

CA Service Desk Manager

版本说明

r12.5



本文档和相关的计算机软件帮助程序（以下简称“本文档”）仅供用户参考，CA 有权随时修改或撤销本文档。

未经 CA 事先书面许可，不得擅自复制、转让、翻印、透露、修改或转录本文档的全部或部分内容。本文档属于 CA 的保密和专有信息，除非在与 CA 的单独保密协议中得到许可，否则不得透露或使用本文档。

尽管有上述规定，如果用户为本文档中所指的软件产品的经授权许可的用户，那么仍可打印合理数量的本文档副本供用户及与该软件有关的用户雇员内部使用，但所有 CA 版权声明和标识必须附在每一份副本上。

打印本文档副本的权利仅限于本软件适用的许可协议的有效期内。如果该许可因任何原因终止，用户应负责向 CA 书面证明已将本文档的所有完整和不完整的副本退回 CA 或销毁。

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

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

本文档由 CA 制作。

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

版权所有 © 2010 CA。保留所有权利。此处涉及的所有商标、商品名称、服务标识和徽标均归其各自公司所有。

CA 产品引用

本文档集涉及以下 CA 产品：

- CA Advantage™ Data Transformer (ADT)
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- CA Cohesion® Application Configuration Manager (CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
- CA 管理数据库 (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA Network and Systems Management (CA NSM)
- CA Portal
- CA Remote Control 管理器 (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA SiteMinder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow
- Unicenter Asset Portfolio Management (UAPM)

联系技术支持

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

目录

第 1 章： 欢迎使用	11
本文档涵盖内容	11
国际化支持	11
查找产品路演信息	12
第 2 章： 新特征，增强功能，修补程序	13
主要新功能	13
功能变更	14
产品集成变更	15
FIPS 140.2_06 支持	16
知识管理	16
知识管理 通知增强	16
文档链接关联关系	17
安全增强	17
自助服务和知识活动跟踪	17
变更和配置管理	18
基于配置项的自动分配	18
配置项副本	18
配置项协调	18
配置项维护窗口	19
CMDBf 配置项详细信息查看器	20
配置项相关的知识文档	20
Visualizer 增强	20
CA APM 集成增强	21
突发事件和问题管理	21
管理增强	21
分析师增强	21
自动分配手动触发器	22
CA IT PAM 工作流	22
CA Business Intelligence 报告增强	22
粒度功能	23
突发事件跟踪	23
突发事件和请求解决办法	23
LREL 重新实施	23
邮箱	26
多方租用增强	26
通知增强	28
停顿类型	29
优先级计算	29
症状代码	29

记分板限制	30
自助服务增强	30
特殊处理类型	30
状态转变和从项属性控件	31
目标解决办法和响应时间	31
使用条款	31
Support Automation	32
Support Automation 许可	32
Support Automation 预定义报告	33
Support Automation 通知增强	33
实时协助	34
已发布的修补程序	35
修正程序	35
第 3 章： 文档	41
查看 CA 总目录	41
新记录的功能	41
文档变更	42
非连贯指南	43
第 4 章： 系统信息	45
操作系统	45
IBM AIX 操作系统	46
Microsoft Windows 操作系统	46
Redhat Enterprise Linux 操作系统	47
Sun Solaris 操作系统	48
Novell SuSE Linux (SLES) 操作系统	49
VMware 操作系统	49
Microsoft Windows 客户端	50
Apple Mac OS 客户端	50
Web 浏览器	50
Mozilla Firefox Web 浏览器	51
Microsoft Internet Explorer Web 浏览器	51
Apple Safari Web 浏览器	51
Web 服务器	52
运行时环境软件要求	52
数据库管理系统	52
系统要求	53
Support Automation 最终用户工作站要求	54
Support Automation 分析人员工作站要求	54
Support Automation 客户端组件要求	55
Support Automation 服务器组件要求	55
FAST ESP 硬件要求	56
CA Business Intelligence 系统要求	56

CA IT PAM 系统要求	57
----------------------	----

第 5 章： 实施注意事项 **59**

查找升级信息和架构变更	59
查看产品兼容矩阵	60
查找 ADT 支持的操作环境	60
安装 CA EEM 而不指定 Java_Home 变量	61
Oracle 环境变量	61
自定义变更日历中的支持变更窗口	61
更新 CA Workflow 的备用服务器通讯	62
CA IT PAM 和 CA Service Management 的承租人支持	62
CA Service Desk Manager 和 CA APM 集成	63
将 CA APM 资产仅作为资产保留	63
CA Wily 与 CA CMDB 集成	63
CA CMDB 和 CA Cohesion 集成	64
CA IT PAM Orchestrator 日志消息	64
FAST 支持	64

第 6 章： 已知问题 **65**

关于 Oracle 10g 的迁移故障	65
64 位 Oracle 上的配置故障	65
更新与 CA Service Desk Manager r11.2 一起交付的 Tomcat	66
MDB 修补程序 17261861 Oracle for Windows	66
Oracle 和配置项名称搜索	67
Oracle 11g 第 1 版：在 CA Service Desk Manager 内启用区分大小写搜索功能	67
安装路径中支持的字符	68
名称字段中不支持逗号	68
GRLoader 兼容性	68
升级不会备份 <nxroot>/java/lib/GRLoader 中的 xlate 文件	69
如何查看日志文件	69
优先级计算在保存自助服务故障单后生成紧急度值	70
实施 CA Service Desk Manager 时出现警告消息	71
使用以前版 eTPKI 的 CA 产品在 CA Service Desk Manager 之后安装时，CA Service Desk Manager 无法启动	71
防病毒软件会延迟 CA Service Desk Manager 的启动	72
在 Windows AD 服务器上使用 TLS 的 LDAP 停滞或失败	72
IPV6 地址无法连接	73
从 Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2 和 Visualizer 到 CA Service Desk Manager 12.5 的升级失败	74
当安装目录包含空格时，无法在 UNIX/Linux 上正确安装或配置 CA Service Desk Manager	75
将记分板添加到多框表单时出错	75
错误从 CA Service Desk Manager 启动 CA IT PAM 流程查看器时出错	76
当 allow_unrestricted_asset_upd 选项未安装时，用户可以编辑使用 UAPM 11.3.4 创建的配置项（资产）	76
属于服务族的从项配置项不在变更排定程序上显示	77
版本控制选项卡日期格式	77

帮助集重新定义错误	77
金额字段的值在小数点处截短	78
搜索标题中包含多个空格的文档会导致失败	78
自动登录 InfoView 失败	79
中央管理服务器 (CMS) 未启动	79
安装后“管理”或“InfoView”页面未正确显示	80
无法在升级的系统上切换数据库	80
使用 AXIS 工具 WSDL2JAVA 生成存根类时将出现警告消息	80
在 Firefox 中, Web Intelligence 报告不显示在报告选项卡上	81
联机帮助错误消息	81
Crystal Reports 的值列表未刷新	81
使用 Windows 和 AIX 组合时出现多站点同步问题	82
配置项协调属性非承租人感知型	83
当启动 Support Automation 分析师和最终用户客户端时, Internet Explorer 中将出现错误消息	83
迁移后非活动 Support Automation 用户被设为员工访问类型	84
迁移之后, Support Automation 报告中的数据无法按 CA Service Desk Manager 变更单类别进行分组	84
Support Automation 创建名为 CA-SupportBridge 的临时文件夹	84
缺少“实时协助”、“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接	85
Support Automation Web 客户端最终用户不启动	85
在 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 数据库上执行清除操作不导出非活动用户	86
如果未安装 UTF-8 区域设置, CA Service Desk Manager 升级失败	86
EBR 搜索未显示推荐文档	86
在 Internet Explorer 上无法导出计划	87
Cygwin 环境导致应用程序问题	87
CA Workflow 过程定义不会被自动导入	87
在 Linux 上以非 root 用户身份登录 CA Workflow IDE 时, 将设置错误的 URL	88
ADT 安装失败	89
联合适配器安装问题	89
重复定义消息	90
大号 and 特大号字体不会在 Internet Explorer 7 和 8 中正确显示	91
大号 and 特大号字体不会在 Firefox 3.0 中正确显示	91
将 CA Wily 数据载入到 CA CMDB 时发生错误	92
无法为企业服务族配置项启动 CA Cohesion ACM 树详细信息	92
联系人列表上的承租人列	92
多方租用和 Visualizer	93
Visualizer 关系性能	93
Visualizer 服务器名称中的下划线 (_)	94
为 Visualizer 设置浏览器区域设置	94
知识管理中 Firefox 的限制	95
打印的知识文档在迁移之后包含大空格	95
安装 知识管理 后搜索新知识可能会失败	96
无法查看零大小的知识附件	96
如果 CA Service Desk Manager 和 FAST ESP 安装在相同的服务器上, Oaserver 将无法启动	97
FAST ESP 安装无法执行 Windows.dst	97
启动和停止 FAST 注意事项	98
启用 QPS FAST ESP 许可限制日志记录	100

使用中文、日语和朝鲜语时 FAST ESP 上的突出显示文本和拼写检查	100
FAST ESP 许可每秒支持两次查询	100
在 Linux 系统上卸载 FAST 时出现的问题	101
手动卸载 CA Service Desk Manager	101
迁移不删除 WorldView 类选项	102
JAWS 和自动表单模式	102
JAWS r10 和 Tab 键	103
JAWS 和 Firefox 3.5.5	103
放大镜不聚焦	104
运行命令行实用工具时发生库错误	104
配置 InfoView 登录页	104
CA Business Intelligence Web 报表选项	105
搜索结果可能会返回错误的文档数	106
本地化问题	106
Windows 系统上的本地化版本	106
安装程序和组件安装程序未正确地转换	106
CA EEM Install Fails on Windows 2008 SP2	107
用于 EEM 文档和 UI 项的两个 Windows 菜单快捷方式	107
上下文菜单中不起作用的热键	108
报告未得到正确翻译	108
选项列表中的一些值未翻译	108
本地化噪音词	108
别名未经本地化	109
8.3 文件名创建和扩展字符的支持	109
不正确的表图标显示	109
命令行工具无法显示特殊的拉丁、日文和中文字符	110
Windows 上命令行工具输出字符串错误	110
拼写检查不如预期那样有效	111
对于所有本地化版本，仅美国各州和加拿大各省显示	111
Linux SuSE 安装和配置中不显示的字符	111
热键被定义为 (\$)	111
升级过程中字符未转换	112
电子邮件主题未翻译	112
CA CMDB Visualizer 日期帮助程序中没有翻译“Month”和“Day”	112
CA CMDB Visualizer 日期格式无法本地化为日文和中文	112
CA Workflow IDE 中的过程定义显示为英语	112
Support Automation 最终用户协助会话页显示为英语	113
知识搜索分析在本地化版本中被设为英语	113
CA Business Intelligence 安装程序向导在日语版本中被部分翻译	113
安装 CA Business Intelligence 后，InfoView 下没有 CA Service Desk 报表	114
当从 BusinessObjects InfoView 导出 PDF 报告时，其中显示模糊的日语字符	114
Web Screen Painter 在设计模式下显示英语字符串	114
文档问题	115
联机帮助 - 创建特殊处理类型	115
联机帮助 - 启用自动分配仅适用于基于位置的自动分配	115
管理指南 - 版本控制选项卡显示来自所有族的 CA APM 审核跟踪信息	116

管理指南 - 如何使用邮箱规则 TextAPI 默认和 TextAPI 忽略传入设置	116
管理指南 - 如何创建匹配每个进站消息的邮箱规则	117
管理指南 - PDM 函数	118
实施指南 - 在 Oracle 上安装 MDB (Windows)	119
实施指南 - CA EEM 安装	121
实施指南 - AIX (主服务器) 和 Java Runtime Environment (JRE)	121

附录 A: 辅助功能 **123**

产品增强	123
------------	-----

第 1 章： 欢迎使用

欢迎使用 CA Service Desk Manager r12.5。

此部分包含以下主题：

[本文档涵盖内容](#) (p. 11)

[国际化支持](#) (p. 11)

[查找产品路演信息](#) (p. 12)

本文档涵盖内容

本文档提供了有关系统要求、安装注意事项、常规实施注意事项、文档的信息，以及就安装和使用 CA Service Desk Manager 与 CA 技术支持联系的信息。此外，本文档还提供了本版本中 CA Service Desk Manager 在功能上的增强和变更的概述信息。

注意：在发布时，CA Service Desk Manager r12.5 支持本文档中列出的操作系统和第三方软件。 For assistance, contact Technical Support at <http://ca.com/support>. 有关完整的安装说明，请参阅安装介质上的“实施指南”。 有关完整的升级信息，请参阅 support.ca.com 上的 CA Service Desk Manager 升级信息页面。

详细信息：

[查找升级信息和架构变更](#) (p. 59)

国际化支持

国际化产品是一种英文产品，可在所需操作系统和第三方产品本地语言版上正确运行，并支持本地语言数据的输入和输出。在国际化产品中，还可以指定日期、时间、货币和数字格式等的本地语言惯用设置。

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

除英文版的 CA Service Desk Manager 外，CA 仅支持下表中列出的语言。

对象联系人	国际化	已翻译
巴西语	是	否
中文（简体）	是	否
中文（繁体）	是	否

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

查找产品路演信息

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

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

查找 CA Service Desk Manager 产品路线图

1. 打开浏览器，转到 <http://support.ca.com>。
此时将出现“CA 在线支持”页。
2. 登录到 CA 在线支持。
3. 从“根据产品列出支持，请选择产品”页面的下拉列表中选择 CA Service Desk Manager。
CA Service Desk Manager 页面将显示。
4. 滚动到“产品状态”部分，然后单击“CA Service Desk Manager 产品路线图”链接。
此时将出现 CA Service Desk Manager 产品路线图。

第 2 章： 新特征，增强功能，修补程序

此部分包含以下主题：

[主要新功能](#) (p. 13)
[功能变更](#) (p. 14)
[产品集成变更](#) (p. 15)
[FIPS 140.2 06 支持](#) (p. 16)
[知识管理](#) (p. 16)
[变更和配置管理](#) (p. 18)
[突发事件和问题管理](#) (p. 21)
[Support Automation](#) (p. 32)
[已发布的修补程序](#) (p. 35)
[修正程序](#) (p. 35)

主要新功能

CA Service Desk Manager r12.5 提供了以下主要功能：

- 精细管理
- 增强了多方租用，使其包括承租人层级结构模型和子承租人
- 电子邮件集成和通知改进
- 状态转变控制管理
- 增强了配置项调整
- 提高了自动化程度，使 ITIL v3 遵从性得到改进
- 自动关闭已解决的突发事件
- 服务目标模板
- 跨组件调整技术
- 改进了与 CA IT PAM 的配合度
- Support Automation 增强
- 用户界面改进

详细信息：

[管理增强](#) (p. 21)
[多方租用增强](#) (p. 26)
[邮箱](#) (p. 26)
[通知增强](#) (p. 28)
[状态转变和从项属性控件](#) (p. 31)
[配置项协调](#) (p. 18)
[CA IT PAM workflow](#) (p. 22)
[目标解决办法和响应时间](#) (p. 31)
[产品集成变更](#) (p. 15)

[Support Automation](#) (p. 32)
[分析师增强](#) (p. 21)

功能变更

在 r12.5 中，以下 CA Service Desk Manager、CA CMDB 和 Support Automation 功能已变更：

- CA Service Desk Manager Knowledge Tools
 - Knowledge Tools 已重命名为知识管理。
 - 在将图像插入到文档或 HTML 编辑器中的模板后，图像预览不可用。
- 变更影响分析器 (CIA)
CA CMDB 和 CA CMDB Visualizer 取代了 CIA 功能。CIA 组件已删除。
- 自修复自动化
Support Automation 不再支持自修复自动化。
- TConnect
Support Automation 分析师无法启动 (TConnect) 协助会话。Support Automation 最终用户代理安装程序可用，但 Support Automation 协助会话总是在最终用户登录 CA Service Desk Manager 且从 CA Service Desk Manager 界面启动 Support Automation 最终用户客户端之后才建立起来的。
- Support Automation 脚本框架函数
在本版 CA Service Desk Manager 中不赞成使用下列脚本框架函数：
 - SetLoginField
 - GetLoginField
 - SetProfileField
 - GetProfileField
 - AddKeyword
 - AssignToCategory
- Support Automation 系统属性
在本版 CA Service Desk Manager 中不赞成使用下列系统属性：
 - system.selfServe.maxScriptsAllowed
 - system.selfServe.maxSessionTimeAllowed
- FAXserve
CA Service Desk Manager 不再支持 FAXserve。Cheyenne FAXserve 不再作为一个产品提供。

详细信息:

[知识管理](#) (p. 16)

[Support Automation](#) (p. 32)

产品集成变更

在 r12.5 中，以下 CA Service Desk Manager、Support Automation、CA CMDB、CA APM 和 CA Service Management 集成已变更：

■ CA Support Automation

CA Support Automation 在独立环境中不再可用。CA Service Desk Manager 安装中包含 Support Automation 功能。默认情况下，CA Service Desk Manager 配置启用 Support Automation。

注意：无法再在 Support Automation 中使用分支，必须将其转换为承租人。在 CA Service Desk Manager 中启用 Support Automation 之前，应迁移分支。有关将分支迁移到承租人的更多信息，请参阅“实施指南”。

■ CA CMDB

CA CMDB 在独立环境中不再可用。但是，在安装 CA Service Desk Manager 的过程中，可以指定将独立的 CA CMDB 实施迁移到 CA Service Desk Manager。

■ CA APM

现在，CA Service Desk Manager 和 CA APM 共享由这两种产品管理的配置项/资产的属性标签。

■ CA Service Management

CA Service Management r12.5 用户可以通过 CA Service Desk Manager 界面直接访问产品。管理员必须执行设置工作，CA Service Desk Manager 才可提供该访问。

注意：有关将 CA Service Management 与 CA Service Desk Manager 集成的信息，请参阅 CA Service Management 文档。

■ 单一入口点

单一入口点根据 CA Service Desk Manager 的“员工自助服务”页为 CA Service Desk Manager 和 CA Service Management 提供了一个通用入口页。CA Service Desk Manager 和 CA Service Management 在同一生产环境中集成时，单一入口点为 CA Service Desk Manager 的“员工自助服务”界面。

注意：有关配置单一入口点的信息，请参阅“实施指南”。

FIPS 140.2_06 支持

联邦信息处理标准 (FIPS) 发布 140-2 (FIPS PUB 140-2) 是用于认可加密模块的美国政府计算机安全标准。美国国家标准技术研究院 (NIST) 发布并维护该标准。

CA Service Desk Manager 支持符合 FIPS 的加密技术。通过使用 CA eTrust PKI 版本 3.2.1 (最低), CA Service Desk Manager 符合 FIPS 140-2。这些应用程序库使用符合 FIPS 的 RSA Crypto-C ME 2.0。

知识管理

CA Service Desk Manager r12.5 为知识管理提供了新功能。这些功能可帮助管理员和最终用户管理环境中的知识文档。例如,可以链接具有主从关联关系的知识文档。

知识管理 通知增强

知识管理通知在以下几个方面得到增强:

- 早期版本(如 r12.0 和 r12.1)中的知识管理通知数据在升级到 r12.5 后使用 CA Service Desk Manager 通知引擎,以帮助管理员管理知识通知。
注意: KT_REPORT_CARD 表中的数据不会迁移到 r12.5 中。
- 管理员可以查看以下有关用户在其环境中提交的知识的的信息:
 - 过去 365 天内发布的已提交文档百分比。例如,该信息可帮助管理员确定常见问题,并有助于他们为解决这些问题做准备。
 - 过去 365 天内对每个已提交文档的平均页面访问次数。例如,该信息可帮助管理员确定用户查看频率最高的文档。
 - 过去 365 天内对知识文档的平均投票数。例如,该信息可帮助管理员确定用户给予高度评价、可帮助他们解决常见问题的文档。
- 管理员可以使用默认“知识报表卡”通知活动对象、通知规则、宏以及消息模板来管理分析人员与使用知识环境的用户之间的交互。

文档链接关联关系

按照以下关联关系链接知识文档：

- 用户可以将知识文档链接为主项文档或从项文档，以创建主项-从项关联关系。
- 用户可以将知识文档链接到特定承租人或多个承租人。
- 管理员可以在将 CA Service Desk Manager 升级到 r12.5 后，将附加链接标记添加到 CA Service Desk r12.0 知识文档模板。
- 对链接对象的变更会显示在文档的历史记录中。

