

CA Service Desk Manager

Notes de parution

r12,5



La présente documentation ainsi que tout programme d'aide informatique y afférant (ci-après nommés "Documentation") vous sont exclusivement fournis à titre d'information et peuvent être à tout moment modifiés ou retirés par CA.

La présente Documentation ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA. La présente Documentation est confidentielle et demeure la propriété exclusive de CA. Elle ne peut pas être utilisée ou divulguée, sauf si un autre accord de confidentialité entre vous et CA stipule le contraire.

Nonobstant ce qui précède, si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS PREVUES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRESENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE" SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT AUCUNE GARANTIE DE LA QUALITE MARCHANDE, D'UNE QUELCONQUE ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ETRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RESULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITE, PERTE DE DONNEES OU DE CLIENTS, ET CE MEME DANS L'HYPOTHESE OU CA AURAIT ETE EXPRESSEMENT INFORME DE LA POSSIBILITE DE LA SURVENANCE DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

La présente Documentation étant éditée par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2009 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Produits CA référencés

Ce document contient des références aux produits CA suivants :

- CA Advantage™ Data Transformer (ADT)
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- Gestionnaire de configuration d'application CA Cohesion® (CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA Network and Systems Management (CA NSM)
- CA Portal
- CA Remote Control Manager (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA Siteminder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow
- Unicenter Asset Portfolio Management (UAPM)

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

Chapitre 1 : Bienvenue	13
Contenu du document	13
Prise en charge internationale	13
Recherche d'informations sur le calendrier de lancement du produit.....	14
 Chapitre 2 : Nouvelles fonctionnalités, améliorations et correctifs	17
Nouvelles fonctionnalités clés.....	17
Modifications des fonctionnalités	19
Modifications sur l'intégration du produit	20
Prise en charge pour FIPS 140-2.....	21
Gestion des connaissances	21
Améliorations de notification de Gestion des connaissances	21
Relations entre les liens de documents	22
Améliorations de sécurité.....	22
Suivi de Self-Service et de l'activité en matière de connaissances	23
Gestion des configurations et des changements.....	24
Configuration de l'affectation automatique basée sur l'élément.....	24
Copie de l'élément de configuration	24
Rapprochement des CI	25
Fenêtres de maintenance CI	26
Visionneuse de détail CI de CMDBF	26
Connaissances CI-Related	27
Améliorations du visualiseur	27
Améliorations d'intégration de CA APM	28
Gestion des problèmes et incidents	28
Améliorations de l'administration	28
Améliorations de l'analyste	29
Déclencheur manuel de l'auto-affectation automatique	29
Flux de travaux de CA IT PAM	30
Améliorations de la génération de rapports de CA Business Intelligence	30
Fonction granulaire	31
Suivi des incidents	31
Résolutions d'incident et de demande	31
Ré-implémentation de LREL	32
Boîtes aux lettres	34
Améliorations Multi-Tenancy	35
Améliorations de notification.....	38

Types d'interruption	39
Calcul de la priorité	39
Codes des symptômes	40
Limites des tableaux de résultats	40
Améliorations Self-Service	41
Types de traitements spéciaux	41
Transitions de statut et contrôles d'attribut dépendants	42
Résolution cible et temps de réponse	43
Conditions d'utilisation	43
Automatisation du support	44
Licence Automatisation du support	44
Rapports prédéfinis Automatisation du support	45
Améliorations de notification de Automatisation du support	45
Assistance en direct	46
Correctifs publiés	48
Correctifs	48
Chapitre 3 : Documentation	55
Affichage de la bibliothèque CA	55
Fonctionnalités récemment documentées	56
Modifications de la documentation	56
Manuels plus disponibles	58
Chapitre 4 : System Information	59
Systèmes d'exploitation	59
Systèmes d'exploitation IBM AIX	60
Systèmes d'exploitation Microsoft Windows	61
Systèmes d'exploitation Red Hat Enterprise Linux	62
Systèmes d'exploitation Sun Solaris	63
Systèmes d'exploitation Novell SuSe Linux (SLES)	63
Systèmes d'exploitation VMware	64
Client Microsoft Windows	64
Client Apple Mac OS	65
Navigateurs Web	65
Navigateur Web Mozilla Firefox	65
Navigateur Web Internet Explorer de Microsoft	66
Navigateur Web Safari d'Apple	66
Serveurs Web	66
Configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution	67
Systèmes de gestion de bases de données	67
Configuration système requise	68

Configuration requise de la station de travail de l'utilisateur final de Automatisation du support	69
Configuration requise de la station de travail de l'analyste de Automatisation du support	70
Configuration requise du composant client de Automatisation du support.....	70
Configuration requise du composant serveur de Automatisation du support.....	71
Configuration matérielle requise pour FAST ESP	71
Configuration système requise pour CA Business Intelligence	72
Configuration système requise de CA IT PAM	73

Chapitre 5 : Considérations de mise en oeuvre 75

Recherche d'informations de mise à niveau et de changements de schéma	75
Affichage de la matrice de compatibilité du produit.....	76
Rechercher les systèmes d'exploitation ADT-Supported	76
Installation de <emm> sans spécifier de variable Java_Home	77
Variables de l'environnement Oracle	77
Prise en charge des fenêtres de changements dans un calendrier de changements personnalisé ...	78
Mise à jour de la communication du serveur secondaire pour CA Workflow	79
Prise en charge de clients hébergés pour CA IT PAM et CA Service Management	79
Intégration de CA Service Desk Manager et de CA APM.....	80
Conservation des actifs de CA APM en tant qu'actifs uniquement.....	80
Intégration de CA Wily et de CA CMDB	81
Intégration de CA CMDB et de CA Cohesion	81
Messages de journal de CA IT PAM Orchestrator	81
Prise en charge d'FAST	82

Chapitre 6 : Problèmes connus 83

Echec de la migration sur Oracle 10g	83
Echec de la configuration sous Oracle 64 bits	83
Mise à niveau de la version de Tomcat livrée avec CA Service Desk Manager r11.2	84
Patch MDB 17261861 Oracle pour Windows	85
Recherche de noms Oracle et CI	85
Oracle 11g Release 1 : activer les fonctionnalités de recherche qui respectent la casse dans CA Service Desk Manager	86
Caractères pris en charge dans le chemin d'installation.....	86
Les virgules ne sont pas prises en charge dans les champs de nom	87
Compatibilité GRLoader	87
Sauvegarde des fichiers xlate situés sous <nxroot>/java/lib/GRLoader non prise en charge pendant la migration	88
Vérification des fichiers journaux	89
Le calcul de la priorité génère une valeur d'urgence après l'enregistrement de tickets du self-service	90
Un message d'avertissement apparaît lors de l'implémentation de CA Service Desk Manager	91

Echec du lancement de CA Service Desk Manager lorsque des produits CA utilisant des versions précédentes d'eTPKI sont installés après CA Service Desk Manager	92
Retard éventuel du démarrage de CA Service Desk Manager lié au logiciel antivirus	92
Arrêt ou échec de LDAP utilisant TLS sur un serveur Windows AD	93
Echec de connexion d'une adresse IPV6	94
Echec de la mise à niveau d'Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2, et visualiseur vers CA Service Desk Manager 12.5	96
Impossible d'installer ou de configurer CA Service Desk Manager correctement sur UNIX/Linux lorsque le nom du répertoire d'installation contient des espaces	96
Erreur lors de l'ajout du tableau de résultats dans un formulaire multicadre	97
Erreur pendant le lancement de la visionneuse de processus de CA IT PAM à partir de CA Service Desk Manager	97
Les utilisateurs peuvent modifier les éléments de configuration (actifs) créés avec UAPM 11.3.4 lorsque l'option allow_unrestricted_asset_upd n'est pas installée	98
Les CI dépendants appartenant à la famille Service ne s'affichent pas sur le planificateur de changements	99
Format de date de l'onglet Contrôle de version	99
Erreur de redéfinition du système d'aide	99
Valeurs des champs monétaires tronquées au niveau du séparateur décimal	100
La recherche d'un document dont le titre contient plusieurs espaces blancs peut provoquer un échec	100
La connexion automatique à InfoView échoue	101
CMS (Central Management Server) ne démarre pas	102
Les pages Administration ou InfoView ne s'affichent pas correctement après l'installation	102
Impossible de passer d'une base de données à une autre sur un système mis à niveau	103
Des messages d'avertissement s'affichent lors de la génération des classes Stub avec l'outil AXIS WSDL2JAVA	103
Les rapports de Web Intelligence ne s'affichent pas dans l'onglet Rapports avec Firefox	104
Messages d'erreur dans l'aide en ligne	104
La liste de valeurs des rapports Crystal ne s'actualise pas	105
Problèmes de synchronisation multisite lors de l'utilisation combinée de Windows et AIX	106
Les attributs de rapprochement d'éléments de configuration ne prennent pas en compte le client hébergé	106
Un message d'erreur apparaît dans Internet Explorer lors du lancement des clients d'analyste et d'utilisateur de Automatisation du support	107
Utilisateurs de Automatisation du support inactifs définis sur le type d'accès de l'employé après la migration	108
Les données dans les rapports de Automatisation du support ne peuvent pas être groupées par catégorie de ticket de CA Service Desk Manager après la migration	108
Automatisation du support crée un dossier temporaire nommé CA-SupportBridge	109
Les liens Assistance en direct, Conversation en direct et Contacter l'analyste sont manquants	109
Le Client End User Web de Automatisation du support ne se lance pas	110
La purge d'une base de données CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 n'exporte pas les utilisateurs inactifs	110

La mise à niveau de CA Service Desk Manager échoue si les paramètres régionaux UTF-8 ne sont pas installés.....	111
La recherche EBR n'affiche pas les documents recommandés	111
Impossible d'exporter le calendrier sur Internet Explorer	112
Problème de fonctionnement de l'application lié à l'environnement Cygwin	112
Les définitions de processus CA Workflow ne sont pas importées automatiquement	112
La connexion à l'IDE de CA Workflow sur Linux par un autre utilisateur que Root définit une URL incorrecte	114
Echec de l'installation de ADT	114
Problème d'installation des adaptateurs Federation	115
Messages liés aux définitions dupliquées	115
Les polices de grande et très grande taille ne s'affichent pas correctement dans Internet Explorer 7 et 8	116
Les polices de grande et très grande taille ne s'affichent pas correctement dans Firefox 3.0	117
Des erreurs se produisent lorsque des données de CA Wily sont chargées dans CA CMDB.....	117
Impossible de lancer les Détails de l'arborescence de CA Cohesion ACM pour une famille Entreprise Service CI.....	118
Colonne Client hébergé de la liste des contacts	118
Hébergement multiclient et visualiseur	119
Performances des relations du visualiseur	119
Trait de soulignement (_) dans le nom du serveur du visualiseur	120
Définition de l'environnement local du navigateur du visualiseur	120
Limitations de Firefox dans les Gestion des connaissances	121
Les documents de connaissances imprimés contiennent de grands espaces après la migration	122
Recherche de nouvelles connaissances après l'échec probable de l'installation de Gestion des connaissances	122
Impossible d'afficher une pièce jointe à un document de connaissances dont la taille est nulle	123
Oaserver ne démarre pas si CA Service Desk Manager et FAST ESP sont installés sur le même serveur	123
L'installation de FAST ESP échoue lors de l'exécution Windows.dst	124
Considérations relatives au démarrage et à l'arrêt de FAST	126
Activation de la journalisation de limite de licence QPS de FAST ESP	127
Mise en évidence de texte et vérification orthographique sur FAST ESP pour le chinois, le japonais et le coréen	128
La licence FAST ESP prend en charge deux requêtes par seconde	128
Problème lors de la désinstallation de FAST sur les systèmes Linux	129
Désinstallez CA Service Desk Manager manuellement	129
La migration ne supprime pas les options de la classe WorldView	130
JAWS et mode de formulaires automatiques	131
JAWS r10 et la touche de tabulation	132
JAWS et Firefox 3.5.5	132
La loupe ne fonctionne pas	132
Des erreurs de bibliothèque surviennent lors de l'exécution des utilitaires de ligne de commande ..	133

Configuration de la page de connexion à InfoView	133
Options du rapport Web CA Business Intelligence	134
Renvoi d'un nombre incorrect de documents dans les résultats de recherche	135
Problèmes de localisation	135
Versions localisées sous Windows	135
Traduction incorrecte des programmes d'installation et de ses composants	136
Echec de l'installation de CA EEM sous Windows 2008 SP2	136
Deux raccourcis de menu Windows pour la documentation EEM et les éléments de l'interface ..	137
Fonctionnement incorrect des touches d'accès rapide dans les menus contextuels	137
Traduction incorrecte de certains rapports	137
Certaines valeurs de la Liste des options ne sont pas traduites	138
Mots non significatifs localisés	138
Le nom d'alias n'est pas localisé	138
Création de noms de fichiers 8.3 et prise en charge des caractères étendus	139
Problème d'affichage de l'icône Table	139
Problème d'affichage des caractères spéciaux latins, japonais et chinois dans les utilitaires de ligne de commande	139
Les outils de ligne de commande affichent incorrectement les chaînes sous Windows	140
Fonctionnement incorrect du vérificateur orthographique	141
Affichage des états américains et des provinces canadiennes uniquement	141
Problème d'affichage de caractères lors de l'installation et de la configuration de Linux SuSE ..	141
Touches d'accès rapide définies en tant que (\$)	142
Caractères non traduits lors de la mise à niveau	142
Objet de courriel non traduit	142
Le sélecteur de date du visualiseur CA CMDB ne traduit pas le mois ni le jour	142
Le format de date du visualiseur CA CMDB ne peut pas être localisé en japonais ni en chinois ..	142
Les définitions de processus dans l'IDE CA Workflow apparaissent en anglais	143
Les pages de session d'assistance d'utilisateur final Automatisation du support s'affichent en anglais	143
Paramètres d'analyse de recherche de connaissance définis sur Anglais dans les versions localisées	143
Les assistants du programme d'installation de CA Business Intelligence sont partiellement traduits dans la version japonaise	144
Absence de rapport CA Service Desk sous InfoView après l'installation de CA Business Intelligence	144
Des caractères japonais illisibles apparaissent dans les rapports PDF après leur exportation à partir de BusinessObjects InfoView	144
outil de conception Web présente des chaînes anglaises lorsqu'il est en mode Conception ..	145
Considérations relatives à la documentation	145
Aide en ligne - Créer un type de traitement spécial	146
Aide en ligne - L'activation de l'affectation automatique s'applique uniquement à l'affectation automatique selon l'emplacement	146
Manuel d'administration : L'onglet Contrôle de version affiche les informations de piste d'audit CA APM de toutes les familles	148

Manuel d'administration : Comment utiliser les valeurs par défaut de TextAPI de règles de boîte aux lettres et de Valeurs entrantes ignorées de TextAPI	148
Manuel d'administration : Création d'une règle de boîte aux lettres correspondant à chaque message entrant.....	150
Manuel d'administration : Fonctions PDM	150
Manuel d'implémentation : Installation de MDB sur Oracle (Windows)	151
Manuel d'implémentation : Installation de CA EEM	154
Manuel d'implémentation - AIX (serveur principal) et environnement d'exécution Java (JRE). .	155
Annexe A : Accessibility Features	157
Améliorations du produit	157

Chapitre 1 : Bienvenue

Bienvenue dans CA Service Desk Manager r12,5.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Contenu du document](#) (page 13)

[Prise en charge internationale](#) (page 13)

[Recherche d'informations sur le calendrier de lancement du produit](#) (page 14)

Contenu du document

Ce document fournit des informations sur les configurations système requises, des remarques sur l'installation, sur l'implémentation générale, de la documentation et des informations de contact pour le Support technique CA pour l'installation et l'utilisation de CA Service Desk Manager. Ce document fournit également des informations sur les améliorations de CA Service Desk Manager et les modifications apportées aux fonctionnalités de cette version.

Remarque : Au moment de la publication, CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation et les logiciels tiers répertoriés dans ce document. For assistance, contact Technical Support at <http://ca.com/support>. Pour obtenir des instructions d'installation complètes, reportez-vous au *Manuel d'implémentation* présent sur votre support d'installation. Pour plus d'informations sur la mise à niveau, reportez-vous à la page d'informations sur la mise à niveau de CA Service Desk Manager à l'adresse support.ca.com.

Informations complémentaires :

[Recherche d'informations de mise à niveau et de changements de schéma](#) (page 75)

Prise en charge internationale

Un produit internationalisé est un produit en anglais qui s'exécute correctement sur des versions en langue locale du système d'exploitation et des produits tiers requis, et qui prend en charge les données d'entrée et de sortie de ces langues. Les produits internationalisés offrent également la possibilité de spécifier différents paramètres régionaux, tels que la date, l'heure, la monnaie et le format des valeurs numériques.

Un produit traduit (parfois appelé produit localisé) est un produit internationalisé qui propose une version de l'interface utilisateur, de l'aide en ligne et de toute autre documentation dans des langues autres que l'anglais. Ce produit prend également en charge les paramètres par défaut de date, d'heure, de monnaie et de format des valeurs numériques pour la langue concernée.

Outre la version anglaise de CA Service Desk Manager, CA prend en charge les langues répertoriées dans le tableau ci-dessous.

Contact d'objet	Internationalisation	Traduction
Portugais (Brésil)	Oui	Non
Chinois (simplifié)	Oui	Non
Chinois (traditionnel)	Oui	Non
Français	Oui	Non
Allemand	Oui	Non
Italien	Oui	Non
Japonais	Oui	Non
Coréen	Oui	Non
Espagnol	Oui	Non

Recherche d'informations sur le calendrier de lancement du produit

La feuille de route du produit CA Service Desk Manager présente la direction générale du produit de CA et fournit des informations qui peuvent vous aider à planifier et à gérer votre implémentation de CA Service Desk Manager. Par exemple, la feuille de route vous fournit les informations suivantes :

- Caractéristiques et fonctionnalités planifiées
- Annonces de fin de service
- Versions provisoires
- Composants CA Service Desk Manager
- Caractéristiques et fonctionnalités supprimées
- Direction du produit
- Changements planifiés tels que la suppression de caractéristique et fonctionnalité

Pour rechercher la feuille de route du produit CA Service Desk Manager

1. Ouvrez un navigateur et accédez au site <http://support.ca.com>.
La page CA Support Online s'affiche.
2. Connectez-vous au support en ligne de CA.
3. Sélectionnez CA Service Desk Manager dans la liste déroulante de support par produit de la page de sélection d'un produit.
La page CA Service Desk Manager s'affiche.
4. Défilez jusqu'à la section Statut du produit, et cliquez sur le lien de feuille de route du produit CA Service Desk Manager.
La feuille de route du produit CA Service Desk Manager apparaît.

Chapitre 2 : Nouvelles fonctionnalités, améliorations et correctifs

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Nouvelles fonctionnalités clés](#) (page 17)
- [Modifications des fonctionnalités](#) (page 19)
- [Modifications sur l'intégration du produit](#) (page 20)
- [Prise en charge pour FIPS 140-2](#) (page 21)
- [Gestion des connaissances](#) (page 21)
- [Gestion des configurations et des changements](#) (page 24)
- [Gestion des problèmes et incidents](#) (page 28)
- [Automatisation du support](#) (page 44)
- [Correctifs publiés](#) (page 48)
- [Correctifs](#) (page 48)

Nouvelles fonctionnalités clés

CA Service Desk Manager r12,5 offre les fonctionnalités clés suivantes :

- Administration granulaire
- Hébergement multiclient rehaussé qui inclut un modèle de hiérarchie de clients hébergés et des clients hébergés fils
- Améliorations d'intégration courriel et notification
- Gestion de contrôle de transition de statut
- Rapprochement d'élément de configuration amélioré
- Automatisation améliorée pour optimiser l'alignement ITIL v3
- Clôture automatisée d'incidents résolus
- Modèles de cible de service
- Technologie alignée parmi les composants
- Alignement amélioré avec CA IT PAM
- Améliorations de Automatisation du support
- Améliorations de l'interface utilisateur

Informations complémentaires :

- [Améliorations de l'administration](#) (page 28)
- [Améliorations Multi-Tenancy](#) (page 35)
- [Boîtes aux lettres](#) (page 34)
- [Améliorations de notification](#) (page 38)
- [Transitions de statut et contrôles d'attribut dépendants](#) (page 42)
- [Rapprochement des CI](#) (page 25)
- [Flux de travaux de CA IT PAM](#) (page 30)
- [Résolution cible et temps de réponse](#) (page 43)
- [Modifications sur l'intégration du produit](#) (page 20)
- [Automatisation du support](#) (page 44)
- [Améliorations de l'analyste](#) (page 29)

Modifications des fonctionnalités

Les fonctionnalités CA Service Desk Manager, CA CMDB et Automatisation du support suivantes sont modifiées dans r12,5 :

- Outils de connaissances CA Service Desk Manager
 - La notion d'outils de connaissances a été remplacée par celle de Gestion des connaissances.
 - L'aperçu de l'image n'est pas disponible une fois que vous avez inséré une image dans votre document ou votre modèle dans l'éditeur HTML.
- Analyseur d'impact de changement (CIA)

CA CMDB et le visualiseur de CA CMDB remplacent les fonctionnalités de CIA. Le composant CIA est supprimé.
- Automatisation de l'autoréparation

Automatisation du support ne prend plus en charge l'Automatisation de l'autoréparation.
- TConnect

Les analystes de Automatisation du support ne peuvent pas lancer des sessions d'assistance (TConnect). Le programme d'installation de l'agent de l'utilisateur de Automatisation du support est disponible, mais la session d'assistance de Automatisation du support est toujours établie après que l'utilisateur se connecte dans CA Service Desk Manager et lance le client d'utilisateur final de Automatisation du support à partir de l'interface de CA Service Desk Manager.
- Fonctions d'environnement de script de Automatisation du support

Les fonctions d'environnement de script suivantes sont déconseillées dans cette version de CA Service Desk Manager :

 - SetLoginField
 - GetLoginField
 - SetProfileField
 - GetProfileField
 - AddKeyword
 - AssignToCategory
- Propriétés du système Automatisation du support

Les propriétés système suivantes sont déconseillées dans cette version de CA Service Desk Manager :

 - system.selfServe.maxScriptsAllowed
 - system.selfServe.maxSessionTimeAllowed
- FAXserve

CA Service Desk Manager ne prend plus en charge FAXserve. Cheyenne FAXserve n'est plus disponible en tant que produit.

Informations complémentaires :

[Gestion des connaissances](#) (page 21)
[Automatisation du support](#) (page 44)

Modifications sur l'intégration du produit

Les intégrations CA Service Desk Manager, Automatisation du support, CA CMDB, CA APM et CA Service Management suivantes sont modifiées dans r12,5 :

■ CA Automatisation du support

CA Automatisation du support n'est plus disponible dans un environnement autonome. Les fonctionnalités de Automatisation du support sont incluses à l'installation de CA Service Desk Manager. La configuration de CA Service Desk Manager active Automatisation du support par défaut.

Remarque : Vous ne pouvez plus utiliser de divisions dans Automatisation du support, vous devez les convertir en clients hébergés. Migrez les divisions avant d'activer Automatisation du support dans CA Service Desk Manager. Pour plus d'informations sur la migration des divisions vers les clients hébergés, consultez le *manuel d'implémentation*.

■ CA CMDB

CA CMDB n'est plus disponible dans un environnement autonome. Pourtant, pendant l'installation de CA Service Desk Manager vous pouvez indiquer de migrer une implémentation de CA CMDB autonome dans CA Service Desk Manager.

■ CA APM

CA Service Desk Manager et CA APM partagent maintenant des étiquettes d'attribut pour les CI/actifs gérés par les deux produits.

■ CA Service Management

Les utilisateurs de CA Service Management r12.5 peuvent accéder au produit directement via l'interface de CA Service Desk Manager. Les administrateurs doivent effectuer un travail de configuration CA Service Desk Manager pour fournir cet accès.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de CA Service Management à CA Service Desk Manager, consultez la documentation de CA Service Management.

- Point d'entrée unique

Le point d'entrée unique fournit une page d'entrée commune pour CA Service Desk Manager et CA Service Management, basé sur la page de self-service Employé de CA Service Desk Manager. Quand CA Service Desk Manager et CA Service Management sont intégrés dans le même environnement de production, le point d'entrée unique est l'interface de self-service d'employé de CA Service Desk Manager.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration d'un point d'entrée unique, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Prise en charge pour FIPS 140-2

La norme Federal Information Processing Standard (FIPS) Publication 140-2 (FIPS PUB 140-2) est une norme de sécurité informatique du gouvernement des Etats-Unis d'Amérique qui est utilisée pour accréditer des modules cryptographiques. Le National Institute Of Standards And Technology (NIST) émet et préserve la norme.

CA Service Desk Manager prend en charge les techniques conformes à la norme FIPS pour la cryptographie. CA Service Desk Manager est conforme à la norme FIPS 140-2 via l'utilisation de CA eTrust PKI version 3.2.1 (au minimum). Ces bibliothèques d'application utilisent la RSA Crypto-C ME 2.0 conforme à la norme FIPS.

Gestion des connaissances

CA Service Desk Manager r12,5 fournit de nouvelles fonctionnalités pour Gestion des connaissances. Ces fonctionnalités aident les administrateurs et utilisateurs à gérer les documents de connaissances dans votre environnement. Par exemple, vous pouvez lier des documents de connaissances dans des relations parent-enfant.

Améliorations de notification de Gestion des connaissances

Les notifications de Gestion des connaissances sont améliorées des manières suivantes :

- Les données de notification de Gestion des connaissances d'une version précédente, telles que r12.0 et r12.1, utilisent le moteur de notification CA Service Desk Manager après la mise à niveau de r12,5 pour aider les administrateurs à gérer les notifications de connaissances.

Remarque : Les données de la table *KT_REPORT_CARD* ne migrent pas vers r12,5.

- Les administrateurs peuvent afficher les informations suivantes sur les connaissances soumises par des utilisateurs dans leur environnement :
 - Le pourcentage de documents soumis qui ont été publiés durant les 365 derniers jours. Par exemple, ces informations peuvent aider les administrateurs à déterminer les problèmes courants et à les aider à se préparer à les résoudre.
 - Le nombre moyen de visites de page durant les 365 derniers jours par document soumis. Par exemple, ces informations peuvent aider les administrateurs à déterminer les documents les plus souvent affichés par les utilisateurs.
 - La moyenne des votes sur un document de connaissances les 365 derniers jours. Par exemple, ces informations peuvent aider les administrateurs à déterminer les documents les utilisateurs bien notés afin de résoudre les problèmes courants.
- Les administrateurs peuvent utiliser l'objet d'activité de notification de fiche de rapport de connaissances par défaut, les règles de notification, les macros et les modèles de message pour gérer les interactions entre les analystes et les utilisateurs avec l'environnement de connaissances.

Relations entre les liens de documents

Les documents de connaissances sont liés dans les relations suivantes :

- Les utilisateurs peuvent lier des documents de connaissances en tant que documents parents ou enfants et créer ainsi des relations parent-enfant.
- Les utilisateurs peuvent relier des documents de connaissances à des clients hébergés spécifiques ou à des clients hébergés multiples.
- Les administrateurs peuvent ajouter des balises pour les liens supplémentaires à des modèles de document de connaissances CA Service Desk r12.0 après la mise à niveau de CA Service Desk Manager vers r12,5.
- Les modifications apportées aux objets liés apparaissent dans l'historique d'un document.

Améliorations de sécurité

La sécurité de Gestion des connaissances et les paramètres d'autorisation sont améliorés de la manière suivante :

- Les analystes et les utilisateurs peuvent uniquement accéder à des documents de connaissances et des catégories de connaissances pour lesquels ils ont des autorisations lors de l'utilisation du FAQ, de la recherche et des documents associés.

Les contraintes de partition de données gèrent les restrictions d'autorisation de groupe et rôle.

- Les administrateurs peuvent définir les restrictions sur les documents de connaissances et les catégories de connaissances selon les groupes et les rôles CA Service Desk Manager.
- Les utilisateurs privilégiés peuvent créer et modifier des documents de connaissances et des catégories de connaissances quand les sélections d'autorisation sont vides.

Dans les précédentes versions de CA Service Desk Manager, l'accès en écriture exigeait qu'un analyste spécifie au moins un groupe d'utilisateur dans l'onglet d'autorisation pour les autorisations en écriture sur une catégorie. L'édition r12,5 permet la sélection d'autorisations en écriture.

Suivi de Self-Service et de l'activité en matière de connaissances

CA Service Desk Manager suit les activités de self-service et connaissances comme suit :

- La vue d'administrateurs suivait des actions du Profil Rapide et de l'enregistrement de contact d'utilisateur final.
- Les administrateurs suivent les événements de contrôle de statut, comme par exemple toutes les fois au cours desquelles l'utilisateur ouvre un ticket, avec un lien vers le ticket.
- Les utilisateurs privilégiés suivent le client hébergé et le type d'accès de l'utilisateur dont l'activité créait l'événement.
- Les utilisateurs privilégiés surveillent l'activité de client hébergé afin de générer des rapports.
- Les administrateurs suivent la durée pendant laquelle un utilisateur affichait un document de connaissances, avec un lien vers le document.
- Les administrateurs suivent les documents de connaissances qui sont imprimés et envoyés par messagerie électronique aux autres utilisateurs.
- Les administrateurs suivent le numéro de version d'un document de connaissances pour pouvoir comparer chaque version.
- Les administrateurs modifient la variable `@NX_EVENT_LOG_EXCLUDE` dans le fichier NX.env pour personnaliser les exclusions de journalisation d'événement supplémentaires dans cette version.

