

# CA Service Desk Manager

版本说明

版本 12.9.00



本文档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”），其仅供参考，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内容。本文档属于 CA 的机密和专有信息，不得擅自透露，或除以下协议中所允许的用途，不得用于其他任何用途：(i) 您与 CA 之间关于使用与本文档相关的 CA 软件的单独协议；或者 (ii) 您与 CA 之间单独的保密协议。

尽管有上述规定，但如果您为本文档中所指的软件产品的授权用户，则您可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。CA 在任何情况下对您或其他第三方由于使用本文档所造成的直接或间接的损失或损害都不负任何责任，包括但不限于利润损失、投资受损、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、服务标识和徽标均归其各自公司所有。

## CA Technologies 产品引用

本文档引用以下 CA Technologies 产品：

- CA IT Asset Management（之前被称为 CA Asset Portfolio Management (CA APM)）
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- CA Business Service Insight (CA BSI)
- CA Configuration Automation（以前称为 CA Cohesion ACM）
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA Process Automation（以前称为 CA IT PAM）
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA Network and Systems Management (CA NSM)
- CA Portal
- CA Remote Control 管理器 (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA SiteMinder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow

## 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

---

<b>第 1 章： 欢迎使用</b>	<b>11</b>
本文档涵盖内容.....	11
国际化支持.....	11
本地化版本.....	12
查找产品路演信息.....	13
修正程序.....	13
<b>第 2 章： 新的和更改的功能</b>	<b>15</b>
高级可用性配置.....	17
什么情况下应选择高级可用性配置.....	17
高级可用性配置的注意事项.....	18
<b>第 3 章： 文档</b>	<b>25</b>
查看 CA 总目录.....	25
自述文件.....	25
<b>第 4 章： 系统信息</b>	<b>27</b>
操作系统.....	27
IBM AIX 操作系统.....	28
Microsoft Windows 操作系统.....	29
Redhat Enterprise Linux 操作系统.....	29
Oracle Solaris 操作系统.....	31
Novell SUSE Linux (SLES) 操作系统.....	32
VMware 操作系统.....	32
数据库管理系统.....	33
系统要求.....	34
Web 浏览器支持.....	37
<b>第 5 章： 已知问题</b>	<b>39</b>
CA 产品的已知问题.....	39
GRLoader 兼容性.....	39
无法访问从 Web Screen Painter 创建的自定义表.....	40
无法登录到 EEM High Availability 环境的 CA SDM Server.....	40
如何查看日志文件.....	41
如果以前版本的 eTPKI 在 CA SDM 之后安装， CA SDM 将无法启动.....	41

将记分板添加到多框表单时出错 .....	42
启动 CA Process Automation 流程查看器时出错。 .....	42
CA Process Automation 客户端利用之前的用户凭据启动 .....	43
单击“查看流程”按钮时将显示 404 错误 .....	44
属于服务族的从项配置项不在变更排定程序上显示 .....	44
帮助集重新定义错误 .....	44
配置项协调属性非承租人感知型 .....	45
支持自动化 创建名为 CA-SupportBridge 的临时文件夹 .....	45
在 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 数据库上执行清除操作不导出非活动用户 .....	46
CA BSI 度量标准数据未正确显示 .....	46
CA NSM 集成 .....	46
客户端已知问题 .....	46
无法启动 支持自动化 Web 交谈客户端会话 .....	47
无法静默运行 支持自动化 代理安装程序 .....	47
无法执行一些 支持自动化 任务（聊天、自动化、文件传输、远程注册表等等） .....	48
无法使用远程控制功能 .....	48
无法在 HKEY_LOCAL_MACHINE 的 Software 下创建注册表项 .....	49
支持自动化 客户端不在 Chrome、Safari 或 Firefox 上打开 .....	49
支持自动化分析人员在协助会话期间无法使用远程控制 .....	50
无法查看 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE 子注册表项 .....	50
启动支持自动化分析人员和最终用户客户端时显示错误消息 .....	51
子菜单不会从 iOS 的页面中消失 .....	51
在 Internet Explorer 上无法导出计划 .....	52
在 IE 中查看大量知识类别时，会出现脚本警告 .....	52
Cygwin 环境导致应用程序问题 .....	52
无法访问变更日历中的功能 .....	52
知识管理中 Firefox 的限制 .....	53
Chrome 无法正确显示页面标题 .....	53
在创建故障单期间选择联系人时，iOS 发生崩溃 .....	54
在 iPad 上注销后，子窗口无法关闭 .....	54
Web 界面在 Internet Explorer 中显示不正确 .....	55
JavaScript 更新导致 Internet Explorer 中页面显示错误 .....	55
JAWS 不读取只读详细信息表单中与某一链接相关联的头 .....	56
无法导航到 CA SDM 的主页 .....	56
Firefox 日语版本中“键入即搜索”的工作方式有所不同 .....	56
创建故障单时，PDF 界面显示错误消息 .....	57
已知的配置问题 .....	57
在使用不同的 Tomcat 端口配置 CA SDM 备用服务器之后，发生功能失败 .....	57
64 位 Oracle 上的配置故障 .....	58
从后台服务器移动时 bopauth_nxd 不运行 .....	58
从后台服务器移动后 LDAP 虚拟数据库不运行 .....	59
安装 CA SDM 之后配置失败 .....	59
实施 CA SDM 时出现警告消息 .....	60

---

在部署 REST Web 服务期间 pdm_tomcat_REST.log 中出现错误消息 .....	60
IPV6 地址无法连接 .....	61
如果在 AIX 上配置了 CA Workflow, PKI 登录将失败 .....	62
手动卸载 CA SDM .....	63
CA CMDB Visualizer 无法启动备用服务器 .....	64
已知的数据库问题 .....	64
Oracle 和配置项名称搜索 .....	64
搜索操作不会得到任何结果 .....	64
pdm_isql 实用工具在后台服务器上不工作 .....	65
Oracle 11g 第 1 版: 在 CA SDM 内启用区分大小写搜索功能 .....	65
完成配置后 CA SDM 服务不运行 .....	66
在 Oracle 上使用通配符获得不正确的搜索结果 .....	66
使用不允许重复值的必需字段时, SQL Server 具有一定限制 .....	66
已知的文档问题 .....	67
“此窗口的帮助”选项在 iPad 上无法使用 .....	67
已知的安装问题 .....	67
安装路径中支持的字符 .....	67
CA SDM 安装期间无法输入特权用户的凭据 .....	68
当安装路径包含空格时, 无法安装或配置 CA SDM .....	68
在 CA SDM 备用服务器上安装 CA Workflow 失败 .....	69
在 UNIX/Linux 上安装 CA Workflow 失败 .....	69
CA SDM 安装期间无法接受最终用户许可协议 .....	70
在 Solaris 或 Linux 上安装 CA EEM 失败 .....	70
已知的知识管理问题 .....	70
名称字段中不支持逗号 .....	71
搜索标题中包含空格的文档会导致失败 .....	71
搜索结果返回了错误的文档数 .....	72
无法从模板导出文档 .....	72
已知的本地化问题 .....	72
安装程序和组件安装程序未正确地转换 .....	73
无法用本地化语言查看 CA SDM 报表 .....	73
CA EEM 在 Windows 2008 SP2 上安装失败 .....	75
CA EEM 文档和 UI 项的两个 Windows 菜单快捷方式 .....	76
上下文菜单中不起作用的热键 .....	76
选项列表中的一些值未翻译 .....	76
“语言有效字符范围”不能正确显示 .....	76
本地化噪音词 .....	77
别名未经本地化 .....	77
8.3 文件名创建和扩展字符的支持 .....	77
命令行实用工具无法显示特殊字符 .....	78
Windows 上命令行工具输出字符串错误 .....	78
拼写检查不如预期那样有效 .....	79
对于所有本地化版本, 仅美国各州和加拿大各省显示 .....	79

---

Linux SuSE 安装和配置中不显示的字符 .....	79
热键被定义为 (\$) .....	80
升级过程中字符未转换 .....	80
CA CMDB Visualizer 日期帮助程序中没有翻译 “Month” 和 “Day” .....	80
CA CMDB Visualizer 日期格式无法本地化为日文和中文 .....	80
CA CMDB Visualizer 不支持使用非英语用户凭据登录 .....	80
CA Workflow IDE 中的过程定义显示为英语 .....	81
支持自动化 最终用户协助会话页显示为英语 .....	81
支持自动化适应页面不显示本地化语言名称 .....	82
知识搜索分析在本地化版本中被设为英语 .....	82
安装 CA Business Intelligence 后, InfoView 下没有 CA Service Desk 报表.....	83
Web Screen Painter 在设计模式下显示英语字符串 .....	83
“月” 和 “天” 选项的位置未互换 .....	84
轮班排定数据只能以英文输入 .....	84
CA IT PAM 处理日语字符不正确 .....	84
在将 CMDB r11.2 德语版和日语版升级到 CA SDM r12.9 时检测到法语区域设置 .....	85
GRLoader 不识别非英语电子表格表名称 .....	86
安装程序不自动检测本地语言 .....	87
在非英语 Windows 计算机上执行安装或迁移之后可能会显示错误消息 .....	87
翻译的 CMDB 数据值中显示拼写错误 .....	88
最终安装页面丢失惊叹号和冒号 .....	89
日语版联机帮助无法在 Internet Explorer 中打开 .....	90
已知的迁移问题 .....	90
关于 Oracle 10g 的迁移故障 .....	91
SUSE 10 计算机上的迁移故障 .....	91
迁移不备份找到的 xlate 文件 .....	91
迁移后非活动 支持自动化 用户被设为员工访问类型 .....	92
迁移之后, 支持自动化 报告中的数据无法按 CA SDM 变更单类别进行分组 .....	92
迁移不删除 WorldView 类选项 .....	92
错误路径将导致 UNIX/Linux 上的迁移失败 .....	93
从 CA SDM r12.1 迁移到 r12.9 时, 出现承租人缓存错误 .....	94
已知的其他问题 .....	94
金额字段的值在小数点处截短 .....	94
pdm_ident 命令返回空输出 .....	95
卸载 CA SDM 时出现 Xlib 错误消息 .....	95
备用服务器上的故障切换失败 .....	95
CA SDM Web UI 上的弹出式窗口显示空白页 .....	96
运行命令行实用工具时发生库错误 .....	96
CA Spectrum Infrastructure Manager 与 CA SDM 集成 .....	97
SiteMinder 与 CA SDM 集成。 .....	98
导出的 Excel 文件包含错误, 无法打开 .....	98
通配符搜索对联合搜索不起作用 .....	98
已知的报告问题 .....	98

中央管理服务器 (CMS) 未启动 .....	99
无法为 CI 名称中包含点 (.) 的 CI 生成报表。 .....	99
安装后“管理”或“InfoView”页面未正确显示 .....	100
配置 InfoView 登录页 .....	100
CA Business Intelligence Web 报表选项 .....	101
Progress OpenEdge DSN 和 ODBC 驱动程序在 ODBC 数据源管理器中不可见 .....	101
CA Business Intelligence ODBC 服务器启动 .....	102
带有 CA Business Intelligence 升级的 CA SDM .....	102
CA Business Intelligence 集成问题 .....	102
报告详细信息在导出为 CSV 格式后无法正确显示 .....	103
已知安全问题 .....	103
防病毒软件会延迟 CA SDM 的启动 .....	103
在 Windows AD 服务器上使用 TLS 的 LDAP 停滞或失败 .....	104
自动登录 InfoView 失败 .....	105
当生成存根类时，将显示警告消息 .....	105
联机帮助错误消息 .....	105
CA Workflow 过程定义不会被自动导入 .....	106
以非 root 用户身份登录 CA Workflow IDE 将设置错误的 URL .....	107
重复定义消息 .....	107
将 CA Wily 数据载入到 CA CMDB 时发生错误 .....	108
多方租用和 Visualizer .....	108
Visualizer 关系性能 .....	108
Visualizer 服务器名称中的下划线 (_) .....	109
为 Visualizer 设置浏览器区域设置 .....	109
已知升级问题 .....	109
修改与 Unicenter Service Desk r11.2 一起交付的 Tomcat .....	110
MDB 修补程序 17261861 Oracle for Windows .....	111
Unicenter Service Desk、CA CMDB r11.2 和 Visualizer 的升级失败 .....	111
缺少“实时协助”、“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接 .....	112
如果未安装 UTF-8 区域设置，CA SDM 升级将失败 .....	112
打印的知识文档在迁移之后包含大空格 .....	113
已知的 SharePoint 问题 .....	113
SharePoint 2010 搜索结果显示的突发事件修改日期不正确 .....	113
SharePoint 2010 不为 PDF 文件建立索引 .....	114
浏览搜索结果页面时总搜索计数发生变化 .....	114
已知的 CA SDM Mobile Enabler 问题 .....	115
分析人员队列已知问题 .....	115
“审批”已知问题 .....	116
“开放空间”已知问题 .....	118

## 附录 A: 辅助功能

119

产品增强 .....	119
------------	-----



# 第 1 章： 欢迎使用

---

欢迎使用 CA Service Desk Manager r12.9。

此部分包含以下主题：

[本文档涵盖内容](#) (p. 11)

[国际化支持](#) (p. 11)

[查找产品路演信息](#) (p. 13)

[修正程序](#) (p. 13)

## 本文档涵盖内容

本文档就功能性方面的增强和变化为本版本的 CA SDM 提供了详细信息。版本说明包括了系统要求、文档集的一般信息，以及影响 CA SDM 的已知问题。

**注意：** 有关支持的操作环境和 Catalyst 连接器的完整列表，请参阅产品 [Certification Matrix](#)。有关完整的升级信息，请参阅 <http://ca.com/support> 上的 CA SDM 升级信息页面。

## 国际化支持

国际化产品是一种可在所需操作系统和所需第三方产品的本地语言版本上正确运行并支持本地语言数据输入输出的英文产品。在国际化产品中，还可以指定日期、时间、货币和数字格式等的本地语言惯用设置。

翻译的产品（有时称为本地化产品）是包含以下本地语言支持的国际化产品：产品用户界面、联机帮助和其他文档以及日期、时间、货币和数字格式的本地语言默认设置。

除英文版的 CA SDM 外，CA 仅支持下表中列出的语言。

对象联系人	国际化	已翻译
巴西葡萄牙语	是	是
中文（简体）	是	是
中文（繁体）	是	否
法语	是	是

对象联系人	国际化	已翻译
加拿大法语	是	是
德语	是	是
意大利语	是	是
日语	是	是
朝鲜语	是	否
西班牙语	是	是

## 本地化版本

以下列表列出了 Windows 支持的本地化产品版本：

- 德语
- 法语
- 加拿大法语
- 巴西葡萄牙语
- 意大利语
- 西班牙语
- 日语
- 简体中文

以下列表列出了 Linux 和 Solaris 支持的本地化产品版本：

- 法语
- 德语
- 日语

IBM AIX 仅支持英语。

## 查找产品路演信息

CA Service Desk Manager 产品路线图概述了 CA Technologies 的一般产品方向，提供了可以帮助规划和管理 CA SDM 实施的信息。例如，CA Service Desk Manager 产品路线图提供了以下信息：

- 规划的特性和功能
- 结束服务公告
- 临时版本
- CA SDM 组件
- 删除的特性和功能
- 产品方向
- 规划的变更，例如特性和功能删除

### 要查找 CA Service Desk Manager 路线图

1. 请打开浏览器，转到 <http://ca.com/support>。  
此时将出现“CA 在线支持”页。
2. 从“Product finder”下拉列表中选择 CA Service Desk Manager。  
此时将出现 CA Service Desk Manager 页。
3. 滚动到“Product Status”部分，然后单击“CA Service Desk Manager Product Roadmap”链接。  
如果您尚未登录，将出现“CA Support”登录页面。
4. 登录到 CA 在线支持。  
CA Service Desk Manager 路线图将出现。

## 修正程序

有关所有已发布的 CA SDM 修正，请参阅技术支持 (<http://ca.com/support>) 提供的已发布解决方案。



## 第 2 章：新的和更改的功能

---

CA SDM r12.9 中提供了以下新的和更改的功能：

- [高级可用性配置](#) (p. 17)
- **EBR 搜索引擎** - 对于要从使用 FAST ESP 搜索引擎的 CA SDM 早期版本进行升级的客户，必须变更为 EBR 搜索引擎。FAST ESP 许可到期时间为 2013 年 5 月。有关详细信息，请联系 [CA 在线支持](#)。
- **用于用户计数和会话计数的新 KPI** - 在系统中定义了不同的会话类型，例如，CA SDM Web UI、SOAP Web 服务、REST Web 服务等。引入了一些新的 KPI 来计算已登录到系统而且唯一的许可和未许可用户的数目，而不考虑每个用户打开的会话数。有关已登录用户计数和会话计数的详细信息，请参阅《[管理指南](#)》。
- **可支持性增强功能** - 可支持性增强功能可减少技术支持工作量，或者能够更方便地进行故障排除和解决客户突发事件。这些功能可以帮助您的技术支持组织更快地确定所报告故障的根本原因。
  - **间隔日志记录实用工具** - CA SDM 现在允许您通过 CA SDM Web UI 使用间隔日志记录实用工具。CA 支持人员使用间隔日志记录实用工具，通过定期在 CA SDM 安装中收集 CPU、内存、数据库查询以及其他统计信息，对性能和内存相关问题进行故障排除。用户可以指定他们希望从其环境中安装的每个 CA SDM 服务器中收集的数据。有关详细信息，请参阅《[管理指南](#)》。
  - **向 CA SDM 服务器中添加进程** - CA SDM 现在允许您使用 CA SDM Web UI 添加或修改与 CA SDM 服务器相关的进程和后台程序。您可以为环境中的 CA SDM 服务器配置对象管理器、Web 引擎、Web Director 以及其他进程。此功能用一个用户界面替代了原来的 pdm\_edit 脚本功能。有关详细信息，请参阅《[管理指南](#)》。
- **联合搜索配置** - 使用不同适配器，您可以在 CA SDM 中集成多个搜索引擎，以便提供联合搜索功能。此搜索功能可帮助您从异构源、Google、SharePoint、CA Open Space 等获取搜索结果。还可以创建自定义适配器。自定义适配器是指您可以使用 SDK 创建的新适配器。自定义适配器可帮助您搜索无法通过 Google、SharePoint 和 OpenSpace 适配器搜索的数据库。
- **CA Workflow 安装** - CA Workflow 不再与 CA SDM r12.9 安装介质绑定在一起。CA Workflow 仅适用于使用之前 CA SDM 版本的现有用户。对于现有 CA Workflow 用户，要安装 CA SDM r12.9 的 CA Workflow，必须使用 CA SDM 12.7 安装介质。有关详细信息，请联系 [CA 在线支持](#)。

**重要信息！** CA Workflow 相关文档仅仅适用于在之前 CA SDM 版本期间使用 CA Workflow 的现有用户。

- **UNC 支持** - 所有的附件、KT 文档和存档数据都存储在可以使用 UNC 凭据访问的共享资源中。需要创建 UNC 凭据,以允许用户使用 UNC 路径访问来自 CA SDM 服务器的共享资源。如果 CA SDM 服务器处于域中而共享位置处于工作组中,UNC 组件将不起作用。首选使用属于 CA SDM 服务器和共享位置的域用户凭据。有关详细信息,请参阅《*管理指南*》。
- **电子邮件中的 TLS 支持** - 在电子邮件中启用 TLS 支持以增强安全性。在 CA SDM Web UI 中,选择“选项管理器”、“电子邮件”,并安装 mail\_ca\_cert\_path 和 mail\_smtp\_use\_tls 选项。有关详细信息,请参阅《*管理指南*》。
- CA SDM Mobile Enabler r2.0 现与 CA SDM r12.9 部署在一起。有关该移动应用以及如何使用的详细信息,请参阅《*管理指南*》。
- 不同于之前的 CA SDM 版本,CA SDM r12.9 不使用 pdm\_edit.pl 脚本创建进程配置。在文档中使用 pdm\_edit.pl 脚本的任何引用都无效且必须被忽略。例如,
  - 忽略《*实施指南*》中的 *如何在辅助服务器上配置 Visualizer* 主题。有关如何配置 Visualizer 的详细信息,请参阅《*管理指南*》。
  - 忽略《*实施指南*》中的 *在辅助服务器上配置支持自动化* 主题。有关如何配置支持自动化的更多信息,请参阅《*管理指南*》。
  - pdmconf 示例目录下的下列文件不存在:
    - pdm\_edit\_usage\_notes.htm
    - alias\_install.bat
    - pdm\_edit.pl
    - README\_files
- 在 CA SDM r12.9 的常规可用性版本之后,CA SDM r12.9 文档将在 [CA Answer Bar](#) 和 Flipboard (您必须在移动设备上下载 Flipboard 应用程序) 上提供。