安全增强

知识管理的安全性和权限设置得到了增强，如下所述：

- 分析人员和最终用户在使用常见问题、搜索和相关文档时，只能对他们具有相应权限的知识文档和知识类别进行访问。
数据分区约束用于管理组和角色权限限制。
- 管理员可以根据组和 CA Service Desk Manager 角色来设置知识文档和知识类别权限。
- 当权限选择为空时，特权用户可以创建和修改知识文档和知识类别。

在 CA Service Desk Manager 的以前版本中，要授予写权限，需要分析人员在“权限”选项卡中为某个类别上的写权限至少指定一个用户组。r12.5 版本允许写权限的选择为空。

自助服务和知识活动跟踪

CA Service Desk Manager 跟踪自助服务和知识活动，如下所示：

- 管理员从快速配置文件和最终用户联系人记录中查看跟踪的操作。
- 管理员跟踪状态检查事件，如每次最终用户通过相应的链接打开故障单。
- 特权用户跟踪其活动创建了事件的用户的承租人和访问类型。
- 特权用户监视承租人活动以进行报告。
- 管理员跟踪用户通过相应的链接查看知识文档的期限。
- 管理员跟踪已打印并通过电子邮件发送给其他最终用户的知识文档。
- 管理员跟踪知识文档的版本号以比较各个版本。
- 管理员修改 NX.env 文件中的 @NX_EVENT_LOG_EXCLUDE 变量，以便在该版本中自定义其他事件日志记录排除。

注意：事件存储在 event_log 表中。有关事件日志记录排除的详细信息，请参阅“实施指南”。

- 管理员使用默认事件日志规则来存档和清除事件日志数据。

变更和配置管理

CA Service Desk Manager r12.5 为变更和配置管理提供了新功能。这些功能可帮助管理员和最终用户管理变更。例如，您可以显示与某个配置项关联的所有维护窗口。

基于配置项的自动分配

基于配置项的自动分配允许您创建适用于特定方案的特定组任务分配。您可以指定，对于为特定区域打开的请求/突发事件/问题故障单，与该故障单关联的配置项的属性值控制其任务分配。

基于配置项的自动分配和基于位置的自动分配是排他性选项，因为您只可以选择一种算法用于请求/突发事件/问题区域。创建基于配置项和基于位置的自动分配模式后，二者都可用来分配故障单；但是，基于配置项的自动分配与基于位置的自动分配不同，因为只要故障单或配置项的请求/突发事件/问题区域发生变更，基于配置项的自动分配就会重新分配故障单。

配置项副本

您可以通过复制配置项及其属性来创建具有不同名称的配置项。传统配置项关联关系（例如，主项/从项关联关系）总是包括在复制的配置项中。您可以选择在复制的配置项中包括配置项业务管理关联关系（例如，“影响分析器”选项卡上的从项配置项和主项配置项的关联关系）。

注意：根据您的角色，您可以使用“Service Desk”选项卡来复制配置项。

配置项协调

CA Service Desk Manager 增强了配置项调整。管理员可以执行以下操作：

- 在执行之前暂存配置项和关联关系事务。配置项进入暂存区之后，您可以使用 CA Service Desk Manager Web 界面或本机 SQL 来操纵配置项和关联关系事务。
- 验证配置项和关联关系事务，以避免创建重复项。查看每个事务和潜在配置项，可手动更新事务并将其与目标配置项协调一致，如下所示：
 - 列出 CMDB 中可与事务匹配的潜在配置项。
 - 通过 Web 界面停用 TWA 中的行。
 - 通过 GRLoader 停用 TWA 中的行。

注意：您不必删除 Web 界面中的行，因为使其处于非活动状态即可将其从通用资源加载程序 (GRLoader) 处理和联机显示中删除。

- 仅显示并管理相关配置项一次。
在执行多次导入操作后，无需对每个配置项进行重复编辑。 例如，您可执行以下操作：
 - 通过比较识别特征来识别模糊配置项和事务。
 - 取代不需要的模糊配置项。
 - 为所有模糊事务指定目标配置项。
 - 对非活动或成功事务实施存档/清除。
- 存档和清除包含已过期信息的工作区。

配置项维护窗口

CA Service Desk Manager 还为维护窗口提供了其他变更管理功能，如下所示：

- 全局定义或非全局定义
您可以将一个配置项与一个或多个非全局维护窗口相关联。 当变更全局或非全局设置时，系统将显示消息，通知您变更设置的后果。 例如，如果尝试将一个维护窗口从非全局变更为全局，系统将显示一条消息，警告您该窗口与一个或多个配置项相关联。
注意：中断窗口只能是全局的。
- 配置项关联
您可以查看显示与某个配置项关联的所有维护窗口的报表， 还可以查看与特定维护窗口关联的所有配置项。
- 附在变更单上的 CI
将显示附在变更单上的 所有 CI 和它们在变更排定程序的从属服务。 现在将显示属于族“企业服务和服务”的相关 CI。

CMDBf 配置项详细信息查看器

CA Service Desk Manager 提供了 CMDBf 配置项详细信息查看器来显示管理数据存储库 (MDR) 之间的配置项联合的结果，如下所示：

- 在“配置项详细信息”页（或配置项列表上的配置项快捷菜单）上，单击“CMDBf 查看器”同时查看联合的 CMDB 与 MDR 的配置项属性。
- 在“联合视图”页上，单击“检索”可更新任何联合 MDR 中的信息。

此功能需要支持 CMDBf 的 MDR。您可以将 MDR CMDBf 端点配置为在“联合视图”中显示其结果。

为方便阅读，CA CMDB 元数据文件可以调整 MDR 属性名称和 CA CMDB 属性名称。

注意：有关 MDR 配置的详细信息，请参阅“实施指南”。有关调整的详细信息，请参阅“管理指南”。

配置项相关的知识文档

您可以查看以下由知识库存储为知识文档的配置项相关信息：

- 各个配置项。
- 配置项类 - 类用于标识您的企业所支持的配置项的常规类别，如调制解调器、路由器、中继器和桥接。
- 配置项族 - 族是配置项（如硬件、软件和服务）的广义类别。例如，“硬件”族可包含类，如调制解调器、路由器、中继器和桥接。族按类型对配置项进行分类，并为每个配置项分配属性。
- 配置项模型 - 模型包含关于特定制造商为您的企业提供的产品的特定信息。例如，您可以将某个特定软件公司定义为制造商，然后，可以将该公司为您的企业提供的每个应用程序定义为模型。

通过“配置项详细信息”页，可以查看相关知识。此页面包含一个“知识”选项卡，其中列出了与配置项相关的知识文档的链接。

Visualizer 增强

CMDB Visualizer 包含以下增强功能：

- CA Service Desk Manager 用户的角色决定可用的功能。Visualizer 启动时，角色或功能组中的所有 CA Service Desk Manager 变更都是透明的。
- 新的因果配置项内置筛选将“根本原因”和“影响分析”结果组合在一起。
- 绘图性能显著改善。此外，还可以使用“取消”功能停止绘图。

CA APM 集成增强

CA Service Desk Manager 和 CA APM 集成已得到增强，可提供以下功能：

- 由这两个产品管理的配置项/资产的共享属性标签。
- 在“配置项详细信息”页的“联系人”选项卡上，可获取 CA Service Desk Manager 配置项的其他 CA APM 联系人属性。

突发事件和问题管理

CA Service Desk Manager r12.5 提供了一些新功能，可帮助您管理突发事件和问题故障单。例如，通过优先级计算，可以基于业务方案管理故障单。另外，通过自动关闭 CA Service Desk Manager 故障单，可以精简故障单管理流程。

管理增强

CA Service Desk Manager 管理界面在以下几个方面得到增强：

- 管理员可以使用可配置的设置来允许自动关闭 CA Service Desk Manager 故障单。故障单被设置为“已解决”状态时，该故障单将在指定的营业时间内被自动关闭。发送给最终用户的“自动关闭”活动通知显示关闭故障单前的业务时间。小时数是可配置的且特定于承租人的。如果状态在可配置的小时数结束之前发生更改，将取消故障单关闭。
- 为某个 CA Service Desk Manager 故障单生成一个活动时，管理员可以将该活动传播到一个或多个相关的故障单。例如，从突发事件创建的问题记录可以在问题得到解决时更新突发事件记录。该活动发生时，会为相关故障单生成活动日志。基于每个活动通知内设置的属性，活动日志将被传播给相关的故障单。相关故障单的属性将不会被修改。

分析师增强

CA Service Desk Manager 分析人员界面在以下几个方面得到增强：

- CA Service Desk Manager“搜索列表”页的第一行中的每个列名称都包含一个排序选项，用户可以使用该选项按升序或降序对任何列进行排序。可以使用 Web Screen Painter 中的列表设计器来启用或禁用列表表单上的列排序。
- 通过单击搜索列表表单上的“导出”按钮，用户可以将列表结果导出到 Excel，以便在 CA Service Desk Manager 之外使用。可以执行下列操作来管理导出的文件：
 - 使用选项管理器中的 Export_Max_Fetch_Rows 选项来限制导出的行数。
 - 使用 Web Screen Painter 中的列表设计器指定导出属性，以控制列表中任何列的格式和标题信息。

自动分配手动触发器

您可以设置 **CA Service Desk Manager** 以便让分析人员从故障单手动触发自动分配任务。例如，如果在创建故障单时未正确对其进行分类，则该故障单将分配到错误的组和受理人。在编辑该故障单以指定正确的组后，分析人员可以单击“自动分配”按钮以基于该故障单中更新后的信息来触发自动分配任务。

活动日志将记录分配活动并跟踪关键性能指标 (KPI)。该信息有助于管理了解分类不当的故障单数，并识别通过频繁运行故障单自动分配来避免工作的分析人员。

CA IT PAM workflow

通过 **CA IT PAM**，可以在企业 IT 环境中跟踪硬件和软件管理任务。除了实现任务自动化的功能外，**CA IT PAM** 还可以管理用户交互，例如审批和通知，以便在生产环境中实现遵从性和准确性。**CA IT PAM** 的这些功能使其成为在整个 IT 组织中进行 workflow 管理时的最佳工具。

通过 **CA Service Desk Manager**，用户可以选择带有 **CA IT PAM** 进程实例的故障单。用户可以登录到 **CA IT PAM** 服务器以查看和批准 workflow 任务。**CA IT PAM** 进程实例的状态发生变更时，相应的信息会显示在故障单的“workflow 任务”选项卡上。

CA Business Intelligence 报告增强

CA Business Intelligence 报告功能在以下几个方面得到增强：

- 管理员和经理可以使用 **BusinessObjects InfoView (InfoView)** 中的显示板报告来监视所有故障单类型（请求/突发事件/问题、变更单或投诉）的 **CA Service Desk Manager** 日常操作。每个报表都包含在活动故障单上操作的顶级操作者的相关分析，因此您可以监控其进度。您可以通过个人的预定义显示板报表或使用公司显示板在一个视图中查看所有 **CA Service Desk Manager** 日常操作。
- **Support Automation** 管理员可以使用 **InfoView** 中显示的 **Support Automation** 预定义报表来报告协助会话的分析人员登录详细信息和量度。
- **CMDB** 管理员可以在 **InfoView** 中查看报表，该报表显示与已配置的维护窗口一起链接到多个服务的配置项的量度。
- 配置 **CA Business Intelligence** 期间，在一个 **CA Service Desk Manager** 语义层中提供了 **CA Service Desk Manager** 和知识管理的报表对象。

粒度功能

功能访问区域使您能够提供对于各种功能组件的粒度式访问权限。先前版本的 **CA Service Desk Manager** 包括八个固定的功能访问组以限制对各种定义对象的访问。而目前，您可以变更角色的访问级别或添加新的功能访问区域，以便对系统进行控制。

突发事件跟踪

突发事件跟踪允许分析人员通过为突发事件选择一个或多个标志来跟踪该突发事件。分析人员指定的信息为您的组织提供用于报告突发事件的量度。例如，分析人员可以指明突发事件未正确得到分配。报告中出现很多未正确得到分配的故障单时，您的组织将会意识到必须调整任务分配。

例如，分析人员可以指定信息，帮助您的组织：

- 改善支持组织内低层的 SLA 响应和关闭速度
- 标识被错误分配的故障单
- 指示已使用远程控制工具来解决故障单

注意：管理员安装“`efficiency_tracking` 选项管理器”选项后，分析人员即可使用“突发事件”详细信息页的“效率跟踪”选项卡上显示的跟踪选项。有关突发事件跟踪的详细信息，请参阅“管理指南”和联机帮助。

突发事件和请求解决办法

突发事件管理主要解决导致服务中断的事件或影响最终用户的危机。有关解决办法的信息可帮助分析人员搜索并识别问题是什么，以及如何解决问题。对于突发事件和请求故障单，分析人员可以指出解决办法的具体内容，以及他们如何实施解决办法。

管理员可在突发事件和请求故障单上创建和编辑可供分析人员使用的解决办法代码和方法。例如，您可以创建用于请求且详细说明所用解决办法的解决办法代码。

LREL 重新实施

CA Service Desk Manager 通过变更系统管理对象和数据的方式来重新实施列表关联关系 (LREL)。在以前的版本中，通过 `LREL majic` 语句和对对象来说明多对多的数据关联关系。在本版本中，系统将多对多关联关系存储在单独的表和对象中。例如，通过查看新的 `usp_lrel_asset_chgnr` 表和对应的 `lrel_asset_chgnr` 对象，您可以看到变更单和配置项之间的关联关系。此外，新的反向关系 (BREL) 属性将替换每个相关对象中的原始 LREL 属性。

LREL 重新实施还消除了存储在数据库中属性名称的需要。BREL 使用外键单一关联关系 (SREL)，此类关联关系易于连接和索引。系统会自动将表和对象关联关系迁移到新的对象和表。此外，客户定义的 LREL 构造也将自动迁移。

注意：有关 LREL 迁移的详细信息，请参阅“实施指南”。

在本版本中，废弃了以下对象和表。在迁移期间，系统会将数据复制到新的 LREL 表。系统使用新的 LREL 表和对象，但仍会在旧表中保留升级时出现的数据，以供参考。

DBMS 名称	对象名称
atmnt_lrel	atmnt_lrel
buslrel	bmlrel
ccat_grp	chgcatt_grp
ccat_loc	chgcatt_loc
ccat_wrkshft	chgcatt_workshift
grp_loc	grp_loc
icat_grp	isscatt_grp
icat_loc	isscatt_loc
icat_wrkshft	isscatt_workshift
km_lrel	kmlrel
lrel	lrel1
pcatt_grp	pcatt_grp
pcatt_wrkshft	pcatt_workshift
wftpl_grp	wftpl_grp

迁移自动创建以下表和对象，以便管理多对多数据关系：

DBMS 名称	对象名称
usp_lrel_asset_chgnr	lrel_asset_chgnr
usp_lrel_asset_issnr	lrel_asset_issnr
usp_lrel_att_cntlist_macro_ntf	lrel_att_cntlist_macro_ntf
usp_lrel_att_ctplist_macro_ntf	lrel_att_ctplist_macro_ntf
usp_lrel_att_ntflist_macro_ntf	lrel_att_ntflist_macro_ntf
usp_lrel_attachments_changes	lrel_attachments_changes
usp_lrel_attachments_issues	lrel_attachments_issues
usp_lrel_attachments_requests	lrel_attachments_requests

DBMS 名称	对象名称
usp_lrel_aty_events	lrel_aty_events
usp_lrel_bm_reps_assets	lrel_bm_reps_assets
usp_lrel_bm_reps_bmhiers	lrel_bm_reps_bmhiers
usp_lrel_cenv_cntref	lrel_cenv_cntref
usp_lrel_dist_cntlist_mgs_ntf	lrel_dist_cntlist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ctplist_mgs_ntf	lrel_dist_ctplist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ntflist_mgs_ntf	lrel_dist_ntflist_mgs_ntf
usp_lrel_false_action_act_f	lrel_false_action_act_f
usp_lrel_false_bhv_false	lrel_false_bhv_false
usp_lrel_kwrds_crsolref	lrel_kwrds_crsolref
usp_lrel_notify_list_cntchgntf	lrel_notify_list_cntchgntf
usp_lrel_notify_list_cntissntf	lrel_notify_list_cntissntf
usp_lrel_notify_list_cntntf	lrel_notify_list_cntntf
usp_lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist
usp_lrel_oenv_orgref	lrel_oenv_orgref
usp_lrel_status_codes_tsktypes	lrel_status_codes_tsktypes
usp_lrel_svc_grps_svc_chgcat	lrel_svc_grps_svc_chgcat
usp_lrel_svc_grps_svc_isscat	lrel_svc_grps_svc_isscat
usp_lrel_svc_grps_svc_pcat	lrel_svc_grps_svc_pcat
usp_lrel_svc_grps_svc_wftpl	lrel_svc_grps_svc_wftpl
usp_lrel_svc_locs_svc_chgcat	lrel_svc_locs_svc_chgcat
usp_lrel_svc_locs_svc_groups	lrel_svc_locs_svc_groups
usp_lrel_svc_locs_svc_isscat	lrel_svc_locs_svc_isscat
usp_lrel_svc_locs_svc_pcat	lrel_svc_locs_svc_pcat
usp_lrel_svc_schedules_chgcat_svc	lrel_svc_schedules_chgcat_svc
usp_lrel_svc_schedules_isscat_svc	lrel_svc_schedules_isscat_svc
usp_lrel_svc_schedules_pcat_svc	lrel_svc_schedules_pcat_svc
usp_lrel_true_action_act_t	lrel_true_action_act_t

DBMS 名称	对象名称
usp_lrel_true_bhv_true	lrel_true_bhv_true

邮箱

通过邮箱，最终用户（如员工或客户）可以向服务台发送电子邮件，以及更新或创建故障单。通过邮箱和邮箱规则，您可以在特定模板中打开或更新故障单，对故障单进行分类或将其分配到特定组。您可以创建多个邮箱，以便访问多台服务器上的各个电子邮件帐户，并且可以为每个邮箱附加一组单独的邮箱规则。

该版本中的增强功能包括：支持多个邮箱，改进了客户使用电子邮件信件时的可用性和安全性，以及邮箱策略。

以下邮箱详细信息可帮助您管理进站电子邮件：

- 传入邮件协议 - 使用邮局协议 (POP3) 或 Internet 消息访问协议 (IMAP 或 IMAP4) 从邮件服务器检索进站电子邮件。
- 邮箱规则 - 使用向某个邮箱传送邮件时必须执行的操作和/或回复。规则会将模式与传入邮件进行比较，并且属于特定的邮箱。您可以删除规则，也可以通过使其处于非活动状态来禁用规则。
- 邮箱策略 - 通过以下方法保护您的组织免受电子邮件滥用的危害：
 - 包含列表可将电子邮件接收限制为仅接收特定电子邮件地址（例如，`user@company.com`）或电子邮件域（例如，`company.com`）发送的邮件，或者允许接收任意地址发送的邮件。您还可以使用包含列表将单个地址设置为排除列表中的域的例外。
 - 排除列表列出不需要的电子邮件地址或电子邮件域。
 - “每小时的最大邮件数”限制任意电子邮件地址每小时处理的电子邮件数。某个电子邮件地址超出限制时，会将其添加到排除列表。将电子邮件地址从排除列表中删除之前，不允许对该电子邮件地址做进一步的处理。您可以使用此功能阻止淹没式拒绝服务 (DoS) 攻击。

多方租用增强

现在, CA Service Desk Manager 支持在承租人之间进行更复杂的数据共享。除增强的数据共享之外，多方租用还支持不同产品共享同一 MDB。例如，CA Service Catalog 还支持深度不受限制的承租人层级结构。

重要信息！ 如果要在多方租用环境中配置 **Support Automation**，首先必须分别将 **CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5** 分支迁移到 **r12.5** 承租人，然后再在 **CA Service Desk Manager** 中启用 **Support Automation**。有关将分支迁移到承租人的更多信息，请参阅“实施指南”。