Remarque : Les événements sont stockés dans la table `event_log`. Pour plus d'informations sur les exclusions de journalisation d'événements, consultez le *Manuel d'implémentation*.

- Les administrateurs archivent et purgent les données de journal d'événement en utilisant la règle par défaut *Journal d'événement*.

Gestion des configurations et des changements

CA Service Desk Manager r12,5 fournit de nouvelles fonctionnalités pour la gestion de la configuration et des changements. Ces fonctionnalités aident les administrateurs et les utilisateurs finals à gérer les changements. Par exemple, vous pouvez afficher toutes les fenêtres de maintenance associées à un CI.

Configuration de l'affectation automatique basée sur l'élément

Les affectations automatiques selon le CI permettent de créer des affectations propres au groupe qui s'appliquent à des scénarios spécifiques. Vous pouvez spécifier que pour des tickets de demande/d'incident/de problème ouverts pour un domaine particulier, la valeur d'un attribut de l'élément de configuration associé au ticket définit son affectation.

Les affectations automatiques selon le CI et l'emplacement sont des options exclusives car vous ne pouvez sélectionner qu'un algorithme utilisable sur un domaine de demande/d'incident/de problème. Les modes d'affectation automatique basée sur l'élément de configuration et sur l'emplacement servent tous deux à affecter des tickets quand ils sont créés. Cependant, l'affectation automatique basée sur l'élément de configuration est distincte car elle affecte de nouveau également les tickets dès que la zone d'un(e) Demande/Incident/Problème d'un ticket ou d'un élément de configuration est modifiée.

Copie de l'élément de configuration

Vous pouvez copier un élément de configuration et ses attributs pour créer un élément de configuration portant un nom différent. Les relations de CI héritées (par exemple, une relation parent/enfant) sont toujours incluses au CI copié. Eventuellement, vous pouvez inclure les relations de gestion business de CI (par exemple, les relations aux CI enfant et parents sur l'onglet d'Analyseur d'impact) dans le CI copié.

Remarque : Vous pouvez copier les CI en utilisant l'onglet Centre de services, selon votre rôle.

Rapprochement des CI

CA Service Desk Manager améliore le rapprochement d'élément de configuration. Les administrateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Stockez les transactions de CI et de relation avant l'exécution. Une fois que les CI sont dans la zone de stockage intermédiaire, vous pouvez utiliser l'interface web de CA Service Desk Manager ou SQL natif pour manipuler les CI et les relations.
- Validez les transactions de CI et de relation pour éviter les doublons. Vous affichez chaque transaction et les CI potentiels qu'elle peut mettre à jour, puis rapprochez la transaction manuellement du CI cible tel que suit :
 - Répertoriez les CI potentiels dans le CMDB pouvant correspondre à la transaction.
 - Inactivez les lignes du TWA à l'aide de l'interface Web.
 - Inactivez les lignes du TWA à l'aide de GRLoader.
- Remarque :** Vous n'avez pas besoin de supprimer des lignes de l'interface Web : les marquer Inactives les supprime du traitement du chargeur général de ressources (GRLoader) et de l'affichage en ligne.
- Affichez et gérez les CI associés une seule fois.

Vous n'avez pas besoin de modifier chaque CI plusieurs fois après plusieurs opérations d'importation. Vous pouvez, par exemple :

 - Identifier les CI ambigus et les transactions en comparant les caractéristiques d'identification.
 - Remplacer tous les CI ambigus que vous ne voulez pas.
 - Spécifier le CI cible pour une transaction ambiguë.
 - Exécuter une opération d'archivage/purge pour des transactions inactives ou réussies.
- Archiver et purger les zones de travail d'informations obsolètes.

Fenêtres de maintenance CI

CA Service Desk Manager fournit une fonctionnalité de Gestion des changements supplémentaire pour les fenêtres de maintenance comme suit :

- Définitions globales ou non-globales

Vous pouvez associer un CI avec une ou plusieurs fenêtres de maintenance non-globales. Quand vous changez un paramètre global ou non-global, les messages vous informent des conséquences liées à la modification du paramètre. Par exemple, si vous tentez de changer une fenêtre de maintenance de non-globale à globale, un message peut vous avertir que la fenêtre est associée avec un ou plusieurs CI.

Remarque : Les fenêtres de durée d'indisponibilité peuvent uniquement être globales.
- Associations de CI

Vous pouvez afficher un rapport qui affiche toutes les fenêtres de maintenance associées à un CI. Vous pouvez également voir tous les CI associés à une fenêtre de maintenance particulière.
- Eléments de configuration joints à un ordre de changement

Tous les éléments de configuration joints à un ordre de changement et leurs services dépendants sur le planificateur de changements sont affichés. Les éléments de configuration associés qui appartiennent aux familles "Service d'entreprise et Service" sont maintenant affichés.

Visionneuse de détail CI de CMDBf

CA Service Desk Manager fournit la visionneuse de détail CI de CMDBf pour afficher les résultats de fédération CI sur les référentiels de données de gestion RDG tel que suit :

- Sur une page de détail de CI (ou le menu de raccourci CI de la liste), cliquez sur l'option de visionneuse CMDBf pour voir les attributs CI des RDG et CMDB fédérés en parallèle.
- Sur la page de vue fédérée, cliquez sur Récupérer pour mettre à jour les informations de l'un des RDG fédérés.

Cette fonctionnalité requiert des RDG prenant en charge CMDBf. Vous configurez les terminaux de RDG CMDBf pour afficher leurs résultats sur la vue fédérée.

Pour une meilleure lisibilité, les fichiers de métadonnées de CA CMDB peuvent rapprocher les noms d'attribut de RDG et les noms d'attribut de CA CMDB.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration RDG, consultez le *Manuel d'implémentation*. Pour plus d'informations sur le rapprochement, consultez le *Manuel d'administration*.

Connaissances CI-Related

Vous pouvez afficher les informations liées aux CI qui suivent, stockées par la base de connaissances sous la forme de documents de connaissances :

- CI individuels.
- Classe de CI : les classes identifient les catégories générales d'éléments de configuration que votre entreprise prend en charge, telles que modem, routeur, répéteur et pont.
- Famille de CI : Les familles sont de vastes catégories de CI, telles que le matériel, les logiciels et les services. Par exemple, la famille Matériel peut contenir des classes telles que modem, routeur, répéteur et pont. Les familles classent les CI par type et leur affectent des attributs à chacun.
- Modèle de CI : Les modèles contiennent des informations spécifiques sur les produits qu'un fabricant donné fournit à votre entreprise. Par exemple, vous pouvez définir comme fabricant un éditeur de logiciel particulier. Ensuite, vous pouvez définir comme modèles les différentes applications que cette société fournit à votre entreprise.

La page Détails de l'élément de configuration vous permet d'afficher les connaissances associées. Cette page inclut un onglet Connaissances qui répertorie des liens vers les documents de connaissances associés au CI.

Améliorations du visualiseur

La visionneuse de CMDB inclut les améliorations suivantes :

- Le rôle de l'utilisateur de CA Service Desk Manager détermine la fonctionnalité disponible. Au lancement du visualiseur, toute modification CA Service Desk Manager apportée aux rôles ou aux groupes de fonction se produit de façon transparente.
- Le nouveau filtre intégré Eléments de configuration par cause et effet combine les résultats de Cause première et d'Analyse de l'impact.
- La performance graphique est considérablement améliorée. De plus, vous pouvez utiliser la fonction Annuler fonction pour arrêter le graphique.

Améliorations d'intégration de CA APM

L'intégration de CA Service Desk Manager et CA APM est améliorée pour fournir les éléments suivants :

- Etiquettes d'attribut partagées de CI/actifs qui sont gérés par les deux produits.
- D'autres attributs de contact de CA APM pour les éléments de configuration de CA Service Desk Manager sont disponibles dans l'onglet Contacts de la page Détails de l'élément de configuration.

Gestion des problèmes et incidents

CA Service Desk Manager r12,5 fournit de nouvelles fonctionnalités qui vous aident à gérer les tickets d'incidents et de problèmes. Par exemple, les calculs de priorité vous permettent de gérer les tickets selon des scénarios d'activité professionnelle. Dans un autre exemple, la clôture automatique de tickets CA Service Desk Manager vous permet d'optimiser la gestion de ticket.

Améliorations de l'administration

L'interface administrative de CA Service Desk Manager est améliorée de la manière suivante :

- Les administrateurs peuvent configurer la clôture automatique des tickets CA Service Desk Manager. Quand un ticket est défini sur un statut Résolu, il est automatiquement clôturé pendant le nombre d'heures ouvrables spécifiées. La notification d'activité de clôture automatique envoyée à l'utilisateur final affiche le nombre d'heures ouvrables avant la clôture du ticket. Le nombre d'heures est configurable et spécifique au client hébergé. Si le statut est modifié avant la fin du nombre d'heures configurable, la clôture du ticket est annulée.
- Quand une activité est générée pour un ticket CA Service Desk Manager, les administrateurs peuvent propager l'activité à un ou plusieurs tickets associés. Par exemple, un enregistrement Problème créé à partir d'un incident peut mettre à jour l'enregistrement Incident lorsque le problème est résolu. Quand l'activité se produit, un journal d'activité est généré pour le ticket associé. Les journaux d'activité sont propagés aux tickets associés en fonction des propriétés définies dans chaque notification d'activité. Les attributs des tickets associés ne sont pas modifiés.

Améliorations de l'analyste

Les améliorations suivantes ont été apportées à l'interface d'analyste de CA Service Desk Manager :

- Chaque nom de colonne de la première ligne des pages de la liste de recherche de CA Service Desk Manager inclut une option de genre qui permet aux utilisateurs de trier une de ces colonnes en ordre croissant ou décroissant. Vous pouvez activer ou désactiver le tri des colonnes des formulaires de liste à l'aide de l'outil de conception de listes fourni avec l'outil de conception Web.
- Les utilisateurs peuvent exporter les résultats de liste dans Excel pour une utilisation hors CA Service Desk Manager en cliquant sur le bouton Exporter dans les formulaires de liste de recherche. Les opérations suivantes sont disponibles dans le cadre de la gestion des fichiers exportés :
 - Limiter le nombre de lignes à exporter à l'aide de l'option Export_Max_Fetch_Rows du Gestionnaire d'options.
 - Spécifier les propriétés d'exportation pour contrôler les informations de format et d'en-tête pour toute colonne de la liste à l'aide de l'outil de conception de liste de l'outil de conception Web.

Déclencheur manuel de l'auto-affectation automatique

Vous pouvez configurer CA Service Desk Manager pour permettre aux analystes de déclencher manuellement des tâches d'affectation automatiques à partir des tickets. Par exemple, si un ticket est classé incorrectement lors de sa création, il est affecté à des mauvais groupe et destinataire. Après avoir modifié le ticket afin de spécifier le bon groupe, les analystes peuvent cliquer sur le bouton d'affectation automatique pour déclencher la tâche d'affectation automatique selon les informations mises à jour du ticket.

Le journal d'activité enregistre l'activité d'affectation et suit les indicateurs clé de performance (KPIs). Ces informations aident les responsables à comprendre le nombre de tickets mal classés et à identifier les analystes qui peuvent éviter de travailler en exécutant fréquemment l'affectation automatique de tickets.

Flux de travaux de CA IT PAM

CA IT PAM vous permet de suivre les tâches d'administration de matériel et logiciel dans des environnements informatiques d'entreprise. En plus de la capacité à automatiser les tâches, CA IT PAM gère les interactions utilisateur, comme les approbations et les notifications pour la conformité et la précision dans les environnements de production. Ces fonctionnalités font de CA IT PAM un candidat idéal pour la gestion de flux de travaux tout au long de l'organisation informatique.

A partir de CA Service Desk Manager, les utilisateurs sélectionnent des tickets avec une instance de processus CA IT PAM. Les utilisateurs peuvent se connecter au serveur de CA IT PAM pour afficher et approuver des tâches de flux de travaux. Dès que le statut de l'instance de processus de CA IT PAM est modifié, les informations s'affichent dans l'onglet Tâches du flux de travaux du ticket.

Améliorations de la génération de rapports de CA Business Intelligence

La génération de rapports de CA Business Intelligence est améliorée des manières suivantes :

- Les administrateurs et responsables peuvent surveiller des opérations quotidiennes de CA Service Desk Manager pour tous les types de ticket (demande/incident/problème, ordre de changement ou demande client) à l'aide de la génération de rapports de tableau de bord dans BusinessObjects InfoView (InfoView). Chaque rapport contient des analyses à propos des acteurs les plus performants travaillant sur des tickets activés, vous permettant ainsi de surveiller leur progression. Vous pouvez travailler avec des rapports du tableau de bord individuels prédéfinis ou utiliser le tableau de bord collectif pour afficher toutes les opérations quotidiennes CA Service Desk Manager dans une seule vue.
- Les administrateurs de Automatisation du support peuvent utiliser les rapports Automatisation du support prédéfinis qui apparaissent dans InfoView pour signaler les informations de connexion d'analyste et les mesures des sessions d'assistance.
- Les administrateurs de CMDB peuvent afficher un rapport dans InfoView qui affiche les mesures pour des CI liés à plusieurs services avec des fenêtres de maintenance configurées.
- Pendant la configuration de CA Business Intelligence, les objets de rapport pour CA Service Desk Manager et Gestion des connaissances sont fournis dans un univers CA Service Desk Manager unique.

Fonction granulaire

Les domaines d'accès fonctionnel permettent de fournir des autorisations granulaires d'accès aux fonctionnalités. Les versions précédentes de CA Service Desk Manager incluaient huit groupes d'accès fonctionnel fixes pour limiter l'accès aux différents objets définis. Vous pouvez modifier les niveaux d'accès des rôles ou ajouter des domaines d'accès fonctionnel pour accroître le contrôle du système.

Suivi des incidents

Le Suivi des incidents permet aux analystes de suivre un incident en sélectionnant un ou plusieurs indicateurs pour l'incident. Les informations des analystes apportent à votre organisation des mesures sur les incidents pour les rapports. Ainsi, les analystes peuvent indiquer qu'un incident ait été affecté de façon inappropriée. Lorsqu'un rapport fait apparaître un pourcentage élevé de tickets incorrectement affectés, votre organisation sait qu'elle doit ajuster les affectations.

Par exemple, les analystes peuvent remonter des informations pour aider votre organisation à effectuer les actions suivantes :

- Améliorer la réactivité des SLA et accélérer la clôture des incidents au service d'assistance à la clientèle
- Identifier les tickets qui sont incorrectement affectés
- Indiquer qu'un outil de contrôle à distance a été utilisé pour résoudre le ticket

Remarque : L'administrateur installe l'option de Gestionnaire d'options efficiency_tracking pour que les analystes puissent utiliser les options de suivi affichées dans l'onglet Suivi de l'efficacité de la page Détail de l'incident. Pour plus d'informations sur le suivi d'incident, consultez le *Manuel d'administration* et l'*Aide en ligne*.

Résolutions d'incident et de demande

La gestion des incidents se concentre sur la résolution des événements entraînant une interruption dans le service ou une crise qui affecte des utilisateurs. Les informations sur les résolutions peuvent aider les analystes à rechercher et identifier le problème avant de la résoudre. Sur les tickets d'incident et de demande, les analystes peuvent indiquer quelle était la résolution et la manière dont elle a été implémentée :

Les administrateurs créent et modifient les codes de résolution et les méthodes qui sont disponibles aux analystes sur les tickets d'incident et de demande. Par exemple, vous pouvez créer un code de résolution à utiliser pour des demandes et qui détaille la résolution utilisée.

Ré-implémentation de LREL

CA Service Desk Manager réimplémente les relations de liste (LREL) et modifie le mode de gestion des objets et des données du système. Dans les versions précédentes, les objets et déclarations LREL majic décrivent les relations de données plusieurs-à-plusieurs. Dans cette version, le système stocke des relations plusieurs-à-plusieurs dans des tables à part et objets distincts. Par exemple, vous pouvez voir la relation entre les ordres de changement et les CI en consultant la nouvelle table `usp_lrel_asset_chgnr` et l'objet correspondant `lrel_asset_chgnr`. En outre, un nouvel attribut de relation en amont (BREL) remplace l'attribut LREL original dans chaque objet associé.

La ré-implémentation du LREL élimine également le besoin de stocker des noms d'attribut dans la base de données. Le BREL utilise des relations uniques de clé étrangères (SREL), qui sont faciles à joindre et à indexer. Le système migre automatiquement les relations de table et d'objet vers les nouveaux objets et tables. De plus, les relations de liste LREL définies par le client migrent automatiquement.

Remarque : Pour plus de détails sur la migration de LREL, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Les objets et tables suivants sont désapprouvées dans cette version. Pendant la migration, le système copie les données dans les nouvelles tables de LREL. Le système utilise les nouvelles tables et nouveaux objets de LREL, mais les anciennes tables conservent les données présentes au moment de la mise à niveau à des fins de référence.

Nom du SGBD	Nom de l'objet
<code>attmnt_lrel</code>	<code>attmnt_lrel</code>
<code>buslrel</code>	<code>bmlrel</code>
<code>ccat_grp</code>	<code>chgcat_grp</code>
<code>ccat_loc</code>	<code>chgcat_loc</code>
<code>ccat_wrkshft</code>	<code>chgcat_workshift</code>
<code>grp_loc</code>	<code>grp_loc</code>
<code>icat_grp</code>	<code>isscat_grp</code>
<code>icat_loc</code>	<code>isscat_loc</code>

Nom du SGBD	Nom de l'objet
icat_wrkshft	isscat_workshift
km_lrel	kmlrel
lrel	lrel1
pcat_grp	pcat_grp
pcat_wrkshft	pcat_workshift
wftpl_grp	wftpl_grp

La migration crée automatiquement les tables et objets suivants pour gérer des relations de données plusieurs-à-plusieurs :

Nom du SGBD	Nom de l'objet
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
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

Nom du SGBD	Nom de l'objet
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_pcatt	lrel_svc_grps_svc_pcatt
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_pcatt	lrel_svc_locs_svc_pcatt
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_pcatt_svc	lrel_svc_schedules_pcatt_svc
usp_lrel_true_action_act_t	lrel_true_action_act_t
usp_lrel_true_bhv_true	lrel_true_bhv_true

Boîtes aux lettres

Les boîtes aux lettres permettent aux utilisateurs, tels que les employés ou les clients, d'envoyer des courriels au centre de services, et de mettre à jour ou de créer des tickets. Les boîtes aux lettres et les règles de boîte aux lettres vous permettent d'ouvrir ou de mettre à jour des tickets dans un modèle ou une catégorie spécifique, ou bien d'affecter des tickets à un groupe particulier. Vous pouvez créer plusieurs boîtes aux lettres accédant à des comptes de messagerie distincts, sur plusieurs serveurs, et joindre un ensemble séparé de règles à chaque boîte aux lettres.

Les améliorations dans cette version incluent la prise en charge de plusieurs boîtes aux lettres, l'utilisation et la sécurité améliorées pour l'utilisation client de la correspondance électronique et les politiques de boîte aux lettres.

Les détails de boîte aux lettres suivants vous aident à gérer vos courriels entrants :

- Protocole de messagerie entrante : Utilisez Post Office Protocol (POP3) or Internet Message Access Protocol (IMAP or IMAP4) pour récupérer les messages entrants du serveur de messagerie.
- Règles de boîtes aux lettres : Utilisez les actions, les réponses, ou les deux, qui doivent se produire pour la remise des courriels dans une boîte aux lettres. Les règles comparent des schémas avec les messages entrants et appartiennent à des boîtes aux lettres spécifiques. Vous pouvez supprimer les règles ou les rendre inactives afin de les désactiver.
- Politiques de boîte aux lettres : Protégez votre organisation contre les abus de messagerie électronique de la manière suivante :
 - Les listes d'inclusion limitent la réception aux seuls courriels que ces adresses de messagerie électronique spécifiques (par exemple, user@company.com) ou ces domaines (par exemple, company.com) envoie, ou peut autoriser toutes les adresses. Vous pouvez également utiliser les listes d'inclusion pour définir des adresses individuelles en exceptions aux domaines dans les listes d'exclusion.
 - Les listes d'exclusion contiennent les adresses électroniques ou les domaines de messagerie électronique non désirés.
 - L'option indiquant les messages maximaux par heure limite le nombre de courriels qu'une adresse électronique peut traiter. Quand une adresse électronique dépasse la restriction, elle est ajoutée à la liste d'exclusion. Aucun autre traitement n'est permis pour l'adresse électronique jusqu'à ce que vous la supprimiez de la liste d'exclusion. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour bloquer les attaques de refus de service.

Améliorations Multi-Tenancy

CA Service Desk Manager prend maintenant en charge davantage de partage de données exigeantes parmi les clients hébergés. En plus du partage de données amélioré, l'hébergement multiclient prend aussi en charge différents produits qui partagent le même MDB. Par exemple, CA Service Catalog prend également en charge une hiérarchie de clients hébergés de profondeur illimitée.

Important : Si vous souhaitez configurer Automatisation du support dans un environnement d'hébergement multiclient, vous devez migrer séparément les divisions de CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 vers les clients hébergés de r12.5 avant d'activer Automatisation du support dans CA Service Desk Manager. Pour plus d'informations sur la migration des divisions vers les clients hébergés, consultez le *manuel d'implémentation*.

L'hébergement multiclient inclut les améliorations suivantes :

- *Hiérarchies de clients hébergés*, qui listent les *clients hébergés fils* (par exemple, des départements ou sites dans un client hébergé) contenant des règles métiers distinctes et des données, mais partage également des données d'activité professionnelle avec leur client hébergé parent. CA Service Desk Manager prend en charge une hiérarchie de clients hébergés qui est limitée à une profondeur de 40, bien que le fournisseur de services puisse spécifier une limite ou déclarer qu'un client hébergé individuel ne peut pas avoir de clients hébergés fils.
- Plus de partage de données exigeantes parmi les clients hébergés. Dans les versions précédentes, les clients hébergés pouvaient uniquement mettre à jour leurs propres données, et seul le client hébergé du fournisseur de services pourrait mettre à jour les données d'autres clients hébergés. Dans CA Service Desk Manager r12,5, les accès en lecture et en écriture peuvent être indiqués indépendamment, et le fournisseur de services peut autoriser un client hébergé à mettre à jour d'autres clients hébergés. Cette fonctionnalité peut être utilisée pour accorder à un client hébergé l'accès en écriture sur ses clients hébergés fils, mais l'architecture ne limite pas son application.
- Flexibilité améliorée pour des CI, y compris les éléments suivants :
 - Les CI avec des attributs d'identifiants ambigus (quelquefois appelés *CI dupliqués*) sont autorisés, tant qu'ils appartiennent à des clients hébergés différents
 - Les CI du fournisseur de services peuvent être liés aux CI du client hébergé
 - La page Détail du client hébergé affiche les CI associés à ce client hébergé
 - La page de détail du CI affiche les clients hébergés concernés par ce CI
 - Si un CI est partagé parmi des clients hébergés, un client hébergé ne sait pas qu'il est partagé. Chaque client hébergé voit uniquement ses propres données.
 - Le client hébergé du fournisseur de services peut voir les CI et la relation de plusieurs clients hébergés.
- Flexibilité améliorée pour Automatisation du support, y compris les éléments suivants :
 - Le système gère initialement les demandes selon le contexte de client hébergé d'un utilisateur, suivi par le paramètre public.
 - Les administrateurs configurent des options de système, spécifiques aux clients hébergés ou à des environnements publics.

- Les administrateurs personnalisent Automatisation du support (par exemple les niveaux de confidentialité), et ils configurent les files d'attente pour les clients hébergés spécifiques ou pour le système.
 - Les administrateurs créent les clients hébergés et les données par défaut sont définies sur publiques, dans une table de clients non hébergés ou sans aucun client hébergé dans une table contenant des clients hébergés de manière facultative. Ces objets de données incluent des outils d'assistance en direct, des localisations, des règles de conduit, des propriétés de système, la file d'attente par défaut, etc.
 - Les analystes et les administrateurs avec les autorisations de rôle appropriées et l'accès à plusieurs clients hébergés sélectionnent le bon client hébergé lors de la création des classifications et du chargement des scripts dans l'éditeur de tâches automatisées.
 - Les analystes fournissent un support utilisateur final dans le contexte de leur accès de client hébergé. Par exemple, les analystes peuvent uniquement créer des sessions d'assistance pour les clients hébergés sur lesquels ils ont un accès en écriture.
- Important :** Les analystes sans accès en lecture à leur client hébergé ne peuvent pas lancer le client d'analyste Automatisation du support ; un message d'avertissement apparaît dans CA Service Desk Manager, comme depuis l'onglet Automatisation du support principal ou un ticket.
- Les analystes appartenant au client hébergé du fournisseur de services peuvent entrer dans une session d'assistance avec un utilisateur d'un client hébergé. Les analystes de client hébergé peuvent uniquement entrer dans des sessions avec des utilisateurs de leur propre client hébergé et clients hébergés fils.
- Important :** Si un analyste hors fournisseur de service a un accès en écriture sur un client hébergé parent, frère, ou sans lien de parenté, l'accès de fonction doit être mis à jour pour ce client hébergé.
- Les analystes utilisent les outils d'assistance en direct, surveillent les files d'attente, hébergent des sessions d'assistance, etc, mais ils sont restreints aux seuls clients hébergés sur lesquels ils ont un accès en écriture.
 - Les classes, les familles et les modèles ont des clients hébergés, et leurs listes et menus respectifs sont automatiquement restreints aux clients hébergés.

Améliorations de notification

La notification de CA Service Desk Manager est améliorée de la manière suivante :

- Les utilisateurs qui reçoivent une notification du centre de services peuvent répondre à cette notification. Le texte de leur réponse est journalisé en tant que commentaire dans le ticket (tous types de tickets) à propos duquel ils sont notifiés.
- Les utilisateurs (sauf les employés ou clients) peuvent afficher tous les destinataires d'une notification à l'aide d'un lien dans le courriel affichant une liste de destinataires et dans le journal d'activité. Tous les contacts recevant une notification automatiquement ou manuellement à cause de leur association avec une notification d'activité s'affichent. Toutefois, veuillez noter l'exception suivante : les adresses électroniques temporaires ne s'affichent pas parce qu'ils ne sont associés avec aucun enregistrement de contact.
- Les analystes peuvent envoyer des notifications manuelles à des adresses électroniques qui ne sont pas associées avec des contacts dans le système ; l'adresse électronique apparaît dans le journal d'activité avec la notification manuelle.
- Les analystes peuvent suivre toutes les interactions avec un utilisateur et envoyer une notification manuelle à une adresse électronique temporaire. Ce suivi est utile lorsqu'un utilisateur n'est pas au bureau ou rencontre des difficultés à accéder à leur compte de messagerie standard.
- Si une erreur se produit lors de la soumission des notifications par courriel au serveur de messagerie sortant, le message est placé dans une file d'attente dans un répertoire. Une tentative d'envoi d'un message en attente a lieu automatiquement après une période d'attente configurable. Si le message échoue de nouveau à être envoyé, il réintègre la file d'attente. Pour éviter de brouiller le serveur de messagerie sortant quand il est disponible, la nouvelle tentative d'envoi de chaque message est planifiée individuellement.

- Les expressions de notification ajoutent des informations à un message de notification de ticket pour un utilisateur, telles que l'expression suivante :

Répondre à cette notification pour ajouter des informations supplémentaires au ticket

Les expressions fournissent du texte formaté HTML ou simple standardisé à utiliser dans plusieurs modèles de message. Par exemple, vous pouvez conserver une expression commune telle qu'un avis de confidentialité dans un seul enregistrement et l'utiliser dans différents modèles de message. Les expressions de notification sont utiles pour les réponses de message, telles qu'un avis de réponse ou un lien d'URL Web. CA Service Desk Manager fournit des exemples d'expressions. De plus, vous pouvez créer vos propres expressions. Vous pouvez définir une expression comme active ou inactive pour l'utiliser globalement dans un modèle de message. Quand une expression est inactive, l'expression est supprimée dans tous les modèles de message l'utilisant.

Types d'interruption

Les types d'interruption vous permettent d'indiquer un seul type général ou spécifique d'interruption pour un incident afin de vous aider à classer et à suivre ce dernier. Par exemple, pour un ticket concernant une interruption au niveau des installations d'un client, indiquez le type Installations. Utilisez alors ce type au cours d'une recherche pour trouver une solution possible à la cause de l'interruption.

Vous pouvez effectuer les actions de type d'interruption suivantes :

- Utilisez ou modifiez les types d'interruption prédéfinis, ou créez en de nouveaux. Par exemple, créez un type d'interruption intermittent à utiliser pour les incidents concernant les interruptions de service intermittentes.
- Répertoriez et recherchez les types d'interruption. Par exemple, recherchez tous les incidents de type d'interruption de réseau, puis affichez les informations de chaque incident pour faciliter leur résolution.

Calcul de la priorité

Le calcul de la priorité vous permet de gérer les tickets efficacement selon des scénarios d'activité professionnelle. Vous pouvez configurer un calcul de priorité pour les incidents, les problèmes, ou les deux. Plus tard, lorsqu'un utilisateur crée un ticket, le système utilise le calcul de la priorité et les valeurs de ticket pour générer les paramètres Priorité, Urgence et Impact.