**注意:** 通过 CA Answer Bar,用户能够快速从相关方案、指南、技术文档、绿皮书、绿皮档案、产品状态以及推荐的阅读资料中查找到需要的信息。CA Answer Bar 内容使用元数据标记。标记内容的优先级要高于已建立索引的内容,这样可改进搜索结果的相关性。

## 高级可用性配置

高级可用性配置在处理服务器停机方面具有更大的弹性，能够提高应用程序可用性，并支持轮询维护以便尽可能地减少最终用户中断。此配置需要一台后台服务器、一台或多台备用服务器以及一台或多台应用程序服务器。以前包含主服务器和辅助服务器的配置现在被称为常规配置。

可以将 CA SDM 配置为使用常规配置或高级可用性配置。也可以在两种配置之间进行转换。

高级可用性配置从以下几个方面提高 CA SDM 的总体可用性：

- 通过减少单点故障，最大限度地减少由于应用程序故障、硬件故障或维护而导致的 CA SDM 应用程序停机时间。
- 通过支持服务器的轮询维护，最大限度地减少 CA SDM 停机时间。这也就意味着，当其中一个服务器在维护时，用户仍可以继续运行应用程序。
- 有关计划和配置高级可用性的详细信息，请参阅《*实施指南*》或者直接总目录查看高级可用性方案。

### 什么情况下应选择高级可用性配置

高级可用性配置可提高可用性，减少停机时间，并支持滚动维护。只要存在以下任一需求，就应考虑高级可用性配置：

- 需要高度的 CA SDM 可用性。
- 需要 CA SDM 服务器能够更独立、更灵活地处理故障。
- 需要能够在不终止整个 CA SDM 安装的情况下移除 CA SDM 服务器并使其恢复服务。
- 需要在执行滚动维护期间实现接近于零的停机时间。

## 高级可用性配置的注意事项

建议在决定实施高级可用性配置之前，先考虑以下几点：

### 一般注意事项

常规配置的所有计划注意事项对于高级可用性配置均有效。有关计划常规配置的详细信息，请参阅《*实施指南*》。

- 预计还需要其他硬件成本，因为您需要一台后台服务器、至少一台备用服务器和一台或多台应用程序服务器。备用服务器和后台服务器的配置必须相同。
- 需要使用一台远程数据库服务器和另一台服务器来共享知识工具索引文件、知识工具导入/导出文件、存档清除输出文件和附件存储库。为了让后台服务器和备用服务器访问这些文件，就需要一个共享位置。Linux 和 Unix 安装可以使用 NFS 挂接。针对 Windows 安装，已添加了 UNC 支持。
- 预计即使有其他服务器进行后台和待机操作，CA SDM 性能也依然会保持不变。如果部署更多的应用程序服务器，该性能可能还会提高。
- 每台服务器都与数据库直接连接，这会增加 DBMS 级别的资源争用。建议提高 DBMS 服务器的硬件配置。有关详细信息，请查看系统信息。
- 将常规配置转换为高级可用性配置需要人工操作。实施的规模越大，通常也就越复杂，您可能需要与 CA 服务人员合作以寻求帮助。
- 要迁移到高级可用性配置，请在常规配置中升级到 CA SDM r12.9，然后再转换为高级可用性配置。
- 在同一个网络子网上安装后台服务器和备用服务器，使来自不同应用程序服务器的 ping 时间和延迟相近。
- 可以考虑在与所有用户都能保持畅通网络连接的中央位置放置后台服务器和备用服务器。应用程序服务器可以集中放置在一起，也可以分散在全球各处。

- 高级可用性配置必须始终使用一台后台服务器和至少一台备用服务器。
  - （建议）确保后台服务器和所有其他备用服务器都具有相似的配置。此过程可确保在故障切换期间，当某个备用服务器成为新的后台服务器时，它能像原来的后台服务器完全一样地运行。
  - 可以配置任意台的备用服务器。为了提高 CA SDM 的可用性，可以考虑将一台备用服务器放置在您的备份数据中心或灾难恢复站点。
  - 最小规模的高级可用性实施需要一台应用程序服务器。建议使用两台应用程序服务器来提高可用性，并使用一个负载平衡器来引导 Web 通信。
  - 除 CA SDM 管理员外，不允许其他用户登录到后台服务器。此外，不允许用户登录到备用服务器。
- 我们可以从所有 CA SDM 服务器发送电子邮件通知。目前没有用于限制或配置此选项的方法。高级可用性配置中的每台服务器必须连接至邮件服务器。
  - 将从用户连接到的应用程序服务器发送由最终用户交互活动产生的电子邮件通知。
  - 将由后台服务器上运行的 `pdm_mail_nxd` 实用工具发送由任何后台进程（如用于处理附加事件的动画制作器）产生的电子邮件通知。
  - 在后台服务器故障期间，当后台服务器作为备用服务器可用时，将发送已排队的电子邮件。

### 故障切换注意事项

在将后台服务器故障切换至备用服务器期间，请考虑以下情况：

- 新用户无法登录。
- 对于已连接用户，以下操作在故障切换期间不起作用，用户必须在完成故障切换后再重试：
  - 创建包含附件的故障单。
  - 下载附件。
  - 搜索知识文档。
  - 为新的知识文档建立索引。
  - 入站电子邮件。

- 在故障切换完成后才触发的 SLA 事件。
- **重要信息!** 如果您配置了第三方工具对 CA SDM 服务器启用自动故障切换功能，则必须在启动滚动维护之前禁用它。

### 数据库注意事项

- 各台服务器相互之间以及服务器与数据库之间都存在直接连接。如果 CA SDM 服务器在 DMZ 内，则需要打开防火墙端口，或者实施隧道代理技术来实现此连接。还需要考虑与您的 DBMS 供应商相关的许可安排。
- 请确保在所有 CA SDM 服务器上安装数据库客户端。
- 在高级可用性配置中，所有服务器仍然与单个数据库连接。因为数据库可能会形成单点故障，所以可以考虑利用数据库群集的优势来提高 DBMS 的可用性。
- Microsoft SQL Server 仅在 Windows 平台上受本机支持。例如，如果您的实施中的服务器带有异构操作系统（如 Windows 和 Linux），请选择 Oracle 作为 DBMS，因为 Microsoft SQL Server 在 Linux 上不受支持。
- pdm\_isql 实用工具仅可在应用程序服务器上工作。

### 系统配置、管理和操作

- SOAP Web 服务和 RESTful Web 服务仅在应用程序服务器上受支持。Web Director 可以在所有 CA SDM 服务器上配置。
- 因为应用程序服务器相互之间是独立的，因此 Web Director 只能为在同一台应用程序服务器上运行的 Web 引擎提供服务。Web Director 不能跨应用程序服务器为 Web 引擎提供服务。
- 由于高级可用性配置中的服务器具有更高的独立性，因此，大多数命令行实用工具功能都只在本地服务器上起作用。例如，pdm\_status 只会显示在您执行命令时所在的服务器上运行的 CA SDM 进程。pdm\_webcache 实用工具仅刷新发出该命令时所在服务器上的表单缓存。
- 与通过在主服务器上运行 pdm\_d\_mgr 来启动和停止 CA SDM 进程的常规配置不同，在高级可用性中，每台服务器上的进程都是独立控制的。
- 建议使用新的 pdm\_server\_control（而不是 pdm\_halt）命令来关闭应用程序服务器。关闭之前，可以要求活动用户移至其他应用程序服务器。这可以通过使用停顿选项通知用户来实现。
- pdm\_edit 实用工具已被一个新的图形用户界面所取代，这样就不必像以前那样手动对配置文件进行大量更改。

- 与常规配置不同，在高级可用性配置中，您可以在后台服务器 Web UI 的“选项管理器”中使用 `bopauth_host` 选项指定身份验证服务器详细信息。您不再需要针对高级可用性配置在 `pdm_edit` 中进行此项配置更改。当身份验证服务器不可用时，用户将不能登录。

**注意：**在常规配置中，可以使用一台辅助服务器将 CA SDM 与在其他系统甚至是其他硬件平台上运行的身份验证系统集成。

- 为了防止恶意服务器加入高级可用性配置，所有服务器都必须先在后台服务器的 Web UI 中定义，然后才能对其进行配置。
- 可以在“管理”选项卡中更改高级可用性配置中的服务器的角色信息及其他信息。操作时，请先停止 CA SDM 服务，然后再尝试更改服务器定义。需要对服务器重新配置，才能使更改生效。
- 可以通过运行配置实用工具将服务器由常规配置更改为高级可用性配置，或者进行相反的更改。要确保更改实施中的所有服务器。您的数据仍然未受影响，但是需要进行手动更新才能更改设置。
- 在迁移到 CA SDM r12.9 时，请使用最新的 `pdm_startup` 文件。不要使用 CA SDM 之前版本中的文件。例如，由 `pdm_edit` 实用工具生成的文件。
- 在 `NX.env` 中增加了一些新的环境变量，以支持高级可用性，系统会自动维护变量值。

**重要信息！**不要手动更改 `NX.env`，除非明确指示您这么做。

- 新工具会生成故障单编号和数字记录密钥。为了避免可能出现的数据损坏情况，千万不要尝试加载或手动改变 `Key_Control` 表。
- 在高级可用性配置中，不能将知识工具后台进程移至其他服务器。`kt_daemon` 现在在所有服务器上运行。所有其他知识工具后台进程都作为单独进程在后台服务器上运行。
- 知识工具现在支持 Windows 上的 UNC 文件路径来存储知识导出/导入工具所使用的 EBR 索引文件和输入/输出文件。在高级可用性和常规配置中都可以使用此功能。

**重要信息！**EBR 索引文件路径和 KEIT 文件路径必须指向同一 UNC 凭据，并且其路径必须驻留在同一服务器上才能支持此功能。

- 版本控制从后台服务器分发给 `server_secondary_custom.ver` 文件中配置的文件（例如，`htmlpl`、`.maj`、`.mod` 和 `.sch`）。备用服务器或应用程序服务器一旦启动，就会运行版本控制客户端，以便从后台服务器获取更新的文件。
- 存档/清除在后台服务器上运行，并且支持 Windows 上的 UNC 文件路径来存储输出文件。在高级可用性和常规配置中都可以使用此功能。
- 如果存储库位于远程服务器上，现在，可以通过 `pdm_maileater` 来存储传入电子邮件上的附件。
- 确保您允许后台进程管理器修改 `procsets`，并且不为此操作运行 `pdm_dmnmode` 命令。

### 一般 Web 用户界面注意事项

- 高级可用性配置中的所有服务器上都必须使用 Web 服务器。
- 当由于故障切换而导致后台服务器不可用时，会向 Web 用户显示一个“延迟的服务器响应”表单。当备用服务器被提升为后台服务器后，用户就可以继续其工作。
- `web_cgi_url` 选项的值必须指向：
  - 负载均衡器 - 如果您有多个应用程序服务器。
  - 应用程序服务器 - 如果您只有一个应用程序服务器。

### 附件注意事项

- 可以通过配置多个文档存储库流程来访问共享文件存储库，提高附件的可用性。

### Web Screen Painter 注意事项

- 只能在后台服务器上使用 Web Screen Painter (WSP)。
- 请按照建议的步骤发布 WSP 表单更改，以便将更新的表单分发到安装中的所有服务器。有关详细信息，请参阅“*如何使用 Web Screen Painter 自定义架构*”和“*如何使用 Web Screen Painter 自定义 Web 界面*”方案。
- 虚拟数据库层后台进程在所有服务器上运行。在所有服务器上安装 CA SDM 数据库自定义和对象定义。

### 报告注意事项

- CA Business Intelligence 可以自动检索来自备用应用程序服务器的数据。可以配置此功能来提高 CA SDM 报告的可用性。
- BOXI 未与后台服务器集成在一起。出于此原因，您不能从后台服务器 Web UI 查看报表。如果从后台服务器 Web UI 选择“报表”选项卡，会显示一条错误消息。

### 选项管理器注意事项

- 只能从后台服务器 Web UI 通过选项管理器安装或卸载选项。使用滚动维护步骤可以将更改传播到配置中的所有服务器。有关执行滚动维护的详细信息，请参阅“在 CA SDM 服务器上执行滚动维护”方案。

### Web 服务注意事项

- 只能在应用程序服务器上配置 Web 服务。
- 选项管理器中不再存在 webservices\_domsrvr 选项。可以在每台应用程序服务器上通过修改 NX.env 来单独配置 NX\_WEBSERVICES\_DOMSRVR 变量。

### 一般集成注意事项

- CA SDM Web 用户界面的 URL 必须指向正确配置的应用程序服务器。ca\_application\_registration 包含指向由其他 CA 产品使用的 CA SDM 安装的 URL。此 URL 指向最先配置的 CA SDM 服务器（通常是后台服务器）。只有 CA SDM 管理员才能通过管理工具来更改该值。如果您正在使用负载均衡器，请将此 URL 指向负载均衡器，而不是单台应用程序服务器。有关详细信息，请参阅[联机帮助](#)。
- 大多数最终用户交互以及与其他软件产品的集成都是在应用程序服务器级别完成的。对于应用程序服务器，不存在故障切换。如果某台应用程序服务器不可用，则该应用程序服务器的 Web 服务也不可用。为了提高应用程序服务器的可用性，可以部署一个负载均衡器，以便跨不同的应用程序服务器路由请求。
- 只能将 NSM 集成到单个应用程序服务器，因为这涉及到 IP 地址。如果该服务器中断，则 NSM 集成不可用。
- 必须在任何应用程序服务器上安装 CA Workflow。如果该应用程序服务器已关闭，则 CA Workflow 集成将变得不可用。

### 转换注意事项

- 只能将后台服务器转换为主服务器。
- 只能将主服务器转换为后台服务器。
- 只能将辅助服务器转换为备用服务器或应用程序服务器。
- 只能将备用服务器或应用程序服务器转换为辅助服务器。

### 联合搜索注意事项

- 要启用并使用联合搜索功能，请在配置应用程序服务器时选择联合搜索选项。

## 第 3 章： 文档

---

此部分包含以下主题：

[查看 CA 总目录](#) (p. 25)

[自述文件](#) (p. 25)

### 查看 CA 总目录

CA SDM CA Bookshelf 以符合 Section 508 的 HTML 格式提供产品文档集，并提供每个指南的打印版本。CA Bookshelf 随产品自动安装，您可以通过在产品中单击 Bookshelf 链接对其进行访问。

**注意：**您还可以从 CA 在线支持下载并提取产品的 CA Bookshelf（ZIP 文件）。

#### 提取 ZIP 文件并查看 CA Bookshelf

1. 使用存档产品，如 WinZip。
2. 将内容提取到本地文件夹。
3. 双击 Bookshelf 文件夹中的 Bookshelf.hta 文件。

**注意：**如果要在 Microsoft Internet Explorer 之外的其他 Internet 浏览器中查看硬盘驱动器上的总目录 (bookshelf)，只需打开 Bookshelf.html 文件即可。

此时将打开 CA Bookshelf，您可以使用它来查看和搜索产品文档。

### 自述文件

自述文件是可能随 CA 产品交付的单文件文档。虽然版本说明文件总是包含在 CA SDM 中，但自述文件是可选的。

发布时，CA SDM r12.9 不要求或包括单独的自述文件。



# 第 4 章： 系统信息

---

此部分包含以下主题：

[操作系统](#) (p. 27)

[数据库管理系统](#) (p. 33)

[系统要求](#) (p. 34)

[Web 浏览器支持](#) (p. 37)

## 操作系统

CA SDM r12.9 支持一些 64 位操作系统。CA 对每个操作系统的支持取决于它们的生命周期期限（由制造商确定），或者直到 CA 宣布不再支持。

对于所有支持的平台，CA SDM 支持从 r11.2、r12.0、r12.1、r12.5、r12.6 和 r12.7 升级到 r12.9。

对于 Windows，您可以从 r11.2、r12.0、r12.1、r12.5、r12.6 和 r12.7 直接升级到 CA SDM r12.9。

如果您将 CA SDM 安装在 Linux 或 UNIX 上，则仅可以从 r12.5、r12.6 和 r12.7 升级到 CA SDM r12.9。如果您的安装运行在该产品的以前版本之上，例如在 Linux/UNIX 上的 r11.2、r12.0 和 r12.1，则必须升级到 CA SDM r12.5，并将 CA SDM 移到一个支持的平台和数据库，然后再升级到 CA SDM r12.9。

请考虑以下操作系统信息：

- CA SDM 要求采用 8.3 文件名格式进行创建。

**注意：**有关配置文件名创建规则以及 disable8dot3 注册表项的详细信息，请参阅操作系统的 *联机帮助* 和支持文档。

- 适用于 Linux 和 UNIX 的 CA EEM 必须从命令行中安装。如果您尝试从 CA SDM 安装介质（“产品安装”选项）安装 CA EEM，系统会显示一条消息，告知您使用命令行进行安装。命令行安装使用自解压 shell 脚本，它会引导您完成安装进程。

## IBM AIX 操作系统

CA SDM 支持以下 IBM AIX 操作系统：

发行版本	版本	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
6.1	(64 位)	否	是	是
7.1	(64 位)	否	是	是

对于 CA SDM，请考虑以下事项：

- 安装 CA SDM r12.9（或从以前版本进行迁移）之前，必须已在 IBM AIX 服务器上安装并运行 IBM XL C/C++ Runtime Environment 版本 9.0.0.9（或更高版本）。
- 可以将 CA SDM 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 IBM AIX 上安装 CA Business Intelligence。
- IBM AIX 上支持安装 CA Workflow 1.1.132.0 服务器；但是您必须在 Windows 和 Linux 操作系统上安装 CA Workflow IDE 客户端。
- 在 IBM AIX 上，如果在安装过程中选择了 CA EEM，请按照提供的说明安装 CA EEM。

**注意：**有关将产品与 CA SDM 集成的详细信息，请参阅《实施指南》。

**重要信息！** CA SDM r12.9 不向 AIX 提供 tools.jar 和 javac。配置 REST Web 服务和支持自动化需要 tools.jar 文件。要使用 REST 示例文件，必须在 AIX 上安装 javac。您可以从 IBM 网站上适用于 Linux 的 IBM 开发人员工具包部分为 AIX 下载 Java SDK。下载 Java SE 的 32 位二进制文件，并在 AIX 计算机上的任意位置安装 JDK 1.7 SR4。将 tools.jar 从安装 JDK 的位置复制到 <共享组件>\JRE\1.7.0\_04\lib，将 javac 复制到 \JRE\1.7.0\_04\bin。您也可以可以在 NX\_JRE\_INSTALL\_DIR 变量中查找 JRE 位置。在运行产品配置之前，必须将 tools.jar 文件复制到所有 AIX 安装中。

## Microsoft Windows 操作系统

CA SDM 支持以下 Microsoft Windows 操作系统:

发行版本	版本	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
Windows Server 2008 SP2	Standard Edition、Enterprise Edition、Data Center (64 位)	是	是	是
Windows Server 2008 R2	Standard Edition、Enterprise Edition、Data Center (64 位)	是	是	是
Windows Server 2012 SP1	Standard Edition、Data Center (64 位)	否	否	是

CA Business Intelligence 支持全套的性能管理、报告、查询和分析应用程序。必须安装 CA Business Intelligence R3.3 SP1 (CABI 3.3 SP1 是一个修补程序版本, 等同于 SAP BOXI 3.1 SP6 修补程序版本) 修补程序, 才能完成 CA Business Intelligence 安装。有关将产品与 CA SDM 集成的详细信息, 请参阅《实施指南》。

## Redhat Enterprise Linux 操作系统

CA SDM 支持以下 Redhat Enterprise Linux 操作系统:

发行版本	版本	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
5.5	64 位	否	是	是
6.0	64 位	否	是	是

对于 CA SDM, 请考虑以下事项:

- 可以将 CA SDM 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成, 但不支持在 RedHat Linux 上安装 CA Business Intelligence。
- 确认您在 RedHat Linux 上具有以下 Java 库来启动产品安装程序:
  - java-1.4.2-gcj-compat-1.4.2.0-40jpp.115
  - java-1.4.2-gcj-compat-devel-1.4.2.0-40jpp.115

- java-1.4.2-gcj-compat-devel-1.4.2.0-40jpp.115
- java-1.4.2-gcj-compat-src-1.4.2.0-40jpp.115