多方租用包括以下增强功能：

- 承租人层级结构，允许子承租人（例如，承租人中的部门或站点）包含独立的业务规则和数据，同时与其主项承租人共享某些业务数据。CA Service Desk Manager 支持深度限制为 40 的承租人层级结构，尽管服务提供商可以指定限制，或声明单个承租人不能拥有子承租人。
- 在承租人之间进行更复杂的数据共享。在以前的版本中，承租人只能更新自己的数据，只有服务提供商承租人能够更新其他承租人的数据。在 CA Service Desk Manager r12.5 中，可以单独为角色指定读权限和写权限，而且服务提供商可以授权承租人更新其他承租人。可以通过该功能向子承租人授予承租人写权限，但体系结构不限制其应用。
- 增强了配置项的灵活性，其中包括以下方面：
 - 只要具有模糊标识属性的配置项（有时称为重复的配置项）属于不同的承租人，就会得到许可。
 - 服务提供商配置项可链接到承租人配置项
 - “承租人详细信息”页显示与该承租人关联的配置项
 - “配置项详细信息”页显示受该配置项影响的承租人
 - 某个配置项在承租人之间共享时，承租人并不知道该配置项已共享。每个承租人只能看到自己的数据。
 - 服务提供商承租人可以看到多个承租人的配置项和关联关系。
- 增强的 Support Automation 灵活性，其中包括以下方面：
 - 系统首先基于用户的承租人上下文对查询进行处理，然后进行公共设置。
 - 管理员配置特定于承租人或公共环境的系统选项。
 - 管理员自定义 Support Automation（如隐私级别和商标），并为特定承租人或系统配置队列。
 - 管理员在非租用表或具有空承租人的承租人可选表中创建承租人，并将默认数据设置为公共。这些数据对象包括实时协助工具、本地化、导管规则、系统属性、默认队列等。
 - 在自动化任务编辑器中创建分类并更新脚本时，具有相应角色权限并对多个承租人具有访问权限的分析人员和管理人员可选择相应的承租人。
 - 分析人员在其承租人访问上下文中提供最终用户支持。例如，分析人员只能在承租人具有写权限的上下文中为承租人创建协助会话。

重要信息！ 对承租人没有读取权限的分析人员无法启动 Support Automation 分析人员客户端，一条警告消息将显示在 CA Service Desk Manager 中，例如，来自主要的 Support Automation 选项卡或一个故障单。

- 属于服务提供商承租人的分析人员可以与任何承租人的最终用户进入协助会话。承租人分析人员只能与自己的承租人和子承租人的最终用户进入会话。

重要信息! 如果非服务提供商分析人员对主项级、同级或不相关的承租人具有写权限，则必须更新该承租人的功能访问。

- 分析人员使用实时协助工具、监视队列、主持协助会话等，但仅限于拥有写权限的承租人。
- 类、族和模型都可以租用，并且各自的列表和菜单都将自动限定承租人。

通知增强

CA Service Desk Manager 通知功能在以下几个方面得到增强:

- 从服务台接收通知的用户可以回复该通知。回复的文本将在通知他们的相关故障单中记录为注释。
- 用户（员工或客户除外）可以通过在电子邮件中使用显示接收者列表的链接或在活动日志中查看通知的所有接收者。将显示由于与活动通知关联而自动或手动收到通知的所有联系人，但不显示临时电子邮件地址，因为它们不与任何联系人记录相关联。
- 分析人员可以将手工通知发送给与系统中的联系人无关的电子邮件地址；这些电子邮件地址将与手工通知一起显示在活动日志中。
- 分析人员可以跟踪与用户的任何交互，并将手工通知发送给临时电子邮件地址。此跟踪可在用户外出或者无法正常访问其标准电子邮件帐户时提供帮助。
- 如果在将电子邮件通知提交到出站邮件服务器时出现错误，该邮件将在目录中排队。经过一段可配置的等待时间后，将自动重新尝试发送排队的邮件。如果邮件再次发送失败，将再次进入队列。为避免在出站邮件服务器可用时被塞满，单独排定每封邮件的重试。
- 通知短语会在最终用户的故障单通知消息中添加信息，例如以下短语：

回复该通知，以将附加信息添加到故障单中

短语可提供标准化纯文本或 HTML 格式文本，以供多个消息模板使用。例如，您可以在单个记录中维护通用短语（如保密性通知），并将其用于多个消息模板。通知短语在邮件回复中非常有用，如回复通知或 Web URL 链接。CA Service Desk Manager 提供了一些短语示例，您也可以创建自己的短语。您可以将短语设置为活动的或非活动的，以便全局性用于消息模板。在短语处于非活动状态时，会在使用该短语的所有消息模板中禁用该短语。

停顿类型

通过停顿类型，您可以为突发事件指定一个常规或特定的停顿类型，帮助您对该突发事件进行分类与跟踪。例如，对于与最终用户工具停顿相关的故障单，请指定一个“工具”停顿类型，然后，在搜索中使用该停顿类型查找可能的工具停顿解决方案。

您可以执行以下停顿类型操作：

- 使用或编辑预定义的停顿类型，或创建类型。例如，创建一个“间歇性”停顿类型，用于与间歇性服务停顿相关的突发事件。
- 列出并搜索停顿类型。例如，搜索所有具有“网络”停顿类型的突发事件，然后查看每个突发事件中有助于解决突发事件的信息。

优先级计算

通过优先级计算，可以基于业务方案有效地管理故障单。可以对突发事件和/或问题设置优先级计算。随后，当用户创建故障单时，系统会使用优先级计算和故障单值来生成“优先级”、“紧急度”和“影响”设置。

以前的版本通过将“紧急度”和“影响”值相加来计算故障单的“突发事件优先级”。用户也可以直接设置“优先级”字段。现在，在对故障单设置优先级计算时，将禁用“优先级”字段，只有系统可以更新该字段。

为帮助确保 ITIL 遵从性，突发事件和问题的详细信息页及列表页上的“严重度”字段不再可用。由于同样的原因，“突发事件优先级”字段（在保存突发事件时可用）的默认设置也不再可用。但是，仍然存在已废弃的代码和隐藏字段。此外，可以变更突发事件和请求的详细信息页面和列表页面，以便对员工用户使用“紧急度”字段而不是“优先级”字段。

症状代码

症状代码表示用户所报告突发事件的一个常规症状。用户报告突发事件时，您可以在故障单上指定症状代码，以帮助分类和跟踪突发事件。例如，在故障单上使用“响应缓慢”症状代码来表示运行速度达不到用户预期的应用程序。

您可以执行以下症状代码操作：

- 使用或编辑预定义的症状代码，或创建症状代码。例如，创建一个“无法激活设备”代码，用于与激活无线设备相关的突发事件。
- 列出症状代码并按照症状代码搜索突发事件。例如，搜索所有具有“应用程序未响应”症状代码的突发事件，然后查看每个突发事件中有助于解决突发事件的信息。

注意：有关症状代码的详细信息，请参阅“管理指南”和联机帮助。

记分板限制

通过“记分板限制”，可以控制在记分板上显示的树节点和文件夹的数目。通过限制节点和文件夹的数目，可以简化工作环境。

自助服务增强

CA Service Desk Manager 员工自助服务界面在以下几个方面得到增强：

- 您可以在“突发事件”和“请求”详细信息表单上包含表示自助服务的任何状态转变 (p. 31) 的按钮。状态转变链接到活动的转变类型时，突发事件和请求进程工作流的状态转变按钮将显示在员工界面中。转变类型定义按钮文本，并控制故障单详细信息表单的行为。按钮得到定义后，原先的关闭突发事件（或请求）和重新打开突发事件（或请求）按钮将不会显示在故障单详细信息表单上。员工只能使用管理员配置的状态转变按钮更改突发事件或请求的状态。
- 您可以使用“自助服务包括”选项来定义自助服务的故障单上包括的请求/突发事件/问题区域、投诉类别和变更类别。除分析人员看到的自助服务符号之外，您还可以定义其他自助服务符号。保存故障单时，自助服务符号将显示在请求/突发事件/问题区域或投诉/变更类别字段中。如果故障单显示在分析人员界面中，将显示该区域的普通符号。
- **CA Service Desk Manager** 和 **CA Service Management** 在同一个生产环境中集成时，**CA Service Desk Manager**“员工自助服务”页可以为 **CA Service Desk Manager** 和 **CA Service Catalog** 服务提供一个通用入口页。

注意：有关配置此单一入口点的信息，请参阅“实施指南”。

特殊处理类型

通过特殊处理类型，您可以标识需要某种形式的特别关注的联系人（受影响的最终用户）。将一个或多个特殊处理类型分配给一个联系人时，在“受影响的最终用户”字段中指定联系人的故障单将显示报警横幅和/或图标。**CA Service Desk Manager** 提供了特殊处理类型，并允许您创建类型。

特殊处理类型可标识的联系人示例如下：

- 要人 (VIP)，例如管理高层
分析人员可以浏览记分板上的 V.I.P. 文件夹以确定将 VIP 指定为受影响的最终用户的故障单。
- 正在进行支持续期的客户
- 有残疾而需要特殊照顾或特殊设备的客户
- 访客
- 被怀疑未正当利用或滥用系统资源的联系人

您可以使用故障单字段和特殊处理类型来跟踪故障单，区分两个相关但可能不同的联系人类型。例如，VIP（受影响的最终用户）有一个代表该VIP执行操作的助手（请求人）。受影响的最终用户是分配给VIP特殊处理类型的联系人时，分析师可以更准确地为故障单指定优先级。

注意：有关特殊处理类型的详细信息，请参阅“管理指南”和联机帮助。

状态转变和从项属性控件

以下可配置的控件允许您限制变更单、投诉、突发事件/问题/请求的故障单状态流，以及确定为每个故障单状态显示哪些字段，或者对于每个故障单状态，哪些字段是必需的：

转变

控制用户如何在突发事件/问题/请求、投诉或变更单表单上选择可用状态。例如，一个问题处于“打开”状态，转变流程仅允许分析人员将状态更新至“关闭”。本示例中，分析人员没有其他状态选项，这强化了问题管理过程。

转变允许您定义完全状态列表的子集，并基于故障单当前状态指定默认的新状态（或下一个状态）。您可以为每种故障单类型定义唯一的状态转变。您希望限制最终用户的状态工作流时，请考虑使用转变。

从项属性控件

控制如何根据故障单状态指定属性为必要的（必须提供）或锁定的（无法更新）。例如，“变更经理”可以防止分析人员在变更单被批准后编辑摘要属性。您希望基于状态限制特定属性时，请考虑使用属性控件。

目标解决办法和响应时间

您可以设置突发事件、问题、变更单以及投诉的服务目标以缩短服务目标解决和响应时间。服务目标显示每个故障单的目标日期、实际日期、剩余时间和违反成本。您可以根据服务目标或预计的违反情况对故障单队列进行排序来安排工作的先后顺序。

使用条款

最终用户登录到 CA Service Desk Manager 时，使用条款声明将向他们显示初始页面声明。声明提醒用户正当使用产品。用户必须同意条款，然后才能登录到 CA Service Desk Manager。进行尝试的会话登录后，将有条目被写入到标准日志和用户事件日志中。

您可以执行以下使用条款操作：

- 创建、更新和删除使用条款声明
- 将使用条款声明与承租人关联

注意：必须先启用多方租用并配置一个或多个承租人，才能将使用条款声明与承租人关联。

- 强迫最终用户每次登录时都要接受声明
- 通过显示空白的使用条款声明允许最终用户忽略初始的声明

注意：有关使用条款的详细信息，请参阅“管理指南”和联机帮助。

Support Automation

CA Service Desk Manager r12.5 为支持自动化提供了新功能。Support Automation 降低了运营成本，提高了客户满意度，并且减少了停机时间。自动化支持可以通过以下方式防止、检测和修复计算机问题，以免这些问题导致操作中出现重大中断：

- 通过预防问题降低服务台成本
- 通过问题检测和解决办法自动化减少解决支持突发事件所需的时间
- 提供用于开发自动化任务的工具，并通过各种支持渠道交付使用
- 有效地与现有服务台技术进行集成，并且是基于标准的、可伸缩的
- 通过推出具有成本效益的实时支持渠道并在实时支持过程中自动化检测、诊断和修复来优化分析人员联系时间
- 允许客户充分利用问题解决办法
- 允许多个独立的承租人共享单个实施

详细信息：

[功能变更](#) (p. 14)

Support Automation 许可

Support Automation 服务器使用 CA Service Desk Manager 许可。

Support Automation 预定义报告

CA Business Intelligence 会安装一组预定义的 Support Automation 报表。Support Automation 的报表对象包括在 CA Business Intelligence 安装期间提供的 CA Service Desk Manager 语义层中。Support Automation 会在每次协助会话期间捕获要在报表中使用的详细统计信息。您可以对数据进行筛选和排序，使其符合组织的要求。

Support Automation 管理员和 Support Automation 分析人员角色可以使用 BusinessObjects InfoView 中显示的 Support Automation 预定义报表。

注意：有关 BusinessObjects InfoView 的详细信息，请参阅“管理指南”。

Support Automation 通知增强

Support Automation 通知功能在以下几个方面得到增强：

- Support Automation 通知数据使用 CA Service Desk Manager r12.5 通知引擎。

注意：如果要升级 CA Support Automation r6.0 SR1，将不会迁移通知数据。管理员必须为每个 Support Automation 通知规则定义特定的联系人。

- 在以前版本的 Support Automation 中，分析人员通过注册来获取队列条目通知，例如在最终用户加入会话时以及将会话转移到队列时。在 r12.5 中，CA Service Desk Manager 管理员配置通知设置。
- 管理员可以使用默认协助会话通知活动对象、通知规则、事件、宏和消息模板。
- 管理员将 Support Automation 功能与外部系统（如 Star）集成时，必须为 System_SA_User 联系人设置电子邮件地址，并将该联系人添加到“会话结束通知”规则。

实时协助

分析人员使用可增强分析人员与最终用户之间远程交互的工具为最终用户提供支持。分析人员可以使用预定义的响应来加速与最终用户之间的通讯。分析人员收集有关最终用户计算机的详细信息并提供支持。

重要信息！ 在邀请最终用户加入通过故障单启动的协助会话时，**Support Automation** 分析人员必须考虑最终用户联系人数据分区约束。**CA Service Desk Manager** 允许分析人员创建突发事件/变更单/问题，并将客户角色联系人设置为受影响的最终用户。默认情况下，客户数据分区仅允许客户角色创建并查看投诉故障单类型，而不能创建并查看突发事件/变更单/问题。如果分析人员通过这些故障单类型中的任意一种类型邀请客户，则最终用户无法加入启动的 **Support Automation** 协助会话。

分析人员使用以下 **Support Automation** 界面提供实时协助：

- **分析人员界面** - 分析人员可以与最终用户交互并且在协助会话期间提供支持。
- **最终用户客户端** - 最终用户可以与分析人员交谈，而分析人员向其计算机提供支持。
- **管理员** - 管理员使用该界面来配置 **Support Automation** 和查看报表。

Support Automation 分析人员界面

分析人员可以使用 **Support Automation** 分析人员界面向支持环境中的最终用户提供实时协助。最终用户根据 **CA Service Desk Manager** 故障单（如突发事件）请求实时协助，分析人员主持协助会话。

注意：如果分析人员遇到连接问题，管理员可以在浏览器或 **Java** 控制面板中手动配置连接设置。有关配置连接设置的详细信息，请参阅“管理指南”。

分析人员监视队列并处理协助会话，为支持环境中的最终用户解决计算机问题。分析人员可以执行下列操作：

- 主机实时交谈会话
- 查看和修改最终用户文件和目录
- 利用最终用户计算机转移文件和文件夹
- 查看和修改最终用户注册表
- 捕获最终用户桌面的快照
- 远程控制最终用户计算机以启动程序
- 重新启动或关闭最终用户计算机
- 运行自动化任务

Support Automation Web 管理

管理员角色对所有产品功能都具有完全的访问权限。通常可使用此角色来设置所有用户和角色。还可以将管理员角色用于由一个人执行所有管理任务的产品环境。

您可以使用 CA Service Desk Manager 中的管理员页面定义 Support Automation 在服务环境中的操作方式。在“管理”主树下添加了 Support Automation 节点。

自动化任务

可以创建分析人员用来为最终用户提供支持的自动化任务。在创建分类时选择适当的承租人。具有相应权限的管理员和分析人员可以使用“自动化任务编辑器”创建脚本并将其上载到服务器。根据其权限，他们还可以上载公共脚本或特定于承租人的脚本。最终用户可以通过知识文档启动自动化任务，也可以由分析人员在协助会话中执行这些自动化任务。

重要信息！ 自动化任务编辑器未被本地化。

自动化任务向分析人员提供有关最终用户计算机的详细信息。自助服务自动化任务可以与最终用户进行交互并处理其输入。这些任务可以向文件系统、注册表提供变更，下载安装软件等。

已发布的修补程序

有关所有已发布的 CA Service Desk Manager r12.5 修补程序，请参阅技术支持 (<http://support.ca.com>) 提供的已发布的解决方案。

修正程序

CA Service Desk Manager r12.5 包括以下用于 CA Service Desk Manager 服务器的修补程序：

问题编号	摘要
479	快速配置文件模糊结果
480	鼠标悬停首选项缺陷
486	组列表包含逗号
488	覆盖了 workflow 任务中的实际期限
490	未延迟服务类型事件
499	如果使用不同的 Web 引擎登录，“报表”选项卡显示错误
506	使用 PDM_LDAP_SYNC 将访问类型设置为零

问题编号	摘要
507	组名称中添加了逗号
508	发布 Javascript 文件后出现脚本错误
509	来自 Getdocumentbyids Web 服务方法的 Resolution_text
511	在备用服务器中复制角色失败
519	子工厂上的 SQL 查询错误
521	设置了“避免弹出式窗口”时，快速配置文件不填充值
522	在登录名中使用了特殊字符时，报表可能会出现错误
526	无法使用 Web 服务取消发布知识文档
528	如果联系人名称中有空格，则不会从知识文档发送电子邮件
532	组联系人接收到的调查链接报错
538	发布重写的文档时出错
539	转移活动后，受理人字段不刷新
540	对超过 80 个字符的单词执行拼写检查失败
541	PDM_MAIL_NXD 进程可能会停止发送电子邮件通知
552	多个通知宏未正常迁移
553	安装远程组件时，缺少 SQL 选项
554	eDirectory 联系人信息不正确
555	日志可能显示登录凭据
557	文件排队等候 PDM_TEXT_API
558	Firefox 上的德语关键字出现热键问题
559	复制属性验证规则时显示错误
561	保存存储查询 Where 子句时 Domsrvr 挂起
562	要显示的\\工厂名称
564	投诉复制函数失败
567	间歇性变更访问类型导致 Domsrvr 崩溃
568	Domsrvr 上的 PDM_TRACE 可能导致其终止
569	ADD_KNOW_LIST 选项对于投诉不起作用
570	查看配置项关联关系时出错
571	Web 引擎可能间歇性地异常终止
572	调用外部 WSDL 时，PDM_RPC 出错
573	Java BPMMessage 支持

问题编号	摘要
574	单击“查看计划”按钮时出现脚本错误
575	“在附件上列出所有”选项引发脚本错误
576	要显示的\\工厂名称
577	使用键盘之后左键单击不起作用
581	无法在“说明”字段中键入 @ 符号
582	变更窗口中的日期显示不正确: DD/MM/YYYY
583	通过 EEM 对 LDAP 配置的 boplgjn 可能会崩溃
587	计划日期格式在鼠标指针悬停时不发生变更
589	在存档/清除过程中 Domsrvr 内存增大
590	在 BOXI 列表中存在重复报表
591	任务说明换行
592	未保存自动填充的类别
593	“在列表中编辑”忽略了数据分区。
596	突发事件“附件”选项卡中的 URL 附件值为乱码
597	文本大小限制错误出现两次
599	未填充默认优先级的“服务类型”
600	ORA: 打开配置项时出现 1795 错误
602	LDAP 同步覆盖了承租人
604	PDM_REPLACE 在 SuSE Linux 上失败
605	在故障单的受理人中显示非活动用户
607	开始使用知识文档之后无法对其进行搜索
608	带有 % 的手工通知创建了乱码字符
610	遇到换行字符时 PDM_KIT 实用工具崩溃
612	PDM_UCONV 失败并显示与缺少 MSVCR71D.DLL 文件相关的错误
614	复制验证规则时, 未复制属性值
615	无法关闭变更单或使用“ workflow ”选项卡
616	来自故障单的通知历史记录的错误弹出式窗口
617	对附件的访问不正常
618	活动菜单缺少菜单项
621	复制现有变更单时配置项丢失