Les versions précédentes calculaient la priorité d'incident du ticket en ajoutant les valeurs Urgence et Impact. L'utilisateur pouvait également définir directement le champ Priorité. Dorénavant lorsque vous configurez le calcul de la priorité pour les tickets, le champ Priorité est désactivé ; seul le système peut mettre ce champ à jour.

Pour vous aider à assurer la conformité de ITIL, le champ Sévérité n'est plus disponible dans les pages de liste et de détail de l'incident et du problème . Pour la même raison, le champ Priorité de l'incident, disponible quand un incident est enregistré, n'est plus disponible avec des paramètres par défaut. Toutefois, le code désapprouvé et les champs masqués sont encore présents. En outre, vous pouvez modifier les pages de liste et de détail d'incident et de demande pour utiliser le champ Urgence au lieu du champ Priorité pour les employés.

Codes des symptômes

Les codes de symptôme représentent un symptôme général unique pour un incident rapporté par un utilisateur. Quand un utilisateur fait état d'un incident, vous pouvez spécifier un code de symptôme sur le ticket pour faciliter le classement et le suivi de l'incident. Par exemple, utilisez un code de symptôme de Réponse lente sur un ticket pour une application qui ne s'exécute pas aussi rapidement que ce qu'attend un utilisateur.

Vous pouvez effectuer les actions de codes de symptômes suivantes :

- Utilisez ou modifiez les codes de symptôme prédéfinis, ou créez-en de nouveaux. Par exemple, créez un code indiquant qu'il est impossible d'activer le périphérique à utiliser pour les incidents concernant l'activation des périphériques sans fil.
- Répertoriez les codes de symptôme et recherchez les incidents selon le code de symptôme. Par exemple, recherchez tous les incidents qui ont un code de symptôme Aucune réponse de l'application, puis affichez chaque incident à la recherche d'informations vous permettant de résoudre l'incident.

Remarque : Pour plus d'informations sur les codes de symptôme, consultez le *Manuel d'administration* ou l'*Aide en ligne*.

Limites des tableaux de résultats

Les Limites des tableaux de résultats vous permettent de contrôler les arborescences et dossiers affichés sur les tableaux de résultats. En limitant le nombre de noeuds et de dossiers, vous pouvez simplifier votre environnement de travail.

Améliorations Self-Service

L'interface de self-service d'employé de CA Service Desk Manager est améliorée des manières suivantes :

- Vous pouvez inclure des boutons sur l'incident et les formulaires de détail de demande pour représenter des *transitions de statut* (page 42) pour le self-service. Les boutons de transition de statut pour l'incident et les flux de travaux de processus de demande apparaissent dans l'interface d'employé lorsque les transitions de statut sont reliées aux *types de transition* actives. Un type de transition définit le texte du bouton et contrôle le comportement du formulaire détaillé du ticket. Lors de la définition des boutons, les boutons hérités Clôturer l'incident (ou la demande) et Rouvrir un incident ne sont pas affichés dans les formulaires détaillés du ticket. Dans ce cas, l'employé doit se limiter à changer le statut de l'incident ou de la demande à l'aide des boutons de transition de statut configurés par l'administrateur.
- Vous pouvez utiliser l'option Inclure dans le self-service pour définir quelles zones de demande/incident/problème, catégories de demande client, et catégories de changement il faut inclure aux tickets pour le self-service. Vous pouvez également définir des symboles de self-service différents de ceux vus par l'analyste. Quand le ticket est enregistré, le symbole de self-service apparaît dans la zone de demande/incident/problème ou le champ de catégorie de demande client/changement. Si le ticket apparaît dans l'interface d'analyste, le symbole normal pour la zone apparaît.
- Lorsque CA Service Desk Manager et CA Service Management sont intégrés dans le même environnement de production, la page de self-service d'employé de CA Service Desk Manager peut fournir une page d'entrée commune pour CA Service Desk Manager et les services de CA Service Catalog.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration d'un point d'entrée unique, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Types de traitements spéciaux

Les types de traitement spécial vous permettent d'identifier les contacts (utilisateurs concernés) qui requièrent une attention particulière. Quand vous affectez un ou plusieurs types de traitement spécial à un contact, les tickets qui spécifient le contact dans le champ Utilisateur final concerné affichent une bannière d'alerte, une icône, ou les deux. CA Service Desk Manager fournit des types de traitement spécial et vous laisse en créer d'autres.

Voici des exemples de contacts que les types de traitement spécial peuvent identifier :

- Personnes très importantes (VIP), telles que les dirigeants
Les analystes peuvent parcourir le V.I.P. dossier du tableau de résultats pour identifier les tickets qui spécifient un VIP comme l'utilisateur concerné.
- Clients dont le renouvellement de l'assistance est en cours
- Clients dont les incapacités physiques nécessitent un traitement ou un équipement spécial
- Visiteurs
- Contacts soupçonnés de mal utiliser ou d'utiliser abusivement les ressources du système

Vous pouvez utiliser les champs de ticket et les types de traitements spéciaux pour effectuer le suivi des tickets et distinguer entre deux types de contacts liés mais possiblement distincts. Par exemple, un VIP (Utilisateur Concerné) a un assistant (Demandeur) qui intervient au nom du VIP. Quand l'utilisateur concerné est un contact affecté à un type de traitement spécial VIP, un analyste peut hiérarchiser les tickets avec précision.

Remarque : Pour plus d'informations sur les types de traitement spécial, reportez-vous au *Manuel de l'administrateur* ou à l'*Aide en ligne*.

Transitions de statut et contrôles d'attribut dépendants

Les contrôles configurables suivants vous permettent de limiter les flux de statut de ticket des ordres de changement, des demandes client, des incidents/problèmes/demandes, et de déterminer quels champs sont affichés ou requis pour chaque statut de ticket :

Transitions

Contrôle la façon dont les utilisateurs sélectionnent les statuts disponibles sur le formulaire d'incident/problème/demande, de demande client ou d'ordre de changement. Imaginons qu'un problème ait le statut Ouvert et que le flux de transition permette uniquement à l'analyste de changer le statut en Clôturé. Dans cet exemple, l'analyste ne dispose d'aucune autre option de statut, ce qui impose le processus de gestion des problèmes.

Les transitions vous permettent de définir un sous-ensemble de la liste de statuts complète et de spécifier le statut nouveau (ou suivant) par défaut d'un ticket basé sur le statut actuel. Vous pouvez définir des transitions de statut uniques pour chaque type de ticket. Pensez à utiliser les transitions lorsque vous voulez limiter les flux de travaux de statut pour vos utilisateurs.

Contrôles d'attribut dépendants

Contrôle la manière dont les attributs sont désignés comme requis (à fournir) ou verrouillés (impossible d'actualiser) selon le statut du ticket. Par exemple, le Gestionnaire de changements peut empêcher un analyste de modifier l'attribut Summary après l'approbation d'un ordre de changement. Pensez à utiliser les contrôles d'attribut lorsque vous voulez limiter certains attributs en fonction du statut.

Résolution cible et temps de réponse

Vous pouvez configurer des Cibles de service pour les incidents, les problèmes, les ordres de changement et les demandes client afin d'améliorer la résolution de cible de service et du temps de réponse. Les cibles de service affichent la date cible, la date réelle, le temps restant et le coût de violation pour chaque ticket. Vous pouvez trier la file d'attente de tickets selon la Cible de service ou la Violation projetée pour définir la priorité du travail.

Conditions d'utilisation

Une déclaration des *conditions d'utilisation* s'affiche lorsque l'utilisateur se connecte à CA Service Desk Manager. La déclaration décrit les conditions d'utilisation du produit. L'utilisateur doit les approuver avant de se connecter à CA Service Desk Manager. Les entrées sont écrites dans le journal standard et le journal des événements de l'utilisateur après la tentative d'ouverture de session.

Vous pouvez effectuer des actions suivantes :

- Créer, mettre à jour et supprimer une déclaration de conditions d'utilisation
- Associer une déclaration de conditions d'utilisation à un client hébergé

Remarque : vous devez activer l'hébergement multiclient et configurer un ou plusieurs clients avant de pouvoir associer une déclaration de conditions d'utilisation à un client hébergé.

- Forcer l'utilisateur à accepter la déclaration des conditions d'utilisation à chaque connexion
- Laisser l'utilisateur ignorer la déclaration initiale en lui présentant une déclaration des conditions d'utilisation vide

Remarque : Pour plus d'informations sur les conditions d'utilisation, reportez-vous au *Manuel d'administration* et à l'*Aide en ligne*.

Automatisation du support

CA Service Desk Manager r12,5 fournit de nouvelles fonctionnalités pour l'automatisation du support. Automatisation du support réduit les frais d'exploitation, améliore la satisfaction des clients et limite les temps d'arrêt. L'automatisation du support peut empêcher, détecter, et réparer des problèmes d'ordinateur avant qu'ils ne causent une interruption significative des opérations de la manière suivante :

- Réduit les coûts de centre de services en prévenant les problèmes
- Réduit le temps nécessaire à la résolution des incidents en déviant les problèmes et en automatisant la résolution
- Fournit les outils pour développer les tâches automatisées et pour les distribuer via divers canaux de support
- S'intègre efficacement aux technologies de centre de services existantes ; est basé sur des normes et est adaptable
- Optimise le temps de contact d'analyste en facilitant un canal rentable pour le support en direct et en automatisant la détection, le diagnostic et la réparation dans le processus de support en direct
- Permet aux clients de résoudre les problèmes
- Permet aux multiples clients hébergés indépendants de partager une implémentation unique

Informations complémentaires :

[Modifications des fonctionnalités](#) (page 19)

Licence Automatisation du support

Le serveur Automatisation du support utilise la licence de CA Service Desk Manager.

Rapports prédéfinis Automatisation du support

CA Business Intelligence installe un ensemble de rapports Automatisation du support prédéfinis. L'objet de rapport pour Automatisation du support sont inclus dans l'univers de CA Service Desk Manager pendant l'installation de CA Business Intelligence. Automatisation du support capture des informations statistique détaillée à utiliser dans les rapports pendant chaque session d'assistance. Vous pouvez filtrer et trier les données de sorte à répondre à la configuration requise de votre organisation.

Les rôles d'administrateur et d'analyste de Automatisation du support peuvent utiliser les rapports prédéfinis Automatisation du support qui apparaissent dans BusinessObjects InfoView.

Remarque : Pour plus d'informations à propos de BusinessObjects InfoView, consultez le *Manuel d'administration*.

Améliorations de notification de Automatisation du support

Les notifications de Automatisation du support sont améliorées de la manière suivante :

- Les données de notification de Automatisation du support utilisent le moteur de notification de CA Service Desk Manager r12,5.
Remarque : Si vous mettez à niveau CA Support Automation CA r6.0 SR1, les données de notification ne sont pas migrées. Les administrateurs doivent définir des contacts spécifiques pour chaque règle de notification de Automatisation du support.
- Dans les versions précédentes de Automatisation du support, les analystes s'enregistraient pour recevoir des notifications d'entrée de file d'attente, comme quand un utilisateur rejoignait une session et quand la session était transférée à une file d'attente. Dans r12,5, les administrateurs de CA Service Desk Manager configurent des paramètres de notification.
- Les administrateurs peuvent utiliser les objets d'activité de notification de Session d'assistance, les règles de notification, les événements, les macros et les modèles de message par défaut.
- Les administrateurs intégrant la fonctionnalité de Automatisation du support à un système externe tel que Star doivent définir l'adresse électronique pour le contact System_SA_User, puis ajouter ce contact à la règle de *notification de fin de session* règle.

Assistance en direct

Les analystes apportent un support utilisateur final avec des outils qui améliorent l'interaction distante entre analystes et utilisateurs. Les analystes peuvent utiliser des réponses prédéfinies pour accélérer la communication avec l'utilisateur. Les analystes rassemblent des informations détaillées sur l'ordinateur d'un utilisateur final et fournissent un support.

Important : Les analystes de Automatisation du support doivent prendre en compte les contraintes de partition de données de contact d'utilisateur lorsque qu'ils invitent des utilisateurs à des sessions d'assistance lancées depuis des tickets. CA Service Desk Manager permet aux analystes de créer des incidents/ordres de changement/problèmes et de définir un contact de rôle de Client en tant qu'utilisateur final concerné. Par défaut, la partition de données de client permet au rôle du client de créer et d'afficher uniquement des types de ticket de demande client, mais pas des incidents/ordres de changement/problèmes. Si un analyste invite un client à partir de l'un de ces types de ticket, l'utilisateur final ne peut pas rejoindre la session d'assistance de Automatisation du support initiée.

Les analystes fournissent une Assistance en direct à l'aide des interfaces d'automatisation du support suivantes :

- **Interface d'analyste** : L'analyste peut interagir avec les utilisateurs et fournir un support pendant les sessions d'assistance.
- **Client de l'utilisateur final** : L'utilisateur peut converser avec l'analyste, pendant que l'analyste dépanne l'ordinateur.
- **Administrateur** : L'administrateur utilise cette interface pour configurer l'automatisation du support et afficher des rapports.

Interface d'analyste d'automatisation du support

L'*interface d'analyste d'automatisation du support* permet aux analystes de fournir aux utilisateurs une assistance en direct dans un environnement de support. Les utilisateurs demandent une assistance en direct à partir de tickets de CA Service Desk Manager, comme les incidents. Les analystes hébergent les sessions d'assistance.

Remarque : Si les analystes rencontrent des problèmes de connexion, les administrateurs peuvent configurer manuellement les paramètres de connexion dans un navigateur ou le Panneau de configuration de Java. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de connexion, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Les analystes surveillent les files d'attente et gèrent les sessions d'assistance pour réparer les problèmes informatiques des utilisateurs dans votre environnement de support. Les analystes peuvent effectuer les actions suivantes :

- Héberger des sessions de discussions instantanées
- Afficher et modifier les fichiers et répertoires des utilisateurs finals
- Transférer des fichiers et des dossiers avec l'ordinateur d'utilisateur final
- Afficher et modifier le registre d'utilisateur final
- Capturer des captures d'écran du bureau de l'utilisateur final
- Contrôler à distance l'ordinateur de l'utilisateur final afin de lancer un programme
- Redémarrage ou arrêt de l'ordinateur de l'utilisateur final
- Exécution de tâches automatisées

Administration Web de Automatisation du support

Le rôle Administrateur dispose de droits d'accès complets à toutes les fonctionnalités du produit. Vous utilisez généralement ce rôle pour définir tous les utilisateurs et les rôles. Il est également utilisé dans un environnement de production où une seule personne exécute toutes les tâches d'administration.

Vous pouvez définir la manière dont Automatisation du support fonctionne dans votre environnement de service à l'aide des pages Administrateur dans CA Service Desk Manager. Le noeud Automatisation du support est ajouté sous l'arborescence principale Administration.

Tâches automatisées

Vous pouvez créer des tâches automatisées que les analystes utilisent pour aider les utilisateurs. Vous sélectionnez le client hébergé approprié lors de la création des classifications. Les administrateurs et les analystes possédant les autorisations nécessaires peuvent créer et charger des scripts sur le serveur à l'aide de l'Editeur de tâches automatisées. Ils peuvent également charger des scripts spécifiques au client hébergé ou publics, selon leurs autorisations. Les utilisateurs peuvent lancer des tâches automatisées via les documents de connaissances ou bien les analystes exécutent ces tâches automatisées lors de sessions d'assistance.

Important : L'éditeur de tâches automatisées n'est pas localisé.

Les tâches automatisées fournissent aux analystes des informations détaillées sur l'ordinateur d'un utilisateur final. Les tâches automatisées de self-service peuvent interagir avec l'utilisateur et traiter leur entrée. Ces tâches fournissent des changements au système de fichiers, au registre, au téléchargement du logiciel d'installation, et ainsi de suite.

Correctifs publiés

Pour tous les correctifs publiés pour CA Service Desk Manager r12,5, reportez-vous aux solutions publiées fournies par le support technique à l'adresse <http://support.ca.com>.

Correctifs

CA Service Desk Manager r12,5 inclut les correctifs suivants pour le serveur CA Service Desk Manager :

Numéro de problème	Récapitulatif
479	RESULTATS AMBIGUS DE PROFIL RAPIDE
480	BOUGIE PREFERENCE EMPLACEMENT SOURIS
486	LISTE DE GROUPE CONTENANT VIRGULE
488	LA DUREE REELLE DANS LA TACHE DE FLUX DE TRAVAUX EST REPLACEE
490	LES EVENEMENTS DE TYPE DE SERVICE NE SONT PAS RETARDES
499	L'ONGLET DE RAPPORT AFFICHE UNE ERREUR SI UN MOTEUR WEB DIFFERENT EST UTILISE POUR LA CONNEXION
506	TYPE D'ACCES DEFINI SUR ZERO AVEC PDM_LDAP_SYNC
507	VIRGULES AJOUTEES AU NOM DE GROUPE
508	ERREUR DE SCRIPT APRES LA PUBLICATION DU FICHIER DE JAVASCRIPT
509	RESOLUTION_TEXT DE METHODE DE SERVICES WEB GETDOCUMENTBYIDS
511	LA COPIE DU ROLE ECHOUVE AU NIVEAU DU SERVEUR SECONDAIRE
519	REQUETE SQL INCORRECTE DANS LE SOUS OBJET
521	LE PROFIL RAPIDE NE RENSEIGNE PAS LES VALEURS SI LES FENETRES CONTEXTUELLES NE SONT PAS AUTORISEES
522	LES RAPPORTS PEUVENT ECHOUER SI DES CARACTERES SPECIAUX SONT UTILISES LORS DE LA CONNEXION
526	IMPOSSIBLE D'ANNULER LA PUBLICATION DU DOCUMENT DE CONNAISSANCES AVEC DES SERVICES WEB
528	COURRIEL NON ENVOYE DU DOCUMENT DE CONNAISSANCES SI LE CONTACT CONTIENT UN ESPACE

Numéro de problème	Récapitulatif
532	LE LIEN D'ENQUETE RECU PAR UN GROUPE DE CONTACT ENTRAINE UNE ERREUR
538	ERREUR LORS DE LA PUBLICATION DU DOCUMENT RETRAVAILLE
539	LE CHAMP DU DESTINATAIRE N'EST PAS ACTUALISE APRES L'ACTIVITE DE TRANSFERT
540	LA VERIFICATION ORTHOGRAPHIQUE NE FONCTIONNE PAS POUR LES MOTS CONTENANT PLUS DE 80 CARACTERES
541	LE PROCESSUS PDM_MAIL_NXD PEUT ARRETER L'ENVOI DE NOTIFICATIONS PAR COURRIEL
552	PLUSIEURS MACROS DE NOTIFICATION NE SONT PAS MIGREES CORRECTEMENT
553	PENDANT L'INSTALLATION DE COMPOSANTS DISTANTS, L'OPTION SQL EST MANQUANTE
554	INFORMATIONS DE CONTACT D'EDIRECTORY INCORRECTES
555	LE JOURNAL PEUT AFFICHER LES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION DE CONNEXION
557	FICHIERS DE LA FILE D'ATTENTE POUR PDM_TEXT_API
558	PROBLEME DE TOUCHE D'ACCES RAPIDE AVEC MOT CLE ALLEMAND DANS FIREFOX
559	ERREUR AFFICHEE PENDANT LA COPIE DES REGLES DE VALIDATION DE PROPRIETE
561	DOMSRVR BLOQUE AVEC ENREGISTREMENT DE LA CLAUSE WHERE DE REQUETE STOCKEE
562	NOM A AFFICHER PAR DEFAUT
564	ECHEC DE FONCTION DE COPIE DE DEMANDE CLIENT
567	LA MODIFICATION DU TYPE D'ACCES ENTRAINE DE FACON INTERMITTENTE L'ARRET BRUTAL DE DOMSRVRDE
568	PDM_TRACE SUR DOMSRVR PEUT ENTRAINER L'ARRET
569	L'OPTION ADD_KNOW_LIST NE FONCTIONNE PAS POUR LES DEMANDES CLIENT
570	ERREUR LORS DE L'AFFICHAGE DE LA RELATION CI
571	LE MOTEUR WEB PEUT S'ARRETER ANORMALEMENT DE FACON INTERMITTENTE
572	ERREUR DE PDM_RPC LORS DE L'APPEL DE WSDL EXTERNE
573	PRISE EN CHARGE DE BPMESSAGE JAVA

Numéro de problème	Récapitulatif
574	ERREURS DE SCRIPT LORS DU CLIC SUR LE BOUTON AFFICHER LE CALENDRIER
575	TOUT AFFICHER LES PIECES JOINTES ENTRAINE UNE ERREUR DE SCRIPT
576	NOM A AFFICHER PAR DEFAUT
577	LE CLIC GAUCHE NE FONCTIONNE PAS APRES L'UTILISATION DU CLAVIER
581	IMPOSSIBLE DE TAPER LE SIGNE @ DANS LE CHAMP DE DESCRIPTION
582	LES DATES DANS LA FENETRE DES CHANGEMENTS S'AFFICHENT INCORRECTEMENT AVEC DD/MM/YYYY
583	BOPLGIN PEUT S'ARRETER LORSQUE CONFIGURE VIA EEM ET LDAP
587	LE FORMAT DE LA DATE DU CALENDRIER NE CHANGE PAS LORSQUE LE CURSEUR Y EST PLACE
589	AUGMENTATION DE MEMOIRE DE DOMSRVR PENDANT LE PROCESSUS D'ARCHIVAGE/PURGE
590	RAPPORTS DUPLIQUES DANS LA LISTE AFFICHES AVEC BOXI
591	SAUTS DE LIGNE DE DESCRIPTION DE TACHE
592	CATEGORIE REMPLIE AUTOMATIQUEMENT NON ENREGISTREE
593	'MODIFIER DANS LA LISTE' IGNORE LES PARTITIONS DE DONNEES.
596	LA VALEUR DE PIECE JOINTE D'URL DANS L'ONGLET DE PICCE JOINTE D'INCIDENT EST CONFUSE
597	L'ERREUR DE RESTRICTION DE TAILLE DE TEXTE APPARAIT DEUX FOIS
599	'TYPE DE SERVICE' NON REMPLI POUR LA PRIORITE PAR DEFAUT
600	ORA : ERREUR 1795 A L'OUVERTURE DE L'ELEMENT DE CONFIGURATION
602	SYNC LDAP ECRASE LE CLIENT HEBERGE
604	PDM_REPLACE ECHOUVE SUR SUSE LINUX
605	UTILISATEURS INACTIFS AFFICHES DANS LE DESTINATAIRE DE TICKET
607	IMPOSSIBLE DE RECHERCHER LE DOCUMENT DE CONNAISSANCES APRES LE DEMARRAGE
608	NOTIFICATION MANUELLE AVEC % CARS INCORRECTS CREATION
610	L'UTILITAIRE PDM_KIT S'ARRETE S'IL RENCONTRE UN NOUVEAU CARACTERE DE LIGNE

Numéro de problème	Récapitulatif
612	PDM_UCONV ECHOUÉ AVEC L'ERREUR A PROPOS DU FICHIER MSVCR71D.DLL ABSENT
614	VALEUR DE LA PROPRIETE NON COPIEE LORS DE LA COPIE DE LA REGLE DE VALIDATION
615	IMPOSSIBLE DE CLOTURER LES ORDRES DE CHANGEMENT OU D'UTILISER L'ONGLET DE FLUX DE TRAVAUX
616	ERREUR CONTEXTUELLE DE L'HISTORIQUE DE NOTIFICATIONS DU TICKET
617	INAPPROPRIATE ACCESS TO ATTACHMENTS
618	ELEMENTS DE MENU MANQUANTS POUR LE MENU D'ACTIVITES
621	CI PERDU LORS DE LA COPIE D'UN ORDRE DE CHANGEMENT EXISTANT
622	DONNEES PERDUES LORS DE L'ENREGISTREMENT DU TICKET AVEC DES DONNEES INCORRECTES
625	BOUTONS DE MISE A JOUR DE GROUPE ET ENVIRONNEMENT MANQUANTS
629	CONNEXION LDAP INDISPONIBLE SI L'HEBERGEMENT MULTICLIENT EST DEFINI A L'INSTALLATION
631	LE COURRIEL N'EST PAS ENVOYE DE KD QUAND LE NOM EST IDENTIQUE
632	CHAMP DE CATEGORIE NON REMPLI AUTOMATIQUEMENT
634	APPEL SERVICE WEB FINDCONTACTS() AUGMENTE LA MEMOIRE DE DOMSRVR
635	PROBLEME DE VULNERABILITE DE SECURITE DANS LE SERVEUR TOMCAT
636	CODES AHD DANS LE MESSAGE DE NOTIFICATION
637	LE COURRIEL D'EMPLOYE NE CREE PAS DE DEMANDE DANS UNE CONFIGURATION D'HEBERGEMENT MULTICLIENT
640	INTEGRATION SAP
641	BOUTONS RADIO EVALUER ET COMMENTAIRES DESACTIVES
642	LE MOTEUR WEB S'ARRETE OU BLOQUE DE FACON INTERMITTENTE
643	CARACTERES CONFUS DANS LES NOTIFICATIONS DE FICHIER PAR LOT
645	TABLE INCORRECTE INSEREE DANS KT
646	TYPE D'ACCES DE MEMBRE LDAP NON MIS A JOUR
648	LES CARACTERES D'OCTET DOUBLES COREENS SONT CONFUS DANS LES JOURNAUX D'ACTIVITE

Numéro de problème	Récapitulatif
650	IMPOSSIBLE DE FUSIONNER LE CONTACT LDAP POUR LE ROLE D'ANALYSTE DE NIVEAU 2
651	DESTINATAIRE MANQUANT DU MODELE INCIDENT RAPIDE
652	APOSTROPHE DANS LES ERREURS DE JOURNAUX D'ENTREE PDM_TEXT_CMD
653	ERREUR DE SCRIPT DE CATEGORIE DE CONNAISSANCES DANS L'INTERFACE D'EMP
656	PDM_WEBCAHCE -H N'APPORTE PAS D'INFORMATIONS D'AIDE
657	LES RAPPORTS DE DETAIL SONT FORMATES DE FACON INCORRECTE
658	LA CLOTURE DES TICKETS PARENTS CLOT LES TICKETS ENFANTS
659	LA LISTE DE RECHERCHE AFFICHE DES ENREGISTREMENTS INACTIFS
661	MESSAGE D'ERREUR PDM_DEREF SI AUCUN PARAMETRE N'EST SPECIFIE
664	LES APPELS DE SERVICE WEB ECHOUENT AVEC L'EXCEPTION DE SOAP 1005
665	L'ONGLET RAPPORT AFFICHE LE MEME RAPPORT SUR FIREFOX 3.X
667	LA VALEUR DE PRIORITE EST AFFICHEE EN TANT QUE 'D' AVEC LA NOTIFICATION
668	BOUTONS DE FORMULAIRE D'ELEMENT DE CONFIGURATION MANQUANTS
670	JOINTURE EXTERNE MANQUANTE DANS LES RAPPORTS IMPLIQUANT LA TABLE USP_CONTACT
671	COURRIEL PAS ENVOYE CORRECTEMENT DEPUIS L'ADRESSE
672	LE NOMBRE DE TABLEAU DE RESULTATS S'AFFICHE INCORRECTEMENT POUR UN CONTACT DE NOUVEAU ROLE
676	LE MOTEUR WEB S'ARRETE DE FACON INTERMITTENTE
677	SPEL_SRVR S'ARRETE DE FACON INTERMITTENTE
678	CONTENU DE RAPPORT DETAILLE ENCAPSULE INCORRECTEMENT
680	RESULTATS NON AFFICHES CORRECTEMENT POUR LA REQUETE STOCKEE
691	CREATE ATTACHMENT CRASHES TOMCAT
693	LE TEXTE LOCALISE DU CATALOGUE DE MESSAGES EST CONFUS
694	LES CARACTERES D'OCTET DOUBLES COREENS SONT CONFUS DANS KD

Numéro de problème	Récapitulatif
696	LES PROCESSUS DE CENTRE DE SERVICES PEUVENT S'ARRETER DE FACON INTERMITTENTE
701	SITEMODS.JS TELECHARGE DEUX FOIS DANS SCRATPAD.HTMPL
716	BOPLGIN BLOQUE OU S'ARRETE
718	L'ANIMATEUR NE PEUT PAS DECLENCHE L'EVENEMENT, TICKET VERROUILLE

CA Service Desk Manager r12,5 inclut les correctifs suivants pour *l'outil de conception Web* (WSP) de CA Service Desk Manager :

Numéro de problème	Récapitulatif
33	AFFICHAGE INCORRECT DE VALEURS AVEC DES CROCHETS POINTUS DANS WSP

Chapitre 3 : Documentation

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Affichage de la bibliothèque CA \(page 55\)](#)
- [Fonctionnalités récemment documentées \(page 56\)](#)
- [Modifications de la documentation \(page 56\)](#)

Affichage de la bibliothèque CA

La bibliothèque de CA de CA Service Desk Manager fournit la documentation de votre produit définie au format HTML conforme à la section 508, et une version imprimée de chaque manuel. La bibliothèque de CA est installée automatiquement avec le produit ; vous pouvez y accéder en cliquant sur le lien de bibliothèque dans le produit.

Remarque : Vous pouvez également télécharger et extraire la bibliothèque de CA pour votre produit (un fichier ZIP) à partir du support en ligne de CA.