- 要将 CA SDM 成功安装在 RedHat Enterprise Linux 6.0 上，请验证您有下列 RPM 软件包及其依存关系：

必需的 RPM

- libXp-1.0.0-15.1.el6.i686.rpm

依存关系

- libXau-1.0.5-1.el6.i686.rpm
- libxcb-1.5.1-1.el6.i686.rpm
- libXext-1.1.3-1.el6.i686.rpm
- libX11-1.3.2-1.el6.i686.rpm

必需的 RPM

- libXtst-1.0.99.2-3.el6.i686.rpm

依存关系

- libXi-1.3.3-3.el6.i686.rpm

必需的 RPM

- openssl-1.0.0-4.el6.i686.rpm

依存关系

- zlib-1.2.3-25.el6.i686.rpm
- libselinux-2.0.94-2.el6.i686.rpm
- keyutils-libs-1.4-1.el6.i686.rpm
- krb5-libs-1.8.2-3.el6.i686.rpm

必需的 RPM

- openldap-2.4.19-15.el6.i686.rpm

依存关系

- db4-4.7.25-16.el6.i686.rpm
- cyrus-sasl-lib-2.1.23-8.el6.i686.rpm

## 必需的 RPM

- pam-1.1.1-4.el6.i686.rpm

## 依存关系

- cracklib-2.8.16-2.el6.i686.rpm
- audit-libs-2.0.4-1.el6.i686.rpm
- **注意：** 32 位和 64 位系统上都需要这些 32 位程序包（pam-1、cracklib-2 和 audit-libs-2）。

- 确认您具有下列 pcre 和 libuuid 程序包：

- pcre-7.8-3.1.el6.i686.rpm
- libuuid-2.17.2-6.el6.i686.rpm

**注意：** 32 位和 64 位系统上都需要这些 32 位程序包（pcre-7 和 libuuid-2）。

**注意：** 有关将产品与 CA SDM 集成的详细信息，请参阅《实施指南》。

## Oracle Solaris 操作系统

CA SDM 支持以下 Oracle Solaris 操作系统：

发行版本	版本	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
10	SPARC (64 位)	否	是	是
11	SPARC (64 位)	否	否	是

对于 CA SDM，请考虑以下事项：

- 可以将 CA SDM 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 Oracle Solaris 上安装 CA Business Intelligence。
- 您可以在 Oracle Solaris 上安装 CA EEM，但 Oracle Solaris 上的 CA SDM 无法对任何平台上的 CA EEM 进行外部身份验证。CA EEM 身份验证功能要求站点将 boplgln 后台进程移到 Windows、Linux 或 AIX 操作系统。Oracle Solaris 上的 boplgln 后台进程无法与任何平台上的 CA EEM 服务器集成。
- Oracle Solaris 上支持安装 CA Workflow 1.1.132.0 服务器；但是您必须在 Windows 和 Linux 操作系统上安装 CA Workflow IDE 客户端。

**注意：**有关将产品与 CA SDM 集成的详细信息，请参阅《实施指南》。

## Novell SUSE Linux (SLES) 操作系统

CA SDM 支持以下 Novell SUSE Linux 操作系统：

发行版本	版本	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
11	(SP1 64 位)	否	是	是

对于 CA SDM，请考虑以下事项：

- 可以将 CA SDM 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 SUSE Linux 上安装 CA Business Intelligence。

**注意：**有关将产品与 CA SDM 集成的详细信息，请参阅《实施指南》。

## VMware 操作系统

CA SDM 支持以下 VMware 操作系统：

发行版本	版本	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
ESX Server	4.0 或更高版本	是	是	是

**重要信息！** 如果要在网络地址转换 (NAT) 环境中的 Windows 上配置 CA SDM，请使用服务器的主机名和 IP 地址修改本地主机文件。您可以在 `\system32\drivers\etc\hosts\` 目录中找到主机文件。

## 数据库管理系统

下面的表格列出了 CA SDM r12.9 支持的数据库管理系统。

**重要信息！** 考虑下列信息：

- 对于 UNIX/Linux Oracle 实施，请先设置 Oracle 环境变量，然后再安装或迁移 CA SDM。
- 要解决 Oracle 11g 的某些已知问题，*必须*通过将 `NX.env` 变量设置为 `NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0` 来强制区分大小写。我们还建议您将 `NX_DSSORT` 设置为 `BINARY`，以使 `domsrvr` 排序区分大小写。升级到 Oracle 11gR2 的最新版本（*必须*包括 Oracle 修补程序 10248523）后，您可以重置 `NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=1` 以便不区分大小写。
- 如果要使用远程 MDB，数据库客户端（Oracle 或 SQL Server）*必须*安装在安装有 CA SDM 的同一计算机上。

CA SDM 支持以下 Microsoft SQL Server - 数据库版本：

- SQL Server 2008、R2、SP1、SP2、SP3
- SQL Server 2012、SP1

CA SDM 支持 Oracle 11g R2。32 位 ORACLE 客户端必须安装在所有 CA SDM 服务器上。

**注意：** 我们在安装了 Oracle 11g R2 的 HP UNIX 上支持远程 MDB。

## 系统要求

临时空间要求因系统而异。我们建议，至少留出 512 MB 空间用于 CA SDM 安装，256 MB 空间用于 CA MDB 安装。如果临时空间小于建议的最小值，您可以使用 IATEMPDIR 变量来将安装程序的临时空间重定向到其他文件夹。

（高级可用性配置）必须满足或超过以下要求，CA SDM 服务器才能正确安装和运行：

服务器类型	CPU 要求	RAM 要求	磁盘空间要求
备用或后台服务器 <b>注意：</b> 所有备用服务器和后台服务器都必须有类似硬件和软件需求。	最低采用双处理器 2 GHz 首选四核处理器 2 GHz	最小 4 GB 建议 8 GB	4 GB <b>注意：</b> 提到的最小磁盘空间用于产品安装和最小应用日志增长。
应用程序服务器 <b>注意：</b> 管理部署的每个应用程序服务器的最低推荐配置必须一致。	最低采用双处理器 2 GHz 首选四核处理器 2 GHz	最小 4 GB 建议 8 GB <b>注意：</b> RAM 大小可能根据 domsrvr 或 webengine 对的数目增加	4 GB
远程 MDB	最低采用双处理器 2 GHz 首选四核处理器 2 GHz	最小 4 GB 建议 8 GB	20 GB <b>注意：</b> 建议的最小磁盘空间是 20 GB，但是，您也应当允许增量增长以容纳新 MDB 表条目，并且向其他 Service Desk 相关的文档提供足够空间。

服务器类型	CPU 要求	RAM 要求	磁盘空间要求
附件	-	-	基于您的组织要求。
<p><b>注意：</b>不建议将附件存储位置作为备用或后台或应用程序服务器的一部分，以避免故障切换期间的任何链接中断。建议在独立的文件服务器上保留此存储库（最好是在共享存储位置）。对于高级可用性配置，您可以将 SAN 用于已配置的 RAID 5。通过在多个应用程序服务器上使用多个存储库来实现最佳性能。</p>			

（高级可用性配置）必须满足或超过以下要求，CA SDM 服务器才能正确安装和运行：

服务器类型	CPU 要求	RAM 要求	磁盘空间要求
主服务器	最低采用双处理器 2 GHz	最小 4 GB 建议 6 GB <b>注意：</b> RAM 大小可能根据 domsrvr 或 webengine 对的数目增加。	4 GB
辅助服务器	最低采用双处理器 2 GHz	最小 4 GB 建议 6 GB <b>注意：</b> RAM 大小可能根据 domsrvr 或 webengine 对的数目增加。	4 GB

服务器类型	CPU 要求	RAM 要求	磁盘空间要求
远程 MDB	最低采用双处理器 2 GHz 建议：四核处理器 2 GHz	最小 4 GB 建议 8 GB	20 GB <b>注意：</b> 建议的最小磁盘空间是 20 GB，但是，您也应当允许增量增长以容纳新 MDB 表条目，并且向其他 Service Desk 相关的文档提供足够空间。

**注意：**仅为每个 CPU 使用一个 DOM 服务器或 Web engine 对，并为每个对分配 1GB RAM。

CA SDM Web 客户端计算机要能够以更出色的性能访问 CA SDM，必须满足或超出以下要求：

硬件	要求
CPU	推荐采用双处理器 2.0 GHz
内存	最低采用 2 GB 可用内存
磁盘空间	4 GB

基于您的 CA SDM 环境大小，该产品的安装和运行良好要求必须满足或超过以下条件：

数据库大小	硬件	要求
小 - 在测试环境中安装 CA SDM 时使用	CPU	最低采用双处理器 2.0 GHz
	内存	最小 2 GB
	磁盘空间	最低 4 GB。将随着时间增加，以满足数据库增长的需求

数据库大小	硬件	要求
中 - CA SDM 默认。大多数 CA SDM 安装的推荐设置。	CPU	双处理器 2.0 GHz
	内存	最小 4 GB 建议 6 GB
	磁盘空间	最低 4 GB。将随着时间增加，以满足数据库增长的需求
大 - 用于大型 CA SDM 安装	CPU	四处理器 2.0 GHz
	内存	最小 4 GB 建议 8 GB
	磁盘空间	最低 4 GB。将随着时间增加，以满足数据库增长的需求

**注意：** MDB 数据库服务器的数据文件目录至少需要 2 GB 的空间。

## Web 浏览器支持

CA SDM 支持下列 Web 浏览器。有关具体的版本支持，请访问 <http://support.ca.com> 了解浏览器兼容性矩阵信息。

### 台式机和便携式计算机

为以下浏览器提供全面支持：

- Microsoft Internet Explorer 8、9 和 10
- Mozilla Firefox ESR 17 和 ESR 24

**注意：** 有关 ESR 的更多信息，请访问 <https://wiki.mozilla.org/Enterprise/Firefox/ExtendedSupport%3AProposal>。

- Google Chrome 27.0.x 及更高版本
- Apple Safari 5.1 及更高版本

**注意：**如果您希望使用 Tab 键浏览 CA SDM 链接和按钮，请在 Safari 中启用高级设置，以指定“按 Tab 键”来突出显示网页上的每一项。

**注意：**当您打开支持自动化客户端时，会显示有关如何在您的计算机上下载并安装此客户端的说明。针对任何安全提示选择“是”或“确定”，并且不要更改文件名。如果您重命名文件，或者针对安全提示单击“否”或“取消”，则不会安装此客户端。

**重要信息！**您只能从 32 位 Web 浏览器启动支持自动化分析人员界面。

### 平板电脑

为 Apple iPad 提供有限支持。

**重要信息！**CA SDM 支持在 Apple iPad 上使用 iOS 7.0 浏览器来仅显示分析人员界面、员工自助服务、客户自助服务以及供应商自助服务界面。CA SDM 不支持在平板电脑上使用附件。在 iPad 上，Safari 浏览器支持完整的 CA SDM 用户界面。其他浏览器也可以显示完整的用户界面，但目前不受支持。

CA SDM 会将 Apple iPad 默认浏览器的功能限制为以下方面：

- 公告
- 记分板
- 创建、修改和搜索故障单，并对故障单进行排序
- 搜索并查看知识文档
- 提交知识文档（仅适用于员工界面）

### 智能电话

在所有不受支持的设备和浏览器上显示 PDA 界面。

# 第 5 章： 已知问题

---

此部分包含以下主题：

- [CA 产品的已知问题](#) (p. 39)
- [客户端已知问题](#) (p. 46)
- [已知的配置问题](#) (p. 57)
- [已知的数据库问题](#) (p. 64)
- [已知的文档问题](#) (p. 67)
- [已知的安装问题](#) (p. 67)
- [已知的知识管理问题](#) (p. 70)
- [已知的本地化问题](#) (p. 72)
- [已知的迁移问题](#) (p. 90)
- [已知的其他问题](#) (p. 94)
- [已知的报告问题](#) (p. 98)
- [已知安全问题](#) (p. 103)
- [已知升级问题](#) (p. 109)
- [已知的 SharePoint 问题](#) (p. 113)
- [已知的 CA SDM Mobile Enabler 问题](#) (p. 115)

## CA 产品的已知问题

已知问题将影响将 CA 产品和组件与 CA SDM 结合使用的行为和成功。

### GRLoader 兼容性

CA SDM 通用资源加载程序 (GRLoader) 已分发 r12.9 版本，并向后兼容以前的所有 CA CMDB 版本。

**重要！** 我们建议您将已分发的 GRLoader 与 CA SDM r12.9 一起使用。

以下注意事项适用于 GRLoader：

- 随 CA CMDB r11.x 一起分发的 GRLoader 实用工具与 CA SDM r12.9 不兼容。将该实用工具升级到随 CA SDM r12.9 一起分发的版本。
- 对于使用 GRLoader 的任何第三方产品，应按照《CA CMDB 技术参考指南》中的说明重新安装 java\lib 目录中的所有文件和目录。
- 可能需要升级较早版本的 GRLoader，例如，随 CA Cohesion ACM 一起分发的 GRLoader。可通过应用相应的修补程序来完成此过程。

- （仅限于 Solaris）在使用 `pdm_task` 运行 `GRLoader` 时，不能从 `pdm_task` 导出环境变量 `$NX_ROOT`。通过执行以下操作之一，可阻止导出 `$NX_ROOT`：
  - 临时注释掉导出 `$NX_ROOT` 的行。
  - 添加一个小脚本，以便在 `pdm_task` 运行 `GRLoader` 时不导出 `$NX_ROOT`。

**注意：**在非 Windows 操作环境中，使用 `pdm_task GRLoader <arguments>` 调用 `GRLoader` 非常有用。

## 无法访问从 Web Screen Painter 创建的自定义表

### 症状：

我使用 Web Screen Painter 创建了表，但是不可以从 CA SDM Web UI 访问此表的列表页面。

### 解决方案：

自定义表名不能包含 JavaScript 关键词，如 `alert`，`prompt` 和 `confirm`。例如，具有名称 `z_global_alert` 的自定义表被 CA SDM webengine 拒绝。使用一些其他名称创建表并重试。

## 无法登录到 EEM High Availability 环境的 CA SDM Server

### 症状：

当两个 EEM 服务器同时停机，而我们尝试启动一个或两个 EEM 服务器时，CA SDM 用户登录无效。

### 解决方案：

联系 [CA 在线支持](#) 以应用修补程序并解决此问题。

## 如何查看日志文件

如果 CA Business Intelligence 安装失败，请查看日志文件了解更多信息。日志文件包含错误代码，这些代码以某些函数的返回值呈现。

这些日志文件（ca-install.log、CA\_Business\_Intelligence\_InstallLog.log）位于 CA Business Intelligence 安装目录的顶级。在安装期间，它们位于系统上由 TEMP 环境属性确定的临时位置。如果安装失败，您可以在此临时位置找到日志文件。

如果遇到问题，请执行以下操作：

1. 打开 CA\_Business\_Intelligence\_InstallLog.log 并检查是否报告了错误。
2. 打开 ca-install.log 文件。  
此文件较大并且包含日志详细信息。
3. 向下滚动至文件的底部，并检查是否报告了任何错误。
4. 搜索 BIEK\_GetExitCode 以检查 BIEK\_GetExitCode 函数的返回值。  
如果返回值不是 0，说明存在安装错误。
5. 搜索关键字，如 Error、Warning、CMS 或 InfoStore，以找出错误原因。

## 如果以前版本的 eTPKI 在 CA SDM 之后安装，CA SDM 将无法启动

在带有 CA SDM 之后安装的其他 CA 产品的 Windows 系统上有效。

**症状：**

CA SDM 正在启动时出现以下消息：

**无法连接到数据库**

使用以前版 eTPKI 的 CA 产品在 CA SDM 之后安装时，CA SDM 无法启动

**解决方案：**

为避免此问题，请执行以下操作：

1. 编辑系统路径：将 PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib 目录移到路径的开头。
2. 启动 CA SDM。

## 将记分板添加到多框表单时出错

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

将记分板添加到多框架表单中时，发生以下错误:

错误: `window.parent.scoreboard` 无属性

例如，当您执行以下操作时会出现此问题:

1. 创建多框架表单。
2. 将记分板添加到其中一个框架中。
3. 发布表单。
4. 将表单添加到选项卡，然后将选项卡添加到角色。
5. 使用您向其中添加选项卡或表单的角色登录到 CA SDM。

将显示以下错误消息:

错误: `window.parent.scoreboard` 无属性

**注意:** 有关这些步骤的信息，请参阅 [联机帮助](#)。

### 解决方案:

在 CA SDM r12.9 中，不要将记分板与多框架表单一起使用。

## 启动 CA Process Automation 流程查看器时出错。

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

用户尝试从 CA SDM 启动 CA Process Automation 流程查看器时，将显示以下错误消息:

无法启动应用程序。[Client name][Publisher][From]

**解决方案:**

CA Process Automation 安装程序使用在其中安装此安装程序的计算机的主机名填充 CA Process Automation 配置文件中的信息。为使 CA Process Automation 正确操作，主机名必须是从 CA SDM 访问 CA Process Automation 的所有计算机可访问的名称。如果安装过程中设置的主机名值存在问题，则管理员可以变更 CA Process Automation 配置文件以解决问题。

1. 在 CA Process Automation 服务器上打开 %InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties 文件。
2. 将 oasis.local.hostname 变更为从 CA Process Automation 服务器和 CA SDM 工作站均可访问的值。

**注意:** 验证新主机名是否与 caextwf\_processdisplay\_url 选项中设置的 CA SDM 选项管理器值相匹配。

3. 重新启动 CA Process Automation 服务器。

用户可以从 CA SDM 启动流程查看器。在从 CA SDM 访问 CA Process Automation 的所有计算机中都可以访问该主机名。

## CA Process Automation 客户端利用之前的用户凭据启动

**症状:**

启动 CA Process Automation 客户端时，客户端利用之前的用户凭据打开。

**解决方案:**

CA Process Automation 将用户名和密码等数据缓存在浏览器中。当用户在任何故障单详细信息页的“ workflow 任务”选项卡下单击“查看流程”或任何流程实例日志时，此缓存将导致客户端利用之前的用户凭据打开。

登录到 CA SDM 或在新浏览器中打开 CA SDM 之前，请清除浏览器缓存。

## 单击“查看流程”按钮时将显示 404 错误

### 症状:

CA SDM r12.9 已与 CA Process Automation r3.1 SP1 集成。从 CA SDM 单击“查看流程”按钮时，将显示 404 错误。

### 解决方案:

1. 选择“选项管理器”、“CA IT PAM 工作流”。
2. 将 `caextwf_processdisplay_url` 选项的值设置为以下内容：

```
http://<wf_hostname>:<wf_tomcat_port>/itpam/JNLRequestProcessor?processType=startUI&roid=
```
3. 重新启动 CA SDM 服务。

## 属于服务族的从项配置项不在变更排定程序上显示

### 症状:

如果 `ci_resource_family` 表中服务族的 `table_extension_name` 不同于“serx”，属于“企业服务”与“服务”配置项族的从项配置项将不会在变更排定程序上显示。

### 解决方案:

将服务族的 `table_extension_name` 更改为“serx”。

## 帮助集重新定义错误

### 在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

从帮助集中删除主题时，主题标题不会从目录中删除。

例如，当您执行以下操作时会出现此问题：

1. 创建帮助集。
2. 将帮助集与新建的角色相关联。
3. 编辑帮助集定义并删除一些内容。
4. 使用具有编辑过的帮助集的角色登录到 CA SDM。
5. 启动联机帮助并检查目录。

已删掉的帮助主题仍然列在目录中。

**解决方案:**

1. 创建帮助集而不是编辑帮助集。
2. 编辑角色以附加新的帮助集。

**注意:** 有关这些步骤的信息, 请参阅 *联机帮助*。

## 配置项协调属性非承租人感知型

在安装了多方租用的所有系统上存在此问题

**症状:**

用户无法创建配置项, 因为它与不同承租人拥用的另一个配置项冲突。  
以下协调属性非承租人感知型:

- 名称
- 序列号
- 主机名
- DNS 名称
- 资产标记

**解决方案:**

要防止此冲突, 可将承租人的名称附加到一个或多个协调属性后面。

## 支持自动化 创建名为 CA-SupportBridge 的临时文件夹

**症状:**

最终用户和分析人员使用支持自动化时, 无法找到临时支持自动化文件夹。临时文件夹用于存储来自最终用户客户端和支持自动化分析人员界面的文件(如可执行文件)。

**解决方案:**

应用程序创建的临时文件夹名为 CA-SupportBridge, 如在以下目录中:

C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\CA-SupportBridge

## 在 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 数据库上执行清除操作不导出非活动用户

在 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 数据库上运行历史数据清除脚本后，非活动用户（即在保留的历史期间为包含在协助会话中的用户）不会导出到 r12.9 数据库。