问题编号	摘要
622	保存具有无效数据的故障单时数据丢失
625	缺少“更新组”和“环境”按钮
629	多方租用设置为“设置”时，LDAP 登录不可用
631	姓氏相同时，不会从 KD 发送电子邮件
632	“类别”字段未自动填充
634	调用 FINDCONTACTS() Web 服务增加了 Domsrvr 内存
635	Tomcat 服务器中存在安全漏洞问题
636	通知消息中存在 AHD 代码
637	员工电子邮件未在多方租用设置中创建请求
640	SAP 集成
641	“评级和注释”单选按钮已禁用
642	Web 引擎间歇性地终止或挂起
643	批处理文件通知中存在乱码
645	KT 中插入了错误的表
646	LDAP 成员的访问类型未更新
648	活动日志中的朝鲜语双字节字符为乱码
650	无法为 2 级分析人员角色合并 LDAP 联系人
651	快速突发事件模板中缺少受理人
652	PDM_TEXT_CMD 输入日志中的撇号出错
653	EMP 界面中出现知识类别脚本错误
656	PDM_WEBCAHCE -H 无法提供帮助信息
657	详细信息报表格式错误
658	关闭主项故障单将同时关闭从项故障单
659	查找列表显示非活动记录
661	如果未指定参数，将显示 PDM_DEREF 错误消息
664	WEB 服务调用失败，出现 SOAP 异常 1005
665	在 Firefox 3.X 上“报表”选项卡显示同一报表
667	优先级值显示为“D”并带有通知
668	配置项表单缺少按钮
670	包含 USP_CONTACT 表的报表中缺少外部连接
671	发件人地址未能正确发送电子邮件

问题编号	摘要
672	新角色联系人的记分板计数显示错误
676	Web 引擎间歇性终止
677	SPEL_SRVR 间歇性终止
678	详细信息报表内容换行不当
680	存储查询结果显示不正确
691	创建附件导致 Tomcat 崩溃
693	消息目录中的本地化文本为乱码
694	KD 中的朝鲜语双字节字符为乱码
696	Service Desk 进程可能间歇性地终止
701	Sitemods.js 在 Scratpad.html 中下载了两次
716	Boplgln 挂起或终止
718	动画生成器无法触发事件，故障单已锁定

CA Service Desk Manager r12.5 包括以下用于 CA Service Desk Manager Web Screen Painter (WSP) 的修补程序：

问题编号	摘要
33	WSP 中尖括号内的值显示错误

第 3 章： 文档

此部分包含以下主题：

[查看 CA 总目录](#) (p. 41)

[新记录的功能](#) (p. 41)

[文档变更](#) (p. 42)

查看 CA 总目录

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

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

提取 ZIP 文件并查看 CA Bookshelf

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

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

此时将打开 CA Bookshelf，您可以使用它来查看和搜索产品文档。

新记录的功能

除了新的 r12.5 功能的文档之外，CA Service Desk Manager 还包括新记录的功能的内容。该内容有助于您实施和使用以前在 support.ca.com 上提供的以下功能：

- CA Service Desk Manager 与 SAP 解决方案管理器集成可为组织中的所有突发事件提供权威性的资源。CA Service Desk Manager 突发事件会自动在 SAP 解决方案管理器中复制。
“实施指南”介绍了如何设置集成，并提供了示例方案，以帮助您使用集成。
- 变更管理过程定义管理“标准”、“正常”或“紧急”变更单。作为 CA Workflow 的一部分，变更管理过程定义管理所有变更单任务 - 从初始变更请求到实施后复查。
“管理指南”介绍了如何设置和使用“变更管理过程定义”。
“实施指南”提供了“变更管理过程定义”示例。

文档变更

对 CA Service Desk Manager 文档进行了重新编写和重新组织。例如，在以前的版本中，有助于管理知识的信息记录在 Knowledge Tools Administration Guide (《Knowledge Tools 管理指南》) 中。在 r12.5 中，对上述内容进行了重新编写和重新组织，将其纳入“管理指南”中。

CA Support Automation r6.0 SR1 和 CA CMDB 文档现在是 CA Service Desk Manager 文档的一部分。对内容进行了重新编写和重新组织。例如，在以前的版本中，在 CA Support Automation r6.0 SR1 中，帮助分析人员使用“实时自动化”的信息记录在 CA Support Automation Live Automation Technician Guide (《CA Support Automation 实时自动化技术人员指南》) 中。在 r12.5 中，对上述内容进行了重新编写和重新组织，将其纳入《CA Service Desk Manager 管理指南》和联机帮助中。

注意：《CA CMDB 技术参考指南》中的内容不会移到《CA Service Desk Manager 技术参考指南》中，CA CMDB 指南仍然是一个独立的指南。

文档包括以下实质性的结构变更：

以前的位置	CA Service Desk Manager 中的新位置
CA CMDB 实施指南	实施指南
CA CMDB 管理指南	管理指南
CA CMDB 版本说明	版本说明
Knowledge Tools 管理员指南	管理指南
CA Support Automation Data Schema (《CA Support Automation 数据架构》)	技术参考指南
用于编写自动化任务的 CA Support Automation 指南	管理指南 联机帮助
带有 SQL Server 2005、WebLogic 9.2、Tomcat 5.5 和 Oracle 10G 的 CA Support Automation 安装指南	实施指南
CA Support Automation Readme (《CA Support Automation 自述文件》)	版本说明
CA Support Automation Release Summary (《CA Support Automation 发布摘要》)	版本说明
CA Support Automation Sample Deployments (《CA Support Automation 示例部署》)	实施指南
CA Support Automation SP1 Release Notes (《CA Support Automation SP1 版本说明》)	版本说明

以前的位置	CA Service Desk Manager 中的新位置
CA Support Automation TConnect Guide (《CA Support Automation TConnect 指南》)	管理指南 实施指南
CA Support Automation Technical Overview (《CA Support Automation 技术概述》)	管理指南 联机帮助
CA Support Automation Live Automation Technician Guide (《CA Support Automation 实时自动化技术人员指南》)	管理指南 联机帮助
CA Support Automation Live Automation Division Administrator User Guide (《CA Support Automation Live Automation Division Administrator 用户指南》)	管理指南 联机帮助

详细信息:

[文档问题](#) (p. 115)

非连贯指南

文档集中不再包括以下指南，因为它们的内容已被[重新组织并移动](#) (p. 42)到 CA Service Desk Manager r12.5 指南:

- CA CMDB
 - 管理指南
 - 实施指南
 - 版本说明
- Knowledge Tools
 - 管理指南
- CA Support Automation
 - 数据架构
 - 自动化任务编写指南
 - 实时自动化分支管理指南
 - 实时自动化与 Unicenter Service Desk 集成
 - 实时自动化安全性概述
 - 实时自动化技术人员指南
 - 自述文件
 - 版本摘要
 - 部署示例

- 自修复自动化（分支管理员用户指南）
- 自助服务自动化（分支管理员用户指南）
- **SP1** 版本说明
- **TConnect** 指南
- 技术概述
- 带有 **SQL Server 2005**、**WebLogic 9.2**、**Tomcat 5.5** 和 **Oracle 10G** 的安装指南

第 4 章： 系统信息

此部分包含以下主题：

[操作系统](#) (p. 45)

[Microsoft Windows 客户端](#) (p. 50)

[Apple Mac OS 客户端](#) (p. 50)

[Web 浏览器](#) (p. 50)

[Web 服务器](#) (p. 52)

[运行时环境软件要求](#) (p. 52)

[数据库管理系统](#) (p. 52)

[系统要求](#) (p. 53)

[Support Automation 最终用户工作站要求](#) (p. 54)

[Support Automation 分析人员工作站要求](#) (p. 54)

[Support Automation 客户端组件要求](#) (p. 55)

[Support Automation 服务器组件要求](#) (p. 55)

[FAST ESP 硬件要求](#) (p. 56)

[CA Business Intelligence 系统要求](#) (p. 56)

[CA IT PAM 系统要求](#) (p. 57)

操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持多个操作系统。 CA 对每个操作系统的支持取决于它们的生命周期期限（由制造商确定），或者直到 CA 宣布不再支持。

对于 CA Service Desk Manager r12.5，请考虑以下事项：

- CA Business Intelligence 安装仅限于 Windows 操作系统。但是，您可以在所有支持的操作系统上将 CA Business Intelligence 与 CA Service Desk Manager 集成。

- FAST ESP 安装仅限于 Windows 和 Linux 操作系统。但是，您可以在所有支持的操作系统上将知识管理与 FAST ESP 集成。

注意：有关将产品与 CA Service Desk Manager 和知识管理集成的详细信息，请参阅“实施指南”。

- CA Service Desk Manager 需要创建 8.3 文件名。

注意：有关配置 File Name Creation 以及 disable8dot3 注册表项的详细信息，请参阅操作系统的联机帮助和支持文档。

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

注意：CA EEM 作为 32 位应用程序在 64 位操作系统上运行。

IBM AIX 操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持以下 IBM AIX 操作系统：

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.3	(64 位)	否	否	是	是
6.1	(64 位)	否	否	是	否

对于 CA Service Desk Manager r12.5，请考虑以下事项：

- 安装 CA Service Desk Manager 12.5（或者从以前版本升级）之前，IBM AIX 服务器上必须安装并运行 IBM XL C/C++ Runtime Environment v9.0.0.9（或更高版本）。
- 可以将知识管理与 FAST ESP 集成，但不支持在 IBM AIX 上安装 FAST ESP。
- 可以将 CA Service Desk Manager 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 IBM AIX 上安装 CA Business Intelligence。
- IBM AIX 上支持安装 CA Workflow 1.1.127 服务器；但是您必须在 Windows 和 Linux 操作系统上安装 CA Workflow IDE 客户端。
- 在 IBM AIX 上，如果在安装过程中选择了 CA EEM，请按照提供的说明安装 CA EEM。

注意：有关将产品与 CA Service Desk Manager 集成的更多详细信息，请参阅《实施指南》。

Microsoft Windows 操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持以下 Microsoft Windows 操作系统：

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2008	SP2 Standard Edition (32 位和 64 位)	否	是	是	是
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64 位)	否	是	是	是

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32 位和 64 位)	是	是	是	是
Windows Server 2003	R2 SP2 Standard Edition (32 位和 64 位)	是	是	是	是

对于 CA Service Desk Manager r12.5, 请考虑以下事项:

- 知识管理 可以与 FAST ESP 集成, 但不支持在 Windows 2008 上安装 FAST ESP。
- CA Business Intelligence 安装限于 Windows 平台, 仅适用于 CA Service Desk Manager r12.5。但是, 您可以在所有支持的操作系统上将 CA Business Intelligence 与 CA Service Desk Manager 集成。

注意: 有关将产品与 CA Service Desk Manager 集成的详细信息, 请参阅“实施指南”。

Redhat Enterprise Linux 操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持以下 Redhat Enterprise Linux 操作系统:

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.0	x86 (32 位和 64 位)	否	否	是	是
6.0	x86 (32 位和 64 位)	否	否	否	是

对于 CA Service Desk Manager r12.5，请考虑以下事项：

- 可以将知识管理与 FAST ESP 集成，但不支持在 Redhat Linux 5.0 或 6.0 上安装 FAST ESP。
- 可以将 CA Service Desk Manager 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 RedHat Linux 上安装 CA Business Intelligence。

注意：有关将产品与 CA Service Desk Manager 集成的详细信息，请参阅“实施指南”。

Sun Solaris 操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持以下 Sun Solaris 操作系统：

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SPARC(64 位)	否	否	是	是

对于 CA Service Desk Manager r12.5，请考虑以下事项：

- 可以将知识管理与 FAST ESP 集成，但不支持在 Sun Solaris 上安装 FAST ESP。
- 可以将 CA Service Desk Manager 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 Sun Solaris 上安装 CA Business Intelligence。
- 您可以在 Sun Solaris 上安装 CA EEM，但是 Sun Solaris 上的 CA Service Desk Manager 不能对 Sun Solaris 上的 CA EEM 使用外部身份验证。CA EEM 验证功能要求站点将 boplgln 后台进程移到 Windows 或 Linux 操作系统。
- Sun Solaris 上支持安装 CA Workflow 1.1.127 服务器；但是您必须在 Windows 和 Linux 操作系统上安装 CA Workflow IDE 客户端。

注意：有关将产品与 CA Service Desk Manager 集成的详细信息，请参阅“实施指南”。

Novell SuSE Linux (SLES) 操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持以下 Novell SuSE Linux 操作系统：

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP1 (32 位和 64 位)	是	否	是	是
11	(32 位和 64 位)	否	否	否	是

对于 CA Service Desk Manager r12.5，请考虑以下事项：

- 可以将知识管理与 FAST ESP 集成，但不支持在 SuSE Linux 10.0 和 SuSE Linux 11.0 上安装 FAST ESP。
- 可以将 CA Service Desk Manager 与使用 Business Objects Enterprise XI 的 CA Business Intelligence 集成，但不支持在 SuSE Linux 上安装 CA Business Intelligence。

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

VMware 操作系统

CA Service Desk Manager r12.5 支持以下 VMware 操作系统：

版本	版本	FAST ESP	CA Business Intelligence 和 Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
ESX Server	3.0 或更高版本	否	是	是	是

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

Microsoft Windows 客户端

除了为服务器支持列出的操作系统之外，在以下 Microsoft Windows 操作系统上也支持 CA Service Desk Manager Web 客户端：

版本	版本/级别
Windows XP	SP2
Windows Vista	GA 版本

注意：Microsoft 不再支持 Windows 2000。

Apple Mac OS 客户端

除了为服务器支持列出的操作系统之外，在以下 Apple Mac 操作系统版本上也支持 CA Service Desk Manager Web 客户端：

版本	版本/级别
Mac OS	X (Mozilla Firefox 和 Apple Safari)

注意：在客户、员工和访客界面上都支持 Safari。

Web 浏览器

CA Service Desk Manager r12.5 支持多种 Web 浏览器。CA 对每个 Web 浏览器的支持取决于它们的生命周期期限(由制造商确定)，或者直到 CA 宣布不再支持。

注意：在较旧的浏览器上，查看附件时可能会出现额外的空白窗口，您必须手动关闭此窗口。

CA CMDB Visualizer 需要带有 Adobe Flash Player 9 或 10 的受支持浏览器。如果通过 Firefox 浏览器使用 Visualizer，则任何 Flash 对象具有焦点时，F11 键都将无效。

Mozilla Firefox Web 浏览器

在以下操作系统中，CA Service Desk Manager r12.5 支持 Mozilla Firefox:

操作系统	Mozilla Firefox 版本
全部	3.0 到 3.5.5
	注意：在 CA Business Intelligence 中，如果您计划使用 Firefox 访问 BusinessObjects InfoView，请查看 BusinessObjects Enterprise XI Release 2 Supported Platforms for Windows (《BusinessObjects Enterprise XI Release 2 支持的平台 - Windows》) 文档了解所使用的操作系统和 Business Objects 版本级别。

Microsoft Internet Explorer Web 浏览器

在以下操作系统中，CA Service Desk Manager r12.5 支持 Microsoft Internet Explorer:

操作系统	Microsoft Internet Explorer 版本
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 和 8

Apple Safari Web 浏览器

在以下操作系统中，CA Service Desk Manager r12.5 支持 Apple Safari:

操作系统	Apple Safari 版本
Microsoft Windows	3.x 和 4 (自助界面)
Apple Mac OS X	3.x 和 4 (自助界面)

Web 服务器

下表列出 CA Service Desk Manager r12.5 支持的所有 Web 浏览器。CA 对每个 Web 浏览器的支持取决于它们的生命周期期限（由制造商确定），或者直到 CA 宣布不再支持。

操作环境	版本
Internet Information Services (IIS)	{6.0}
Internet Information Services	7.0（具有 IIS 7.0 的元数据库兼容性组件）
Apache Tomcat	5.5.25
Apache	2.0

运行时环境软件要求

运行时环境的软件要求如下：

- Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0_00（CA Service Desk Manager 随附）

数据库管理系统

下面的表格列出了 CA Service Desk Manager r12.5 支持的数据库管理系统。

重要信息！ 考虑下列信息：

- 对于 UNIX/Linux Oracle 实施，请先设置 [Oracle 环境变量](#) (p. 61)，然后再安装或迁移 CA Service Desk Manager。
- 要解决 Oracle 11g 的某些已知问题，您必须通过将 NX.env 变量设成 NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0，来强制区分大小写。我们建议您还将 NX_DSSORT 设置为 BINARY，以使 domsrvr 排序区分大小写。

注意：除 11g R2 之外，Oracle 不支持资产注册中不区分大小写的索引。

注意：您可以使用 Oracle 10g R2、11g 或 11g R2 设置 NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE 变量。有关支持的操作系统的详细信息，请参阅 Oracle 文档。

- 安装介质不包含供安装的 Ingres 嵌入式版本。不再支持该数据库。

CA Service Desk Manager 在以下操作系统上支持 Microsoft SQL Server:

操作系统	DBMS 版本
Microsoft Windows (32 位和 64 位)	2005 SP2, 2008

CA Service Desk Manager 在以下操作系统上支持 Oracle:

操作系统	DBMS 版本
所有 (32 位和 64 位)	10gr2 和 11g
	注意: 对于 Oracle 10g DBMS, Oracle 版本必须为 10.2.0.4。

系统要求

必须满足或超过以下要求, CA Service Desk Manager r12.5 服务器才能正确安装和运行:

硬件	要求
CPU	最低 2.0 GHz 单处理器, 推荐采用 2.0 GHz 双处理器
内存	最低 2 GB, 推荐采用 4 GB
磁盘空间	2 GB

数据库大小	硬件	要求
小 - 在测试环境中安装 CA Service Desk Manager 时使用	CPU	最低 2.0 GHz 单处理器
	内存	最低 2 GB
	磁盘空间	最低 4 GB, 随数据库的增长而增加
中 - CA Service Desk Manager 默认。大多数 CA Service Desk Manager 安装的推荐设置。	CPU	双处理器 2.0 GHz
	内存	最低 2 GB, 推荐采用 4 GB

硬件	要求
磁盘空间	最低 4 GB，随数据库的增长而增加
大 - 用于大型 CA Service Desk Manager 安装 CPU	四处理器 2.0 GHz
内存	最低 4 GB
磁盘空间	最低 4 GB，随数据库的增长而增加

注意：要正确安装和配置 MDB，必须至少为数据库服务器的数据文件目录提供 2 GB 空间。对于 CA Service Desk Manager Java 客户端，建议采用 1.0 GHz 或更快的单处理器，内存至少为 1 GB。

Support Automation 最终用户工作站要求

为使 Support Automation 正确运行，最终用户工作站必须达到或超过下列要求：

- Pentium 133 PC
- 32 MB 内存
- 800 x 600 最小显示分辨率
- 兼容 TCP/IP 的网络
- 56 Kbps 调制解调器连接（首选宽带）
- 至少可以在端口 80 上发出传出连接的 Internet 连接

Support Automation 分析人员工作站要求

为使 Support Automation 正确运行，分析人员工作站必须达到或超过下列要求：

- Pentium 200 PC
- 32 MB 内存
- 800 x 600 最小显示分辨率
- 兼容 TCP/IP 的网络
- 至少可以在端口 80 上发出传出连接的 Internet 连接

Support Automation 客户端组件要求

CA Service Desk Manager Support Automation 中的客户端支持以下操作系统组件：

组件	CA Service Desk Manager Support Automation
操作系统	Microsoft Windows XP Microsoft Windows Vista Microsoft Windows 2003
分析人员和管理员浏览器	Microsoft Internet Explorer 7 注意： 仅在 Windows XP 和 Windows Vista 上支持 Microsoft Internet Explorer 7。 Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.0 到 3.5.5
最终用户浏览器	Microsoft Internet Explorer 7 注意： 仅在 Windows XP 和 Windows Vista 上支持 Internet Explorer 7。 Konqueror（仅用于 Web 聊天客户端） Mozilla Firefox 3.0 到 3.5.5 Apple Safari 3.0 到 4.0