Pour extraire le fichier ZIP et afficher la bibliothèque de CA

1. Utilisez un logiciel d'archive tel que WinZip.
2. Extrayez le contenu dans un dossier local.
3. Double-cliquez sur le fichier Bookshelf.hta dans le dossier de la bibliothèque.

Remarque : Si vous affichez la bibliothèque sur votre disque dur dans un navigateur Internet autre que Microsoft Internet Explorer, vous pouvez simplement ouvrir le fichier Bookshelf.html.

La bibliothèque de CA s'ouvre, et vous pouvez l'utiliser pour afficher la documentation du produit et y effectuer des recherches.

Fonctionnalités récemment documentées

En plus de la documentation pour les nouvelles fonctionnalités de r12,5, CA Service Desk Manager inclut du contenu pour les fonctionnalités récemment documentées. Ce contenu vous aide à implémenter et utiliser les fonctionnalités suivantes qui étaient précédemment disponibles sur support.ca.com :

- CA Service Desk Manager, avec l'intégration de SAP Solution Manager, fournit une source définitive à tous les incidents de votre organisation. Les incidents de CA Service Desk Manager sont automatiquement répliqués dans SAP Solution Manager.
Le *Manuel d'implémentation* explique comment configurer l'intégration et il fournit un exemple de scénario pour vous aider à utiliser l'intégration.
- La définition de processus de gestion des changements gère les ordres de changement standard, normaux ou urgents. Dans le cadre de CA Workflow, la définition de processus de gestion des changements gère toutes les tâches d'ordre de changement, depuis la demande de changement initiale jusqu'à la révision post implémentation.
Le *Manuel d'administration* explique comment configurer et utiliser une définition de processus de gestion des changements.
Le *Manuel d'implémentation* fournit un exemple de définition de processus de gestion des changements.

Modifications de la documentation

La documentation CA Service Desk Manager a été réécrite et réorganisée. Dans les versions précédentes par exemple, les informations relatives à la gestion des connaissances étaient contenues dans le *Manuel d'administration des outils de connaissances*. Pour r12,5, le contenu est récrit, réorganisé, et inclus dans le *Manuel d'administration*.

La documentation CA Support Automation r6.0 SR1 et CA CMDB fait maintenant partie de la documentation CA Service Desk Manager. Le contenu a été réécrit et réorganisé. Dans CA Support Automation r6.0 SR1 par exemple, les informations permettant aux analystes d'utiliser l'automatisation en temps réel étaient contenues dans le *Manuel du technicien de l'automatisation en temps réel CA Support Automation*. Pour r12,5, le contenu est récrit, réorganisé, et inclus dans le *Manuel d'administration de CA Service Desk Manager* et l'*aide en ligne*.

Remarque : Le contenu du *Manuel de référence technique de CA CMDB* n'est pas déplacé dans le *Manuel de référence technique de CA Service Desk Manager*; le manuel de CA CMDB reste un manuel distinct.

La documentation inclut les modifications organisationnelles substantives suivantes :

Emplacement précédent	Nouvel emplacement dans CA Service Desk Manager
Manuel d'implémentation de CA CMDB	Manuel d'implémentation
Manuel d'administration de CA CMDB	Manuel d'administration
Notes de parution de CA CMDB	Notes de parution
Manuel de l'administrateur de Knowledge Tools	Manuel d'administration
Schéma de données d'automatisation de CA Support Automation	Manuel de référence technique
Manuel d'automatisation de CA Support Automation pour les tâches automatisées de création	Manuel d'administration Aide en ligne
Manuel d'installation de CA Support Automation avec SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5, et Oracle 10 G	Manuel d'implémentation
Fichier Readme de CA Support Automation	Notes de parution
Notes de parution de Support Automation	Notes de parution
Exemples de déploiements CA Support Automation	Manuel d'implémentation
Notes de parution de CA Support Automation SP1	Notes de parution
Manuel TConnect de CA Support Automation	Manuel d'administration Manuel d'implémentation
Présentation technique de CA Support Automation	Manuel d'administration Aide en ligne
Manuel du technicien de l'automatisation en temps réel CA Support Automation	Manuel d'administration Aide en ligne
Manuel de l'administrateur de division de l'automatisation en temps réel CA Support Automation	Manuel d'administration Aide en ligne

Informations complémentaires :

[Considérations relatives à la documentation](#) (page 145)

Manuels plus disponibles

Les manuels suivants ne sont plus inclus dans la documentation car leur contenu a été [réorganisé et déplacé](#) (page 56) dans les manuels de CA Service Desk Manager r12,5 :

- CA CMDB
 - Manuel d'administration
 - Manuel d'implémentation
 - Notes de parution
- Knowledge Tools
 - Manuel d'administration
- CA Support Automation
 - Schéma de données
 - Manuel de tâches automatisées de création
 - Manuel d'administration de division d'automatisation en direct
 - Intégration de l'automatisation en direct à Unicenter Service Desk
 - Présentation de la sécurité de l'automatisation en direct
 - Manuel de technicien d'automatisation en direct
 - Fichier Readme
 - Présentation de la version
 - Exemples de déploiements
 - Automatisation de l'autoréparation (Manuel d'utilisation d'administrateur de division)
 - Automatisation de self-service (Manuel d'utilisation d'administrateur de division)
 - Notes de parution de SP1
 - Manuel de la TConnect
 - Présentation technique
 - Avec SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5, et Oracle 10 G -
Manuel d'Installation

Chapitre 4 : System Information

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Systèmes d'exploitation](#) (page 59)
[Client Microsoft Windows](#) (page 64)
[Client Apple Mac OS](#) (page 65)
[Navigateurs Web](#) (page 65)
[Serveurs Web](#) (page 66)
[Configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution](#) (page 67)
[Systèmes de gestion de bases de données](#) (page 67)
[Configuration système requise](#) (page 68)
[Configuration requise de la station de travail de l'utilisateur final de Automatisation du support](#) (page 69)
[Configuration requise de la station de travail de l'analyste de Automatisation du support](#) (page 70)
[Configuration requise du composant client de Automatisation du support](#) (page 70)
[Configuration requise du composant serveur de Automatisation du support](#) (page 71)
[Configuration matérielle requise pour FAST ESP](#) (page 71)
[Configuration système requise pour CA Business Intelligence](#) (page 72)
[Configuration système requise de CA IT PAM](#) (page 73)

Systèmes d'exploitation

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge plusieurs systèmes d'exploitation. La prise en charge par CA s'étend à l'intégralité du cycle de vie des systèmes d'exploitation (tel que déterminé par le fabricant) ou jusqu'à ce que CA annonce la fin de la prise en charge.

Pour CA Service Desk Manager r12,5, considérez les éléments suivants.

- L'installation de CA Business Intelligence est possible uniquement sur des systèmes d'exploitation Windows. Cependant, vous pouvez intégrer CA Business Intelligence à un CA Service Desk Manager sur tous les systèmes d'exploitation pris en charge.
- L'installation de FAST ESP est limitée aux systèmes d'exploitation Windows et Linux. Vous pouvez cependant intégrer les Gestion des connaissances à FAST ESP sur tous les systèmes d'exploitation pris en charge.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de produits à CA Service Desk Manager et aux Gestion des connaissances, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

- CA Service Desk Manager requiert la création de noms de fichiers au format 8.3.
Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration de la création de noms de fichiers et sur l'entrée de registre disable8dot3, reportez-vous à la documentation de support et à l'aide en ligne de votre système d'exploitation.
- CA EEM pour Linux et UNIX doit être installé à partir d'une ligne de commande. Si vous tentez d'installer CA EEM à partir du support d'installation de CA Service Desk Manager, option Installation de produits, un message vous indique d'utiliser une ligne de commande pour l'installation. L'installation via une ligne de commande utilise un script shell auto-extractible qui vous guide tout au long du processus d'installation.
Remarque : CA EEM s'exécute en tant qu'application 32 bits sur des systèmes d'exploitation 64 bits.

Systèmes d'exploitation IBM AIX

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation IBM AIX suivants.

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence et BusinessObjects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.3	(64 bits)	Non	Non	Oui	Oui
6.1	(64 bits)	Non	Non	Oui	Non

Si vous utilisez CA Service Desk Manager r12,5, considérez les éléments suivants.

- Avant d'installer CA Service Desk Manager 12.5 (ou d'effectuer une migration à partir d'une version précédente), vous devez installer la version 9.0.0.9 (ou ultérieure) de l'environnement d'exécution IBM XL C/C++ et l'exécuter sur les serveurs IBM AIX.
- Vous pouvez intégrer les Gestion des connaissances à FAST ESP, bien que nous ne prenions pas en charge l'installation de FAST ESP sur IBM AIX.
- Vous pouvez intégrer CA Service Desk Manager à CA Business Intelligence, qui utilise Business Objects Enterprise XI, bien que l'installation de CA Business Intelligence sous IBM AIX ne soit plus prise en charge.
- L'installation du serveur CA Workflow 1.1.127 est prise en charge sous IBM AIX. Cependant, vous devez installer le client de l'environnement IDE de CA Workflow sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux.
- Sous IBM AIX, suivez les instructions fournies pour installer CA EEM.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de produits à CA Service Desk Manager, reportez-vous au Manuel d'implémentation.

Systèmes d'exploitation Microsoft Windows

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation Microsoft Windows suivants.

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence et Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2008	SP2 Edition Standard (32 bits et 64 bits)	Non	Oui	Oui	Oui
Windows Server 2008	R2 Edition Standard (64 bits)	Non	Oui	Oui	Oui
Windows Server 2003	SP2 Edition Standard (32 bits et 64 bits)	Oui	Oui	Oui	Oui
Windows Server 2003	R2 SP2 Edition Standard (32 bits et 64 bits)	Oui	Oui	Oui	Oui

Pour CA Service Desk Manager r12,5, considérez les éléments suivants.

- Vous pouvez intégrer les Gestion des connaissances à FAST ESP, bien que FAST ESP ne soit pas pris en charge sous Windows 2008.
- L'installation de CA Business Intelligence est limitée aux plates-formes Windows uniquement pour CA Service Desk Manager r12.5. Cependant, vous pouvez intégrer CA Business Intelligence à un CA Service Desk Manager sur tous les systèmes d'exploitation pris en charge.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de produits à CA Service Desk Manager, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Systèmes d'exploitation Red Hat Enterprise Linux

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation Red Hat Enterprise Linux suivants.

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence et BusinessObjects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.0	x86 (32 bits et 64 bits)	Non	Non	Oui	Oui
6.0	x86 (32 bits et 64 bits)	Non	Non	Non	Oui

Pour CA Service Desk Manager r12,5, considérez les éléments suivants.

- Vous pouvez intégrer les Gestion des connaissances à FAST ESP, bien que l'installation de FAST ESP ne soit pas prise en charge sous Red Hat Linux 5.0 ou 6.0.
- Vous pouvez intégrer CA Service Desk Manager à CA Business Intelligence, qui utilise Business Objects Enterprise XI, bien que l'installation de CA Business Intelligence sous Redhat Linux ne soit pas prise en charge.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de produits à CA Service Desk Manager, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Systèmes d'exploitation Sun Solaris

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation Sun Solaris suivants.

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence et BusinessObjects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SPARC (64 bits)	Non	Non	Oui	Oui

Pour CA Service Desk Manager r12,5, considérez les éléments suivants.

- Vous pouvez intégrer les Gestion des connaissances à FAST ESP, bien que l'installation de FAST ESP sous Sun Solaris ne soit pas prise en charge.
- Vous pouvez intégrer CA Service Desk Manager à CA Business Intelligence, qui utilise Business Objects Enterprise XI, bien que l'installation de CA Business Intelligence sous Sun Solaris ne soit pas prise en charge.
- Vous pouvez installer CA EEM sous Sun Solaris. Cependant, CA Service Desk Manager ne peut pas utiliser d'authentification externe pour CA EEM sous Sun Solaris. La fonctionnalité d'authentification de CA EEM exige que le site déplace le démon bopugin vers un système d'exploitation Windows ou Linux.
- L'installation du serveur CA Workflow 1.1.127 est prise en charge sous Sun Solaris. Cependant, vous devez installer le client de l'environnement IDE de CA Workflow sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de produits à CA Service Desk Manager, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Systèmes d'exploitation Novell SuSe Linux (SLES)

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation Novell SuSe Linux suivants :

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence et BusinessObjects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP1 (32 bits et 64 bits)	Oui	Non	Oui	Oui
11	(32 bits et 64 bits)	Non	Non	Non	Oui

Pour CA Service Desk Manager r12,5, considérez les éléments suivants.

- Vous pouvez intégrer Gestion des connaissances à FAST ESP, bien que l'installation de FAST ESP sur SuSE Linux 10.0 et SuSE Linux 11.0 ne soit pas prise en charge.
- Vous pouvez intégrer CA Service Desk Manager à CA Business Intelligence, qui utilise Business Objects Enterprise XI, bien que l'installation de CA Business Intelligence sous SuSE Linux ne soit pas prise en charge.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de produits à CA Service Desk Manager, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Systèmes d'exploitation VMware

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge les systèmes d'exploitation VMware suivants.

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence et BusinessObjects Enterprise XI	CA EEM	CA Workflow
Serveur ESX :	3.0 ou plus	Non	Oui	Oui	Oui

Important : Si vous souhaitez configurer CA Service Desk Manager sous Windows dans un environnement de traduction d'adresses de réseau (NAT), modifiez le fichier HOSTS local avec le nom d'hôte et l'adresse IP de votre serveur. Vous trouverez le fichier hosts dans le répertoire `\system32\drivers\etc\hosts`.

Client Microsoft Windows

En plus des systèmes d'exploitation répertoriés pour la prise en charge du serveur, le client Web CA Service Desk Manager est pris en charge sur les systèmes d'exploitation Microsoft suivants.

Version	Version/niveau
Windows®XP	SP2
Windows Vista	Version GA

Remarque : Microsoft ne prend plus en charge Windows 2000.

Client Apple Mac OS

En plus des systèmes d'exploitation répertoriés pour la prise en charge du serveur, le client Web CA Service Desk Manager est pris en charge sur les versions Apple Mac OS suivantes :

Version	Version/niveau
Mac OS	X (Mozilla Firefox et Apple Safari) Remarque : Safari est pris en charge sur les interfaces Client, Employé et Invité.

Navigateurs Web

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge plusieurs navigateurs Web. CA prend en charge chaque navigateur Web pendant son cycle de vie (tel que déterminé par le fabricant) ou jusqu'à ce que CA annonce un arrêt de sa prise en charge.

Remarque : Sur les anciens navigateurs, une fenêtre vide supplémentaire peut apparaître lors de l'affichage des pièces jointes. Vous devez fermer cette fenêtre manuellement.

Le visualiseur CA CMDB requiert un navigateur pris en charge avec Adobe Flash Player 9 ou 10. La touche F11 ne fonctionne pas si vous utilisez le visualiseur avec un navigateur Firefox et un objet Flash.

Navigateur Web Mozilla Firefox

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge Mozilla Firefox sur les systèmes d'exploitation suivants :

Systèmes d'exploitation	Mozilla Firefox Version
Tout	3.0 à 3.5. 5 Remarque : Dans CA Business Intelligence, si vous avez l'intention d'accéder à BusinessObjects InfoView avec Firefox, consultez le document sur les plates-formes Windows prises en charge par BusinessObjects Enterprise XI version 2 (en anglais) pour votre système d'exploitation et votre niveau de version BusinessObjects.

Navigateur Web Internet Explorer de Microsoft

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge Internet Explorer de Microsoft sur les systèmes d'exploitation suivants :

Systèmes d'exploitation	Version de Microsoft Internet Explorer
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 et 8

Navigateur Web Safari d'Apple

CA Service Desk Manager r12,5 prend en charge Apple Safari sur les systèmes d'exploitation suivants :

Systèmes d'exploitation	Version Apple Safari
Microsoft Windows	3.x et 4 (interface de self-service)
Apple Mac OS X	3.x et 4 (interface de self-service)

Serveurs Web

Les tableaux suivants répertorient tous les navigateurs Web pris en charge par CA Service Desk Manager r12,5. CA prend en charge chaque navigateur Web pendant son cycle de vie (tel que déterminé par le fabricant) ou jusqu'à ce que CA annonce un arrêt de sa prise en charge.

Environnement d'exploitation	Version
Services d'informations Internet (IIS)	6,0
Services d'informations Internet	7.0 (avec le composant de compatibilité de métabase IIS 7.0)
Apache Tomcat	5.5.25
Apache	2,0

Configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution

La configuration logicielle requise pour l'environnement d'exécution est la suivante.

- Environnement d'exécution Java (JRE) 1.6.0_00 (inclus à CA Service Desk Manager)

Systèmes de gestion de bases de données

Les tableaux suivants répertorient tous les systèmes de gestion de bases de données pris en charge par CA Service Desk Manager r12,5.

Important : Considérez les informations suivantes.

- Pour des implémentations Oracle UNIX/Linux, définissez les [variables d'environnement Oracle](#) (page 77) avant d'installer ou de migrer CA Service Desk Manager.
- Pour résoudre quelques demandes client connues avec Oracle 11 g, vous devez forcer le respect de la casse en définissant la variable NX.env sur NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0. Il est également recommandé de définir NX_DSSORT sur BINARY (BINAIRE) pour que le serveur domsrvr trie selon la casse.

Remarque : Oracle ne prend pas en charge les index non sensibles à la casse pour l'enregistrement d'actifs, sauf dans 11g R2.

Remarque : Vous pouvez définir la variable NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE avec Oracle 10g R2, 11g ou 11g R2. Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation pris en charge, consultez la documentation d'Oracle.

- Le support d'installation ne contient pas de version intégrée d'Ingres à installer. Cette base de données n'est plus prise en charge.

CA Service Desk Manager prend en charge Microsoft SQL Server sur les systèmes d'exploitation suivants :

Système d'exploitation	Version SGBD
Microsoft Windows (32 bits, 64 bits)	2005 SP2, 2008

CA Service Desk Manager prend en charge Oracle sur les systèmes d'exploitation suivants :

Système d'exploitation	Version SGBD
Toutes (32 bits, 64 bits)	10gr2 et 11g
	Remarque : Pour une SGBD Oracle 10g, la version d'Oracle doit être 10.2.0.4.

Configuration système requise

Les conditions minimales suivantes sont nécessaires pour l'installation et l'exécution du serveur CA Service Desk Manager r12,5.

Matériel	Conditions requises	
UC	Processeur unique de 2.0 GHz minimum ou biprocesseur de 2.0 GHz conseillé	
RAM	2 Go minimum, 4 Go conseillé	
Espace disque	2 Go	
Taille de la base de données	Matériel	Conditions requises
Petite : utilisée pour installer CA Service Desk Manager dans un environnement de test.	UC	Processeur unique de 2.0 GHz minimum
	RAM	2 Go minimum
	Espace disque	4 Go minimum, puis davantage en fonction de la croissance de la base de données
Moyenne : pour une installation par défaut de CA Service Desk Manager. Paramètre recommandé pour la plupart des installations de CA Service Desk		Biprocesseur de 2.0 GHz

Matériel	Conditions requises	
Manager.		
RAM	2 Go minimum, 4 Go conseillé	
Espace disque	4 Go minimum, puis davantage en fonction de la croissance de la base de données	
Grande : utilisée pour les installations volumineuses de CA Service Desk Manager.	UC	Quadruple processeur de 2.0 GHz
RAM	4 Go minimum	
Espace disque	4 Go minimum, puis davantage en fonction de la croissance de la base de données	

Remarque : Au moins 2 Go d'espace sont requis pour le répertoire des fichiers de données du serveur de base de données pour une installation et une configuration correcte de la MDB. Avec le client Java CA Service Desk Manager, nous vous recommandons d'utiliser un seul processeur de 1 GHz ou plus, avec au minimum 1 Go de RAM.

Configuration requise de la station de travail de l'utilisateur final de Automatisation du support

La configuration minimale requise suivante doit être satisfaite sur la station de travail de l'utilisateur final pour un bon fonctionnement de Automatisation du support:

- Pentium 133PC
- 32 Mo de RAM
- Résolution d'écran minimale à 800 x 600
- Réseau compatible TCP/IP
- Connexion modem 56 Kbps (diffusion en larges bandes de fréquence de préférence)
- Connexion Internet avec la possibilité au moins d'effectuer des connexions sortantes sur le port 80

Configuration requise de la station de travail de l'analyste de Automatisation du support

La configuration minimale requise suivante doit être satisfaite sur la station de travail de l'analyste pour un bon fonctionnement de Automatisation du support :

- Pentium 200PC
- 32 Mo de RAM
- Résolution d'écran minimale à 800 x 600
- Réseau compatible TCP/IP
- Connexion Internet avec la possibilité au moins d'effectuer des connexions sortantes sur le port 80

Configuration requise du composant client de Automatisation du support

Les composants du système d'exploitation suivants sont pris en charge pour le client dans CA Service Desk Manager Automatisation du support :

Composant	Automatisation du support de CA Service Desk Manager
Systèmes d'exploitation	Microsoft Windows XP Microsoft Windows Vista Microsoft Windows 2003
Navigateurs d'administrateur et analyste	Microsoft Internet Explorer 7 Remarque : Microsoft Internet Explorer 7 est uniquement pris en charge sur Windows XP et Windows Vista. Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox version 3.0 à 3.5.5
Navigateur End-User	Microsoft Internet Explorer 7 Remarque : Internet Explorer 7 est uniquement pris en charge sur Windows XP et Windows Vista. Konqueror (pour les clients Web Chat uniquement) Mozilla Firefox version 3.0 à 3.5.5

Composant	Automatisation du support de CA Service Desk Manager
	Apple Safari 3.0 à 4.0

Configuration requise du composant serveur de Automatisation du support

La configuration requise des système d'exploitation de Automatisation du support, serveur web, serveur d'applications, serveur de base de données, et composant de machine virtuelle serveur est identique à celle de CA Service Desk Manager.

Informations complémentaires

- [Systèmes d'exploitation](#) (page 59)
- [Systèmes d'exploitation IBM AIX](#) (page 60)
- [Systèmes d'exploitation Microsoft Windows](#) (page 61)
- [Systèmes d'exploitation Red Hat Enterprise Linux](#) (page 62)
- [Systèmes d'exploitation Sun Solaris](#) (page 63)
- [Systèmes d'exploitation Novell SuSe Linux \(SLES\)](#) (page 63)
- [Systèmes d'exploitation VMware](#) (page 64)
- [Serveurs Web](#) (page 66)
- [Systèmes de gestion de bases de données](#) (page 67)

Configuration matérielle requise pour FAST ESP

Les informations suivantes répertorient la configuration matérielle requise recommandée pour le moteur de recherche FAST ESP.

Composant	Exigence
Serveur	Serveur dédié et autonome sur lequel installer le moteur de recherche FAST ESP.
RAM	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4 Go (ordinateur de développement) ■ 8 Go (ordinateur de production)
UC	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2 (ordinateur de développement) ■ 4 (ordinateur de production)
Espace disque dur	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2,5 Go (ordinateur de développement) ■ 2,5 Go, en plus de l'espace disque supplémentaire nécessaire pour la base de connaissances

Composant	Exigence
(ordinateur de production)	
Disques durs (ordinateur de production)	<ul style="list-style-type: none">■ SATA : 7 200 tr/min RAID 4 (petit système)■ SCSI : 10 000 tr/min RAID 5 (système moyen)■ SCSI : 15 000 tr/min RAID 10 (grand système)

Important : Pour obtenir des informations complètes sur l'installation des éléments requis pour FAST ESP, comme le matériel pris en charge, et sur les procédures de configuration, reportez-vous au manuel *FAST ESP Installation Guide*, inclus sur le support d'installation dans le dossier `\CA_tps.nt\FastESP\Doc\en-US`.

Configuration système requise pour CA Business Intelligence

Les informations suivantes répertorient les configurations système requises pour CA Business Intelligence.

Remarque : Pour une liste détaillée des environnements pris en charge et de la configuration matérielle requise, reportez-vous aux différents documents des plates-formes prises en charge sur le DVD CA Business Intelligence. Ces documents incluent la configuration requise de niveau de patch et de version spécifique pour les serveurs d'applications Web, les navigateurs Web et les systèmes d'exploitation.

Composant	Exigence
Serveur d'applications Java	Si vous installez le serveur d'applications Tomcat pendant l'installation de CA Business Intelligence, il n'est <i>pas</i> nécessaire d'installer un serveur d'applications Java avant d'installer CA Business Intelligence.
RAM	<ul style="list-style-type: none">■ 512 Mo (minimum)■ 1 Go (recommandé)
Espace disque dur	<ul style="list-style-type: none">■ 5 Go (minimum)■ 7 Go (recommandé)
Logiciel de base de données	Le logiciel de base de données doit être compatible avec la base de données d'audit et CMS, sauf si vous installez MySQL pendant l'installation de CA Business Intelligence. Remarque : Pour une liste détaillée des environnements pris en charge, reportez-vous au fichier Platform.txt inclus avec votre produit. En outre, nous vous recommandons de consulter les Notes de parution incluses à la distribution de votre produit.

Composant	Exigence
BusinessObjects Enterprise	<p>BusinessObjects Enterprise requiert une base de données pour stocker les informations sur le système et ses utilisateurs.</p> <p>Remarque : Pour des informations détaillées sur les exigences de base de données, reportez-vous au <i>Manuel d'implémentation de CA Business Intelligence</i>.</p>
VMWare	<p>Vérifiez que le nom d'ordinateur n'inclut aucun des caractères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ trait de soulignement ■ point ■ barre oblique

Remarque : Le média d'installation inclut le *Manuel d'implémentation de CA Business Intelligence*, lequel fournit des informations sur la configuration système requise supplémentaire. Avant d'exécuter le programme d'installation de CA Business Intelligence, consultez attentivement la configuration requise de votre système d'exploitation pour vous assurer une installation réussie de CA Business Intelligence.

Configuration système requise de CA IT PAM

Les informations suivantes répertorient la configuration système requise pour intégrer CA IT PAM à CA Service Desk Manager :

- Logiciel CA IT PAM r2.2. Nous vous recommandons d'installer CA IT PAM et CA Service Desk Manager sur des serveurs distincts.
- Réseau compatible TCP/IP
- Serveur d'authentification CA EEM r8.4 pour l'hébergement multiclient. CA EEM est facultatif pour les installations sans hébergement multiclient.

Remarque : Pour la configuration requise supplémentaire de CA IT PAM et CA EEM, reportez-vous à la documentation de CA IT PAM et CA EEM.

Chapitre 5 : Considérations de mise en oeuvre

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Recherche d'informations de mise à niveau et de changements de schéma](#)
(page 75)
[Affichage de la matrice de compatibilité du produit](#) (page 76)
[Rechercher les systèmes d'exploitation ADT-Supported](#) (page 76)
[Installation de <emmm> sans spécifier de variable Java Home](#) (page 77)
[Variables de l'environnement Oracle](#) (page 77)
[Prise en charge des fenêtres de changements dans un calendrier de changements personnalisé](#) (page 78)
[Mise à jour de la communication du serveur secondaire pour CA Workflow](#)
(page 79)
[Prise en charge de clients hébergés pour CA IT PAM et CA Service Management](#) (page 79)
[Intégration de CA Service Desk Manager et de CA APM](#) (page 80)
[Conservation des actifs de CA APM en tant qu'actifs uniquement](#) (page 80)
[Intégration de CA Wily et de CA CMDB](#) (page 81)
[Intégration de CA CMDB et de CA Cohesion](#) (page 81)
[Messages de journal de CA IT PAM Orchestrator](#) (page 81)
[Prise en charge d'FAST](#) (page 82)

Recherche d'informations de mise à niveau et de changements de schéma

Le site Web Informations de mise à niveau de CA Service Desk Manager r12,5 vous fournit les informations nécessaires pour mettre à niveau et afficher les changements de schéma de la base de données.

Pour rechercher des informations de mise à niveau et des changements de schéma

1. Ouvrez un navigateur et accédez au site <http://support.ca.com>.
La page CA Support Online s'affiche.
2. Connectez-vous au support en ligne de CA.
3. Sélectionnez CA Service Desk Manager dans la liste déroulante Support By Product de la page Select a Product.
La page CA Service Desk Manager s'affiche.

4. Cliquez sur l'option de visite de page de mise à niveau de CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12,5. dans le volet Product News.
La page d'informations de mise à niveau de CA Service Desk Manager r12,5 CA Service Desk Manager s'affiche.
5. Cliquez sur un lien qui correspond aux informations que vous souhaitez afficher.

Affichage de la matrice de compatibilité du produit

La matrice de compatibilité du produit fournit une liste de tous les environnements d'exploitation pris en charge.

Pour afficher la matrice de compatibilité du produit

1. Ouvrez un navigateur et accédez au site <http://support.ca.com>.
La page CA Support Online s'affiche.
2. Connectez-vous au support en ligne de CA.
3. Sélectionnez CA Service Desk Manager dans la liste déroulante Support By Product de la page Select a Product.
La page CA Service Desk Manager s'affiche.
4. Défilez jusqu'à la section Compatibilités. Renseignez les informations de produit, version et système d'exploitation, puis cliquez sur OK.
La page Matrice de compatibilité apparaît.

Rechercher les systèmes d'exploitation ADT-Supported

Bien que ADT prenne en charge la plupart des plates-formes, vous pouvez télécharger une matrice de compatibilité pour obtenir une liste de tous les environnements d'exploitation pris en charge.