## CA BSI 度量标准数据未正确显示

如果将 CA SDM 与 CA BSI 集成在一起，则用户可以显示与 CA BSI MDR 相关联的合同配置项的度量标准数据。在提交请求前，用户必须指定合同当事人（CA BSI 实体）。如果合同当事人名称包含某些非字母数字字符，则 CA BSI 将无法正确显示度量标准数据。我们建议合同当事人名称使用字母数字字符，并避免使用以下任意字符：

reserved = gen-delims / sub-delims

gen-delims = : / ? # [ ] @

sub-delims = ! \$ & ' ( ) \* + , ; =

## CA NSM 集成

计划与 CA NSM 进行集成的 CA SDM r12.9 客户必须应用使用 CA SDM r12.9 WSDL 启用集成的 CA NSM 修补程序。

您可以从 [CA 在线支持](#) 下载 CA NSM 修补程序。

## 客户端已知问题

已知问题将影响在 CA SDM 之内使用客户端的行为和成功。

## 无法启动 支持自动化 Web 交谈客户端会话

### 症状:

只有关闭现有浏览器并打开新的浏览器后，才能启动 Web 交谈客户端会话。使用 IP 地址配置 `supportautomation_url` 时，遇到以下问题：

- 关闭第一个 Web 客户端最终用户会话后，Web 客户端最终用户未启动。“后继注销”页将显示以下消息：您的实时协助会话已完成。
- 尝试在同一计算机的同一浏览器窗口中启动其他 Web 客户端最终用户控制台时，不同的 Web 客户端最终用户控制台与现有的 Web 客户端会话合并在一起。

### 解决方案:

如果 `supportautomation_url` 配置使用具有现有主机名映射的 IP 地址，则 HTTP 请求处理会解析为此主机名。您可以将 `supportautomation_url` 的配置变更为主机名，也可以删除 IP 地址到主机名的映射来解决该问题。

## 无法静默运行 支持自动化 代理安装程序

适用于启用或禁用 UAC 的 Windows 8 以及启用 UAC 的 Windows 7。启用 UAC 的 Vista

### 症状:

我无法在 支持自动化 代理安装程序上执行静默安装或静默卸载。

### 解决方案:

要静默运行安装程序，用户必须使用内置管理员帐户。如果用户是已创建的管理员（非内置管理员），请完成下列步骤以执行静默安装或卸载：

1. 以管理员身份打开命令提示符。  
显示 UAC 窗口。
2. 单击 UAC 窗口上的“是”，转到静默安装 bat 文件的文件位置并运行批处理程序。

## 无法执行一些支持自动化任务（聊天、自动化、文件传输、远程注册表等等）

适用于预装了支持自动化代理的 **Windows XP 64 位计算机**。

### 症状：

远程控制和快照功能正在工作，而其余功能（例如，聊天、自动化、文件传输和远程注册表，等等）未运行。

### 解决方案：

目前不存在解决方案。

## 无法使用远程控制功能

适用于预装代理的 **Windows 8 计算机**

### 解决方案：

对最终用户的计算机执行以下注册表更改：

- Hive: HKLM
- Path: SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Windows
- DWORD: NoInteractiveServices
- 将值 "1" 改为 "0"

我们也建议，在分析人员尝试与最终用户执行远程控制时，最终用户计算机必须作为控制台会话访问，而不是其他任何远程桌面协议。

## 无法在 HKEY\_LOCAL\_MACHINE 的 Software 下创建注册表项

在启用了 UAC 的 Windows 7、8 和 Vista 上存在此问题

### 症状:

SA 分析人员已启动与 SA 最终用户的实时交谈会话。SA 分析人员和 SA 最终用户在不同的计算机上，且 SA 最终用户已经以创建的管理员身份登录到支持自动化。SA 分析人员尝试在 SA 最终用户计算机（启用了 UAC 的 Windows 7、8 和 Vista）上 HKEY\_LOCAL\_MACHINE 的 Software 下创建注册表项。将显示错误消息。

### 解决方案:

使用模拟功能，并以内置管理员身份模拟以处理注册表项。

## 支持自动化 客户端不在 Chrome、Safari 或 Firefox 上打开

### 症状:

在从 Chrome、Safari 或 Firefox 中打开支持自动化分析人员界面或最终用户客户端时，支持自动化客户端将在 IE 中打开。即使将 Chrome、Safari 或 Firefox 设置为默认浏览器，此客户端仍然仅在 IE 中打开。例如，您在支持自动化分析人员界面上单击任意链接，例如，突发事件。该突发事件将在 Internet Explorer 中打开，而不是在 Chrome、Safari 或 Firefox 中打开。如果禁用 IE，此链接将不起作用。

### 解决方案:

无解决方案。

## 支持自动化分析人员在协助会话期间无法使用远程控制

在 **Windows Vista、Windows 7 和 Windows 8** 上存在此问题

### 症状:

当我在协助会话期间使用远程控制时，我尝试以管理员身份运行应用程序，并在“用户帐户控制”窗口中使用所提供的管理员凭据。我无法控制在最终用户计算机上的远程控制会话中已打开的应用程序。

### 解决方案:

Windows Vista、Windows 7 和 Windows 8 不会在 Web 启动期间向支持自动化分析人员显示“用户帐户控制”(UAC) 窗口或任何“安全桌面”窗口。当最终用户计算机运行 CA 支持自动化代理服务时，您只能在桌面之间进行切换，以显示安全 Windows 窗口。

## 无法查看 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE 子注册表项

适用于 **Windows 64 位计算机**

### 症状:

当最终用户使用 64 位客户端计算机时，此注册表项表现为以下行为：

- 在协助会话期间，用户希望从支持自动化分析人员界面上创建、修改或删除最终用户计算机上的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE 下的注册表项。而这些注册表项显示在最终用户计算机的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node 下。
- 用户希望创建、修改或删除最终用户计算机上的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node 下的注册表项，并启动协助会话。而这些注册表项显示在分析人员会话中的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE 下。
- 用户希望创建、修改或删除最终用户计算机上的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE 下的注册表项，并启动协助会话。而这些注册表项未显示在分析人员协助会话中的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE 下。

**注意：**WoW64 会将 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node 注册表项作为 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE 透明地显示在 32 位应用程序中。有关详细信息，请参阅名为“受 WOW64 影响的注册表项”的 MSDN 文章。

## 启动支持自动化分析人员和最终用户客户端时显示错误消息

在 Internet Explorer 8、9 和 10 中存在此问题

### 症状:

对于支持自动化最终用户客户端,如果您的 CA SDM 站点位于 Internet 区域(或任何其他区域)中,且具有高于“中低”的安全级别,Internet Explorer 将阻止弹出窗口,最终用户将无法启动支持自动化客户端。

对于支持自动化分析人员客户端,如果您的 CA SDM 站点位于 Internet 区域(或任何其他区域)中,且具有高于“中低”的安全级别,Internet Explorer 将阻止从 IFRAME 下载和启动,分析人员将无法启动实时协助。

### 解决方案:

对于支持自动化最终用户客户端,将 CA SDM 站点移动到受信任的站点区域,并将安全级别设置为“中低”,或允许 CA SDM 站点中的弹出窗口。

对于支持自动化分析人员客户端,将 CA SDM 站点移动到受信任的站点区域,并且将安全级别设置为“中低”。您也可以通过设置“为下载启用”和“自动提示文件下载”选项来设置自定义安全级别。

## 子菜单不会从 iOS 的页面中消失

适用于 Apple iPad

### 症状:

当我单击“Service Desk”选项卡上的“文件”菜单时,子菜单不会消失,直到从子菜单中选择任意链接或选择其他任何选项卡。如果单击表单中的其他链接,子菜单不会消失。

### 解决方案:

由于 iOS 的限制,会发生此行为,因为 iPad 不使用鼠标。

## 在 Internet Explorer 上无法导出计划

在 Windows 上有效

### 症状:

在 Internet Explorer (IE) 中启用“增强的安全性”时，导出变更单计划将无法正常工作。“增强的安全性”选项会阻止 IE 显示“导出”按钮为用户创建的下载提示。“增强的安全性”仅在 Windows 的服务器安装上可用。

### 解决方案:

在 IE 中禁用“增强的安全性”选项。

## 在 IE 中查看大量知识类别时，会出现脚本警告

适用于 IE 8

### 症状:

当我尝试加载大量知识类别时，IE 会显示一条警告消息：“此页面上的脚本造成 Internet Explorer 运行速度减慢。”

### 解决方案:

访问 Microsoft 支持页面，并查看文章 175500 以下载修补程序。

## Cygwin 环境导致应用程序问题

### 症状:

我可以从 AIX 服务器使用 Cygwin 环境启动 CA Service Desk Manager Java 应用程序，但是应用程序按钮无法使用。

### 解决方案:

此行为是 Cygwin 环境问题。请使用其他仿真器。

## 无法访问变更日历中的功能

在“变更日历”选项卡中，如果您单击 Internet Explorer 中的“返回”按钮，则无法访问变更日历中的功能。此时将显示不支持此对象的错误。请从 CA SDM 中注销，以便再次访问“日历”选项卡。

## 知识管理中 Firefox 的限制

### 在 Windows 和 Linux 上有效

在使用 Firefox 浏览器时，您可能遇到知识管理中的以下限制：

#### 症状：

在 HTML 编辑器的“设计”选项卡中，您无法删除先前保存的、在知识文档的“解决办法”字段中输入的文本。

#### 解决方案：

您可以从 HTML 编辑器的“源”选项卡中删除先前保存的文本。

#### 症状：

在知识管理中，Firefox 安全设置可能阻止您使用“剪切”、“复制”和“粘贴”功能。

#### 解决方案：

要启用“剪切”、“复制”、“粘贴”功能，您必须修改浏览器的安全首选项。

**注意：**有关配置浏览器首选项的详细信息，请参阅 [mozilla.org](http://mozilla.org)。

## Chrome 无法正确显示页面标题

### 适用于 Windows Server 2008

#### 症状：

当我使用 Google Chrome 时，某些标题页面无法正确显示。例如，`detail_in.html` 包含标题“无标题”。

#### 解决方案：

请升级到最新版本的浏览器。

## 在创建故障单期间选择联系人时，iOS 发生崩溃

**适用于 iOS**

**症状：**

当我创建故障单并希望添加联系人时，浏览器发生崩溃。iOS 的自动更正功能以及 CA SDM 的“即输即搜”功能将检索结果，然后用户将选择 CA SDM 检索到的联系人。

**解决方案：**

请在 iOS 上禁用自动更正功能。

## 在 iPad 上注销后，子窗口无法关闭

**适用于 iPad iOS 5**

**症状：**

当我从 iPad 上的 CA SDM 注销后，子窗口无法关闭。例如，我单击了“文件”、“新建变更单”。当我从 CA SDM 中注销后，“新建变更单”窗口仍保持打开状态，我仍然可以输入数据。

**解决方案：**

在使用句柄 (close() API) 关闭窗口时，iOS 5 操作系统出现问题。有关详细信息，请使用 Internet 搜索引擎查找“iPad Safari IOS 5 window.close()”。

## Web 界面在 Internet Explorer 中显示不正确

在 Windows 上存在此问题

**症状:**

我遇到以下任一问题:

- 当我登录到分析人员界面时, Web 界面显示不正确。
- 我无法作为客户或员工登录。
- 访客登录链接不在页面上, 或者按钮不正确。
- Internet Explorer 正在使用增强的安全配置, Internet 区域不允许运行任何脚本。

**解决方案:**

请完成以下任务之一:

- 在 IE 中创建自定义安全级别以启用最多条目, 或者向本地 Intranet 区域中添加服务器 *hostname*。
- 以管理员身份登录, 并在 Internet Explorer 中禁用增强的安全配置。

## JavaScript 更新导致 Internet Explorer 中页面显示错误

在 Internet Explorer 8、9 和 10 中存在此问题

**症状:**

我已迁移到了 CA SDM r12.9, 或者通过更新 JavaScript 文件修改了 CA SDM。更新没有正确显示在 Web 界面中。还会出现 JavaScript 错误。

**解决方案:**

Internet Explorer 中的设置阻止了 Internet 临时文件从收藏站点中删除, 您必须清理浏览器缓存。

**遵循这些步骤:**

1. 选择“工具”、“Internet 选项”。
2. 单击“删除浏览历史记录”。
3. 禁用“保留收藏夹网站数据”选项, 并验证“Internet 临时文件”复选框已选中。

4. 单击“删除”。  
浏览器随即删除文件。
5. 单击“Internet 选项”对话框上的“确定”。

## JAWS 不读取只读详细信息表单中与某一链接相关联的头

### 症状:

JAWS 不读取只读详细信息表单中与某一链接相关联的头。

### 解决方案:

请完成下列步骤:

1. 打开 IE。
2. 按 Insert 键 + V 键打开 JAWS 选项。
3. 单击“Link Options”、“Text Link show Using - Screen”文本。
4. 按空格键，直到此选项更改为“Text Link Show Using - Title”。
5. 关闭选项对话框。

## 无法导航到 CA SDM 的主页

### 在 Internet Explorer 8、9 和 10 中存在此问题

### 症状:

在从菜单驱动的各项中单击“列出所有窗口”并单击“主页”时，无法返回到 CA SDM 的主页。

### 解决方案:

如果在 Internet Explorer 上打开了多个选项卡，则会出现此问题。您必须关闭所有其他选项卡，然后再单击“主页”选项。此行为是 Internet Explorer 8 和 9 中的已知问题。

## Firefox 日语版本中“键入即搜索”的工作方式有所不同

当使用 Firefox 的日语版本时，分析人员必须提交字符（例如，退出 IME 进程）才能看到“键入即搜索”的匹配结果。在 Firefox 中，当日语字符由（不再有下列线或突出显示）日语输入法编辑器（IME），或类似的 IME）发布时，才会进行处理。

## 创建故障单时，PDF 界面显示错误消息

### PDA 界面上出现这类问题

#### 症状：

如果两个或更多联系人有同样的名字、姓氏和中间名组合，并将用户添加到“最终用户”、“请求者”或“受理人”字段中，则无法从 PDA 界面创建故障单。

PDA 界面显示以下错误消息之一：

- 多项匹配—受影响的最终用户：XXXX
- 多项匹配—请求者：XXXX
- 多项匹配—受理人：XXXX

#### 解决方案：

使用不显示这些错误的常规 CA SDM 用户界面。

## 已知的配置问题

已知问题将影响配置 CA SDM 的行为和成功。

## 在使用不同的 Tomcat 端口配置 CA SDM 备用服务器之后，发生功能失败

### 适用于所有操作环境

#### 症状：

我使用与主服务器端口不同的 Tomcat 端口配置了 CA SDM 备用服务器。此配置将使某些功能在从备用服务器 Web URL 访问时发生失败。例如，GRLoader 和流程查看器。

#### 解决方案：

使用主服务器 URL 访问这些功能，因为这些功能在辅助服务器上不可用。从辅助服务器运行 GRLoader 时，请使用 -s 参数指定主机名和端口号。

## 64 位 Oracle 上的配置故障

适用于 64 位 Oracle 11g R1 和 11g R2

### 症状:

配置失败，并在 64 位 Oracle 上显示以下错误消息:

- 在 stdlog 中: “Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server”
- 在 checkdb.0 日志中: “Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!”

### 解决方案:

安装最新的 32 位 Oracle 客户端，并执行下列操作:

- 在 Windows 上，验证路径是否包含 32 位 Oracle 库的目录。
- 在 UNIX 上，设置库路径变量，使其指向 32 位 Oracle 库。

**注意:** 从以前版本的 CA SDM 迁移时，也可能会出现该问题。如果在迁移过程中发生错误，则安装客户端并运行迁移。

## 从后台服务器移动时 bopauth\_nxd 不运行

### 症状:

我为 CA SDM 环境设置了高级可用性配置。我登录到后台服务器，然后从“管理”选项卡导航到“选项管理器”->“安全”。我将 bopauth\_host 从默认值更改为指向应用程序服务器。我重新启动了所有 CA SDM 服务器。bopauth\_nxd 未在应用程序服务器上运行。

### 解决方案:

将 bopauth\_nxd 从后台服务器移至任何其他服务器（如应用程序服务器）后，完成以下步骤:

1. 在更改 bopauth\_host 默认值之后，重新启动后台服务器。
2. 使用以下命令，在应用程序服务器上启动版本控制作为客户端:

```
pdm_ver_nxd -c
```

3. 重新启动应用程序服务器。

## 从后台服务器移动后 LDAP 虚拟数据库不运行

### 症状:

我为 CA SDM 环境设置了高级可用性配置。我登录到后台服务器，然后从“管理”选项卡导航到“选项管理器”->“安全”。我将 `ldap_virtddb_host` 从默认值更改为指向应用程序服务器。我重新启动了所有 CA SDM 服务器。LDAP 虚拟数据库未在应用程序服务器上运行。

### 解决方案:

将 LDAP 虚拟数据库从后台服务器移至任何其他服务器(如应用程序服务器)后，完成以下步骤:

1. 在更改 `ldap_virtddb_host` 默认值之后，重新启动后台服务器。
2. 使用以下命令，在应用程序服务器上启动版本控制作为客户端:

```
pdm_ver_nxd -c
```

3. 重新启动应用程序服务器。

## 安装 CA SDM 之后配置失败

### 适用于 Windows 2008 SP2 和 Windows 2008 R2

### 症状:

我在已启用用户访问控制 (UAC) 设置的 Windows 2008 上以管理员身份进行了登录，并且安装了 CA SDM 应用程序。当我尝试从“开始”菜单配置 CA SDM 时，在启动“配置”窗口期间或在“配置”窗口的“数据库配置”屏幕中发生配置失败。

### 解决方案:

要成功地配置 CA SDM，请单击“开始”、“所有程序”、“CA”、“Service Desk Manager”，然后右键单击“配置”并选择“以管理员身份运行”。

## 实施 CA SDM 时出现警告消息

仅在 SuSE 11 上有效

症状:

在安装、配置或卸载 CA SDM 过程中，显示以下警告消息:

**libxcb: WARNING! Program tries to unlock a connection without having acquired a lock first, which indicates a programming error. There will be no further warnings about this issue.**

解决方案:

请忽略此警告；它对安装、配置或卸载过程没有影响。

## 在部署 REST Web 服务期间 pdm\_tomcat\_REST.log 中出现错误消息

症状:

在部署 REST Web 服务应用程序期间 REST Tomcat 日志 (pdm\_tomcat\_REST.log) 中可能偶尔会出现以下错误消息。

```
SEVERE: Exception fixing docBase for context [/caisd-rest]
java.util.zip.ZipException: error in opening zip file
Feb 27, 2012 3:44:57 PM org.apache.catalina.core.StandardContext resourcesStart
SEVERE: Error starting static Resources
java.lang.IllegalArgumentException: Invalid or unreadable WAR file : error in
opening zip file
Feb 27, 2012 3:44:57 PM org.apache.catalina.core.StandardContext startInternal
SEVERE: Error in resourceStart()
Feb 27, 2012 3:44:57 PM org.apache.catalina.core.StandardContext startInternal
SEVERE: Error getConfigured
Feb 27, 2012 3:44:57 PM org.apache.catalina.core.StandardContext startInternal
SEVERE: Context [/caisd-rest] startup failed due to previous errors
Feb 27, 2012 3:45:07 PM org.apache.catalina.startup.HostConfig checkResources
INFO: Undeploying context [/caisd-rest]
```

解决方案:

有时，当 Tomcat 尝试部署 REST Web 服务应用程序时，该应用程序的 WAR 文件无法访问。您可以忽略此错误消息，因为 Tomcat 会自动修复此错误。Tomcat 会重新尝试部署，此次部署通常会成功。

## IPv6 地址无法连接

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

将主或辅助服务器配置成混合方式或者仅 IPv6 专用模式，且浏览器或标准日志显示连接失败消息。

### 解决方案:

确保主服务器、辅助服务器或客户端能按照名称解析 IPv6 地址。验证 CA SDM 地址是有效的 IPv6 地址。例如，IPv6 地址是一个可路由的 IPv6 全局地址，而不是不可路由的 FE80 地址。

要解决服务器或客户端上的 IPv6 地址连接问题，请执行以下操作:

1. 在主服务器或辅助服务器上，运行以下 CA SDM Java 1.7 命令行实用工具:

```
java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar
com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress [address] [slump_port]
[protocol]
```

例如，要为 Sd16 节点获得 IPv4 地址，请输入 `java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4`。

### 地址/节点

指定主服务器或辅助服务器（本地或远程）的命名的地址/节点名称。

### slump 端口

指定 TCP slump 端口号。例如，2100。

### 协议

（可选）指定 IPV4 或 IPV6 协议。当您忽略该协议时，将默认提供 IPV4 和 IPV6 地址。

该工具将列出指定服务器节点的信息。

2. 使用命令行实用工具中的数据校验可路由的 CA SDM 地址是否正确，并且是否具有 DNS 或名称解析服务器条目上的相同地址。
3. 如果该地址仍然不能解析，请在下列的一个文件中为 CA SDM 服务器指定本地和远程地址：
  - (Windows) <system drive>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
  - (UNIX/Linux) /etc/hosts

**注意：**使用来自命令行实用工具的服务器信息来更新主机文件。按照主机文件的说明添加 CA SDM 服务器节点名称。

4. 如果远程客户端无法连接到 CA SDM，请执行以下一项或多项操作：
  - 检验 DNS 名称服务器是否具有正确地址。
  - 直接在浏览器中输入 IPv6 地址。

## 如果在 AIX 上配置了 CA Workflow，PKI 登录将失败

### 对 IBM AIX 有效

#### 症状：

如果在 AIX 上配置了 CA Workflow，PKI 登录将失败。

#### 解决方案：

在 AIX 上安装 CA Workflow 之后，您可以在必要时为 PKI 登录配置 CA Workflow。要成功进行此登录，IBM AIX 需要额外的安全策略文件。

#### 遵循这些步骤：

1. 验证您是否已成功配置 CA Workflow。
2. 转到 IBM 网站，并从无限制 JCE 策略文件页面下载 *无限制策略文件*（1.4.2 或更高版本）。

**注意：**请在 IBM 网站上注册，以便下载策略文件。

3. 使用您从 IBM 网站下载的策略文件替换您的共享组件 JRE 目录中的 local\_policy.jar 和 US\_export\_policy.jar 文件。

默认情况下，这些文件位于 /opt/CA/SC/JRE/1.7.0\_04/lib/security 目录中。

4. 使用下列命令停止和启动 CA Workflow：

```
pdm_tomcat_nxd -c STOP -t CAWF  
pdm_tomcat_nxd -c START -t CAWF
```

## 手动卸载 CA SDM

### 症状:

在卸载期间，一条消息通知我来参阅 *版本说明*，以获得有关手工卸载的说明。

### 解决方案:

NX\_ROOT/SDUninstall 文件夹中缺少 installvariables.properties 文件，然而，该文件是卸载 CA SDM 时所必需的。执行以下步骤来解决该问题。

### 在 Windows 操作环境中手动卸载 CA SDM

1. 关闭 CA SDM。
2. 执行以下指令：  
oa60\_client\_uninstall  
oa60\_server\_uninstall
3. 删除文件 %WINDIR%\paradigm.ini。
4. 删除 CA SDM 安装文件夹。例如，默认文件夹位置是 C:\Program Files\CA\Service Desk Manager。

**重要！** 验证在删除安装目录之前是否已删除或关闭 ODBC 服务（CA SDM ODBC 数据访问和 CA SDM ODBC 代理）。

5. 从 %ALLUSERSPROFILE%\Start Menu\Programs 中删除 CA\Service Desk Manager 文件夹。

产品已卸载。

**注意：**要卸载 CA SDM 服务器服务，请运行 pdm\_d\_mgr -u 指令。

### 在 UNIX 操作环境上手动卸载 CA SDM

1. 关闭 CA SDM。
2. 删除符号链接 /opt/CAisd。
3. 删除 CA SDM 安装文件夹。例如，默认文件夹位置是 /opt/CA/ServiceDeskManager。

产品已卸载。

## CA CMDB Visualizer 无法启动备用服务器

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

当 CA CMDB Visualizer 在备用服务器上进行配置时, Visualizer 登录屏幕将出现以下错误:

正在加载应用程序配置数据... 应用程序未就绪, 不可使用。请与系统管理员联系。

### 解决方案:

在备用服务器上执行以下步骤来关闭 CA CMDB Visualizer tomcat, 然后重新启动:

1. 在命令提示符下运行以下命令:
  - `pdm_tomcat_nxd -d STOP -t VIZ`
  - `pdm_tomcat_nxd -d START -t VIZ`
2. 登录到 Visualizer。  
Visualizer 应用程序将打开。

## 已知的数据库问题

已知问题将影响使用 Oracle 或 SQL Server 的行为和成功。

### Oracle 和配置项名称搜索

在 Oracle 11g r1 中, 如果搜索长度超过 67 个字符的现有配置项名称, 搜索会失败。在 Oracle 11g r2 中不会发生此问题。

### 搜索操作不会得到任何结果

#### 症状:

尝试基于数据分区在 CA SDM 中执行搜索。未显示搜索结果, 我在 stdlog 文件中收到 DB 错误。

#### 解决方案:

将您的 Oracle 服务器版本升级到版本 11.2.0.3.0 并重试。

## pdm\_isql 实用工具在后台服务器上不工作

### 症状:

我登录到后台服务器，然后执行了 `pdm_isql` 命令。我收到以下错误消息：

无法连接到数据库。因为 ODBC 服务未在后台服务器上运行

### 解决方案:

`pdm_isql` 实用工具仅在应用程序服务器上工作，您无法在后台服务器上运行它。

## Oracle 11g 第 1 版：在 CA SDM 内启用区分大小写搜索功能

在所有操作系统上有效

### 症状:

在将 CA SDM r12.9 与 Oracle 11g Release 1 一起使用时，可能会由于一个大小写问题导致出现意外结果。例如，可能出现以下问题：

- 文档可能与错误的类别相关联。
- 数据分区可能无法按计划运行。
- 在显示关联关系列表时，Web UI 可能无法响应。

### 解决方案:

要解决此问题，请使用 Oracle 11g Release 2。您可以从 Oracle 的“Metalink 支持”页上下载 Oracle 11g Release 2。

要避免此问题，请在 CA SDM 中启用区分大小写的搜索功能。在 `NX.env` 文件中，将 `NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=variable` 设置为 0，而不是默认值 1，然后重新启动服务。

**注意：**为解决问题，已将 BUG ID 7335665 提交给 Oracle 开发小组。

## 完成配置后 CA SDM 服务不运行

适用于 UNIX/Linux 上的 Oracle

**症状:**

完成 CA SDM 配置之后，CA SDM 服务在默认情况下不运行。

**解决方案:**

要在 64 位计算机上配置 64 位 Oracle 11g 数据库，您还必须 *必须* 在服务器上安装 Oracle 32 位客户端。在配置数据库时，请完成下列步骤：

- 系统库路径（在 Oracle Solaris 和 Linux 上为 LD\_LIBRARY\_PATH，在 AIX 上为 LIBPATH）必须指向 32 位 Oracle 库。
- ORACLE\_HOME 变量 *必须* 指向 32 位 Oracle 库。
- 系统 PATH 变量应包含 32 位客户端 bin 文件夹：\$ORACLE\_HOME/bin。
- 在 Oracle 客户端上创建网络服务名称，以便指向 Oracle 数据库服务器实例。使用“管理员”作为 Oracle 32 位客户端安装类型。

## 在 Oracle 上使用通配符获得不正确的搜索结果

在 Oracle 11g R2 上存在此问题

**症状:**

我在搜索时使用下划线 (\_) 和问号 (?) 通配符，出现的结果数目错误。

**解决方案:**

当您希望得到返回记录的准确数目时，请避免使用下划线或问号。这些通配符用于 SQL Server 搜索。

## 使用不允许重复值的必需字段时，SQL Server 具有一定限制

适用于 SQL Server

在更新不允许重复值的必需字段时，SQL Server 可能不接受 900 字节以上的内容。这些字段可以包含唯一索引，并且 SQL Server 具有已知限制。单击“保存”时，此限制将使 CA SDM 显示一条错误消息，如下例所示：

**Operation failed. The index entry of length %d bytes for the index '%.\*Is' exceeds the maximum length of %d bytes.**

## 已知的文档问题

发布后在 CA SDM 文档集中发现下列问题。

### “此窗口的帮助”选项在 iPad 上无法使用

#### 适用于 Apple iPad

某些联机帮助表单显示主要的 CA SDM *联机帮助* 主页，而不是特定主题。如果出现此主题，请使用 *联机帮助* 中的搜索来查找适当的内容。

如果“此窗口的帮助”选项在 iPad 上无法使用，请执行以下操作：

- 如果您已打开一个帮助页面，然后单击其他表单上的“此窗口的帮助”，则不会显示新的帮助表单。相反，此表单将更新为已打开的帮助表单。焦点不会转到该帮助表单，因此您必须单击该表单。
- 如果您从另一个表单（例如，突发事件或问题详细信息表单）打开帮助，则在 CA SDM 主页上将显示一条提示。在该主页中单击“接受”即可查看所需的帮助表单。

## 已知的安装问题

已知问题将影响安装 CA SDM 的行为和成功。

### 安装路径中支持的字符

在安装了 CA Business Intelligence 的操作系统上有效

#### 症状：

安装路径中指定的字符出现错误，导致安装失败。

#### 解决方案：

BusinessObjects 安装在安装路径中仅支持字母数字、空格、短横线以及下划线字符。请修改安装路径以便仅包含这些字符。

## CA SDM 安装期间无法输入特权用户的凭据

在非 Windows（RH Linux、AIX 和 Solaris）上存在此问题

### 解决方案：

在您的计算机或任意终端的记事本上键入密码，然后使用鼠标复制并粘贴该密码。

## 当安装路径包含空格时，无法安装或配置 CA SDM

在 UNIX/Linux 上存在此问题

### 症状：

安装路径包含空格，您无法在 UNIX/Linux 上正确安装或配置 CA SDM。

### 解决方案：

请勿在安装介质路径和文件夹名称中指定空格。

## 在 CA SDM 备用服务器上安装 CA Workflow 失败

### 适用于 Oracle

#### 症状:

在指向主服务器上的 Oracle 数据库的备用服务器上安装 CA Workflow 失败。在备用服务器上安装 CA SDM 时，CA SDM 配置不会更新 NX.env 文件中的 ORACLE\_HOME 值。

当环境加载以在安装 CA Workflow 期间执行 sqlplus 语句时，该环境会将 ORACLE\_HOME 值设置为 =ORACLE\_HOME\_REPLACE。sqlplus 命令找不到执行该命令所需的支持文件，并返回错误。

#### 解决方案:

NX.env 中的 ORACLE\_HOME 值所包含的 Oracle 安装路径无效。可以在为 Oracle 配置的 CA SDM 备用服务器上安装 CA Workflow 之前添加一个数字符号来注释掉该值，如下所示:

1. 使用文本编辑器打开 NX.env 文件。
2. 在 ORACLE\_HOME= 参数之前插入一个数字符号 (#)，如下例所示:

```
#ORACLE_HOME=
```

3. 保存 NX.env 文件。
4. 安装 CA Workflow。

此时将使用正确的系统环境 ORACLE\_HOME 值。

## 在 UNIX/Linux 上安装 CA Workflow 失败

### 在 UNIX 和 Linux 上有效

#### 症状:

CA Workflow 安装失败，\$NX\_ROOT/log/ 目录中的 pdm\_install\_wf.log 文件将显示以下错误消息:

- Set CAPKIHOME environment variable
- Unable to initialize etpki in any mode giving up.

#### 解决方案:

设置 Shell 中用于启动安装介质的 CASHCOMP 变量。通常，全新安装会将该变量设置为 CASHCOMP=/opt/CA/SC。CA SDM 安装程序会将此变量添加到各个配置文件以及 .login 文件中。打开新的 Shell 之后，请验证该变量是否存在，并再次启动安装介质。

## CA SDM 安装期间无法接受最终用户许可协议

在 VMware 上存在此问题

### 症状:

在 CA SDM 安装期间,“最终用户许可协议”(EULA)按钮不显示。我无法单击“接受”来继续安装 CA SDM。

### 解决方案:

该按钮不会在非标准屏幕分辨率下显示,如 1275X647。将屏幕分辨率修改为 4:3 或 16:9 的宽高比,然后重新开始安装。

## 在 Solaris 或 Linux 上安装 CA EEM 失败

适用于 Solaris 和 Linux

### 症状:

如果您未正确配置 IPV6, CA EEM 安装将失败,并出现以下错误:

- CA iGateway 安装失败
- Error message: Performing sanity test for system ip configuration for localhost: fail is displayed in igwinstall.log.

### 解决方案:

执行以下命令:

```
ifconfig lo0 inet6 plumb  
ifconfig lo0 inet6 up
```

```
Add ::1 in /etc/hosts
```

## 已知的知识管理问题.

已知问题将影响使用知识管理功能的行为和成功。

## 名称字段中不支持逗号

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

如果名称字段中包含逗号，在显示组合的用户名时会导致意外结果。例如，在创建或更新联系人记录时，输入如下所示的名称将导致组合姓名不能正确显示：

- 姓氏：Smith, Jr
- 名字：John
- 中间名：<blank>

逗号将导致名字的位置显示“Jr”，而不是“John”。

### 解决方案:

避免在名称字段中使用逗号字符。

## 搜索标题中包含空格的文档会导致失败

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

通过“知识”、“搜索”、“推荐文档”和“新建”创建推荐的文档。标题文本（如编辑模式下显示的内容）包含前导空格或在标题词语之间包含双空格。

在键入标题词语并使用“知识文档”文本字段中的自动完成功能时，“知识文档查找”页将会打开但未找到任何结果。

### 解决方案:

您必须通过单击“新建推荐文档”页上的链接，调用“知识文档查找表单”。在“知识文档查找表单”中，执行以下操作：

1. 输入标题文本。
2. 搜索文档。
3. 选择正确的记录。

**注意：**如果没有实施此解决办法并且在文本字段中输入了标题文字（未遵守正确的空格要求时），则会调用自动完成功能，“知识文档查找”页将会打开并且未找到任何结果。如果未出现任何结果，请清除“知识文档查找”页上的搜索筛选，在“用于高级搜索的关键字”字段中手动输入标题中的关键字，然后单击“搜索”。

## 搜索结果返回了错误的文档数

### 症状:

搜索结果返回了错误的知识文档数。

### 解决方案:

要解决此问题，请从命令行运行 `pdm_k_reindex +f`。

正确的文档数将出现在搜索结果中。

## 无法从模板导出文档

### 症状:

我无法使用导出或导入模板导出文档。我从“文档”、“导出/导入模板”单击了“导出”按钮，但该操作并未启动导出功能。

### 解决方案:

如果未正确处理引用 CA SDM 对象（而不是存储库中的文件）的嵌入链接，则会出现该错误。在单击“导出”按钮时，将会显示类似于下列示例的警告消息：

**02/17 15:55:05.30 hostname keit\_daemon 4088 WARNING export.c 645 遇到引用 Service Desk 对象的链接“使用模板新建请求 - 400002”。将不导出目标对象。因此，如果重新导入文档的服务器上链接无效或不正确，将需要改变文档，以引用正确的对象。**

使用“插入”、“新建故障单链接”可以自动执行部分请求，或者自动为用户执行另一个故障单类型创建过程。但在导出期间按原样导出“解决办法”字段中的文本时，链接的故障单模板无法随之导出。

1. 将该文档重新导入到之前已被正确导出的同一 CA SDM 群集（由共享备用数据存储定义）中。

如果引用的故障单仍然存在，则该重新导入操作能够正常完成。

2. 如果要将文档导出到不同的 CA SDM 群集，请修改该解决办法以验证链接的故障单模板实际引用的是否为故障单模板。
3. 验证该模板是否引用正确的故障单模板。

此问题将影响所有指向知识文档中的 CA SDM 对象的链接。

## 已知的本地化问题

已知问题可能会影响 CA SDM 在本地语言版本上的运行状况。

## 安装程序和组件安装程序未正确地转换

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

安装程序和某些组件安装程序显示的是翻译错误的字符串。例如，在标题栏中、按钮上或对话框中，会出现一些轻微的拼写或语法问题。

### 解决方案:

这些错误不会对产品功能造成影响。

## 无法用本地化语言查看 CA SDM 报表

### 解决方案:

CA SDM 报表支持全部 CA SDM 支持的语言，巴西葡萄牙语和加拿大法语除外，以及以下例外：

- CA SDM 报表内容将使用巴西葡萄牙语，当巴西葡萄牙语与 CABI 多语言安装集成时，CABI 将使用英语。
- CA SDM 报表内容将使用加拿大法语，当加拿大法语与 CABI 多语言安装集成时，CABI 将使用法语。

要查看所需语言（例如，日语、法语和德语等）版本的 CA SDM 报表，请完成以下步骤：

1. 安装 BO 时，安装所需的语言包以得到作为 BO 一部分的本地化字符串。
2. 在服务器上安装 Arial Unicode MS (True Type) 字体，其中将导入 BIAR 文件。

- a. 字体文件必须被复制到 Windows 的 Fonts 文件夹。
- b. 将以下代码添加到 fontalias.xml 和 i18n.xml 文件中：

**注意：**在 <BO Installation Path>\BusinessObjects Enterprise 12.0\win32\_x86\fonts 目录中查找 *fontalias.xml* 文件。

**注意：**在 <BO Installation Path>\BusinessObjects Enterprise 12.0\win32\_x86\scripts 目录中查找 *i18n.xml* 文件。

```
<FONT NAME="Arial Unicode MS">
    <FONTFAMILY PLATFORM="ttf" NAME="Arial Unicode MS">
    <FONTATTRIBUTE BOLD="false" ITALIC="false" LOGICAL="Arial Unicode MS"
    PHYSICAL="ARIALUNI.TTF"/>
</FONTFAMILY>
<FONTFAMILY PLATFORM="win" NAME="Arial Unicode MS"/>
<FONTFAMILY PLATFORM="java" NAME=" 'Arial Unicode MS', 'Arial Unicode
MS' "/>
<FONTFAMILY PLATFORM="html" NAME=" 'Arial Unicode MS', 'Arial Unicode
MS' "/>
</FONT>
```

当用户打开报表文档时，Infoview 尝试按用户的“首选视图查看区域设置 (PVL)”来显示内容。

如果 PVL 中没有可用的可视翻译，Infoview 将尝试使用替换语言来显示翻译。

如果在替换语言中没有可用的可视翻译，Infoview 将尝试按用户 PVL 中的主要区域设置显示翻译。

如果主要区域设置中没有可用的可视翻译，Infoview 将显示原始内容语言。

**注意：**以下是本地化限制：

- 不支持 Crystal 报表提示的本地化。
- 不支持报表标签的本地化。
- 不支持报表文件夹结构（树协议）、报表标题、和 Infoview 的“列表视图”中的说明的本地化。
- 当组名称基于条件公式时，“组树”标签在 Crystal 报表中无法本地化。

- Crystal 报表的 Y 轴图表标签在 Firefox 浏览器中水平显示，而他们在 IE 浏览器中垂直显示。
- 显示板部分本地化。显示板和图表中的选项卡未本地化。
- 时间戳默认不显示在新的 Webi 报表中。
- 日期格式未基于浏览器的区域设置进行更改，原因是所有日期格式在 CA Service Desk Universe 中已硬编码为“mm/dd/yyyy hh:mm:ss AM/PM”。删除日期格式会对 Webi 报表有影响。默认情况下，只有日期部分显示在新 Webi 报表中。您可以在 Webi 报表中更改日期格式，以显示正确的时间戳。

## CA EEM 在 Windows 2008 SP2 上安装失败

所有语言都存在此问题

**症状:**

CA EEM 在 Windows 2008 SP2 上安装失败，出现以下消息：

**Windows 2008 sanity testing failed**

**注意:** 此消息在所有语言版本中都以英语显示。

**解决方案:**

在 Windows 2008 上安装 CA EEM Server 之前，请执行以下操作：

1. 在命令提示符中运行以下命令。

```
netsh-> interface-> ipv6-> show-> address
```

在该计算机上，使用 IPv6 link-local 地址，并且以 fe80 开头的接口都将列出。

2. 删除以 fe80 开头的 link-local 地址。

link-local 地址已删除。

**注意:** 有关如何删除接口的详细信息，请参阅 Microsoft 支持网站上的知识库文章 929852。

## CA EEM 文档和 UI 项的两个 Windows 菜单快捷方式

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

在非英语操作系统环境中升级 CA EEM 之后,将出现 CA EEM 文档和 UI 项的两个 Windows 菜单快捷方式。一项将以本地语言显示,其他项显示为英语。

### 解决方案:

删除不需要的重复菜单项。

## 上下文菜单中不起作用的热键

日文版和中文版中存在此问题

在日文版和中文版中,大多数右键单击的上下文菜单不包括运行每个菜单项的热键字符。通常情况下,热键字符放在括号中,位于菜单项的翻译字符后面;此时将变为 ( ) 形式。在某些情况下,在包含英文的菜单文本中,热键会设计成与下划线连接,这是可以正常工作的。

## 选项列表中的一些值未翻译

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

选项列表的“值”列中,字符串“Auto Issue Event”未翻译。

### 解决方案:

“选项列表”和“选项详细信息” Web 表单上的大部分字段(“说明”字段除外)、某些值字段(如“Yes”/“No”)以及下拉列表都未本地化,即以英语显示。通过在 Service Desk Manager 的“管理”选项卡上的左窗格菜单中导航到“选项管理器”节点并选择任意子节点,找到“选项列表”。

## “语言有效字符范围”不能正确显示

### 症状:

尝试查看 kt\_admin\_parse\_settings.html 时,“语言有效字符范围”不能正确显示。

**解决方案:**

没有可用的解决方案。

## 本地化噪音词

**所有本地化版本都存在此问题****症状:**

不显示您本国语的噪音词。

**解决方案:**

每个语言都有其独特的噪音词词汇，它们已随产品一起提供。

要查看所用语言的噪音词，请按照与要添加噪音词时相同的方式运行 `pdm_k_reindex`。

此时将出现所用语言的噪音词。

## 别名未经本地化

出现在“属性别名列表”和“属性别名详细信息”页面上的别名数据未经本地化。例如，当您选择“Service Desk”，“应用程序数据”，“代码”，“属性别名”并单击“搜索”时，显示在“别名”列中的数据仅以英语显示。

## 8.3 文件名创建和扩展字符的支持

**日文版和中文版中存在此问题****症状:**

不支持 8.3 文件名创建和扩展字符。

**解决方案:**

请执行下列操作：

1. 修改注册表键值 `NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name` 为“0”。  
**注意：**默认情况下，该值设置为“1”；请手动变更此设置。
2. 重新启动计算机。
3. 启动安装。

## 命令行实用工具无法显示特殊字符

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

所有从 DOS 命令提示符中运行的 CA SDM 命令行实用工具都不能正确显示返回的数据。尤其是日语字符、中文字符，以及具有重音符号的特殊拉丁字符（如德语的元音变音符号，或者法语重音符号），这些字符都不能正确显示。

### 解决方案:

可以将命令行实用工具的输出（例如 `pdm_extract`）重新保存到一个文件，然后使用任何支持 UTF-8 编码字符的工具（例如 Microsoft 记事本）成功读取。

## Windows 上命令行工具输出字符串错误

基于 Windows 系统的所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

命令行实用工具在输出中显示错误字符。

### 解决方案:

使用 `pdm_cmd.exe` 程序来运行所有命令行工具。实用工具 `pdm_cmd` 将命令行工具的输出字符串从 UTF8 转换为 UNICODE，因此它可以用外语显示输出字符串。例如，要正确显示 `pdm_webcache` 的输出字符，请运行以下命令：

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

如果命令行文件名不以 `.exe` 结尾，则请在命令行中使用文件的全名。

例如，使用以下命令发布 Web Screen Painter 架构变化。

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

使用下面的命令启动 ODBC 驱动程序。

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

**注意：**显示错误字符的任何命令行工具都必须运行 `pdm_cmd`。

## 拼写检查不如预期那样有效

**所有本地化版本都存在此问题**

日语版和中文版的本地化版本不支持拼写检查。

**症状:**

在拉丁语本地化版本中，拼写检查几乎会对每个词都提出建议。

**解决方案:**

请执行下列操作：

1. 在选项管理器中，将 `lex_lang` 选项设置为正确语言。
2. 重新启动服务台服务。

## 对于所有本地化版本，仅美国各州和加拿大各省显示

**所有本地化版本都存在此问题**

**症状:**

无论选择哪个国家/地区，CA SDM Web 客户端中的“州/省”列表选项都仅显示美国各州或者加拿大各省。

**解决方案:**

CA SDM 包含各州和各省的数据库表。该产品为此表提供的数据仅包含美国各州和加拿大各省。其他国家/地区的各州或者各省没有包含在提供的数据中，但是您可以修改 `ca_state_province` 表，将其他国家/地区的州或省包含在其中。

## Linux SuSE 安装和配置中不显示的字符

**基于 Linux SuSE 的日文和中文本地化版本存在此问题**

CA SDM 安装程序和配置程序 (`pdm_configure`) 无法显示日语、中文和朝鲜语字符。

## 热键被定义为 (\$)

日文版和中文版中存在此问题

当没有其他热键字符可用时，(\$) 将作为所有表单中的热键使用。在以前的版本中，该热键是从字母表中的列表中提取的。在此版本中，CA SDM 从相应的英文标签中确定热键字符。

## 升级过程中字符未转换

基于 Linux 和 Solaris 系统的所有本地化版本都存在此问题

从 Unicenter Service Desk r11.2 升级到 CA SDM r12.9 的迁移步骤中，所有字符都显示为英文。

## CA CMDB Visualizer 日期帮助程序中没有翻译 “Month” 和 “Day”

所有本地化版本都存在此问题

CA CMDB Visualizer 记分板的维护部分中，日期帮助程序的月和星期的名称未经本地化。

## CA CMDB Visualizer 日期格式无法本地化为日文和中文

日文版和中文版中存在此问题

症状:

CMDB Visualizer Web 客户端的维护部分中日期格式无法本地化。

解决方案:

CMDB Visualizer Web 客户端显示的日期格式为 dd/mm/yyyy。日文和中文的首选格式为 yyyy/mm/dd。

## CA CMDB Visualizer 不支持使用非英语用户凭据登录

所有本地化版本都存在此问题

CA CMDB Visualizer 不支持使用非英语用户凭据登录。

## CA Workflow IDE 中的过程定义显示为英语

所有本地化版本都存在此问题

CA Workflow IDE 过程定义未经本地化，显示为英语。

## 支持自动化 最终用户协助会话页显示为英语

所有本地化版本都存在此问题

**症状：**

支持自动化 实时支持：协助会话 Web 页显示为英语。

**解决方案：**

所有默认 支持自动化 最终用户界面都未经本地化，如 “On Hold”、“In Session”、“Post-Launch” 和 “Post-Logout” 页面。您可以自定义这些页面，并且从 “管理” 选项卡上的 支持自动化 节点配置自定义本地化。

## 支持自动化适应页面不显示本地化语言名称

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

将非英语 CA SDM 从之前的版本 (r11.2、r12 或 r12.1) 迁移到 r12.9 时, 下列区域以英语显示。

- “管理”选项卡: “支持自动化”、“品牌”、“适应”列表页面, 显示英语行 (采用相应的本地化语言显示), 而不显示实际的本地化语言名称。
- 单击员工主页上的“实时交谈”, “本地化”列表框将显示英语 (采用相应的本地化语言显示), 而不显示实际的本地化语言名称。
- “支持自动化”选项卡: 从视图首选项, 支持自动化分析人员 UI, 本地化列表框将显示英语 (采用相应的本地化语言显示), 而不显示实际的本地化语言名称。

例如, 在巴西葡萄牙语本地化的 SDM 中, 迁移到 r12.9 后, 将显示 “Inglês” 而不显示 “Português do Brasil”。

### 解决方案:

在“管理”选项卡的“支持自动化”、“适应”、“本地化管理”中, 启用已安装的本地化语言名称, 以便提供这些名称的英语版本。

**注意:** 将已本地化的非英语版 CA SDM 从 r11.2、r12.0、r12.1 迁移到 r12.9 时, 无法禁用英语语言。

## 知识搜索分析在本地化版本中被设为英语

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

在“知识管理”的“搜索”节点中, CA SDM 的本地化版本默认将“分析设置”页上的“语言类型”设置设为英语。产品分析会根据指定的语言搜索文本。

### 解决方案:

管理员可以将默认语言类型 (英语) 更改为以下项目之一:

#### 其它欧洲语言

在搜索过程中仅执行特定于欧洲语言的处理。该语言类型适用于法语、德语、意大利语、西班牙语和葡萄牙语。

### 朝鲜语

在搜索过程中仅执行特定于朝鲜语的处理。

### 其他远东语言

在搜索过程中执行针对其他远东语言的处理，如中文和日语。

## 安装 CA Business Intelligence 后，InfoView 下没有 CA Service Desk 报表

### 所有本地化版本都存在此问题

#### 症状：

您无法在 BusinessObjects InfoView 中的“CA 报表”下看到 CA Service Desk 报表。

#### 解决方案：

当您配置 CA Business Intelligence 报表（从 DVD 菜单选择）时，提示 BI 管理用户名时请输入“Administrator”。

## Web Screen Painter 在设计模式下显示英语字符串

#### 症状：

当 Web Screen Painter 处于设计模式时，记录单选项卡、按钮、菜单以及菜单项仅显示为英语。

#### 解决方案：

要用其他语言查看表单，请执行以下操作：

1. 在 Web Screen Painter 中打开表单。
2. 如果您正在创建表单或更新现有的表单，请将新的本地化字符串添加到 `$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js` 文件中。
3. 单击“预览”。

**注意：**有关更新 `msg_cat.js` 的信息，请参阅《*实施指南*》。

## “月”和“天”选项的位置未互换

### 症状:

当我为变更单创建变更窗口时，我选择了“按年”选项。“月”和“天”选项将以一种不同的顺序显示。

### 解决方案:

在 WSP 中自定义表单，以便修改“月”和“天”选项的位置。

## 轮班排定数据只能以英文输入

所有本地化版本都存在此问题

### 症状:

如果我使用本地化轮班数据，当排定轮班时将出现错误消息。

### 解决方案:

CA SDM r12.9 仅支持英文文本的轮班排定数据，包括星期几、日期以及上午 (am) 和下午 (pm)。

下列示例显示了正确格式的轮班数据:

- 周一 - 周五 {8:00 am - 5:00 pm}
- 周日 {9:00 - 12:00 2:00 pm - 4:00 pm}
- 周六 12/24/08 - 1/1/05 {8:00 - 12:00 14:00 - 4:00 pm}
- 7/4/09

**注意:** 此限制仅适用于轮班排定数据。您可以用任何本地化语言指定轮班显示名称。

## CA IT PAM 处理日语字符不正确

日语本地化版本存在此问题

### 症状:

直到我运行需要将日语字符值发送到 CA SDM 的 CA IT PAM 进程时，我可以安装并运行 CA IT PAM，并且字符能够正确显示。此操作将导致进程监控器在值中显示问号 (??)，同时 CA SDM 拒绝输入，在 stdlog 中显示 ?? 错误。

**解决方案:**

**重要信息!** 此信息将取代 CA IT PAM 文档中的说明。

**对于 SQL Server**

您的 SQL Server 数据库使用了不正确的排序规则，如 *SQL\_Latin1\_General\_CP1\_CI\_AS*。您在创建 SQL Server 数据库之后不得更改排序规则。

1. 使用该功能安装 SQL Server，从而使用日语代码页创建数据库。
2. 在 CA IT PAM 安装期间，完成下列任务之一：
  - 使用日语代码页手工创建数据库。
  - 在 CA IT PAM 安装程序内选择日语代码页，创建数据库。

**注意:** 如果您手工创建数据库，请将 CA IT PAM 安装程序下拉列表中的代码页与数据库代码页相匹配。安装程序不检测拉丁语的该选项或更改默认代码页。CA IT PAM 也不会因为错误设置向您发出警告。

**对于 Oracle**

1. 请验证您正确使用了区域设置创建和启动了 CA SDM 数据库实例。对于日语，区域设置将设置为 *ja\_JP.UTF-8*。
2. 请验证 CA IT PAM 数据库也使用了日语区域设置来启动。

## 在将 CMDB r11.2 德语版和日语版升级到 CA SDM r12.9 时检测到法语区域设置

德语和日语版本中存在此问题

**症状:**

当 CA CMDB r11.2 德语版和日语版升级到 CA SDM r12.9 时，安装升级程序自动检测到法语区域设置，而不是德语和日语的区域设置。当检测到法语版时，将显示错误消息，安装失败。用户无法在安装程序中转换到德语或日语的区域设置。

**解决方案:**

为避免此问题，请执行以下操作：

1. 在 CA SDM 服务器上，浏览到 `NX_ROOT` 目录。
2. 打开 `.GENLEVEL` 文件进行编辑。
3. 替换  
`12611053G900`  
为：  
`11209045R4`
4. 浏览到 `$NX_ROOT/Site` 目录。
5. 打开 `install.properties` 文件进行编辑。
6. 替换  
`locale.current=en-US`  
为以下之一：  
`locale.current=ja-JP (Japanese)`  
`locale.current=de-DE (German)`
7. 保存更改并运行升级。  
将检测到正确的区域设置。

## GRLoader 不识别非英语电子表格表名称

在所有英语操作系统上都存在此问题

**症状:**

在英语操作系统上使用 `-sss` 选项时，GRLoader 不识别非英语电子表格表名称。

**解决方案:**

如果在英语操作系统上运行 GRLoader，请使用 `grloader.spreadsheet.sheetname=name` 选项在配置文件 (`.cfg`) 中指定非英语电子表格表单名称。

## 安装程序不自动检测本地语言

在 Windows 2008 上存在此问题

### 症状:

CA SDM 安装程序的安装语言屏幕不自动检测 Windows 2008 上的本地语言。要继续安装，最终用户必须在此屏幕中选择一种语言。当格式、系统区域设置和位置选项未在“区域和语言”选项中正确指定时，将发生此问题。另外，当“区域和语言”选项中的“格式”选项卡未设置为正确语言时，该产品将显示错位的特殊字符。

### 解决方案:

按如下步骤设置环境的格式、语言和系统设置:

1. 在“控制面板”中，选择“区域和语言”选项。
2. 在“格式”和“位置”选项卡中指定语言。
3. 在“管理的”选项卡上，选择“更改系统区域设置”按钮，并指定您当前的系统区域设置。
4. 单击“确定”。

“格式”、“位置”和“系统区域设置”就设置好了。

## 在非英语 Windows 计算机上执行安装或迁移之后可能会显示错误消息

在所有非英语 Windows 计算机上都存在此问题

### 症状:

安装或迁移显示“找不到安装目录”这类错误消息。单击“确定”后，迁移或配置窗口不显示。

### 解决方案:

安装或迁移过程中，非英语 Windows 计算机上会显示此错误。打开 C:\Windows\paradigm.ini 文件，并更新 NX\_ROOT 和 NX\_LOCAL 变量中的 CA SDM 安装目录，如下面的示例中所示:

```
[PARADIGM]
NX_ROOT=C:/PROGRA~2/CA/SERVIC~1
NX_LOCAL=C:/PROGRA~2/CA/SERVIC~1
```

## 翻译的 CMDB 数据值中显示拼写错误

在西班牙语、意大利语、日语、巴西葡萄牙语、简体中文语言系统中存在此问题

### 症状:

当数据载入到 CMDB 之后，类名称、族名称和关联类型的翻译值中意外出现拼写和语法错误。

### 解决方案:

在 CA SDM r12.9 中，GRLoader 工具提供了一系列带有 CMDB 新翻译值的 .rul 文件。GRLoader 的 .rul 文件将默认显示在以下目录中：

`$NX_ROOT\java\lib\GRloader`

如果您在以前的版本中将 GRLoader 的 .rul 文件移动到其他目录（或服务器），那么请修改 .rul 文件来反映新翻译值。

CA SDM r12.9 为 CMDB 提供了以下新翻译值：

对象类型	英语字符串	语言	旧翻译值	新翻译值
类	传呼	西班牙语	Localizador	Buscapersonas
类	项目组合资产	西班牙语	Activo de cartera	Activo de la cartera
族	群集.资源组	西班牙语	Clúster.grupo de recursos	Clúster.grupo de recursos
族	群集.资源	西班牙语	Clúster.recurso	Clúster.Recurso
关联关系	的监视方是	西班牙语	está controlado por	está monitorizado por
关联关系	的服务者为	西班牙语	está proporcionado por	está servido por
关联关系	作者	西班牙语	autores	es autor de
关联关系	监视器	西班牙语	controla	monitoriza
族	设施.家具	意大利语	Attrezzature.Mobili	Attrezzature.Mobilio
关联关系	的治理方是	意大利语	è regolato da	dipende da
关联关系	运行于	意大利语	esegue su	viene eseguito su
关联关系	的服务方是	意大利语	è fornito da	è servito da
关联关系	的服务者为	意大利语	è servito da	è assistito da
关联关系	治理	意大利语	regola	governa
关联关系	的控制者是	日语	管理される	処理される

对象类型	英语字符串	语言	旧翻译值	新翻译值
关联关系	管控	日语	管理する	処理する
类	项目组合理念	巴西葡萄牙语	Idéia do Portfolio	Ideia do Portfolio
族	投资.理念	巴西葡萄牙语	Investimento.Idéia	Investimento.Ideia
关联关系	的控制者是	简体中文	的管理方是	的控制者是
关联关系	的治理方是	简体中文	的管理方是	的治理方是
关联关系	的调整方是	简体中文	的管理方是	的调整方是
关联关系	管控	简体中文	管理	管控
关联关系	治理	简体中文	管理	治理
关联关系	服务	简体中文	服务	提供服务
关联关系	调整	简体中文	管理	调整

**注意：**所有数据值必须使用 UTF-8 编码方式进行编码。

## 最终安装页面丢失惊叹号和冒号

在法语、巴西葡萄牙语和德语版本中存在此问题

### 症状：

最终安装页面显示的文本丢失了冒号 (:) 或惊叹号 (!)。

### 解决方案：

此行为与第三方软件的问题相关，并不影响产品功能。

## 日语版联机帮助无法在 Internet Explorer 中打开

### 日语版本存在此问题

#### 症状:

当日语版 Internet Explorer 与日语版 CA SDM 一起使用时,基于角色的“联机帮助”没有如预期那样在 Web 界面中显示。发生该错误的原因有下列几种:

- SDHelp\_index.htm 文件中语句顺序不正确。
- 日语 IE 浏览器默认为本地 JIS 编码,而不是 Unicode (UTF-8) 签名。

#### 解决方案:

要解决此问题,请如下更新 SDHelp\_index.htm 文件:

1. 浏览到以下目录的 SDHelp\_index.htm 文件:  
`$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot/help/web`
2. 为此文件创建一个备份。
3. 在命令提示窗口中运行下列命令,创建一个新的 SDHelp\_index.html 文件(此例中名为 tmp.htm):  
`pdm_uconv --add-signature -f utf8 -t utf8 -i SDHelp_index.htm -o tmp.htm`
4. 用此新文件替换原来的 SDHelp\_index.htm。  
具有 UTF-8 签名的 SD\_Help\_index.htm 文件将随之更新。
5. 运行基于 Web 的联机帮助。

## 已知的迁移问题

已知问题将影响从以前 CA SDM 环境迁移数据的行为和成功。

## 关于 Oracle 10g 的迁移故障

在 Oracle 10g 上存在此问题

### 症状:

迁移失败，在日志文件中记录了以下错误消息:

```
"STDERR: Error in dbcallback. event:4 err:15"
```

```
"STDERR: Error fetching data:15"
```

```
"ERROR: (54 of 54) Tables Failed Schema Validation!"
```

### 解决方案:

在 Oracle 10g 上开始迁移之前，请验证 SQLPlus 和 Oracle DB 可以通信。如果通信失败，请验证 Oracle 是否已配置了使用 Oracle 提供的实用工具和诊断技术的环回适配器。

## SUSE 10 计算机上的迁移故障

SUSE 10 计算机上有效

### 症状:

我单击“迁移”将 CA SDM 升级到 r12.9。将显示错误消息。

### 解决方案:

您需要应用补丁才能解决此问题。联系 [CA 在线支持](#) 并查找补丁详细信息。

## 迁移不备份找到的 xlate 文件

### 症状:

从 CA SDM r12.1 迁移到 r12.9 时，不会备份位于 <nxroot>/java/lib/GRLoader 中的 GRLoader 转换“xlate”文件。

### 解决方案:

如果您针对用户定义的任意类、族或关联关系编辑或创建了位于 <nxroot>/java/lib/GRLoader 中的 GRLoader 转换“xlate”文件，请在迁移之前备份这些文件。

**注意:** 有关 Xlate 文件的详细信息，请参阅《CA CMDB 技术参考指南》。

## 迁移后非活动支持自动化用户被设为员工访问类型

### 症状:

非活动支持自动化用户（如删除的技术人员）在迁移后显示为员工。

### 解决方案:

如果在 CA Support Automation 6.0 SR1 eFix5 中删除用户，则会删除登录名和角色关联，并且将这些用户设置为非活动状态。迁移后，这些非活动用户的访问类型将设为“员工”。您可以删除这些非活动用户。

## 迁移之后，支持自动化报告中的数据无法按 CA SDM 变更单类别进行分组

### 症状:

在我将支持自动化数据迁移到 CA SDM r12.9 之后，我无法使用 CA SDM 票单类别组合和筛选 CA Business Intelligence 报告。支持自动化协助会话、支持自动化协助会话量度和支持自动化工具用法摘要都将受到影响。

### 解决方案:

CA SDM r12.9 中的支持自动化迁移脚本不在支持自动化协助会话和 CA SDM 变更单类别之间迁移关联关系。迁移之后，支持自动化协助会话将会同 CA SDM 变更单引用数发生关联。另外，您必须手工将协助会话关联到 CA SDM 变更单类别。

## 迁移不删除 WorldView 类选项

### 症状:

如果早期版本的 CA SDM 安装中包含变更影响分析器集成，则 WorldView 上下文菜单包含 ManageObject 和 UBMClass WorldView 类两个选项。

### 解决方案:

由于在此版本中废弃了变更影响分析器，因此请手动删除这些菜单选项。

### 删除菜单选项

1. 启动 WorldView。
2. 右键单击 WorldView 映射上的任意对象并选择“编辑类”。  
此时将打开 Unicenter 类向导。

3. 在“类”选项卡上，选择“修改现有类”，然后选择 ManagedObject 类。
4. 在“菜单”选项卡上，从“菜单名称”下拉列表中选择 ManagedObject。
5. 在中间字段中向下滚动，选择“影响分析器 Sep”，然后单击“删除”。
6. 在中间字段中选择“读取影响分析器”。
7. 单击“删除”。
8. 根据需要单击“确定”和“是”，保存并关闭对话框。  
此时 ManagedObject 类即从 WorldView 上下文菜单中删除。
9. 对 UBM 类重复步骤 1 到步骤 8，删除 UBMClass 菜单中的相同条目。  
此时 UBMClass 即从 WorldView 上下文菜单中删除。

## 错误路径将导致 UNIX/Linux 上的迁移失败

### 在 UNIX/Linux 上存在此问题

#### 症状:

当我试图将 CA SDM r12.1 迁移到 r12.9 时，由于 configure.log 中缺失文件或目录，迁移失败:

```
ERROR InstallTomcatTask.java 150 catalina.policy:  
/opt/CA/ServiceDesk/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf: A file or directory in the  
path name does not exist.  
ERROR InstallTomcatTask.java 150 context.xml:  
/opt/CA/ServiceDesk/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf: A file or directory in the  
path name does not exist.
```

#### 解决方案:

CATALINA\_BASE 路径错误地始于 /opt/CA/ServiceDesk 目录。该路径在 CA SDM r12.5 中由 /opt/CA/ServiceDeskManager 替换。

执行以下命令来修复必要路径的链接:

```
ln -s /opt/CAisd /opt/CA/ServiceDesk
```

## 从 CA SDM r12.1 迁移到 r12.9 时，出现承租人缓存错误

### 症状:

在启用多方租用的情况下从 CA SDM r12.1 迁移到 r12.9 后，尝试创建请求/突发事件/问题并将租借用户指定为联系人。按 Tab 键退出联系人字段时，出现以下错误消息：

**getCandidateTenants(cr:83274874,3986928649836438928346) 失败—承租人缓存未能正确初始化**

### 解决方案:

迁移到 CA SDM r12.9 之后完成下列步骤：

1. 打开 \$NX\_ROOT\bopcfg\www\ 目录中的 web.cfg。
2. 转到定义 SelListCachePreload 的行。
3. 在行的结尾添加下列工厂和属性：

```
tenant(name subtenant_group supertenant_group)
tenant_group_member(tenant_id tenant_group)。
```

4. 重新启动 CA SDM 服务。

## 已知的其他问题

已知问题将影响使用 CA SDM 的行为和成功。

## 金额字段的值在小数点处截短

在所有操作环境中都存在此问题

### 症状:

金额中包括小数点会导致值被截断。此行为适用于指定存放货币值的所有字段，如采购金额和维护费用。例如，如果您在“采购金额”字段中输入 265.50，该值将保存为 265。

### 解决方案:

虽然一些字段的名称暗示它们是金钱字段，但它们还是作为整数实施。要避免取整，请不要在整数字段中使用小数点。

## pdm\_ident 命令返回空输出

在 Linux 上有效

**症状:**

对任何 CA SDM 可执行文件运行 pdm\_ident 命令，返回空输出。

## 卸载 CA SDM 时出现 Xlib 错误消息

适用于 Linux 和 UNIX

**症状:**

我正在使用第三方远程管理工具来卸载 CA SDM。在卸载期间出现了 Xlib 错误消息。

**解决方案:**

即使出现该错误消息，CA SDM 仍能成功卸载。要阻止出现这些错误消息，请在开始卸载之前，导出 DISPLAY 变量并执行 xhost + 命令。

## 备用服务器上的故障切换失败

在 AIX 上存在此问题

**症状:**

备用服务器和后台服务器都安装在 AIX 上。您希望执行故障切换，并将备用服务器提升为新的后台服务器。您在备用服务器上使用了 pdm\_server\_control -b 命令。获得以下错误消息：

此服务器不是备用服务器，无法使用 -b 选项。

**解决方案:**

当您使用 XManager 时，就会发生此问题。在 Xmanager 上导出 CASHCOMP=/opt/CA/SC，并尝试重新在备用服务器上运行此命令。

## CA SDM Web UI 上的弹出式窗口显示空白页

在 Internet Explorer 10 上存在此问题

### 症状:

您在 CA SDM Web UI 中打开了一个弹出式窗口（例如，“新建突发事件”页面）。此页面为空白，或仅有几个带空白部分的控件。调整此窗口大小后，内容将正确显示。

### 解决方案:

1. 在您的 IE 浏览器上，转到“Internet 选项”、“安全”、“本地 Intranet”。
2. 单击“站点”。
3. 将 CA SDM URL 添加到 Intranet 区域中。
4. 关闭浏览器，并尝试在新的 IE 浏览器上启动 CA SDM Web UI。

## 运行命令行实用工具时发生库错误

对于 AIX、Linux 和 Solaris 均有效

### 症状:

在运行命令行实用工具时，会发生类似如下的库错误:

```
ld.so.1: pdm_pki: 致命错误: libetpki2.so: 无法打开: 无此类文件或目录  
已终止
```

### 解决方案:

将 etpki 库目录添加到库路径。etpki 库路径通常位于 /opt/CA/SC/ETPKI/lib。

## CA Spectrum Infrastructure Manager 与 CA SDM 集成

在所有平台上都存在此问题

### 症状:

将 CA Spectrum Infrastructure Manager 9.2（已应用即时修正 H03）与 CA SDM r12.9 集成会出现以下问题:

- 当通过 CA Spectrum 触发警报时，关联的 Service Desk 票单没有如预期那样在 CA SDM 中自动创建。还未找到解决方案。
- （仅 Solaris）当用户在 CA SDM 中关闭或转移 Service Desk 票单时，票单没有如预期那样传播到 CA Spectrum。

### 解决方案:

要解决 Solaris 的票单关闭问题，请执行以下操作:

1. 浏览至以下目录:  
\$NX\_ROOT/bin
2. 打开 OCNotify.jar 文件进行编辑。
3. 将权限值更改为 777。  
该值将设定。
4. 在 CA SDM 中更新 Service Desk 票单（例如，突发事件）。
5. 保存您的更改。  
该票单将传播到 CA Spectrum。

## SiteMinder 与 CA SDM 集成。

### 症状:

Single Sign-on (SSO) 与 CA SDM 和 SiteMinder 的集成不工作。

### 解决方案:

由于 SiteMinder 的已知问题，SiteMinder 无法在 HTTP 头中发送默认 SSO for CA SDM 所必需的 REMOTE\_USER。在 SiteMinder 提供修正之前，作为变通，请完成以下步骤，来启用 SSO:

1. 在 SiteMinder 策略服务器中的“代理配置”下将 RemoteUserVar 设置为 REMOTE\_USER。
2. 在 SiteMinder 上创建属性为“WebAgent-HTTP-Header-Variable”且变量名为“REMOTE\_USER”的响应。
3. 在 Service Desk Manager NX.env 文件中添加 @NX\_ACCEPT\_HTTP\_REMOTE\_USER=1。
4. 重新启动 CA SDM 服务。

## 导出的 Excel 文件包含错误，无法打开

### 症状:

当我在 CA SDM 表单上单击“导出”时，导出的 Excel 文件显示 XML 解析错误，无法正确打开。我使用了字符 0xB（八进制为 0013，十进制为 11）。

### 解决方案:

导出实用工具不支持某些字符。根据万维网联盟 (W3C) 的要求，除 0x9、0xA 和 0xD 之外，XML 不允许使用 0x20 以下的所有字符。

## 通配符搜索对联合搜索不起作用

### 症状:

联合搜索不支持通配符搜索，例如，%、?、\_、[]、[^]。

### 解决方案:

CA SDM 通配符搜索仅适用于 EBR 搜索。

## 已知的报告问题

已知问题将影响在 CA SDM 中报告功能的行为和成功。

## 中央管理服务器 (CMS) 未启动

安装 CA Business Intelligence 的所有操作系统上都有效

### 症状:

当您启动 BusinessObjects 服务器并且使用 Central Configuration Manager 验证所有服务器已成功启动时，Central Management Server (CMS) 可能意外停止。

### 解决方案:

您的 CMS 数据库位于同一个服务器上，并且数据库服务尚未启动。

### 启动 CMS

1. 在“CMS 属性依存关系”选项卡上，根据所使用的数据库添加数据库服务（例如，Microsoft SQL Server）。
2. 在中央配置管理器中，右键单击“中央管理服务器”。  
此时将出现弹出式菜单。
3. 选择“启动”。  
CMS 将启动。

## 无法为 CI 名称中包含点 (.) 的 CI 生成报表。

### 在 MS SQL 上存在此问题

不会为 CI 名称中包含点 (.) 的 CI 生成以下报表（用于查找 CI 之间的关联关系）：

- “所有变更影响”报表
- “CI 关联关系”报表
- “CI 根本原因分析”报表
- “直接变更影响”报表

## 安装后“管理”或“InfoView”页面未正确显示

安装 CA Business Intelligence 的所有操作系统上都有效

### 症状:

安装 CA Business Intelligence 后，最终用户无法查看 Admin 或 InfoView 页。

### 解决方案:

要解决此问题，请手动重新启动 Tomcat。

## 配置 InfoView 登录页

在 Windows 上存在此问题

### 症状:

没有配置 InfoView 登录页提示用户的身份验证类型或 CMS 名称。通过 web.xml 文件控制配置。

### 解决方案:

配置 web.xml 文件用于 InfoView 登录页，如下所示:

1. 在您 Web 服务器上的部署目录中打开 web.xml 文件进行编辑。

**注意:** 当使用 CA SDM 安装介质和 Tomcat 一起作为 Web 服务器时，web.xml 文件的存储位置为:

SharedComponents\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

示例: C:\Program

Files\CA\SC\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

2. 要提示用户的身份验证类型，请找到 *authentication.visible* 参数，并将 `<param-value>` 从 `false` 更改为 `true`。例如，  
`<param-value>true</param-value>`。
3. 要更改默认的身份验证类型，请找到 *authentication.default* 参数，并将 `<param-value>` 更改为下列的值之一：
  - 身份验证类型参数值
  - Enterprise (默认) `<param-value>secEnterprise</param-value>`
  - LDAP `<param-value>secLDAP</param-value>`
  - AD `<param-value>secWinAD</param-value>`

4. 要提示用户的 CMS 名称，请找到 *cms.visible* 参数，并将它的 `<param-value>` 从 `false` 更改为 `true`。例如，`<param-value>true</param-value>`。
5. 保存并关闭该文件。
6. 重新启动 Web 应用程序服务器。  
用于 InfoView 登录页的 `web.xml` 文件已配置。

## CA Business Intelligence Web 报表选项

在选项管理器中，当配置 CA Business Intelligence 与 CA SDM 共同工作时，“Web 表单列表”页上列出的选项不再相关，并且可以安全地忽略。

- `bo_server_auth`
  - `secEnterprise`
  - `secLDAP`
  - `secWinAD`
  - `secExternal`

## Progress OpenEdge DSN 和 ODBC 驱动程序在 ODBC 数据源管理器中不可见

适用于 Windows 2008 R2

### 症状:

当配置 OA 服务器时，我创建一个名为 `casd_servername` 的 Project OpenEdge DSN。我在 `pdm_isql` 和 CA Business Intelligence 中使用了此 DSN。创建此 DSN 后，我无法在 64 位 ODBC 数据源管理器中查看它。

我无法使用 ODBC 数据源管理器编辑此 DSN 或创建 DSN。我无法使 CA Business Intelligence 指向其他服务器。64 位 ODBC 数据源管理器控制面板不能显示 32 位驱动程序和配置。

### 解决方案:

执行以下文件，以使用 32 位 ODBC 数据源管理器查看 ODBC 驱动程序:

```
%windir%\SysWOW64\odbcad32.exe
```

## CA Business Intelligence ODBC 服务器启动

对于 CA Business Intelligence 报告，如果您遇到 ODBC 服务器的启动问题，请卸载并重新安装 ODBC 客户端和服务端。

### 卸载 ODBC 客户端和服务端

在命令提示符下运行以下命令：

- oa60\_client\_uninstall
- oa60\_server\_uninstall

客户端和服务端将卸载。

### 重新安装 ODBC 客户端和服务端

在命令提示符下运行以下命令：

- oa60\_server\_setup
- oa60\_client\_setup

在重新安装客户端和服务端后，请关闭 CA Business Intelligence 服务，并重新启动 ODBC 服务器。

## 带有 CA Business Intelligence 升级的 CA SDM

如果您将 CA SDM 配置为 CA Business Intelligence 的数据源，请先关闭所有 CA Business Intelligence 服务，然后再升级到 CA SDM r12.9。

## CA Business Intelligence 集成问题

在安装了 CA Business Intelligence 的所有系统上都存在此问题

### 症状：

升级到 CA SDM r12.9 之后，CA Business Intelligence 集成不再有效。TrustedPrincipal.conf 文件包含了“共享的秘密”密码，用于信任的身份验证，但是未保留。TrustedPrincipal.conf 文件必须包含“中央管理控制台”中输入的“共享的秘密”密码。

**症状:**

升级之后, 请按以下步骤替换 TrustedPrincipal.conf 文件:

1. 浏览到 CA SDM 服务器的以下目录:  
\$NX\_ROOT\migrate\tor12\_9\prer12\_9\bopcfg\www\CATALINA\_BASE\webapps\CAisd
2. 将 TrustedPrincipal.conf 文件复制到以下目录:  
\$NX\_ROOT\bopcfg\www\CATALINA\_BASE\webapps\CAisd  
TrustedPrincipal.conf 随即被替换。

**注意:** 有关配置信任的身份验证的详细信息, 请参阅《实施指南》。

## 报告详细信息在导出为 CSV 格式后无法正确显示

**症状:**

报告导出为 CSV 格式后, 数据不能正确显示。例如, 头在 CSV 中显示了多次, 但没有显示相应的内容。

**解决方案:**

使用 Crystal Reports 2008 中提供的 Excel 格式导出报告。导出为 Excel 格式后, 再将文件另存为 CSV。

## 已知安全问题

已知问题将影响在 CA SDM 中安全的行为和成功。

### 防病毒软件会延迟 CA SDM 的启动

在 Windows 上有效

**症状:**

在某些情况下, 防病毒软件与 CA SDM 在同一台计算机上运行会延迟 2 分钟或更长时间启动 CA SDM。通常, 过几分钟之后, 将继续启动。

症状包括 stdlog 中的消息, 指明无法建立网络连接, 并且 CA SDM 将出现几分钟的挂起。

如果升级期间发生延迟, 则升级会由于升级过程等待服务启动超时而失败。

**解决方案:**

在启动 CA SDM 之前请禁用防病毒软件。如果问题得到解决，请尝试配置防病毒软件来降低打开网络端口的限制，同时升级防病毒软件，并联系提供商。

要完成升级，请在整个升级过程中暂时禁用防病毒软件。

## 在 Windows AD 服务器上使用 TLS 的 LDAP 停滞或失败

**在 Windows 上存在此问题**

**症状:**

Microsoft 缺陷造成使用多个连接的 LDAP 在使用 TLS 加密时停滞或失败。服务器使用 TLS 加密且启用 LDAP 组时，CA SDM 可以在每个 LDAP 代理过程中使用第二个连接。CA SDM 遇到以下一个或多个症状：

- LDAP 查询、同步或导入停滞。一个或多个 `ldap_agent.exe` 进程不断消耗一个 CPU 内核的使用率达到或接近 100% 时，也会发生超时。
- 由于服务器宕机错误，LDAP 查询、同步或导入失败。
- LDAP 查询、同步或导入未返回错误和结果。

**解决方案:**

如果您将 TLS 加密用于 LDAP，则不建议在 Windows Active Directory 服务器上使用 LDAP 组。您可用禁用 TLS 或 LDAP 组。

要禁用 TLS 加密或 LDAP 组，请执行以下操作：

1. 终止正在不断使用大部分 CPU 时间的所有 `ldap_agent.exe` 进程。
2. 如果您无法登录到 CA SDM 来访问“选项管理器”，请停止 CA SDM 服务。在 `$NX_ROOT/NX.env` 文件中，请将下列选项之一设置为“`No`”，然后停止并重启 CA SDM 服务：
  - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (LDAP 组)
  - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (TLS 加密)
3. 在“选项管理器”中，禁用 `ldap_enable_groups` (LDAP 组) 选项或者 `ldap_enable_tls` (TLS 加密) 选项。
4. 如果 CA SDM 服务正在运行，请停止该服务。
5. 重新启动 CA SDM 服务。

## 自动登录 InfoView 失败

安装 CA Business Intelligence 的所有操作系统上都有效

### 症状:

在 CA Business Intelligence 安装过程中，默认情况下会安装 CA Technologies Web Cookie，使您无需登录即可自动从 CA SDM 的“报表”选项卡访问 BusinessObjects InfoView。如果通过 Web 浏览器隐私设置对访问进行了限制，则应用程序将无法执行，“报表”选项卡上会显示登录提示。

### 解决方案:

如果遇到此问题，请调整 Web 浏览器的“Internet 选项”中的“隐私”设置，使系统允许 CA Technologies Web Cookie。

## 当生成存根类时，将显示警告消息

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

当使用 AXIS 工具 WSDL2JAVA 编译存根文件时，将显示警告消息。

### 解决方案:

使用 AXIS 1.4 时，这些警告消息也是通用的，无法避免它们。仍会成功创建残余文件。

## 联机帮助错误消息

### 症状:

有些上下文敏感的联机帮助页面可能会产生脚本错误，即使此时联机帮助主题可正常显示。

### 解决方案:

如果在浏览器中启用了脚本错误通知，可能会发生脚本错误。您可以忽略这些错误消息，也可以依次单击“工具”、“Internet 选项”，然后在“高级”选项卡中禁用脚本错误通知。

## CA Workflow 过程定义不会被自动导入

### 症状:

由于 UNIX/Linux 上的区域设置变量设置不正确，因此启动 CA Workflow 时，不会自动导入 CA Workflow 过程定义和执行元。

### 解决方案:

安装 CA Workflow 后，请使用下列方法之一来解决此问题:

#### 导入 CA Workflow 过程定义和执行元

1. 在操作系统环境的提示中，将 LANG 和 LC\_ALL 的环境变量设置为 UTF-8。例如，在 Oracle Solaris 上，环境变量显示为：  
LANG=en\_US.UTF-8。
2. 按照以下方式停止再重新启动 CA Workflow Tomcat 服务器：
  - 运行 `pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF`。
  - 运行 `pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF`。

CA Workflow 过程定义被导入。

#### 手动导入 CA Workflow 过程定义和执行元

1. 使用 IDE 客户端打开 CA Workflow。  
**注意:** 只能在 Windows 和 Linux 操作系统上使用 IDE 客户端。
2. 找到过程定义和执行元 xml 文件，例如：  
\$NX\_ROOT/site/Workflow/data/actors 和  
\$NX\_ROOT/site/Workflow/data/process 目录。
3. 依次选择“文件”、“导入”、“过程定义”，选择所有要导入的 XML 文件，然后单击“打开”。
4. 选择所有定义，然后单击“导入”。  
此时会导入过程定义。
5. 依次选择“文件”、“导入”、“执行元”，选择所有要导入的 XML 文件，然后单击“打开”。  
此时会导入执行元 xml 文件。
6. 选择所有执行元文件，然后单击“导入”。