Support Automation 服务器组件要求

Support Automation 操作系统、Web 服务器、应用程序服务器、数据库服务器以及服务器虚拟机组件要求与 CA Service Desk Manager 要求相同。

详细信息

[操作系统](#) (p. 45)

[IBM AIX 操作系统](#) (p. 46)

[Microsoft Windows 操作系统](#) (p. 46)

[Redhat Enterprise Linux 操作系统](#) (p. 47)

[Sun Solaris 操作系统](#) (p. 48)

[Novell SuSE Linux \(SLES\) 操作系统](#) (p. 49)

[VMware 操作系统](#) (p. 49)

[Web 服务器](#) (p. 52)

[数据库管理系统](#) (p. 52)

FAST ESP 硬件要求

以下信息列出了 FAST ESP 搜索引擎的推荐硬件要求：

组件	要求
服务器	用于安装 FAST ESP 搜索引擎的专用独立服务器。
内存	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4 GB（开发计算机） ■ 8 GB（生产计算机）
CPU	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2（开发计算机） ■ 4（生产计算机）
硬盘空间	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2.5 GB（开发计算机） ■ 2.5 GB，此外，还需要额外的磁盘空间用于存储知识库（生产计算机）
硬盘（生产计算机）	<ul style="list-style-type: none"> ■ SATA: 7.2K RPM RAID 4（小型系统） ■ SCSI: 10K RPM RAID 5（中型系统） ■ SCSI: 15K RPM RAID 10（大型系统）

重要信息！ 有关完整的 FAST ESP 安装先决条件信息，如支持的硬件，以及配置过程，请参阅《FAST ESP 安装指南》，该指南位于安装介质上的以下文件夹中：`\CA_tps.nt\FastESP\Doc\en-US`。

CA Business Intelligence 系统要求

以下信息列出了 CA Business Intelligence 的系统要求。

注意：有关支持的环境和硬件要求的详细列表，请参阅 CA Business Intelligence DVD 上的各个“支持的平台”文档。这些文档包括 Web 应用程序服务器、Web 浏览器和操作系统的特定版本和修补程序级别要求。

组件	要求
Java 应用程序服务器	如果在 CA Business Intelligence 安装过程中安装 Tomcat 应用程序服务器，则在安装 CA Business Intelligence 之前不需要安装 Java 应用程序服务器。
内存	<ul style="list-style-type: none"> ■ 512 MB（最低） ■ 1 GB（推荐）
硬盘空间	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5 GB（最低） ■ 7 GB（推荐）
数据库软件	数据库软件必须与 CMS 和审核数据库兼容，除非您在 CA Business

组件	要求
	<p>Intelligence 安装过程中安装了 MySQL。</p> <p>注意：有关支持的环境的详细列表，请参阅产品分发时附带的 Platform.txt 文件。另外，我们还建议您阅读产品分发时附带的版本说明。</p>
BusinessObjects Enterprise	<p>BusinessObjects Enterprise 需要一个数据库来存储有关系统及其用户的信息。</p> <p>注意：有关数据库要求的详细信息，请参阅《CA Business Intelligence 实施指南》。</p>
VMWare	<p>确认计算机名称中不包含以下任何字符：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 下划线 ■ 圆点 ■ 斜杠

注意：安装介质中包含《CA Business Intelligence 实施指南》，其中提供了其他系统要求信息。在运行 CA Business Intelligence 安装程序之前，请仔细查看特定操作系统的要求，以帮助确保成功安装 CA Business Intelligence。

CA IT PAM 系统要求

以下信息列出了将 CA IT PAM 与 CA Service Desk Manager 集成的系统要求：

- CA IT PAM r2.2 软件。我们建议您将 CA IT PAM 和 CA Service Desk Manager 安装在不同的服务器上，这是最佳实践。
- 兼容 TCP/IP 的网络
- 用于多方租用的 CA EEM r8.4 身份验证服务器。如果未安装多方租用，则 CA EEM 是可选的。

注意：有关 CA IT PAM 和 CA EEM 的其他要求，请参阅 CA IT PAM 和 CA EEM 文档。

第 5 章： 实施注意事项

此部分包含以下主题：

[查找升级信息和架构变更](#) (p. 59)

[查看产品兼容矩阵](#) (p. 60)

[查找 ADT 支持的操作环境](#) (p. 60)

[安装 CA EEM 而不指定 Java Home 变量](#) (p. 61)

[Oracle 环境变量](#) (p. 61)

[自定义变更日历中的支持变更窗口](#) (p. 61)

[更新 CA Workflow 的备用服务器通讯](#) (p. 62)

[CA IT PAM 和 CA Service Management 的承租人支持](#) (p. 62)

[CA Service Desk Manager 和 CA APM 集成](#) (p. 63)

[将 CA APM 资产仅作为资产保留](#) (p. 63)

[CA Wily 与 CA CMDB 集成](#) (p. 63)

[CA CMDB 和 CA Cohesion 集成](#) (p. 64)

[CA IT PAM Orchestrator 日志消息](#) (p. 64)

[FAST 支持](#) (p. 64)

查找升级信息和架构变更

CA Service Desk Manager r12.5 升级信息网站为您提供了升级以及查看数据库架构变更所需的信息。

查找升级信息和架构变更

1. 打开浏览器，转到 <http://support.ca.com>。

此时将出现“CA 在线支持”页。

2. 登录到 CA 在线支持。

3. 从“支持(按产品)，请选择产品”下拉列表中选择 CA Service Desk Manager。

CA Service Desk Manager 页面将显示。

4. 单击“产品新闻”窗格中的“访问 CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12.5 升级页！”链接。

此时将显示“CA Service Desk Manager r12.5 CA Service Desk Manager r12.5 升级信息”页。

5. 单击您要查看的信息对应的链接。

查看产品兼容矩阵

产品兼容性矩阵提供了所有受支持的操作环境列表。

查看兼容性矩阵

1. 打开浏览器，转到 <http://support.ca.com>。
此时将出现“CA 在线支持”页。
2. 登录到 CA 在线支持。
3. 从“支持(按产品)，请选择产品”下拉列表中选择 CA Service Desk Manager。
CA Service Desk Manager 页面将显示。
4. 滚动至“兼容性”部分。填写产品、版本和操作系统信息，然后单击“转到”。“兼容性矩阵”页将出现。

查找 ADT 支持的操作环境

虽然 ADT 支持大多数平台，但您应下载兼容性矩阵以获取所有受支持操作环境的列表。

注意：Microsoft Windows Vista 或 Microsoft Windows 2008 不支持 ADT。

找到 ADT 支持的操作环境

1. 打开浏览器，转到 <http://support.ca.com>。
此时将出现“CA 在线支持”页。
2. 登录到 CA 在线支持。
3. 从“根据产品列出支持，请选择产品”页的下拉列表中选择“Advantage Data Transformer”。
此时将显示 ADT 页。
4. 滚动到“产品状态”部分，并单击“Advantage Data Transformer”链接。
“兼容性矩阵”页将出现。
5. 单击“Advantage Data Transformer r2.2”链接。
此时将显示 Advantage Data Transformer r2.2 矩阵。

安装 CA EEM 而不指定 Java_Home 变量

您可以安装 CA EEM r8.4 而不指定 Java_Home 变量。

要在 Windows 上安装不带 Java 的 CA EEM，请在 CA EEM 安装期间显示 Java 安装选项时跳过其安装。

要在 UNIX 和 Linux 上安装不带 Java 的 CA EEM，请提供带有安装可执行文件的开关，例如：

```
/EEMServer.sh -javahome none
```

Oracle 环境变量

安装和迁移 CA Service Desk Manager 之前，按照以下方式设置 Oracle 环境变量：

- 验证 ORACLE_HOME 变量是否设置正确。
- 在库路径变量 LD_LIBRARY_PATH(AIX 上为 LIBPATH)中包含 32 位 Oracle 库（对于 64 位 Oracle，通常为 \$ORACLE_HOME/lib32）。

注意：有关安装带有 Oracle 的 CA Service Desk Manager 的详细信息，请参阅“实施指南”。

自定义变更日历中的支持变更窗口

您可以使用在以前版本的 CA Service Desk Manager 中自定义的变更日历上的变更窗口。

要使用维护窗口，请在 list_chgsched_config.html 中修改以下 schedGroup 宏：

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=maintWindow  
  bgcolor=lightgreen  
  label="维护"  
  legend="维护窗口"  
  icon="confirmation_12.png">
```

要使用中断窗口，请在 `list_chgsched_config.htmlpl` 中修改以下 `schedGroup` 宏：

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=blackoutWindow style=italic color=white
    bgcolor=black
    label="中断"
    legend="中断窗口"
    icon="warning_12.png">
```

注意：不要变更窗口的 `grpname`。有关管理变更窗口的详细信息，请参阅“管理指南”。

更新 CA Workflow 的备用服务器通讯

当 CA Workflow 安装在备用服务器上时，您需要手动修改 IDE 客户端，以便 CA Workflow 能够与 CA Service Desk Manager 正常通讯。将 CA Service Desk Manager 特权用户凭据添加到 CA Workflow 中的 Java 脚本执行元 USD 初始化程序。

添加 CA Service Desk Manager 特权用户凭据

1. 打开 CA Workflow 客户端，然后单击“执行元”选项卡。
2. 展开 JavaScript，选择“USD 初始化程序”。
3. 从菜单中依次选择“修改”、“更新”、“更新操作”。
4. 在“脚本”窗口中，输入以下文本：

```
USD_Uusername = "用户名" - USD_Password = "密码"
```

5. 单击“确定”。

此时已添加 CA Service Desk Manager 特权用户凭据，因此 CA Workflow 能够与 CA Service Desk Manager 正常通讯。

CA IT PAM 和 CA Service Management 的承租人支持

CA IT PAM 和 CA Service Management 通过 `ca_tenant` 表支持多方租用。在这些环境中安装 CA Service Desk Manager 之前，可以启用多方租用并创建承租人。CA Service Desk Manager 安装会禁用 `multi_tenancy` 选项，并将 `max_tenant_depth` 选项设置为 4。

如果您将 CA Service Desk Manager 安装到此类多方租用环境中，请重新安装 `multi_tenancy` 和 `max_tenant_depth` 选项，并将承租人设置为默认数据（如联系人和模板）。

注意：有关实施多方租用的详细信息，请参阅“实施指南”。

CA Service Desk Manager 和 CA APM 集成

实施 CA CMDB 的一个主要目的是合并多个数据源（称为 MDR）的数据。

使用 CA CMDB 用户界面查看配置项时，您可以单击一系列按钮来启动 MDR 用户界面。在希望执行以下操作时，您可以使用 MDR 启动器：

- 验证变更请求是否已成功完成。
- 在 CMDB 未从 MDR 收集数据时获得有关配置项的其他信息。

CA CMDB 提供了用于导入和加载配置项以及将配置项与其起源相关联的工具。此外，在 CA CMDB 中查看配置项时使用 MDR 启动器功能，您可以无缝地导航回生成配置项的系统。

重要信息！ CA Asset Portfolio Management 版本 11.3.4 的 MDR 名称是 APM，而 CA APM 版本 12.5 的 MDR 名称是 ITAM。这两个产品都受支持；但建议在实施产品之前在 supportconnect.ca.com 上验证产品可用性。

将 CA APM 资产仅作为资产保留

默认情况下，从 PES 之前的安装迁移到 CA Service Desk Manager r12.5 之后，所有资产还会成为配置项。确定是否希望在将产品从包含下列任何内容的环境中迁移到 CA Service Desk Manager r12.5 后使 UAPM 资产成为配置项：

- UAPM 和 Unicenter Service Desk r11.2
- 不带 UAPM PES 的 CA CMDB r11.2
- 早期版本

要使 PES 之前的 UAPM 资产仅保留为资产，请在迁移后立即在 DBMS 工具中执行以下 SQL：

```
UPDATE ca_owned_resource
SET is_ci=0;
```

PES 之前的 UAPM 资产即可仅保留为资产。

CA Wily 与 CA CMDB 集成

下列 CA Wily 产品与 CA CMDB r12.5 不兼容：

- CA Wily Customer Experience Manager for CA CMDB Integration Pack 1.0.1
- CA Wily Introscope for CA CMDB Integration Pack 1.0.1

这些产品仅与 CA CMDB r11.2 兼容。

CA CMDB 和 CA Cohesion 集成

使用 CA Cohesion 向 CMDB 发送数据时，请从 support.ca.com 下载最新的 CA Cohesion 修补程序，以便充分利用 CA Service Desk Manager 12.5 中可用的最新功能和增强。

CA IT PAM Orchestrator 日志消息

安装了 CA IT PAM Orchestrator 时，数据库中保留的（以及进程实例中显示的）默认最大日志消息数目为 100。在 CA Service Desk Manager 中，“ workflow 任务”选项卡显示进程实例审核跟踪。但是，如果进程实例日志消息的数目超过默认设置，则消息（从记录的第一个消息开始）会被丢弃。由于过程定义中操作员数目的增加会增大丢失消息的可能性，所以请考虑根据预计的 CA IT PAM 使用情况增大“最大日志消息数目”设置。

注意：有关“最大日志消息数目”设置的详细信息，请参阅 CA IT PAM 管理指南中的“配置 Orchestrator 策略”。

FAST 支持

CA Service Desk Manager r12.5（以及 r12.0 和 r12.1）包括 FAST InStream 5.1.3 搜索引擎组件来作为一种可选的补充组件，以供管理知识、突发事件和问题时使用。Microsoft 收购了 FAST，并停止了对 FAST InStream 产品的开发和维护。CA 继续遵照当前的 CA 支持策略和条款对 r12 中包含的 FAST InStream 组件提供一级支持。该支持包括帮助进行安装、基本配置以及对在 CA Service Desk Manager r12 环境中使用该组件时遇到的问题进行故障排除。CA 正在积极地调查备用搜索技术和方法，以用于 CA Service Desk Manager。当您对在 CA Service Desk Manager 中使用 FAST InStream 进行评估时，请考虑此信息。

注意：自 2010 年 6 月起，CA 将针对 CA Service Desk Manager r12.0、r12.1 和 r12.5 中所含的可选 FAST InStream 搜索引擎提供基本的电话支持（无修补程序或升级）。

第 6 章： 已知问题

关于 Oracle 10g 的迁移故障

在 **Oracle 10g** 上有效

症状：

迁移失败，在日志文件中记录了以下错误消息：

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

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

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

解决方案：

在 Oracle 10g 上开始迁移之前，请使用主机名验证 SQLPlus 和 Oracle DB 能够通信。 如果无法通信，请验证是否为 Oracle 配置了环回适配器。

64 位 Oracle 上的配置故障

在 **64 位 Oracle 10g** 和 **11g** 上有效

症状：

配置失败，并在 64 位 Oracle 上显示以下错误消息：

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

解决方案：

安装最新的 32 位 Oracle 客户端，并执行下列操作：

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

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

更新与 CA Service Desk Manager r11.2 一起交付的 Tomcat

如果您正在从 Service Desk r11.2 升级，并且使用的 Tomcat 版本不是默认的 (4.1.31)，那么请在升级到 CA Service Desk Manager r12.5 之前执行以下操作。

对于 Windows:

1. 修改 NX_ROOT/NX.env 文件:

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

2. 修改 NX_ROOT/site/config.properties 文件:

```
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. 运行 R12.5 的安装文件。

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

对于 Unix:

1. 修改 NX_ROOT/NX.env 文件:

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tom  
cat/4.1.31
```

2. 修改 NX_ROOT/site/config.properties 文件:

```
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. 运行 R12.f 的安装文件。

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

MDB 修补程序 17261861 Oracle for Windows

症状:

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

解决方案:

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

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

Oracle 和配置项名称搜索

在 Oracle 10g r2 和 Oracle 11g r1 中, 如果搜索长度超过 67 个字符的现有配置项名称, 搜索会失败。在 Oracle 11g r2 中不会发生此问题。

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

在所有操作系统上有效

症状:

在将 CA Service Desk Manager r12.5 与 Oracle 11g Release 1 一起使用时, 可能会由于一个大小写问题导致出现意外结果。例如, 可能出现以下问题:

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

解决方案:

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

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

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

安装路径中支持的字符

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

症状:

安装路径中指定的字符出现错误，导致安装失败。

解决方案:

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

名称字段中不支持逗号

在所有操作系统上有效

症状:

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

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

逗号将导致名字的位置显示“Jr”，而不是“John”。

解决方案:

避免在名称字段使用逗号字符。

GRLoader 兼容性

CA Service Desk Manager 通用资源加载程序 (GRLoader) 已分发 r12.5 版本，并向后兼容以前的所有 CA CMDB 版本。

重要信息! 我们建议您将已分发的 GRLoader 与 CA Service Desk Manager r12.5 一起使用。

以下注意事项适用于 GRLoader:

- 随 CA CMDB r11.x 一起分发的 GRLoader 实用工具与 CA Service Desk Manager r12.5 不兼容。将该实用工具升级到随 CA Service Desk Manager r12.5 一起分发的版本。
- 对于使用 GRLoader 的任何第三方产品，应按照《CA CMDB 技术参考指南》中的说明重新安装 `java\lib` 目录中的所有文件和目录。

- 可能需要升级较早版本的 GRLoader，例如，随 CA Cohesion ACM 一起分发的 GRLoader。可通过应用相应的修补程序来完成此过程。
- （仅限于 Solaris）在使用 pdm_task 运行 GRLoader 时，不能从 pdm_task 导出环境变量 \$NX_ROOT。通过执行以下操作之一，可阻止导出 \$NX_ROOT：
 - 临时注释掉导出 \$NX_ROOT 的行。
 - 添加一个小脚本，以便在 pdm_task 运行 GRLoader 时不导出 \$NX_ROOT。

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

升级不会备份 <nxroot>/java/lib/GRLoader 中的 xlate 文件

症状：

当您从 CA Service Desk Manager 12.1 升级到 12.5 时，不会备份位于 <nxroot>/java/lib/GRLoader 的 GRLoader 翻译 "xlate" 文件。

解决方案：

如果您在 <nxroot>/java/lib/GRLoader 中编辑或创建了新的 GRLoader 翻译 "xlate" 文件，用于任何用户定义的类、族或关联关系，请在升级之前备份它们。有关更多 Xlate 文件的信息，请参阅《CA CMDB 技术参考指南》。

如何查看日志文件

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

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

如果遇到问题，请执行以下操作：

1. 打开 CA_Business_Intelligence_InstallLog.log 并检查是否报告了错误。
2. 打开 ca-install.log 文件。

此文件较大并且包含日志详细信息。
3. 向下滚动至文件的底部，并检查是否报告了任何错误。

4. 搜索 `BIEK_GetExitCode` 以检查 `BIEK_GetExitCode` 函数的返回值。
如果返回值不是 0，说明存在安装错误。
5. 搜索关键字，如 `Error`、`Warning`、`CMS` 或 `InfoStore`，以找出错误原因。

优先级计算在保存自助服务故障单后生成紧急度值

在设计上，仅在自助服务用户保存突发事件后，优先级计算才会生成紧急度值。保存故障单后，自助服务用户，例如 **VIP** 员工、员工和匿名用户可以查看生成的值。

对于自助服务用户，优先级计算使用以下设置和值生成紧急度值：

- `Urgency_On_Employee` 在“选项管理器”中被设为“**Yes**”
- 在突发事件的活动优先级计算中启用了覆盖紧急度值
- `Web.cfg` 紧急度设置，例如匿名用户的 `AnonymousUrg`，VIP 员工的 `ESCEmpUrg`，以及所有其他员工的 `EmpUrg`
- 区域紧急度值
- 手动用户覆盖

下表概述优先级计算如何为自助服务突发事件设置紧急度值：

自助服务用户操作	紧急度值
用户使用默认紧急度和空的突发事件区域保存突发事件。	故障单显示来自 <code>web.cfg</code> 的默认紧急度值。
用户在覆盖紧急度值后保存突发事件。	不管区域紧急度、 <code>web.cfg</code> 或优先级计算设置如何，故障单都会显示用户选择的紧急度值。
用户在选择突发事件区域后保存突发事件。突发事件区域不具有预定义的区域紧急度值。	故障单显示来自 <code>web.cfg</code> 的默认紧急度值。
用户在选择有预定义区域紧急度值的突发事件区域后保存突发事件。“覆盖紧急度”选项也在突发事件的活动优先级计算上被启用。	如果区域紧急度值大于 <code>web.cfg</code> 中的紧急度，故障单将显示区域紧急度值。然而，当用户在创建或编辑故障单的时候，更新的“紧急度”字段将不可见。用户保存和重新打开突发事件时，更新的紧急度值将出现在突发事件上。
用户在选择有预定义区域紧急度值的突发事件区域后保存突发事件。不过，“覆盖紧急度”选项将在突发事件的活动优先级计算上被禁用。	故障单显示来自 <code>web.cfg</code> 的紧急度值。
用户编辑已有突发事件，后者的突发事件区域具有预定义区域紧急度值。	“紧急度”下拉列表显示区域紧急度值和所有适用的 <code>web.cfg</code> 值。

注意： 有关为自助服务用户设置紧急度值的信息，请参阅《实施指南》。

实施 CA Service Desk Manager 时出现警告消息

仅在 **SuSE 11** 上有效

症状:

在安装、配置或卸载 CA Service Desk Manager 过程中，显示以下警告消息:

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

解决方案:

请忽略此警告；它对安装、配置或卸载过程没有影响。

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

在带有 **CA Service Desk Manager** 之后安装的其他 **CA** 产品的 **Windows** 系统上有效。

症状:

CA Service Desk Manager 正在启动时出现以下消息:

无法连接到数据库

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

解决方案:

为避免此问题，请执行以下操作:

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

防病毒软件会延迟 CA Service Desk Manager 的启动

在 **Windows** 上有效

症状:

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

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

如果升级期间发生延迟，则升级会由于升级过程等待服务启动超时而失败。

解决方案:

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

要完成升级，请在整个升级过程中暂时禁用防病毒软件。

在 Windows AD 服务器上使用 TLS 的 LDAP 停滞或失败

在 **Windows** 上有效

症状:

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

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

解决方案:

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

要禁用 TLS 加密或 LDAP 组，请执行以下操作:

1. 终止正在不断使用大部分 CPU 时间的所有 `ldap_agent.exe` 进程。

2. 如果您无法登录到 CA Service Desk Manager 来访问“选项管理器”，请停止 CA Service Desk Manager 服务。在 `$NX_ROOT/NX.env` 文件中，请将下列选项之一设置为“No”，然后停止并重启 CA Service Desk Manager 服务：
 - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (LDAP 组)
 - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (TLS 加密)
3. 在“选项管理器”中，禁用 `ldap_enable_groups` (LDAP 组) 选项或者 `ldap_enable_tls` (TLS 加密) 选项。
4. 如果 CA Service Desk Manager 服务正在运行，请停止该服务。
5. 重新启动 CA Service Desk Manager 服务。

IPV6 地址无法连接

在所有操作系统上有效

症状：

将主或备用服务器配置成混合方式或者仅 IPV6 专用模式，且浏览器或标准日志显示连接失败消息。

解决方案：

确保主服务器、备用服务器或客户端能按照名称解析 IPV6 地址。验证 CA Service Desk Manager 地址是有效的 IPV6 地址。例如，IPV6 地址是一个可路由的 IPV6 全局地址，而不是不可路由的 FE80 地址。

要解决服务器或客户端上的 IPV6 地址连接问题，请执行以下操作：

1. 在主服务器或备用服务器上，运行以下 CA Service Desk Manager Java 1.6.0 命令行实用工具：

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

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

地址/节点

指定主服务器或备用服务器（本地或远程）的命名的地址/节点名称。

slump 端口

指定 TCP slump 端口号。例如，2100。

协议

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

该工具将列出指定服务器节点的信息。

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

注意： 使用来自命令行实用工具的服务器信息来更新主机文件。按照主机文件的说明添加 CA Service Desk Manager 服务器节点名称。
4. 如果远程客户端无法连接到 CA Service Desk Manager，请执行以下一项或多项操作：
 - 检验 DNS 名称服务器是否具有正确地址。
 - 直接在浏览器中输入 IPv6 地址。

从 Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2 和 Visualizer 到 CA Service Desk Manager 12.5 的升级失败

在所有语言中有效

症状：

当您从 Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2 和 Visualizer 升级到 CA Service Desk Manager 12.5 时，将显示以下错误消息：

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

解决方案：

在执行升级之前，您必须手工卸载 CA CMDB Visualizer。

当安装目录包含空格时，无法在 UNIX/Linux 上正确安装或配置 CA Service Desk Manager

在 **UNIX/Linux** 上有效

症状：

当安装目录名称包含空格时，无法在 UNIX/Linux 上正确安装或配置 CA Service Desk Manager。

解决方案：

请勿在安装介质路径和文件夹名称中指定空格。

将记分板添加到多框架表单时出错

在所有操作系统上有效

症状：

将记分板添加到多框架表单中时，发生以下错误：

错误: window.parent.scoreboard 无属性

例如，当您执行以下操作时会出现此问题：

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

将显示以下错误消息：

错误: window.parent.scoreboard 无属性

注意：有关这些步骤的信息，请参阅联机帮助。

解决方案：

在 CA Service Desk Manager r12.5 中，不要将记分板与多框架表单一起使用。

错误从 CA Service Desk Manager 启动 CA IT PAM 流程查看器时出错

在所有操作系统上有效

症状:

用户尝试从 CA Service Desk Manager 启动 CA IT PAM 流程查看器时，将显示以下错误消息：

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

解决方案:

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

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

注意：验证新主机名是否与 caextwf_processdisplay_url 选项中设置的 CA Service Desk Manager 选项管理器值相匹配。

3. 重新启动 CA IT PAM 服务器。

用户可以从 CA Service Desk Manager 启动流程查看器。在从 CA Service Desk Manager 访问 CA IT PAM 的所有计算机中都可以访问该主机名。

当 allow_unrestricted_asset_upd 选项未安装时，用户可以编辑使用 UAPM 11.3.4 创建的配置项（资产）

症状:

前一个版本的 CA Service Desk Manager 限制（UAPM 创建的）配置项（资产）中选定窗口项的更新。在升级到 CA Service Desk Manager 12.5 之后，您可以编辑那些配置项中的所有窗口项。

解决方案:

应用最新的 UAPM 11.3.4 修补程序并且运行更新脚本。

属于服务族的从项配置项不在变更排定程序上显示

症状:

属于配置项族的从项配置项: 如果 `ci_resource_family` 表中的服务族具有不同于“serx”的 `table_extension_name`, 则企业服务和资源不会显示在变更排定程序屏幕上。

解决方案:

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

版本控制选项卡日期格式

如果您在 `web.cfg` 文件中更改了日期格式定义, “CI 详细信息”页的“版本控制”选项卡上的一些日期格式并不会变更。

帮助集重新定义错误

在所有操作系统上有效

症状:

从帮助集中删除主题时, 主题标题不会从目录中删除。

例如, 当您执行以下操作时会出现此问题:

1. 创建帮助集。
2. 将帮助集与新建的角色相关联。
3. 编辑帮助集定义并删除一些内容。
4. 使用具有编辑过的帮助集的角色登录到 CA Service Desk Manager。
5. 启动联机帮助并检查目录。
已删掉的帮助主题仍然列在目录中。

解决方案:

1. 创建帮助集而不是编辑帮助集。
2. 编辑角色以附加新的帮助集。

注意: 有关这些步骤的信息, 请参阅联机帮助。

金额字段的值在小数点处截短

在所有平台上有效

症状:

金额中包括小数点会导致值被截断。此情况适用于旨在显示货币值的所有字段，如“采购金额”和“维护费用”。例如，如果您在“采购金额”字段中输入 265.50，该值将保存为 265。

解决方案:

避免在金钱字段中使用小数点。

搜索标题中包含多个空格的文档会导致失败

在所有操作系统上有效

症状:

通过“知识”、“搜索”、“推荐文档”和“新建”创建推荐的文档。

如果“标题”文本（以“编辑”模式显示）包含前导空格或者标题词间有双空格，则通过“新建推荐文档”页（而不是在“知识文档”文本字段中键入标题词并使用自动完成功能）创建推荐的文档时，打开的“知识文档查找”页中找不到任何结果。

解决方案:

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

1. 输入标题文本。
2. 搜索文档。
3. 选择正确的记录。

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

自动登录 InfoView 失败

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

症状:

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

解决方案:

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

中央管理服务器 (CMS) 未启动

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

症状:

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

解决方案:

您的 CMS 数据库位于同一个服务器上，并且数据库服务尚未启动。

启动 CMS

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

安装后“管理”或“InfoView”页面未正确显示

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

症状:

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

解决方案:

要解决此问题，请手动重新启动 Tomcat。

无法在升级的系统上切换数据库

在所有操作系统上有效

症状:

在切换数据库（如从 Oracle 到 SQL Server）时，升级到 CA Service Desk Manager r12.5 之后，配置失败。

解决方案:

编辑 install.properties 文件（位于 \$NX_ROOT/site）并设置以下值：

- packages.casqldb = 1
- packages.capdmorc = 1

使用 **AXIS** 工具 **WSDL2JAVA** 生成存根类时将出现警告消息

在所有操作系统上有效

症状:

在使用 **AXIS** 工具 **WSDL2JAVA** 编译残余文件时，将收到警告消息。

解决方案:

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

在 Firefox 中，Web Intelligence 报告不显示在报告选项卡上

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

症状:

使用 Firefox 浏览器时，Web Intelligence 报表在 CA Service Desk Manager “报表”选项卡上无法正常运行。报表在“报表列表”页上选择之后，无法完成其执行过程。可能出现“拒绝访问”错误消息。此消息是一个已知的 BusinessObjects 错误。

解决方案:

此问题已通过 CA Business Intelligence 修补程序包 4.5 得到解决。修补程序包 4.5 位于 CA Service Desk Manager DVD #2 上的 ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5 目录中。有关安装说明，请参阅此位置的 readme.txt 文件。

注意: 在 BusinessObjects InfoView 中使用 Firefox 浏览器查看时，WebI 报表运行正常。

联机帮助错误消息

症状:

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

解决方案:

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

Crystal Reports 的值列表未刷新

在 **Windows** 上有效

症状:

在排定 Crystal Reports 期间，打开 Crystal 报表参数以选择值时未刷新值列表 (LOV)。

解决方案:

此行为是 BusinessObjects 的一个已知问题。在 BusinessObjects XI Release 2 Service Pack 5 中将发布一个修补程序。对此 Service Pack 进行 CA 测试后, 可从 <http://www.ca.com/worldwide> 进行下载。您可以使用以下办法在排定 Crystal Reports 之前刷新 LOV:

1. 依次单击“开始”、“程序”、“Business Objects XI Release 2”、“Business Object Enterprise”, 然后选择“Business Object Enterprise Java Administration Launchpad”。
 2. 单击“中央管理控制台”。
 3. 单击 Organize (组织) 部分中的“文件夹”。
 4. 单击 CA Folders (CA 文件夹)。
 5. 单击“CA Service Desk”。
- 此时将显示报表列表。
6. 单击 Crystal 报表。例如, 选择 Active Change Orders Aging by Groups (按组列出的活动变更单时效)。
- 此时将显示报表属性页。
7. 单击以下选项:
 - a. Refresh Options on the Properties tab (刷新“属性”选项卡上的选项)。
 - b. Select All (全选)。
 - c. Refresh Report (刷新报表)。
 - d. Update (更新)。
 8. 重复步骤 6 和 7 以刷新其他 Crystal 报表。

使用 Windows 和 AIX 组合时出现多站点同步问题

在具有 **Windows** 和 **AIX** 组合的多站点系统上有效

症状:

在配置具有 Windows 和 AIX 主服务器以及区域服务器组合的多站点系统时遇到同步问题。

解决方案:

1. 打开 NX.env。
2. 取消快速通道条目的备注。
3. 循环 CA Service Desk Manager。

配置项协调属性非承租人感知型

在安装了多方租用的所有系统上有效

症状:

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

- 名称
- 序列号
- 主机名
- DNS 名称
- 资产标记

解决方案:

要防止此冲突，可将承租人的名称附加到一个或多个协调属性后面。

当启动 **Support Automation** 分析师和最终用户客户端时，**Internet Explorer** 中将出现错误消息

在 **Internet Explorer 7** 和 **8** 中是有效的

症状:

对于 **Support Automation** 最终用户客户端，如果您的 **CA Service Desk Manager** 站点在 **Internet** 区域（或任何其它区域）中，具有高于“中低”的安全级别，则 **Internet Explorer** 将阻止弹出窗口，最终用户无法启动 **Support Automation** 客户端。

对于 **Support Automation** 分析人员客户端，如果您的 **CA Service Desk Manager** 站点在 **Internet** 区域（或任何其它区域）中，具有高于“中低”的安全级别，则 **Internet Explorer** 将阻止从 **IFRAME** 下载并运行，分析人员无法启动 **Live Assistance**。

解决方案:

对于 **Support Automation** 最终用户客户端，将 **CA Service Desk Manager** 站点移动到受信任的站点区域，并且将安全级别设置为“中低”，或者允许从 **CA Service Desk Manager** 站点弹出窗口。

对于 **Support Automation** 分析人员客户端，将 **CA Service Desk Manager** 站点移动到受信任的站点区域，并且将安全级别设置为“中低”。您还可以设置一个“自定义”安全级别，“启用”“下载”下的“文件下载自动提示”选项。

迁移后非活动 Support Automation 用户被设为员工访问类型

症状:

非活动 Support Automation 用户（如删除的技术人员）在迁移后显示为员工。

解决方案:

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

迁移之后，Support Automation 报告中的数据无法按 CA Service Desk Manager 变更单类别进行分组

症状:

将您的 Support Automation 数据迁移到 r12.5 之后，用于 Support Automation 的 CA Business Intelligence 报告无法按照 CA Service Desk Manager 变更单类别分组或筛选数据。Support Automation 协助会话、Support Automation 协助会话量度和 Support Automation 工具用法摘要都将受到影响。

解决方案:

r12.5 中的 Support Automation 迁移脚本不迁移 Support Automation 协助会话和 CA Service Desk Manager 变更单类别之间的关联关系。迁移之后，Support Automation 协助会话将会同 CA Service Desk Manager 变更单引用数发生关联。另外，您必须手工将协助会话关联到 CA Service Desk Manager 变更单类别。

Support Automation 创建名为 CA-SupportBridge 的临时文件夹

症状:

最终用户和分析人员使用 Support Automation 时，无法找到临时 Support Automation 文件夹。临时文件夹用于存储来自最终用户客户端和 Support Automation 分析人员界面的文件（如可执行文件）。

解决方案:

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

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

缺少“实时协助”、“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接

症状:

从带有 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 的 Unicenter Service Desk r11.2 升级到 CA Service Desk Manager r12.5 后,不显示“员工”页上的 Support Automation“实时交谈”和“立即加入分析人员”链接。

解决方案:

升级到 CA Service Desk Manager r12.5 后,将 home.html 页从下面的目录中删除,使以下文件夹不包含任何文件:

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

症状:

从不带 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 的 Unicenter Service Desk r11.2、CA Service Desk r12 或 r12.1 升级到 CA Service Desk Manager r12.5 后,不显示下列 Support Automation 选项:

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

解决方案:

Support Automation 使用分析人员和最终用户默认访问级别。由于是从不包含 Support Automation 的 CA Service Desk Manager 版本进行升级,因此需要在升级后手动分配访问级别。

Support Automation Web 客户端最终用户不启动

症状:

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

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

解决方案:

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

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

在 CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 数据库上运行历史数据清除脚本后，非活动用户（即在保留的历史时间段期间协助会话未涉及的用户）不会导出到 r12.5 数据库。

如果未安装 UTF-8 区域设置，CA Service Desk Manager 升级失败

在 **UNIX** 和 **Linux** 上有效

症状：

在 UNIX 和 Linux 操作系统上，CA Service Desk Manager 必须在 UTF-8 区域设置下运行。

解决方案：

升级到 CA Service Desk Manager r12.5 之前，请验证是否已安装 UTF-8 区域设置。

EBR 搜索未显示推荐文档

在所有操作系统上有效

症状：

在以下内容中使用复杂的 SQL 子句搜索知识时，未列出推荐的文档：

- 安全和角色管理的数据分区
- 知识高级搜索的附加搜索参数

解决方案：

在使用 KT 搜索引擎 [FILES] 选项时出现了此问题。Fast [SEARCH_ENGINE] 选项工作正常。通过导航至“选项管理器”、“搜索引擎”、“ebr_version”，启用 FAST ESP 搜索。

在 Internet Explorer 上无法导出计划

在 **Windows** 上有效

症状:

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

解决方案:

在 IE 中禁用“增强的安全性”选项。

Cygwin 环境导致应用程序问题

症状:

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

解决方案:

此行为是 Cygwin 环境问题。请使用其他仿真器。

CA Workflow 过程定义不会被自动导入

症状:

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

解决方案:

安装 CA Workflow 后，请使用下列方法之一来解决此问题：

导入 CA Workflow 过程定义和执行元

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

CA Workflow 过程定义被导入。

手动导入 CA Workflow 过程定义和执行元

1. 使用 IDE 客户端打开 CA Workflow。

注意：只能在 Windows 和 Linux 操作系统上使用 IDE 客户端。

2. 找到过程定义和执行元 xml 文件，例如：
\$NX_ROOT/site/Workflow/data/actors 和
\$NX_ROOT/site/Workflow/data/process 目录。
3. 依次选择“文件”、“导入”、“过程定义”，选择所有要导入的 XML 文件，然后单击“打开”。
4. 选择所有定义，然后单击“导入”。
此时会导入过程定义。
5. 依次选择“文件”、“导入”、“执行元”，选择所有要导入的 XML 文件，然后单击“打开”。
此时会导入执行元 xml 文件。
6. 选择所有执行元文件，然后单击“导入”。
CA Workflow 过程定义被导入。

在 Linux 上以非 root 用户身份登录 CA Workflow IDE 时，将设置错误的 URL

在 Linux 上有效

症状：

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

解决方案：

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

ADT 安装失败

ADT 是 CA CMDB 的组件。

症状:

在安装 ADT 期间会出现以下消息:

无法检索到 PEC 的安装目录!

如果在安装 ADT 期间出现此消息, 当您单击“确定”时, 安装将结束。因此, ADT 不能正确安装, 随后的联合适配器安装也会失败。

解决方案:

如果 Microsoft CMD.EXE 出现问题, 会引发此问题, 如 Microsoft 知识库中记录的 Q156276。

解决该问题

1. 执行下列操作 之一:
 - 将安装介质复制到本地硬盘驱动器, 然后从本地硬盘驱动器运行安装。
 - 执行 <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> 上建议的操作, 在更新 Windows 注册表后重新启动安装。
2. 继续安装 CA CMDB 联合适配器。
ADT 已安装。

联合适配器安装问题

联合适配器是 CA CMDB 的组件。

症状:

在安装联合适配器期间, 可能会出现以下消息:

数据源 IDB 的 ODBC 登录失败。ORA 12504:TNS: 在 CONNECT_DATA 中没有为侦听器提供 SERVICE_NAME

解决方案:

解决联合适配器安装问题

1. 测试您的 Oracle 连接。
2. 验证环境变量 ORACLE_HOME 是否指定了 Oracle 安装位置。

3. 重新启动计算机。
4. 安装联合适配器。
将安装联合适配器组件。

重复定义消息

症状:

由于 CA CMDB r12.5 可自动为自定义扩展表创建属性和触发器，因此，`stdlog` 可以包含以下有关在以前版本中创建的扩展表的无害消息：

忽略重复定义

解决方案:

要消除这些消息，请从您的自定义扩展表中删除以下属性：

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

大号 and 特大号字体不会在 Internet Explorer 7 和 8 中正确显示

这在安装了 **Internet Explorer 7 和 8** 的 **Windows 2003** 上同样有效

症状:

当您使用“控制面板”，“辅助功能选项”来选择大字体方案时，例如“黑色高对比度（大）”或“黑色高对比度（特大）”，CA Service Desk Manager 将不继承字体设置。

解决方案:

要在 **Internet Explorer 7 和 8** 上显示大和特大字体，请执行以下操作：

1. 依次选择“工具”和“Internet 选项”。
2. 在“常规”选项卡上，单击“辅助功能”。
3. 选择“不使用网页中指定的字体大小”，然后单击“确定”。
4. 在浏览器上，选择“查看”，“文字大小”来更改文本大小。

大号 and 特大号字体不会在 Firefox 3.0 中正确显示

这在安装了 **Firefox 3.0** 的 **Windows 2003** 上同样有效

症状:

当您使用“控制面板”，“辅助功能选项”来选择大字体方案时，例如“黑色高对比度（大）”或“黑色高对比度（特大）”，CA Service Desk Manager 将不继承字体设置，并且浏览器不能正确显示字体。

解决方案:

要在 **Firefox 3.0** 正确显示大号和特大号字体，请执行以下操作：

1. 选择“工具”，“选项”。
2. 在“内容”选项卡上，选择“大小”并单击“确定”。

将 CA Wily 数据载入到 CA CMDB 时发生错误

症状:

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

下面是日志条目的示例:

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

解决方案:

CA Wily 集成包括较早版本的 GRLoader。使用 CA Service Desk Manager r12.5 随附的 GRLoader 版本可成功导入数据。

无法为企业服务族配置项启动 CA Cohesion ACM 树详细信息

症状:

在 CA Cohesion ACM 中使用类映射工具映射自定义的类映射, 并且在 CA Service Desk Manager 的“树详细信息”视图中的“属性”选项卡选择 MDR 按钮时, CA Cohesion ACM 会返回以下错误:

未选择任何目标对象

无法针对所选配置项显示“树详细信息”视图, 即使 CA Cohesion ACM 中的 CA CMDB 导出报表将数据正确上载到 CA CMDB 中也是如此。

解决方案:

登录到 CA Cohesion ACM 并查看应用程序中的配置项详细信息, 或仅使用预定义的 CA CMDB 类映射。

联系人列表上的承租人列

症状:

在多方租用设置模式中, 您可以创建服务提供商承租人。但是, 您无法查看联系人列表上的“承租人”列来验证该操作。

解决方案:

在创建服务提供商承租人之后，执行以下操作：

1. 清除浏览器缓存。
2. 注销并再次登录。
3. 转到联系人列表来验证承租人变更。

此时将显示“承租人”列。

多方租用和 Visualizer

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

示例: Visualizer 会话错误

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

用户身份验证失败**症状:**

模拟角色的承租人访问权限设置为“**单个承租人**”。

解决方案:

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

Visualizer 关系性能

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

Visualizer 服务器名称中的下划线 (_)

使用 **Internet Explorer 7** 时有效

症状:

使用 Internet Explorer 7 访问 CMDB Visualizer 时，服务器名称中的下划线 (_) 可能导致错误。可能显示以下消息:

连接服务器时被拒绝

解决方案:

此消息表示一项 Internet Explorer 7 限制。要解决此问题，请使用服务器 IP 地址代替 Visualizer URL 中的服务器名称。

为 Visualizer 设置浏览器区域设置

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

要在 Internet Explorer 中设置浏览器区域设置

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

Visualizer 将显示 CA Service Desk Manager 本地化版本的语言。

在 Firefox 中设置浏览器区域设置

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

Visualizer 将显示 CA Service Desk Manager 本地化版本的语言。

知识管理 中 Firefox 的限制

在 Windows 和 Linux 上有效

在使用 Firefox 浏览器时，您可能遇到 知识管理 中的以下限制：

症状：

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

解决方案：

您可以从 HTML 编辑器的“源”选项卡中删除先前保存的文本。

症状：

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

解决方案：

要启用“剪切”、“复制”、“粘贴”功能，您必须修改浏览器的安全首选项。

注意： 有关配置浏览器首选项的详细信息，请参阅 mozilla.org。

打印的知识文档在迁移之后包含大空格

在所有操作系统上有效

症状：

从 Unicenter Service Desk r11.0 升级到 CA Service Desk Manager r12.5 的客户在打印知识文档时遇到问题。打印的文档会在“解决办法”部分之后显示大段空白。

解决方案：

要修复该问题，请在“管理”选项卡上依次导航到“知识”、“文档”和“文档模板”。打开一个知识文档模板，在 HTML 部分找到 [assign the value for TD in your book] 标记，并添加以下内容：

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

对所有默认文档模板重复此变更。如果文档中包含嵌入图像，此修复方法可以更正导致在“解决办法”之后插入大段空白或间隙的打印输出问题。

安装 知识管理 后搜索新知识可能会失败

在安装了 知识管理 的所有操作系统上有效

症状:

安装知识管理后，您的最终用户在搜索新知识文档或文件时可能会遇到问题。

解决方案:

如果遇到该问题，请运行 `pdm_k_reindex` 实用工具。

注意：有关运行 `pdm_k_reindex` 实用工具的详细信息，请参阅“管理指南”。

无法查看零大小的知识附件

症状:

执行下列任一操作时:

- 将大小为零的文件附加到知识文档
- 将现有知识文档文件替换为大小为零的文件

并尝试查看该文件，将显示以下消息:

文件“**zero-size.txt**”为空或不存在。

解决方案:

请勿将大小为零的文件附加到知识文档或将现有的知识文档替换为大小为零的文件。

如果将大小为零的文件附加到知识文档并且希望查看该文件，请执行以下操作:

1. 右键单击“附件”页，然后选择“刷新”。
此时将刷新“附件”页。
2. 单击附件链接。
此时将打开附件。

如果将现有知识文档替换为大小为零的文件，则无法查看该文件。

如果 CA Service Desk Manager 和 FAST ESP 安装在相同的服务器上，Oaserver 将无法启动

在 **Windows** 上有效

症状:

Oaserver 无法在同时安装有 FAST ESP 和 CA Service Desk Manager 的服务器上启动。

解决方案:

Oaserver 使用固定的端口号 (1706)，而 FAST ESP 使用未使用过的端口。如果 FAST ESP 和 CA Service Desk Manager 安装在同一台服务器上，务必先启动 CA Service Desk Manager。如果 FAST ESP 在 CA Service Desk Manager 之前启动，FAST ESP 可能占用端口 1706。

注意: 我们建议您将 CA Service Desk Manager 和 FAST ESP 安装在不同的服务器上，因为 FAST ESP 需要相当大的资源。这些应用程序安装在不同的服务器上时性能更佳。

解决端口冲突

1. 关闭 CA Service Desk Manager 和 FAST ESP 服务。
2. 启动 CA Service Desk Manager 并允许其初始化。
3. 启动 FAST ESP。

您可以使用 `netstat -o` 命令检查 Windows 上的端口使用情况。如果 FAST ESP 正在使用端口 1706，`netstat` 的输出与以下内容类似：