Remarque : ADT n'est pas pris en charge sur Microsoft Windows Vista ni Microsoft Windows 2008.

Pour rechercher les systèmes d'exploitation prenant en charge ADT

1. Ouvrez un navigateur et accédez au site <http://support.ca.com>.
La page CA Support Online s'affiche.
2. Connectez-vous au support en ligne de CA.
3. Sélectionnez Advantage Data Transformer dans la liste déroulante de support par produit de la page de sélection d'un produit.
La page ADT s'affiche.

4. Défilez jusqu'à la section Statut du produit, et cliquez sur le lien Advantage Data Transformer.
La page Matrice de compatibilité apparaît.
5. Cliquez sur le lien Advantage Data Transformer r2.2.
La matrice d'Advantage Data Transformer r2.2 apparaît.

Installation de <emm> sans spécifier de variable Java_Home

Vous pouvez installer CA EEM r8.4 sans spécifier de variable Java_Home.

Pour installer CA EEM sans Java sur Windows, ignorez l'installation de Java quand l'option s'affiche pendant l'installation de CA EEM.

Pour installer CA EEM sans Java sur UNIX et Linux, fournissez un commutateur avec l'exécutable d'installation, comme :

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

Variables de l'environnement Oracle

Définissez les variables d'environnement d'Oracle avant d'installer ou de migrer CA Service Desk Manager comme suit :

- Vérifiez que la variable ORACLE_HOME est correctement définie.
- Incluez les bibliothèques Oracle 32 bits (en général \$ORACLE_HOME/lib32 pour Oracle 64 bits Oracle) dans la variable de chemin d'accès à la bibliothèque LD_LIBRARY_PATH (LIBPATH sur AIX).

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation de CA Service Desk Manager avec Oracle, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Prise en charge des fenêtres de changements dans un calendrier de changements personnalisé

Vous pouvez utiliser des fenêtres des changements sur un Calendrier prévisionnel des changements que vous avez personnalisé dans une édition précédente de CA Service Desk Manager.

Pour utiliser des fenêtres de maintenance, modifiez la macro `schedGroup` suivante dans le fichier `list_chgsched_config.htmpl`.

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=maintWindow  
    bgcolor=lightgreen  
    label="Maintenance"  
    legend="Fenêtre de maintenance"  
    icon= "confirmation_12.png">
```

Pour utiliser des fenêtres de panne, modifiez la macro `schedGroup` suivante dans le fichier `list_chgsched_config.htmpl`.

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=blackoutWindow style=italic color=white  
    bgcolor=black  
    label="Panne"  
    legend="Fenêtre de panne"  
    icon= "warning_12.png">
```

Remarque : Ne changez pas la valeur `grpname` de ces fenêtres. Pour plus d'informations concernant l'administration des fenêtres de changement, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Mise à jour de la communication du serveur secondaire pour CA Workflow

Vous devez modifier manuellement le client IDE lors de l'installation de CA Workflow sur un serveur secondaire pour que CA Workflow puisse communiquer correctement avec CA Service Desk Manager. Vous ajoutez les informations d'identification de l'utilisateur privilégié de CA Service Desk Manager au programme d'initialisation USD de l'acteur JavaScript dans CA Workflow.

Pour ajouter les informations d'identification de l'utilisateur privilégié de CA Service Desk Manager

1. Ouvrez le client CA Workflow et cliquez sur l'onglet Actors.
2. Développez JavaScript et sélectionnez USD Initializer.
3. Dans le menu, sélectionnez Modify, Update, Update operation.
4. Dans la fenêtre Script, saisissez le texte suivant.
`USD_Username = "nom d'utilisateur" - USD_Password = "mot de passe"`
5. Cliquez sur OK.

Les informations d'identification de l'utilisateur privilégié de CA Service Desk Manager sont ajoutées pour que CA Workflow puisse communiquer correctement avec CA Service Desk Manager.

Prise en charge de clients hébergés pour CA IT PAM et CA Service Management

CA IT PAM et CA Service Management prennent en charge l'hébergement multiclient à l'aide de la table ca_tenant. Vous pouvez activer l'hébergement multiclient et créer des clients hébergés avant d'installer CA Service Desk Manager dans ces environnements. L'installation de CA Service Desk Manager désactive l'option multi_tenancy et définit l'option max_tenant_depth sur 4.

Si vous installez CA Service Desk Manager dans un tel environnement d'hébergement multiclient, réinstallez les options multi_tenancy et the max_tenant_depth , et définissez les clients hébergés sur les données par défaut par exemple les contacts et les modèles).

Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'hébergement multiclient, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Intégration de CA Service Desk Manager et de CA APM

Le regroupement de données provenant de plusieurs sources (appelées RDG) constitue l'un des objectifs principaux de l'implémentation de CA CMDB.

Lorsque vous utilisez l'interface d'utilisateur de CA CMDB pour afficher un CI, vous pouvez cliquer sur une série de boutons afin de lancer une interface d'utilisateur RDG. Vous pouvez utiliser le lanceur RDG lorsque vous souhaitez effectuer les opérations suivantes :

- Vérifier qu'une demande de changement a été correctement effectuée.
- Obtenir des informations supplémentaires à propos d'un CI lorsque la CMDB n'a pas collecté de données depuis les RDG.

CA CMDB permet d'importer et de charger des CI, et d'associer les CI à leur origine. En outre, vous pouvez utiliser le lanceur RDG lorsque vous affichez un CI dans CA CMDB pour accéder en toute transparence au système d'où provient le CI.

Important : Le nom du RDG pour CA Asset Portfolio Management version 11.3.4 est APM et le nom du RDG pour CA APM v12.5 est ITAM. Les deux versions sont prises en charge, toutefois nous vous conseillons de vérifier la disponibilité des produits sur le site supportconnect.ca.com avant leur implémentation.

Conservation des actifs de CA APM en tant qu'actifs uniquement

Par défaut, après la migration vers CA Service Desk Manager r12,5 des installations de pre-PES, tous les actifs sont également des CI. Indiquez si vous voulez que vos actifs UAPM soient des CI lorsque vous migrez le produit vers CA Service Desk Manager r12,5 d'un environnement incluant les éléments suivants :

- UAPM et Unicenter Service Desk r11.2
- CA CMDB r11.2 sans UAPM PES
- Versions précédentes

Pour conserver les actifs UAPM pre-PES en actifs uniquement, exécutez l'instruction SQL suivante dans votre outil DBMS immédiatement après la migration :

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

Les actifs UAPM pre-PES sont conservés en tant qu'actifs uniquement.

Intégration de CA Wily et de CA CMDB

Les produits CA Wily suivants ne sont pas compatibles avec CA CMDB r12,5 :

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

Ces produits sont compatibles uniquement avec CA CMDB r11.2.

Intégration de CA CMDB et de CA Cohesion

Lorsque vous utilisez CA Cohesion pour envoyer des données à CMDB, téléchargez les derniers patchs de CA Cohesion à partir de support.ca.com pour tirer parti des dernières fonctionnalités et améliorations disponibles dans CA Service Desk Manager 12.5.

Messages de journal de CA IT PAM Orchestrator

Lorsqu'un CA IT PAM Orchestrator est installé, le nombre maximal par défaut de messages de journal conservés dans la base de données (et affiché dans une Instance de Processus) est 100. Dans CA Service Desk Manager, l'onglet Tâches de flux de travaux affiche la piste d'audit d'instance de processus. Toutefois, si le nombre de messages de journal d'instance de processus dépasse le paramètre par défaut, les messages sont ignorés à partir du premier message consigné. Etant donné qu'un grand nombre d'opérateurs dans une définition de processus augmente la probabilité de messages perdus, pensez à augmenter le paramètre de nombre maximal de messages de journal en fonction de votre utilisation de CA IT PAM prévue.

Remarque : Pour plus d'informations sur le paramètre de nombre maximal de messages de journal, reportez-vous à la rubrique concernant la configuration des politiques d'Orchestrator dans le CA IT PAM *Manuel d'administration*.

Prise en charge d'FAST

CA Service Desk Manager r12,5 (ainsi que r12.0 et r12.1) inclut le composant de moteur de recherche FAST InStream 5.1.3 comme complément facultatif pour l'utilisation des connaissances, des incidents et de la gestion des problèmes. Microsoft a acquis FAST et a arrêté le développement et la maintenance du produit d'InStream FAST. CA continue à proposer le support de niveau 1 pour le composant FAST InStream inclus à r12 en accord avec les conditions d'utilisation et la politique de support de CA. Cette prise en charge inclut l'assistance lors de l'installation, de la configuration de base et le dépannage dans l'environnement de CA Service Desk Manager r12. CA recherche activement des technologies et approches de recherche alternatives à utiliser avec CA Service Desk Manager. Prenez ces informations en compte lorsque vous évaluez votre utilisation de FAST InStream avec CA Service Desk Manager.

Remarque : A partir de juin 2010, CA fournira une assistance téléphonique de base (ni patchs ni mises à niveau) pour le moteur de recherche FAST InStream en option inclus dans CA Service Desk Manager r12.0, r12.1 et r12.5.

Chapitre 6 : Problèmes connus

Echec de la migration sur Oracle 10g

Valide sur Oracle 10g

Symptôme :

La migration échoue avec les messages d'erreur suivants dans le fichier journal.

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

"STDERR: Error fetching data:15"

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

Solution :

Avant de démarrer la migration sur Oracle 10g, vérifiez si SQLPlus et Oracle DB peuvent communiquer en utilisant le nom d'hôte. Si la communication échoue, vérifiez si Oracle est configuré avec l'adaptateur de bouclage.

Echec de la configuration sous Oracle 64 bits

Valide sous Oracle 10 g et 11 g 64 bits

Symptôme :

La configuration échoue et les messages d'erreur suivants apparaissent sous Oracle 64 bits :

- Dans le stdlog : "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server" (Impossible de se connecter à la base de données Oracle mdbadmin sur le serveur)
- Dans le journal checkdb.0 : "Unable to load the OCI library or DLL Cannot continue!" (Impossible de charger la DLL ou bibliothèque OCI. Impossible de continuer.)

Solution :

Installez le dernier client Oracle 32 bits et procédez comme suit :

- Sous Windows, vérifiez que le chemin d'accès inclut le répertoire des bibliothèques Oracle 32 bits.
- Sous UNIX, définissez la variable de chemin d'accès à la bibliothèque de sorte qu'elle pointe vers la bibliothèque Oracle 32 bits.

Remarque: Le problème peut également se produire lors de la migration depuis une version précédente de CA Service Desk Manager. Si l'erreur se produit pendant la migration, installez le client et exécutez la migration.

Mise à niveau de la version de Tomcat livrée avec CA Service Desk Manager r11.2

Si vous procédez à la mise à niveau de Service Desk r11.2 vers CA Service Desk Manager r12.5 et que vous utilisez une version de Tomcat autre que celle utilisée par défaut (4.1.31), suivez les instructions ci-dessous avant de procéder à cette opération.

Sous Windows :

1. Modifiez le fichier NX_ROOT/NX.env comme suit :

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

2. Modifiez le fichier NX_ROOT/site/config.properties comme suit :

```
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. Installez la version r12.5.

Remarque : Toute personnalisation effectuée au niveau du fichier NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml doit être mise à jour manuellement dans le fichier server.xml (5.5.25), une fois la configuration terminée. La configuration de SSL pour Tomcat est un exemple de personnalisation.

Sous UNIX :

1. Modifiez le fichier NX_ROOT/NX.env comme suit :
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
2. Modifiez le fichier NX_ROOT/site/config.properties comme suit :
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. Installez la version r12.f.

Remarque : Toute personnalisation effectuée au niveau du fichier NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml doit être mise à jour manuellement dans le fichier server.xml (5.5.25), une fois la configuration terminée. La configuration de SSL pour Tomcat est un exemple de personnalisation.

Patch MDB 17261861 Oracle pour Windows

Symptôme :

Le patch MDB 17261861 Oracle pour Windows contient une erreur qui empêche la mise à niveau vers MDB r1.5.

Solution :

Le patch de MDB 17615776 inclut le correctif pour ce problème. Installez le patch 17615776 avant de mettre à niveau vers MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 et CA CMDB r12.1 utilisent cette version de MDB).

Remarque : Les patches d'intégration CMDB-UAP RO2252 et RO02288 incluaient tous les deux le patch MDB 17261861 Oracle pour Windows. Si vous avez installé RO2252 ou RO02288 et que vous utilisez une base de données Oracle, contactez le support technique CA pour savoir comment obtenir le patch MDB et comment l'installer.

Recherche de noms Oracle et CI

Sur Oracle 10g r2 et Oracle 11 g r1, si vous recherchez un nom de CI existant qui contient plus de 67 caractères, la recherche échoue. Ce problème ne se produit pas sur Oracle 11 g r2.

Oracle 11g Release 1 : activer les fonctionnalités de recherche qui respectent la casse dans CA Service Desk Manager

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Lors de l'utilisation de CA Service Desk Manager r12,5 avec Oracle 11g Release 1, des résultats imprévus peuvent survenir à cause d'un problème de casse. Par exemple, les problèmes suivants peuvent se produire :

- Les documents peuvent être associés aux mauvaises catégories.
- Il est possible que la partition de données ne fonctionne pas comme prévu.
- Il est possible que l'interface utilisateur Web ne réponde pas lorsqu'une liste de relations est affichée.

Solution :

Pour résoudre ce problème, utilisez Oracle 11g, Release 2. Vous pouvez télécharger Oracle 11g, Release 2 depuis la page de support Oracle Metalink.

Pour éviter ce problème, activez les fonctions de recherche sensibles à la casse dans CA Service Desk Manager. Dans le fichier NX.env, définissez la variable NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE= sur 0 au lieu de la valeur par défaut 1, puis redémarrez les services.

Remarque: Pour la résolution de problème, le BOGUE ID Nº 7335665 a été affecté au groupe de développement d'Oracle.

Caractères pris en charge dans le chemin d'installation

Valide sur les systèmes d'exploitation avec une installation de CA Business Intelligence

Symptôme :

L'installation échoue avec une erreur quant aux caractères spécifiés dans le chemin d'installation.

Solution :

L'installation de BusinessObjects prend en charge uniquement les caractères alphanumériques, les espaces, les tirets et les traits de soulignement dans le chemin d'installation. Modifiez le chemin d'installation pour inclure ces types de caractère uniquement.

Les virgules ne sont pas prises en charge dans les champs de nom

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Une virgule dans le champ de nom peut entraîner des résultats inattendus dans l'affichage du nom de l'utilisateur combiné. Par exemple, la saisie d'un nom tel que le suivant lors de la création ou la mise à jour d'un enregistrement de contact provoque l'affichage incorrect du nom composé.

- Nom : Smith, Fils
- Prénom : John
- Deuxième prénom : <vide>

La virgule fait que "Fils" s'affiche dans la position du prénom et que "John" ne s'affiche pas du tout.

Solution :

Evitez d'utiliser une virgule dans le champ de nom.

Compatibilité GRLoader

Le chargeur général de ressources (GRLoader) pour CA Service Desk Manager est distribué au niveau r12,5 ; il est rétrocompatible avec toutes les versions précédentes de CA CMDB.

Important : Nous vous recommandons d'utiliser GRLoader distribué avec CA Service Desk Manager r12,5.

Les considérations suivantes s'appliquent au chargeur général de ressources :

- L'utilitaire GRLoader qui est distribué avec CA CMDB r11.x n'est pas compatible avec CA Service Desk Manager r12,5. Mettez l'utilitaire à niveau vers la version distribuée avec CA Service Desk Manager r12,5.
- Pour un produit tiers utilisant GRLoader, réinstallez tous les fichiers et répertoires dans le répertoire de java\lib, d'après les instructions du *Manuel de référence technique de CA CMDB*.
- Les versions antérieures de GRLoader (GRLoader distribué avec CA Cohesion ACM par exemple), peuvent requérir une mise à niveau. Appliquez le patch approprié.

- (Solaris uniquement) Lors de l'exécution du chargeur général de ressources à l'aide de pdm_task, la variable d'environnement \$NX_ROOT ne doit PAS être exportée à partir de pdm_task. Empêchez l'exportation de \$NX_ROOT, en procédant comme suit :
 - Commentez temporairement la ligne où \$NX_ROOT est exporté.
 - Ajoutez un petit script pour que \$NX_ROOT ne soit pas exporté lorsque pdm_task exécute GRLoader.

Remarque : Dans des environnements d'exploitation autres que Windows, il peut être utile d'appeler GRLoader en utilisant les <arguments> pdm_task GRLoader.

Sauvegarde des fichiers xlate situés sous <nxroot>/java/lib/GRLoader non prise en charge pendant la migration

Symptôme :

Lorsque vous effectuez une migration de la version 12.1 à la version 12.5 de CA Service Desk Manager, les fichiers "xlate" de traduction du chargeur général de ressources situés dans le dossier <nxroot>/java/lib/GRLoader ne sont pas sauvegardés.

Solution :

Si vous avez modifié ou créé des fichiers "xlate" dans le dossier <nxroot>/java/lib/GRLoader pour une classe, famille ou relation définie par l'utilisateur, sauvegardez-les avant la migration. Pour plus d'informations concernant les fichiers xlate, consultez le *manuel de référence technique de CA CMDB*.

Vérification des fichiers journaux

En cas d'échec d'une installation de CA Business Intelligence échoue, consultez les fichiers journaux pour plus d'informations. Le fichier journal contient des codes d'erreur, présentés comme des valeurs de retour à partir de certaines fonctions.

Les fichiers journaux (ca-install.log, CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) sont situés au premier niveau du répertoire d'installation de CA Business Intelligence. Pendant le processus d'installation, ils sont situés dans un emplacement temporaire, déterminé par la propriété d'environnement TEMP sur le système. Si l'installation échoue, vous pouvez trouver le fichier journal dans cet emplacement temporaire.

Si vous rencontrez un problème, procédez comme suit :

1. Ouvrez CA_Business_Intelligence_InstallLog.log et vérifiez si des erreurs sont signalées.
2. Ouvrez le fichier ca-install.log.
Ce fichier est volumineux et contient des détails de journal.
3. Faites défiler jusqu'en bas du fichier et vérifiez si des erreurs sont signalées.
4. Recherchez BIEK_GetExitCode pour vérifier la valeur renvoyée de la fonction BIEK_GetExitCode.
Si la valeur renvoyée n'est pas 0, il y a alors une erreur d'installation.
5. Recherchez alors des mots clés, comme Error, Warning, CMS ou InfoStore pour découvrir la cause de l'erreur.

Le calcul de la priorité génère une valeur d'urgence après l'enregistrement de tickets du self-service

Par conception, le calcul de la priorité génère des valeurs d'urgence uniquement après l'enregistrement d'incidents par des utilisateurs du self-service. Les utilisateurs du self-service, tels que des employés VIP, des employés et des utilisateurs anonymes, peuvent voir la valeur générée après l'enregistrement d'un ticket.

Pour les utilisateurs du self-service, le calcul de la priorité utilise les paramètres et les valeurs suivants pour générer des valeurs d'urgence :

- Urgency_On_Employee est défini sur Yes dans le Gestionnaire d'options
- Le remplacement de la valeur d'urgence est activé dans le calcul de la priorité actif pour les incidents
- *Web.cfg* Paramètres d'urgence tels que AnonymousUrg pour les utilisateurs anonymes, ESCEmpUrg pour les employés VIP et EmpUrg pour tous les autres employés
- Valeurs d'urgence du domaine
- Remplacements manuels de l'utilisateur

Le tableau suivant récapitule la définition de la valeur d'urgence par le calcul de la propriété pour les incidents de self-service :

Action de l'utilisateur du self-service	Valeur d'urgence
L'utilisateur enregistre un incident avec la valeur d'urgence par défaut et un domaine d'incident vide.	Le ticket indique la valeur d'urgence par défaut provenant de <i>web.cfg</i> .
L'utilisateur enregistre un incident après le remplacement de la valeur d'urgence.	Quelle que soit l'urgence du domaine, <i>web.cfg</i> ou les paramètres du calcul de la priorité, le ticket affiche la valeur d'urgence que l'utilisateur a sélectionnée.
L'utilisateur enregistre un incident après la sélection d'un domaine d'incident. Le domaine d'incident n'a pas de valeur d'urgence du domaine prédéfinie.	Le ticket indique la valeur d'urgence par défaut provenant de <i>web.cfg</i> .
L'utilisateur enregistre un incident après la sélection d'un domaine d'incident ayant une valeur d'urgence du domaine prédéfinie. L'option Remplacer la valeur de l'urgence est également activée sur le calcul de la priorité actif pour les incidents.	Si la valeur d'urgence du domaine est supérieure à l'urgence dans <i>web.cfg</i> , le ticket indique la valeur d'urgence du domaine. Cependant, le champ Urgence mis à jour n'est pas visible pendant que l'utilisateur crée ou modifie le ticket. Lorsque l'utilisateur enregistre et rouvre l'incident, la valeur d'urgence mise à jour apparaît sur l'incident.

Action de l'utilisateur du self-service	Valeur d'urgence
L'utilisateur enregistre un incident après la sélection d'un domaine d'incident ayant une valeur d'urgence du domaine prédéfinie. Cependant, l'option Remplacer la valeur de l'urgence est désactivée sur le calcul de la priorité actif pour les incidents.	Le ticket affiche une valeur d'urgence provenant de <i>web.cfg</i> .
L'utilisateur modifie un incident existant qui a un domaine d'incident avec une valeur d'urgence du domaine prédéfinie.	La liste déroulante Urgence affiche la valeur d'urgence du domaine et toutes les valeurs de <i>web.cfg</i> applicables.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de valeurs d'urgence pour les utilisateurs du self-service, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Un message d'avertissement apparaît lors de l'implémentation de CA Service Desk Manager

Valide uniquement sur SuSE 11

Symptôme :

Pendant les procédures d'installation de CA Service Desk Manager, de configuration ou de désinstallation, le message d'avertissement suivant apparaît :

libxcb: WARNING! Le programme essaye de déverrouiller une connexion sans avoir acquis un verrou au préalable, ce qui indique une erreur de programmation. Il n'y aura plus d'autres avertissements concernant ce problème.

Solution :

Ignorez l'avertissement : il n'a aucun impact sur les procédures d'installation, de configuration ou de désinstallation.

Echec du lancement de CA Service Desk Manager lorsque des produits CA utilisant des versions précédentes d'eTPKI sont installés après CA Service Desk Manager

Valide sur les systèmes Windows avec d'autres produits CA installés après CA Service Desk Manager

Symptôme :

Le message suivant apparaît pendant le démarrage de CA Service Desk Manager :

Impossible de se connecter au serveur de BdD

Echec du lancement de CA Service Desk Manager lorsque des produits CA utilisant des versions précédentes d'eTPKI sont installés après CA Service Desk Manager.

Solution :

Pour éviter ce problème procédez comme suit :

1. Modifiez le chemin d'accès système : déplacez le répertoire PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib au début du chemin d'accès.
2. Lancez CA Service Desk Manager.

Retard éventuel du démarrage de CA Service Desk Manager lié au logiciel antivirus

Valide sur Windows

Symptôme :

Dans certains cas, les logiciels antivirus exécutés sur le même ordinateur que CA Service Desk Manager retardent le démarrage de CA Service Desk Manager, de 2 minutes ou plus. En général, le démarrage reprend au bout de quelques minutes.

Si ce problème survient, des messages apparaissent dans le fichier stdlog pour indiquer que la connexion au réseau est impossible d'établir, et l'exécution de CA Service Desk Manager est interrompue pendant plusieurs minutes.

Si un tel retard a lieu pendant la migration, celle-ci risque d'échouer lorsque le délai de démarrage des services arrive à expiration.

Solution :

Désactivez l'antivirus avant de démarrer CA Service Desk Manager. Si le problème est résolu, essayez de configurer le logiciel antivirus de façon à assouplir les limitations au niveau de l'ouverture des ports réseau, mettez l'antivirus à niveau et contactez le fournisseur.

Désactivez temporairement l'antivirus pendant la totalité de la durée de la migration.

Arrêt ou échec de LDAP utilisant TLS sur un serveur Windows AD

Valide sur Windows**Symptôme :**

Un bogue Microsoft entraîne l'arrêt ou l'échec des applications clientes LDAP qui emploient plusieurs connexions tout en utilisant le chiffrement TLS.

Lorsque le serveur utilise le chiffrement TLS alors que des groupes LDAP sont activés, CA Service Desk Manager peut utiliser une deuxième connexion dans chaque processus d'agent LDAP. CA Service Desk Manager présente un ou plusieurs des symptômes suivants :

- Arrêt des requêtes, des synchronisations ou des importations LDAP. Un dépassement de délai d'attente peut également se produire avec un ou plusieurs processus `ldap_agent.exe` s'exécutant continuellement à 100 % d'utilisation d'un cœur de processeur ou presque.
- Echec de requêtes, de synchronisations ou d'importations LDAP avec des erreurs Arrêt du serveur.
- Les requêtes, les synchronisations ou les importations LDAP ne renvoient aucune erreur ni aucun résultat.

Solution :

Si vous utilisez le chiffrement TLS pour LDAP, nous déconseillons d'utiliser des groupes LDAP employant des serveurs Windows Active Directory. Vous pouvez désactiver TLS ou les groupes LDAP.

Pour désactiver le chiffrement TLS ou les groupes LDAP, procédez comme suit :

1. Terminez tous les processus `ldap_agent.exe` qui utilisent continuellement une grande partie du temps processeur.

2. Si vous ne pouvez pas vous connecter à CA Service Desk Manager pour accéder au Gestionnaire d'options, arrêtez le service CA Service Desk Manager. Dans le fichier \$NX_ROOT/NX.env, définissez l'une des options suivantes sur No, puis arrêtez et redémarrez le service CA Service Desk Manager :
 - NX_LDAP_ENABLE_GROUPS (groupes LDAP)
 - NX_LDAP_ENABLE_TLS (chiffrement TLS)
3. Dans le Gestionnaire d'options, désactivez l'option ldap_enable_groups (groupes LDAP) ou l'option ldap_enable_tls (chiffrement TLS).
4. Si le service CA Service Desk Manager est en cours d'exécution, arrêtez-le.
5. Redémarrez le service CA Service Desk Manager.

Echec de connexion d'une adresse IPV6

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Un serveur principal ou secondaire est configuré en mode mixte ou en mode uniquement IPV6, et le navigateur ou les journaux standard affichent des messages d'échec de connexion.

Solution :

Vérifiez que le serveur principal, le serveur secondaire ou le client peut résoudre l'adresse IPV6 par nom. Vérifiez que l'adresse de CA Service Desk Manager est une adresse IPV6 valide. Par exemple, l'adresse IPV6 est une adresse IPV6 globale routable et non une adresse FE80 non routée.

Pour résoudre les problèmes de connexion d'adresse IPV6 sur des serveurs ou des clients, procédez comme suit :

1. Sur le serveur principal ou secondaire, exéutez l'utilitaire de ligne de commande CA Service Desk Manager Java 1.6.0 suivant :

```
java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar  
com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress [adresse] [port_slump] [protocole]
```

Par exemple, pour obtenir des adresses IPV4 pour le noeud Sd16, entrez

```
java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar  
com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4.
```

adresse/noeud

Spécifie l'adresse nommée/nom de noeud du serveur principal ou secondaire (local ou distant).

port `slump`

Spécifie le numéro de port `slump` TCP. Exemple : 2100.

protocol

(facultatif) Spécifie le protocole IPV4 ou IPV6. Lorsque que vous n'indiquez pas le protocole, l'utilitaire fournit par défaut des adresses IPV4 et IPV6.

L'utilitaire affiche des informations pour le noeud de serveur spécifié.

2. Utilisez les données de l'utilitaire de ligne de commande pour vérifier que les adresses routables de CA Service Desk Manager sont correctes et correspondent à celles des entrées des serveurs DNS ou de résolution de noms.
 3. Si la résolution des adresses échoue toujours, spécifiez les adresses locales et distantes pour les serveurs de CA Service Desk Manager dans l'un des fichiers suivants :
 - (Windows) <disque système>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux) /etc/hosts
- Remarque :** Utilisez les informations de serveur de l'utilitaire de ligne de commande pour mettre à jour le fichier *hosts*. Suivez les instructions du fichier *hosts* pour ajouter les noms de noeuds de serveurs de CA Service Desk Manager.
4. Si des clients distants ne peuvent pas se connecter à CA Service Desk Manager, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Vérifiez que les serveurs de noms DNS ont les bonnes adresses.
 - Entrez l'adresse IPV6 directement dans le navigateur.

Echec de la mise à niveau d'Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2, et visualiseur vers CA Service Desk Manager 12.5

Valide dans toutes les langues

Symptôme :

Le message d'erreur suivant s'affiche lorsque vous procédez à une mise à niveau de votre installation d'Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2, et visualiseur vers CA Service Desk Manager 12.5 :

La variable d'environnement CMDBVISUALIZER_HOME a été détectée. Le visualiseur CA CMDB est déjà installé sur ce système : impossible de poursuivre l'installation. Annulez l'installation. Pour supprimer le visualiseur CA CMDB : 1) Exécutez le programme de désinstallation séparément. \r\n2) Redémarrez le système d'exploitation. 3) Relancez le programme d'installation.

Solution :

Vous devez désinstaller manuellement le visualiseur CA CMDB avant de pouvoir procéder à la mise à niveau.

Impossible d'installer ou de configurer CA Service Desk Manager correctement sur UNIX/Linux lorsque le nom du répertoire d'installation contient des espaces

Applicable à UNIX/Linux

Symptôme :

Impossible d'installer ou de configurer CA Service Desk Manager correctement sur UNIX/Linux lorsque le nom du répertoire d'installation contient des espaces

Solution :

N'insérez pas d'espaces dans le chemin d'accès au support d'installation ni dans le nom du dossier.

Erreur lors de l'ajout du tableau de résultats dans un formulaire multicadre

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Quand vous ajoutez le tableau de résultats à un formulaire multicadre, l'erreur suivante se produit :

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Par exemple, ce problème survient lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes.

1. Création d'un formulaire multicadre
2. Ajout du tableau de résultats à l'un des cadres
3. Publication du formulaire
4. Ajout du formulaire à un onglet, et l'onglet à un rôle
5. Connexion à CA Service Desk Manager à l'aide du rôle auquel vous avez ajouté l'onglet/le formulaire.

Le message d'erreur suivant apparaît :

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Remarque : Pour plus d'informations sur ces étapes, consultez l'*Aide en ligne*.

Solution :

N'utilisez pas le tableau de résultats avec des formulaires multicadre dans CA Service Desk Manager r12,5.

Erreur pendant le lancement de la visionneuse de processus de CA IT PAM à partir de CA Service Desk Manager

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Quand un utilisateur tente de lancer la visionneuse de processus de CA IT PAM à partir de CA Service Desk Manager, le message d'erreur suivant apparaît :

Impossible de lancer le programme d'installation. [Nom client][Editeur][De]

Les utilisateurs peuvent modifier les éléments de configuration (actifs) créés avec UAPM 11.3.4 lorsque l'option allow_unrestricted_asset_upd n'est pas installée

Solution :

Le programme d'installation de CA IT PAM utilise le nom d'hôte de l'ordinateur où il est installé pour renseigner les informations dans les fichiers de configuration de CA IT PAM. Pour que CA IT PAM fonctionne correctement, le nom d'hôte doit être un nom accessible depuis tous les ordinateurs qui accèdent à CA IT PAM à partir de CA Service Desk Manager. S'il existe une demande client avec la valeur de nom d'hôte définie pendant l'installation, l'Administrateur peut modifier un fichier de configuration de CA IT PAM pour résoudre le problème.

1. Sur le serveur CA IT PAM, ouvrez le fichier %InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties.
2. Modifiez oasis.local.hostname en une valeur qui est accessible depuis le serveur CA IT PAM et les stations de travail de CA Service Desk Manager.

Remarque : Vérifiez que le nouveau nom d'hôte correspond à la valeur du gestionnaire d'options de CA Service Desk Manager définie dans l'option caextwf_processdisplay_url.

3. Redémarrez le serveur CA IT PAM.

L'utilisateur peut lancer la visionneuse de processus depuis CA Service Desk Manager. Le nom d'hôte est accessible depuis tous les ordinateurs qui accèdent à CA IT PAM à partir de CA Service Desk Manager.

Les utilisateurs peuvent modifier les éléments de configuration (actifs) créés avec UAPM 11.3.4 lorsque l'option allow_unrestricted_asset_upd n'est pas installée

Symptôme :

Les versions précédentes CA Service Desk Manager interdisaient la mise à jour de certains champs dans les éléments de configuration (actifs) qui avaient été créés par UAPM. Après la migration vers CA Service Desk Manager 12.5, vous pouvez modifier tous les champs dans ces éléments de configuration.

Solution :

Appliquez les derniers patchs d'UAPM 11.3.4 et exécutez les scripts de mise à jour.

Les CI dépendants appartenant à la famille Service ne s'affichent pas sur le planificateur de changements

Symptôme :

Les CI dépendants qui appartiennent aux familles de CI Service d'entreprise et Service ne s'affichent sur l'écran du planificateur de changements si la famille Service dans la table ci_resource_family a une valeur table_extension_name différente de 'serx',

Solution :

Changez la valeur table_extension_name pour la famille Service en 'serx'.

Format de date de l'onglet Contrôle de version

Si vous modifiez la définition de format de date dans le fichier web.cfg, certains formats de date de l'onglet Contrôle de version de la page de détail du CI ne sont pas modifiés.

Erreur de redéfinition du système d'aide

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Quand vous supprimez des sujets d'un système d'aide, les titres de sujet ne sont pas supprimés de la Table de Contenus.

Par exemple, ce problème survient si vous effectuez l'une des actions suivantes.

1. Création d'un système d'aide
2. Association du système d'aide à un rôle récemment créé
3. Modification de la définition du système d'aide et suppression de certaines parties du contenu
4. Connexion à CA Service Desk Manager à l'aide du rôle dont le système d'aide a été modifié.
5. Lancement de l'aide en ligne et examen de la table des matières.

Les rubriques d'aide que vous avez supprimées sont toujours répertoriées dans la table des matières.

Solution :

1. Créez un système d'aide au lieu de modifier un système existant.
2. Modifiez le rôle auquel joindre le nouveau système d'aide.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces étapes, consultez l'*Aide en ligne*.

Valeurs des champs monétaires tronquées au niveau du séparateur décimal

Valide sur toutes les plates-formes

Symptôme :

L'inclusion d'un séparateur décimal dans un montant provoque une troncature de la valeur. Ceci s'applique à tous les champs destinés à contenir des valeurs monétaires, tels que Montant de l'achat ou Frais de maintenance. Par exemple, si vous saisissez 265.50 dans un champ Montant de l'achat, la valeur est enregistrée comme 265.

Solution :

Evitez d'utiliser un séparateur décimal dans les champs monétaires.

La recherche d'un document dont le titre contient plusieurs espaces blancs peut provoquer un échec

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Vous créez un document recommandé à partir de Connaissances, Recherche, Documents recommandés, Créer.

Si le texte du titre (comme affiché dans le mode de modification) contient un espace en tête ou des doubles espaces entre les mots du titre, la création d'un document recommandé à partir de la page Création d'un document recommandé, au lieu de la saisie des mots du titre et de l'utilisation de la fonctionnalité de remplissage automatique dans le champ de texte Document de connaissances, ouvre une page de recherche de document de connaissances sans résultats.

Solution :

Vous devez invoquer le formulaire de recherche de documents de connaissances en cliquant sur le lien de la page Créer un document recommandé. Dans le formulaire de recherche de documents de connaissances, effectuez les actions suivantes.

1. Saisissez le texte du titre.
2. Recherchez le document.
3. Sélectionnez l'enregistrement correct.

Remarque : Si vous n'appliquez pas cette solution et que vous saisissez les mots du titre dans le champ de texte (sans respecter les espaces corrects), le remplissage automatique est invoqué et la page de recherche de document de connaissances s'ouvre sans résultats. Si aucun résultat n'apparaît, désactivez le filtre de recherche sur la page de recherche de document de connaissances, saisissez manuellement les mots clés du titre dans le champ Mots clés pour la recherche avancée, puis cliquez sur Rechercher.

La connexion automatique à InfoView échoue

Valide sur tous les systèmes d'exploitation avec une installation de CA Business Intelligence

Symptôme :

Pendant l'installation de CA Business Intelligence, un cookie Web de CA est installé par défaut et vous laisse accéder automatiquement à BusinessObjects InfoView à partir de l'onglet Rapports CA Service Desk Manager sans vous connecter. Si l'accès est limité par vos paramètres de confidentialité de navigateur Web, l'exécution de l'application échoue, et une invite de connexion s'affiche dans l'onglet Rapports.

Solution :

Si vous rencontrez ce problème, ajustez les options Internet et les paramètres de confidentialité de votre navigateur Web pour que les cookies Web de CA soient autorisés sur votre système.

CMS (Central Management Server) ne démarre pas

Valide sur tous les systèmes d'exploitation avec une installation de CA Business Intelligence

Symptôme :

Lorsque vous démarrez le serveur BusinessObjects et utilisez Central Configuration Manager pour vérifier que tous les serveurs ont démarré correctement, le serveur Central Management Server (CMS) peut s'arrêter de manière inattendue.

Solution :

Votre base de données CMS est située sur le même serveur et le service de base de données n'a pas démarré.

Pour démarrer CMS

1. Sur l'onglet Dépendance des propriétés CMS, ajoutez le service de base de données selon la base de données que vous utilisez (par exemple, Microsoft SQL Server).
2. Dans Central Configuration Manager, cliquez avec le bouton droit sur Central Management Server.
Le menu contextuel s'affiche.
3. Sélectionnez Démarrer.
CMS démarre.

Les pages Administration ou InfoView ne s'affichent pas correctement après l'installation

Valide sur tous les systèmes d'exploitation avec une installation de CA Business Intelligence

Symptôme :

Après l'installation de CA Business Intelligence, l'utilisateur final est incapable d'afficher les pages Administration ou InfoView.

Solution :

Pour résoudre ce problème, redémarrez Tomcat manuellement.

Impossible de passer d'une base de données à une autre sur un système mis à niveau

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Lors du passage d'une base de données à une autre, par exemple de Oracle à SQL Server, après une mise à niveau vers CA Service Desk Manager r12,5, la configuration échoue.

Solution :

Modifiez le fichier *install.properties* (situé dans \$NX_ROOT/site) et définissez les valeurs suivantes.

- packages.casqlDb = 1
- packages.capdmorc = 1

Des messages d'avertissement s'affichent lors de la génération des classes Stub avec l'outil AXIS WSDL2JAVA

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Lors de l'utilisation de l'outil AXIS WSDL2JAVA pour compiler des fichiers stub, des messages d'avertissement s'affichent.

Solution :

Ces messages d'avertissement sont normaux lors de l'utilisation d'AXIS 1.4 et ne peuvent être évités. Les fichiers stub sont toujours créés correctement.

Les rapports de Web Intelligence ne s'affichent pas dans l'onglet Rapports avec Firefox

Valide sur tous les systèmes d'exploitation avec une installation de CA Business Intelligence

Symptôme :

Les rapports Web Intelligence ne fonctionnent pas correctement dans l'onglet Rapports CA Service Desk Manager lorsque le navigateur Firefox est utilisé. L'exécution du rapport ne se termine pas après sa sélection sur la page Liste des rapports. Le message d'erreur "Accès refusé" peut s'afficher. Il s'agit d'une erreur connue de BusinessObjects.

Solution :

Ce problème est résolu avec le pack de correctifs 4.5 de CA Business Intelligence. Le pack de correctifs 4.5 se trouve sur le DVD 2 de CA Service Desk Manager dans le répertoire ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5. Pour obtenir les instructions d'installation, reportez-vous au fichier readme.txt de ce dossier.

Remarque : Les rapports WebI fonctionnent correctement lorsqu'ils sont affichés avec le navigateur Firefox dans BusinessObjects InfoView.

Messages d'erreur dans l'aide en ligne

Symptôme :

Certaines pages contextuelles de l'aide en ligne peuvent générer une erreur de script, alors que la rubrique d'aide s'affiche correctement.

Solution :

Les erreurs de script peuvent se produire quand la notification d'erreur de script est activée dans votre navigateur. Vous pouvez ignorer ces messages d'erreur, ou vous pouvez désactiver la notification d'erreur de script dans Outils, Options Internet, onglet Avancé.

La liste de valeurs des rapports Crystal ne s'actualise pas

Valide sur Windows

Symptôme :

Lors de la planification de rapports Crystal, la liste de valeurs (LOV) n'est pas actualisée lorsque vous ouvrez un paramètre de rapport Crystal pour sélectionner des valeurs.

Solution :

Il s'agit d'un problème connu de BusinessObjects. Un correctif est prévu dans le Service Pack 5 de BusinessObjects XI version 2. Lorsque CA aura testé ce Service Pack, un téléchargement sera disponible à l'adresse <http://ca.com/support>. La solution de rechange suivante est fournie pour actualiser la liste de valeurs avant de planifier des rapports Crystal :

1. Cliquez sur Démarrer, Programmes, BusinessObjects XI Release 2, Business Object Enterprise et sélectionnez Business Object Enterprise Java Administration Launchpad.
2. Cliquez sur Central Management Console.
3. Cliquez sur Folders dans la section Organize.
4. Cliquez sur CA Folders.
5. Cliquez sur CA Service Desk.
La liste des rapports apparaît.
6. Cliquez sur un rapport Crystal. Par exemple, sélectionnez *Chronologie des ordres de changement activés par groupes*.
La page des propriétés du rapport s'affiche.
7. Cliquez sur les options suivantes :
 - a. Actualiser les options sur l'onglet Propriétés.
 - b. Sélectionner tout.
 - c. Actualiser le rapport.
 - d. Mettre à jour.
8. Répétez les étapes 6 et 7 pour actualiser d'autres rapports Crystal.

Problèmes de synchronisation multisite lors de l'utilisation combinée de Windows et AIX

Valide sur les systèmes multisites avec une combinaison de Windows et AIX

Symptôme :

Vous rencontrez des problèmes de synchronisation lors de la configuration des systèmes multisite avec une combinaison de serveurs régionaux et principaux Windows et AIX.

Solution :

1. Ouvrez *NX.env*.
2. Supprimez le commentaire de l'entrée Fast Channel.
3. Lancez le cycle CA Service Desk Manager.

Les attributs de rapprochement d'éléments de configuration ne prennent pas en compte le client hébergé

Valide sur tous les systèmes avec une installation d'hébergement multiclient

Symptôme :

L'utilisateur ne peut pas créer un élément de configuration parce qu'il entre en conflit avec un autre élément de configuration détenu par un autre client hébergé. Les attributs de rapprochement suivants ne prennent pas en compte le client hébergé.

- Nom
- Numéro de série
- Nom d'hôte
- Nom DNS
- Balise de composant

Solution :

Pour empêcher ce conflit, ajoutez le nom du client hébergé à un ou plusieurs attributs de rapprochement.

Un message d'erreur apparaît dans Internet Explorer lors du lancement des clients d'analyste et d'utilisateur de Automatisation du support

Valide dans Internet Explorer 7 et 8

Symptôme :

Pour le client d'utilisateur de Automatisation du support, si votre site CA Service Desk Manager se trouve dans la zone Internet (ou toute autre zone) avec un niveau de sécurité supérieur à Moyen-bas, Internet Explorer bloque les fenêtres contextuelles et l'utilisateur ne peut pas lancer le client de Automatisation du support.

Pour le client d'analyste de Automatisation du support, si votre site CA Service Desk Manager se trouve dans la zone Internet (ou toute autre zone) avec un niveau de sécurité supérieur à Moyen-bas, Internet Explorer bloque les téléchargements et tout lancement à partir d'IFRAME, et l'analyste ne peut pas lancer Assistance en direct.

Solution :

Pour le client d'utilisateur de Automatisation du support, déplacez le site de CA Service Desk Manager dans la zone Sites de confiance et réglez le niveau de sécurité sur Moyen-bas, ou autorisez les fenêtres contextuelles à partir du site de CA Service Desk Manager.

Pour le client d'analyste de Automatisation du support, déplacez le site de CA Service Desk Manager vers la zone Sites de confiance et réglez le niveau de sécurité sur Moyen-Faible. Vous pouvez également définir un paramètre de niveau de sécurité personnalisé en choisissant Activé pour les options Téléchargements et Demander confirmation pour les téléchargements de fichiers.

Utilisateurs de Automatisation du support inactifs définis sur le type d'accès de l'employé après la migration

Symptôme :

Les utilisateurs de Automatisation du support inactifs, comme les techniciens qui ont été supprimés, apparaissent en tant qu'employés après la migration.

Solution :

Si vous avez supprimé des utilisateurs dans CA Support Automation 6.0 SR1 eFix5 de CA, les associations de connexion et de rôles ont été supprimées, et les utilisateurs ont été définis sur inactif. Après la migration, ces utilisateurs inactifs ont un type d'accès d'employé.

Les données dans les rapports de Automatisation du support ne peuvent pas être groupées par catégorie de ticket de CA Service Desk Manager après la migration

Symptôme :

Les rapports de CA Business Intelligence pour Automatisation du support ne peuvent pas grouper ou filtrer des données par la catégorie de ticket de CA Service Desk Manager après la migration de vos données de Automatisation du support vers r12,5. Cela a une incidence sur les rapports Assistance Sessions (Sessions d'assistance), Assistance Sessions Metrics (Mesures de sessions d'assistance) et Tool Usage Summary (Résumé de l'utilisation des outils) de Automatisation du support.

Solution :

Le script de migration de Automatisation du support dans r12,5 ne migre pas les relations entre les sessions d'assistance de Automatisation du support et les catégories de tickets de CA Service Desk Manager. Après la migration, la session d'assistance de Automatisation du support s'associe au numéro de référence de ticket de CA Service Desk Manager. En outre, vous devez manuellement associer la session d'assistance à la catégorie de ticket de CA Service Desk Manager.

Automatisation du support crée un dossier temporaire nommé CA-SupportBridge

Symptôme :

Quand les utilisateurs et les analystes utilisent Automatisation du support, ils ne peuvent pas localiser le dossier temporaire Automatisation du support. Le dossier temporaire stocke les fichiers, tels que les exécutables, du client de l'utilisateur final et de l'Interface d'analyste de Automatisation du support.

Solution :

Le dossier temporaire créé par les applications est appelé CA-SupportBridge, tel que dans le répertoire suivant :

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

Les liens Assistance en direct, Conversation en direct et Contacter l'analyste sont manquants

Symptôme :

Après la mise à niveau de Unicenter Service Desk r11.2 avec CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 vers CA Service Desk Manager r12,5, les liens Discussion instantanée et Contacter l'analyste de Automatisation du support n'apparaissent pas.

Solution :

Après la mise à niveau vers CA Service Desk Manager r12,5, supprimez la page home.html à partir du répertoire suivant de sorte que le dossier ne contienne aucun fichier :

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

Symptôme :

Après la mise à niveau de Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 or r12.1 sans CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 vers CA Service Desk Manager r12,5, les options suivantes de Automatisation du support n'apparaissent pas :

- Le bouton Assistance en direct sur la page Liste des files d'attente affectées.
- Les liens Discussion instantanée et Contacter l'analyste des pages d'accueil de client ou d'employé.

Solution :

Automatisation du support utilise les niveaux d'accès par défaut Analyste et Utilisateur final. Etant donné que vous avez procédé à une mise niveau à partir d'une version de CA Service Desk Manager qui n'incluait pas Automatisation du support, vous devez affecter manuellement le niveau d'accès après la mise à niveau.

Le Client End User Web de Automatisation du support ne se lance pas

Symptôme :

La session client discussion instantanée Web peut uniquement être lancée après la clôture du navigateur existant et l'ouverture d'un nouveau navigateur. Vous rencontrez les problèmes suivants lorsque vous configurez supportautomation_url avec une adresse IP :

- L'utilisateur de client Web ne se lance pas après la clôture de la première session d'utilisateur final de client Web. La page apparaissant après la déconnexion affiche un message indiquant que votre session d'assistance en direct est terminée.
- Différentes consoles d'utilisateur final de client Web sont fusionnées avec la session de client Web existante lorsque vous essayez de lancer une autre console d'utilisateur final de client Web sur le même ordinateur, dans la même fenêtre de navigateur.

Solution :

Si la configuration supportautomation_url utilise une adresse IP qui a un mappage de nom d'hôte existant, le traitement de requête HTTP résout ce nom d'hôte. Vous pouvez changer la configuration de supportautomation_url dans le nom d'hôte ou vous pouvez supprimer le mappage de l'adresse IP au nom d'hôte pour résoudre le problème.

La purge d'une base de données CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 n'exporte pas les utilisateurs inactifs

Après avoir exécuté le script de purge de données historiques sur la base de données CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5, les utilisateurs inactifs (ceux qui n'ont pas été impliqués dans une session d'assistance pendant la période d'historique conservée) ne sont pas exportés dans la base de données de r12,5.

La mise à niveau de CA Service Desk Manager échoue si les paramètres régionaux UTF-8 ne sont pas installés

Valide sur UNIX et Linux

Symptôme :

CA Service Desk Manager doit s'exécuter avec des paramètres régionaux UTF-8 sur les systèmes d'exploitation UNIX et Linux.

Solution :

Avant de mettre à niveau vers CA Service Desk Manager r12,5, assurez-vous d'avoir installé les paramètres régionaux UTF-8.

La recherche EBR n'affiche pas les documents recommandés

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Les documents recommandés ne sont pas répertoriés lorsque vous utilisez des clauses SQL complexes dans les éléments suivants lors de la recherche de connaissances :

- Partitions de données de sécurité et gestion des rôles
- Arguments supplémentaires de recherche pour la recherche avancée de connaissances

Solution :

Le problème survient lors de l'utilisation de l'option [FILES] du moteur de recherche KT. L'option [SEARCH_ENGINE] de FAST fonctionne correctement. Activez la recherche FAST ESP en accédant au Gestionnaire d'options, Moteur de recherche, ebr_version.

Impossible d'exporter le calendrier sur Internet Explorer

Valide pour Windows

Symptôme :

L'exportation du calendrier de l'ordre de changement ne fonctionne pas correctement lorsque la sécurité renforcée est activée dans Internet Explorer (IE). L'option Sécurité renforcée empêche IE d'afficher l'invite de téléchargement que le bouton Exporter crée pour l'utilisateur. L'option Sécurité renforcée est uniquement disponible sur les installations serveur de Windows.

Solution :

Désactivez l'option Sécurité renforcée dans IE.

Problème de fonctionnement de l'application lié à l'environnement Cygwin

Symptôme :

Je parviens à lancer les applications Java CA Service Desk Manager à partir d'un environnement Cygwin utilisant un serveur AIX, mais les options de l'application ne sont pas disponibles.

Solution :

Ce comportement est lié à l'environnement Cygwin. Utilisez un autre émulateur.

Les définitions de processus CA Workflow ne sont pas importées automatiquement

Symptôme :

Les définitions de processus de CA Workflow et les acteurs ne sont pas importés automatiquement au démarrage de CA Workflow à cause de paramètres de variables d'environnement local incorrects sur UNIX/Linux.

Solution :

Après l'installation de CA Workflow, utilisez *une* des méthodes suivantes pour résoudre ce problème :

Pour importer des définitions de processus de CA Workflow et des acteurs

1. Définissez les variables d'environnement de LANG et LC_ALL sur l'UTF-8 dans une invite de votre environnement de système d'exploitation. Par exemple, sur Sun Solaris, la variable d'environnement s'affiche en : LANG=en_US.UTF-8.
2. Arrêtez, puis redémarrez le serveur Tomcat de CA Workflow comme suit :
 - Exécutez pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF.
 - Exécutez pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF.Les définitions de processus CA Workflow sont importées.

Pour importer les définitions de processus de CA Workflow et les acteurs manuellement

1. Utilisez le client IDE pour ouvrir CA Workflow.

Remarque: Le client IDE est uniquement disponible sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux.

2. Localisez la définition de processus et les fichiers XML d'acteur, par exemple : les répertoires \$NX_ROOT\site\Workflow\data\actors et \$NX_ROOT\site\Workflow\data\process.
3. Sélectionnez Fichier, Importer, Définition de processus, sélectionnez tous les fichiers XML à importer et cliquez sur Ouvrir.
4. Sélectionnez toutes les définitions et cliquez sur Importer.
Les définitions de processus sont importées.
5. Sélectionnez Fichier, Importer, l'option d'Acteurs, sélectionnez tous les fichiers XML à importer et cliquez sur Ouvrir.
Les fichiers XML d'acteurs sont importés.
6. Sélectionnez tous les fichiers d'acteur et cliquez sur Import.
Les définitions de processus CA Workflow sont importées.

La connexion à l'IDE de CA Workflow sur Linux par un autre utilisateur que Root définit une URL incorrecte

Valide sur Linux

Symptôme :

Lorsqu'un utilisateur sans priviléges lance l'IDE CA Workflow sur Linux, l'URL est définie de manière incorrecte sur https://nom_serveur:8443/pm. Des erreurs Java s'affichent à l'écran et la connexion à CA Workflow échoue.

Solution :

1. Lancez le client IDE CA Workflow.
2. Changez l'URL en http://nom_serveur:8090/pm.

La connexion est réussie.

Echec de l'installation de ADT

ADT est un composant de CA CMDB.

Symptôme :

Le message suivant survient pendant l'installation d'ADT :

Echec de la récupération du répertoire installé de PEC.

Si ce message s'affiche pendant l'installation d'ADT, l'installation se termine lorsque vous cliquez sur OK. L'installation d'ADT sera alors incomplète et aucune installation ultérieure des adaptateurs Federation n'aboutira.

Solution :

Un problème avec Microsoft CMD.EXE entraîne ce problème, tel qu'expliqué dans la base de connaissances de Microsoft (référence Q156276).

Pour corriger le problème

1. Procédez au choix comme suit :
 - Copiez le support d'installation sur un disque dur local, puis procédez à l'installation à partir de ce disque.
 - Suivez les recommandations décrites à l'adresse <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> et relancez l'installation après la mise à jour du registre Windows.

2. Poursuivez l'installation des adaptateurs Federation de CA CMDB.
ADT est installé.

Problème d'installation des adaptateurs Federation

Les adaptateurs Federation sont des composants de CA CMDB.

Symptôme :

Le message suivant se produit pendant l'installation d'adaptateurs Federation :

Echec de connexion ODBC pour IDB de source de données. ORA 12504 : TNS : Le nom SERVICE_NAME dans CONNECT_DATA n'a pas été fourni à l'écouteur.

Solution :

Pour résoudre le problème d'installation d'adaptateurs Federation

1. Testez votre connectivité Oracle.
2. Vérifiez que la variable d'environnement ORACLE_HOME spécifie l'emplacement d'installation d'Oracle.
3. Redémarrez l'ordinateur.
4. Installation des adaptateurs Federation

Les composants d'adaptateurs Federation sont installés.

Messages liés aux définitions dupliquées

Symptôme :

Puisque CA CMDB r12,5 crée automatiquement les attributs et déclenche vos tables d'extension personnalisées, le stdlog peut inclure le message inoffensif suivant pour les tables d'extension créées dans des versions précédentes :

Ignoring duplicate definition (définition dupliquée ignorée)

Solution :

Pour éviter ces messages, supprimez les attributs suivants de vos tables d'extension personnalisées :

- id SREL nr;
- numéro_version 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;

Les polices de grande et très grande taille ne s'affichent pas correctement dans Internet Explorer 7 et 8

Valable pour Windows 2003 avec Internet Explorer 7 et 8

Symptôme :

Lorsque vous utilisez les Options d'accessibilité du Panneau de configuration pour sélectionner un jeu de polices de grande taille comme Contraste noir élevé (grande taille) ou Contraste noir élevé (très grande taille), CA Service Desk Manager n'hérite pas des paramètres de polices.

Solution :

Pour afficher correctement les polices de grande et très grande taille dans Internet Explorer 7 et 8, procédez comme suit :

1. Sélectionnez Outils, Options Internet.
2. Dans l'onglet Général, cliquez sur Accessibilité.
3. Sélectionnez Ignorer les tailles de police spécifiées sur les pages Web et cliquez sur OK.
4. Dans le navigateur, sélectionnez Affichage, Taille de texte pour modifier la taille du texte.

Les polices de grande et très grande taille ne s'affichent pas correctement dans Firefox 3.0

Valable pour Windows 2003 avec Firefox 3.0

Symptôme :

Lorsque vous utilisez les Options d'accessibilité du Panneau de configuration pour sélectionner un jeu de polices de grande taille comme Contraste noir élevé (grande taille) ou Contraste noir élevé (très grande taille), CA Service Desk Manager n'hérite pas des paramètres de polices et le navigateur n'affiche pas les polices correctement.

Solution :

Pour afficher correctement les polices de grande et très grande taille dans Firefox 3.0, procédez comme suit :

1. Sélectionnez Outils, Options.
2. Dans l'onglet Contenu, sélectionnez la Taille et cliquez sur OK.

Des erreurs se produisent lorsque des données de CA Wily sont chargées dans CA CMDB

Symptôme :

Le fichier GRLoader.log produit des erreurs lorsque les données de CA Wily sont chargées dans CA CMDB en tant que CI.

L'exemple suivant représente une entrée de journal :

```
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'
```

Solution :

L'intégration de CA Wily inclut une ancienne version de GRLoader. Utilisez la version de GRLoader livrée avec CA Service Desk Manager r12,5 pour importer les données correctement.

Impossible de lancer les Détails de l'arborescence de CA Cohesion ACM pour une famille Entreprise Service CI

Symptôme :

Lorsque vous utilisez la fonctionnalité de mappage de classe dans CA Cohesion ACM pour mapper une carte de classe personnalisée, et sélectionnez le bouton RDG de l'onglet d'Attributs dans la vue de détail de l'arborescence dans CA Service Desk Manager, CA Cohesion ACM renvoie l'erreur suivante :

Aucun objet cible n'a été sélectionné

La vue Détail de l'arborescence ne peut pas s'afficher pour le CI sélectionné même si le rapport d'exportation de CA CMDB de CA Cohesion ACM charge correctement les données dans CA CMDB.

Solution :

Connectez-vous à CA Cohesion ACM et affichez les détails de CI dans l'application, ou utilisez le mappage de classe de CA CMDB prédéfini uniquement.

Colonne Client hébergé de la liste des contacts

Symptôme :

En mode de configuration hébergement multiclient, vous créez le client hébergé du fournisseur de services. Toutefois, vous ne pouvez pas afficher la colonne Client hébergé de la liste Contacts pour vérifier cette action.

Solution :

Une fois que vous avez créé le client hébergé du fournisseur de services, procédez comme suit :

1. Effacez la mémoire cache du navigateur
2. Déconnectez-vous et connectez-vous à nouveau.
3. Accédez à la liste de contacts pour vérifier le changement de client hébergé.

La colonne Client hébergé s'affiche.

Hébergement multiclient et visualiseur

Le visualiseur CMDB utilise le rôle d'administrateur à des fins d'emprunt d'identité. Un utilisateur avec ce rôle doit disposer des droits d'affichage de **TOUS LES CLIENTS HEBERGES**. Si cet utilisateur ne dispose pas des droits TOUS LES CLIENTS HEBERGES, le lancement (autonome ou dans le contexte) du visualiseur risque d'échouer.

Exemple : erreur de session du visualiseur

Lorsque le visualiseur est lancé en contexte pour un élément de configuration, l'erreur de session du visualiseur suivante s'affiche :

Echec de l'authentification de l'utilisateur

Symptôme :

L'accès du client hébergé pour le rôle d'emprunt d'identité est défini sur **Client hébergé unique**.

Solution :

Pour lancer le visualiseur en contexte en évitant cette erreur, définissez l'accès du client hébergé sur **Tous les clients hébergés**.

Performances des relations du visualiseur

Le visualiseur CMDB peut traiter à peu près 2500 relations sur sa toile graphique. Si une demande de visualiseur contient plus de 2500 relations, la performance de ce dernier peut baisser.

Trait de soulignement (_) dans le nom du serveur du visualiseur

Valide dans Internet Explorer 7

Symptôme :

La saisie d'un trait de soulignement (_) dans un nom de serveur peut entraîner une erreur lors de l'utilisation d'Internet Explorer 7 pour accéder au visualiseur CMDB. Le message suivant peut apparaître :

La connexion au serveur a été refusée.

Solution :

Ce message indique une restriction d'Internet Explorer 7. Pour résoudre ce problème, utilisez l'adresse IP du serveur au lieu du nom du serveur dans l'URL du visualiseur.

Définition de l'environnement local du navigateur du visualiseur

Le visualiseur CMDB s'adapte à l'environnement local du navigateur du client, qui peut afficher une autre langue que celle de votre CA CMDB localisé. Pour afficher la même langue dans le visualiseur, définissez l'environnement local du navigateur sur la langue de CA Service Desk Manager.

Pour définir l'environnement local du navigateur dans Internet Explorer :

1. Sélectionnez Outils, Options Internet, Général, Langues.
2. Ajoutez la langue de votre choix et placez-la en tête de liste.
3. Ouvrez une nouvelle fenêtre Internet Explorer (ou actualisez celle que vous avez déjà ouverte).

Le visualiseur affiche alors la langue de l'environnement CA Service Desk Manager localisée.

Pour définir l'environnement local du navigateur dans FireFox

1. Sélectionnez Outils, Options, Contenu, Langues.
2. Ajoutez la langue de votre choix et placez-la en tête de liste.
3. Ouvrez une nouvelle fenêtre Firefox (ou actualisez celle que vous avez déjà ouverte).

Le visualiseur affiche alors la langue de l'environnement CA Service Desk Manager localisée.

Limitations de Firefox dans les Gestion des connaissances

Valide sur Windows et Linux

Si vous utilisez les navigateurs Firefox, vous pouvez rencontrer les limitations suivantes dans les Gestion des connaissances.

Symptôme :

Dans l'onglet Conception de l'éditeur HTML, vous ne pouvez pas supprimer le texte précédemment enregistré saisi dans le champ Résolution d'un document de connaissances.

Solution :

Vous pouvez supprimer le texte précédemment enregistré dans l'onglet Source dans l'éditeur HTML.

Symptôme :

Dans Gestion des connaissances, un paramètre de sécurité Firefox peut vous empêcher d'utiliser les fonctions Couper, Copier et Coller.

Solution :

Pour activer les fonctions Couper, Copier et Coller, modifiez les préférences de sécurité de votre navigateur.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de navigateur, consultez le site mozilla.org.

Les documents de connaissances imprimés contiennent de grands espaces après la migration

Valide sur tous les systèmes d'exploitation

Symptôme :

Les clients mettant à niveau depuis Unicenter Service Desk r11.0 vers CA Service Desk Manager r12,5 rencontrent un problème d'impression des documents de connaissances. Les documents imprimés affichent un grand espace après la section Résolution.

Solution :

Pour corriger ce problème, naviguez jusqu'à Connaissances, Documents, Modèles de document dans l'onglet Administration. Ouvrez un modèle de document de connaissances et dans la section HTML, localisez la balise [assign the value for TD in your book] et ajoutez les lignes suivantes.

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

Effectuez ce changement pour tous les modèles de document par défaut. Ce correctif corrige un problème sur les sorties imprimées comportant de grands espaces ou des écarts insérés après Résolution si le document contient des images intégrées.

Recherche de nouvelles connaissances après l'échec probable de l'installation de Gestion des connaissances

Valide sur tous les systèmes d'exploitation avec une installation des Gestion des connaissances

Symptôme :

Une fois que vous avez installé Gestion des connaissances, vos utilisateurs finals peuvent rencontrer des problèmes lors de la recherche de nouveaux documents de connaissances ou de fichiers.

Solution :

Si vous rencontrez ce problème, exécutez l'utilitaire pdm_k_reindex.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'exécution de l'utilitaire pdm_k_reindex, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Impossible d'afficher une pièce jointe à un document de connaissances dont la taille est nulle

Symptôme :

Lorsque je tente l'une des actions suivantes :

- Mise en pièce jointe d'un fichier de taille nulle à un document de connaissances
- Remplacement d'un fichier de document de connaissances existant avec un fichier de taille nulle

et que je tente d'afficher le fichier, le message suivant s'affiche :

Le fichier "taille_nulle.txt" est vide ou n'existe pas.

Solution :

Ne joignez pas un fichier de taille nulle à un document de connaissances ; ne remplacez pas un document de connaissances existant avec un fichier de taille nulle.

Si vous joignez un fichier de taille nulle à un document de connaissances et souhaitez afficher le fichier

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la page Pièces jointes et sélectionnez Actualiser.
La page Pièces jointes s'actualise.
2. Cliquez sur le lien de la pièce jointe.
La pièce jointe s'ouvre.

Si vous remplacez un document de connaissances existant avec un fichier de taille nulle, vous ne pouvez pas afficher le fichier.

Oaserver ne démarre pas si CA Service Desk Manager et FAST ESP sont installés sur le même serveur

Valide pour Windows

Symptôme :

Oaserver ne démarre pas sur un serveur où FAST ESP et CA Service Desk Manager sont installés.

Solution :

Oaserver utilise un numéro de port fixe (1706), tandis que FAST ESP utilise un port inutilisé. Si FAST ESP et CA Service Desk Manager sont installés sur le même serveur, lancez toujours CA Service Desk Manager en premier. Il est possible que FAST ESP utilise le port 1706 lorsqu'il démarre avant CA Service Desk Manager.

Remarque : Nous vous recommandons d'installer CA Service Desk Manager et FAST ESP sur des serveurs distincts, car FAST ESP requiert des ressources considérables. Ces applications fonctionnent mieux lorsqu'elles sont installées sur des serveurs différents.

Pour résoudre un conflit de ports

1. Arrêtez les services CA Service Desk Manager et FAST ESP.
2. Démarrer CA Service Desk Manager et laissez-le s'initialiser.
3. Démarrer FAST ESP.

Vous pouvez vérifier l'utilisation des ports sur Windows en utilisant la commande netstat -o. Si FAST ESP utilise le port 1706, la sortie netstat a un aspect similaire à ce qui suit.

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

hostname

Identifie le nom du serveur.

pid

Identifie l'ID de processus du processus qrserver de FAST ESP.

L'installation de FAST ESP échoue lors de l'exécution Windows.dst

Valide sur Windows 2003 R2 SP1

Symptôme :

Echec de l'installation de FAST ESP. fastinstall.log affiche le message d'erreur suivant.

```
[Error]  
[ErrorType]Erreur[/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]
```

Solution :

N'installez pas FAST ESP avec l'option Heure d'été activée, car les serveurs de recherche FAST ESP requièrent que l'horloge soit synchronisée et qu'elle ne soit pas avancée ou retardée de façon intempestive. Les changements d'heure soudains peuvent amener des processus internes (par exemple le serveur de résultats et de requêtes et les processus de répartition) à croire qu'il existe des problèmes de communication ou que certains processus sont arrêtés. Cette mauvaise communication provoque des avertissements dans les journaux et le redémarrage automatique de processus.

Important : Nous vous recommandons fortement de planifier une période de maintenance lors de l'activation de l'option Heure d'été. Cette planification permet au système de s'arrêter pour éviter tout conflit d'horloge. Si vous installez FAST ESP sur un serveur avec l'option Heure d'été activée et que vous n'arrêtez pas le système, vous risquez des conflits d'horloge et diverses défaillances de composants, par exemple des problèmes de communication entre les processus avec qrserver, fdispatch, topfdispatch. Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur graphique administrative FAST ESP ou les journaux situés dans qrserver(\$FASTSEARCH/var/log/qrserver/* pour voir si certains processus se sont arrêtés et requièrent un redémarrage.

Si une erreur d'installation FAST ESP associée à windows.dst (heure d'été) survient, essayez les procédures suivantes.

1. Accédez au Panneau de configuration, Date et heure, Fuseau horaire et décochez la case Ajuster l'horloge pour l'observation automatique de l'heure d'été.
2. Désactivez l'option Temps Internet si un tel onglet existe dans le Panneau de configuration, Date et heure.
3. Dans le Registre Windows,
KEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\TimeZoneInformation, définissez les valeurs suivantes pour la clé :
DisableAutoDaylightTimeSet Type : REG_DWORD Value : 1
4. Accédez au Panneau de configuration, Outils d'administration, Services et arrêtez le service Horloge Windows.
5. Exécutez l'installation à partir de la ligne de commande et contournez les vérifications en utilisant
setup.exe -W localhosttest.active=false -W localhosttestloop.active=false

Considérations relatives au démarrage et à l'arrêt de FAST

Nous vous recommandons de considérer les informations suivantes lors du démarrage et de l'arrêt de FAST.

- Utilisez la commande nctrl de FAST Enterprise Search Platform (ESP) pour garantir le bon déroulement du démarrage et de l'arrêt des services FAST.

Généralement, un ordre doit être suivi lorsque vous démarrez ou arrêtez des services FAST individuels. Par exemple, si vous souhaitez arrêter l'alimentation, arrêtez tout d'abord le robot pour éviter de perdre des informations analysées. La durée de cette méthode est raisonnable.

L'utilisation de la commande nctrl arrête les processus FAST dans l'ordre et attend une réponse d'arrêt correct du processus avant d'afficher le message "FAST.... has stopped successfully".

Remarque : Si vous arrêtez les services FAST à partir des services Windows (ou à l'aide de la commande net start/stop), un arrêt immédiat survient. Tous les processus sont supprimés de la mémoire sans ordre et sans attente de réponse. Cette méthode peut entraîner des processus inachevés restant en attente de réponses d'autres processus. Ces processus inachevés peuvent générer des incohérences lorsque vous démarrez à nouveau les services FAST sans arrêter d'abord les services inachevés.

- Le fichier NodeState.xml peut être endommagé si FAST ESP n'est pas correctement arrêté. Par exemple, une coupure de courant, un arrêt des processus ou l'arrêt des services dans un ordre incorrect peut endommager le fichier NodeState.xml.

Lorsqu'ESP est démarré, les fichiers de configuration sont chargés dans la mémoire. Lorsqu'ESP s'arrête, ces fichiers de configuration sont réécrits sur le disque. Cependant, si l'arrêt d'ESP est forcé alors que les fichiers de configuration sont en cours d'écriture sur le disque, le fichier NodeState.xml peut être endommagé. La meilleure façon d'éviter ce type de problème est d'exécuter un démarrage ou un arrêt d'ESP à l'aide de la commande nctrl. Cette méthode a été suggérée comme méthode recommandée, car elle permet de garantir un démarrage et un arrêt sans problème des services FAST. Généralement, un ordre doit être suivi lorsque vous démarrez ou arrêtez des services FAST individuels.

- Si vous démarrez les services FAST à l'aide d'une commande DOS, via le gestionnaire de services ou à l'aide de l'option de démarrage de la commande nctrl (sous Linux), le système démarre dans l'ordre correct (comme spécifié dans le fichier \$FASTSEARCH/etc/NodeConfig.Xml).

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser l'option de démarrage de la commande nctrl sous Windows car la commande utilise le service FAST.

- Vous pouvez afficher les messages dans les journaux des événements Windows, comme les suivants, concernant tout problème qui survient :

Impossible de trouver la description de l'ID de l'événement (3) dans la source (FASTESPService). Il se peut que l'ordinateur local n'ait pas les informations de registre ou les fichiers DLL de message nécessaires pour afficher les messages à partir d'un ordinateur distant.

Remarque : Vous pouvez utiliser l'indicateur /AUXSOURCE= pour récupérer cette description. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation d'aide et de support.

Les informations suivantes font partie de l'événement :

```
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)
```

Remplacez le fichier NodeState.xml pour corriger les problèmes.

Activation de la journalisation de limite de licence QPS de FAST ESP

Lorsque la limite de licence QPS (requêtes par seconde) de FAST ESP est atteinte, cet événement est consigné dans le fichier stdlog.

Les Outils de connaissances du gestionnaire CA Service Desk fournissent une licence FAST ESP qui prend en charge deux requêtes par seconde. Si la réponse de recherche de votre système est réduite de manière significative en raison d'un taux de requêtes élevé, vous pouvez contacter le service FAST de Microsoft et acheter une licence prenant en charge un taux de requête plus rapide.

Pour activer cette journalisation, définissez la variable EBR_QPS_MAX dans le fichier NX.env sur le nombre réel de requêtes par seconde prises en charge par la licence FAST (fichier fastsearch.lic).

L'événement de limite de licence QPS de FAST ESP s'affiche dans le fichier stdlog.

Mise en évidence de texte et vérification orthographique sur FAST ESP pour le chinois, le japonais et le coréen

Les fonctionnalités de mise en évidence de texte et de vérification orthographique ne sont pas disponibles sur un système FAST ESP si la langue chinoise, japonaise ou coréenne est activée.

L'éventail des lexiques pris en charge, y compris celui par défaut, peut varier pour les produits CA Service Desk Manager localisés. Les lexiques anglais sont toujours disponibles et peuvent être utilisés dans tous les environnements d'exploitation (non anglais) certifiés et tous les produits CA Service Desk Manager régionaux, y compris ceux prenant en charge les langues asiatiques.

La licence FAST ESP prend en charge deux requêtes par seconde

Valide sur les systèmes d'exploitation Linux et Windows avec une installation de FAST ESP

Symptôme :

Lorsque vous installez le moteur de recherche FAST ESP dans CA Service Desk Manager, la licence FAST ESP par défaut pour le moteur de recherche est limitée à deux requêtes de recherche par seconde. Si la réponse de recherche de votre système est réduite de manière significative en raison d'un taux de requêtes élevé, vous pouvez augmenter le taux de requêtes en obtenant des licences FAST ESP supplémentaires.

Solution :

Pour augmenter les fonctionnalités de recherche par défaut spécifiées par votre contrat de licence, contactez FAST et achetez des licences supplémentaires via CAKnowledgeT@fastsearch.com.

Problème lors de la désinstallation de FAST sur les systèmes Linux

Valide sur les systèmes d'exploitation Linux avec une installation de FAST ESP

Symptôme :

Le script du programme de désinstallation tente d'arrêter tous les processus FAST en cours d'exécution avant de continuer. Dans certains cas, sur les systèmes Linux, il est nécessaire de vérifier s'il ne reste pas des processus FAST en cours d'exécution et de les arrêter manuellement avant de tenter de désinstaller le produit. Nous vous recommandons d'exécuter ces étapes pour toutes les désinstallations.

Solution :

Pour éviter tout problème lors de la désinstallation des produits FAST sur les systèmes Linux, nous vous recommandons d'arrêter tous les processus FAST avant de démarrer le script du programme de désinstallation. Vous pouvez arrêter des processus en exécutant les étapes suivantes.

1. Arrêtez FAST sur tous les noeuds en utilisant \$FASTSEARCH/bin/nctrl stop.
2. Vérifiez qu'il ne reste aucun processus en cours d'exécution et terminez les processus s'ils sont figés.
3. Exécutez le script du programme de désinstallation en utilisant \$FASTSEARCH/unintsall.sh.

Désinstallez CA Service Desk Manager manuellement

Symptôme :

Pendant la désinstallation, un message m'indique de me rapporter aux *Notes de parution* pour obtenir les instructions de désinstallation manuelle.

Solution :

Le fichier installvariables.properties ne figure pas dans le dossier NX_ROOT/SDUinstall ; il est pourtant requis pour désinstaller CA Service Desk Manager. Procédez comme suit pour résoudre le problème :

Pour désinstaller CA Service Desk Manager manuellement sur des environnements d'exploitation *Windows*

1. Arrêtez CA Service Desk Manager.
 2. Supprimez le fichier %WINDIR%\paradigm.ini.
 3. Supprimez le dossier d'installation CA Service Desk Manager. Par exemple, l'emplacement de dossier par défaut est C:\Program Files\CA\Service Desk Manager
 4. Supprimez le dossier CA\Service Desk Manager de %ALLUSERSPROFILE%\ Menu Démarrer\Programmes.
- Le produit est désinstallé.

Pour désinstaller CA Service Desk Manager manuellement sur des environnements d'exploitation *UNIX*

1. Arrêtez CA Service Desk Manager.
 2. Supprimez le lien symbolique /opt/CAisd.
 3. Supprimez le dossier d'installation CA Service Desk Manager. Par exemple, l'emplacement de dossier par défaut est /opt/CA/ServiceDeskManager
- Le produit est désinstallé.

La migration ne supprime pas les options de la classe WorldView

Symptôme :

Si l'installation d'une version précédente de CA Service Desk Manager inclut l'intégration de l'analyseur d'impact de changement, le menu contextuel de WorldView inclut les options Classe WorldView UBMClass et ManageObject.

Solution :

Etant donné que l'analyseur d'impact de changement est désapprouvé dans cette version, supprimez ces options de menu manuellement.

Pour supprimer les options de menu

1. Démarrez WorldView.
 2. Cliquez avec le bouton droit sur un objet de la mappe WorldView et sélectionnez l'option d'édition de classe.
- L'assistant de classe Unicenter s'ouvre.

3. Sur l'onglet Classe, sélectionnez l'option d modification de classe existante, puis sélectionnez la classe ManagedObject.
 4. Sur l'onglet Menu, sélectionnez ManagedObject dans la liste déroulante de nom de menu.
 5. Faites défiler jusqu'au champ du milieu, sélectionnez Analyseur d'impact (Sep), et cliquez sur le bouton de suppression.
 6. Sélectionnez l'option de lecture de l'analyseur d'impact dans le champ du milieu.
 7. Cliquez sur Supprimer.
 8. Enregistrez et fermez les boîtes de dialogue en cliquant sur OK et Oui selon nécessaire.
La classe ManagedObject est supprimée du menu contextuel WorldView.
9. Répétez les étapes 1 à 8 pour la classe UBM et supprimez les mêmes entrées pour le menu UBMClass.
UBMClass est supprimé du menu contextuel de WorldView.

JAWS et mode de formulaires automatiques

Symptôme :

Depuis JAWS r10, lorsque le mode de formulaires automatiques est activé, vous pouvez déplacer le curseur jusqu'au lien de recherche mais vous ne pouvez pas afficher la fenêtre de recherche.

Solution :

Désactivez le mode de formulaires automatiques.

Pour désactiver le mode de formulaires automatiques

1. Démarrez le Gestionnaire de configurations.
2. Sélectionnez les options de définition, les options de mode de formulaire.
3. DÉCOchez la case d'activation de mode de formulaires automatiques, puis cliquez sur OK.
4. Sélectionnez Fichier, Enregistrer.
La nouvelle configuration est enregistrée.
5. Sélectionnez Fichier, Quitter.

JAWS r10 et la touche de tabulation

Symptôme :

Lorsque vous utilisez JAWS r10 et parcourez l'interface Web de CA Service Desk Manager, il est possible que le menu d'aide principal s'affiche puis que l'opération s'arrête. Les autres versions de JAWS n'ont pas montré ce problème.

Solution :

Pour quitter le menu d'aide principal, procédez comme suit :

- Appuyez rapidement une ou plusieurs fois sur la touche de tabulation.
- Utilisez JAWS pour naviguer jusqu'à un lien spécifique.

JAWS et Firefox 3.5.5

Lors d'une utilisation avec Firefox r3.5.5, JAWS r10.0.1167 et JAWS r11.0.734 ne lisent pas correctement les messages d'alerte après que vous avez cliqué sur Enregistrer ou Rechercher dans une page de détail ou de liste de CA Service Desk Manager.

JAWS lit les messages d'alerte correctement lorsqu'ils s'affichent automatiquement, par exemple, quand vous sélectionnez un lien sur un menu d'arborescence.

La loupe ne fonctionne pas

Valable pour Mozilla Firefox

Symptôme :

La sélection de la loupe de l'écran n'est pas exposée automatiquement sur tous les champs lors du déplacement entre les champs.

Solution :

La loupe (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) a une prise en charge réduite de Firefox. Utilisez un navigateur Internet Explorer 7.0 ou 8.0.

Des erreurs de bibliothèque surviennent lors de l'exécution des utilitaires de ligne de commande

Valide sur AIX, Linux et Solaris

Symptôme :

Les erreurs de bibliothèque suivantes se produisent lorsque j'exécute des utilitaires de ligne de commande :

