS nicht alle Optionen einer dualen Liste, wenn der Anwender mehr als eine Option in der Liste auswählt. Als eine Umgehungslösung können Anwender alle Optionen anhören, bevor sie eine Option aktivieren.
- In Formularen wird das Drehfeld als "Typ und Text" gelesen und kann nicht richtig für die Eingabe verwendet werden. Verwenden Sie daher keine Drehfelder in Formularen, die barrierefrei sein sollen.
- Auf den Seiten zum Erstellen oder Bearbeiten von Requests treten folgende Probleme auf, wenn der Benutzer auf das Textfeld für Hinweise zugreift und dabei folgende Browser verwendet:
 - (Internet Explorer) Anwender können keine Hinweise hinzufügen, selbst wenn sich der Cursor auf dem Textfeld für Hinweise befindet. Als eine Umgehungslösung können Anwender die Tabulatortaste zweimal drücken, um Hinweise hinzuzufügen.
 - (Firefox) Wenn der Blickpunkt auf dem Textfeld für Hinweise ist, liest der Leser den ganzen Seiteninhalt von der Browserebene an, anstatt nur die Hinweise zu lesen. Zusätzlich können Anwender keine Hinweise hinzufügen.

Das folgende Problem bezieht sich auf das Request-Listen-Widget:

- Die Request-Liste (wie auch "Eigene Requests" oder "Eigene Aktion ausstehend") wird nicht als Tabellenkomponente erkannt. Deswegen kann die Navigation innerhalb der Liste Anwender möglicherweise durcheinander bringen, weil der Kontext nicht klar ist.

Anhang A: Lizenzbestimmungen für Produkte von Drittanbietern

Links zu Lizenzbestimmungen

CA Service Catalog enthält Abhängigkeiten von Softwareprodukten von Drittanbietern. Bevor Sie CA Service Catalog verwenden, müssen Sie alle Lizenzbestimmungen von Drittanbietern ([..\..\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#)) akzeptieren.

Die Lizenzinformationen für Hilfsprogramme und Software von Drittanbietern, die von CA Service Catalog verwendet werden, finden Sie im Ordner "\Bookshelf_Files\TPSA" des CA Bookshelf. Beispiel: C:\Programme (x86)\CA\Service Catalog\doc\ENU\Bookshelf_Files\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt.