

CA Service Desk Manager

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 darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden. Diese Dokumentation enthält vertrauliche und firmeneigene Informationen von CA und darf vom Nutzer nicht weitergegeben oder zu anderen Zwecken verwendet werden als zu denen, die (i) in einer separaten Vereinbarung zwischen dem Nutzer und CA über die Verwendung der CA-Software, auf die sich die Dokumentation bezieht, zugelassen sind, oder die (ii) in einer separaten Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen dem Nutzer und CA festgehalten wurden.

Ungeachtet der oben genannten Bestimmungen ist der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, 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 DRITTEM 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, Duplikierung 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 Marken, Produktnamen, Dienstleistungsmarken oder Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

CA Technologies-Produktreferenzen

Dieses Dokument bezieht sich auf die folgenden Produkte von CA Technologies:

- CA IT Asset Management (früher als CA Asset Portfolio Management (CA APM) bekannt)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- CA Business Service Insight (CA BSI)
- CA Configuration Automation (früher CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA Process Automation (früher CA IT PAM)
- CA-Management-Datenbank (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA Network and Systems Management (CA NSM)
- CA Portal
- CA Remote Control Manager (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

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	11
Inhalt dieses Dokuments	11
Unterstützte Sprachumgebungen und Produktsprachen	11
Lokalisierte Versionen	12
Suchen nach Produktübersichtsinformationen.....	13
Fehlerbehebungen	13
Kapitel 2: Neue und geänderte Funktionen	15
Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit.....	17
Entscheidung zur Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit	18
Überlegungen zur Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit	19
Kapitel 3: Dokumentation	27
Anzeigen des CA-Bookshelf	27
Readme-Datei.....	27
Kapitel 4: Systeminformationen	29
Betriebssysteme	29
IBM AIX-Betriebssysteme.....	30
Microsoft Windows-Betriebssysteme	31
Redhat Enterprise Linux-Betriebssysteme	31
Oracle Solaris-Betriebssysteme.....	33
Novell SUSE Linux (SLES)-Betriebssysteme	34
VMware-Betriebssysteme.....	34
Datenbank-Management-Systeme	35
Systemanforderungen.....	36
Webbrowser-Unterstützung	40
Kapitel 5: Bekannte Probleme	43
Bekannte Probleme in CA-Produkten	43
GRLoader-Kompatibilität.....	43
Zugriff auf die angepassten Tabellen, die mit dem Web Screen Painter erstellt wurden, nicht möglich.....	44
Anmeldung beim CA SDM Server in der EEM-High-Availability-Umgebung nicht möglich	44
Überprüfen der Protokolldateien	45
CA SDM lässt sich nicht starten, wenn frühere Versionen von eTPKI nach CA SDM installiert werden	45

Fehler beim Hinzufügen des Scoreboard zu einem Multiframe-Formular	46
Fehler beim Starten des CA Process Automation-Prozess-Viewer	47
CA Process Automation-Client startet mit den Anmeldeinformationen des vorherigen Anwenders	47
Beim Klicken auf die Schaltfläche "Vorgang anzeigen" wird Fehler 404 angezeigt	48
Abhängige CIs aus einer Servicefamilie werden beim Change-Scheduler nicht angezeigt	48
Fehler beim Neudefinieren von Hilfesätzen	49
Abstimmungsattribute für Configuration Items sind nicht mandantenfähig.....	49
Support-Automatisierung erstellt einen temporären Ordner mit der Bezeichnung "CA-SupportBridge"	50
Bei Löschvorgängen in einer CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5-Datenbank werden keine inaktiven Benutzer exportiert	50
CA BSI-Metrikdaten werden nicht ordnungsgemäß angezeigt	50
CA NSM-Integration	51
Bekannte Client-Probleme	51
Fehler beim Starten der Support-Automatisierung-Web Chat Client-Sitzung	51
Support-Automatisierung-Agent-Installationsprogramm kann nicht automatisch ausgeführt werden	52
Einige Support-Automatisierung-Aufgaben (Chat, Automatisierung, Dateiübertragung, Remote-Registrierung usw.) können nicht ausgeführt werden	52
Remote-Steuerungs-Funktionalität kann nicht verwendet werden	53
Registrierungsschlüssel können nicht unter "HKEY_LOCAL_MACHINE, Software" erstellt werden	53
Support-Automatisierung-Clients werden nicht in Chrome, Safari oder Firefox geöffnet	54
Der Support-Automatisierung-Analyst kann während der Unterstützungssitzung Remote Control nicht verwenden	54
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE-Unterregistrierungsschlüssel können nicht angezeigt werden.....	55
Fehlermeldung wird angezeigt, wenn der Support-Automatisierung-Analysten- oder -Endanwender-Client gestartet wird.....	55
Untermenü wird unter iOS nicht ausgeblendet	56
Ablaufplan kann nicht in Internet Explorer exportiert werden.....	56
Bei Anzeige einer großen Anzahl von Knowledge-Kategorien in IE wird eine Skript-Warnung ausgegeben	57
Cygwin-Umgebung führt zu Anwendungsproblemen	57
Kein Zugriff auf Funktionen in Change-Kalender	57
Firefox-Einschränkungen in Knowledge Management	58
Chrome zeigt Seitentitel nicht richtig an.....	58
iOS stürzt ab, wenn während der Ticket-Erstellung ein Kontakt ausgewählt wird	59
Untergeordnete Fenster werden nach dem Abmelden auf dem iPad nicht geschlossen.....	59
Die Web-Schnittstelle wird in Internet Explorer nicht korrekt angezeigt	60
Aktualisierungen von JavaScript verursachen, dass Seiten im Internet Explorer falsch angezeigt werden	61
JAWS liest die einer Verknüpfung in schreibgeschützten Detailformularen zugeordnete Kopfzeile nicht	62
Navigation zur Hauptseite von CA SDM nicht möglich	62
Für Japanisch funktioniert die Suche während der Eingabe mit Firefox anders	62
PDA-Schnittstelle zeigt Fehlermeldung beim Erstellen eines Tickets an	63
Bekannte Konfigurationsprobleme	63

Funktionsfehler nach Konfiguration des sekundären CA SDM-Servers mit einem anderen Tomcat-Port	63
Fehlerhafte Konfiguration unter 64-Bit Oracle	64
bopauth_nxd wird nach Verschieben von Hintergrundserver nicht ausgeführt	65
Virtuelle LDAP-Datenbank wird nicht ausgeführt, nachdem sie vom Hintergrundserver verschoben wurde	65
Konfiguration schlägt nach CA SDM-Installation fehl	66
Beim Implementieren von CA SDM wird eine Warnmeldung angezeigt	66
Während der Bereitstellung von REST-Webservices werden Fehlermeldungen in "pdm_tomcat_REST.log" angezeigt	67
Mit IPv6-Adresse kann keine Verbindung hergestellt werden	67
PKI-Anmeldung schlägt mit CA Workflow-Konfiguration unter AIX fehl.....	69
Manuelles Deinstallieren von CA SDM.....	70
CA CMDB Visualizer konnte auf dem Sekundärserver nicht gestartet werden	71
Bekannte Datenbankprobleme	71
Oracle und Suchen nach CI Namen	71
Suchvorgänge geben keine Ergebnisse zurück.....	71
pdm_isql-Hilfsprogramm funktioniert auf Hintergrundserver nicht.....	72
Oracle 11g Release 1: Aktivieren von Suchfunktionen mit Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung in CA SDM	72
CA SDM-Services werden nach der Konfiguration nicht ausgeführt.....	73
Falsche Suchergebnisse bei Suche mit Platzhaltern unter Oracle	73
SQL-Server-Einschränkung bei Verwendung erforderlicher Felder, die keine doppelten Werte unterstützen.....	74
Bekannte Probleme in der Dokumentation	74
Die Option "Hilfe zu diesem Fenster" funktioniert nicht für iPad	74
Bekannte Probleme bei der Installation	75
Unterstützte Zeichen im Installationspfad.....	75
Eingabe von Anmeldeinformationen für berechtigten Anwender während der CA SDM-Installation nicht möglich.....	75
Ordnungsgemäße Installation oder Konfiguration von CA SDM ist nicht möglich, wenn das Installationsverzeichnis Leerzeichen enthält	75
Die CA Workflow-Installation schlägt auf einem CA SDM-Sekundärserver fehl	76
Die CA Workflow-Installation unter UNIX/Linux schlägt fehl.....	77
Während der CA SDM-Installation kann die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung nicht akzeptiert werden	77
CA EEM-Installation schlägt unter Solaris oder Linux fehl	78
Bekannte Knowledge Management-Probleme	78
Komma in Namensfeldern nicht unterstützt	78
Beim Suchen nach einem Dokument mit Leerzeichen im Titel treten Fehler auf.....	79
In "Suchergebnisse" wird die falsche Anzahl der Dokumente zurückgegeben.....	79
Dokumente können nicht aus Vorlagen exportiert werden	80
Bekannte Lokalisierungsprobleme	80
Das Installationsprogramm und Installationsprogramme für Komponenten werden falsch übersetzt	81
CA SDM-Berichte können nicht in lokalisierten Sprachen angezeigt werden.....	81

CA EEM-Installation unter Windows 2008 SP2 schlägt fehl	83
Zwei Verknüpfungen im Windows-Menü für die CA EEM-Dokumentation und Benutzerschnittstellenelemente	84
Hotkeys funktionieren nicht in Kontextmenüs	84
Einige Wert in der Optionsliste sind nicht übersetzt	84
Gültiger Zeichenbereich für Sprachen wird nicht richtig angezeigt	85
Lokalisierte Füllwörter	85
Aliasname ist nicht lokalisiert	85
Erstellen von Dateinamen im 8.3-Format und Unterstützung von Sonderzeichen	85
Befehlszeilenhilfsprogramme können keine Sonderzeichen anzeigen	86
Befehlszeilen-Tools geben Zeichenfolgen unter Windows nicht korrekt aus	86
Rechtschreibprüfung funktioniert nicht wie erwartet	87
In allen lokalisierten Versionen werden nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen angezeigt	87
Zeichen werden bei der Installation und Konfiguration unter Linux SuSE nicht angezeigt	88
Hotkeys sind als (\$) definiert	88
Zeichen werden bei der Aktualisierung nicht übersetzt	88
CA CMDB Visualizer-Datumshilfe übersetzt nicht den Monat und den Tag	88
Datumsformate können in CA CMDB Visualizer nicht ins Japanische und Chinesische lokalisiert werden	89
CA CMDB Visualizer unterstützt keine Anmeldung mit nicht-englischen Anwender-Anmeldeinformationen	89
Prozessdefinition im CA Workflow-IDE erscheinen auf Englisch	89
Die Sitzungsseiten für die Unterstützung von Support-Automatisierung Endbenutzern erscheinen auf Englisch	90
Die Support-Automatisierung-Seite "Anpassungen" zeigt den Namen der lokalisierten Sprache nicht an	91
Suchsyntax-Einstellungen für die Suche von Knowledge sind in den lokalisierten Versionen auf "Englisch" eingestellt	91
Nach der Installation von CA Business Intelligence wird unter InfoView kein CA Service Desk-Bericht angezeigt	92
Web Screen Painter zeigt im Design-Modus englische Zeichenfolgen an	93
Die Position der Optionen "Monat" und "Tag" wird nicht umgestellt	93
Schicht-Ablaufplandaten können nur auf Englisch eingegeben werden	93
CA IT PAM bearbeitet japanische Zeichenwerte nicht richtig	94
Das Upgrade von CMDB r11.2 für Deutsch und Japanisch auf CA SDM r12.9 erkennt französisches Gebietsschema	95
GRLoader identifiziert nicht englische Namen von Kalkulationstabellen nicht	96
Das Installationsprogramm entdeckt lokale Sprachen nicht automatisch	97
Möglicherweise wird nach Durchführen einer Installation oder Migration auf einem nicht-englischsprachigen Windows-Computer Fehlermeldung angezeigt	97
Rechtschreibfehler werden in übersetzten CMDB-Datenwerten angezeigt	98
Auf der letzten Installationsseite fehlen Ausrufezeichen und Doppelpunkte	100

Die japanische Version der Online-Hilfe wird im Internet Explorer nicht geöffnet	100
Bekannte Probleme bei der Migration	101
Migrationsfehler auf Oracle 10g	101
Migrationsfehler auf SUSE 10-Rechner	101
Die Migration sichert keine "xlate"-Dateien	101
Inaktive Support-Automatisierung-Anwender erhalten nach der Migration den Zugriffstyp "Mitarbeiter"	102
Daten in Support-Automatisierung-Berichten können nach der Migration nicht nach CA SDM-Ticketkategorie gruppiert werden	102
Bei der Migration werden die Optionen für WorldView-Klassen nicht entfernt	103
Ein falscher Pfad verursacht Migrationsfehler unter UNIX/Linux	104
Bei der Migration von CA SDM r12.1 nach r12.9 wird ein Mandanten-Cache-Fehler angezeigt	105
Sonstige bekannte Probleme	105
Werte in Geldbetragsfeldern werden am Komma abgeschnitten	105
pdm_ident-Befehl gibt eine leere Ausgabe zurück	106
Xlib-Fehlermeldungen werden angezeigt, während CA SDM deinstalliert wird	106
Erfolgloses Failover auf Standby-Server	106
Pop-Up-Fenster auf CA SDM-Web-Benutzeroberfläche zeigt eine leere Seite an	107
Bibliotheks-Fehler treten auf, wenn Befehlszeilenhilfsprogramme ausgeführt werden	107
Integration von CA Spectrum Infrastructure Manager mit CA SDM	108
Integration von SiteMinder mit CA SDM	109
Exportierte Excel-Datei enthält Fehler und wird nicht geöffnet	109
Platzhalterzeichen-Suche funktioniert für föderierte Suche nicht	109
Bekannte Probleme bei der Berichterstellung	110
Central Management Server (CMS) wird nicht gestartet	110
Es können keine Berichte generiert werden für CIs, deren CI-Namen einen Punkt (.) enthalten	110
Die Admin- oder InfoView-Seiten werden nach der Installation nicht richtig angezeigt	111
Konfigurieren der InfoView-Anmeldeseite	111
CA Business Intelligence-Webberichtsoptionen	112
Progress OpenEdge-DSN und ODBC-Treiber sind im ODBC-Datenquellen-Administrator nicht sichtbar	113
Starten des CA Business Intelligence-ODBC-Servers	113
CA SDM mit CA Business Intelligence-Upgrade	114
Integrationsprobleme bei CA Business Intelligence	114
Berichtsdetails werden nach Exportieren in CSV nicht richtig angezeigt	114
Bekannte Sicherheitsprobleme	115
Antivirussoftware kann den Start von CA SDM verzögern	115
LDAP hängt sich unter Verwendung von TLS auf einem Windows AD-Server auf oder schlägt fehl	116
Automatische Anmeldung bei InfoView schlägt fehl	117
Warnmeldungen werden angezeigt, wenn Stub-Klassen erzeugt werden	117
Fehlermeldungen der Online-Hilfe	117
CA Workflow-Prozessdefinitionen werden nicht automatisch importiert	118

Beim Anmelden bei der CA Workflow-IDE mit einem anderen Anwender (nicht Root) wird eine falsche URL festgelegt	119
Meldungen über doppelte Definitionen	119
Beim Laden von CA Wily-Daten in die CA CMDB treten Fehler auf	120
Mandantenfähigkeit und Visualizer	120
Leistung bei Visualizer-Beziehungen.....	121
Unterstrich (_) im Namen des Visualizer-Servers	121
Festlegen des Browser-Gebietsschemas für Visualizer	121
Bekannte Upgrade-Probleme.....	122
Tomcat ändern, das mit Unicenter Service Desk r11.2 geliefert wird	122
MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows	123
Aktualisierungen von Unicenter Service Desk, CA CMDB r11.2 und Visualizer schlägt fehl	124
Verknüpfungen für Live-Unterstützung, Live-Chat und "Analysten jetzt kontaktieren" fehlen	124
Die Aktualisierung von CA SDM schlägt fehl, wenn das UTF-8-Gebietsschema nicht installiert ist.....	125
Gedruckte Knowledge-Dokumente enthalten nach der Migration große Leerräume.....	125
Bekannte SharePoint-Probleme	126
Datum der Incident-Änderung ist im SharePoint 2010-Suchergebnis nicht korrekt.....	126
SharePoint 2010 indiziert keine PDF-Dateien	126
Gesamtanzahl der Suchergebnisse variiert, wenn ich durch die Suchergebnisseiten navigiere	127
Bekannte Probleme mit CA SDM Mobile Enabler	127
Bekannte Probleme mit Analyst-Warteschlange	127
Bekannte Probleme mit Genehmigungen.....	129
Bekannt Probleme mit Open Space	131
Anhang A: Zugänglichkeitsfunktionen	133
Produktverbesserungen	133
Anhang B: Third-Party Acknowledgments	137

Kapitel 1: Willkommen

Willkommen bei CA Service Desk Manager r12.9.

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Inhalt dieses Dokuments](#) (siehe Seite 11)
- [Unterstützte Sprachumgebungen und Produktsprachen](#) (siehe Seite 11)
- [Suchen nach Produktübersichtsinformationen](#) (siehe Seite 13)
- [Fehlerbehebungen](#) (siehe Seite 13)

Inhalt dieses Dokuments

Dieses Dokument enthält detaillierte Informationen zu Verbesserungen und Änderungen der Funktionen in dieser Version von CA SDM. Die Versionshinweise enthalten die Systemanforderungen, allgemeine Informationen zur Dokumentation und bekannte Probleme, die sich auf CA SDM auswirken.

Hinweis: Die vollständige Liste der unterstützten Betriebsumgebungen und Catalyst-Connectors finden Sie in der Produkt-[Zertifizierungsmatrix](#). Die vollständigen Aktualisierungsinformationen finden Sie auf der Aktualisierungsinformationsseite von CA SDM unter <http://ca.com/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 Drittanbietern korrekt ausgeführt wird und das die Ein- und Ausgabe von Daten in der lokalen Sprache unterstützt. Bei internationalisierten Produkten können auch Konventionen der jeweiligen Sprache für Datum, Uhrzeit, Währung und Zahlenformat angegeben werden.

Ein übersetztes Produkt (manchmal auch lokalisiertes Produkt genannt) ist ein internationalisiertes Produkt, dessen Benutzerschnittstelle, Online-Hilfe und sonstige Dokumentation in der jeweiligen Landessprache vorliegen und das die entsprechenden Formate für Datum, Uhrzeit, Währung und Zahlen dieser Sprache unterstützt.

Neben der englischen Ausgabe von CA SDM unterstützt CA nur die in der folgenden Tabelle aufgeführten Sprachen.

Objektkontakt	Internationalisiert	Übersetzt
Brasilianisches Portugiesisch	Ja	Ja
Chinesisch (vereinfacht)	Ja	Ja
Chinesisch (traditionell)	Ja	No
Französisch	Ja	Ja
Französisch (Kanada)	Ja	Ja
Deutsch	Ja	Ja
Italienisch	Ja	Ja
Japanisch	Ja	Ja
Koreanisch	Ja	No
Spanisch	Ja	Ja

Lokalisierte Versionen

In der folgenden Liste sind die unter Windows unterstützten lokalisierten Versionen des Produkts aufgeführt:

- Deutsch
- Französisch
- Französisch (Kanada)
- Brasilianisches Portugiesisch
- Italienisch
- Spanisch
- Japanisch
- Vereinfachtes Chinesisch

In der folgenden Liste sind die unter Linux und Solaris unterstützten lokalisierten Versionen des Produkts aufgeführt:

- Französisch
- Deutsch
- Japanisch

IBM AIX unterstützt nur Englisch.

Suchen nach Produktübersichtsinformationen

Die Produktübersicht über CA Service Desk Manager beschreibt die allgemeine Produktrichtung von CA Technologies und stellt Informationen bereit, die Ihnen bei der Planung und Verwaltung Ihrer CA SDM-Implementierung helfen. Die CA Service Desk Manager-Produktübersicht enthält unter anderem folgende Informationen:

- Geplante Eigenschaften und Funktionen
- Ankündigen von Serviceeinstellungen
- Übergangsversionen
- CA SDM-Komponenten
- Entfernte Eigenschaften und Funktionen
- Produktrichtung
- Geplante Änderungen, etwa Entfernung von Funktionen und Funktionalitäten

So finden Sie die CA Service Desk Manager-Produktübersicht

1. Öffnen Sie einen Browser, und gehen Sie zu <http://ca.com/support>.
Der CA Support Online-Seite wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Drop-down-Liste zur Produktsuche "CA Service Desk Manager" aus.
Die Seite "CA Service Desk Manager" wird angezeigt.
3. Führen Sie einen Bildlauf zum Produktstatusbereich durch, und klicken Sie auf die Verknüpfung "CA Service Desk Manager Product Roadmap".
Wenn Sie nicht bereits angemeldet sind, wird die Anmeldeseite von CA Support angezeigt.
4. Melden Sie sich bei CA Support Online an.
Die CA Service Desk Manager-Produktübersicht wird angezeigt.

Fehlerbehebungen

Sie finden sämtliche veröffentlichten Problembehebungen für CA SDM <http://support.ca.com> unter "Published Solutions".

Kapitel 2: Neue und geänderte Funktionen

Die folgenden neuen und geänderten Funktionen sind in CA SDM r12.9 verfügbar:

- [Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit](#) (siehe Seite 17)
- **EBR-Such-Engine:** Kunden, die ein Upgrade von einer früheren Version von CA SDM durchführen, in der die Such-Engine "FAST ESP" verwendet wurde, müssen die Such-Engine in "EBR" ändern. Die FAST ESP-Lizenz läuft im Mai 2013 ab. Wenden Sie sich an [CA Support Online](#), um weitere Informationen zu erhalten.
- **Neue KPIs für Anwender- und Sitzungszahl:** Es sind unterschiedliche Sitzungstypen im System definiert, zum Beispiel CA SDM-Web-Benutzeroberfläche, SOAP-Webservices, REST-Webservices. Es wurden neue KPI eingeführt, um die Anzahl von eindeutigen lizenzierten und nicht lizenzierten Anwendern zu zählen, die beim System angemeldet sind, unabhängig davon, wie viele Sitzungen jeder Anwender geöffnet hat. Weitere Informationen über die Anzahl angemeldeter Anwender und Sitzungen finden Sie im *Administrationshandbuch*.
- **Verbesserungen beim Support:** Durch die Verbesserungen beim Support verringert sich die Anzahl der Support-Requests und die Fehlerbehebung und das Lösen von Kunden-Incidents wird vereinfacht. Diese Funktionen helfen Ihrer Support-Organisation dabei, die Ursache eines gemeldeten Fehlers schneller zu identifizieren.
 - **Intervall-Protokollierungs-Hilfsprogramm:** Mit CA SDM können Sie nun das Intervall-Protokollierungs Hilfsprogramm der CA SDM-Web-Benutzeroberfläche verwenden. Das Intervall-Protokollierungs-Hilfsprogramm wird von CA Support verwendet, um Performance- und Speicherprobleme durch Erfassen von CPU, Speicher, Datenbankabfragen und anderen Statistiken auf einer CA SDM-Installation in regelmäßigen Intervallen zu beheben. Anwender können die Daten angeben, die von jedem CA SDM-Server erfasst werden sollen, der in ihrer Umgebung installiert ist. Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.
 - **Prozesse zu CA SDM-Servern hinzufügen:** CA SDM erlaubt nun das Hinzufügen und Ändern von Prozessen und Daemons zu CA SDM-Servern unter Verwendung der CA SDM-Web-Benutzeroberfläche. Sie können Objektmanager, Web-Engines, Web-Directors und andere Prozesse für die CA SDM-Server in Ihrer Umgebung konfigurieren. Diese Funktion ersetzt die "pdm_edit"-Skriptfunktionalität durch eine Benutzeroberfläche. Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

- **Föderierte Suchkonfiguration:** Mithilfe unterschiedlicher Adapter können Sie mehrere Such-Engines in CA SDM integrieren, um eine föderierte Suchfunktion bereitzustellen. Diese Suchfunktion hilft Ihnen dabei, Suchergebnisse aus heterogenen Quellen, Google, SharePoint, CA Open Space usw. zu erhalten. Sie können auch einen benutzerdefinierten Adapter erstellen. Der benutzerdefinierte Adapter ist ein neuer Adapter, den Sie mithilfe des SDK erstellen können. Der benutzerdefinierte Adapter hilft Ihnen dabei, Ihre Datenbank zu durchsuchen, was mit dem Adapter für Google, SharePoint und OpenSpace nicht möglich ist.
- **CA Workflow-Installation:** CA Workflow ist nicht mehr mit den CA SDM r12.9-Installationsdatenträgern gebündelt. CA Workflow ist nur für vorhandene Anwender gültig, die die vorherigen CA SDM-Versionen verwendet haben. Vorhandene CA Workflow-Anwender müssen für die Installation von CA Workflow mit CA SDM r12.9 die CA SDM 12.7-Installationsdatenträger verwenden. Wenden Sie sich an [CA Support Online](#), um weitere Informationen zu erhalten.
Wichtig! Die Dokumentation für CA Workflow ist nur für die vorhandenen Anwender, die CA Workflow in den früheren CA SDM-Versionen verwendet haben, gültig.
- **UNC-Support:** Alle Anhänge, KT-Dokumente und archivierten Daten werden auf freigegebenen Ressourcen gespeichert, auf die mithilfe der UNC-Anmeldeinformationen zugegriffen werden kann. Sie müssen UNC-Anmelddaten erstellen, damit Anwender über den UNC-Pfad auf die freigegebenen Ressourcen der CA SDM-Server zugreifen können. Die UNC-Komponente funktioniert nicht, wenn der CA SDM-Server in der Domäne ist und der freigegebene Speicherort in der WORKGROUP ist. Nach Möglichkeit sollten die Anmeldeinformationen eines Domänenanwenders verwendet werden, die Teil des CA SDM-Servers und des freigegebenen Speicherorts ist. Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.
- **TLS-Support in E-Mails:** Aktivieren Sie TLS-Support in E-Mails, um die Sicherheit zu erhöhen. Wählen Sie auf der CA SDM-Web-Benutzeroberfläche Optionsmanager, E-Mail aus, und installieren Sie die Optionen "mail_ca_cert_path" und "mail_smtp_use_tls". Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

- Die mobile Anwendung CA SDM Mobile Enabler r2.0 wird nun mit CA SDM r12.9 bereitgestellt. Weitere Informationen zur mobilen Anwendung und dazu, wie sie verwendet wird, finden Sie im *Administrationshandbuch*.
- Im Gegensatz zu früheren Versionen von CA SDM verwendet CA SDM r12.9 nicht das pdm_edit.pl-Skript zum Erstellen der Prozesskonfiguration. Angaben zur Verwendung des pdm_edit.pl-Skripts in der Dokumentation sind ungültig und müssen ignoriert werden. Beispiel:
 - Ignorieren Sie das Thema *Konfigurieren von Visualizer auf einem Sekundärserver* im *Implementierungshandbuch*. Weitere Informationen zur Visualizer-Konfiguration finden Sie im *Administrationshandbuch*.
 - Ignorieren Sie das Thema zum *Konfigurieren der Support-Automatisierung auf einem Sekundärserver* im *Implementierungshandbuch*. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Support-Automatisierung finden Sie im *Administrationshandbuch*.
- Die folgenden Dateien im pdmconf-Beispielverzeichnis sind nicht vorhanden:
 - pdm_edit_usage_notes.htm
 - alias_install.bat
 - pdm_edit.pl
 - README_Dateien
- CA SDM r12.9-Dokumente sind in der [CA Answer Bar](#) und im Flipboard (Sie müssen die Flipboard-App auf das mobile Gerät herunterladen) verfügbar, nachdem CA SDM r12.9 zur allgemeinen Verfügbarkeit freigegeben wurde.

Hinweis: CA Answer Bar ermöglicht es Anwendern, sich schnell mithilfe der relevanten Szenarien, Handbücher, technischen Dokumente, Green Books, Green Papers, Produktstatus und empfohlenen Lektüre zu informieren. CA Answer Bar-Inhalt wird mithilfe von Metadaten gekennzeichnet. Gekennzeichneter Inhalt hat eine höhere Priorität als indizierter Inhalt, um die Relevanz der Suchergebnisse zu verbessern.

Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit

Erweiterte Verfügbarkeit ist ein Konfigurationsmodell, das verbesserte Ausfallsicherheit bei Serverausfällen und höhere Anwendungsverfügbarkeit bietet sowie eine kontinuierliche Wartung mit minimalen Unterbrechungen für Endanwender unterstützt. Diese Konfiguration erfordert einen Hintergrundserver, einen oder mehrere Standby-Server sowie einen oder mehrere Anwendungsserver. Die vorherige Konfiguration mit Primärservern und Sekundärservern ist jetzt als konventionelle Konfiguration bekannt.

Sie können CA SDM konfigurieren, um entweder eine konventionelle Konfiguration oder eine Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit zu verwenden. Sie können auch von einer Konfiguration in eine andere Konfiguration konvertieren.

Die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit verbessert die allgemeine Verfügbarkeit von CA SDM auf folgende Weise:

- Minimiert die Ausfälle der CA SDM-Anwendung, die sich aus Anwendungfehlern, Hardwarefehlern oder Wartungen ergeben, indem Fehlerquellen reduziert werden.
- Minimiert die CA SDM-Ausfallzeit, indem die parallele Wartung von Servern unterstützt wird. Das bedeutet, die Anwender können weiter in der Anwendung arbeiten, während einer der Server gewartet wird.
- Weitere Informationen zur Planung und Konfiguration der erweiterten Verfügbarkeit finden Sie im *Implementierungshandbuch*, oder verwenden Sie die erweiterten Verfügbarkeitsszenarien direkt vom Bookshelf.

Entscheidung zur Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit

Die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit stellt eine höhere Verfügbarkeit bereit, reduziert Ausfallzeiten und unterstützt die parallele Wartung. Sie sollten die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit in Betracht ziehen, wenn folgende Faktoren zutreffen:

- Sie benötigen ein hohes Maß an CA SDM-Verfügbarkeit.
- Es ist erforderlich, dass die CA SDM-Server unabhängiger und stabiler gegenüber Fehlern sind.
- Sie müssen in der Lage sein, CA SDM-Server zu entfernen und wieder in Betrieb zu nehmen, ohne dabei die gesamte CA SDM-Installation anzuhalten.
- Sie benötigen während der parallelen Wartung eine sehr geringe Ausfallzeit.

Überlegungen zur Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit

Wir empfehlen Ihnen, folgende Punkte zu berücksichtigen, bevor Sie die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit implementieren:

Allgemeine Hinweise

Alle Planungsüberlegungen der konventionellen Konfiguration sind gültig für die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit. Weitere Informationen zur Planung konventioneller Konfigurationen finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

- Es werden zusätzliche Hardwarekosten erwartet, da Sie einen Hintergrundserver, mindestens einen Standby-Server und mindestens einen Anwendungsserver benötigen. Die Konfiguration des Standby-Servers und des Hintergrundservers muss identisch sein.
- Es ist erforderlich, dass ein Remote-Datenbankserver und ein Server die Indexdateien des Knowledge Tool, die Import-/Exportdateien des Knowledge Tool, die Ausgabedateien der Archivbereinigung und die Anhang-Repositorys gemeinsam nutzen. Um es dem Hintergrundserver und dem Standby-Server zu ermöglichen, auf diese Dateien zuzugreifen, ist ein freigegebener Speicherort erforderlich. Linux- und Unix-Installationen können NFS-Bereitstellungen verwenden. UNC-Support wurde für Windows-Installationen hinzugefügt.
- Es wird erwartet, dass die CA SDM-Leistung auch mit den zusätzlichen Servern für Hintergrund- und Standby-Vorgänge gleich bleibt. Wenn Sie weitere Anwendungsserver bereitstellen, wird sich die Leistung möglicherweise verbessern.
- Jeder der Server ist direkt mit der Datenbank verbunden. Dies führt zu erhöhten Ressourcenkonflikten auf der DBMS-Ebene. Wir empfehlen, die Hardware-Konfiguration des DBMS-Servers zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie in den Systeminformationen.
- Das Konvertieren einer konventionellen Konfiguration in eine Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit ist ein manueller Aufwand. Die größeren Implementierungen sind normalerweise komplexer, und möglicherweise müssen Sie CA Services zur Unterstützung einbeziehen.
- Um zur Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit zu migrieren, führen Sie ein Upgrade auf CA SDM r12.9 in der konventionellen Konfiguration durch, und führen Sie anschließend die Konvertierung zur Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit durch.
- Installieren Sie den Hintergrundserver und den Standby-Server auf dem gleichen Subnetz des Netzwerks, sodass Ping-Zeiten und Latenzen von verschiedenen Anwendungsservern sich ähneln.
- Sie sollten in Betracht ziehen, den Hintergrundserver und den Standby-Server in einer zentralen Lokation mit einer guten Netzwerkverbindung für alle Anwender unterzubringen. Die Anwendungsserver können entweder zentral bereitgestellt werden oder sie können weltweit verteilt werden.

- Eine Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit muss immer einen Hintergrundserver und mindestens einen Standby-Server haben.
 - (Empfohlen) Stellen Sie sicher, dass sowohl die Hintergrundserver als auch alle anderen Standby-Server ähnlich konfiguriert sind. Dieser Vorgang stellt sicher, dass ein Standby-Server, der während eines Failover als neuer Hintergrundserver festgelegt wird, genau wie der alte Hintergrundserver funktioniert.
 - Es kann eine beliebige Anzahl an Standby-Servern konfiguriert werden. Um die CA SDM-Verfügbarkeit zu steigern, sollten Sie in Betracht ziehen, einen Standby-Server in Ihre Datenzentrale der Sicherung oder in den Disaster Recovery-Standort zu platzieren.
 - Die minimale Implementierung der erweiterten Verfügbarkeit benötigt einen Anwendungsserver. Wir empfehlen Ihnen, über zwei Anwendungsserver zu verfügen, um die Verfügbarkeit zu steigern, und Sie sollten über einen Lastenausgleich verfügen, um den Webdatenverkehr zu regeln.
 - Abgesehen von CA SDM-Administratoren dürfen sich keine anderen Anwender beim Hintergrundserver anmelden. Außerdem dürfen sich keine Anwender bei den Standby-Servern anmelden.
- Wir können E-Mail-Benachrichtigungen von allen CA SDM-Servern senden. Es gibt derzeit keine Möglichkeit, diese Option zu beschränken oder zu konfigurieren. Jeder Server in der erweiterten Verfügbarkeitskonfiguration muss eine Verbindung zum Mail-Server haben.
 - Eine E-Mail-Benachrichtigung, die aus einer Endanwenderinteraktion resultiert, wird von dem Anwendungsserver gesendet, an den der Anwender angeschlossen wird.
 - Eine E-Mail-Benachrichtigung aufgrund von Hintergrundvorgängen (wie die Animator-Verarbeitung eines angehängten Ereignisses) werden von dem pdm_mail_nxd-Hilfsprogramm gesendet, das auf dem Hintergrundserver ausführt wird.
 - Während eines Hintergrundserverfehlers werden die in der Warteschlange vorhandenen E-Mails gesendet, wenn der Hintergrundserver als Standby-Server hochgefahren wird.

Hinweise zum Failover

Beachten Sie Folgendes, während ein Failover des Hintergrundservers zum Standby-Server durchgeführt wird:

- Die neuen Anwender können sich nicht anmelden.
- Während des Failovers werden folgende Aktionen bei bereits verbundenen Anwendern nicht funktionieren. Nach dem Failover muss der Anwender versuchen, diese Aktionen erneut durchzuführen:
 - Beim Erstellen von Tickets mit Anhängen.
 - Beim Herunterladen von Anhängen.
 - Suchen nach Knowledge-Dokumenten.
 - Beim Indizieren von neuen Knowledge-Dokumenten.
 - Bei eingehenden E-Mails.
 - Bei SLA-Events, die nicht ausgelöst werden, bis das Failover abgeschlossen ist.
- **Wichtig!** Wenn Sie das Tool eines Drittanbieters so konfiguriert haben, dass Auto-Failover für die CA SDM-Server aktiviert ist, müssen Sie dies deaktivieren, bevor Sie mit der Rolling-Wartung.

Hinweise zur Datenbank

- Eine direkte Verbindung ist zwischen den Servern sowie zur Datenbank vorhanden. Wenn der CA SDM-Server innerhalb DMZ ist, müssen Sie für diese Konnektivität die Firewall-Ports öffnen oder eine Tunneling-Proxy-Technologie implementieren. Beachten Sie auch die Lizenzvereinbarungen mit Ihrem DBMS-Anbieter.
- Stellen Sie sicher, dass der Datenbank-Client auf allen CA SDM-Servern installiert ist.
- In der Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit werden alle Server immer noch mit einer einzelnen Datenbank verbunden. Da die Datenbank eine zentrale Fehlerquelle sein kann, sollten Sie die Vorteile des Datenbank-Clustering nutzen, um die Verfügbarkeit von DBMS zu steigern.
- Microsoft SQL Server wird nur systemeigen auf der Windows-Plattform unterstützt. Wenn Ihre Implementierung zum Beispiel aus Servern mit heterogenen Betriebssystemen wie Windows und Linux besteht, dann wählen Sie "Oracle" als DBMS aus, da Microsoft SQL Server unter Linux nicht unterstützt wird.
- Das pdm_isql-Hilfsprogramm kann nur auf den Anwendungsserver ausgeführt werden.

Systemkonfiguration, Administration und Vorgang

- SOAP-Webservices und RESTful-Webservices werden nur auf den Anwendungsservern unterstützt. Web-Directors können auf allen CA SDM-Servern konfiguriert werden.
- Da die Anwendungsserver unabhängig voneinander sind, können Web-Directors nur Web-Engines bedienen, die auf dem gleichen Anwendungsserver ausgeführt werden. Web-Directors können keine Web-Engines über die Anwendungsserver bedienen.
- Da die Server in der Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit einen höheren Grad an Unabhängigkeit haben, funktionieren die meisten Befehlszeilenprogramme nur auf dem lokalen Server. Zum Beispiel zeigt Ihnen "pdm_status" nur die ausgeführten CA SDM-Prozesse auf dem Server, auf dem Sie den Befehl ausführen. Das Hilfsprogramm "pdm_webcache" aktualisiert nur die Formular-Caches auf dem Server, auf dem es ausgegeben wurde.
- Im Gegensatz zur konventionellen Konfiguration, bei der Sie CA SDM-Prozesse auf dem Primärserver mit "pdm_d_mgr" starten und anhalten, werden bei der erweiterten Verfügbarkeit die Prozesse auf jedem Server unabhängig gesteuert.
- Verwenden Sie den neuen Befehl "pdm_server_control" anstelle des Befehls "pdm_halt", um Anwendungsserver herunterzufahren. Vor dem Herunterfahren können Sie die aktiven Anwender darum bitten, zu einem anderen Anwendungsserver zu wechseln. Dies kann ausgeführt werden, indem man die Anwender mithilfe der Option zur Stilllegung benachrichtigt.
- Das Hilfsprogramm "pdm_edit" wurde durch eine neue grafische Benutzeroberfläche ersetzt, bei der die vielen manuellen Änderungen an der "pdm_d_mgr"-Konfigurationsdatei nicht mehr erforderlich sind.

- In der erweiterten Verfügbarkeitskonfiguration können Sie im Gegensatz zur konventionellen Konfiguration die Option "bopauth_host" vom Optionsmanager der Web-Benutzeroberfläche des Hintergrundservers verwenden, um die Details zum Authentifizierungsserver anzugeben. Für die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit führen Sie diese Konfigurationsänderung in "pdm_edit" nicht mehr durch. Anwender können sich nicht anmelden, wenn der Authentifizierungsserver nicht verfügbar ist.

Hinweis: Bei der konventionellen Konfiguration können Sie einen Sekundärserver verwenden, um CA SDM mit einem Authentifizierungssystem zu integrieren, das auf einem anderen System oder sogar auf einer anderen Hardware-Plattform ausgeführt wird.

- Um zu verhindern, dass Rogue-Server der Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit beitreten, müssen alle Server über die Web-Schnittstelle des Hintergrundservers angegeben werden, bevor sie konfiguriert werden können.
- Die Rolle und andere Informationen für einen Server in der Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit können auf der Registerkarte "Administration" geändert werden. Halten Sie die CA SDM-Services an, bevor Sie versuchen, eine Serverdefinition zu ändern. Die Neukonfiguration des Servers ist erforderlich, damit die Änderungen wirksam werden.
- Sie können einen Server zwischen der konventionellen Konfiguration und der Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit wechseln, indem Sie das Konfigurationshilfsprogramm ausführen. Stellen Sie sicher, alle Server in der Implementierung zu ändern. Ihre Daten bleiben unverändert, aber die manuellen Aktualisierungen sind erforderlich, um die Einstellungen zu ändern.
- Verwenden Sie die aktuellsten "pdm_startup"-Dateien, während Sie auf CA SDM r12.9 migrieren. Verwenden Sie keine Dateien aus Vorgängerversionen von CA SDM. Zum Beispiel Dateien, die vom Hilfsprogramm "pdm_edit" generiert wurden.
- Es wurden neue Umgebungsvariablen zu "NX.env" hinzugefügt, um die erweiterte Verfügbarkeit zu unterstützen, und das System verwaltet die variablen Werte automatisch.

Wichtig! Ändern Sie "NX.env" nicht manuell, sofern Sie nicht dazu aufgefordert werden.

- Eine neue Einrichtung generiert Ticketnummern und numerische Datensatzschlüssel. Um eine mögliche Datenbankkorruption zu vermeiden, sollten Sie niemals versuchen, die Tabelle "Key_Control" zu laden oder manuell zu ändern.
- Sie können die Knowledge Tools-Daemons nicht auf einen anderen Server in der Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit verschieben. Der "kt_daemon" wird jetzt auf allen Servern ausgeführt. Alle anderen Knowledge Tools-Daemons werden als Singletons auf dem Hintergrundserver ausgeführt.
- Knowledge Tools unterstützen jetzt UNC-Dateipfade unter Windows für den Speicherort der EBR-Indexdateien und der Eingabe-/Ausgabedateien, die von der Einrichtung "Knowledge-Export" bzw. "Knowledge-Import" verwendet werden. Diese Funktion ist sowohl für die erweiterte Verfügbarkeit als auch für die konventionellen Konfigurationen verfügbar.

Wichtig! Der Pfad der EBR-Indexdateien und der KEIT-Dateien müssen sich auf die gleichen UNC-Daten beziehen, und der Pfad muss sich auf dem gleichen Server befinden, um dies zu unterstützen.

- Die Versionskontrolle verteilt die Dateien (zum Beispiel HTMPL, MAJ, MOD und SCH), die in der Datei "server_secondary_custom.ver" vom Hintergrundserver konfiguriert sind. Beim Starten führt der Standby-Server oder der Anwendungsserver den Client der Versionskontrolle aus, um aktualisierte Dateien vom Hintergrundserver abzurufen.
- Archivieren/Löschen wird auf dem Hintergrundserver ausgeführt, und UNC-Dateipfade für Ausgabedateien werden unter Windows unterstützt. Diese Funktion ist für die erweiterte Verfügbarkeit und für die konventionellen Konfigurationen verfügbar.
- Wenn sich das Repository auf einem Remote-Server befindet, werden die Anhänge der eingehenden E-Mails jetzt mit "pdm_maileater" gespeichert.
- Stellen Sie sicher, dass der Daemon-Manager berechtigt ist, die procsets zu ändern; führen Sie nicht den pdm_dmnmode-Befehl für diese Aktion aus.

Allgemeine Hinweise zur Web-Anwenderschnittstelle

- Ein Webserver ist auf allen Servern mit Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit erforderlich.
- Wenn der Hintergrundserver aufgrund eines Failovers nicht verfügbar ist, wird den Web-Anwendern das Formular "Serverantwort verzögert" angezeigt. Anwender können ihre Arbeit fortsetzen, wenn der Standby-Server als Hintergrundserver hochgestuft wird.
- Der Wert der Option "web_cgi_url" muss auf Folgendes verweisen:
 - Auf den Lastenausgleich, wenn Sie mehr als einen Anwendungsserver haben.
 - Auf den Anwendungsserver, wenn Sie nur einen Anwendungsserver haben.

Hinweise zu Anhängen

- Sie können die Verfügbarkeit von Anhängen steigern, indem Sie mehrere Dokument-Repository-Prozesse so konfigurieren, dass auf ein freigegebenes Datei-Repository zugegriffen wird.

Hinweise zur Web Screen Painter

- Sie können Web Screen Painter (WSP) nur auf dem Hintergrundserver verwenden.
- Befolgen Sie das empfohlene Verfahren, um WSP-Formularänderungen zu veröffentlichen, sodass die aktualisierten Formulare auf allen Servern der Installation verteilt werden. Weitere Informationen finden Sie in den Szenarien *So passen Sie das Schema mithilfe von Web Screen Painter an* und *So passen Sie die Web-Schnittstelle mithilfe von Web Screen Painter an*.
- Die Daemons der virtuellen Datenbankebene können auf allen Servern ausgeführt werden. Installieren Sie die CA SDM-Datenbankanpassungen und Objektdefinitionen auf allen Servern.

Hinweise zu Berichten

- CA Business Intelligence kann Daten aus alternativen Anwendungsservern automatisch abrufen. Sie können diese Funktion konfigurieren, um die Verfügbarkeit der CA SDM-Berichterstellung zu steigern.
- BOXI wird nicht mit dem Hintergrundserver integriert. Daher können Sie keine Berichte über die Web-Benutzeroberfläche des Hintergrundservers anzeigen. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn Sie die Registerkarte "Berichte" über die Web-Benutzeroberfläche des Hintergrundservers auswählen.

Hinweise zum Optionsmanager

- Mit dem Optionsmanager können Sie Optionen nur über die Web-Benutzeroberfläche des Hintergrundservers installieren oder deinstallieren. Verwenden Sie den Vorgang zur parallelen Wartung, um die Änderungen auf alle Server in der Konfiguration zu übertragen. Weitere Informationen über das Ausführen der parallelen Wartung finden Sie im Szenario *"Ausführen der parallelen Wartung auf dem CA SDM-Server"*.

Hinweise zu Webservices

- Sie können Webservices nur auf den Anwendungsservern konfigurieren.
- Die Option "webservices_domsvr" ist nicht mehr im Optionsmanager vorhanden. Sie können die Variable "NX_WEBSERVICES_DOMSRVR" unabhängig auf jedem Anwendungsserver konfigurieren, indem Sie "NX.env" ändern.

Allgemeine Hinweise zur Integration

- Die URL zur CA SDM-Web-Anwenderschnittstelle muss auf einen Anwendungsserver verweisen, der ordnungsgemäß konfiguriert ist. Die "ca_application_registration" enthält eine URL zu Ihrer CA SDM-Installation, die von anderen CA-Produkten verwendet wird. Diese URL verweist auf den CA SDM-Server, der zuerst konfiguriert ist. Normalerweise ist dies der Hintergrundserver. Nur die CA SDM-Administratoren können den Wert durch die Administrationseinrichtung ändern. Wenn Sie einen Lastenausgleich verwenden, verweisen Sie diese URL auf den Lastenausgleich anstatt auf einen einzelnen Anwendungsserver. Hinweis: Weitere Informationen finden Sie in der *Online-Hilfe*.
- Die meisten Interaktionen und Integrationen der Endanwender mit anderen Softwareprodukten werden auf Anwendungsserverebene ausgeführt. Es gibt kein Failover für die Anwendungsserver. Wenn der Anwendungsserver nicht verfügbar ist, dann sind die Webservices für den Anwendungsserver auch nicht verfügbar. Um die Anwendungsverfügbarkeit zu steigern, können Sie einen Lastenausgleich bereitstellen, um Requests zwischen verschiedenen Anwendungsservern weiterzuleiten.
- Sie können NSM nur mit einem einzelnen Anwendungsserver integrieren, da die IP-Adressen betroffen werden. Die NSM-Integration ist nicht verfügbar, wenn dieser Server ausgefallen ist.
- CA Workflow muss auf einem der Anwendungsserver installiert werden. Wenn dieser Anwendungsserver ausfällt, ist die CA Workflow-Integration nicht verfügbar.

Weitere Aspekte bei den Umwandlungsfunktionen

- Sie können nur den Hintergrundserver in einen Primärserver konvertieren.
- Sie können nur den Primärserver in einen Hintergrundserver konvertieren.
- Sie können nur den Sekundärserver in einen Standby-Server oder einen Anwendungsserver konvertieren.
- Sie können nur den Standby-Server oder einen Anwendungsserver in den Sekundärserver konvertieren.

Föderierte Such-Überlegungen

- Um die föderierte Suchfunktion zu aktivieren und zu verwenden, wählen Sie die föderierte Suchoption aus, während Sie die Anwendungsserver konfigurieren.

Kapitel 3: Dokumentation

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Anzeigen des CA-Bookshelf](#) (siehe Seite 27)
[Readme-Datei](#) (siehe Seite 27)

Anzeigen des CA-Bookshelf

Das CA SDM CA-Bookshelf stellt Ihre Produktdokumentation im HTML-Format gemäß Paragraf 508 sowie eine druckbare Version jedes Handbuchs bereit. Das CA-Bookshelf wird automatisch mit dem Produkt installiert. Sie können durch Klicken auf die Verknüpfung "Bookshelf" im Produkt darauf zugreifen.

Hinweis: Sie können das CA-Bookshelf für Ihr Produkt auch vom Online-Support von CA als ZIP-Datei herunterladen und extrahieren.

So wird die ZIP-Datei extrahiert und das CA-Bookshelf angezeigt

1. Verwenden Sie ein Archivierungsprodukt wie z. B. WinZip.
2. Extrahieren Sie den Inhalt in einen lokalen Ordner.
3. Doppelklicken Sie auf die Datei "Bookshelf.hta" im Ordner "Bookshelf".

Hinweis: Wenn Sie das Bookshelf auf Ihrer Festplatte in einem anderen Internet-Browser als Microsoft Internet Explorer anzeigen, können Sie einfach die Datei Bookshelf.html öffnen.

Das CA-Bookshelf wird geöffnet, und Sie können die Produktdokumentation anzeigen und durchsuchen.

Readme-Datei

Eine Readme-Datei ist ein Dokument, das mit einem CA-Produkt geliefert werden kann. Während im Lieferumfang von CA SDM immer eine Versionshinweise-Datei enthalten ist, ist eine Readme-Datei optional.

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung benötigt und enthält CA SDM r12.9 keine separate Readme-Datei.

Kapitel 4: Systeminformationen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Betriebssysteme \(siehe Seite 29\)](#)
- [Datenbank-Management-Systeme \(siehe Seite 35\)](#)
- [Systemanforderungen \(siehe Seite 36\)](#)
- [Webbrowser-Unterstützung \(siehe Seite 40\)](#)

Betriebssysteme

CA SDM r12.9 unterstützt mehrere 64-Bit-Betriebssysteme. CA unterstützt jedes Betriebssystem für die Dauer seines Lebenszyklus (gemäß den Angaben des Herstellers) oder bis zur Ankündigung von CA, die Unterstützung einzustellen.

CA SDM unterstützt Upgrades auf r12.9 von Version r11.2, r12.0, r12.1, r12.5, r12.6 und 12.7 für alle unterstützte Plattformen.

Unter Windows können Sie ein Upgrade von r11.2, r12.0, r12.1, r12.5, r12.6 und r12.7 direkt auf CA SDM r12.9 durchführen.

Wenn CA SDM unter Linux oder UNIX installiert ist, können Sie nur von r12.5, r12.6 und r12.7 ein Upgrade auf CA SDM r12.9 durchführen. Wenn Ihre Installation auf einer früheren Produktversion, wie r11.2, r12.0 oder r12.1 unter Linux/UNIX ausgeführt wird, müssen Sie ein Upgrade auf CA SDM r12.5 durchführen und CA SDM zu einer unterstützten Plattform und Datenbank verschieben, bevor Sie ein Upgrade auf CA SDM r12.9 durchführen.

Beachten Sie folgende Betriebssysteminformationen:

- Bei CA SDM müssen die Dateinamen im 8.3-Format erstellt werden.
Hinweis: Weitere Informationen zum Konfigurieren der Dateinamenserstellung und dem Registrierungseintrag "disable8dot3" finden Sie in der *Online-Hilfe* und in der Dokumentation zu Ihrem Betriebssystem.
- CA EEM für Linux und UNIX muss über eine Befehlszeile installiert werden. Wenn Sie versuchen, CA EEM vom CA SDM-Installationsdatenträger mithilfe der Option "Produktinstallationen" zu installieren, werden Sie in einer Meldung dazu aufgefordert, für die Installation die Befehlszeile zu verwenden. Die Befehlszeileninstallation verwendet ein selbstextrahierendes Shellskript, das Sie durch den Installationsprozess führt.

IBM AIX-Betriebssysteme

CA SDM unterstützt die folgenden IBM AIX-Betriebssysteme:

Version	Version	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
6.1	(64-Bit)	Nein	Ja	Ja
7.1	(64-Bit)	Nein	Ja	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA SDM:

- Bevor Sie CA SDM r12.9 installieren (oder von einer früheren Version migrieren), muss Version 9.0.0.9 (oder höher) von IBM XL C/C++ Runtime Environment auf IBM AIX-Servern installiert sein und ausgeführt werden.
- Sie können CA SDM mit CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation von CA Business Intelligence unter IBM AIX nicht unterstützt.
- Die Installation des Servers für CA Workflow 1.1.132.0 wird unter IBM AIX unterstützt; unter Windows- und Linux-Betriebssystemen muss jedoch der CA Workflow-IDE-Client installiert werden.
- Installieren Sie CA EEM auf IBM AIX unter Befolgung der Anweisungen, die bei Auswahl von CA EEM während der Installation angegeben werden.

Hinweis: Weitere Informationen zur Integration von Produkten mit CA SDM finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Wichtig! CA SDM r12.9 stellt "tools.jar" und "javac" *nicht* für AIX bereit. Für die Konfiguration von REST-Webservices und Support-Automatisierung ist die Datei "tools.jar" erforderlich. Um die REST-Beispieldateien zu verwenden, müssen Sie "javac" unter AIX installieren. Sie können das Java-SDK für AIX von der IBM-Website im Abschnitt mit IBM Developer Kits für Linux herunterladen. Laden Sie die 32-Bit-Binärdateien von Java SE herunter, und installieren Sie JDK 1.7 SR4 an einem beliebigen Speicherort auf dem AIX-Computer. Kopieren Sie die Datei "tools.jar" aus dem JDK-Installationsverzeichnis in das Verzeichnis "<Shared Component>\JRE\1.7.0_04\lib" und die Datei "javac" in das Verzeichnis "\JRE\1.7.0_04\bin". Der JRE-Speicherort ist auch in Variablen "NX_JRE_INSTALL_DIR" angegeben. Sie *müssen* die Datei "tools.jar" für alle AIX-Installationen kopieren, bevor Sie die Produktkonfiguration ausführen.

Microsoft Windows-Betriebssysteme

CA SDM unterstützt die folgenden Microsoft Windows-Betriebssysteme:

Version	Version	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-Bit)	Ja	Ja	Ja
Windows Server 2008 R2	Standard Edition, Enterprise Edition, Data Center (64-Bit)	Ja	Ja	Ja
Windows Server 2012 SP1	Standard Edition, Data Center (64-Bit)	Nein	Nein	Ja

CA Business Intelligence unterstützt den gesamten Bereich der Leistungsverwaltungs-, Berichterstellungs- sowie Abfrage- und Analyseanwendungen. Sie müssen das CA Business Intelligence R3.3 SP1-Patch (CABI 3.3 SP1 ist eine Patchversion, die der SAP BOXI 3.1 SP6-Patchversion entspricht) installieren, um die CA Business Intelligence-Installation abschließen zu können. Weitere Informationen zur Integration von Produkten mit CA SDM finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Redhat Enterprise Linux-Betriebssysteme

CA SDM unterstützt die folgenden Redhat Enterprise Linux-Betriebssysteme:

Version	Version	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
5.5	64-Bit	Nein	Ja	Ja
6.0	64-Bit	Nein	Ja	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA SDM:

- Sie können CA SDM in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation von CA Business Intelligence unter Redhat Linux nicht unterstützt.
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Java-Bibliotheken unter Redhat Linux vorhanden sind, um das Produktinstallationsprogramm zu starten:
 - 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
- Um CA SDM auf RedHat Enterprise Linux 6.0 erfolgreich zu installieren, stellen Sie sicher, dass folgende RPM-Pakete und die entsprechenden Abhängigkeiten vorhanden sind:

Erforderlicher RPM

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

Abhängigkeiten

- 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

Erforderlicher RPM

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

Abhängigkeiten

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

Erforderlicher RPM

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

Abhängigkeiten

- zlib-1.2.3-25.el6.i686.rpm
- libselinux-20.94-2.el6.i686.rpm
- keyutils-libs-1.4-1.el6.i686.rpm
- krb5-libs-1.8.2-3.el6.i686.rpm

Erforderlicher RPM

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

Abhängigkeiten

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

Erforderlicher RPM

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

Abhängigkeiten

- cracklib-2.8.16-2.el6.i686.rpm
- audit-libs-2.0.4-1.el6.i686.rpm
- **Hinweis:** Diese 32-Bit-Pakete (pam-1, cracklib-2 und audit-libs-2) sind sowohl unter 32-Bit- als auch unter 64-Bit-Systemen erforderlich.

- Stellen Sie sicher, dass folgende pcre- und libuuid-Pakete vorhanden sind:
 - pcre-7.8-3.1.el6.i686.rpm
 - libuuid-2.17.2-6.el6.i686.rpm

Hinweis: Diese 32-Bit-Pakete (pcre-7 und libuuid-2) sind sowohl unter 32-Bit- als auch unter 64-Bit-Systemen erforderlich.

Hinweis: Weitere Informationen zur Integration von Produkten mit CA SDM finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Oracle Solaris-Betriebssysteme

CA SDM unterstützt die folgenden Oracle Solaris-Betriebssysteme:

Version	Version	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
10	SPARC (64 Bit)	Nein	Ja	Ja
11	SPARC (64 Bit)	Nein	Nein	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA SDM:

- Sie können CA SDM in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation von CA Business Intelligence unter Oracle Solaris nicht unterstützt.
- Sie können CA EEM unter Oracle Solaris installieren, CA SDM unter Oracle Solaris kann jedoch auf keiner Plattform eine externe Authentifizierung für CA EEM verwenden. Aufgrund der CA EEM-Authentifizierungsfunktion muss der boplogin-Daemon auf ein Windows-, Linux- oder AIX-Betriebssystem umgestellt werden. Der boplogin-Daemon unter Oracle Solaris kann auf keiner Plattform in den CA EEM-Server integriert werden.
- Die Installation des Servers für CA Workflow 1.1.132.0 wird unter Oracle Solaris unterstützt; unter Windows- und Linux-Betriebssystemen muss jedoch der CA Workflow-IDE-Client installiert werden.

Hinweis: Weitere Informationen zur Integration von Produkten mit CA SDM finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Novell SUSE Linux (SLES)-Betriebssysteme

CA SDM unterstützt die folgenden Novell SUSE Linux-Betriebssysteme:

Version	Version	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
11	(SP1 64-Bit)	Nein	Ja	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA SDM:

- Sie können CA SDM in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird. Die Installation von CA Business Intelligence unter SUSE Linux wird jedoch nicht unterstützt.

Hinweis: Weitere Informationen zur Integration von Produkten mit CA SDM finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

VMware-Betriebssysteme

CA SDM unterstützt die folgenden VMware-Betriebssysteme:

Version	Version	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
ESX Server	4.0 oder höher	Ja	Ja	Ja

Wichtig! Wenn Sie CA SDM unter Windows in einer NAT-Umgebung (Network Address Translation, engl. für Netzwerkadressübersetzung) konfigurieren möchten, ändern Sie die lokale HOSTS-Datei mit dem Hostnamen und der IP-Adresse des Servers. Die Hosts-Datei befindet sich im Verzeichnis `\system32\drivers\etc\hosts`.

Datenbank-Management-Systeme

Die folgenden Tabellen führen alle Datenbank-Management-Systeme auf, die von CA SDM r12.9 unterstützt werden.

Wichtig! Lesen Sie sich folgende Informationen sorgfältig durch:

- Legen Sie für UNIX/Linux Oracle-Implementierungen die Oracle-Umgebungsvariablen vor der Installation oder Migration von CA SDM fest.
- Um einige bekannte Probleme mit Oracle 11g zu beheben, *müssen* Sie zwischen Groß- und Kleinschreibung unterscheiden, indem Sie die Variable "NX.env" auf "NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0" setzen. Es wird zudem empfohlen, "NX_DSSORT" auf "BINARY" zu setzen, damit bei der Sortierung unter domsrvr Groß- und Kleinschreibung berücksichtigt werden. Nachdem Sie ein Upgrade auf die aktuellste Version von Oracle 11gR2 durchgeführt haben (dabei *muss* der Oracle-Patch 10248523 enthalten sein), können Sie auf "NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=1" zurücksetzen, damit Groß- und Kleinschreibung nicht mehr berücksichtigt werden.
- Wenn Sie eine Remote-MDB verwenden möchten, *muss* der Datenbank-Client (Oracle oder SQL Server) auf demselben Computer installiert sein, auf dem Sie CA SDM installieren.

CA SDM unterstützt folgende Microsoft SQL Server-Datenbankversionen:

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

CA SDM unterstützt Oracle 11g R2. Ein Oracle-Client mit 32-Bit muss auf allen CA SDM-Servern installiert sein.

Hinweis: Wir unterstützen Remote-MDB unter HP UNIX mit Oracle 11g R2.

Systemanforderungen

Die Anforderungen an den temporären Speicher sind je nach System unterschiedlich. Wir empfehlen einen freien Speicherplatz von mindestens 512 MB für die Installation von CA SDM sowie 256 MB für die Installation CA MDB. Wenn der temporäre Speicherplatz unter dem empfohlenen Mindestwert liegt, können Sie die Variable "IATEMPDIR" verwenden, um den temporären Speicherplatz des Installationsprogramms an einen anderen Ordner umzuleiten.

(Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit) Für die Installation und das ordnungsgemäße Ausführen eines CA SDM-Servers gelten die folgenden Mindestvoraussetzungen:

Servertyp	Anforderungen für CPU	Anforderungen für RAM	Speicherplatzanforderungen
Standby- oder Hintergrundserver Hinweis: Alle Standby-Server und Hintergrundserver müssen über ähnliche Hardware- und Softwarevoraussetzungen verfügen.	Mindestens Dual-Core-Prozessor mit 2 GHz Empfohlen Quad-Core-Prozessor mit 2 GHz	Mindestens 4 GB Empfohlen 8 GB	4 GB Hinweis: Der erwähnte minimale Speicherplatz wird für die Produktinstallation und für minimales Wachstum des Anwendungsprotokolls benötigt.
Anwendungsserver Hinweis: Die mindestens empfohlenen Konfigurationswerte müssen für jeden der Anwendungsserver, die vom Administrator bereitgestellten werden, gleich sein.	Mindestens Dual-Core-Prozessor mit 2 GHz Empfohlen Quad-Core-Prozessor mit 2 GHz	Mindestens 4 GB Empfohlen 8 GB Hinweis: Die RAM-Größe kann basierend auf der Anzahl von domsrvr- oder Web-Engine-Paaren erhöht werden.	4 GB
Remote-MDB	Mindestens Dual-Core-Prozessor mit 2 GHz Empfohlen Quad-Core-Prozessor mit 2 GHz	Mindestens 4 GB Empfohlen 8 GB	20 GB Hinweis: Es wird mindestens 20 GB Speicherplatz empfohlen, aber Sie sollten auch inkrementelles Wachstum berücksichtigen und genügend Speicherplatz für neue MDB-Tabelleneinträge und für zusätzliche Service Desk-bezogene Dokumente einplanen.

Servertyp	Anforderungen für CPU	Anforderungen für RAM	Speicherplatzanforderungen
Anhänge Hinweis: Um zu vermeiden, dass eine Verknüpfung während eines Failovers unterbrochen wird, sollte das Anhangs-Repository nicht als Teil des Standby-, Hintergrund- oder Anwendungsservers eingerichtet werden. Es wird empfohlen, das Repository auf einem unabhängigen Dateiserver einzurichten, vorzugsweise an einem freigegebenen Speicherort. Für die Konfiguration von erweiterter Verfügbarkeit können Sie eine SAN-Lösung mit RAID 5-Konfiguration verwenden. Die beste Performance wird erreicht, wenn mehrere Repositorys auf mehreren Anwendungsservern verwendet werden.	-	-	Basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation.

(Übliche Konfiguration) Für die Installation und das ordnungsgemäße Ausführen eines CA SDM-Servers gelten die folgenden Mindestvoraussetzungen:

Servertyp	Anforderungen für CPU	Anforderungen für RAM	Speicherplatzanforderungen
Primärserver	Mindestens Dual-Core-Prozessor mit 2 GHz	Mindestens 4 GB Empfohlen 6 GB Hinweis: Die RAM-Größe kann basierend auf der Anzahl von domsrvr- oder Web-Engine-Paaren erhöht werden.	4 GB

Servertyp	Anforderungen für CPU	Anforderungen für RAM	Speicherplatzanforderungen
Sekundärer Server	Mindestens Dual-Core-Prozessor mit 2 GHz Hinweis: Die RAM-Größe kann basierend auf der Anzahl von domsrvr- oder Web-Engine-Paaren erhöht werden.	Mindestens 4 GB Empfohlen 6 GB	4 GB
Remote-MDB	Mindestens Dual-Core-Prozessor mit 2 GHz Vorzugsweise Quad-Core-Prozessor mit 2 GHz	Mindestens 4 GB Empfohlen 8 GB	20 GB Hinweis: Es wird mindestens 20 GB Speicherplatz empfohlen, aber Sie sollten auch inkrementelles Wachstum berücksichtigen und genügend Speicherplatz für neue MDB-Tabelleneinträge und für zusätzliche Service Desk-bezogene Dokumente einplanen.

Hinweis: Verwenden Sie nur ein DOM-Server- oder Web-Engine-Paar für jede CPU, und weisen Sie 1 GB RAM pro Paar zu.

Folgende Anforderungen müssen für einen CA SDM-Webclient-Computer erfüllt oder übertroffen sein, um auf CA SDM mit besserer Performance zuzugreifen:

Hardware	Anforderungen
CPU	Dual-Prozessor mit 2,0 GHz empfohlen
RAM	Mindestens 2 GB verfügbarer freier Speicher
Festplattspeicher	4 GB

Basierend auf der Größe Ihrer CA SDM-Umgebung müssen folgende Anforderungen erfüllt oder übertragen sein, damit das Produkt ordnungsgemäß installiert und ausgeführt werden kann:

Datenbankgröße	Hardware	Anforderungen
Klein - Für die Installation von CA SDM in einer Testumgebung.	CPU	Mindestens Dual-Prozessor mit 2,0 GHz
	RAM	Mindestens 2 GB
Mittel - CA SDM-Standard. Empfohlene Einstellung für die meisten CA SDM-Installationen.	Festplattenspeicher	4 GB Minimum. Nimmt mit der Zeit zu, um sich an die wachsende Größe der Datenbank anzupassen.
	CPU	Dual-Prozessor mit 2,0 GHz
	RAM	Mindestens 4 GB Empfohlen 6 GB
	Festplattenspeicher	4 GB Minimum. Nimmt mit der Zeit zu, um sich an die wachsende Größe der Datenbank anzupassen.
Groß - Für große CA SDM-Installationen.	CPU	Quad-Prozessor mit 2,0 GHz
	RAM	Mindestens 4 GB Empfohlen 8 GB
	Festplattenspeicher	4 GB Minimum. Nimmt mit der Zeit zu, um sich an die wachsende Größe der Datenbank anzupassen.

Hinweis: Das Datendateienverzeichnis des Datenbankservers für die MDB benötigt einen Speicherplatz von mindestens 2 GB.

Webbrowser-Unterstützung

CA SDM unterstützt die folgenden Webbrowser: Besuchen Sie für bestimmten Versionssupport die Seite <http://support.ca.com> für die Browser-Kompatibilitätsmatrix.

Desktops und Laptops

Bietet volle Unterstützung für die folgenden Browser:

- Microsoft Internet Explorer 8, 9 und 10
- Mozilla Firefox ESR 17 und ESR 24

Hinweis: Besuchen Sie für weitere Informationen zu ESR die Seite <https://wiki.mozilla.org/Enterprise/Firefox/ExtendedSupport%3AProposal>.

- Google Chrome 27.0.x und höher
- Apple Safari 5.1 und höher

Hinweis: Wenn Sie mit der TAB-Taste zwischen CA SDM-Verknüpfungen und -Schaltflächen navigieren möchten, aktivieren Sie die erweiterte Einstellung in Safari, mit der festgelegt wird, dass die einzelnen Elemente einer Webseite durch Drücken der TAB-Taste markiert werden.

Hinweis: Wenn Sie den Support-Automatisierung-Client öffnen, werden Anweisungen zum Herunterladen und Installieren dieses Clients auf Ihrem Computer angezeigt. Wählen Sie bei allen Sicherheitsabfragen "Ja" oder "OK", und ändern Sie den Dateinamen nicht. Der Client wird nicht installiert, wenn Sie die Datei umbenennen oder bei Anzeige der Sicherheitsabfragen auf "Nein" oder "Abbrechen" klicken.

Wichtig! Sie können die Support-Automatisierung-Analystenschnittstelle nur von 32-Bit-Webbrowsern aus starten.

Tablets

Bietet eingeschränkte Unterstützung für das Apple iPad.

Wichtig! CA SDM unterstützt das Apple iPad mit iOS 7.0-Browsern für die Anzeige der Analystenschnittstelle sowie der Mitarbeiter-Self-Service-, Kunden-Self-Service- und Lieferanten-Self-Service-Schnittstellen. CA SDM unterstützt auf Tablets keine Anhänge. Auf dem iPad unterstützt der Safari-Browser die volle CA SDM-Benutzeroberfläche. Andere Browser zeigen möglicherweise die volle Benutzeroberfläche an, werden aber gegenwärtig nicht unterstützt.

CA SDM beschränkt die Apple iPad-Standardbrowser auf die folgenden Funktionen:

- Ankündigungen
- Scoreboards
- Erstellen, Ändern, Sortieren von und Suchen nach Tickets
- Suchen nach und Anzeigen von Knowledge-Dokumenten
- Senden von Knowledge-Dokumenten (nur Mitarbeiterschnittstelle)

Smartphones

Zeigt die PDA-Schnittstelle auf allen nicht unterstützten Geräten und Browsern an.

Kapitel 5: Bekannte Probleme

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Bekannte Probleme in CA-Produkten](#) (siehe Seite 43)
- [Bekannte Client-Probleme](#) (siehe Seite 51)
- [Bekannte Konfigurationsprobleme](#) (siehe Seite 63)
- [Bekannte Datenbankprobleme](#) (siehe Seite 71)
- [Bekannte Probleme in der Dokumentation](#) (siehe Seite 74)
- [Bekannte Probleme bei der Installation](#) (siehe Seite 75)
- [Bekannte Knowledge Management-Probleme](#) (siehe Seite 78)
- [Bekannte Lokalisierungsprobleme](#) (siehe Seite 80)
- [Bekannte Probleme bei der Migration](#) (siehe Seite 101)
- [Sonstige bekannte Probleme](#) (siehe Seite 105)
- [Bekannte Probleme bei der Berichterstellung](#) (siehe Seite 110)
- [Bekannte Sicherheitsprobleme](#) (siehe Seite 115)
- [Bekannte Upgrade-Probleme](#) (siehe Seite 122)
- [Bekannte SharePoint-Probleme](#) (siehe Seite 126)
- [Bekannte Probleme mit CA SDM Mobile Enabler](#) (siehe Seite 127)

Bekannte Probleme in CA-Produkten

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und die erfolgreiche Verwendung von CA-Produkten und -Komponenten mit CA SDM auswirken.

GRLoader-Kompatibilität

Der General Resource Loader (GRLoader) für CA SDM wird in der Version r12.9 bereitgestellt und ist mit allen vorherigen Versionen von CA CMDB abwärtskompatibel.

Wichtig! Wir empfehlen die Verwendung von GRLoader im Lieferumfang von CA SDM r12.9.

Die folgenden Berücksichtigungen gelten für GRLoader:

- Das Hilfsprogramm GRLoader im Lieferumfang von CA CMDB 11.x ist nicht mit CA SDM r12.9 kompatibel. Aktualisieren Sie das Dienstprogramm auf die Version, die mit CA SDM r12.9 geliefert wird.
- Installieren Sie für jedliches Drittprodukt, das GRLoader verwendet, alle Dateien und Verzeichnisse entsprechend den Anweisungen im *technischen CA CMDB-Referenzhandbuch* erneut im Verzeichnis "java\lib".

- Für frühere Versionen von GRLoader, z. B. im Lieferumfang von CA Cohesion ACM, kann eine Aktualisierung erforderlich sein. Wenden Sie den entsprechende Patch an.
- (Nur Solaris) Beim Ausführen von GRLoader mit Hilfe von "pdm_task" darf die Umgebungsvariable "\$NX_ROOT" *nicht* aus "pdm_task" exportiert werden. Verhindern Sie den Export von "\$NX_ROOT", indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
 - Kommentieren Sie zeitweilig die Zeile aus, in die "\$NX_ROOT" exportiert wird.
 - Fügen Sie ein kleines Skript hinzu, damit "\$NX_ROOT" nicht exportiert wird, wenn GRLoader mit "pdm_task" ausgeführt wird.

Hinweis: In anderen Umgebungen als Windows kann es nützlich sein, <arguments> von pdm_task GRLoader zum Aufruf von GRLoader zu verwenden.

Zugriff auf die angepassten Tabellen, die mit dem Web Screen Painter erstellt wurden, nicht möglich

Symptom:

Ich habe eine Tabelle mit dem Web Screen Painter erstellt, aber ich konnte über die CA SDM-Web-Benutzeroberfläche nicht auf die Listenseite dieser Tabelle zugreifen.

Lösung:

Angepasste Tabellennamen dürfen keine JavaScript-Schlüsselwörter wie "alert", "prompt" und "confirm" enthalten. Zum Beispiel wird die angepasste Tabelle mit dem Namen "z_global_alert" von der CA SDM-Web-Engine abgelehnt. Erstellen Sie die Tabelle mit einem anderen Namen und versuchen sie es erneut.

Anmeldung beim CA SDM Server in der EEM-High-Availability-Umgebung nicht möglich

Symptom:

Wenn beide EEM-Server nicht verfügbar sind und wir versuchen, einen oder beide EEM-Server zu starten, funktioniert die CA SDM-Anwenderanmeldung nicht.

Lösung:

Wenden Sie sich an [CA Support Online](#), um den Patch anzuwenden und dieses Problem zu lösen.

Überprüfen der Protokolldateien

Falls eine CA Business Intelligence-Installation fehlschlägt, überprüfen Sie die Protokolldateien auf weitere Informationen. Die Protokolldateien enthalten Fehlercodes, die als Rückgabewerte bestimmter Funktionen angezeigt werden.

Die Protokolldateien ("ca-install.log", "CA_Business_Intelligence_InstallLog.log") befinden sich auf der obersten Ebene im CA Business Intelligence-Installationsverzeichnis. Während des Installationsprozesses befinden sie sich an einem temporären Speicherort, der durch die Umgebungseigenschaft TEMP im System festgelegt ist. Wenn die Installation fehlschlägt, können Sie die Protokolldatei an diesem temporären Speicherort suchen.

Tritt ein Problem auf, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie "CA_Business_Intelligence_InstallLog.log" und überprüfen Sie, ob Fehler gemeldet wurden.
2. Öffnen Sie die Datei "ca-install.log".
Diese Datei ist sehr groß und enthält Protokolldetails.
3. Führen Sie in der Datei einen Bildlauf nach unten durch, und überprüfen Sie, ob Fehler gemeldet wurden.
4. Suchen Sie nach "BIEK_GetExitCode", und überprüfen Sie den zurückgegebenen Wert für die Funktion "BIEK_GetExitCode".
Wenn der zurückgegebene Wert nicht gleich 0 (Null) ist, liegt ein Installationsfehler vor.
5. Suchen Sie nach Schlüsselwörtern, z. B. "Fehler", "Warnung", "CMS" oder "InfoStore", um die Ursache für den Fehler zu ermitteln.

CA SDM lässt sich nicht starten, wenn frühere Versionen von eTPKI nach CA SDM installiert werden

Dies gilt für Windows-Systeme, auf denen nach CA SDM weitere CA-Produkte installiert werden.

Symptom:

Folgende Meldung wird angezeigt, während CA SDM startet:

Verbindung mit DB kann nicht hergestellt werden.

CA SDM lässt sich nicht starten, wenn CA-Produkte, die ältere eTPKI-Versionen verwenden, nach CA SDM installiert werden.

Lösung:

Führen Sie zum Umgehen dieses Problems folgende Schritte aus:

1. Bearbeiten Sie den Systempfad: Verschieben Sie das Verzeichnis "PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib" an den Anfang des Pfads.
2. Starten Sie CA SDM.

Fehler beim Hinzufügen des Scoreboard zu einem Multiframe-Formular

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie das Scoreboard in ein Multiframe-Formular aufnehmen, tritt der folgende Fehler auf:

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Dieses Problem tritt zum Beispiel auf, wenn Sie folgende Aktion durchführen:

1. Erstellen Sie ein Mehrfachrahmenformular.
2. Fügen Sie das Scoreboard nur einem der Rahmen hinzu.
3. Veröffentlichen Sie das Formular.
4. Fügen Sie das Formular einer Registerkarte und diese wiederum einer Rolle hinzu.
5. Melden Sie sich bei CA SDM mit der Rolle an, der Sie die Registerkarte bzw. das Formular hinzugefügt haben.

Die folgende Fehlermeldung wird angezeigt:

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Schritten finden Sie in der *Online-Hilfe*.

Lösung:

Verwenden Sie das Scoreboard nicht mit Multiframe-Formularen in CA SDM r12.9.

Fehler beim Starten des CA Process Automation-Prozess-Viewer

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn ein Benutzer versucht, den CA Process Automation Prozess-Viewer von CA SDM aus zu starten, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

Unable to launch the application. [Client name][Publisher][From]

Lösung:

Das CA Process Automation-Installationsprogramm verwendet den Hostnamen des Computers, auf dem es installiert ist, um die Informationen in die CA Process Automation-Konfigurationsdateien einzufügen. Damit CA Process Automation ordnungsgemäß funktioniert, muss der Hostname von allen Computern, die von CA SDM auf CA Process Automation zugreifen, erreichbar sein. Liegt ein Problem mit dem Hostnamenwert vor, der während der Installation gesetzt wird, kann der Administrator zur Behebung des Problems eine CA Process Automation-Konfigurationsdatei ändern.

1. Öffnen Sie auf dem CA Process Automation-Server die Datei "%InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties".
2. Ändern Sie "oasis.local.hostname" in einen Wert, der sowohl vom CA Process Automation-Server als auch von CA SDM-Workstations erreichbar ist.

Hinweis: Überprüfen Sie, ob der neue Hostname dem Wert im CA SDM-Optionsmanager entspricht, der in der Option "caextwf_processdisplay_url" festgelegt wurde.

3. Starten Sie den CA Process Automation-Server neu.

Der Benutzer kann den Prozess-Viewer aus CA SDM heraus starten. Der Hostname ist von jedem Computer, der von CA SDM auf CA Process Automation zugreift, erreichbar.

CA Process Automation-Client startet mit den Anmeldeinformationen des vorherigen Anwenders

Symptom:

Wenn ich den CA Process Automation-Client starte, öffnet sich der Client mit den Anmeldeinformationen des vorherigen Anwenders.

Lösung:

CA Process Automation bewahrt Daten für Anwendernamen und Kennwörter im Zwischenspeicher des Browsers auf. Dieses Zwischenspeichern führt dazu, dass der Client mit den Anmeldeinformationen des vorherigen Anwenders startet, wenn ein Anwender auf "Prozess anzeigen" oder ein Prozessinstanzprotokoll unter der Registerkarte "Workflow-Aufgaben" einer beliebigen Seite "Ticket - Detail" klickt.

Löschen Sie Ihren Browser-Cache, bevor Sie sich bei CA SDM anmelden, oder öffnen Sie CA SDM in einem neuen Browser.

Beim Klicken auf die Schaltfläche "Vorgang anzeigen" wird Fehler 404 angezeigt

Symptom:

CA SDM r12.9 ist in CA Process Automation r3.1 SP1 integriert. Wenn ich in CA SDM auf die Schaltfläche "Vorgang anzeigen" klicke, wird ein 404-Fehler angezeigt.

Lösung:

1. Wählen Sie Optionsmanager, CA IT PAM-Workflow aus.
2. Legen Sie den Wert für die Option *caextwf_processdisplay_url* folgendermaßen fest:
`http://<wf_hostname>:<wf_tomcat_port>/itpam/JNLPRRequestProcessor?processType=startUI&roid=`
3. Starten Sie die CA SDM-Dienste neu.

Abhängige CIs aus einer Servicefamilie werden beim Change-Scheduler nicht angezeigt

Symptom:

Abhängige CIs aus den CI-Familien "Unternehmensservice" und "Service" werden im Change-Scheduler nicht angezeigt, wenn die Service-Familie in der Tabelle "ci_resource_family" einen anderen "table_extension_name" als "serx" aufweist.

Lösung:

Ändern Sie den "table_extension_name" für die Service-Familie in "serx".

Fehler beim Neudefinieren von Hilfesätzen

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie Themen aus einem Helpset entfernen, werden die Themenüberschriften nicht aus dem Inhaltsverzeichnis entfernt..

Dieses Problem tritt zum Beispiel auf, wenn Sie folgende Aktion durchführen:

1. Erstellen Sie einen Hilfesatz.
2. Verknüpfen Sie den Hilfesatz mit einer neu erstellten Rolle.
3. Bearbeiten Sie die Hilfesatzdefinition und entfernen dabei einen Teil des Inhalts.
4. Melden Sie sich bei CA SDM mit der Rolle an, dessen Hilfesatz Sie bearbeitet haben.
5. Starten Sie die Online-Hilfe, und überprüfen Sie das Inhaltsverzeichnis.

Die bearbeiteten Hilfethemen werden immer noch im Inhaltsverzeichnis aufgeführt.

Lösung:

1. Erstellen Sie ein Helpset, anstatt ein vorhandenes Helpset zu bearbeiten.
2. Bearbeiten Sie die Rolle, und hängen Sie den neuen Hilfesatz an.

Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Schritten finden Sie in der *Online-Hilfe*.

Abstimmungsattribute für Configuration Items sind nicht mandantenfähig

Gültig für alle Systemen mit mandantenfähiger Installation

Symptom:

Der Benutzer kann ein Configuration Item nicht erstellen, da dieses mit einem anderen Configuration Item im Konflikt steht, das einem anderen Mandanten gehört. Die folgenden Abstimmungs-Attribute sind nicht mandantenfähig:

- Name
- Seriennummer
- Hostname
- DNS-Name
- Anlagenetikett

Lösung:

Um diesen Konflikt zu vermeiden, hängen Sie den Namen des Mandanten an mindestens ein Abstimmungs-Attribut an.

Support-Automatisierung erstellt einen temporären Ordner mit der Bezeichnung "CA-SupportBridge"

Symptom:

Wenn Endbenutzer und Analysten Support-Automatisierung verwenden, können sie den temporären Support-Automatisierung-Ordner nicht finden. Der temporäre Ordner speichert Dateien, z. B. ausführbare Dateien, vom Endbenutzer-Client und von der Support-Automatisierung-Analystenschnittstelle.

Lösung:

Der durch die Anwendungen erstellte temporäre Ordner hat die Bezeichnung "CA-SupportBridge", wie im folgenden Verzeichnis:

C:\Dokumente und Einstellungen\Alle Benutzer\Anwendungsdaten\CA-SupportBridge

Bei Löschvorgängen in einer CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5-Datenbank werden keine inaktiven Benutzer exportiert

Nach Ausführung des Verlaufsdatenlöschskripts auf der CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5-Datenbank werden inaktive Benutzer (die während des aufgezeichneten Verlaufszeitraums in keine Unterstützungssitzung einbezogen waren) nicht in die CA SDM r12.9 -Datenbank exportiert.

CA BSI-Metrikdaten werden nicht ordnungsgemäß angezeigt

Wenn Sie CA SDM in CA BSI integrieren, können Anwender Metrikdaten für Vertrags-Cl's anzeigen, die einem CA BSI-MDR zugeordnet sind. Anwender müssen eine Vertragspartei (CA BSI-Entität) angeben, bevor sie den Request senden. Eine CA BSI-Einschränkung verhindert die ordnungsgemäße Anzeige von Metrikdaten für Vertragsparteien, deren Name bestimmte nichtalphanumerische Zeichen enthält. Wir empfehlen, alphanumerische Namen für Vertragsparteien zu verwenden und die Verwendung der folgenden Zeichen zu vermeiden:

reserviert = generische Trennzeichen / Untertrennzeichen

Generische Trennzeichen = : / ? # [] @

Untertrennzeichen = ! \$ & ' () * + , ; =

CA NSM-Integration

CA SDM r12.9-Kunden, die mit CA NSM integrieren möchten, müssen einen CA NSM-Patch anwenden, der die Integration anhand von CA SDM r12.9-WSDL ermöglicht.

Sie können den CA NSM-Patch von [CA-Support Online](#) herunterladen.

Bekannte Client-Probleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und die erfolgreiche Verwendung von Clients in CA SDM auswirken.

Fehler beim Starten der Support-Automatisierung-Web Chat Client-Sitzung

Symptom:

Die Web Chat Client-Sitzung kann erst nach Schließen des zurzeit geöffneten Browsers und Öffnen einer neuen Browserinstanz gestartet werden. Bei der Konfiguration von "supportautomation_url" mit einer IP-Adresse treten die folgenden Probleme auf:

- Nach Beenden der ersten Webclient-Endanwendersitzung wird die neue Webclient-Endanwendersitzung nicht gestartet. Auf der Post-Abmeldeseite wird eine Meldung darüber ausgegeben, dass Ihre Live-Unterstützungssitzung abgeschlossen ist.
- Verschiedene Webclient-Endanwenderkonsole werden mit der vorhandenen Webclient-Sitzung zusammengeführt, wenn Sie versuchen, eine andere Webclient-Endanwenderkonsole auf dem gleichen Computer und im gleichen Browserfenster zu starten.

Lösung:

Wenn die Konfiguration "supportautomation_url" eine IP-Adresse verwendet, die eine vorhandene Hostnamenzuordnung aufweist, führt die HTTP-Anforderungsauflösung zu diesem Hostnamen. Sie können die Konfiguration des Hostnamens in "supportautomation_url" ändern oder die Zuordnung der IP-Adresse zum Hostnamen entfernen, um das Problem zu beheben.

Support-Automatisierung-Agent-Installationsprogramm kann nicht automatisch ausgeführt werden

Gültig für Windows 8 mit aktiviertem oder deaktiviertem UAC, Windows 7 mit aktiviertem UAC. Vista mit aktiviertem UAC

Symptom:

Das Support-Automatisierung Agent-Installations- oder -Deinstallationsprogramm kann nicht automatisch ausgeführt werden.

Lösung:

Um das Installationsprogramm automatisch auszuführen, muss der Anwender ein integriertes Administratorkonto verwenden. Wenn der Anwender als Administrator eingerichtet wurde (also kein integrierter Administrator ist), führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Installations- oder Deinstallationsprogramm automatisch auszuführen:

1. Öffnen Sie die Eingabeaufforderung als Administrator.
Das UAC-Fenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie im UAC-Fenster auf "Ja", wechseln Sie zum Speicherort der bat-Datei für die automatische Installation, und führen Sie das Batch-Programm aus.

Einige Support-Automatisierung-Aufgaben (Chat, Automatisierung, Dateiübertragung, Remote-Registrierung usw.) können nicht ausgeführt werden

Gültig für Windows XP 64-Bit-Rechner mit vorinstalliertem Support-Automatisierung-Agenten.

Symptom:

Remote-Steuerungs- und Screenshot-Funktionen können verwendet werden, die anderen Funktionen (z. B. Chat, Automatisierung, Dateiübertragung, Remote-Registrierung usw.) können nicht verwendet werden.

Lösung:

Derzeit gibt es keine Lösung.

Remote-Steuerungs-Funktionalität kann nicht verwendet werden

Gültig für Windows 8-Rechner mit vorinstalliertem Agenten

Lösung:

Führen Sie auf dem Rechner des Endanwenders die folgenden Registrierungsänderungen durch:

- Hive: HKLM
- Pfad: SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Windows
- DWORD: NoInteractiveServices
- Ändern Sie den Wert "1" in "0".

Für den Fall, dass ein Analyst versucht, die Remote-Steuerung für den Endanwender zu verwenden, wurde empfohlen, auf den Rechner des Endanwenders als Konsolensitzung und nicht mithilfe von anderen Remote-Desktop-Protokollen zuzugreifen.

Registrierungsschlüssel können nicht unter "HKEY_LOCAL_MACHINE, Software" erstellt werden

Gültig unter Windows 7, 8 und Vista mit aktiviertem UAC

Symptom:

SA-Analyst hat eine Live-Chat-Sitzung mit einem SA-Endanwender initiiert. Sowohl SA-Analyst als auch SA-Endanwender befinden sich auf unterschiedlichen Rechnern, und der SA-Endanwender hat sich bei Support-Automatisierung als ein erstellter Administrator angemeldet. SA-Analyst versucht, auf dem SA-Endanwenderrechner (Windows 7, 8 und Vista mit aktiviertem UAC) unter "HKEY_LOCAL_MACHINE, Software" einen Registrierungsschlüssel zu erstellen. Eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Lösung:

Verwenden Sie die Personifizierungsfunktion, und nehmen Sie die Identität des integrierten Administrators an, um mit Registrierungsschlüsseln zu arbeiten.

Support-Automatisierung-Clients werden nicht in Chrome, Safari oder Firefox geöffnet

Symptom:

Wenn ich die Support-Automatisierung-Analystenschnittstelle oder den Endanwender-Client aus Chrome, Safari oder Firefox öffne, wird der Support-Automatisierung-Client in IE geöffnet. Der Client wird nur in IE geöffnet, selbst wenn ich Chrome, Safari oder Firefox als Standardbrowser festlege. Ich klicke zum Beispiel in der Support-Automatisierung-Analystenschnittstelle auf eine beliebige Verknüpfung, beispielsweise einen Incident. Der Incident wird in Internet Explorer geöffnet anstatt in Chrome, Safari oder Firefox. Wenn ich IE deaktiviere, funktionieren die Verknüpfungen *nicht*.

Lösung:

Es gibt keine Lösung.

Der Support-Automatisierung-Analyst kann während der Unterstützungssitzung Remote Control nicht verwenden

Gültig unter Windows Vista, Windows 7 und Windows 8

Symptom:

Wenn ich Remote Control während einer Unterstützungssitzung verwende, versuche ich, eine Anwendung als Administrator auszuführen, und verwende die angegebenen Administrator-Anmeldeinformationen im Fenster der Anwenderkontensteuerung. Ich habe in der Remote Control-Sitzung auf dem Endanwender-Computer keine Kontrolle über eine geöffnete Anwendung.

Lösung:

Unter Windows Vista, Windows 7 und Windows 8 wird während des Webstarts weder das Fenster der Anwenderkontensteuerung (UAC) noch ein sicheres Desktopfenster für den Support-Automatisierung-Analysten angezeigt. Sie können nur dann zwischen den Desktops wechseln, um das sichere Windows-Fenster anzuzeigen, wenn auf dem Endanwender-Computer der CA Support Automation Agent-Service ausgeführt wird.

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE-Unterregistrierungsschlüssel können nicht angezeigt werden

Gilt für 64-Bit-Windows-Computer

Symptom:

Wenn der Endanwender einen 64-Bit-Client-Computer verwendet, verhält sich der Registrierungsschlüssel wie folgt:

- Während einer Unterstützungssitzung erstellt, ändert oder löscht ein Anwender Registrierungsschlüssel unter "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE" auf dem Endanwender-Computer von der Support-Automatisierung-Analystenschnittstelle aus. Diese Schlüssel werden unter "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node" auf dem Endanwender-Computer angezeigt.
- Ein Anwender erstellt, ändert oder löscht Registrierungsschlüssel unter "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node" auf dem Endanwender-Computer und startet die Unterstützungssitzung. Die Schlüssel werden in der Analystensitzung unter "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE" angezeigt.
- Ein Anwender erstellt, ändert oder löscht Registrierungsschlüssel unter "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE" auf dem Endanwender-Computer und startet die Unterstützungssitzung. Die Schlüssel werden in der Unterstützungssitzung des Analysten nicht unter "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE" angezeigt.

Hinweis: Der Schlüssel "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node" wird 32-Bit-Anwendungen von WoW64 transparent als "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE" angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im MSDN-Artikel mit dem Titel "Registry Keys Affected by WOW64" (Von WOW64 betroffene Registrierungsschlüssel).

Fehlermeldung wird angezeigt, wenn der Support-Automatisierung-Analysten- oder -Endanwender-Client gestartet wird

Gilt für Internet Explorer 8, 9 und 10

Symptom:

Support-Automatisierung-Endanwender-Client: Falls sich Ihre CA SDM-Site in einer Internetzone (oder einer anderen Zone) mit einer höheren Sicherheitsstufe als "Niedrig" befindet, blockt Internet Explorer Popup-Fenster, und der Endanwender kann den Support-Automatisierung-Client nicht starten.

Support-Automatisierung-Analysten-Client: Falls sich Ihre CA SDM-Site in einer Internetzone (oder einer anderen Zone) mit einer höheren Sicherheitsstufe als "Niedrig" befindet, blockt Internet Explorer Downloads und Starts aus IFRAME, und der Analyst kann die Live-Unterstützung nicht starten.

Lösung:

Verschieben Sie für den Support-Automatisierung-Endanwender-Client die CA SDM-Site in die Zone "Vertrauenswürdige Sites", und setzen Sie die Sicherheitsstufe auf "Niedrig", oder erlauben Sie Popup-Fenster von der CA SDM-Site.

Verschieben Sie für den Support-Automatisierung-Analysten-Client die CA SDM-Website in den Bereich "Vertrauenswürdige Website" und setzen Sie die Sicherheitsstufe auf Mittelniedrig. Sie können auch eine anwenderspezifische Sicherheitsstufe festlegen, indem Sie die Option "Aktivieren" für "Dateidownload" und "Automatische Eingabeaufforderung für Dateidownloads" auswählen.

Untermenü wird unter iOS nicht ausgeblendet

Gilt für das Apple iPad

Symptom:

Wenn ich auf der Registerkarte "Service Desk" auf das Menü "Datei" klicke, wird das Untermenü erst dann ausgeblendet, wenn ich Verknüpfungen im Untermenü oder eine andere Registerkarte auswähle. Wenn ich im Formular auf eine andere Verknüpfung klicke, wird das Untermenü nicht ausgeblendet.

Lösung:

Dieses Verhalten wird durch eine iOS-Einschränkung verursacht, weil das iPad keine Maus verwendet.

Ablaufplan kann nicht in Internet Explorer exportiert werden

Gültig für Windows

Symptom:

Das Exportieren des Ablaufplans für Changes funktioniert nicht ordnungsgemäß, wenn "Erweiterte Sicherheit" in Internet Explorer (IE) aktiviert ist. Die Option "Erweiterte Sicherheit" verhindert, dass IE die Downloadaufforderung anzeigt, die durch die Schaltfläche "Exportieren", für den Benutzer erstellt wird. Die Option "Erweiterte Sicherheit" ist nur auf Serverinstallationen von Windows verfügbar.

Lösung:

Deaktivieren Sie die Option "Erweiterte Sicherheit" in IE.

Bei Anzeige einer großen Anzahl von Knowledge-Kategorien in IE wird eine Skript-Warnung ausgegeben

Gilt für IE 8

Symptom:

Wenn ich versuche, eine große Anzahl von Knowledge-Kategorien zu laden, wird in IE die folgende Warnmeldung angezeigt: "Ein Skript auf dieser Seite verursacht eine Verzögerung in Internet Explorer."

Lösung:

Besuchen Sie die Microsoft Support-Seite, und rufen Sie den Artikel mit der Nummer 175500 auf, um ein Fix herunterzuladen.

Cygwin-Umgebung führt zu Anwendungsproblemen

Symptom:

Zwar kann ich mit einem AIX-Server CA Service Desk Manager-Java-Anwendungen aus einer Cygwin-Umgebung heraus starten, aber die Anwendungsschaltflächen funktionieren nicht.

Lösung:

Dieses Verhalten ist auf ein Problem in der Cygwin-Umgebung zurückzuführen. Verwenden Sie einen anderen Emulator.

Kein Zugriff auf Funktionen in Change-Kalender

Wenn Sie auf der Registerkarte "Change-Kalender" auf die Internet Explorer-Schaltfläche "Zurück" klicken, können Sie nicht auf die Funktionen des Change-Kalenders zugreifen. Es wird die Fehlermeldung ausgegeben, dass das Objekt nicht unterstützt wird. Melden Sie sich von CA SDM ab, um die Registerkarte "Change-Kalender" erneut aufzurufen.

Firefox-Einschränkungen in Knowledge Management

Gültig für Windows und Linux

Bei Firefox-Browsern können die folgenden Einschränkungen in Knowledge Management auftreten:

Symptom:

Auf der Registerkarte "Design" im HTML-Editor können Sie zuvor gespeicherten Text nicht löschen, der in das Feld "Lösung" eines Knowledge-Dokuments eingegeben ist.

Lösung:

Sie können vorher gespeicherten Text über die Registerkarte "Quelle" im HTML-Editor löschen.

Symptom:

In Knowledge Management können Sie aufgrund einer Firefox-Sicherheitseinstellung die Funktionen "Ausschneiden", "Kopieren" und "Einfügen" nicht verwenden.

Lösung:

Um die Funktionen "Ausschneiden", "Kopieren" und "Einfügen" verwenden zu können, ändern Sie Ihre Browser-Sicherheitseinstellungen.

Hinweis: Weitere Informationen zum Konfigurieren von Browsetereinstellungen finden Sie unter mozilla.org.

Chrome zeigt Seitentitel nicht richtig an

Gilt für Windows Server 2008

Symptom:

Wenn ich Google Chrome verwende, werden einige Seitentitel nicht richtig angezeigt. Zum Beispiel hat die Seite "detail_in.htmpl" den Titel *Unbenannt*.

Lösung:

Führen Sie ein Upgrade auf die neueste Version des Browsers durch.

iOS stürzt ab, wenn während der Ticket-Erstellung ein Kontakt ausgewählt wird

Gilt für iOS

Symptom:

Wenn ich ein Ticket erstelle und einen Kontakt hinzufügen möchte, stürzt der Browser ab. Die Autokorrekturfunktion von iOS und die Funktion "Suche während der Eingabe" von CA SDM rufen Ergebnisse ab, und der Anwender wählt den von CA SDM abgerufenen Kontakt aus.

Lösung:

Deaktivieren Sie die Autokorrekturfunktion unter iOS.

Untergeordnete Fenster werden nach dem Abmelden auf dem iPad nicht geschlossen

Gilt für iPad iOS 5

Symptom:

Nachdem ich mich auf dem iPad von CA SDM abgemeldet habe, werden die untergeordneten Fenster nicht geschlossen. Ich klicke zum Beispiel auf "Datei" > "Neuer Change". Wenn ich mich dann von CA SDM abmelde, bleibt das Fenster "Neuer Change" geöffnet, und ich kann immer noch Daten eingeben.

Lösung:

Im Betriebssystem iOS 5 liegt ein Problem vor, wenn Sie das Fenster mithilfe des Handle schließen (close()-API). Wenn Sie weitere Informationen benötigen, suchen Sie mit einer Internet-Suchmaschine nach "iPad Safari IOS 5 window.close()".

Die Web-Schnittstelle wird in Internet Explorer nicht korrekt angezeigt

Gültig für Windows

Symptom:

Ich bin von einem der folgenden Probleme betroffen:

- Die Web-Schnittstelle wird nicht korrekt angezeigt, wenn ich mich bei der Analystenschnittstelle anmelde
- Ich kann mich nicht als Kunde oder Mitarbeiter anmelden.
- Die Verknüpfung für die Gastanmeldung wird nicht auf der Seite angezeigt, oder die Schaltfläche ist nicht korrekt.
- Internet Explorer verwendet die verstärkte Sicherheitskonfiguration, und Sie dürfen keine Skripts in der Internetzone ausführen.

Lösung:

Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus:

- Erstellen Sie in IE eine anwenderspezifische Sicherheitsstufe, um den Großteil der Eingaben zu ermöglichen, oder fügen Sie den *Serverhostnamen* zur lokalen Intranetzone hinzu.
- Melden Sie sich als Administrator an, und deaktivieren Sie die verstärkte Sicherheitskonfiguration in Internet Explorer.

Aktualisierungen von JavaScript verursachen, dass Seiten im Internet Explorer falsch angezeigt werden

Gilt für Internet Explorer 8, 9 und 10

Symptom:

Ich habe eine Migration auf CA SDM r12.9 durchgeführt oder CA SDM geändert, indem ich die JavaScript-Dateien aktualisiert habe. Die Aktualisierungen werden in der Web-Schnittstelle nicht richtig angezeigt. Es können möglicherweise auf JavaScript-Fehler auftreten.

Lösung:

Eine Einstellung im Internet Explorer verhindert das Löschen von temporären Internet-Dateien von bevorzugten Websites und Sie *müssen* den Browser-Cache löschen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf "Extras" > "Internetoptionen".
2. Klicken Sie im Dialogfeld "Browserverlauf löschen" auf "Löschen".
3. Deaktivieren Sie die Option "Bevorzugte Websitedaten beibehalten" und stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen "Temporäre Internetdateien" aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf "Löschen".
Der Browser löscht die Dateien.
5. Klicken Sie im Dialogfeld "Internetoptionen" auf "OK".

JAWS liest die einer Verknüpfung in schreibgeschützten Detailformularen zugeordnete Kopfzeile nicht

Symptom:

JAWS liest die einer Verknüpfung in einem schreibgeschützten Detailformular zugeordnete Kopfzeile nicht.

Lösung:

Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Öffnen Sie IE.
2. Drücken Sie EINFG+V, um die JAWS-Optionen zu öffnen.
3. Klicken Sie auf "Link Options" > "Text Link Show Using - Screen text" (Verknüpfungsoptionen, Textverknüpfungen anzeigen mit - Bildschirmtext).
4. Drücken Sie die LEERTASTE, bis sich die Option in "Text Link Show Using - Title" (Textverknüpfungen anzeigen mit - Titel) ändert.
5. Schließen Sie das Optionsdialogfeld.

Navigation zur Hauptseite von CA SDM nicht möglich

Gilt für Internet Explorer 8, 9 und 10

Symptom:

Ich kann nicht zur Hauptseite von CA SDM zurückkehren, wenn ich auf die Menüoption "Alle Fenster auflisten" und dann auf "Hauptseite" klicke.

Lösung:

Das Problem tritt auf, wenn Sie mehrere Registerkarten in Internet Explorer öffnen. Sie müssen alle anderen Registerkarten schließen und dann auf die Option "Hauptseite" klicken. Dieses Verhalten ist ein bekanntes Problem in Internet Explorer 8 und 9.

Für Japanisch funktioniert die Suche während der Eingabe mit Firefox anders

Wenn Firefox auf Japanisch verwendet wird, muss der Analyst Zeichen übergeben (z. B. den IME-Vorgang beenden), um übereinstimmende Ergebnisse über "Suche während der Eingabe" zu sehen. In Firefox werden japanische Zeichen nicht bearbeitet, bis die Zeichen vom Eingabemethoden-Editor für Japanisch (IME) freigegeben werden (nicht mehr unterstrichen oder hervorgehoben).

PDA-Schnittstelle zeigt Fehlermeldung beim Erstellen eines Tickets an

Gültig auf der PDA-Schnittstelle

Symptom:

Wenn zwei oder mehr Kontakte die gleiche Kombination aus Vornamen, Nachnamen und Zweitnamen haben, und ich den Anwender zu den Feldern "Endanwender", "Anforderer" oder "Verantwortlicher" hinzufüge, kann ich von der PDA-Schnittstelle aus keine Tickets erstellen.

Die PDA-Schnittstelle zeigt eine der folgenden Fehlermeldungen an:

- Mehrere Übereinstimmungen - Betroffener Endanwender: XXXX
- Mehrere Übereinstimmungen - Anforderer: XXXX
- Mehrere Übereinstimmungen - Verantwortlicher: XXXX

Lösung:

Verwenden Sie die normale CA SDM-Benutzeroberfläche, die diese Fehler nicht anzeigt.

Bekannte Konfigurationsprobleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und den Erfolg der Konfiguration von CA SDM auswirken.

Funktionsfehler nach Konfiguration des sekundären CA SDM-Servers mit einem anderen Tomcat-Port

Gültig für alle Betriebsumgebungen

Symptom:

Ich habe den sekundären CA SDM-Server mit einem anderen Tomcat-Port als dem Primärserver-Port konfiguriert. Diese Konfiguration bewirkt, dass einige Funktionen fehlschlagen, wenn von der Web-URL des sekundären Servers darauf zugegriffen wird. Zum Beispiel GRLoader und Prozess-Viewer.

Lösung:

Greifen Sie von der URL des Primärservers auf die Funktionen zu, da diese auf dem sekundären Server nicht funktionieren. Verwenden Sie den -s Parameter, um Hostname und Portnummer anzugeben, während GRLoader vom sekundären Server ausgeführt wird.

Fehlerhafte Konfiguration unter 64-Bit Oracle

Gilt für die 64-Bit-Versionen von Oracle 11g R1 und 11g R2

Symptom:

Die Konfiguration scheitert, und die folgenden Fehlermeldungen werden auf 64-Bit-Versionen von Oracle angezeigt:

- In "stdlog": "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server" (Verbindung mit Oracle-Datenbank mdbadmin auf Server nicht möglich)
- Im Protokoll "checkdb.0": "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!" (OCI-Bibliothek oder DLL kann nicht geladen werden. Fortsetzung nicht möglich.)

Lösung:

Installieren Sie den neuesten 32-Bit-Client von Oracle, und führen Sie folgende Schritte aus:

- Überprüfen Sie unter Windows, dass der Pfad das Verzeichnis für die 32-Bit-Oracle-Bibliotheken einschließt.
- Legen Sie unter UNIX die Bibliothekspfadvariable so fest, dass sie auf die 32-Bit-Oracle-Bibliothek verweist.

Hinweis: Das Problem kann auch bei der Migration einer vorherigen Version von CA SDM auftreten. Tritt der Fehler während der Migration auf, installieren Sie den Client, und führen Sie die Migration aus.

bopauth_nxd wird nach Verschieben von Hintergrundserver nicht ausgeführt

Symptom:

Ich habe die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit für die CA SDM-Umgebung eingerichtet. Ich habe mich beim Hintergrundserver angemeldet und bin über die Registerkarte Administration zu Optionsmanager und Sicherheit navigiert. Ich habe den bopauth_host-Standardwert geändert, um auf einen Anwendungsserver zu verweisen. Ich habe alle CA SDM-Server neu gestartet. bopauth_nxd wird auf dem Anwendungsserver nicht ausgeführt.

Lösung:

Wenn bopauth_nxd vom Hintergrundserver auf einen anderen Server (wie den Anwendungsserver) verschoben wird, führen Sie folgende Schritte durch:

1. Starten Sie den Hintergrundserver neu, nachdem Sie den Standardwert von bopauth_host geändert haben.
2. Starten Sie die Versionskontrolle als Client auf dem Anwendungsserver mithilfe des folgenden Befehls:

```
pdm_ver_nxd -c
```

3. Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Virtuelle LDAP-Datenbank wird nicht ausgeführt, nachdem sie vom Hintergrundserver verschoben wurde

Symptom:

Ich habe die Konfiguration für erweiterte Verfügbarkeit für die CA SDM-Umgebung eingerichtet. Ich habe mich beim Hintergrundserver angemeldet und bin über die Registerkarte Administration zu Optionsmanager und Sicherheit navigiert. Ich habe den ldap_virtdb_host-Standardwert geändert, um auf einen Anwendungsserver zu verweisen. Ich habe alle CA SDM-Server neu gestartet. Die virtuelle LDAP-Datenbank wird nicht auf dem Anwendungsserver ausgeführt.

Lösung:

Wenn die virtuelle LDAP-Datenbank vom Hintergrundserver auf einen anderen Server (wie den Anwendungsserver) verschoben wird, führen Sie folgende Schritte durch:

1. Starten Sie den Hintergrundserver neu, nachdem Sie den Standardwert von ldap_virtdb_host geändert haben.
2. Starten Sie die Versionskontrolle als Client auf dem Anwendungsserver mithilfe des folgenden Befehls:

```
pdm_ver_nxd -c
```

3. Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Konfiguration schlägt nach CA SDM-Installation fehl

Gilt für Windows 2008 SP2 und Windows 2008 R2

Symptom:

Ich habe mich unter Windows 2008 mit aktivierten Einstellungen für die Anwenderkontensteuerung (UAC) als Administrator angemeldet und die CA SDM-Anwendung installiert. Wenn ich versuche, CA SDM über das Startmenü zu konfigurieren, schlägt die Konfiguration entweder während des Starts des Konfigurationsfensters oder im Datenbank-Konfigurationsbildschirm des Konfigurationsfensters fehl.

Lösung:

Um CA SDM erfolgreich zu konfigurieren, klicken Sie auf "Start" > "Alle Programme" > "CA" > "Service Desk Manager", klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf "Konfigurieren", und wählen Sie "Ausführen als - Administrator".

Beim Implementieren von CA SDM wird eine Warnmeldung angezeigt

Nur gültig für SuSE 11

Symptom:

Während der Installation, Konfiguration oder Deinstallation von CA SDM wird die folgende Warnmeldung ausgegeben:

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.

Lösung:

Sie können diese Warnung ignorieren, da sie keine Auswirkung auf die Installation, Konfiguration oder Deinstallation hat.

Während der Bereitstellung von REST-Webservices werden Fehlermeldungen in "pdm_tomcat_REST.log" angezeigt

Symptom:

In seltenen Fällen kann während der Bereitstellung von REST-Webservices die folgende Fehlermeldung in den REST-Tomcat-Protokollen (pdm_tomcat_REST.log) angezeigt werden.

```
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]
```

Lösung:

Manchmal kann nicht auf die WAR-Datei für die REST-Webservices-Anwendung zugegriffen werden, wenn Tomcat versucht, die Anwendung bereitzustellen. Sie können diese Fehlermeldung ignorieren, weil Tomcat den Fehler automatisch behebt. Tomcat wiederholt den Bereitstellungsversuch, was in der Regel erfolgreich ist.

Mit IPv6-Adresse kann keine Verbindung hergestellt werden

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Ein Primär- oder Sekundärserver wird entweder für den Mixed-Modus oder den reinen IPv6-Modus konfiguriert, und der Browser oder die Standardprotokolle zeigen Meldungen zu Verbindungsfehlern an.

Lösung:

Prüfen Sie, ob der Primärserver, der Sekundärserver oder der Client die IPv6-Adresse nach Namen auflösen kann. Prüfen Sie, ob es sich bei der CA SDM-Adresse um eine gültige IPv6-Adresse handelt. Beispielsweise ist die IPv6-Adresse eine routfähige globale IPv6-Adresse und keine nicht geroutete FE80-Adresse.

Um Verbindungsprobleme mit der IPv6-Adresse bei den Server oder Clients zu beheben, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Führen Sie auf dem Primär- oder Sekundärserver folgendes Java 1.7-Befehlszeilenprogramm für CA SDM aus:

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

Um beispielsweise IPv4-Adressen für den Sd16-Knoten zu erhalten, geben Sie java -cp \$NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4 ein.

address/node

Gibt den benannten Adress-/Knotennamen des Primär- oder Sekundärserver (entweder lokal oder ortsfern) an.

Slump-Port

Gibt die TCP-Slump-Port-Nummer an. Beispiel: 2100.

protocol

(Optional) Gibt das IPv4- oder IPv6-Protokoll an. Wenn Sie das Protokoll weglassen, werden standardmäßig sowohl IPv4- als auch IPv6-Adressen geliefert.

Das Dienstprogramm listet Informationen zum angegebenen Serverknoten auf.

2. Verwenden Sie die Daten aus dem Befehlszeilenprogramm, um sicherzustellen, dass die routfähigen CA SDM-Adressen korrekt sind und dieselben Adressen sind, die sich in den Einträgen der DNS- oder Namensauflösungsserver befinden.

3. Wenn die Adressen immer noch nicht aufgelöst werden, geben Sie die lokalen und ortsfernen Adressen für die CA SDM-Server in einer der folgenden Dateien an:

- (Windows) <Systemlaufwerk>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
- (UNIX/Linux) /etc/hosts

Hinweis: Verwenden Sie die Serverinformationen aus dem Befehlszeilenprogramm zum Aktualisieren der Datei *hosts*. Folgen Sie den Anweisungen in der Datei "hosts", um die Knotennamen des CA SDM-Servers hinzuzufügen.

4. Falls Remote-Clients keine Verbindung zu CA SDM herstellen können, führen Sie mindestens einen der folgenden Schritte durch:

- Prüfen Sie, ob die DNS-Namensserver die korrekten Adressen haben.
- Geben Sie die IPv6-Adresse direkt in den Browser ein.

PKI-Anmeldung schlägt mit CA Workflow-Konfiguration unter AIX fehl

Gültig für IBM AIX

Symptom:

Wenn ich CA Workflow unter AIX konfiguriere, schlägt die PKI-Anmeldung fehl.

Lösung:

Nachdem Sie CA Workflow unter AIX installiert haben, können Sie CA Workflow falls erforderlich für die PKI-Anmeldung konfigurieren. IBM AIX erfordert zusätzliche Sicherheitsrichtliniendateien, damit diese Anmeldung erfolgreich ausgeführt werden kann.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie, ob Sie CA Workflow erfolgreich konfiguriert haben.
2. Rufen Sie die IBM-Website auf, und laden Sie die *Unbeschränkten Richtliniendateien* (Version 1.4.2 oder höher) von der Seite mit unbeschränkten JCE-Richtliniendateien herunter.

Hinweis: Sie müssen sich auf der IBM-Website registrieren, um die Richtliniendateien herunterladen zu können.
3. Ersetzen Sie die Dateien "local_policy.jar" und "US_export_policy.jar" im JRE-Verzeichnis mit freigegebenen Komponenten durch die von der IBM-Website heruntergeladenen Richtliniendateien.

Standardmäßig sind diese Dateien im Verzeichnis "/opt/CA/SC/JRE/1.7.0_04/lib/security" gespeichert.
4. Verwenden Sie die folgenden Befehle, um CA Workflow anzuhalten und neu zu starten:

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

Manuelles Deinstallieren von CA SDM

Symptom:

Während der Deinstallation informiert mich eine Meldung darüber, die *Versionshinweise* zu Rate zu ziehen, um weitere Informationen zur manuellen Deinstallation zu erhalten.

Lösung:

Die Datei "installvariables.properties" fehlt im Ordner "NX_ROOT/SDUinstall", die Datei ist jedoch erforderlich, um CA SDM zu deinstallieren. Führen Sie folgende Schritte durch, um dieses Problem zu beheben.

So deinstallieren Sie CA SDM manuell unter Windows:

1. Fahren Sie CA SDM herunter.
2. Führen Sie die folgenden Anweisungen aus:
oa60_client_uninstall
oa60_server_uninstall
3. Löschen Sie die Datei %WINDIR%\paradigm.ini.
4. Löschen Sie das CA SDM-Installationsverzeichnis. Das Standardverzeichnis ist z. B. C:\Program Files\CA\Service Desk Manager.

Wichtig! Überprüfen Sie, ob beide ODBC-Services (CA SDM ODBC Data Access und CA SDM ODBC Agent) entfernt oder heruntergefahren wurden, bevor Sie das Installationsverzeichnis löschen.

5. Löschen Sie den Ordner CA\Service Desk Manager in % ALLUSERSPROFILE%\ Start Menu\Programs.

Das Produkt ist deinstalliert.

Hinweis: Um den CA SDM-Server-Service zu deinstallieren, führen Sie die Anweisung "pdm_d_mgr -u" aus.

So deinstallieren Sie CA SDM manuell unter UNIX:

1. Fahren Sie CA SDM herunter.
2. Beseitigen Sie die symbolische Verknüpfung /opt/CAisd.
3. Löschen Sie das CA SDM-Installationsverzeichnis. Das Standardverzeichnis ist z. B. /opt/CA/ServiceDeskManager.

Das Produkt ist deinstalliert.

CA CMDB Visualizer konnte auf dem Sekundärserver nicht gestartet werden

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn CA CMDB Visualizer auf einem Sekundärserver konfiguriert ist, wird folgende Fehlermeldung im Anmeldefenster "Visualizer" angezeigt:
Konfigurationsdaten der Anwendung werden geladen. Anwendung ist nicht betriebsbereit.
Wenden Sie sich an den Administrator.

Lösung:

Halten Sie CA CMDB Visualizer-Tomcat an, und starten Sie ihn auf dem Sekundärserver neu. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Geben Sie in der Eingabeaufforderung folgende Befehle ein:
 - pdm_tomcat_nxd -d STOP -t VIZ
 - pdm_tomcat_nxd -d START -t VIZ
2. Melden Sie sich beim Visualizer an.

Die Visualizer-Anwendung wird geöffnet.

Bekannte Datenbankprobleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und die erfolgreiche Verwendung von Oracle und SQL Server auswirken.

Oracle und Suchen nach CI Namen

Unter Oracle 11g r1 schlagen Suchvorgänge nach vorhandenen CI-Namen mit mehr als 67 Zeichen fehl. Dieses Problem tritt unter Oracle 11g r2 nicht auf.

Suchvorgänge geben keine Ergebnisse zurück

Symptom:

Ich habe versucht, die Suche in CA SDM basierend auf Datenpartitionen durchzuführen. Es werden keine Suchergebnisse angezeigt, und in der stdlog-Datei wird ein DB-Fehler angezeigt.

Lösung:

Aktualisieren Sie den Oracle-Server auf Version 11.2.0.3.0, und versuchen Sie es erneut.

pdm_isql-Hilfsprogramm funktioniert auf Hintergrundserver nicht

Symptom:

Ich habe mich beim Hintergrundserver angemeldet und den pdm_isql-Befehl ausgeführt. Ich erhalte die folgende Fehlermeldung:

Es kann keine Verbindung zur Datenbank hergestellt werden, da die ODBC-Services nicht auf dem Hintergrundserver ausgeführt werden.

Lösung:

Das pdm_isql-Hilfsprogramm funktioniert nur auf den Anwendungsserver. Sie können es nicht auf dem Hintergrundserver ausführen.

Oracle 11g Release 1: Aktivieren von Suchfunktionen mit Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung in CA SDM

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie CA SDM r12.9 zusammen mit Oracle 11g Release 1 verwenden, können unerwartete Ergebnisse aufgrund eines Problems mit der Groß-/Kleinschreibung auftreten. Die folgenden Probleme könnten beispielsweise auftreten:

- Dokumente werden möglicherweise den falschen Kategorien zugeordnet.
- Die Datenpartition funktioniert u. U. nicht wie beabsichtigt.
- Die Webbenutzeroberfläche reagiert möglicherweise nicht mehr, wenn eine Liste von Beziehungen angezeigt wird.

Lösung:

Verwenden Sie Oracle 11g Release 2, um dieses Problem zu *beheben*. Sie können Oracle 11g Release 2 von der Oracle Metalink Support-Seite herunterladen.

Aktivieren Sie Suchfunktionen mit Unterscheidung der Groß- und Kleinschreibung in CA SDM, um dieses Problem zu *vermeiden*. Setzen Sie in der Datei "NX.env" die Variable "NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=" auf "0" anstatt auf den Standardwert "1", und starten Sie die Services neu.

Hinweis: Zur Problembehebung wurde die Fehler-ID 7335665 der Oracle-Entwicklungsgruppe zugewiesen.

CA SDM-Services werden nach der Konfiguration nicht ausgeführt

Gilt für Oracle oder UNIX/Linux

Symptom:

Nach Abschluss der CA SDM-Konfiguration werden die CA SDM-Services nicht standardmäßig ausgeführt.

Lösung:

Zum Konfigurieren einer 64-Bit-Oracle 11g-Datenbank auf einem 64-Bit-Computer müssen Sie auch den Oracle-32-Bit-Client auf dem Server installieren. Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie die Datenbank konfigurieren:

- Der Systembibliothekspfad ("LD_LIBRARY_PATH" unter Oracle Solaris und Linux und "LIBPATH" unter AIX) muss auf die 32-Bit-Oracle-Bibliotheken verweisen.
- Die Variable "ORACLE_HOME" muss auf die 32-Bit-Oracle-Bibliotheken verweisen.
- Die Systemvariable "PATH" sollte den 32-Bit-Client-Ordner "bin" einschließen: \$ORACLE_HOME/bin.
- Erstellen Sie einen Net Service-Namen auf dem Oracle-Client, um auf die Oracle-Datenbankserver-Instanz zu verweisen. Verwenden Sie Administrator als Oracle-32-Bit Client-Installationstyp.

Falsche Suchergebnisse bei Suche mit Platzhaltern unter Oracle

Gültig für Oracle 11g R2

Symptom:

Wenn ich bei einer Suche Unterstriche (_) oder Fragezeichen (?) als Platzhalter verweise, wird eine falsche Ergebnisanzahl angezeigt.

Lösung:

Vermeiden Sie Unterstriche und Fragezeichen, wenn Sie möchten, dass die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze korrekt ist. Bei der Suche auf SQL Server funktionieren diese Platzhalter.

SQL-Server-Einschränkung bei Verwendung erforderlicher Felder, die keine doppelten Werte unterstützen

Gültig für SQL Server

SQL Server akzeptiert möglicherweise nicht mehr als 900 Byte, wenn Sie die erforderlichen Felder aktualisieren, die keine doppelten Werte unterstützen. Diese Felder können eindeutige Indizes enthalten, und SQL Server weist hier eine bekannte Einschränkung auf. Wenn Sie auf "Speichern" klicken, führt diese Einschränkung dazu, dass CA SDM eine Fehlermeldung ähnlich dem folgenden Beispiel anzeigt:

Operation fehlgeschlagen. Die Indexeingabe mit einer Länge von %d Byte für den Index '%.*ls' überschreitet die maximale Länge von %d Byte.

Bekannte Probleme in der Dokumentation

Die folgenden Probleme wurden nach der Veröffentlichung in der CA SDM-Dokumentation gefunden.

Die Option "Hilfe zu diesem Fenster" funktioniert nicht für iPad

Gilt für das Apple iPad

Einige Formulare der Online-Hilfe zeigen die Haupt-Startseite der CA SDM-*Online-Hilfe* anstelle bestimmter Themen an. Wenn dieses Thema angezeigt wird, verwenden Sie die Suchfunktion der *Online-Hilfe*, um den richtigen Inhalt zu finden.

Wenn die Option "Hilfe zu diesem Fenster" für das iPad nicht funktioniert, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Wenn eine Hilfeseite geöffnet ist und Sie in dem anderen Formular auf "Hilfe zu diesem Fenster" klicken, wird das neue Hilfeformular nicht angezeigt. Stattdessen wird das Formular aktualisiert und das bereits geöffnete Hilfeformular erneut angezeigt. Das Hilfeformular erhält nicht den Fokus, und Sie müssen auf das Formular klicken.
- Wenn Sie die Hilfe von einem anderen Formular, zum Beispiel dem Incident- oder Problem-Detailformular, aus öffnen, wird eine Eingabeaufforderung auf der CA SDM-Startseite angezeigt. Klicken Sie auf der Startseite auf "Annehmen", um das benötigte Hilfeformular anzuzeigen.

Bekannte Probleme bei der Installation

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und den Erfolg der Installation von CA SDM auswirken.

Unterstützte Zeichen im Installationspfad

Gilt für Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Die Installation schlägt mit einem Fehler wegen der Zeichen im Installationspfad fehl.

Lösung:

Die BusinessObjects-Installation unterstützt nur alphanumerische Zeichen, Leerzeichen, Bindestriche und Unterstriche im Installationspfad. Ändern Sie den Installationspfad so, dass er nur diese Zeichtypen enthält.

Eingabe von Anmeldeinformationen für berechtigten Anwender während der CA SDM-Installation nicht möglich

Gültig für Nicht-Windows-Umgebungen (RH Linux, AIX und Solaris)

Lösung:

Kopieren Sie das Kennwort mit der Maus über einen Editor auf Ihrem Computer oder einem Terminal, und fügen Sie es ein.

Ordnungsgemäße Installation oder Konfiguration von CA SDM ist nicht möglich, wenn das Installationsverzeichnis Leerzeichen enthält

Gilt für UNIX/Linux

Symptom:

Das Installationsverzeichnis enthält Leerzeichen, und eine ordnungsgemäße Installation oder Konfiguration von CA SDM unter UNIX/Linux ist nicht möglich.

Lösung:

Geben Sie keine Leerzeichen im Installationspfad und im Ordnernamen an.

Die CA Workflow-Installation schlägt auf einem CA SDM-Sekundärserver fehl

Gültig für Oracle

Symptom:

Die CA Workflow-Installation schlägt auf einem Sekundärserver fehl, der auf eine Oracle-Datenbank auf dem Primärserver verweist. Wenn Sie CA SDM auf einem Sekundärserver installieren, aktualisiert die CA SDM-Konfiguration den ORACLE_HOME-Wert in der Datei "NX.env" nicht.

Wenn die Umgebung während der CA Workflow-Installation geladen wird, um die SQLPLUS-Anweisungen auszuführen, wird der ORACLE_HOME-Wert auf =ORACLE_HOME_REPLACE festgelegt. Der Befehl SQLPLUS kann die erforderlichen Unterstützungsdateien für die Ausführung des Befehls nicht finden und gibt eine Fehlermeldung zurück.

Lösung:

Der ORACLE_HOME-Wert in "NX.env" enthält einen ungültigen Pfad zur Oracle-Installation. Fügen Sie, wie im folgenden Beispiel dargestellt, eine Ziffer hinzu, um den Wert auszukommentieren, bevor Sie CA Workflow auf dem CA SDM-Sekundärserver installieren, den Sie für Oracle konfiguriert haben:

1. Öffnen Sie die Datei "NX.env" in einem Texteditor.
2. Fügen Sie, wie im folgenden Beispiel dargestellt, vor dem Parameter ORACLE_HOME= ein Nummernzeichen (#) ein:
#ORACLE_HOME=
3. Speichern Sie die Datei "NX.env".
4. Installieren Sie CA Workflow.

Der Systemumgebungswert ORACLE_HOME-Wert wird richtig verwendet.

Die CA Workflow-Installation unter UNIX/Linux schlägt fehl

Gültig für UNIX und Linux

Symptom:

Die CA Workflow-Installation schlägt fehl, und in der Datei "pdm_install_wf.log" im Verzeichnis \$NX_ROOT/log/ werden folgende Fehlermeldungen angezeigt:

- Set CAPKIHOME environment variable (CAPKIHOME-Umgebungsvariable festlegen)
- Unable to initialize etpki in any mode giving up (etpki kann in keinem Modus initialisiert werden).

Lösung:

Legen Sie die *CASHCOMP*-Variable in der Shell fest, die den Installationsdatenträger startet. Normalerweise wird die Variable bei einer neuen Installation auf *ASHCOMP=/opt/CA/SC* festgelegt. Das CA SDM-Installationsprogramm fügt diese Variable den verschiedenen Profil- und *.login*-Dateien hinzu. Wenn Sie eine neue Shell öffnen, stellen Sie sicher, dass die Variable vorhanden ist, und starten Sie den Installationsdatenträger erneut.

Während der CA SDM-Installation kann die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung nicht akzeptiert werden

Gilt für VMware

Symptom:

Während der CA SDM-Installation werden die Schaltflächen für die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (EULA) nicht angezeigt. Ich kann nicht auf "Akzeptieren" klicken, um mit der Installation von CA SDM fortzufahren.

Lösung:

Die Schaltflächen werden bei nicht standardmäßigen Bildschirmauflösungen, wie 1275X647, nicht angezeigt. Ändern Sie die Bildschirmauflösung auf ein Seitenverhältnis von 4:3 oder 16:9, und starten Sie die Installation neu.

CA EEM-Installation schlägt unter Solaris oder Linux fehl

Gilt für Solaris und Linux

Symptom:

Die CA EEM-Installation schlägt mit den folgenden Fehlern fehl, wenn Sie IPV6 nicht richtig konfiguriert haben:

- CA-iGateway-Installation schlägt fehlt
- Fehlermeldung "Performing sanity test for system ip configuration for localhost: fail" wird in "igwinstall.log" angezeigt.

Lösung:

Führen Sie die folgenden Befehle aus:

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

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

Bekannte Knowledge Management-Probleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und die erfolgreiche Verwendung der Knowledge Management-Funktion auswirken.

Komma in Namensfeldern nicht unterstützt

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Ein Komma im Namensfeld kann zu unerwarteten Ergebnissen bei der Anzeige des kombinierten Anwendernamens führen. Wenn Sie beispielsweise den folgenden Namen eingeben, während Sie einen Kontaktdatensatz erstellen oder aktualisieren, wird der kombinierte Name falsch angezeigt:

- Nachname: Smith, Jr
- Vorname: John
- Zweiter Vorname: <leer>

Durch das Komma wird "Jr" an der Position des Vornamens angezeigt, während "John" nicht angezeigt wird.

Lösung:

Vermeiden Sie die Eingabe eines Kommas in Namensfeldern.

Beim Suchen nach einem Dokument mit Leerzeichen im Titel treten Fehler auf

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Sie erstellen ein empfohlenes Dokument mit der Option "Knowledge" > "Suchen" > "Empfohlene Dokumente" > "Neu erstellen". Der Titeltext (wie im Bearbeitungsmodus angezeigt) enthält ein führendes Leerzeichen oder doppelte Leerzeichen zwischen Titelwörtern.

Wenn ich die Titelwörter eingebe und die Funktion zum automatischen Vervollständigen im Textfeld "Knowledge-Dokument" verwende, wird die Seite "Knowledge-Dokument - Suche" ohne Ergebnisse geöffnet.

Lösung:

Sie müssen das Formular "Knowledge-Dokument - Suche" durch Klicken auf die Verknüpfung auf der Seite "Neues empfohlenes Dokument erstellen" aufrufen. Gehen Sie im Formular "Knowledge-Dokument - Suche" wie folgt vor:

1. Geben Sie den Titeltext ein.
2. Suchen Sie das Dokument.
3. Wählen Sie den richtigen Datensatz aus.

Hinweis: Wenn Sie dies nicht tun und stattdessen die Titelwörter in das Textfeld eingeben (ohne den richtigen Wortabstand zu beachten), wird die Funktion zum automatische Vervollständigen aufgerufen, und die Seite "Knowledge-Dokument - Suche" wird ohne Ergebnisse geöffnet. Löschen Sie in diesem Fall den Suchfilter auf der Seite "Knowledge-Dokument - Suche", geben Sie manuell Schlüsselwörter im Titel in das Feld "Schlüsselwörter für die erweiterte Suche" ein, und klicken Sie auf "Suchen".

In "Suchergebnisse" wird die falsche Anzahl der Dokumente zurückgegeben.

Symptom:

In "Suchergebnisse" wird eine falsche Anzahl der Knowledge-Dokumente zurückgegeben.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, führen Sie auf der Befehlszeile `pdm_k_reindex +f` aus. Die korrekte Anzahl an Dokumenten wird in den Suchergebnissen angezeigt.

Dokumente können nicht aus Vorlagen exportiert werden

Symptom:

Ich kann kein Dokument über die Export- oder Importvorlage exportieren. Ich klicke unter "Dokumente" > "Export-/Importvorlagen" auf die Schaltfläche "Exportieren", aber die Aktion führt die Exportfunktion nicht aus.

Lösung:

Dieser Fehler wird durch die falsche Verarbeitung von eingebetteten Verknüpfungen verursacht, die CA SDM-Objekte anstelle von Dateien in einem Repository referenzieren. Wenn Sie auf die Schaltfläche "Exportieren" klicken, wird eine Warnmeldung ähnlich der folgenden angezeigt:

02/17 15:55:05.30 hostname keit_daemon 4088 WARNUNG export.c 645 Verknüpfung 'Neuer Request aus Vorlage - 400002', die zu einem Service Desk-Objekt führt, wurde gefunden. Das Zielobjekt wird nicht exportiert. Wenn die Verknüpfung auf dem Server, auf den das Dokument neu importiert wird, ungültig oder inkorrekt ist, muss das Dokument geändert werden.

Mit der Befehlsfolge "Einfügen" > "Neue Ticket-Verknüpfung" können Sie einen Teil des Request automatisieren oder einen Erstellungsvorgang für einen anderen Ticket-Typ für Anwender automatisieren. Beim Export wird zwar der Test im Lösungsfeld unverändert exportiert, die verknüpfte Ticket-Vorlage jedoch kann nicht mitexportiert werden.

1. Ein erneutes Importieren des Dokuments in das gleiche CA SDM-Cluster (wie von einem freigegebenen Sicherungsdatenspeicher definiert), aus dem es exportiert wurde, funktioniert ordnungsgemäß.
Der erneute Import funktioniert, sofern das referenzierte Ticket noch vorhanden ist.
2. Wenn Sie das Dokument in einen anderen CA SDM-Cluster exportieren möchten, ändern Sie die Lösung, um zu überprüfen, ob die verknüpfte Ticket-Vorlage tatsächlich eine Ticket-Vorlage referenziert.
3. Überprüfen Sie, ob die Vorlage die richtige Ticket-Vorlage referenziert.

Dieses Problem betrifft alle Verknüpfungen mit CA SDM-Objekten innerhalb von Knowledge-Dokumenten.

Bekannte Lokalisierungsprobleme

Bekannte Probleme können sich darauf auswirken, wie CA SDM auf lokalen Sprachversionen ausgeführt wird.

Das Installationsprogramm und Installationsprogramme für Komponenten werden falsch übersetzt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

In den Installationsprogrammen für das Produkt und für einige Komponenten werden nicht korrekt übersetzte Zeichenfolgen angezeigt. Es können z. B. geringfügige Rechtschreibungs- oder Grammatikfehler in der Titelleiste, auf Schaltflächen oder in Dialogfeldern auftreten.

Lösung:

Die Fehler haben keine Auswirkung auf die Funktionsfähigkeit des Produkts.

CA SDM-Berichte können nicht in lokalisierten Sprachen angezeigt werden

Lösung:

CA SDM-Berichte unterstützen alle in CA SDM unterstützten Sprachen, außer Portugiesisch (Brasilien) und Französisch (Kanada), wobei die folgenden Ausnahmen gelten:

- Der Inhalt des CA SDM-Berichts ist Portugiesisch (Brasilien) und CABI ist Englisch, wenn Portugiesisch (Brasilien) mit der mehrsprachigen CABI-Installation integriert ist.
- Der Inhalt des CA SDM-Berichts ist Französisch (Kanada) und CABI ist Französisch, wenn Französisch (Kanada) mit der mehrsprachigen CABI-Installation integriert ist.

Um die CA SDM-Bericht in den gewünschten Sprachen anzuzeigen (z. B. Japanisch, Französisch, Deutsch usw.), führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Installieren Sie während der BO-Installation die erforderlichen Sprachpakete, um die lokalisierten Zeichenfolgen zu erhalten, die ein Teil davon sind.
2. Installieren Sie die Schriftart Arial Unicode MS (TrueType) auf dem Server, auf dem die BIAR-Datei importiert wird.

- a. Die Schriftartdateien müssen in den Windows-Ordner für Schriftarten kopiert werden.
- b. Fügen Sie den folgenden Code zu *fontalias.xml*- und *i18n.xml*-Dateien hinzu:

Hinweis: Suchen Sie die Datei *fontalias.xml* im Verzeichnis "*<BO-Installationspfad>\BusinessObjects Enterprise 12.0\win32_x86\fonts*".

Hinweis: Suchen Sie die Datei *i18n.xml* im Verzeichnis "*<BO-Installationspfad>\BusinessObjects Enterprise 12.0\win32_x86\scripts*".

```
<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>
```

Wenn der Anwender das Berichtsdokument öffnet, versucht Infoview, den Inhalt im bevorzugten Anzeigegebietsschema des Anwenders anzuzeigen.

Wenn in diesem Gebietsschema keine sichtbare Übersetzung verfügbar ist, versucht Infoview, die Übersetzung in der Ersetzungssprache anzuzeigen.

Wenn keine sichtbare Übersetzung in der Ersetzungssprache verfügbar ist, versucht Infoview, die Übersetzung im dominierenden Gebietsschema des bevorzugten Anzeigegebietsschemas des Anwenders anzuzeigen.

Wenn keine sichtbare Übersetzung im dominierenden Gebietsschema verfügbar ist, zeigt Infoview den Inhalt in der ursprünglichen Sprache an.

Hinweis: Für die Lokalisierung gelten die folgenden Beschränkungen:

- Die Lokalisierung von Crystal Reports-Eingabeaufforderungen wird nicht unterstützt.
- Die Lokalisierung von Diagrammbezeichnungen wird nicht unterstützt.
- Die Lokalisierung der Berichtsordnerstruktur (Baumstruktur für die Steuerung), Berichtstitel und Beschreibungen in der Listenansicht von Infoview wird nicht unterstützt.
- Gruppenstruktur-Bezeichnungen können in Crystal Reports nicht lokalisiert werden, wenn ein Gruppenname auf einer Bedingung basiert.

- Y-Achsen-Bezeichnungen in Crystal Reports werden im Firefox-Browser waagrecht und im IE-Browser senkrecht angezeigt.
- Dashboards sind teilweise lokalisiert. Registerkarten innerhalb der Dashboards und Diagramme sind nicht lokalisiert.
- Der Zeitstempel wird in neuen Webi-Berichten nicht standardmäßig angezeigt.
- Das Datumsformat ändert sich nicht basierend auf dem Gebietsschema des Browsers, da alle Datumsformate im CA Service Desk-Universum als "mm/tt/jjjj-hh:mm:ss-AM/PM" hartcodiert sind. Die Entfernung des Datumsformats hat Auswirkungen auf Webi-Berichte. Standardmäßig wird nur der Datumsteil in neuen Webi-Berichten angezeigt. Sie können das Datumsformat im Webi-Bericht ändern, um den richtigen Zeitstempel anzuzeigen.

CA EEM-Installation unter Windows 2008 SP2 schlägt fehl

Gilt für alle Sprachen

Symptom:

Die CA EEM-Installation unter Windows 2008 SP2 schlägt fehl und zeigt folgende Nachricht an:

Fehler bei der Windows 2008-Verträglichkeitsprüfung

Hinweis: Die Nachricht wird für alle Sprachen auf Englisch angezeigt.

Lösung:

Bevor Sie den CA EEM Server unter Windows 2008 installieren, führen Sie Folgendes aus:

1. Führen Sie folgenden Befehl von der Eingabeaufforderung aus:

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

Alle Schnittstellen im Computer, die IPv6-link-local- Adressen verwenden und mit "fe80" beginnen, sind aufgelistet.

2. Löschen Sie die link-local-Adresse, die mit "fe80:" beginnt.

Die link-local-Adresse wird entfernt.

Hinweis: Weitere Informationen zum Entfernen der Schnittstelle finden Sie auf der Microsoft Support-Website im KB-Artikel 929852.

Zwei Verknüpfungen im Windows-Menü für die CA EEM-Dokumentation und Benutzerschnittstellenelemente

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Nach der Aktualisierung von CA EEM auf eine nicht englische Betriebssystemumgebung werden möglicherweise zwei Windows-Menüverknüpfungen für die CA EEM-Dokumentation und Benutzerschnittstellenelemente angezeigt. Ein Element wird in der Landessprache, das andere auf Englisch angezeigt.

Lösung:

Löschen Sie das unerwünschte doppelte Menüelement.

Hotkeys funktionieren nicht in Kontextmenüs

Gilt für japanische und chinesische lokalisierte Versionen

In den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen enthalten die meisten Kontextmenüs, die durch einen Klick mit der rechten Maustaste aufgerufen werden, kein funktionierendes Hotkey-Zeichen für die Menüelemente. Das Hotkey-Zeichen steht normalerweise in Klammern nach den übersetzten Zeichen des Menüelements. Stattdessen wird ein Unterstrich (_) eingefügt. In einigen Fällen, wenn der Menütext englische Wörter enthält, wird der Hotkey mit einem Unterstrich markiert und funktioniert.

Einige Wert in der Optionsliste sind nicht übersetzt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Die Zeichenfolge "Auto Issue Event" ist in der Spalte "Wert" der Optionsliste nicht übersetzt.

Lösung:

Die meisten Felder in der Optionsliste und im Optionsdetail-Webformular, mit Ausnahme des Feldes "Beschreibung", bestimmter Wertefelder wie z. B. "Ja/Nein" und Drop-down-Listen sind nicht lokalisiert und werden in Englisch angezeigt. Zur Optionsliste gelangen Sie, indem Sie im Menü im linken Bereich auf der Registerkarte "Administration" von Service Desk Manager zum Knoten "Optionsmanager" navigieren und einen untergeordneten Knoten auswählen.

Gültiger Zeichenbereich für Sprachen wird nicht richtig angezeigt

Symptom:

Wenn ich versuche, kt_admin_parse_settings.htmpl anzuzeigen, wird der gültige Zeichenbereich für Sprachen nicht richtig angezeigt.

Lösung:

Es ist keine Lösung verfügbar.

Lokalisierte Füllwörter

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Es werden keine Füllwörter für Ihre Sprache angezeigt.

Lösung:

Jede Sprache verfügt über einen eigenen Satz Füllwörter, der mit dem Produkt geliefert wird.

Um die Füllwörter für Ihre Sprache anzuzeigen, führen Sie "pdm_k_reindex" auf die gleiche Art wie beim Hinzufügen von Füllwörtern aus.

Die Füllwörter für Ihre Sprache werden angezeigt.

Aliasname ist nicht lokalisiert

Die Daten der Aliasnamen, die auf den Seiten "Attribut-Aliasname - Liste" und "Attribut-Aliasname - Detail" angezeigt werden, sind nicht lokalisiert. Wenn Sie beispielsweise "Service Desk" > "Anwendungsdaten" > "Codes" > "Attributaliasnamen" auswählen und auf "Suchen" klicken, werden die Daten in der Spalte "Aliasname" nur auf Englisch angezeigt.

Erstellen von Dateinamen im 8.3-Format und Unterstützung von Sonderzeichen

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

Symptom:

Die Erstellung von 8.3-Dateinamen und Sonderzeichen werden nicht unterstützt.

Lösung:

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie den Registrierungsschlüssel "NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name" auf "0".
Hinweis: Der Wert wird standardmäßig auf "1" gesetzt. Ändern Sie diese Einstellung manuell.
2. Starten Sie den Computer neu.
3. Starten Sie die Installation.

Befehlszeilenhilfsprogramme können keine Sonderzeichen anzeigen

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Alle Befehlszeilendienstprogramme von CA SDM, die von einer DOS-Eingabeaufforderung aus ausgeführt werden, zeigen zurückgegebene Daten nicht korrekt an. Insbesondere japanische und chinesische Zeichen und lateinische Sonderzeichen, wie der deutsche Umlaut und der französische Accent Grave, werden nicht korrekt angezeigt.

Lösung:

Die Ausgabe der Befehlszeilendienstprogramme, z. B. "pdm_extract", kann in eine Datei umgeleitet werden und mit Hilfe eines Tools, das UTF-8 kodierte Zeichen unterstützt, z. B. Microsoft Editor, gelesen werden.

Befehlszeilen-Tools geben Zeichenfolgen unter Windows nicht korrekt aus

Gilt für alle lokalisierten Versionen unter Windows

Symptom:

Befehlszeilenprogramm zeigen falsche Zeichen in der Ausgabe an.

Lösung:

Verwenden Sie das Programm "pdm_cmd.exe", um alle Befehlszeilen-Tools auszuführen. Das Dienstprogramm "pdm_cmd" konvertiert Ausgabe-Zeichenfolgen des Befehlszeilen-Tools von UTF8 nach UNICODE, so dass es die Ausgabezeichenfolgen in einer Fremdsprache anzeigen kann. Führen Sie zum Beispiel den folgenden Befehl aus, damit Ausgabezeichen für "pdm_webcache" fehlerfrei angezeigt werden.

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Wenn der Dateiname der Befehlszeile nicht auf ".exe" endet, verwenden Sie den vollständigen Dateinamen in der Befehlszeile.

Verwenden Sie beispielsweise den folgenden Befehl, um Schemaänderungen im Web Screen Painter zu veröffentlichen.

`pdm_cmd pdm_publish.cmd`

Geben Sie den folgenden Befehl ein, um den ODBC-Treiber zu starten:

`pdm_cmd pdm_odb_start.bat`

Hinweis: Wenn ein Befehlszeilen-Tool Zeichenfolgen fehlerhaft anzeigt, muss "pdm_cmd" ausgeführt werden.

Rechtschreibprüfung funktioniert nicht wie erwartet

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Die Rechtschreibprüfung wird in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen nicht unterstützt.

Symptom:

Die Rechtschreibprüfung erkennt nahezu jedes Wort in lokalisierten Versionen mit lateinischer Schrift.

Lösung:

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie im Optionsmanager die Option "lex_lang" auf die richtige Sprache.
2. Starten Sie den Service Desk-Dienst neu.

In allen lokalisierten Versionen werden nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen angezeigt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Im CA SDM-Webclient werden in der Liste zur Auswahl von Bundesland/Kanton, unabhängig vom ausgewählten Land, nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen angezeigt.

Lösung:

CA SDM enthält eine Datenbanktabelle für Verwaltungsgebiete. Die mit dem Produkt gelieferten Daten dieser Tabelle enthalten nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen. Verwaltungsgebiete anderer Länder sind nicht in den gelieferten Daten enthalten. Sie können die Tabelle "ca_state_province" ändern, damit zusätzliche Verwaltungsgebiete für andere Länder angezeigt werden.

Zeichen werden bei der Installation und Konfiguration unter Linux SuSE nicht angezeigt

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen unter Linux SuSE

Japanische, chinesische und koreanische Zeichen können im Installations- und Konfigurationsprogramm von CA SDM (pdm_configure) nicht angezeigt werden.

Hotkeys sind als (\$) definiert

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

(\$) wird als Hotkey verwendet, wenn kein anderes Zeichen als Hotkey zur Verfügung steht. In früheren Versionen wurde ein Buchstabe als Hotkey ausgewählt. In dieser Version wird das Hotkey-Zeichen in CA SDM anhand der entsprechenden englischen Bezeichnung festgelegt.

Zeichen werden bei der Aktualisierung nicht übersetzt

Gilt in allen lokalisierten Versionen unter Linux und Solaris

Alle Zeichen werden beim Migrationsschritt einer Aktualisierung von Unicenter Service Desk r11.2 auf CA SDM r12.9 auf Englisch angezeigt.

CA CMDB Visualizer-Datumshilfe übersetzt nicht den Monat und den Tag

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Monats- und Tagesnamen sind in der Datumshilfe nicht übersetzt. Die Datumshilfe befindet sich in CA CMDB Visualizer im Bereich "Wartung" des Scoreboards.

Datumsformate können in CA CMDB Visualizer nicht ins Japanische und Chinesische lokalisiert werden.

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

Symptom:

Das Datumsformat im Bereich "Wartung" des CMDB Visualizer-Webclient kann nicht lokalisiert werden.

Lösung:

Der CMDB Visualizer-Webclient stellt Datumsinformationen im Format TT/MM/JJJJ dar. Das bevorzugte Datumsformat für Japanisch und Chinesisch ist JJJJ/MM/TT.

CA CMDB Visualizer unterstützt keine Anmeldung mit nicht-englischen Anwender-Anmeldeinformationen

Gilt für alle lokalisierten Versionen

CA CMDB Visualizer unterstützt keine Anmeldung mit nicht-englischen Anwender-Anmeldeinformationen.

Prozessdefinition im CA Workflow-IDE erscheinen auf Englisch

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Die Prozessdefinitionen für CA Workflow-IDE sind nicht lokalisiert und erscheinen daher auf Englisch.

Die Sitzungsseiten für die Unterstützung von Support-Automatisierung Endbenutzern erscheinen auf Englisch.

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Support-Automatisierung Live-Support: Die Webseite der Unterstützungsseite erscheint auf Englisch.

Lösung:

Alle vordefinierten Support-Automatisierung-Seiten "Endbenutzerschnittstelle" sind nicht lokalisiert, z. B. die Seiten "Zurückgestellt", "In Sitzung", "Post-Launch" (Nach dem Start) und die "Post-Abmeldeseite". Sie können diese Seiten anpassen und benutzerdefinierte Lokalisierungen im Support-Automatisierung-Knoten auf der Registerkarte "Administration" anlegen.

Die Support-Automatisierung-Seite "Anpassungen" zeigt den Namen der lokalisierten Sprache nicht an

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Wenn ich eine nicht englische CA SDM-Version von einer früheren Version (r11.2, r12 oder r12.1) nach r12.9 migriere, werden die folgenden Bereiche auf Englisch angezeigt.

- Registerkarte "Administration": "Support-Automatisierung", "Branding", "Listenseite für Anpassungen" zeigt die englische Zeile (in der jeweiligen lokalisierten Sprache), anstatt den Namen der lokalisierten Sprache anzuzeigen.
- Wenn Sie auf der Mitarbeiterstartseite auf "Live Chat" klicken, wird das Listenfeld "Lokalisierung" auf Englisch (in der jeweiligen lokalisierten Sprache) angezeigt, anstatt den Namen der lokalisierten Sprache anzuzeigen.
- Registerkarte "Support-Automatisierung": Unter "Ansicht", "Voreinstellungen", "Support-Automatisierung-Analist - Lokalisierung der Benutzeroberfläche" wird im Listenfeld "Lokalisierung" "Englisch" (in der jeweiligen lokalisierten Sprache) angezeigt anstatt des Namens der lokalisierten Sprache.

Zum Beispiel wird in der für brasilianisches Portugiesisch lokalisierten SDM-Version nach der Migration zu r12.9 "Inglês" anstelle von "Português do Brasil" angezeigt."

Lösung:

Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Administration", "Support-Automatisierung", "Anpassungen", "Lokalisierungs-Admin" den Namen der installierten lokalisierten Sprache, damit er zusammen mit Englisch verfügbar ist.

Hinweis: Sie können die englische Sprache nicht deaktivieren, wenn Sie eine nicht englische lokalisierte CA SDM-Version von r11.2, r12.0, r12.1 nach r12.9 migrieren.

Suchsyntax-Einstellungen für die Suche von Knowledge sind in den lokalisierten Versionen auf "Englisch" eingestellt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Im Knoten "Suchen" der Knowledge-Administration ist der Sprachtyp für die Suchsyntax-Einstellungen für lokalisierte Versionen von CA SDM standardmäßig "Englisch". Das Produkt führt Suchvorgänge in Abhängigkeit von der eingestellten Sprache aus.

Lösung:

Administratoren können die Standardeinstellung (Englisch) wie folgt ändern:

Andere europäische Sprache

Während der Suche werden nur für europäische Sprachen spezifische Verarbeitungsschritte ausgeführt. Dieser Sprachtyp umfasst Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch und Portugiesisch.

Koreanisch

Während der Suche werden nur für Koreanisch spezifische Verarbeitungsschritte ausgeführt.

Andere asiatische Sprache

Während der Suche werden Verarbeitungsschritte für andere asiatische Sprachen ausgeführt, z. B. Chinesisch und Japanisch.

Nach der Installation von CA Business Intelligence wird unter InfoView kein CA Service Desk-Bericht angezeigt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Sie können den CA Service Desk-Bericht unter CA-Bericht in BusinessObjects InfoView nicht anzeigen.

Lösung:

Wenn Sie CA Business Intelligence-Berichte konfigurieren (wählen Sie aus dem DVD-Menü aus), geben Sie "Administrator" ein, wenn Sie zur Eingabe des BI-Administratorbenutzername aufgefordert werden.

Web Screen Painter zeigt im Design-Modus englische Zeichenfolgen an

Symptom:

Wenn sich Web Screen Painter im Design-Modus befindet, werden Notizbuch-Registerkarten, Schaltflächen, Menüs und Menüoptionen ausschließlich auf Englisch angezeigt.

Lösung:

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen:

1. Öffnen Sie das Formular in Web Screen Painter.
2. Wenn Sie ein neues Formular erstellen oder ein bestehendes Formular aktualisieren, fügen Sie die neuen lokalisierten Zeichenfolgen der Datei "\$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js" hinzu.
3. Klicken Sie auf "Vorschau".

Hinweis: Weitere Informationen über das Aktualisieren der Datei msg_cat.js finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Die Position der Optionen "Monat" und "Tag" wird nicht umgestellt

Symptom:

Ich aktiviere die Option "Jährlich", wenn ich ein Change-Zeitfenster für einen Change erstelle. Die Optionen "Monat" und "Tag" werden in einer anderen Reihenfolge angezeigt.

Lösung:

Passen Sie das Formular in WSP an, um die Positionen der Optionen "Monat" und "Tag" zu ändern.

Schicht-Ablaufplandaten können nur auf Englisch eingegeben werden

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Wenn ich lokalisierte Schichtdaten verwende, wird beim Planen der Schicht eine Fehlermeldung angezeigt.

Lösung:

CA SDM r12.9 unterstützt für Schicht-Ablaufplandaten, einschließlich Wochentage, Datumsangaben und Zeitangaben (am und pm) nur englischen Text.

In den folgenden Beispielen werden Schicht-Daten im richtigen Format gezeigt:

- Mon - Fri {8:00 am - 5:00 pm}
- Sun {9:00 - 12:00 2:00 pm - 4:00 pm}
- Sat 12/24/08 - 1/1/05 {8:00 - 12:00 14:00 - 4:00 pm}
- 04.07.09

Hinweis: Diese Beschränkung bezieht sich nur auf Schicht-Ablaufplandaten. Schicht-Anzeigenamen können in der lokalisierten Sprache angegeben werden.

CA IT PAM bearbeitet japanische Zeichenwerte nicht richtig

Gilt für alle lokalisierten japanischen Versionen

Symptom:

Ich kann CA IT PAM installieren und ausführen und Zeichen werden richtig angezeigt, bis ich einen CA IT PAM-Vorgang ausführe, der japanische Werte erfordert, die an CA SDM gesendet werden. Diese Aktion führt dazu, dass der Prozessmonitor Fragezeichen (??) in den Werten anzeigt und CA SDM Eingaben ablehnt, indem ??-Fehler im "stdlog" angezeigt werden.

Lösung:

Wichtig! Diese Informationen ersetzen die Anweisungen in der CA IT PAM-Dokumentation.

Für SQL Server

Ihre SQL Server-Datenbank verwendet eine falsche Sortierreihenfolge, z. B. *SQL_Latin1_General_CI_AS*. Sie können die Sortierreihenfolge nicht ändern, nachdem Sie die SQL Server-Datenbank erstellt haben.

1. Installieren Sie SQL Server mit der Fähigkeit, Datenbanken mit japanischen Codepages zu erstellen.

2. Führen Sie während der Installation von CA IT PAM eine der folgenden Aufgaben durch:
 - Erstellen Sie die Datenbank mit japanischen Codepages manuell.
 - Wählen Sie die japanische Codepage im CA IT PAM-Installationsprogramm aus, und erstellen Sie die Datenbank.

Hinweis: Wenn Sie die Datenbank manuell erstellen, stimmen Sie die Codepages in der Drop-down-Liste des CA IT PAM-Installationsprogramms mit den Codepages der Datenbank überein. Das Installationsprogramm entdeckt diese Option nicht oder ändert das Standard-Codepage (Latin) nicht. CA IT PAM weist Sie nicht auf falsche Einstellungen hin.

Für Oracle:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie die CA SDM-Datenbankinstanz mit dem richtigen Gebietsschema erstellt und gestartet haben. Legen Sie das Gebietsschema für Japanisch auf "ja_JP.UTF-8" fest.
2. Stellen Sie sicher, dass die CA IT PAM-Datenbank ebenfalls mit japanischem Gebietsschema gestartet wurde.

Das Upgrade von CMDB r11.2 für Deutsch und Japanisch auf CA SDM r12.9 erkennt französisches Gebietsschema

Gültig für deutsche und japanische Versionen

Symptom:

Wenn ein Upgrade der deutschen oder japanischen Version von CA CMDB r11.2 auf CA SDM r12.9 durchgeführt wird, entdeckt das Upgrade-Installationsprogramm automatisch das französische Gebietsschema anstelle des deutschen oder japanischen Gebietsschemas. Wenn die französische Version entdeckt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt und die Installation schlägt fehl. Der Anwender kann im Installationsprogramm nicht auf das deutsche oder japanische Gebietsschema umschalten.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Navigieren Sie auf dem CA SDM-Server zum Verzeichnis "NX_ROOT".
2. Öffnen Sie die Datei ".GENLEVEL" zum Bearbeiten.
3. Ersetzen Sie
12611053G900
mit folgenden Parametern:
11209045R4
4. Navigieren Sie zum Verzeichnis "NX_ROOT/Site".
5. Öffnen Sie die Datei "install.properties" zum Bearbeiten.
6. Ersetzen Sie
locale.current=en-US
durch *eine* der folgenden Optionen:
locale.current=ja-JP (Japanisch)
locale.current=de-DE (Deutsch)
7. Speichern Sie Ihre Änderungen und führen Sie das Upgrade aus.

Das richtige Gebietsschema wird entdeckt.

GRLoader identifiziert nicht englische Namen von Kalkulationstabellen nicht

Gültig auf allen englischsprachigen Betriebssystemen

Symptom:

GRLoader identifiziert nicht englische Namen von Kalkulationstabellen nicht, wenn ich die "-sss"-Option auf einem englischsprachigen BS verwende.

Lösung:

Geben Sie die nicht englischen Namen von Kalkulationstabellen in einer Konfigurationsdatei (.cfg) mit der Option "grloader.spreadsheet.sheetname=name" an, wenn Sie GRLoader auf einem englischsprachigen BS ausführen.

Das Installationsprogramm entdeckt lokale Sprachen nicht automatisch

Gültig für Windows 2008

Symptom:

Das Fenster zur Spracheinrichtung im CA SDM-Installationsprogramm entdeckt die lokale Sprache unter Windows 2008 nicht automatisch. Um mit der Installation fortzufahren, muss der Endbenutzer eine Sprache in diesem Fenster auswählen. Dieses Problem tritt auf, wenn die Optionen für Format, Systemgebietsschema und Standort in "Regional- und Sprachoptionen" nicht korrekt festgelegt sind. Außerdem zeigt das Produkt falsch gesetzte Sonderzeichen (Kommas und Punkte) an, wenn die Registerkarte "Format" in "Regional- und Sprachoptionen" nicht in der richtigen Sprache eingestellt ist.

Lösung:

Legen Sie Format, Sprache und Systemgebietsschema für Ihre Umgebung folgendermaßen fest:

1. Wählen Sie in der Systemsteuerung "Regional- und Sprachoptionen" aus.
2. Geben Sie in den Registerkarten "Format" und "Standort" eine Sprache an.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte "Administrativ" die Schaltfläche "Gebietsschema ändern" aus, und geben Sie Ihr aktuelles Systemgebietsschema an.
4. Klicken Sie auf "OK".

Format, Speicherort und Systemgebietsschema werden festgelegt.

Möglicherweise wird nach Durchführen einer Installation oder Migration auf einem nicht-englischsprachigen Windows-Computer Fehlermeldung angezeigt

Gültig auf allen nicht englischsprachigen Windows-Computern

Symptom:

Die Installation oder Migration zeigt eine Fehlermeldung an wie "Can not find the install directory." Wenn ich auf "OK" klicke, wird der Migrations- oder Konfigurationsbildschirm nicht angezeigt.

Lösung:

Dieser Fehler kann während Installation oder Migration auf nicht englischsprachigen Windows-Computern angezeigt werden. Öffnen Sie die Datei C:\Windows\paradigm.ini und aktualisieren Sie das CA SDM-Installationsverzeichnis in den Variablen NX_ROOT und NX_LOCAL wie im folgenden Beispiel:

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

Rechtschreibfehler werden in übersetzten CMDB-Datenwerten angezeigt

Gültig für Sprachsysteme auf Spanisch, Italienisch, Japanisch, Portugiesisch (Brasilien), Chinesisch (vereinfacht)

Symptom:

Nachdem Daten in die CMDB geladen wurden, treten in den übersetzten Werten für Klassennamen, Familiennamen und Beziehungstypen unerwartete Rechtschreib- und Grammatikfehler auf.

Lösung:

In CA SDM r12.9 stellt das Hilfsprogramm "GRLoader" eine Reihe von .rul-Dateien mit neuen Übersetzungswerte für CMDB bereit. Die .rul-Dateien von "GRLoader" werden standardmäßig im folgenden Verzeichnis angezeigt:

\$NX_ROOT\java\lib\GRloader

Wenn Sie die .rul-Dateien von "GRLoader" in ein anderes Verzeichnis (oder auf einen anderen Server) in einer früheren Version verschoben haben, ändern Sie die .rul-Dateien, um die neuen Übersetzungswerte wiederzugeben.

CA SDM r12.9 gibt die folgenden neuen Übersetzungswerte für CMDB an:

Objekttyp	Englische Zeichenfolgen	Sprache	Vorherige Übersetzungswerte	Neue Übersetzungswerte
class	Pager	Spanisch	Localizador	Buscapersonas
class	Portfolio Asset	Spanisch	Activo de cartera	Activo de la cartera
family	Cluster.Resource Group	Spanisch	Clúster.grupo de recursos	Clúster.grupo de recursos
family	Cluster.Ressource	Spanisch	Clúster.recurso	Clúster.Recurso
relationship	is monitored by	Spanisch	está controlado por	está monitorizado por
relationship	is served by	Spanisch	está proporcionado por	está servido por
relationship	authors	Spanisch	autores	es autor de

Objekttyp	Englische Zeichenfolgen	Sprache	Vorherige Übersetzungswerte	Neue Übersetzungswerte
relationship	monitors	Spanisch	controla	monitoriza
family	Facilities.Furnishings	Italienisch	Attrezature.Mobili	Attrezature.Mobilio
relationship	is governed by	Italienisch	è regolato da	dipende da
relationship	wird ausgeführt von	Italienisch	esegue su	viene eseguito su
relationship	is serviced by	Italienisch	è fornito da	è servito da
relationship	is served by	Italienisch	è servito da	è assistito da
relationship	governs	Italienisch	regola	governa
relationship	is administered by	Japanisch	管理される	処理される
relationship	administers	Japanisch	管理する	処理する
class	Portfolio Idea	Brasilianisches Portugiesisch	Idéia do Portfolio	Ideia do Portfolio
family	Investment.Idea	Brasilianisches Portugiesisch	Investimento.Idéia	Investimento.Ideia
relationship	is administered by	Vereinfachtes Chinesisch	的管理方是	的控制者是
relationship	is governed by	Vereinfachtes Chinesisch	的管理方是	的治理方是
relationship	is regulated by	Vereinfachtes Chinesisch	的管理方是	的调整方是
relationship	administers	Vereinfachtes Chinesisch	管理	管控
relationship	governs	Vereinfachtes Chinesisch	管理	治理
relationship	serves	Vereinfachtes Chinesisch	服务	提供服务
relationship	regulates	Vereinfachtes Chinesisch	管理	调整

Hinweis: Alle Datenwerte müssen in UTF-8-Codierung verschlüsselt werden.

Auf der letzten Installationsseite fehlen Ausrufezeichen und Doppelpunkte

Gültig für französische, portugiesische (Brasilien) und deutsche Versionen

Symptom:

Die letzte Installationsseite zeigt Text an, in dem Doppelpunkte (:) oder Ausrufezeichen (!) fehlen.

Lösung:

Dieses Verhalten bezieht sich auf ein Software-Problem von Drittanbietern und wirkt sich nicht auf die Produktfunktionalität aus.

Die japanische Version der Online-Hilfe wird im Internet Explorer nicht geöffnet

Gilt für alle japanischen Versionen

Symptom:

Wenn Internet Explorer auf Japanisch mit der japanischen CA SDM-Version verwendet wird, wird die rollenbasierte *Online-Hilfe* nicht wie erwartet in der Web-Schnittstelle angezeigt. Dieser Fehler tritt aus folgenden Gründen auf:

- Die Reihenfolge der Anweisungen in der Datei "SDHelp_index.htm" ist nicht korrekt.
- Der japanische IE-Browser verwendet standardmäßig die systemeigene JIS-Codierung anstelle der Unicode (UTF-8) Signatur.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, aktualisieren Sie die Datei "SDHelp_index.htm" folgendermaßen:

1. Navigieren Sie im folgenden Verzeichnis zur Datei "SDHelp_index.htm":
\$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot/help/web
2. Erstellen Sie eine Sicherungskopie dieser Datei.
3. Erstellen Sie eine neue Datei "SDHelp_index.html" (in diesem Beispiel "tmp.htm" genannt), indem Sie in der Eingabeaufforderung folgenden Befehl ausführen:
pdm_uconv --add-signature -f utf8 -t utf8 -i SDHelp_index.htm -o tmp.htm
4. Ersetzen Sie die ursprüngliche Datei "SDHelp_index.htm" durch die neue Datei.
Die Datei "SD_Help_index.htm" mit der UTF-8-Signatur ist aktualisiert.
5. Starten Sie die webbasierte *Online-Hilfe*.

Bekannte Probleme bei der Migration

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und den Erfolg der Migration von früheren CA SDM-Umgebungen auswirken.

Migrationsfehler auf Oracle 10g

Gültig bei Oracle 10g

Symptom:

Die Migration schlägt mit den folgenden Fehlermeldungen in der Protokolldatei fehl:
"STDERR: Error in dbcallback. event:4 err:15"
"STDERR: Error fetching data:15"
"ERROR: (54 of 54) Tables Failed Schema Validation!"

Lösung:

Überprüfen Sie vor dem Starten der Migration auf Oracle 10g, ob SQLPlus und Oracle DB kommunizieren können. Wenn die Kommunikation fehlschlägt, stellen Sie unter Verwendung der von Oracle zur Verfügung gestellten Hilfsprogramme und Diagnosetechniken sicher, dass Oracle mit dem Loopback-Adapter konfiguriert ist.

Migrationsfehler auf SUSE 10-Rechner

Gültig auf SUSE 10-Rechner

Symptom:

Ich klicke auf "Migrieren", um ein Upgrade von CA SDM auf r12.9 durchzuführen. Eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Lösung:

Sie werden aufgefordert, einen Patch anzuwenden, um dieses Problem zu beheben. Kontaktieren Sie [CA Support Online](#), um die Details zum Patch zu erhalten.

Die Migration sichert keine "xlate"-Dateien

Symptom:

Wenn Sie von CA SDM r12.1 auf r12.9 migrieren, werden die "xlate"-Dateien der GRLoader-Übersetzung im Verzeichnis "<nxroot>/java/lib/GRLoader" nicht gesichert.

Lösung:

Wenn Sie "xlate"-Dateien der GRLoader-Übersetzung im Verzeichnis: "<nxroot>/java/lib/GRLoader" für anwenderspezifische Klassen, Familien oder Beziehungen ändern oder erstellen, sichern Sie sie vor der Migration.

Hinweis: Weitere Informationen zu "xlate"-Dateien finden Sie im *technischen CA CMDB-Referenzhandbuch*.

Inaktive Support-Automatisierung-Anwender erhalten nach der Migration den Zugriffstyp "Mitarbeiter"

Symptom:

Inaktive Support-Automatisierung-Anwender, etwa gelöschte Techniker, werden nach der Migration als Mitarbeiter angezeigt.

Lösung:

Wenn Sie Anwender in CA-Support-Automatisierung 6.0 SR1 eFix5 gelöscht haben, wurden auch Anmeldungs- und Rollenzuordnungen gelöscht, und die Anwender wurden inaktiviert. Nach erfolgter Migration verfügen diese inaktiven Anwender über den Zugriffstyp "Mitarbeiter". Sie können diese inaktiven Anwender löschen.

Daten in Support-Automatisierung-Berichten können nach der Migration nicht nach CA SDM-Ticketkategorie gruppiert werden

Symptom:

Nachdem ich Support-Automatisierung-Daten nach CA SDM r12.9 migriert habe, kann ich CA Business Intelligence-Berichte mithilfe der CA SDM-Ticketkategorie nicht gruppieren oder filtern. Die Support-Automatisierung-Unterstützungssitzungen, Indikatoren für Support-Automatisierung-Unterstützungssitzungen und Zusammenfassungsberichte für die Verwendung von Support-Automatisierung-Tools werden beeinträchtigt.

Lösung:

Das Support-Automatisierung-Migrationsskript in CA SDM r12.9 migriert keine Beziehungen zwischen Support-Automatisierung-Unterstützungssitzungen und CA SDM-Ticketkategorien. Nach der Migration ist die Support-Automatisierung-Unterstützungssitzung der CA SDM-Ticketreferenznummer zugeordnet. Zusätzlich müssen Sie die Unterstützungssitzung manuell der CA SDM-Ticketkategorie zuordnen.

Bei der Migration werden die Optionen für WorldView-Klassen nicht entfernt

Symptom:

Wenn die Installation einer vorherigen Version von CA SDM die Integration von Change Impact Analyzer einschloss, enthält das WorldView-Kontextmenü die Optionen "ManageObject" und "UBMClass WorldView Class".

Lösung:

Da Change Impact Analyzer in dieser Version veraltet ist, löschen Sie diese Menüoptionen manuell.

So werden die Menüoptionen gelöscht

1. Starten Sie WorldView.
2. Klicken mit der rechten Maustaste auf ein Objekt in der WorldView-Zuordnung, und wählen Sie "Edit Class" (Klasse bearbeiten) aus.
Der Unicenter Class Wizard (Assistent für Unicenter-Klassen) wird geöffnet.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte "Klasse" die Option "Modify Existing Class" (Vorhandene Klassen ändern) und danach die Klasse "ManagedObject" aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte "Menü" in der Dropdown-Liste "Menu Name" (Menüname) die Option "ManagedObject" aus.
5. Führen Sie einen Bildlauf nach unten im mittleren Feld durch, wählen Sie "Impact Analyzer Sep" aus, und klicken Sie auf "Löschen".
6. Wählen Sie "Auswirkungsanalyse lesen" im mittleren Feld aus.
7. Klicken Sie auf "Löschen".
8. Speichern und schließen Sie die Dialogfelder, indem Sie auf "OK" bzw. "Ja" klicken.
Die Klasse "ManagedObject" wird aus dem WorldView-Kontextmenü entfernt.
9. Wiederholen Sie Schritte 1 bis 8 für die Klasse "UBM", und löschen Sie die gleichen Einträge aus dem Menü "UBMClass".
UBMClass wird aus dem WorldView-Kontextmenü gelöscht.

Ein falscher Pfad verursacht Migrationsfehler unter UNIX/Linux

Gilt für UNIX/Linux

Symptom:

Wenn ich versuche, von CA SDM r12.1 zu r12.9 zu migrieren, schlägt die Migration fehl, und eine Fehlermeldung in "configure.log" gibt an, dass eine Datei oder ein Verzeichnis fehlt:

```
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 (Eine Datei oder ein Verzeichnis des Pfadnamens existiert nicht).  
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 (Eine Datei oder ein Verzeichnis des Pfadnamens existiert nicht).
```

Lösung:

Der Pfad zu CATALINA_BASE beginnt fälschlicherweise mit dem Verzeichnis /opt/CA/ServiceDesk. Dieser Pfad wurde in CA SDM r12.5 durch /opt/CA/ServiceDeskManager ersetzt.

Führen Sie folgenden Befehl aus, um die Verknüpfung zum erforderlichen Pfad auszubessern:

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

Bei der Migration von CA SDM r12.1 nach r12.9 wird ein Mandanten-Cache-Fehler angezeigt

Symptom:

Nach einer Migration von CA SDM r12.1 nach r12.9 mit aktiverter Mandantenfähigkeit, versuche ich, einen Request/Incident/Issue zu erstellen und einen als Mandant fungierenden Anwender als Kontakt zuzuweisen. Wenn ich das Kontaktfeld verlasse, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

getCandidateTenants(cr:83274874,3986928649836438928346) failed - tenant cache is not correctly initialized

Lösung:

Führen Sie folgende Schritte aus, nachdem Sie nach CA SDM r12.9 migriert haben:

1. Öffnen Sie web.cfg im Verzeichnis \$NX_ROOT\bopcfg\www\.
2. Gehen Sie zu der Zeile, die SelListCachePreload definiert.
3. Fügen Sie die folgendes Factory und Attribut am Zeilenende hinzu:
`tenant(name subtenant_group supertenant_group) tenant_group_member(tenant_id tenant_group) .`
4. Starten Sie die CA SDM-Dienste neu.

Sonstige bekannte Probleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und die erfolgreiche Verwendung von CA SDM auswirken.

Werte in Geldbeträgsfeldern werden am Komma abgeschnitten

Gültig für alle Betriebsumgebungen

Symptom:

Die Eingabe eines Dezimalpunkts in einem Geldbetrag bewirkt, dass der Wert abgeschnitten wird. Dieses Verhalten gilt für alle Felder, die Währungsbeträge aufnehmen, z. B. Kaufbetrag oder Wartungsgebühr. Wenn Sie beispielsweise "265,50" in das Feld für den Kaufbetrag eingeben, wird der Wert als "265" gespeichert.

Lösung:

Obwohl der Name einiger Felder impliziert, dass es sich um Geldbeträge handelt, werden sie als Ganzahlen implementiert. Um zu vermeiden, dass sie abgeschnitten werden, verwenden Sie in Ganzahlfeldern keine Komastellen.

pdm_ident-Befehl gibt eine leere Ausgabe zurück

Gültig für Linux

Symptom:

Wenn der pdm_ident-Befehl für eine beliebige ausführbare CA SDM-Datei gibt eine leere Ausgabe zurück.

Xlib-Fehlermeldungen werden angezeigt, während CA SDM deinstalliert wird

Gültig für Linux und UNIX

Symptom:

Ich verwende ein Remote-Verwaltungstool von Drittanbietern, um CA SDM zu deinstallieren. Xlib-Fehlermeldungen werden während der Deinstallation angezeigt.

Lösung:

CA SDM wird erfolgreich deinstalliert, auch wenn die Fehlermeldungen angezeigt werden. Um die Anzeige dieser Fehlermeldungen anzuhalten, exportieren Sie die DISPLAY-Variable, und führen Sie den Befehl "xhost +" aus, bevor Sie die Deinstallation beginnen.

Erfolgloses Failover auf Standby-Server

Gültig unter AIX

Symptom:

Sowohl Standby-Server als auch Hintergrundserver sind unter AIX installiert. Sie wollen ein Failover ausführen und behandeln den Standby-Server als den neuen Hintergrundserver. Sie haben den Befehl "pdm_server_control -b" auf dem Standby-Server verwendet. Es wurde die folgende Fehlermeldung angezeigt:

Dieser Server ist kein Standby-Server und kann die -b-Option nicht verwenden.

Lösung:

Dieses Problem tritt auf, wenn Sie XManager verwenden. Exportieren Sie CASHCOMP=/opt/CA/SC auf XManager und versuchen Sie, den Befehl auf dem Standby-Server erneut auszuführen.

Pop-Up-Fenster auf CA SDM-Web-Benutzeroberfläche zeigt eine leere Seite an

Gilt für Internet Explorer 10

Symptom:

Sie haben ein Pop-up-Fenster (beispielsweise die Seite "Neuen Incident erstellen") von der CA SDM-Web-Benutzeroberfläche aus geöffnet. Die Seite ist leer oder zeigt nur wenig Inhalt mit leeren Abschnitten an. Wenn Sie das Fenster in seiner Größe verändern, werden die Inhalte richtig angezeigt.

Lösung:

1. Gehen Sie in Ihrem IE-Browser zu "Internetoptionen", "Sicherheit", "Lokales Intranet".
2. Klicken Sie auf "Sites".
3. Fügen Sie die CA SDM-URL zur Intranetzone hinzu.
4. Schließen Sie den Browser und versuchen Sie, die CA SDM-Web-Benutzeroberfläche in einem neuen IE-Browser zu starten.

Bibliotheks-Fehler treten auf, wenn Befehlszeilenhilfsprogramme ausgeführt werden

Gilt für AIX, Linux und Solaris

Symptom:

Die folgenden oder ähnliche Bibliotheksfehler treten auf, wenn Befehlszeilenhilfsprogramme ausgeführt werden:

```
ld.so.1: pdm_pk1: fatal: libtpki2.so: open failed: No such file or directory (Datei oder Verzeichnis existiert nicht)
Beendet
```

Lösung:

Fügen Sie das etpki-Bibliotheksverzeichnis Ihrem Bibliothekspfad hinzu. Der etpki-Bibliotheksweg befindet sich normalerweise unter /opt/CA/SC/ETPKI/lib.

Integration von CA Spectrum Infrastructure Manager mit CA SDM

Gilt für alle Plattformen

Symptom:

Die Integration von CA Spectrum Infrastructure Manager 9.2 (mit angewandtem Hotfix H03) mit CA SDM r12.9 führt zu folgendem Problem:

- Wenn ein Alarm durch CA Spectrum ausgelöst wird, wird das zugeordnete Service Desk-Ticket in CA SDM nicht, wie erwartet, automatisch erstellt. Für dieses Problem wurde keine Lösung gefunden.
- (Nur unter Solaris) Wenn ein Benutzer ein Service Desk-Ticket in CA SDM schließt oder überträgt, wird das Ticket nicht, wie erwartet, in CA Spectrum übernommen.

Lösung:

Um das Problem beim Schließen von Tickets unter Solaris zu lösen, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Wechseln Sie in das folgende Verzeichnis:
\$NX_ROOT/bin
2. Öffnen Sie die Datei "OCNotify.jar" zum Bearbeiten.
3. Ändern Sie den Berechtigungswert in 777 um.
Der Wert wird festgelegt.
4. Aktualisieren Sie ein Service Desk-Ticket (z. B. Incident) in CA SDM.
5. Speichern der Änderungen.
Das Ticket wird in CA Spectrum übernommen.

Integration von SiteMinder mit CA SDM

Symptom:

Single Sign-On (SSO) funktioniert bei der CA SDM-Integration mit SiteMinder nicht.

Lösung:

Aufgrund eines bekannten Problems mit SiteMinder kann SiteMinder REMOTE_USER nicht im HTTP-Header senden, was für Standard-SSO für CA SDM erforderlich ist. Führen Sie die folgenden Problemumgehungsschritte aus, um SSO zu aktivieren, bis ein Fix von SiteMinder verfügbar ist:

1. Legen Sie unter "Agent Configuration" (Agentenkonfiguration) im SiteMinder-Richtlinienservert RemoteUserVar als REMOTE_USER fest.
2. Erstellen Sie in SiteMinder eine Antwort mit dem Attribut "WebAgent-HTTP-Header-Variable" und dem Variablennamen "REMOTE_USER".
3. Fügen Sie in der Service Desk Manager-Datei NX.env @NX_ACCEPT_HTTP_REMOTE_USER=1 hinzu.
4. Starten Sie die CA SDM-Dienste neu.

Exportierte Excel-Datei enthält Fehler und wird nicht geöffnet

Symptom:

Wenn ich in einem CA SDM-Formular auf "Exportieren" klicke, wird für die exportierte Excel-Datei "XML-PARSERFEHLER" angezeigt, und sie wird nicht ordnungsgemäß geöffnet. Ich habe das Zeichen 0xB (0013 Basis 8 und 11 Basis 10) verwendet.

Lösung:

Bestimmte Zeichen werden vom Export-Hilfsprogramm nicht unterstützt. Gemäß World Wide Web Consortium (W3C) lässt XML keine Zeichen unter 0x20 zu, mit Ausnahme von 0x9, 0xA und 0xD.

Platzhalterzeichen-Suche funktioniert für föderierte Suche nicht

Symptom:

Platzhalterzeichen-Suche (wie %, ?, _, [], [^]) funktioniert für föderierte Suche nicht.

Lösung:

CA SDM-Platzhalterzeichen-Suche ist nur für EBR-Suche verfügbar.

Bekannte Probleme bei der Berichterstellung

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und die erfolgreiche Verwendung der Berichterstellungsfunktion in CA SDM auswirken.

Central Management Server (CMS) wird nicht gestartet

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Wenn Sie den BusinessObjects-Server starten und mit dem Central Configuration Manager überprüfen, ob alle Server erfolgreich gestartet wurden, wird der Central Management Server (CMS) unter Umständen unerwartet beendet.

Lösung:

Ihre CMS-Datenbank befindet sich auf demselben Server, und der Datenbankdienst wurde noch nicht gestartet.

So starten Sie den CMS:

1. Tragen Sie auf der Registerkarte "Abhängigkeiten" für die CMS-Eigenschaften den Datenbankservice für die verwendete Datenbank ein (z. B. Microsoft SQL Server).
2. Klicken Sie in Central Configuration Manager mit der rechten Maustaste auf den Central Management Server.
Das Popup-Menü wird angezeigt.
3. Wählen Sie "Start" aus.
Der CMS wird gestartet.

Es können keine Berichte generiert werden für CIs, deren CI-Namen einen Punkt (.) enthalten.

Gültig unter MS SQL

Die folgenden Berichte (um die Beziehung zwischen den CIs zu finden) wurden nicht generiert, da ihre CI-Namen einen Punkt (.) enthalten:

- Alle Change Impact-Berichte
- Bericht zu CI-Beziehungen
- Bericht zur CIs-Root-Ursachenanalyse
- Direkter Change Impact

Die Admin- oder InfoView-Seiten werden nach der Installation nicht richtig angezeigt

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Nach der Installation von CA Business Intelligence kann der Endanwender die Admin- oder InfoView-Seiten nicht anzeigen.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, starten Sie Tomcat manuell neu.

Konfigurieren der InfoView-Anmeldeseite

Gültig für Windows

Symptom:

Die Seite zur Anmeldung bei InfoView ist nicht konfiguriert, damit Anwender nach Ihrem Authentifizierungstyp oder CMS-Namen gefragt werden. Die Konfiguration wird über die Datei "web.xml" gesteuert.

Lösung:

Konfigurieren Sie die Datei "web.xml" für die Seite zur Anmeldung bei InfoView folgendermaßen:

1. Öffnen Sie im Bereitstellungsverzeichnis auf Ihrem Webserver die Datei "web.xml" zur Bearbeitung.

Hinweis: Die Datei "web.xml" ist an folgendem Speicherort abgelegt, wenn die CA SDM-Installationsmedien mit Tomcat als Webserver verwendet werden:
SharedComponents\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

Beispiel:

C:\Programme\CA\SC\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

2. Um Anwender nach Ihrem Authentifizierungstyp zu fragen, suchen Sie nach dem Parameter *authentication.visible* und ändern den <param-value> von "false" in "true". Beispiel: <param-value>true</param-value>.

3. Um den Standard-Authentifizierungstyp zu ändern, suchen Sie nach dem Parameter *authentication.default* und ändern den <param-value> in einen der folgenden Werte:
 - Authentifizierungstyp-Parameterwert
 - Unternehmen (Standard) <param-value>secEnterprise</param-value>
 - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
 - AD <param-value>secWinAD</param-value>
4. Um Anwender nach Ihrem CMS-Namen zu fragen, suchen Sie nach dem Parameter *cms.visible* und ändern dessen <param-value> von "false" in "true". Beispiel: <param-value>true</param-value>.
5. Speichern und schließen Sie die Datei.
6. Starten Sie den Web-Anwendungsserver neu.

Die Datei "web.xml" für die Seite zur Anmeldung bei InfoView ist nun konfiguriert.

CA Business Intelligence-Webberichtsoptionen

Im Optionsmanager sind die folgenden, auf der Seite mit der Liste der Web-Berichte gelisteten Optionen nicht mehr relevant, wenn CA Business Intelligence so konfiguriert wird, dass mit CA SDM zusammenarbeitet, und können beruhigt ignoriert werden.

- bo_server_auth
 - secEnterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

Progress OpenEdge-DSN und ODBC-Treiber sind im ODBC-Datenquellen-Administrator nicht sichtbar

Gilt für Windows 2008 R2

Symptom:

Beim Konfigurieren des OA-Servers erstelle ich einen Project OpenEdge-DSN mit dem Namen "casd_servername". Ich verwende diesen DSN mit pdm_isql und CA Business Intelligence. Nachdem ich den DSN erstellt habe, kann ich ihn nicht im 64-Bit-ODBC-Datenquellen-Administrator anzeigen.

Ich kann mit dem ODBC-Datenquellen-Administrator keinen DSN bearbeiten oder erstellen. Ich kann CA Business Intelligence keinem anderen Server zuordnen. Die Systemsteuerung des 64-Bit-ODBC-Datenquellen-Administrators zeigt 32-Bit-Treiber und -Konfigurationen nicht an.

Lösung:

Verwenden Sie den 32-Bit ODBC-Datenquellen-Administrator, um die ODBC-Treiber anzuzeigen, indem Sie folgende Datei ausführen:

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

Starten des CA Business Intelligence-ODBC-Servers

Wenn bei der Berichterstellung in CA Business Intelligence Probleme mit dem Starten Ihres ODBC-Servers auftreten, deinstallieren Sie den ODBC-Client und -Server, und starten Sie sie neu.

So deinstallieren den ODBC-Client und -Server

Geben Sie in der Eingabeaufforderung folgende Befehle ein:

- oa60_client_uninstall
- oa60_server_uninstall

Der Client und Server werden deinstalliert.

So installieren den ODBC-Client und -Server neu

Geben Sie in der Eingabeaufforderung folgende Befehle ein:

- oa60_server_setup
- oa60_client_setup

Nachdem Sie den Client und Server neu installiert haben, fahren Sie CA Business Intelligence-Dienste herunter, und starten Sie den ODBC-Server neu.

CA SDM mit CA Business Intelligence-Upgrade

Wenn Sie CA SDM als eine Datenquelle für CA Business Intelligence konfiguriert haben, fahren Sie alle CA Business Intelligence-Dienste herunter, bevor Sie ein Upgrade auf CA SDM r12.9 durchführen.

Integrationsprobleme bei CA Business Intelligence

Gilt für alle Systeme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Die CA Business Intelligence-Integration funktioniert nicht mehr, nachdem ein Upgrade auf CA SDM r12.9 durchgeführt wurde. Die Datei "TrustedPrincipal.conf", die das gemeinsame geheime Kennwort für die vertrauenswürdige Authentifizierung enthält, wird nicht beibehalten. Die Datei "TrustedPrincipal.conf" muss das gemeinsame geheime Kennwort enthalten, das in der zentralen Verwaltungskonsole eingegeben wurde.

Symptom:

Ersetzen Sie nach dem Upgrade die Datei "TrustedPrincipal.conf" wie folgt:

1. Navigieren Sie auf dem CA SDM-Server zum folgenden Verzeichnis:
\$NX_ROOT\migrate\tor12_9\prer12_9\bopcfg\www\CATALINA_BASE\webapps\CAisd
 2. Kopieren Sie die Datei "TrustedPrincipal.conf" ins folgende Verzeichnis:
\$NX_ROOT\bopcfg\www\CATALINA_BASE\webapps\CAisd
- Die Datei "TrustedPrincipal.conf" wird ersetzt.

Hinweis: Weitere Informationen zur Konfiguration von vertrauenswürdiger Authentifizierung finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Berichtsdetails werden nach Exportieren in CSV nicht richtig angezeigt

Symptom:

Wenn ich Berichte in CSV exportiere, werden die Daten nicht richtig angezeigt. Zum Beispiel wird die Kopfzeile im CSV mehrmals angezeigt, ohne den entsprechenden Inhalt zu zeigen.

Lösung:

Exportieren Sie den Bericht im Excel-Format, das in Crystal Reports 2008 verfügbar ist. Nachdem Sie im Excel-Format exportiert haben, speichern Sie die Datei als CSV.

Bekannte Sicherheitsprobleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und den Erfolg der Sicherheit in CA SDM auswirken.

Antivirussoftware kann den Start von CA SDM verzögern

Gültig für Windows

Symptom:

In manchen Fällen kann eine Antivirussoftware, die auf demselben Computer wie CA SDM ausgeführt wird, den Start von CA SDM um 2 Minuten oder länger verzögern. Normalerweise wird der Start nach einigen Minuten fortgesetzt.

Eines der möglichen Symptome sind Nachrichten in der Datei "stdlog", die angeben, dass keine Netzwerkverbindung hergestellt werden konnte. CA SDM wird einige Minuten als "unterbrochen" angezeigt.

Wenn die Verzögerung während der Migration auftritt, kann dies zum Fehlschlagen der Migration führen, da der Prozess beim Warten auf den Start der Dienste das Zeitlimit überschreitet.

Lösung:

Deaktivieren Sie die Antivirussoftware, bevor Sie CA SDM starten. Wenn das Problem behoben ist, versuchen Sie die Antivirussoftware so zu konfigurieren, dass Netzwerk-Ports einfacher geöffnet werden können. Führen Sie ein Upgrade der Antivirussoftware durch, und kontaktieren Sie Ihren Anbieter.

Um die Migration abzuschließen, deaktivieren Sie vorübergehend die Antivirussoftware während des gesamten Migrationprozesses.

LDAP hängt sich unter Verwendung von TLS auf einem Windows AD-Server auf oder schlägt fehl

Gültig für Windows

Symptom:

Durch einen Microsoft-Bug hängen sich LDAP-Client-Anwendungen, die mehr als eine Verbindung verwenden, auf oder schlagen fehl, während die TLS-Verschlüsselung verwendet wird. Wenn der Server die TLS-Verschlüsselung mit aktivierten LDAP-Gruppen verwendet, kann CA SDM eine zweite Verbindung in jedem LDAP-Agentenprozess verwenden. CA SDM stößt auf ein oder mehrere der folgenden Symptome:

- LDAP-Abfragen, -Synchronisierungen oder -Importe hängen sich auf. Wenn einer oder mehrere `ldap_agent.exe`-Prozesse bei 100%-iger oder fast 100%-iger Verwendung eines CPU-Kerns ausgeführt werden, kann eine Zeitüberschreitung auftreten.
- LDAP-Abfragen, -Synchronisierungen oder -Importe schlagen mit Serverausfallfehlern fehl.
- LDAP-Abfragen, -Synchronisierungen oder -Importe melden keine Fehler und keine Ergebnisse zurück.

Lösung:

Falls Sie die TLS-Verschlüsselung für LDAP verwenden, empfehlen Sie nicht die Verwendung von LDAP-Gruppen mit Windows-Active-Directory-Servern. Sie können TLS- oder LDAP-Gruppen deaktivieren.

Um die TLS-Verschlüsselung oder LDAP-Gruppen zu deaktivieren, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Beenden Sie alle `"ldap_agent.exe"`-Prozesse, die kontinuierlich einen großen Anteil an CPU-Zeit beanspruchen.
2. Falls Sie sich für den Zugriff auf den Optionsmanager nicht bei CA SDM anmelden können, beenden Sie den CA SDM-Service. Setzen Sie in der Datei `"$NX_ROOT/NX.env"` eine der folgenden Optionen auf Nein und beenden und starten Sie den CA SDM-Dienst neu:
 - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (LDAP-Gruppen)
 - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (TLS-Verschlüsselung)
3. Deaktivieren Sie im Optionsmanager entweder die Option `"ldap_enable_groups"` (LDAP-Gruppen) oder `"ldap_enable_tls"` (TLS-Verschlüsselung).
4. Falls der CA SDM-Dienst ausgeführt wird, beenden Sie ihn.
5. Starten Sie den CA SDM-Service neu.

Automatische Anmeldung bei InfoView schlägt fehl

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Während der Installation von CA Business Intelligence wird standardmäßig ein CA Technologies-Internet-Cookie installiert, mit dem Sie automatisch von der CA SDM-Registerkarte "Berichte" auf BusinessObjects InfoView zugreifen können, ohne sich anmelden zu müssen. Wenn der Zugriff aufgrund der Datenschutzeinstellungen Ihres Webbrowsers eingeschränkt ist, kann die Anwendung nicht ausgeführt werden, und auf der Registerkarte "Berichte" wird eine Aufforderung zur Anmeldung angezeigt.

Lösung:

Wenn dieses Problem auftritt, passen Sie die Datenschutzeinstellungen in den Internetoptionen Ihres Webbrowsers so an, dass CA Technologies-Internet-Cookies auf Ihrem System zulässig sind.

Warnmeldungen werden angezeigt, wenn Stub-Klassen erzeugt werden

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Beim Kompilieren von Stub-Dateien mit dem AXIS-Tool "WSDL2JAVA" werden Warnmeldungen angezeigt.

Lösung:

Diese Warnmeldungen sind bei AXIS 1.4 ganz normal und können nicht vermieden werden. Die Stub-Dateien werden dennoch erfolgreich erstellt.

Fehlermeldungen der Online-Hilfe

Symptom:

Einige kontextbezogene Online-Hilfeseiten können einen Skriptfehler anzeigen, obwohl das Online-Hilfethema richtig angezeigt wird.

Lösung:

Die Skriptfehler können auftreten, wenn die Skriptfehlerbenachrichtigung in Ihrem Browser aktiviert ist. Sie können diese Fehlermeldungen ignorieren oder die Skriptfehlerbenachrichtigung unter "Extras" > "Internetoptionen" > "Erweitert" deaktivieren.

CA Workflow-Prozessdefinitionen werden nicht automatisch importiert

Symptom:

Die CA Workflow-Prozessdefinitionen und Akteure werden beim Start von CA Workflow aufgrund inkorrekt lokaler Variableinstellungen unter UNIX/Linux nicht automatisch importiert.

Lösung:

Verwenden Sie nach der Installation von CA Workflow *eine* der folgenden Methoden, um dieses Problem zu beheben:

So werden CA Workflow-Prozessdefinitionen und Akteure importiert

1. Setzen Sie die Umgebungsvariablen "LANG" und "LC_ALL" in einer Eingabeaufforderung Ihrer Betriebssystemumgebung auf "UTF-8". Unter Oracle Solaris beispielsweise wird die Umgebungsvariable als "LANG=en_US.UTF-8" angezeigt.
2. Halten Sie den CA Workflow-Tomcat-Server folgendermaßen an, und starten Sie ihn danach neu:
 - Führen Sie "pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF" aus.
 - Führen Sie "pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF" aus.Die CA Workflow-Prozessdefinitionen werden importiert.

So werden die CA Workflow-Prozessdefinitionen und Akteure manuell importiert

1. Verwenden Sie den IDE-Client, um CA Workflow zu öffnen.
Hinweis: Der IDE-Client ist nur unter Windows- und Linux-Betriebssystemen verfügbar.
2. Suchen Sie die Prozessdefinitions- und Akteur-XML-Dateien, wie zum Beispiel die Verzeichnisse "\$NX_ROOT/site/Workflow/data/actors" und "\$NX_ROOT/site/Workflow/data/process".
3. Wählen Sie "Datei" > "Importieren" > "Prozessdefinition" aus, wählen Sie anschließend alle zu importierenden XML-Dateien aus, und klicken Sie auf "Öffnen".
4. Wählen Sie alle Definitionen aus, und klicken Sie auf "Importieren".
Die Prozessdefinitionen werden importiert.
5. Wählen Sie "Datei" > "Import" > "Akteure" und danach alle zu importierenden XML-Dateien aus, und klicken Sie auf "Öffnen".
Die Akteur-XML-Dateien werden importiert.
6. Wählen Sie alle Akteurdateien aus, und klicken Sie auf "Importieren".
Die CA Workflow-Prozessdefinitionen werden importiert.

Beim Anmelden bei der CA Workflow-IDE mit einem anderen Anwender (nicht Root) wird eine falsche URL festgelegt

Gültig für Linux

Symptom:

Wenn ein nicht berechtigter Anwender die CA Workflow-Design-Umgebung unter Linux startet, wird die URL fälschlicherweise als "https://servername:8443/pm" festgelegt. Java-Fehler werden auf dem Bildschirm angezeigt, und die Anmeldung bei CA Workflow schlägt fehl.

Lösung:

1. Starten Sie den Client der CA Workflow-Design-Umgebung.
2. Ändern Sie die URL in "http://servername:8090/pm".

Die Anmeldung ist erfolgreich.

Meldungen über doppelte Definitionen

Symptom:

Da CA CMDB r12.9 automatisch die Attribute und Auslöser für Ihre angepassten Erweiterungstabellen erstellt, kann "stdlog" die folgende harmlose Meldung für in vorherigen Versionen erstellte Erweiterungstabellen einschließen:

Ignoring duplicate definition (Doppelte Definition wird ignoriert)

Lösung:

Um die Meldungen zu beseitigen, entfernen Sie die folgenden Attribute aus Ihren anwenderspezifischen Erweiterungstabellen:

- 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;

Beim Laden von CA Wily-Daten in die CA CMDB treten Fehler auf

Symptom:

Die Datei "GRLoader.log" erfasst Fehler, wenn CA Wily-Daten als CIs in CA CMDB geladen werden.

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für einen Protokolleintrag:

```
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'
```

Lösung:

Die CA Wily-Integration umfasst eine ältere Version von GRLoader. Verwenden Sie die Version von GRLoader, die im Lieferumfang von CA SDM r12.9 enthalten ist, um die Daten erfolgreich zu importieren.

Mandantenfähigkeit und Visualizer

Visualizer verwendet die Administratorrolle für Identitätswechselzwecke. Ein Anwender mit dieser Rolle muss über die Berechtigung verfügen, *ALLE MANDANTEN* anzuzeigen. Wenn dieser Anwender nicht über die Berechtigung *ALLE MANDANTEN* verfügt, kann der Start von Visualizer (Einzelversion oder im Kontext) fehlschlagen.

Beispiel: Visualizer-Sitzungsfehler

Wenn Visualizer im Kontext für ein CI gestartet wurde, wird der folgende Visualizer-Sitzungsfehler angezeigt:

Authentication failed for user (Authentifizierung fehlgeschlagen für Anwender)

Symptom:

Der Mandantenzugriff für die Identitätswechselrolle ist auf *Einzelner Mandant* festgelegt.

Lösung:

Um Visualizer ohne diesen Fehler im Kontext zu starten, setzen Sie die Administratorrolle auf *Alle Mandanten*.

Leistung bei Visualizer-Beziehungen

CMDB Visualizer kann ca. 2500 Beziehungen auf seiner graphischen Leinwand verarbeiten. Wenn eine Visualizer-Anfrage über 2500 Beziehungen enthält, kann die Leistung von Visualizer abnehmen.

Unterstrich (_) im Namen des Visualizer-Servers

Gilt für Internet Explorer 8

Symptom:

Bei Verwendung von Internet Explorer 8 zum Zugriff auf CMDB Visualizer kann ein Unterstrich (_) in einem Servernamen einen Fehler verursachen. Die folgende Meldung kann angezeigt werden:

Verbindung zum Server verweigert

Lösung:

Diese Meldung weist auf eine Einschränkung von Internet Explorer 8 hin. Um dieses Problem zu lösen, verwenden Sie in der Visualizer-URL die Server-IP-Adresse statt des Servernamens.

Festlegen des Browser-Gebietsschemas für Visualizer

CMDB Visualizer übernimmt das Gebietsschema des Browsers des Clients, in dem möglicherweise eine andere Sprache angezeigt wird als in Ihrem lokalisierten CA SDM. Damit dieselbe Sprache in Visualizer angezeigt wird, muss das Gebietsschema des Browsers auf die CA SDM-Sprache festgelegt werden.

So legen Sie das Gebietsschema des Browser in Internet Explorer fest

1. Wählen Sie unter "Extras" "Internetoptionen" aus und klicken Sie danach auf der Registerkarte "Allgemein" auf "Sprachen".
2. Fügen Sie die gewünschte Sprache hinzu, und verschieben Sie diese an den Anfang der Liste.
3. Öffnen Sie ein neues IE-Browserfenster (oder aktualisieren Sie den Browser).

Visualizer zeigt die Sprache des lokalisierten CA SDM an.

So legen Sie das Gebietsschema des Browsers in Firefox fest

1. Wählen Sie unter "Tools" "Options" aus und klicken Sie danach auf der Registerkarte "Content" auf "Languages".
2. Fügen Sie die gewünschte Sprache hinzu, und verschieben Sie diese an den Anfang der Liste.
3. Öffnen Sie ein neues Firefox-Browserfenster (oder aktualisieren Sie den Browser). Visualizer zeigt die Sprache des lokalisierten CA SDM an.

Bekannte Upgrade-Probleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und den Erfolg von Upgrades von früheren CA SDM-Versionen auswirken.

Tomcat ändern, das mit Unicenter Service Desk r11.2 geliefert wird

Wenn Sie ein Upgrade von Unicenter Service Desk r11.2 ausführen, und dabei nicht die Standardversion von Tomcat (4.1.31) verwenden, befolgen Sie diese Anweisungen, bevor Sie ein Upgrade auf CA SDM r12.9 ausführen.

Unter Windows:

1. Ändern Sie folgende Zeile in der Datei "NX_ROOT\NX.env", um den Pfad der Version anzugeben, die Sie verwenden:

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

2. Ändern Sie folgende Zeilen in der Datei "NX_ROOT\site\config.properties":

```
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. Installieren Sie CA SDM r12.9.

Hinweis: Alle durchgeführten Anpassungen in:

NX_ROOT\bopcfg\www\CATALINA_BASE\conf server.xml müssen nach dem Ausführen der Konfiguration manuell auf server.xml (5.5.25) aktualisiert werden. Ein Beispiel wäre SSL-Setup für Tomcat.

Unter UNIX:

1. Ändern Sie folgende Zeile in der Datei "NX_ROOT/NX.env", um den Pfad der Version anzugeben, die Sie verwenden:
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
2. Ändern Sie folgende Zeilen in der Datei "NX_ROOT/site/config.properties":
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. Installieren Sie CA SDM r12.9.

Hinweis: Alle durchgeführten Anpassungen in:

NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml müssen nach dem Ausführen der Konfiguration manuell auf server.xml (5.5.25) aktualisiert werden. Ein Beispiel wäre SSL-Setup für Tomcat.

MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows

Symptom:

MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows enthält einen Fehler, der die Aktualisierung auf MDB r1.5 verhindert.

Lösung:

MDB-Patch 17615776 schließt die Korrektur für dieses Problem ein. Installieren Sie Patch 17615776 vor der Aktualisierung auf MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 und CA CMDB r12.1 verwenden diese MDB-Version).

Hinweis: Die CMDB-UAP-Integrationspatches RO2252 und RO02288 enthalten MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows. Wenn Sie RO2252 oder RO02288 installiert haben und eine Oracle-Datenbank verwenden, informieren Sie sich beim technischen Support von CA, wie Sie den MDB-Patch erhalten und installieren.

Aktualisierungen von Unicenter Service Desk, CA CMDB r11.2 und Visualizer schlägt fehl

Gültig in allen Sprachen

Symptom:

Die folgende Fehlermeldung wird angezeigt, wenn Sie Ihre Unicenter Service Desk-, CA CMDB 11.2- und Visualizer-Installationen auf CA SDM r12.9 aktualisieren:

Es wurde die Umgebungsvariable CMDBVISUALIZER_HOME festgestellt. Auf diesem System ist anscheinend CMDB Visualizer installiert. Diese Installation kann nicht fortgesetzt werden. Brechen Sie dieses Installationsprogramm ab. Entfernen Sie CMDB Visualizer, indem Sie 1) das Deinstallationsprogramm separat ausführen, 2) das Betriebssystem neu starten und 3) dieses Installationsprogramm erneut ausführen.

Lösung:

Deinstallieren Sie CA CMDB Visualizer manuell, bevor Sie die Aktualisierung durchführen.

Verknüpfungen für Live-Unterstützung, Live-Chat und "Analysten jetzt kontaktieren" fehlen

Symptom:

Nach der Aktualisierung von CA SDM r11.2 mit CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 eFix5 auf CA SDM r12.9 werden die Support-Automatisierung-Verknüpfungen "Live-Chat" und "Analysten jetzt kontaktieren" nicht auf der Seite "Mitarbeiter" angezeigt.

Lösung:

Entfernen Sie nach der Aktualisierung auf CA SDM r12.9 die Datei "home.htmpl" aus dem folgenden Verzeichnis, sodass der Ordner keine Dateien enthält:

NX_R00T\site\mods\www\htmpl\web\employee\Employee

Symptom:

Nach der Aktualisierung von Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 oder r12.1 ohne CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 eFix5 auf CA SDM r12.9 werden die folgenden Support-Automatisierung-Optionen nicht angezeigt:

- die Schaltfläche "Live-Unterstützung" auf der Seite "Zugewiesene Warteschlangenliste"
- die Verknüpfungen "Live-Chat" und "Analysten jetzt kontaktieren" auf der Startseite "Mitarbeiter" oder "Kunde"

Lösung:

Support-Automatisierung verwendet die standardmäßigen Zugriffsebenen für Analysten und Endbenutzer. Da Sie eine Aktualisierung von einer CA SDM-Version ohne Support-Automatisierung durchgeführt haben, ordnen Sie die Zugriffsebenen nach der Aktualisierung manuell zu.

Die Aktualisierung von CA SDM schlägt fehl, wenn das UTF-8-Gebietsschema nicht installiert ist

Gültig für UNIX und Linux

Symptom:

Die Aktualisierung von CA SDM schlägt fehl, wenn das UTF-8-Gebietsschema vor der Aktualisierung nicht installiert ist.

Lösung:

CA SDM muss auf UNIX- und Linux-Betriebssystemen in einem UTF-8-Gebietsschema ausgeführt werden. Stellen Sie vor dem Aktualisieren auf CA SDM r12.9 sicher, dass das UTF-8-Gebietsschema installiert ist.

Gedruckte Knowledge-Dokumente enthalten nach der Migration große Leerräume

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Kunden, die von Unicenter Service Desk r11.0 auf CA SDM r12.9 aktualisieren, haben Probleme beim Drucken von Knowledge-Dokumenten. Gedruckte Dokumente enthalten einen großen Leerraum nach dem Abschnitt "Lösung", wenn die Dokumente eingebettete Bilder enthalten.

Lösung:

Führen Sie folgende Schritte aus:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte "Administration" die Option "Knowledge" > "Dokumente" > "Dokumentvorlagen".
2. Öffnen Sie eine Knowledge-Dokument-Vorlage.
3. Suchen Sie das <TD>-Tag im HTML-Abschnitt, und fügen Sie folgenden Code hinzu:

```
<TD vAlign=top><SPAN  
class=clsTextBlackXXsmall><SPAN>{TAG_RESOLUTION}</SPAN></SPAN></TD> </TR>
```
4. Wiederholen Sie diese Änderung für alle Standarddokumentvorlagen.

Bekannte SharePoint-Probleme

Es sind Probleme bekannt, die sich auf das Verhalten und den Erfolg von SharePoint auswirken.

Datum der Incident-Änderung ist im SharePoint 2010-Suchergebnis nicht korrekt

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Ich habe einen Incident erstellt und geändert. Dann habe ich die Inhaltsquelle und Crawlerregel für CA SDM erstellt. Wenn ich die föderierte Suche für den Incident in SharePoint 2010 durchführe, wird die Crawling-Zeit und nicht das Datum der Änderung angezeigt.

Lösung:

Es gibt keine Lösung für dieses Problem.

SharePoint 2010 indiziert keine PDF-Dateien

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn ich die Knowledge-Suche über den Crawler für die föderierte Suche ausführe, werden die PDF-Dateien, die der Crawler an SharePoint 2010 sendet, nicht indiziert.

Lösung:

SharePoint 2010 hat keinen PDF-Filter und kann die PDF-Dateien nicht verarbeiten. Das heißt, der Inhalt dieser PDF-Dateien wird nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Installieren Sie den Fix, der im KB-Artikel <http://support.microsoft.com/kb/2293357> erwähnt wird.

Gesamtanzahl der Suchergebnisse variiert, wenn ich durch die Suchergebnisseiten navigiere

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Ich habe die Knowledge-Datenbank mithilfe des föderierten Suchmechanismus (SharePoint 2010) durchsucht. Beim Navigieren durch die Ergebnisseiten war die Gesamtanzahl der Suchergebnisse auf den einzelnen Seiten unterschiedlich. Diese muss jedoch gleich sein.

Lösung:

Dies ist ein bekanntes Verhalten in SharePoint 2010. Weitere Informationen erhalten Sie über folgende URL:

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

Bekannte Probleme mit CA SDM Mobile Enabler

Bekannte Probleme mit Analyst-Warteschlange

Liste von nicht unterstützten Abfragen

Derzeit werden keine Abfragen unterstützt, in denen die WHERE-Klausel das folgende Muster enthält:

- Abfragen, die TIME-gebundene Konstanten wie TODO_TODAY, TODAY, NEXT_WEEK enthalten. Zum Beispiel hat die Abfrage "Issues To Do" die folgende WHERE-Klausel:
`assignee = @cnt.id AND active = 1 AND call_back_flag = 1 AND call_back_date < EndAtTime('TODO_TODAY')`
- Abfragen, die eckige Klammern [], wie [Gruppe], [Kontakt] enthalten. Zum Beispiel hat die Abfrage "My Groupe Requests" die folgende WHERE-Klausel:
`(group.[group]group_list.member IN (@cnt.id)) AND active = 1`
- Abfragen, die eine Punkt-Notation "." verwenden. Zum Beispiel hat die Abfrage "Change Orders – All Resolved Conflicts" die folgende Syntax:
`conflicts.conflict.is_resolved=1 AND conflicts.conflict.delete_flag=0`

Anhänge werden nicht angezeigt

Gültig für Android

Symptom:

Sie öffnen Mobile Enabler über die Web-URL und melden sich bei der Analyst-Warteschlange an. Sie öffnen ein Ticket und klicken auf den zugeordneten Anhang. Sie warteten auf den Anhang, um ihn herunterzuladen, und versuchen, ihn im Download-Ordner zu öffnen. Der Anhang lässt sich nicht öffnen, und Sie erhalten eine Fehlermeldung.

Lösung:

Derzeit gibt es keine Lösung. Sie können die systemeigene Anwendung von Mobile Enabler auf Ihrem Mobilgerät bereitstellen und den Anhang anzeigen.

Mandantenanwender kann sich nicht anmelden

Symptom:

Ich bin ein Mandantenanwender. Ich habe versucht, mich bei der Analyst-Warteschlange anzumelden, aber dies schlug fehl.

Lösung:

Es gibt keine Lösung.

Kein Zugriff auf die Analyst-Warteschlange, wenn der Browser im privaten Modus ist

Symptom:

Der private Modus des Browsers auf Ihrem mobilen Gerät ist aktiviert. Sie öffnen die Webanwendung des CA SDM-Mobiles Enabler auf Ihrem mobilen Gerät und geben gültige Anmeldeinformationen für die Analyst-Warteschlangen-Funktion ein. Sie können nicht auf die Funktion zugreifen.

Lösung:

Deaktivieren Sie den privaten Browser-Modus auf Ihrem mobilen Gerät, öffnen Sie den CA SDM-Mobile Enabler wieder, und melden Sie sich erneut bei der Analyst-Warteschlangen-Funktion an.

Bekannte Probleme mit Genehmigungen

Umfrageformular kann nicht geöffnet werden

Symptom:

Sie öffnen ein ITPAM-Arbeitselement und klicken auf den Umfrage-Link. Die CA SDM-Anmeldeseite wird geöffnet. Wenn Sie Ihre Anmeldeinformationen eingeben, wird das Umfrageformular nicht angezeigt.

Lösung:

Zur Verwendung der Umfrage und anderer CA SDM-Links müssen Sie den Link über den Internet Explorer oder den Mozilla Firefox-Webbrowser Ihres Desktops öffnen. Im Allgemeinen öffnen sich die Hyperlinks, die sich innerhalb der ITPAM-Formulare befinden, abhängig von Netzwerkbeschränkungen und Beschränkungen, die URL im Webbrowser des mobilen Geräts zu starten.

Nicht unterstützte Formularfelder

Die Genehmigungsfunktion unterstützt das Folgende nicht:

- Suchfelder, ausgewählte Felder und Optionsfeldgruppen. Wenn Sie ein Formular mit einem dieser Felder in ITPAM oder CAWF verwendet haben, um einen Arbeitsschritt zu erstellen, werden diese Felder beim Öffnen des Arbeitsschritts nicht in der Genehmigungsfunktion angezeigt.
- ITPAM-Formularfunktionen, die in ITPAM 4.1 eingeführt wurden, wie Java-Skriptformularmanipulation.
- Minimale und maximale Länge für Zeichenfolgeneingabefelder in ITPAM 4.0 oder höher.

Langsame oder keine Antwort von Workflow-Engines

Symptom:

Ich erhalte nur langsam oder gar keine Antwort von den zugeordneten Workflow-Engines.

Lösung:

Dieses Problem kann auftreten, wenn es eine Überlastung von Arbeitsschritten gibt (zum Beispiel bei mehr als 500 Arbeitsschritten). Die Performance kann verbessert werden, indem Sie den Zwischenspeicher für die zugeordneten Workflows vergrößern. LRUBUFFERSIZE ist eine ungefähre Zahl von anstehenden Aufgaben, auf die ITPAM oder CA SDM sich aktiv beziehen. Der Standardwert ist "1000". Alternativ kann auch SDMLOOKUP deaktiviert werden, um die Performance auf Kosten einiger anderer Funktionen zu erhöhen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich beim CA SDM-Server an.
2. Legen Sie die Variablen "NX_MOBILE_WFM_ITPAM_LRUBUFFERSIZE" und "NX_MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERSIZE" auf einen entsprechenden Wert fest. Der Standard ist 1000 Einträge.
3. Legen Sie für die Variable "NX_MOBILE_WFM_ITPAM_DISABLE_SDMLOOKUP" den Wert "YES" fest. Diese Aktion deaktiviert die erweiterte Information (wie Startzeit, Priorität und Änderungsauftragsnummer).
4. Führen Sie den Befehl "pdm_options_mgr" aus, um jede Variable zu aktualisieren. Führen Sie zum Beispiel den Befehl "pdm_options_mgr" aus, um "MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERSIZE" wie folgt zu vergrößern:
`pdm_options_mgr -c -a pdm_option.inst -s MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERSIZE -v 2000`
5. Starten Sie den CA SDM-Server neu.

CAWF-Formularfelder werden nicht angezeigt

Symptom:

Nach dem Aktualisieren des CAWF-Formulars werden die Formularfelder von CAWF in der Genehmigungsfunktion nicht angezeigt.

Lösung:

Starten Sie CA SDM oder den CA SDM-REST-Dienst neu, und versuchen Sie es noch einmal. Um die CA SDM-REST-Dienste neu zu starten, verwenden Sie die folgenden Befehle:

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

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

In CA SDM erstellte Datenpartitionseinschränkungen werden nicht unterstützt

Die Genehmigungsfunktion berücksichtigt nicht die Datenpartitionseinschränkungen, die in CA SDM erstellt wurden. Daher kann der angemeldete Anwender alle Aufgaben und die dazugehörigen Informationen, ungeachtet der Datenpartition, sehen. Wenn eine Aufgabe einem authentifizierten Anwender zugewiesen wird, kann der Anwender die Aufgabe sehen.

Bekannt Probleme mit Open Space

Keine Anmeldung möglich

Symptom:

Sie geben Ihre Anmeldeinformationen für die Open Space-Funktion ein und tippen auf "Anmeldung". Eine Fehlermeldung wird angezeigt, und Sie werden nicht bei der Funktion angemeldet.

Lösung:

Folgende Ursachen können vorliegen:

- Wenn Sie eine falsche URL eingeben haben, korrigieren Sie die URL und melden Sie sich erneut an.
- Wenn die URL mit "/" endet, entfernen Sie "/", und versuchen Sie es erneut.
- Der CA Open Space-Server ist ausgefallen. Warten Sie, bis der Server wieder hochgefahren ist, und melden Sie sich dann wieder an.

Anhänge werden nicht angezeigt

Gültig für Android

Symptom:

Sie öffnen Mobile Enabler über die Web-URL und melden sich bei Open Space an. Sie öffnen ein Ticket und klicken auf den zugeordneten Anhang. Sie warten auf den Anhang, um ihn herunterzuladen, und versuchen, ihn im Download-Ordner zu öffnen. Der Anhang lässt sich nicht öffnen, und Sie erhalten eine Fehlermeldung.

Lösung:

Derzeit gibt es keine Lösung. Sie können die systemeigene Anwendung von Mobile Enabler auf Ihrem Mobilgerät bereitstellen und den Anhang anzeigen.

Anhang A: Zugänglichkeitsfunktionen

Wir bei CA Technologies möchten allen unseren Kunden unabhängig von ihrer Konstitution die Möglichkeit geben, unsere Produkte und die Dokumentation erfolgreich zu verwenden, um wichtige Geschäftsaufgaben zu erledigen. In diesem Abschnitt werden die zu CA SDM gehörenden Zugriffsfunktionen beschrieben.

Produktverbesserungen

CA SDM bietet erweiterte Zugriffsmöglichkeiten in folgenden Bereichen:

- Anzeige
- Ton
- Tastatur
- Maus

Sie können das Systemverhalten für sehbehinderte Anwender durch Verwendung eines Screen Readers optimieren. Sie müssen sich abmelden und wieder anmelden, damit diese Änderung wirksam werden kann. Wählen Sie im Menü "Hilfe" "Screen Reader-Verwendung" aus, um eine Übersicht über die Verwendung von CA SDM mit einem Screen Reader zu erhalten.

Hinweis: Die folgenden Informationen beziehen sich auf Windows-basierte und Macintosh-basierte Anwendungen. Java-Anwendungen können auf vielen Host-Betriebssystemen ausgeführt werden. Für manche davon existieren bereits Hilfstechnologien. Damit diese Hilfstechnologien den Zugriff auf Programme ermöglichen können, die in JPL geschrieben wurden, benötigen sie eine "Brücke" zwischen sich selbst in ihren systemeigenen Umgebungen und der Java Accessibility-Unterstützung in der Java Virtual Machine (Java VM). Diese Brücke hat ein Ende in der Java VM und das andere Ende auf den systemeigenen Betriebssystemen. Aus diesem Grund sieht die Brücke in jeder Plattform ein wenig anders aus. Oracle entwickelt derzeit sowohl die JPL- als auch die Win32-Seite dieser Brücke.

Anzeige

Sie können Sie die folgenden Optionen einstellen, um die Sichtbarkeit Ihrer Bildschirmanzeige zu verbessern:

Schriftart, Farbe und Größe von Elementen

Ermöglicht es, Schriftfarbe, Größe und andere visuelle Kombinationen auszuwählen.

Bildschirmauflösung

Ermöglicht es, die Pixelanzahl zu verändern, um Objekte auf dem Bildschirm vergrößert anzuzeigen.

Cursorbreite und Blinkrate

Ermöglicht es, den Cursor leichter sichtbar zu machen oder das Blinken zu verringern.

Symbolgröße:

Ermöglicht es, Symbole zur besseren Sichtbarkeit zu vergrößern, oder für vermehrten Bildschirmplatz zu verkleinern.

Hohe Kontrastschemen

Ermöglicht die Auswahl von besser sichtbaren Farbkombinationen.

Ton

Passen Sie die folgenden Optionen an, um "Ton" als Alternative zur visuellen Ansicht zu verwenden, oder um Computertöne besser hörbar zu machen:

Lautstärke

Ermöglicht es, den Ton des Computers leiser oder lauter zu stellen.

Text-zu-Rede

Ermöglicht es, Befehlsoptionen und Texte vorgelesen zu hören.

Warnungen

Ermöglicht die Anzeige von visuellen Warnungen.

Notizen

Gibt Ihnen akustische oder visuelle Zeichen, wenn Zugänglichkeitsfunktionen eingeschaltet werden.

Schemen

Ermöglicht es, Computertöne mit bestimmten System-Events zu verknüpfen.

Beschriftungen

Ermöglicht es, Rede und Töne durch Beschriftungen anzuzeigen.

Tastatur

Sie können die folgenden Tastaturanpassungen durchführen:

Wiederholungsrate

Ermöglicht es, die Geschwindigkeit einzustellen, mit der ein Zeichen wiederholt wird, wenn die entsprechende Taste gedrückt wird.

Töne

Ermöglicht es, beim Drücken von gewissen Schlüsseltasten Töne zu hören.

Einrastfunktion

Ermöglicht alternative Tastatureinstellungen, um das Tippen mit einer Hand oder einem Finger zu vereinfachen.

Maus

Mit folgenden Optionen können Sie das Verwenden der Maus schneller und einfacher machen:

Klickgeschwindigkeit

Damit können Sie bestimmen, wie schnell geklickt werden muss, um eine Auswahl zu treffen.

Klicksperrre

Ermöglicht es, Elemente hervorzuheben oder zu verschieben, ohne dabei die Maustaste gedrückt zu halten.

Aktion umkehren

Damit können Sie die Funktionssteuerung durch die rechte und linke Maustaste umkehren.

Blinkrate

Damit können Sie bestimmen, ob und wie schnell der Cursor blinken soll.

Zeigeroptionen

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Den Zeiger während des Tippen ausblenden
- Anzeigen, wo sich der Zeiger befindet
- Die Geschwindigkeit festlegen, mit der sich der Zeiger auf dem Bildschirm bewegt
- Größe und Farbe des Zeigers für bessere Sichtbarkeit einstellen
- Den Zeiger in Dialogfeldern standardmäßig auf eine bestimmte Stelle bewegen

Tastenkombinationen

In der folgenden Tabelle sind die in CA SDM unterstützten Tastenkombinationen aufgeführt:

Tastatur	Beschreibung
Strg+X	Ausschneiden
Strg+C	Kopieren
STRG+K	Weitersuchen
STRG+F	Suchen und Ersetzen
Strg+V	Einfügen
STRG+S	Speichern
STRG+UMSCHALTTASTE+S	Alles speichern
STRG+D	Zeile löschen
Strg+Pfeil nach rechts	Nächstes Wort
STRG+NACH-UNTEN	Bildlauf um eine Zeile nach unten
End	Zeilenende

Anhang B: Third-Party Acknowledgments

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