CA Workflow 过程定义被导入。

## 以非 root 用户身份登录 CA Workflow IDE 将设置错误的 URL

在 Linux 上有效

### 症状:

当非特权用户在 Linux 上启动 CA Workflow IDE 时，系统会错误地将 URL 设置为 `https://servername:8443/pm`。将在屏幕上显示 Java 错误，并且登录 CA Workflow 失败。

### 解决方案:

1. 启动 CA Workflow IDE 客户端。
2. 将 URL 变更为 `http://servername:8090/pm`  
登录成功。

## 重复定义消息

### 症状:

由于 CA CMDB r12.9 可自动为自定义扩展表创建属性和触发器，因此，`stdlog` 可以包含以下有关在以前版本中创建的扩展表的无害消息：

### 忽略重复定义

### 解决方案:

要消除这些消息，请从您的自定义扩展表中删除以下属性：

- `id SREL nr;`
- `version_number INTEGER { ON_CI INCREMENT 1; };`
- `creation_date DATE { ON_NEW SET NOW ; };`
- `creation_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; };`
- `last_mod_dt last_update_date DATE { ON_NEW SET NOW ; ON_CI SET NOW; };`
- `last_mod_by last_update_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; ON_CI SET USER ; };`
- `delete_flag del SREL actbool { ON_CI DEFAULT 0; };`
- `mdr_name LOCAL STRING;`
- `mdr_class LOCAL STRING;`

## 将 CA Wily 数据载入到 CA CMDB 时发生错误

### 症状:

将 CA Wily 数据作为配置项装入 CA CMDB 时，GRLoader.log 文件生成错误。

下面是日志条目的示例:

```
11/07 00:44:52.662 ERROR grCI 504 Error trying to insert CI. Error setting attr 'ext_asset' on object 'enttx:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23' to value 'nr:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23'
```

### 解决方案:

CA Wily 集成包括较早版本的 GRLoader。使用 CA SDM r12.9 随附的 GRLoader 版本可成功导入数据。

## 多方租用和 Visualizer

Visualizer 使用“管理员”角色来实现模拟。具有此角色的用户必须拥有查看*所有承租人*的权限。如果用户没有“所有承租人”权限，则 Visualizer 启动（独立或在环境中）可能会失败。

### 示例: Visualizer 会话错误

当在一个配置项环境中启动 Visualizer 时，将显示以下 Visualizer 会话错误:

#### 用户身份验证失败

### 症状:

模拟角色的承租人访问权限设置为“*单个承租人*”。

### 解决方案:

要在上下文中启动 Visualizer 而不出现此错误，请将“管理员”角色设置为“*所有承租人的承租人访问权限*”。

## Visualizer 关系性能

CMDB Visualizer 可在其图形画布上处理约 2500 种关联关系。如果 Visualizer 请求包含的关联关系超过 2500 种，那么 Visualizer 性能可能会降低。

## Visualizer 服务器名称中的下划线 (\_)

### Internet Explorer 8 中存在此问题

#### 症状:

使用 Internet Explorer 8 访问 C MDB Visualizer 时，服务器名称中的下划线 (\_) 可能导致错误。可能显示以下消息:

#### 连接服务器时被拒绝

#### 解决方案:

此消息指示一项 Internet Explorer 8 限制。要解决此问题，请使用服务器 IP 地址代替 Visualizer URL 中的服务器名称。

## 为 Visualizer 设置浏览器区域设置

C MDB Visualizer 将适应客户端-浏览器的区域设置，该区域设置可显示与 CA SDM 本地化版本不同的语言。要以同一语言查看 Visualizer，请将浏览器区域设置设为 CA SDM 语言。

### 要在 Internet Explorer 中设置浏览器区域设置

1. 请选择“工具”->“Internet 选项”->“常规”选项卡->“语言”。
2. 添加需要的语言，并将其移至顶部。
3. 打开一个新 IE 窗口（或者刷新浏览器）。

Visualizer 将显示 CA SDM 本地化版本的语言。

### 在 Firefox 中设置浏览器区域设置

1. 请选择“工具”->“选项”->“内容”选项卡->“语言”。
2. 添加需要的语言，并将其移至顶部。
3. 打开一个新 Firefox 窗口（或者刷新浏览器）。

Visualizer 将显示 CA SDM 本地化版本的语言。

## 已知升级问题

已知问题将影响从 CA SDM 以前版本升级的行为和成功。

## 修改与 Unicenter Service Desk r11.2 一起交付的 Tomcat

如果您正在从 Unicenter Service Desk r11.2 升级, 并且使用的 Tomcat 不是默认版本 (4.1.31), 那么请在升级到 CA SDM r12.9 之前执行以下操作。

### 对于 Windows:

1. 在 NX\_ROOT\NX.env 文件中修改下列行, 以指定您正在使用版本的路径:

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR= C:\Program  
Files\CA\SharedComponents\Tomcat\4.1.31
```

2. 在 NX\_ROOT\site\config.properties 文件中修改下列行:

```
web.tomcat_home= C:\Program  
Files\CA\SharedComponents\tomcat\4.1.31  
  
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1  
  
web.tomcat.version=4.1.31
```

3. 安装 CA SDM r12.9。

**注意:** 运行配置之后, NX\_ROOT\bopcfg\www\CATALINA\_BASE\conf server.xml 上进行的任何自定义都必须手工更新到 server.xml (5.5.25)。请看示例: 用于 Tomcat 的 SSL 安装程序。

### 对于 UNIX:

1. 在 NX\_ROOT/NX.env 文件中修改下列行, 以指定您正在使用版本的路径:

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.  
31
```

2. 在 NX\_ROOT/site/config.properties 文件中修改下列行:

```
web.tomcat_home=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31  
  
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1  
  
web.tomcat.version=4.1.31
```

3. 安装 CA SDM r12.9。

**注意:** 运行配置之后, NX\_ROOT/bopcfg/www/CATALINA\_BASE/conf server.xml 上进行的任何自定义都必须手工更新到 server.xml (5.5.25)。请看示例: 用于 Tomcat 的 SSL 安装程序。

## MDB 修补程序 17261861 Oracle for Windows

### 症状:

MDB 修补程序 17261861 Oracle for Windows 有一个妨碍升级到 MDB r1.5 的错误。

### 解决方案:

MDB 修补程序 17615776 包括此问题的修补程序。在升级到 MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 和 CA CMDB r12.1 使用此 MDB 版本) 之前安装修补程序 17615776。

**注意:** CMDB-UAP 集成修补程序 RO2252 和 RO02288 都包括 MDB 修补程序 17261861 Oracle for Windows。如果已安装 RO2252 或 RO02288, 且使用的是 Oracle 数据库, 请与 CA 技术支持联系, 了解有关如何获取 MDB 修补程序以及如何安装该修补程序的信息。

## Unicenter Service Desk、CA CMDB r11.2 和 Visualizer 的升级失败

在所有语言中有效

### 症状:

当您从 Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2 和 Visualizer 升级到 CA SDM r12.9 时, 将显示以下错误消息:

**检测到环境变量 CMDBVISUALIZER\_HOME。该系统似乎已安装有 CMDB Visualizer。此安装无法继续。取消此安装程序。通过以下步骤删除 CMDB Visualizer: 1) 单独执行卸载程序; 2) 重新启动操作系统; 3) 然后再次运行该安装程序。**

### 解决方案:

在执行升级之前, 请手工卸载 CA CMDB Visualizer。

## 缺少“实时协助”、“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接

### 症状:

从带有 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 的 Unicenter Service Desk r11.2 升级到 CA SDM r12.9 后,不显示“员工”页上的支持自动化“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接。

### 解决方案:

升级到 CA SDM r12.9 后,将 home.html 文件从以下目录中删除,因此该文件夹不包含任何文件:

```
NX_ROOT\site\mods\www\html\web\employee\Employee
```

### 症状:

从没有 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 的 Unicenter Service Desk r11.2、CA Service Desk r12 或 r12.1 升级到 CA SDM r12.9 后,不显示下列支持自动化选项:

- “分配的队列”列表页面上的“实时协助”按钮。
- “员工”或“客户”主页上的“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接。

### 解决方案:

支持自动化使用分析人员和最终用户默认访问级别。由于是从不包含支持自动化的 CA SDM 版本进行升级,因此需要在升级后手动分配访问级别。

## 如果未安装 UTF-8 区域设置, CA SDM 升级将失败

### 在 UNIX 和 Linux 上有效

### 症状:

升级之前如果未安装 UTF-8 区域设置,则 CA SDM 升级失败。

### 解决方案:

CA SDM 必须在 UNIX 和 Linux 操作系统上的 UTF-8 区域设置下运行。升级到 CA SDM r12.9 之前,请验证是否已安装了 UTF-8 区域设置。

## 打印的知识文档在迁移之后包含大空格

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

从 Unicenter Service Desk r11.0 升级到 CA SDM r12.9 的客户在打印知识文档时遇到问题。当文档包含嵌入图像时，打印文档在“分辨率”一节之后显示大片空白。

### 解决方案:

请完成下列步骤:

1. 在“管理”选项卡上，浏览到“知识”、“文档”、“文档模板”。
2. 打开“知识文档”模板。
3. 在 HTML 一节中查找 <TD> 标记，添加以下代码:

```
<TD vAlign=top><SPAN  
class=clsTextBlackXXsmall><SPAN>{TAG_RESOLUTION}</SPAN></SPAN></TD> </TR>
```

4. 对所有默认文档模板重复此变更。

## 已知的 SharePoint 问题

存在影响 SharePoint 行为和成功的已知问题。

### SharePoint 2010 搜索结果显示的突发事件修改日期不正确

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

我创建并修改了某个突发事件。然后，我为 CA SDM 创建了内容源和爬网程序规则。当我在 SharePoint 2010 中为该突发事件执行联合搜索时，我发现该突发事件的修改日期显示的是爬网时间，而不是修改日期。

### 解决方案:

没有针对此问题的解决方案。

## SharePoint 2010 不为 PDF 文件建立索引

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

当我通过联合搜索爬网程序执行知识搜索时,爬网程序发送给 SharePoint 2010 的 PDF 文件未被编入索引。

### 解决方案:

SharePoint 2010 没有 PDF 筛选功能,无法处理 PDF 文件。因此,您无法在搜索结果中获得这些 PDF 文件的内容。请安装 KB\_Article <http://support.microsoft.com/kb/2293357> 中提到的修补程序。

## 浏览搜索结果页面时总搜索计数发生变化

在所有操作系统上都存在此问题

### 症状:

我使用联合搜索机制 (SharePoint 2010) 搜索知识数据库。当我浏览结果页面时,每页上显示的总搜索计数有所不同。然而,所有页面的总计数必须是一致的。

### 解决方案:

这是 SharePoint 2010 中的已知行为。有关详细信息,请参阅以下 URL:

<http://social.technet.microsoft.com/Forums/sharepoint/en-US/10638572-9240-44f5-a650-a0ff0782ee44/sharepoint-2010-search-result-count-inconsistent>

## 已知的 CA SDM Mobile Enabler 问题

### 分析人员队列已知问题

#### 不受支持查询的列表

目前，我们不支持其 `where` 子句包含以下模式的查询：

- 包含任何 `TIME` 绑定常量（如 `TODO_TODAY`、`TODAY`、`NEXT_WEEK`）的查询。例如，“待决投诉”查询包含以下 `where` 子句：

```
assignee = @cnt.id AND active = 1 AND call_back_flag = 1 AND call_back_date < EndAtTime(\ 'TODO_TODAY\')
```

- 包含方括号 []（如 `[group]`、`[contact]`）的查询。例如，“我的组请求”查询包含以下 `where` 子句：

```
(group.[group]group_list.member IN (@cnt.id)) AND active = 1
```

- 包含点分表示法（即“.”）的查询。例如，“变更单 - 所有已解决冲突”查询包含以下语法：

```
conflicts.conflict.is_resolved=1 AND conflicts.conflict.delete_flag=0
```

#### 无法查看附件

##### 在 Android 上存在此问题

##### 症状：

已使用 Web URL 打开 Mobile Enabler，并登录到“分析人员队列”。已打开故障单并单击关联的附件。等待附件下载，并尝试从 Downloads 文件夹打开它。附件未打开，并显示一条错误消息。

##### 解决方案：

目前不存在解决方案。可以在移动设备上部署 Mobile Enabler 的本机应用程序并查看附件。

#### 承租人用户无法登录

##### 症状：

我是一个承租人用户。我尝试登录到“分析人员队列”，但失败了。

##### 解决方案：

无解决方案。

## 打开“私人浏览”时，无法访问“分析人员队列”

### 症状：

在您的移动设备上打开了“私人浏览”。在移动设备上已打开 CA SDM Mobile Enabler 的 Web 应用程序，并输入了访问“分析人员队列”功能的有效凭据。但您无法访问该功能。

### 解决方案：

在移动电话上关闭“私人浏览”选项，重新打开 CA SDM Mobile Enabler，并重新登录到“分析人员队列”功能。

## “审批”已知问题

### 无法打开调查表单

#### 症状：

已打开 ITPAM 工作项，并单击调查链接。这将打开 CA SDM 登录页面。输入凭据时，未显示调查表单。

#### 解决方案：

为了使用调查和其他 CA SDM 相关链接，需要在桌面 Internet Explorer 或 Mozilla Firefox Web 浏览器中打开链接。通常，位于 ITPAM 表单内的超链接将打开，会受制于任何网络限制以及在移动设备 Web 浏览器中启动 URL 的限制。

### 不支持的表单字段

“审批”功能不支持以下各项：

- 查找字段、选择字段和单选组。如果在 ITPAM 或 CAWF 中已使用具有上述任何字段的表单创建工作项，则在查看工作项时，“审批”功能中将不显示这些字段。
- 在 ITPAM 4.1 中引入的 ITPAM 表单功能，如 Java 脚本表单操作。
- ITPAM 4.0 或更高版本中字符串输入字段的最小及最大长度。

## workflow引擎响应缓慢或者无响应

### 症状:

我面临的问题是关联的 workflow引擎响应缓慢或者无响应。

### 解决方案:

如果存在工作项超载（例如，工作项超过 500 个），则可能会出现此问题。增大关联 workflow的缓存可能会提高性能。LRUBUFFERISIZE 是 ITPAM 或 CA SDM 主动引用的未决任务的近似数。默认值为 1000。或者，禁用 SDMLOOKUP 也可以提高性能，但代价是会降低某些功能。

### 遵循这些步骤:

1. 登录到 CA SDM 服务器。
2. 将 NX\_MOBILE\_WFM\_ITPAM\_LRUBUFFERISIZE 和 NX\_MOBILE\_WFM\_SDM\_LRUBUFFERISIZE 变量设置为适当的值。默认值为 1000 个条目。
3. 将 NX\_MOBILE\_WFM\_ITPAM\_DISABLE\_SDMLOOKUP 变量设置为 YES。此操作将禁用详细信息（如开始时间、优先级和变更单编号）。
4. 运行 pdm\_options\_mgr 命令以更新每个变量。例如，运行 pdm\_options\_mgr 命令以增大 MOBILE\_WFM\_SDM\_LRUBUFFERISIZE，如下所示：

```
pdm_options_mgr -c -a pdm_option.inst -s MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERISIZE -v 2000
```
5. 重新启动 CA SDM 服务器。

## 无法查看 CAWF 表单字段

### 症状:

更新 CAWF 表单后，无法在“审批”功能中查看 CAWF 的表单字段。

### 解决方案:

重新启动 CA SDM 或 CA SDM REST 服务，然后重试。要重新启动 CA SDM REST 服务，请使用以下命令：

```
pdm_tomcat_nxd -c STOP -t REST  
pdm_tomcat_nxd -c START -t REST
```

## 不支持在 CA SDM 中创建的数据分区约束

“审批”功能不考虑在 CA SDM 中创建的数据分区约束。因此，已登录用户可以看到所有任务和相关信息，而不管数据分区如何。如果将某任务分配给已通过验证的用户，则用户将能够看到该任务。

## “开放空间” 已知问题

### 无法登录

#### 症状:

已输入“开放空间”功能的凭据，并点击了“登录”。显示一条错误消息，且您无法登录到该功能。

#### 解决方案:

可能是由于以下原因:

- 如果输入的 URL 不正确，请检查 URL 并重新登录。
- 如果 URL 以“/”结尾，请删除“/”，然后重试。
- 如果 CA Open Space 服务器已关闭，则等待服务器开始工作，然后重新登录。

### 无法查看附件

#### 在 Android 上存在此问题

#### 症状:

已使用 Web URL 打开 Mobile Enabler，并登录到“开放空间”。已打开故障单并单击关联的附件。等待附件下载，并尝试从 Downloads 文件夹打开它。附件未打开，并显示一条错误消息。

#### 解决方案:

目前不存在解决方案。可以在移动设备上部署 Mobile Enabler 的本机应用程序并查看附件。

# 附录 A： 辅助功能

---

CA Technologies 致力于确保所有客户（不论能力大小）都能成功使用其产品和服务完成重要的商业任务。本节简要描述了 *CA SDM* 所具有的辅助功能。

## 产品增强

*CA SDM* 在下列区域提供辅助功能增强：

- 显示
- 声音
- 键盘
- 鼠标

您可以修改系统行为，以便为视力有障碍的用户优化屏幕阅读器的使用。要使该变更生效，必须注销并重新登录。有关将 *CA SDM* 与屏幕阅读器结合使用的概览，请在“帮助”主菜单中选择“屏幕阅读器用法”。

**注意：** 下列信息适用于基于 Windows 的和基于 Macintosh 的应用程序。Java 应用程序运行在许多主机操作系统上，其中一些已经有可用于他们的辅助技术。要通过这些现有辅助技术提供对使用 JPL 编写的程序的访问，它们需要在其本机环境中的它们自身与从 Java 虚拟机（或 Java VM）内可用的 Java 可访问性支持之间的桥接器。此桥接器一端在 Java VM 中，另一端在本机操作系统上，因此，它对于其桥接的每个平台将稍有不同。Oracle 目前正在开发该桥接器的 JPL 端和 Win32 端。

### 显示

要增加您计算机显示器的可见度，您可以调整以下选项：

#### 项目的字体样式、颜色和大小

允许您选择字体颜色、大小和其他的可视化组合。

#### 屏幕分辨率

允许您更改像素计数来扩大屏幕上的对象。

#### 光标宽度和闪烁频率

允许您使得光标更易于发现或将其闪烁频率减至最小。

### 图标大小

允许您使得图标更大而易于观看，或者使得图标更小以扩大屏幕空间。

### 高对比度方案

允许您选择更容易观看的颜色组合。

### 声音

使用声音作为可视化的选择，或者通过调整以下选项使得计算机声音更易于听到或辨别：

#### 卷

允许您调节计算机的音量。

#### 文本到语音

允许您听到命令选项和大声朗读的文本。

#### 警告

允许您显示可视化警告。

#### 通知

当打开或关闭辅助功能时，给您听觉或视觉的提示。

#### 方案

允许您将计算机声音与特定的系统事件关联在一起。

#### 标题

允许您显示语音和声音的标题。

### 键盘

您可以进行下列键盘调整：

#### 重复率

允许您设置在敲击键时，字符重复的快速程度。

#### 音调

允许您在按下特定键时听到音调。

#### 粘滞键

允许使用单手或单个手指键入的人群选择备用键盘布局。

## 鼠标

您可以使用以下选项来使得鼠标更快并且更易于使用:

### 单击速度

允许您选择单击鼠标按钮进行选择的快速程度。

### 单击“锁定”

允许您在没有按住鼠标按钮的情况下突出显示或拖动。

### 反转操作

允许您反转鼠标左右键控制的功能。

### 闪烁频率

允许您选择光标的闪烁频率，或者是否闪烁。

### 指针选项

允许您执行以下操作:

- 在键入时隐藏指针
- 显示指针的位置
- 设置指针在屏幕上移动的速度
- 选择指针的大小和颜色以提高可见度
- 将指针移动至对话框的默认位置

## 键盘快捷键

下表列出 CA SDM 支持的键盘快捷键:

键盘	说明
Ctrl+X	剪切
Ctrl+C	复制
Ctrl+K	查找下一个
Ctrl+F	查找替换
Ctrl+V	粘贴
Ctrl+S	保存
Ctrl+Shift+S	全部保存
Ctrl+D	删除行
Ctrl+Right	下一个单词
Ctrl+Down	向下滚动线

键盘	说明
结束	线端

## 附录 B： 第三方声明

---

CA SDM 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 Desk Manager\doc\ENU\Bookshelf\_Files\TPSA\CA\_SDM\_ThirdPartyLicensingDoc.txt。