```
TCP hostname:1705 localhost:1706 ESTABLISHED pid  
TCP hostname:1706 localhost:1705 ESTABLISHED pid
```

主机名

标识服务器的名称。

pid

标识 FAST ESP qrserver 进程的进程 ID。

FAST ESP 安装无法执行 Windows.dst

在 **Windows 2003 R2 SP1** 上有效

症状:

FAST ESP 安装失败。fastinstall.log 显示以下错误消息：

```
[Error]  
[ErrorType]Error[/ErrorType]  
[ErrorCode]4[/ErrorCode]
```

```
[ErrorMessage]A problem was detected while performing system tests. Please correct this before you continue with the installation:
```

```
Failed to execute test 'windows.dst'.
```

```
Please contact FAST customer support[ErrorMessage]
```

```
[Error]
```

解决方案:

不要在启用了“夏令时”的情况下安装 FAST ESP，因为 FAST ESP 搜索服务要求时钟保持同步，不会突然向前或向后校正。突然的时钟变更可能导致内部进程（如查询和结果服务器以及分派进程）认为存在通信问题或某些进程已经停止。此错误通信会导致日志中出现警告，以及自动重新启动进程。

重要信息！ 在启用“夏令时”时，强烈建议您计划一个维护时间窗。通过此计划，在关闭系统时就可以避免出现任何时钟冲突。如果您在启用了夏令时的服务器上安装 FAST ESP 并且未关闭系统，您将面临出现时钟冲突以及各种组件故障（如与 `qrserver`、`fdispatch`、`topfdispatch` 有关的进程间通信问题）的风险。您可以使用 FAST ESP 管理 GUI 或 `qrserver($FASTSEARCH/var/log/qrserver/*)` 中的日志来查看是否有进程失败，需要重新启动。

如果出现与 `windows.dst`（夏令时）相关的 FAST ESP 安装错误，请尝试以下操作：

1. 导航至“控制面板”、“日期和时间”、“时区”，清除“根据夏时制自动调节时钟”。
2. 如果在“控制面板”的“日期和时间”中有“Internet 时间”选项卡，则关闭 Internet 时间。
3. 在 Windows 注册表中，对 `KEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Time ZoneInformation` 进行如下设置：键：`DisableAutoDaylightTimeSet`，类型：`REG_DWORD`，值：`1`
4. 导航至“控制面板”、“管理工具”、“服务”，停止 Windows 时间服务。
5. 通过命令行运行安装，并使用以下命令绕过检查：
`setup.exe -W localhosttest.active=false -W localhosttestloop.active=false`

启动和停止 FAST 注意事项

我们建议在启动和停止 FAST 之前考虑以下信息：

- 使用 FAST Enterprise Search Platform (ESP) `nctrl` 命令帮助确保顺利启动和停止 FAST 服务。

通常，启动或停止单个 FAST 服务应该按顺序进行。例如，如果您要停止提供，则需要先停止采集器以避免丢失了采集的信息。此方法需要一定的时间。使用 `nctrl` 命令可以按次序停止 FAST 进程，在收到进程正确终止的反馈后会输出消息“FAST has stopped successfully”。

注意：如果您从 Windows 服务（或使用 `net start/stop` 命令）停止 FAST 服务，服务会立即关闭。所有进程都会从内存中删除，不按任何顺序，也不会等待反馈。此方法可能导致未完成进程仍在等待其他进程的反馈。如果不事先停止未完成的进程就重新启动 FAST 服务，这些未完成的进程可能导致不一致。

- 如果 FAST ESP 未正确关闭，可能会损坏 `NodeState.xml`；例如，断电、停止进程或者以错误顺序关闭服务都可能导致 `NodeState.xml` 损坏。

在启动 ESP 时，配置文件会加载到内存。当 ESP 关闭时，这些配置文件会写回磁盘。但是，如果在配置文件正写回磁盘时强制关闭 ESP，`NodeState.xml` 可能被损坏。避免这种损坏的最好方法是使用 `nctrl` 命令执行 ESP 的启动或停止。已建议将此方法作为最佳实践，因为它能帮助确保顺利启动和停止 FAST 服务。通常，启动或停止单个 FAST 服务应该按顺序进行。

- 如果您使用 DOS 命令、通过服务管理器或使用 `nctrl` 命令 `start` 选项（在 Linux 上）启动 FAST 服务，则会按正确顺序（在 `$FASTSEARCH/etc/NodeConfig.Xml` 中指定）启动系统。

注意：您不能在 Windows 上使用 `nctrl` 命令 `start` 选项，因为该命令使用 FAST 服务。

- 您可以在 Windows 事件日志中查看有关发生的任何问题的消息，如下所示：

找不到源 (FASTESPService) 中事件 ID (3) 的说明。本地计算机可能没有用来显示远程计算机消息的必要注册表信息或消息 DLL 文件。

注意：您可以使用 `/AUXSOURCE=` 标志检索此说明；有关详细信息，请参阅帮助与支持。

以下信息为事件的一部分：

```
File "win32serviceutil.pyo", line 785, in SvcRun File "FASTESP.pyo", line 162, in SvcDoRun;
exceptions.SystemExit; StateParseError: Line 1, Column 0, Error: not well-formed (invalid token).
```

```
[2008-11-26 07:34:11.250] CRITICAL systemmsg Failed to start ESP Service (Node Controller): StateParseError:
Line 1, Column 0, Error: not well-formed (invalid token)
```

替换 `NodeState.xml` 以更正问题。

启用 QPS FAST ESP 许可限制日志记录

当达到 QPS（每秒查询）FAST ESP 许可限制时，此事件会记录在 `stdlog` 文件中：

CA Service Desk Manager Knowledge Tools 提供一个支持每秒两次查询的 **FAST ESP** 许可。 如果因为查询速率高而导致系统的搜索响应速度显著降低，您可以联系 **Microsoft FAST** 部门，购买一个支持更快查询速率的许可。

要启用此日志记录，请将 `NX.env` 文件中的 `EBR_QPS_MAX` 变量设置为 FAST 许可（`fastsearch.lic` 文件）支持的实际 QPS。

QPS FAST ESP 许可限制事件会出现在 `stdlog` 文件中。

使用中文、日语和朝鲜语时 FAST ESP 上的突出显示文本和拼写检查

在启用了中文、日语或朝鲜语的 FAST ESP 系统上，突出显示文本和拼写检查功能不可用。

对于本地化 CA Service Desk Manager 产品，默认的支持词典及其范围可能各不相同。所有获得认证的（非英语）操作环境和本地化 CA Service Desk Manager 产品（包括支持亚洲语言的产品）均提供并可以使用英文词典。

FAST ESP 许可每秒支持两次查询

在安装了 **FAST ESP** 的 **Linux** 和 **Windows** 操作系统上有效

症状：

在 CA Service Desk Manager 中安装 FAST ESP 搜索引擎时，该搜索引擎的默认 FAST ESP 许可限制为每秒执行两个搜索查询。 如果因为查询速率高而导致系统的搜索响应速度显著降低，您可以通过从 FAST ESP 那里获得附加许可来提高查询速率。

解决方案：

要增加由许可协议指定的默认搜索功能，请通过 CAKnowledgeT@fastsearch.com 联系 FAST 并购买更多许可。

在 Linux 系统上卸载 FAST 时出现的问题

在安装了 **FAST ESP** 的 **Linux** 操作系统上有效

症状:

在继续之前，卸载程序脚本会尝试停止所有正在运行的 **FAST** 进程。某些情况下，在 **Linux** 系统上必须检查是否存在任何剩余的 **FAST** 进程，并且手动停止或中止这些进程，然后再尝试卸载产品。作为一种最佳实践，建议您在所有卸载过程中执行这些步骤。

解决方案:

为了避免在 **Linux** 系统上卸载 **FAST** 产品时出现问题，建议在启动卸载程序脚本之前停止所有 **FAST** 进程。您可以通过执行以下步骤来停止进程：

1. 在所有节点上，使用 `$FASTSEARCH/bin/nctrl stop` 停止 **FAST**。
2. 确认不存在任何剩余进程，如果有挂起的进程，则将其终止。
3. 使用 `$FASTSEARCH/unintsall.sh` 运行卸载程序脚本。

手动卸载 CA Service Desk Manager

症状:

在卸载期间，一条消息通知我来参阅版本说明，以获得有关手工卸载的说明。

解决方案:

`NX_ROOT/SDUninstall` 文件夹中缺少 `installvariables.properties` 文件，然而，该文件是卸载 **CA Service Desk Manager** 时所必需的。执行以下步骤来解决该问题。

在 **Windows** 操作环境上手动卸载 **CA Service Desk Manager**

1. 关闭 **CA Service Desk Manager**。
2. 删除文件 `%WINDIR%\paradigm.ini`。
3. 删除 **CA Service Desk Manager** 安装文件夹。例如，默认文件夹位置是 `C:\Program Files\CA\Service Desk Manager`
4. 从 `% ALLUSERSPROFILE%\ Start Menu\Programs` 中删除 `CA\Service Desk Manager` 文件夹。

产品已卸载。

在 UNIX 操作环境上手动卸载 CA Service Desk Manager

1. 关闭 CA Service Desk Manager。
2. 删除符号链接 /opt/CAisd。
3. 删除 CA Service Desk Manager 安装文件夹。例如，默认文件夹位置是 /opt/CA/ServiceDeskManager
产品已卸载。

迁移不删除 WorldView 类选项

症状：

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

解决方案：

由于在此版本中废弃了变更影响分析器，因此请手动删除这些菜单选项。

删除菜单选项

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

JAWS 和自动表单模式

症状：

从 JAWS r10 开始，当“自动表单模式”处于打开状态时，您可以将光标移至查找链接，但是无法显示查找窗口。

解决方案:

关闭自动表单模式。

关闭自动表单模式

1. 启动配置管理器。
2. 依次选择“设置选项”、“表单模式选项”。
3. 清除“启用自动表单模式”，然后单击“确定”。
4. 依次选择“文件”、“保存”。
新配置即已保存。
5. 依次选择“文件”、“退出”。

JAWS r10 和 Tab 键

症状:

通过 CA Service Desk Manager Web 界面使用 JAWS r10 和选项卡时，焦点可以到达“帮助”主菜单并停止。其他 JAWS 版本尚未实现此功能。

解决方案:

要从“帮助”主菜单释放焦点，请执行下列操作之一：

- 快速按下一次或多次 TAB 键。
- 使用 JAWS 导航到特定链接。

JAWS 和 Firefox 3.5.5

与 Firefox r3.5.5 一起使用时，在 CA Service Desk Manager 列表页面或详细信息页面中单击“保存”或“搜索”后，JAWS r10.0.1167 和 JAWS r11.0.734 会错误地读取报警消息。

报警消息自动显示（例如，选择树菜单上的链接）时，JAWS 可以正确地读取该消息。

放大镜不聚焦

在 **Mozilla Firefox** 上有效

症状:

在字段间移动时，屏幕放大镜焦点不自动出现在所有字段上。

解决方案:

放大镜（ZoomText 9.1 Magnifier Reader）有限支持 Firefox。使用 Internet Explorer 7.0 或 8.0 浏览器。

运行命令行实用工具时发生库错误

对于 **AIX**、**Linux** 和 **Solaris** 均有效

症状:

在运行命令行实用工具时，会发生类似如下的库错误：

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

解决方案:

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

配置 InfoView 登录页

在 **Windows** 上有效

症状:

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

解决方案:

配置 web.xml 文件用于 InfoView 登录页，如下所示:

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

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

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

示例: C:\Program

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

2. 要提示用户的身份验证类型，请找到 authentication.visible 参数，并将 <param-value> 从 false 更改为 true。例如，<param-value>true</param-value>。
3. 要更改默认的身份验证类型，请找到 authentication.default 参数，并将 <param-value> 更改为下列的值之一：
 - 身份验证类型参数值
 - Enterprise (默认)
<param-value>secEnterprise</param-value>
 - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
 - AD <param-value>secWinAD</param-value>
4. 要提示用户的 CMS 名称，请找到 cms.visible 参数，并将它的 <param-value> 从 false 更改为 true。例如，<param-value>true</param-value>。
5. 保存并关闭该文件。
6. 重新启动 Web 应用程序服务器。

用于 InfoView 登录页的 web.xml 文件已配置。

CA Business Intelligence Web 报表选项

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

- bo_server_auth
 - secEnterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

搜索结果可能会返回错误的文档数

症状:

搜索结果可能会返回错误的知识文档数。

解决方案:

要解决此问题，请从命令行运行 `pdm_k_reindex +f`。

正确的文档数将出现在搜索结果中。

本地化问题

已知问题可能会影响 **CA Service Desk Manager** 在本地语言版本上的运行状况。

Windows 系统上的本地化版本

以下列表列出了 **Windows** 支持的本地化版本：

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

以下列表列出了 **Linux** 和 **Solaris** 支持的本地化版本：

- 法语
- 德语
- 日语

安装程序和组件安装程序未正确地转换

所有本地化版本都存在此问题

症状:

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

解决方案:

这些错误不会对产品功能造成影响。

CA EEM Install Fails on Windows 2008 SP2

所有语言都存在此问题**症状:**

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

Windows 2008 sanity testing failed

注意： 此消息在所有语言版本中都以英语显示。

解决方案:

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

1. 在命令提示符中运行以下命令。

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

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

2. 删除以 fe80: 开头的 link-local 地址。

则将删除 link-address。

注意： 有关如何删除该接口的更多信息，请访问 [Microsoft 支持网站](#)，并参考知识库文章 [929852](#)。

用于 EEM 文档和 UI 项的两个 Windows 菜单快捷方式

所有本地化版本都存在此问题**症状:**

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

解决方案:

删除不需要的重复菜单项。

上下文菜单中不起作用的热键

日文版和中文版中存在此问题

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

报告未得到正确翻译

所有本地化版本都存在此问题

有些“摘要”和“详细信息”报表没有翻译，有些只翻译了一部分。所有 BusinessObjects XI 报表都没有翻译。例如，下列信息未经本地化或部分本地化：

- 详细信息和摘要报告，例如用于通知消息模板的
- 详细信息和摘要报告中的某些标签以英语显示，如位置列表、组列表和联系人列表标签。
- 分析报告中的标签包含未翻译的字符，如在日语版本中

选项列表中的一些值未翻译

所有本地化版本都存在此问题

症状：

选项列表的“值”列中，字符串“Auto Issue Event”未翻译。

解决方案：

选项列表和选项详细信息 Web 表单上的大部分字段（“说明”字段除外）、特定的“值”字段（如“是”/“否”）和下拉列表都未经本地化，以英语显示。通过在 Service Desk Manager “管理”选项卡上左边的窗格菜单中导航到选项管理器节点，并选择任何子节点，找到选项列表。

本地化噪音词

所有本地化版本都存在此问题

症状：

不显示您本国语的噪音词。

解决方案:

每个语言都有其独特的噪音词词汇，它们已随产品一起提供。

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

此时将出现所用语言的噪音词。

别名未经本地化

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

8.3 文件名创建和扩展字符的支持

日文版和中文版中存在此问题

症状:

不支持 8.3 文件名创建和扩展字符。

解决方案:

请执行下列操作：

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

不正确的表图标显示

所有本地化版本都存在此问题

症状:

在架构设计器中单击“添加表格”时，表格图标在 Web Screen Painter 中的显示不正确。

解决方案:

将数据添加到表格的一列后，该图标就会正确显示。

命令行工具无法显示特殊的拉丁、日文和中文字符

所有本地化版本都存在此问题

症状:

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

解决方案:

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

Windows 上命令行工具输出字符串错误

基于 Windows 系统的所有本地化版本都存在此问题

症状:

命令行实用工具在输出中显示错误字符。

解决方案:

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

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

如果命令行文件名不以 `.exe` 结尾，则请在命令行中使用文件的全名。

例如，使用以下命令发布 Web Screen Painter 架构变化。

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

使用下面的命令启动 ODBC 驱动程序。

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

注意：显示错误字符的任何命令行工具都必须运行 `pdm_cmd`。

拼写检查不如预期那样有效

所有本地化版本都存在此问题

日语版和中文版的本地化版本不支持拼写检查。

症状:

在拉丁语本地化版本中，拼写检查几乎会对每个词都提出建议。

解决方案:

请执行下列操作:

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

对于所有本地化版本，仅美国各州和加拿大各省显示

所有本地化版本都存在此问题

症状:

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

解决方案:

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

Linux SuSE 安装和配置中不显示的字符

基于 Linux SuSE 的日文和中文本地化版本存在此问题

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

热键被定义为 (\$)

日文版和中文版中存在此问题

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

升级过程中字符未转换

基于 **Linux** 和 **Solaris** 系统的所有本地化版本都存在此问题

从 Unicenter Service Desk r11.2 升级到 CA Service Desk Manager r12.5 的迁移步骤中，所有字符都显示为英文。

电子邮件主题未翻译

所有本地化版本都存在此问题

所有电子邮件通知的主题都未经翻译。

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

所有本地化版本都存在此问题

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

CA CMDB Visualizer 日期格式无法本地化为日文和中文

日文版和中文版中存在此问题

症状：

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

解决方案：

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

CA Workflow IDE 中的过程定义显示为英语

所有本地化版本都存在此问题

CA Workflow IDE 过程定义未经本地化，显示为英语。

Support Automation 最终用户协助会话页显示为英语

所有本地化版本都存在此问题

症状:

Support Automation 实时支持: 协助会话 Web 页显示为英语。

解决方案:

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

知识搜索分析在本地化版本中被设为英语

所有本地化版本都存在此问题

症状:

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

解决方案:

管理员可以将默认语言类型（英语）更改为以下项目之一:

其它欧洲语言

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

朝鲜语

在搜索过程中仅执行特定于韩语的处理。

其他远东语言

在搜索过程中针对其他远东语言执行处理, 例如, 中文和日语。

CA Business Intelligence 安装程序向导在日语版本中被部分翻译

日语的本地化版本中存在此问题

CA Business Intelligence 安装在日语版本中被部分翻译。起始一页和最后一页没有翻译, 而是显示为英语。

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

所有本地化版本都存在此问题

症状：

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

解决方案：

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

当从 BusinessObjects InfoView 导出 PDF 报告时，其中显示模糊的日语字符

日语的本地化版本中存在此问题

症状：

从 BusinessObjects InfoView 导出的 PDF 报告在 Acrobat Reader 中显示模糊的日语字符。当系统字体文件夹的 Arial Unicode MS 字体中没有日语字符时，会发生该问题。

解决方案：

要解决此问题，请执行以下操作：

1. 如果您尚未如此操作，请从 Microsoft 网站下载 Arial Unicode MS 字体 (ARIALUNI.TTF) 并将其添加到系统字体文件夹中（例如，C://WINDOWS/Fonts）。
2. 在 Crystal Reports 中，打开该报告并为具有双字节值的所有列指定 Arial Unicode MS 字体。
3. 将该报告导出为 PDF 格式。

该报告在 Acrobat Reader 中显示日语字符。

Web Screen Painter 在设计模式下显示英语字符串

症状：

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

解决方案:

要用其他语言查看表单，请执行以下操作：

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

注意：有关更新 `msg_cat.js` 的信息，请参阅“实施指南”。

文档问题

CA Service Desk Manager 文档发布后，对该文档有所更新。

联机帮助 - 创建特殊处理类型

该更新针对联机帮助中“创建特殊处理类型”主题。

根据以下文本替换步骤 3 和步骤 4：

3. 根据需要填写字段，然后单击“保存”。

此时出现“联系人列表”页。

代之以：

3. 根据需要填写字段，然后单击“保存”。
4. 单击“更新特殊处理成员”。

联机帮助 - 启用自动分配仅适用于基于位置的自动分配

该更新针对联机帮助的“管理”一章中“Service Desk”节点的“请求/突发事件/问题”部分。“启用自动分配” - “请求/突发事件/问题”主题。

联机帮助陈述以下文本有误：

您可以指定 **CA Service Desk Manager** 如何自动分配区域中的故障单。您可以把自动分配建立在组、位置和轮班上。

自动分配过程开始于为区域定义的轮班，然后转到组，最后到达位置。在任何时候，如果已定义的关联关系未能满足自动分配过程的要求，则该过程将尝试分配该区域的“默认受理人”和“默认组”。如果没有定义默认值，则不变更故障单分配。

替换为以下文本：

您可以指定 **CA Service Desk Manager** 如何自动分配区域中的故障单。您可以选择基于位置的自动分配或基于 **CI** 的自动分配。

第二段仅适用于基于位置的自动分配，并应该放置在步骤 4 中“自动分配模式”的“基于位置的”项目后，如下所示：

4. 选择“自动分配”选项卡，并按以下方式填写下列字段：

自动分配模式

指定自动分配的执行方式。使用“基于配置项”选项，可使自动分配基于“可指定的配置项属性”值。

- **已禁用** - 安装时，使自动分配基于“区域默认值”选项。
- **基于配置项** - 使自动分配基于“可指定的配置项属性”值。
- **基于位置** - 使自动分配基于位置值。

自动分配过程开始于为区域定义的轮班，然后转到组，最后到达位置。在任何时候，如果已定义的关联关系未能满足自动分配过程的要求，则该过程将尝试分配该区域的“默认受理人”和“默认组”。如果没有定义默认值，则不变更故障单分配。

管理指南 - 版本控制选项卡显示来自所有族的 **CA APM** 审核跟踪信息

该更新针对管理指南的“管理配置项”一章中的“版本控制”部分。

管理指南陈述有误：

包括 **CA APM** 审核跟踪信息的“版本控制”选项卡仅可用于 **CA CMDB** 族的“CI”和“资产”。不显示属于非 **CA CMDB** 族的资产。

替换为：

包括 **CA APM** 审核跟踪信息的“版本控制”选项卡支持所有族，前提是为该族启用了日志记录。

管理指南 - 如何使用邮箱规则 **TextAPI** 默认和 **TextAPI** 忽略传入设置

该新主题针对管理指南中“实施策略”一章的“电子邮件管理”、“邮箱规则”部分。

通过“TextAPI 默认”和“TextAPI 忽略传入”字段，您可以为传入邮箱规则指定默认值，并指定传入电子邮件中不应接受的 **TextAPI** 命令。这些字段使用在 [EMAIL_DEFAULTS] 部分设置的默认值，并使用 `text_api.cfg` 文件的 [EMAIL_IGNORE_INCOMING] 部分中列出的已禁止命令。当邮箱规则中的定义和 `text_api.cfg` 文件中的定义之间发生冲突时，将应用邮箱规则中设置的值。

“TextAPI 默认”字段包含 **TextAPI** 关键字命令，当在匹配某项邮箱规则的电子邮件中创建故账单时，会对其应用这些命令。当该电子邮件影响现有故账单时，不应用这些命令。

要指定“TextAPI 默认”命令，请执行以下操作：

1. 将每个命令都置于“TextAPI 默认”字段的单独一行中。
2. 格式化命令如下：

```
OBJECT.FIELD=value
```

注意：请不要包含起始的百分比符号 (%)，仅有电子邮件正文中嵌入的相应命令需要该符号。

例如，格式化命令如下：

```
REQUEST.PRIORITY=3  
PROBLEM.CATEGORY=Facilities  
INCIDENT.GROUP=Plumbing
```

“TextAPI 忽略传入”字段列出了不允许用于传入电子邮件消息文本中的 TextAPI 关键字命令。当在传入电子邮件消息中发现该字段中列出的任何命令，会忽略该命令。

要指定“TextAPI 忽略传入”命令，请执行以下操作：

1. 将每个命令都置于“TextAPI 忽略传入”字段的单独一行中。
2. 格式化命令如下：

```
OBJECT.FIELD
```

注意：请不要包含起始的百分比符号 (%)，仅有电子邮件正文中嵌入的相应命令需要该符号。

例如，格式化命令如下：

```
CHANGE.ASSIGNEE  
PROBLEM.GROUP  
REQUEST.EFFORT
```

3. 定义 text_api.cfg 文件的 [KEYWORDS] 部分中用于任何一个字段的
所有命令。该文件位于 CA Service Desk Manager 安装目录的“site”
子目录下。

注意：有关邮箱规则和文本 API 的详细信息，请参阅“管理指南”。

管理指南 - 如何创建匹配每个入站消息的邮箱规则

该新主题针对管理指南中“实施策略”一章的“电子邮件管理”、“邮箱规则”部分。

您可以创建匹配其他的邮箱规则不筛选的每个入站消息的邮箱规则。

要创建这种规则，请将筛选设为“主题包含”，并将筛选字符串设为一个句点和一个星号 (".*")。

- 句点会匹配换行符之外的所有字符。
- 星号匹配它前面紧挨着的零个或多个字符。

因此，该组合会匹配除换行符之外的零个或多个字符。

示例：“Catch-All”邮箱规则

该示例说明您可以如何使用 ".*" 组合来匹配每个入站消息：

筛选 = “主题包含”
筛选字符串 = ".*"

管理指南 - PDM 函数

该更新针对管理指南中“管理 CA Business Intelligence 报告”一章的“编写 CA Business Intelligence 报告”、“PDM 函数”部分。

使用以下文本替换 PdmToday() 说明：

PDM 功能	说明
PdmToday()	<p>PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]]])</p> <p>评估今天的日期（从 1/1/1970 开始以秒为单位），根据参数进行调整：</p> <p>timeAdj:</p> <p>-1 — 将时间调整为一天的开始 (0:00:00);</p> <p>+1 — 将时间调整为一天的结束 (23:59:59)</p> <p>天:</p> <p>negative — 通过指定的天数调整日期</p> <p>positive — 将天设置为指定的绝对值（或设为某月的最后一天，取较小者）</p> <p>月:</p> <p>negative — 通过指定的月数调整日期</p> <p>positive — 将月设置为指定的绝对值（或设置为十二月 (12)，取较小者）</p>

PDM 功能**说明**

年:

negative — 通过指定的年数调整日期

positive — 将年设置为指定的绝对值

调整将在变更单的年、月、天中应用。将忽略零或省略的参数。

实施指南 - 在 Oracle 上安装 MDB (Windows)

该更新针对实施指南的“安装”一章中“CA MDB 安装”部分的“在 Oracle 上安装 MDB (Windows)”主题。

根据以下文本替换步骤 6:

6. 继续按照屏幕上的说明完成 CA MDB 安装。
CA MDB 已安装在 Oracle 上。

代之以:

6. 输入并选择该信息来配置 Oracle 数据库。

CA Service Desk Manager 需要指定 MDB 所在的 Oracle 数据库的网络服务名称。CA Service Desk Manager 还需要数据库的系统标识符 (SID)。虽然这些名称指定同一个 MDB 数据库, 不过它们可以各不相同。CA Service Desk Manager 需要这两个名称值是因为, 它同时使用 Oracle 客户端技术和 JDBC 技术来访问数据库。

注意: 有关服务名称和 SID 的信息, 请参阅 Oracle 文档。

加载默认数据

指定是否将默认 CA Service Desk Manager 数据加载到 Oracle 数据库中。

如果选中此复选框, 则系统会将 CA Service Desk Manager 默认系统数据加载到 Oracle 数据库中。如果您修改了任何系统默认值, 此选项会替换该值。首次安装时请选中此复选框。如果不是首次安装, 该选项会替换现有数据。如果未选中此复选框, 则不加载默认数据。

远程数据库

指示在非 CA Service Desk Manager 主服务器上安装了 Oracle 数据库。在运行 CA Service Desk Manager 安装之前, 需要在远程数据库服务器 (即安装 Oracle 的计算机) 上手动安装 CA MDB。

如果 Oracle 服务器是本地的 (不是选定的), CA Service Desk Manager 将会创建 MDB (如果尚未创建)。

创建表空间

指定是为 MDB 数据库创建表空间, 还是使用已创建的表空间。

如果已手动创建表空间，请清除此复选框。 您需要提供现有表空间的名称。 本产品中的表空间路径字段已禁用，而“数据表空间名称”字段和“索引表空间名称”字段已启用。

选中此复选框可使用默认名称 `MDB_DATA` 和 `MDB_INDEX` 创建表空间。请提供表空间路径。 “数据表空间名称”字段和“索引表空间名称”字段会被禁用。

注意：如果您使用的是 Oracle Automated Storage Manager (ASM)，请在运行 CA Service Desk Manager 安装之前，手动创建 Oracle 表空间。为 ASM 安装和配置 Oracle 之后，无法在 MDB 安装期间创建 Oracle 表空间。ASM 使用虚拟存储，而我们需要的是物理目录，因此我们无法使用此配置成功创建表空间。

网络服务名称

标识 MDB 所在的 Oracle 数据库的网络服务名称。 如果数据库是远程数据库，则使用在本地计算机上的 Oracle 客户端中定义的网络服务名称。 CA Service Desk Manager 使用 Oracle 客户端的本地安装来访问数据库，而 Oracle 客户端指定的网络服务名称可能不同于 Oracle 服务器上的服务名称。

mdbadmin 用户密码

指定 mdbadmin 用户密码。 提供现有密码，或指定新密码（如果由 CA Service Desk Manager 创建用户）。

DBA 用户名

指定具有 DBA 访问权限的 Oracle 用户名（通常为 SYS）。 仅当 Oracle 服务器位于本地计算机时才使用此字段。

DBA 密码

标识 DBA 用户的密码。 仅当 Oracle 服务器位于本地计算机时才使用此字段。

数据表空间名称

在选中“创建表空间”复选框的情况下创建指定的数据表空间名称。 仅当 Oracle 服务器位于本地计算机时才使用此字段。

索引表空间名称

创建选中“创建表空间”复选框时指定的索引表空间名称。 仅当 Oracle 服务器位于本地计算机时才使用此字段。

表空间路径

如果前面提到的表空间不存在，则指定所创建的物理表空间位置的目录路径。 仅当 Oracle 服务器位于本地计算机时才使用此字段。

Oracle 主路径

指定指向 Oracle 主路径的目录路径。

JDBC 连接性

指定是否使用 JDBC 连接性。 多个 CA Service Desk Manager 组件使用 JDBC 技术来访问数据库，并且需要有关 Oracle 服务器的特定信息。

标识数据库主机名、SID 以及先前配置的侦听器端口。

实施指南 - CA EEM 安装

该更新针对实施指南的以下主题：

- CA EEM 安装
- 安装 CA EEM (UNIX)
- 安装 CA EEM (Windows)

替换以下注意信息：

重要信息！ 如果现有的某个 CA EEM 安装可用来验证 CA 产品，请不要再次安装 CA EEM。而是安装 CA 产品并引用现有的 CA EEM 安装。但是，至少需要 CA EEM r8.3 才能与 CA Service Desk Manager r12.5 集成。

代之以：

重要信息！ 如果现有的某个 CA EEM 安装可用来验证 CA 产品，请不要再次安装 CA EEM。而是安装 CA 产品并引用现有的 CA EEM 安装。但是，至少需要 CA EEM r8.3 sp3 才能与 CA Service Desk Manager r12.5 集成。

实施指南 - AIX（主服务器）和 Java Runtime Environment (JRE)

此更新是针对《实施指南》的，位于“计划”一章中的“CA Workflow 注意事项”主题。

在第 4 步中，将在 NX.env 文件中指定 JRE 文件夹位置：

```
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWE=<JRE 1.5 文件夹>
```

当从以前版本升级到 CA Service Desk Manager 12.5 时，第 4 步中指定的 JRE 文件夹位置将在升级过程中被无意删除。要解决此问题，请执行以下操作：

- 在 NX.env 文件中重新输入 JRE 文件夹位置，如第 4 步所述。
- 在 AIX 平台上，请重新启动 CA Service Desk Manager 服务（CA EEM 和 CA Workflow 升级前后）。

附录 A： 辅助功能

CA 致力于确保所有客户不论能力如何都能成功使用其产品以及支持文档以完成重要的商业活动。 本节简要描述 CA Service Desk Manager 所具有的辅助功能。

产品增强

CA Service Desk Manager 在下列区域提供辅助功能增强：

- 显示
- Sound
- 键盘
- 鼠标

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

显示

要增加计算机显示器的可视性，可以调整以下选项：

项目的字体样式、颜色和大小

允许您选择字体颜色、大小和其他的可视化组合。

屏幕分辨率

允许您更改像素数来扩大屏幕上的对象。

光标宽度和闪烁速率

允许您使得光标更易于找到或将其闪烁减至最小。

图标大小

允许您将图标变大以提供更好的可视性或变小以提供增大的屏幕空间。

高对比度方案

让您选择更易观看的颜色组合。

Sound

使用声音作为可视化替代项，或者通过调整以下选项使计算机声音更易于听或辨别：

卷

允许您可以将计算机声音开大或关小。

文本到语音

让您听到大声读出的命令选项和文本。

警告

允许您显示可视化警告。

通知

当辅助功能打开或关闭时，给您听觉或视觉上的提示。

方案

允许您将计算机声音与特殊系统事件相关联。

标题

允许为语音和声音显示标题。

键盘

您可以进行以下键盘调整：

重复速率

让您设置当敲击某键时字符的重复速度。

按键音

让您在按下特定键时听到按键音。

粘滞键

允许以一只手或手指键入的用户选择备用键盘布局。

鼠标

您可以使用以下选项使鼠标更快且更易于使用：

单击速度

让您选择单击鼠标按钮以做选择的速度。

单击锁定

允许您无需按住鼠标按钮即可突出显示或拖动。

反转操作

允许您反转左右鼠标键控制的功能。

闪烁速率

允许您选择光标的闪烁速度或者其是否闪烁。

指针选项

让您执行以下操作：

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

键盘快捷键

下表列出 CA Service Desk Manager 支持的键盘快捷键：

键盘	描述
Ctrl+X	剪切
Ctrl+C	复制
Ctrl+K	查找下一个
Ctrl+F	查找并替换
Ctrl+V	粘贴
Ctrl+S	保存
Ctrl+Shift+S	全部保存
Ctrl+D	删除行
Ctrl+Right	下一个词
Ctrl+Down	向下滚动一行
结束	行尾