```
ld.so.1: pdm_pk1: fatal: libetpki2.so: open failed: No such file or directory  
(échec d'ouverture, fichier ou répertoire introuvable)  
Arrêté
```

Solution :

Ajoutez le répertoire de bibliothèque etpki à votre chemin d'accès de bibliothèque. Le chemin d'accès à la bibliothèque etpki est généralement situé dans /opt/CA/SC/ETPKI/lib.

Configuration de la page de connexion à InfoView

Valide pour Windows

Symptôme :

La page de connexion à InfoView n'est pas configurée pour inviter les utilisateurs à fournir leur nom CMS ou type d'authentification. La configuration est contrôlée par le fichier web.xml.

Solution :

Configurez le fichier web.xml pour la page de connexion à InfoView tel que suit :

1. A partir du répertoire de déploiement de votre serveur Web, ouvrez le fichier web.xml pour le modifier.

Remarque : Le fichier web.xml est enregistré à l'emplacement suivant lors de l'utilisation du support d'installation CA Service Desk Manager avec Tomcat en serveur Web :

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

Exemple : C:\Program Files\CA\SC\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

2. Pour inviter les utilisateurs à fournir leur type d'authentification, recherchez le paramètre *authentication.visible* et faites passer la variable <param-value> de false (faux) à true (vrai). <param-value>true</param-value>, par exemple.
3. Pour modifier le type d'authentification par défaut, recherchez le paramètre *authentication.default* et remplacez la variable <param-value> par l'une des valeurs suivantes :
 - Valeur de paramètre de type d'authentification
 - Enterprise (par défaut) <param-value>secEnterprise</param-value>
 - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
 - AD <param-value>secWinAD</param-value>
4. Pour inviter les utilisateurs à fournir leur nom CMS, recherchez le paramètre *cms.visible* et faites passer la variable <param-value> de false (faux) à true (vrai). <param-value>true</param-value>, par exemple.
5. Enregistrez et fermez le fichier.
6. Redémarrez le serveur d'application Web.

Le fichier web.xml pour la page de connexion à InfoView est configuré.

Options du rapport Web CA Business Intelligence

Dans le Gestionnaire d'options, les options suivantes répertoriées à la page de listes de rapports Web ne sont plus pertinentes lors de la configuration du fonctionnement de CA Business Intelligence avec CA Service Desk Manager et peuvent par conséquent être ignorées.

- bo_server_auth
 - sec Enterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

Renvoi d'un nombre incorrect de documents dans les résultats de recherche

Symptôme :

Le nombre de documents de connaissances indiqué lors d'une recherche est incorrect.

Solution :

Pour résoudre ce problème, exécutez *pdm_k_reindex +f* à partir de la ligne de commande.

Le nombre correct de documents s'affiche dans les résultats de la recherche.

Problèmes de localisation

Des problèmes connus surviennent lors de l'exécution locale de CA Service Desk Manager sur des versions localisées.

Versions localisées sous Windows

La liste suivante indique les versions localisées prises en charge sur Windows :

- Allemand
- Français
- Portugais (Brésil)
- Italien
- Espagnol
- Japonais
- Chinois simplifié

La liste suivante indique les versions localisées prises en charge sur Linux et Solaris :

- Français
- Allemand
- Japonais

Traduction incorrecte des programmes d'installation et de ses composants

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Certaines chaînes du programme d'installation de CA Service Desk et de certains programmes d'installation des composants ne sont pas traduites correctement. Par exemple, des problèmes mineurs d'orthographe ou de grammaire peuvent se produire la barre de titre, sur des boutons, ou dans des boîtes de dialogue.

Solution :

Ces erreurs n'ont aucun impact sur le bon fonctionnement du produit.

Echec de l'installation de CA EEM sous Windows 2008 SP2

Valide pour toutes les langues

Symptôme :

L'installation de CA EEM échoue sous Windows 2008 SP2 avec le message suivant :

Windows 2008 sanity testing failed (échec du test d'intégrité Windows 2008)

Remarque : Le message s'affiche en anglais pour toutes les langues d'installation du produit.

Solution :

Avant d'installer le serveur CA EEM sous Windows 2008, procédez comme suit :

1. Exécutez la commande ci-dessous à partir de l'invite de commande.
`netsh-> interface-> ipv6-> show-> address`
Toutes les interfaces de l'ordinateur qui utilisent des adresses IPv6 de liaison locale commençant par fe80 sont énumérées.
2. Supprimez les adresses de liaison locale commençant par fe80:.
L'adresse de liaison est supprimée.

Remarque : Pour plus d'informations sur la suppression de l'interface, consultez l'article 929852 de la base de connaissances de Microsoft.

Deux raccourcis de menu Windows pour la documentation EEM et les éléments de l'interface

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Après la mise à niveau d'EEM pour un environnement d'exploitation dans une langue autre que l'anglais, deux raccourcis de menus Windows pour la documentation EEM et les éléments de l'interface utilisateur s'affichent. Un élément s'affiche dans la langue régionale, l'autre s'affiche en anglais.

Solution :

Supprimez l'élément de menu dupliqué que vous ne voulez pas.

Fonctionnement incorrect des touches d'accès rapide dans les menus contextuels

Valable pour les versions japonaise et chinoise

Dans les versions japonaise et chinoise, la plupart des menus contextuels sont dépourvus de caractères de touches d'accès rapide associés aux éléments de menu. Le caractère de touche d'accès rapide est généralement placé entre parenthèses après les caractères traduits de l'élément de menu "(_)". Dans certains cas, le texte du menu peut inclure du texte en anglais et la touche d'accès rapide sera alors indiquée par un trait de soulignement.

Traduction incorrecte de certains rapports

Valable pour toutes les versions localisées

Certains rapports récapitulatifs ou détaillés ne sont pas traduits ou ne le sont que partiellement. Tous les rapports BusinessObjects XI sont en anglais. Par exemple, les informations suivantes ne sont pas localisées ou alors elles sont uniquement localisées partiellement :

- Rapports de détails et récapitulatifs, comme pour les modèles de message de notification
- Certaines étiquettes des rapports de détails et récapitulatifs s'affichent en anglais, comme les étiquettes de la Liste des emplacements, de la Liste des groupes et de la Liste des contacts.
- Les étiquettes des rapports d'analyse contiennent des caractères non traduits, comme dans les versions japonaises

Certaines valeurs de la Liste des options ne sont pas traduites

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

La chaîne "Auto Issue Event" n'est pas traduite dans la colonne "Valeur" de la Liste des options.

Solution :

La plupart des champs de la Liste des options et du formulaire Web de détails d'options(sauf le champ Description), certains champs Valeur tels que Yes/No, ainsi que les listes déroulantes, ne sont pas localisés et apparaissent en anglais. Vous trouverez la Liste des options en parcourant le menu gauche de l'onglet d'administration de Service Desk Manager jusqu'au noeud Gestionnaire d'options et en choisissant le noeud enfant de votre choix.

Mots non significatifs localisés

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Les mots non significatifs pour votre langue ne s'affichent pas.

Solution :

Chaque langue dispose de son propre ensemble de mots non significatifs fourni avec le produit.

Pour voir les mots non significatifs de votre langue, exécutez pdm_k_reindex de la même manière que lorsque vous souhaitez en ajouter un.

Les mots non significatifs de votre langue apparaissent.

Le nom d'alias n'est pas localisé

Les données de nom d'alias s'affichant dans les pages de liste d'alias d'attributs et de détails d'alias d'attributs ne sont pas localisées. Par exemple, lorsque vous sélectionnez Service Desk, Données d'application, Codes, Alias d'attributs, puis cliquez sur Rechercher, les données s'affichant dans la colonne Nom de l'alias apparaissent uniquement en anglais.

Création de noms de fichiers 8.3 et prise en charge des caractères étendus

Valable pour les versions japonaise et chinoise

Symptôme :

La création de noms de fichiers de type 8.3 et les caractères étendus ne sont pas pris en charge.

Solution :

Procédez comme suit.

1. Entrez la valeur 0 pour la clé de registre NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name.

Remarque : La valeur est définie sur "1" comme par défaut ; changez manuellement ce paramètre.

2. Redémarrez l'ordinateur.
3. Lancez l'installation.

Problème d'affichage de l'icône Table

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Lorsque vous cliquez sur Ajouter une table dans l'outil de conception de schémas, l'icône Table ne s'affiche pas correctement dans outil de conception Web.

Solution :

L'icône s'affiche correctement après ajout des données dans une colonne de la table.

Problème d'affichage des caractères spéciaux latins, japonais et chinois dans les utilitaires de ligne de commande

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Les utilitaires de ligne de commande de CA Service Desk Manager exécutés à partir d'une invite de commande DOS n'affichent pas correctement les données renvoyées. Les caractères japonais et chinois ainsi que les caractères spéciaux latins portant un accent (comme l'umlaut allemand ou l'accent grave français) ne s'affichent en particulier pas correctement.

Solution :

La sortie des utilitaires de ligne de commande, par exemple pdm_extract, peut être redirigée vers un fichier pour une lecture par tous les outils compatibles avec les caractères codés en UTF-8 comme le Bloc-Notes Microsoft.

Les outils de ligne de commande affichent incorrectement les chaînes sous Windows

Valable pour toutes les versions localisées de Windows

Symptôme :

Les utilitaires de ligne de commande affichent des caractères incorrects dans la sortie.

Solution :

Utilisez le programme pdm_cmd.exe pour exécuter tous les outils de ligne de commande. L'utilitaire pdm_cmd convertit les chaînes de sortie de l'outil de ligne de commande de UTF8 à UNICODE, pour pouvoir afficher les chaînes de sortie dans une langue étrangère. Par exemple, pour afficher correctement les caractères de sortie pour pdm_webcache, exécutez la commande suivante :

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Si le nom du fichier de la ligne de commande ne finit pas par .exe, utilisez le nom de fichier complet dans la ligne de commande.

Utilisez, par exemple, la commande suivante pour publier les modifications apportées au schéma de l'outil de conception Web.

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

Utilisez la commande suivante pour démarrer le pilote ODBC :

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

Remarque : Tout outil de ligne de commande affichant des caractères incorrects doit exécuter pdm_cmd.

Fonctionnement incorrect du vérificateur orthographique

Valable pour toutes les versions localisées

La vérification orthographique n'est pas prise en charge dans les versions localisées japonaise et chinoise.

Symptôme :

La vérification orthographique suggère presque tous les mots latins dans les versions localisées.

Solution :

Procédez comme suit.

1. Dans le gestionnaire d'options, définissez l'option `lex_lang` option sur la langue souhaitée.
2. Redémarrez le service Service Desk.

Affichage des états américains et des provinces canadiennes uniquement

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Seuls les états des Etats-Unis et les provinces du Canada sont disponibles à l'affichage dans la sélection de la liste d'états du client Web CA Service Desk Manager, indépendamment du pays sélectionné.

Solution :

Une table de base de données d'états et de provinces est incluse dans CA Service Desk Manager. Les données fournies par le produit pour cette table portent uniquement sur les provinces du Canada et les états des Etats-Unis. Les états ou les provinces des autres pays ne sont pas inclus dans les données fournies, mais vous pouvez modifier la table `ca_state_province` pour en inclure de nouveaux.

Problème d'affichage de caractères lors de l'installation et de la configuration de Linux SuSE

Valable pour les versions japonaise et chinoise sur Linux SuSE

Le programme d'installation et de configuration de CA Service Desk Manager (`pdm_configure`) ne peut pas afficher les caractères japonais, chinois et coréen.

Touches d'accès rapide définies en tant que (\$)

Valable pour les versions japonaise et chinoise

Lorsqu'aucune autre touche d'accès rapide n'est disponible, la touche d'accès rapide (\$) est utilisée dans tous les formulaires. Dans les versions précédentes, la touche d'accès rapide pouvait être sélectionnée à partir d'une liste. Dans cette version, le caractère de touche d'accès rapide est déterminé par CA Service Desk Manager à partir de l'étiquette en anglais correspondante.

Caractères non traduits lors de la mise à niveau

Valable pour toutes les versions localisées sur Linux et Solaris

Tous les caractères s'affichent en anglais durant l'étape de migration d'une mise à niveau de Unicenter Service Desk r11.2 vers CA Service Desk Manager r12,5.

Objet de courriel non traduit

Valable pour toutes les versions localisées

L'objet n'est pas toujours traduit dans les notifications par courriel.

Le sélecteur de date du visualiseur CA CMDB ne traduit pas le mois ni le jour

Valable pour toutes les versions localisées

Les noms de mois et jours de la semaine ne sont pas traduits dans le sélecteur de date dans la section Maintenance du tableau de résultats dans le visualiseur CA CMDB.

Le format de date du visualiseur CA CMDB ne peut pas être localisé en japonais ni en chinois

Valable pour les versions japonaise et chinoise

Symptôme :

Le format de date de la section Maintenance du client Web du visualiseur CA CMDB ne peut pas être localisé.

Solution :

Le client Web du visualiseur CA CMDB affiche les dates au format jj/mm/aaaa. Le format préféré pour le japonais et le chinois est aaaa/mm/jj.

Les définitions de processus dans l'IDE CA Workflow apparaissent en anglais

Valable pour toutes les versions localisées

Les définitions de processus de l'IDE CA Workflow ne sont pas localisées et apparaissent en anglais.

Les pages de session d'assistance d'utilisateur final Automatisation du support s'affichent en anglais

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Support en direct Automatisation du support : La page Web de session d'assistance s'affiche en anglais.

Solution :

Aucune page d'interface d'utilisateur final Automatisation du support par défaut n'est localisée, telle que la page Mettre en pause, Dans la session, la page de post-lancement ou de post-déconnexion. Vous pouvez personnaliser ces pages et configurer des localisations personnalisées à partir du noeud Automatisation du support de l'onglet Administration.

Paramètres d'analyse de recherche de connaissance définis sur Anglais dans les versions localisées

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Dans le noeud de recherche de l'onglet Administration des connaissances, le paramètre Type de langue de la page Paramètres d'analyse est défini sur Anglais par défaut dans les versions localisées de CA Service Desk Manager. Le produit analyse le texte de recherche en fonction de la langue spécifiée.

Solution :

Les administrateurs peuvent modifier le type de langue par défaut (anglais) en :

Autres langues européennes

Effectue uniquement les opérations de traitement européennes pendant la recherche. Ce type de langue s'applique au français, à l'allemand, à l'italien, à l'espagnol et au portugais.

Coréen

Effectue uniquement les opérations de traitement coréennes pendant la recherche.

Autre Extrême-Orient

Traite les langues d'Extrême-Orient telles que le chinois et le japonais.

Les assistants du programme d'installation de CA Business Intelligence sont partiellement traduits dans la version japonaise

Valable pour les versions japonaises localisées

L'installation de CA Business Intelligence est partiellement traduite dans la version japonaise. Les premières et dernières pages ne sont pas traduites ; elles apparaissent en anglais.

Absence de rapport CA Service Desk sous InfoView après l'installation de CA Business Intelligence

Valable pour toutes les versions localisées

Symptôme :

Le rapport CA Service Desk ne s'affiche pas sous CA report dans BusinessObjects InfoView.

Solution :

Lorsque vous configurez les rapports CA Business Intelligence (à partir du menu DVD), saisissez "Administrator" lorsque vous êtes invité à entrer le nom d'administrateur de CA Business Intelligence.

Des caractères japonais illisibles apparaissent dans les rapports PDF après leur exportation à partir de BusinessObjects InfoView

Valable pour les versions japonaises localisées

Symptôme :

Les rapports PDF exportés de BusinessObjects InfoView affichent des caractères japonais illisibles dans Acrobat Reader. Ce problème survient lorsque les caractères japonais ne sont pas disponibles auprès de la police Arial Unicode MS située dans le dossier de polices système.

Solution :

Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

1. Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la police Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) à partir du site Web de Microsoft et ajoutez-la à votre dossier de polices système, par exemple, C://WINDOWS/Fonts.
2. Dans les rapports Crystal, ouvrez le rapport et spécifiez la police Arial Unicode MS pour toutes les colonnes avec des valeurs doubles octets.
3. Exportez le rapport au format PDF.

Le rapport affiche des caractères japonais dans Acrobat Reader.

outil de conception Web présente des chaînes anglaises lorsqu'il est en mode Conception

Symptôme :

Lorsque outil de conception Web est en mode Conception, les onglets de carnets, les boutons et les menus apparaissent en anglais uniquement.

Solution :

Pour afficher un formulaire dans une autre langue, procédez comme suit :

1. Ouvrez le formulaire dans outil de conception Web.
2. Si vous créez un formulaire ou en mettez un à jour, ajoutez les nouvelles chaînes localisées au fichier \$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js.
3. Cliquez sur Aperçu.

Remarque: Pour plus d'informations sur la mise à jour de *msg_cat.js*, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Considérations relatives à la documentation

Des mises à jour ont été apportées après la publication de la documentation CA Service Desk Manager.

Aide en ligne - Créez un type de traitement spécial

Cette mise à jour concerne l'*aide en ligne* (rubrique sur la création d'un type de traitement spécial).

Remplacez les étapes 3 et 4 du texte suivant :

3. Renseignez les autres champs selon nécessaire, puis cliquez sur Enregistrer.

La page Liste des contacts s'affiche.

par :

3. Renseignez les autres champs selon nécessaire, puis cliquez sur Enregistrer.

4. Cliquez sur Mettre à jour les membres du traitement spécial.

Aide en ligne - L'activation de l'affectation automatique s'applique uniquement à l'affectation automatique selon l'emplacement

Cette mise à jour concerne l'*aide en ligne*, (chapitre "Administration," dans le noeud Service Desk, section Demandes/Incidents/Problèmes). Rubrique Activation de l'affectation automatique--Demande-Incident-problème.

L'*aide en ligne* comporte à tort le texte suivant :

Vous pouvez définir comment CA Service Desk Manager affecte automatiquement des tickets dans un domaine. Vous pouvez baser l'affectation automatique sur les groupes, les emplacements et les plannings.

Le processus d'affectation automatique commence avec les plannings définis pour le domaine, continue avec les groupes et termine avec les emplacements. Si, à un moment donné, des relations qui ne satisfont pas les exigences du processus d'affectation automatique sont définies, le processus tente d'affecter le destinataire et le groupe par défaut de la zone. Si aucune valeur par défaut n'a été définie, l'affectation de ticket n'est pas modifiée.

A remplacer par le texte suivant :

Vous pouvez définir comment CA Service Desk Manager affecte automatiquement des tickets dans un domaine. Vous pouvez sélectionner une affectation automatique selon un emplacement ou selon un élément de configuration.

Le second paragraphe s'applique uniquement à l'affectation automatique selon l'emplacement et il doit en fait être placé après "Mode d'affectation automatique", puce "Selon l'emplacement" dans l'étape 4, comme suit :

4. Sélectionnez l'onglet Affectation Automatique et remplissez les champs suivants comme suit :

Mode d'affectation automatique

Spécifie le mode de fonctionnement de l'affectation automatique. Vous utilisez l'option Selon l'élément de configuration pour baser l'affectation automatique sur la valeur Attribut de CI affectable.

- **Désactivé** : base l'affectation automatique sur l'option Valeurs par défaut de la catégorie lorsqu'elle est installée.
- **Selon l'élément de configuration** : base l'affectation automatique sur la valeur Attribut de CI affectable.
- **Selon l'emplacement** : base l'affectation automatique sur la valeur d'emplacement.

Le processus d'affectation automatique commence avec les plannings définis pour le domaine, continue avec les groupes et termine avec les emplacements. Si, à un moment donné, des relations qui ne satisfont pas les exigences du processus d'affectation automatique sont définies, le processus tente d'affecter le destinataire et le groupe par défaut de la zone. Si aucune valeur par défaut n'a été définie, l'affectation de ticket n'est pas modifiée.

Manuel d'administration : L'onglet Contrôle de version affiche les informations de piste d'audit CA APM de toutes les familles

Cette mise à jour concerne le Manuel d'administration, chapitre "Gestion des éléments de configuration," rubrique Contrôle de version.

Le Manuel d'administration comporte à tort le texte suivant :

L'onglet Contrôle de version qui inclut les informations de piste d'audit CA APM est uniquement disponible pour les CI/actifs des familles CA CMDB. Les actifs appartenant aux familles hors CA CMDB ne sont pas affichés.

A remplacer par le texte suivant :

L'onglet Contrôle de version qui inclut les informations de piste d'audit CA APM prend en charge toutes les familles, tant que ces dernières peuvent se connecter.

Manuel d'administration : Comment utiliser les valeurs par défaut de TextAPI de règles de boîte aux lettres et de Valeurs entrantes ignorées de TextAPI

Cette nouvelle rubrique concerne le *Manuel d'administration* (chapitre "Politique d'application", section Administration de la messagerie électronique, Règles de boîte aux lettres).

Les zones Valeurs par défaut de TextAPI et Valeurs entrantes ignorées vous permettent de spécifier des valeurs par défaut pour les règles de boîtes aux lettres, et de spécifier les commandes de TextAPI ne devant pas être acceptées dans les courriels entrants. Ces champs fonctionnent avec les valeurs par défaut définis à la section [EMAIL_DEFAULTS] et avec les listes de commandes interdites de la section [EMAIL_IGNORE_INCOMING] du fichier text_api.cfg. En cas de conflit entre la définition d'une règle de boîte aux lettres et la définition du fichier text_api.cfg, c'est la valeur définie dans la règle de boîtes aux lettres qui s'applique.

La zone Valeurs par défaut de TextAPI inclut les commandes de mots-clés TextAPI appliquées à un ticket lorsqu'il est créé à partir d'un courriel correspondant à une règle de boîte aux lettres. Les commandes ne s'appliquent pas lorsque le message concerne un ticket existant.

Pour spécifier des commandes de valeurs par défaut de TextAPI, procédez comme suit :

1. Placez chaque commande sur une ligne distincte dans la zone Valeurs par défaut de TextAPI.
2. Formatez les commandes tel que suit :

OBJECT.FIELD=valeur

Remarque : N'incluez pas de symbole de pourcentage (%) au préalable : ce dernier est uniquement requis pour les commandes correspondantes incorporées au corps du courriel.

Par exemple, formatez les commandes tel que suit :

```
REQUEST.PRIORITY=3  
PROBLEM.CATEGORY=Installations  
INCIDENT.GROUP=Plomberie
```

La zone Valeurs entrantes ignorées répertorie les commandes de mots clés TextAPI que vous ne pouvez pas utiliser dans le texte du message électronique entrant. Les commandes répertoriées dans cette zone sont ignorées si elles existent dans un message électronique entrant.

Pour spécifier des commandes de valeurs entrantes ignorées, procédez comme suit :

1. Placez chaque commande sur une ligne distincte dans la zone Valeurs entrantes ignorées.
2. Formatez les commandes tel que suit :

OBJECT.FIELD

Remarque: N'incluez pas de symbole de pourcentage (%) au préalable : ce dernier est uniquement requis pour les commandes correspondantes incorporées au corps du courriel.

Par exemple, formatez les commandes tel que suit :

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

3. Définissez toutes les commandes utilisées dans un champ de la section [KEYWORDS] du fichier text_api.cfg. Ce fichier se trouve dans le sous-répertoire "site" du répertoire d'installation CA Service Desk Manager.

Remarque : Pour plus d'informations sur les règles de boîtes aux lettres et l'API de texte, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Manuel d'administration : Création d'une règle de boîte aux lettres correspondant à chaque message entrant

Cette nouvelle rubrique concerne le *Manuel d'administration* (chapitre "Politique d'application", section Administration de la messagerie électronique, Règles de boîte aux lettres).

Vous pouvez créer une règle de boîte aux lettres correspondant à chaque message entrant qu'une autre règle de boîte aux lettres ne filtre pas.

Pour créer ce type de règle, définissez le filtre en Contenu du sujet et la chaîne de filtre en point et astérisque (".*").

- Un point correspond à n'importe quel caractère sauf le saut de ligne.
- Un astérisque correspond à zéro ou plus occurrences du symbole qui le précède immédiatement.

Cette combinaison correspond à zéro ou plus caractères hors sauts de ligne.

Exemple : une règle de boîte aux lettres "Catch-All" (Tout prendre)

Cet exemple montre la manière dont vous pouvez utiliser une combinaison ".*" de sorte à effectuer une correspondance avec tout message entrant :

Filtre = "Contenu du sujet"
Chaîne de filtre = ".*"

Manuel d'administration : Fonctions PDM

Cette mise à jour concerne le *Manuel d'administration*, chapitre "Gestion des rapports CA Business Intelligence," section Ecriture de rapports de CA Business Intelligence, Fonctions PDM.

Remplacez la description PdmToday() par le texte suivant :

Fonctions PDM	Description
PdmToday()	PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]]]) Evalue la date d'aujourd'hui (en secondes à partir de 01/01/70), ajustée en fonction des arguments : timeAdj : -1 : ajuster l'heure au début de la journée (0:00:00); +1 : ajuste l'heure à la fin de la journée (23:59:59)

Fonctions PDM	Description
day : (jour)	négatif : ajuster la date du nombre de jours indiqué positif : définir la date sur la valeur absolue indiquée (ou sur le dernier jour du mois, quel qu'il soit)
month : (mois)	négatif : ajuster la date du nombre de mois indiqué positif : régler le mois à la valeur absolue spécifiée (ou à décembre (12), selon le résultat inférieur)
year : (année)	négatif : ajuster la date du nombre d'années indiqué positif : régler l'année sur la valeur absolue indiquée

Les ajustements sont appliqués dans l'ordre année, mois, jour. Un zéro ou un argument omi est ignoré.

Manuel d'implémentation : Installation de MDB sur Oracle (Windows)

Cette mise à jour concerne le *Manuel d'implémentation*, chapitre "Installation", rubrique Installation sur Oracle (Windows) de la section Installation de la MDB.

Remplacez l'étape 6 du texte suivant :

6. Continuez de suivre les instructions à l'écran pour terminer l'installation de la CA MDB.

La CA MDB est installée sur Oracle.

par :

6. Entrez et sélectionnez les informations pour configurer la base de données Oracle.

CA Service Desk Manager requiert un Nom du service Net qui spécifie la base de données Oracle où réside la MDB. CA Service Desk Manager requiert également un identificateur de système (SID) pour la base de données. Ces noms peuvent être différents, même s'ils spécifient la même base de données MDB. Deux valeurs de nom sont requises pour CA Service Desk Manager parce qu'il accède à la base de données avec à la fois avec la technologie cliente d'Oracle et technologie JDBC.

Remarque : Pour plus d'informations sur les noms de services et les identificateurs de système, reportez-vous à la documentation d'Oracle.

Charger les données par défaut

Spécifie si les données CA Service Desk Manager par défaut sont chargées dans la base de données Oracle.

Si cette case est cochée, le système charge les données système par défaut de CA Service Desk Manager dans la base de données Oracle. Si vous avez modifié des valeurs système par défaut, cette option remplace les valeurs. Sélectionnez cette case à cocher pour les premières installations. Cette option remplace les données existantes lorsqu'il ne s'agit pas d'une première installation. Si cette case n'est pas cochée, aucune donnée par défaut n'est chargée.

Base de données distante

Indique une base de données Oracle est installée sur un serveur autre que le serveur principal CA Service Desk Manager. Installez manuellement CA MDB sur le serveur de base de données distant (c'est-à-dire, l'ordinateur sur lequel Oracle est installé) avant d'installer CA Service Desk Manager.

Si le serveur Oracle est local (non sélectionné), CA Service Desk Manager crée la MDB si elle n'est déjà pas créée.

Créer des espaces disque logiques

Spécifie s'il faut créer des espaces disque logiques pour la base de données MDB ou utiliser les espaces disque logiques déjà créés.

Annulez la sélection de cette case à cocher si vous avez déjà créé des espaces disque logiques manuellement. Fournissez les noms des espaces disque logiques existants. Le champ de chemin d'accès d'espace disque logique dans le produit est désactivé et les champs Nom d'espace disque logique de données et Nom d'espace disque logique d'index sont activés.

Selectionnez cette case à cocher pour créer des espaces disque logiques avec les noms MDB_DATA et MDB_INDEX par défaut. Fournissez un chemin d'accès d'espace disque logique. Les champs Nom de l'espace disque logique de données et Nom de l'espace disque logique d'index sont désactivés.

Remarque : Si vous utilisez Oracle Automated Storage Manager (ASM), créez manuellement un espace disque logique Oracle avant d'installer CA Service Desk Manager. Lorsqu'Oracle est installé et configuré pour ASM, nous ne pouvons pas créer un espace disque logique Oracle pendant notre installation de MDB. ASM utilise le stockage virtuel et nous recherchons un répertoire physique. Par conséquent, nous ne pouvons pas créer correctement l'espace disque logique avec cette configuration.

Nom du service Net

Indique le nom du service Net de la base de données Oracle où se trouve la MDB. Si la base de données est distante, utilisez le nom du service Net défini dans le client Oracle sur l'ordinateur local. CA Service Desk Manager accède à la base de données à l'aide d'une installation locale du client Oracle, qui peut spécifier un nom de service Net différent de celui indiqué sur le serveur Oracle.

Mot de passe de l'utilisateur mdbadmin

Spécifie le mot de passe de l'utilisateur mdbadmin. Fournissez le mot de passe existant ou spécifiez un nouveau mot de passe si CA Service Desk Manager crée l'utilisateur.

Nom de l'utilisateur DBA

Spécifie le nom d'un utilisateur d'Oracle avec un accès DBA (généralement SYS). Ce champ est utilisé uniquement si le serveur Oracle se trouve sur l'ordinateur local.

Mot de passe DBA

Indique le mot de passe de l'utilisateur DBA. Ce champ est utilisé uniquement si le serveur Oracle se trouve sur l'ordinateur local.

Nom de l'espace disque logique de données

Crée le nom d'espace disque logique de données spécifié lorsque la case Créer des espaces disque logiques est cochée. Ce champ est utilisé uniquement si le serveur Oracle se trouve sur l'ordinateur local.

Nom de l'espace disque logique d'index

Crée le nom d'espace disque logique d'index spécifié lorsque la case Créer des espaces disque logiques est cochée. Ce champ est utilisé uniquement si le serveur Oracle se trouve sur l'ordinateur local.

Chemin d'accès à l'espace disque logique

Spécifie le chemin d'accès du répertoire à l'emplacement de l'espace disque logique physique créé si les espaces disque logiques précédemment mentionnés n'existent pas. Ce champ est utilisé uniquement si le serveur Oracle se trouve sur l'ordinateur local.

Chemin d'accès au répertoire d'installation d'Oracle

Spécifie le chemin d'accès du répertoire au chemin d'accès d\$au répertoire d'installation d'Oracle

Connectivité JDBC

Spécifie s'il faut utiliser la connectivité JDBC. Plusieurs composants de CA Service Desk Manager utilisent la technologie JDBC pour accéder à la base de données et requièrent des informations spécifiques à propos du serveur Oracle.

Identifiez le nom d'hôte de la base de données, SID et le port d'écouteur configurés précédemment.

Manuel d'implémentation : Installation de CA EEM

Cette mise à jour concerne le *Manuel d'implémentation*, rubriques suivantes :

- Installation de CA EEM
- Installation de CA EEM (UNIX)
- Installation de CA EEM (Windows)

Remplacez la remarque suivante :

Important : Si vous avez déjà créé une installation CA EEM et que vous pouvez l'utiliser pour authentifier les produits de CA, n'installez pas CA EEM à nouveau. A la place, installez les produits de CA et référez-vous à votre installation CA EEM existante. Toutefois, vous avez au moins besoin de la version CA EEM r8.3 avant son intégration à CA Service Desk Manager r12.5.

par :

Important : Si vous avez une installation CA EEM existante que vous pouvez utiliser pour authentifier les produits de CA, n'installez pas CA EEM à nouveau. A la place, installez les produits de CA et référez-vous à votre installation CA EEM existante. Toutefois, vous avez au moins besoin de la version CA EEM r8.4 sp3 avant l'intégration à CA Service Desk Manager r12.5.

Manuel d'implémentation - AIX (serveur principal) et environnement d'exécution Java (JRE).

Cette correction porte sur le Manuel d'implémentation, section Remarques concernant CA Workflow, chapitre Planification.

A l'étape 4, l'emplacement du dossier JRE est indiqué dans le fichier NX.env :
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<dossier JRE 1.5>

Lors de la migration vers CA Service Desk Manager 12.5, l'emplacement du dossier JRE indiqué à l'étape 4 est volontairement supprimé. Pour remédier à ce problème, procédez comme suit :

- Entrez de nouveau l'emplacement du dossier JRE dans le fichier NX.env en procédant comme décrit à l'étape 4.
- Sur les plates-formes AIX, redémarrez les services CA Service Desk Manager (après la migration et la mise à niveau de CA EEM et de CA Workflow).

Annexe A : Accessibility Features

CA s'engage à garantir que tous les clients, indépendamment de leurs capacités, peuvent utiliser ses produits et leur documentation de référence avec succès pour accomplir des tâches professionnelles essentielles. Cette section expose les fonctionnalités d'accessibilité qui font partie de *CA Service Desk Manager*.

Améliorations du produit

CA Service Desk Manager offre des améliorations d'accessibilité dans les zones suivantes :

- Afficher
- Son
- Clavier
- Souris

Remarque : Les informations suivantes s'appliquent aux applications Windows et Macintosh. Les applications Java s'exécutent sur de nombreux systèmes d'exploitation hôte, dont quelques-uns disposent déjà de technologies d'assistance. Pour que ces technologies d'assistance existantes fournissent un accès aux programmes écrits en JPL, elles nécessitent un pont entre elles dans leurs environnements natifs et la prise en charge de l'accessibilité Java disponible à partir de la machine virtuelle Java (Java VM). Ce pont a une extrémité dans la machine virtuelle Java et l'autre extrémité sur le système d'exploitation natif. Il sera donc légèrement différent selon la plate-forme à laquelle il est relié. Sun développe actuellement les côtés JPL et Win32 de ce pont.

Afficher

Pour augmenter la visibilité sur l'écran de votre ordinateur, vous pouvez ajuster les options suivantes :

Style et couleur de la police et taille des éléments

Vous permet de choisir la couleur, la taille de la police ainsi que d'autres combinaisons visuelles.

Résolution d'écran

Vous permet de modifier le nombre de pixels pour agrandir des objets à l'écran.

Largeur et fréquence de clignotement du curseur

Vous permet de rendre le curseur plus facile à trouver ou de réduire son clignotement.

Taille de l'icône

Vous permet d'agrandir les icônes pour une meilleure visibilité ou de les réduire pour un gain d'espace de l'écran.

Schémas de contraste élevés

Vous permet de sélectionner des combinaisons de couleur plus faciles à afficher.

Son

Utilisez le son comme alternative visuelle ou pour rendre les sons de l'ordinateur plus faciles à entendre ou à distinguer en ajustant les options suivantes :

Volume

Vous permet de d'augmenter ou de réduire le son de l'ordinateur.

Synthèse vocale

Vous permet d'entendre des options de commande et du texte lu à haute voix.

Avertissements

Vous permet d'afficher des avertissements visuels.

Avis

Fournit des signaux visuels ou sonores lorsque les fonctionnalités d'accessibilité sont activées ou désactivées.

Schémas

Vous permet d'associer des sons d'ordinateur à des événements système spécifiques.

Légendes

Vous permet d'afficher des légendes pour la voix et les sons.

Clavier

Vous pouvez effectuer les ajustements de clavier suivants :

Vitesse de répétition

Vous permet de définir la rapidité de répétition d'un caractère lorsque vous cliquez sur une touche.

Bips

Vous permet d'entendre des bips lorsque vous appuyez sur certaines touches.

Touches collées

Permet à ceux qui tapent d'une main ou d'un doigt de choisir des dispositions de clavier alternatives.

Souris

Vous pouvez utiliser les options suivantes afin de rendre votre souris plus rapide et plus facile à utiliser :

Vitesse du double-clic

Vous permet de choisir la rapidité du clic du bouton de la souris avant d'effectuer une sélection.

Verrouillage du clic

Vous permet de sélectionner ou d'effectuer un glisser-déplacer sans avoir à maintenir le bouton de la souris enfoncé.

Inverser l'action

Vous permet d'inverser les fonctions contrôlées par les touches de souris gauche et droite.

Fréquence de clignotement

Vous permet de choisir la rapidité de clignotement du curseur ou de le faire clignoter ou pas.

Options du pointeur

Permet d'effectuer les actions suivantes :

- Masquage du pointeur pendant la saisie
- Affichage de l'emplacement du pointeur
- Définissez la vitesse à laquelle le pointeur se déplace à l'écran
- Choisissez la taille et la couleur du pointeur pour une meilleure visibilité
- Déplacez le pointeur vers un emplacement par défaut dans une boîte de dialogue

Raccourcis clavier

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis claviers que CA Service Desk Manager prend en charge :

Clavier	Description
Ctrl+X	Couper
Ctrl+C	Copier
Ctrl+K	Rechercher suivant
Ctrl+F	Rechercher et remplacer
Ctrl+V	Coller
Ctrl+S	Enregistrer
Ctrl+Maj+S	Enregistrer tout
Ctrl+D	Supprimer la ligne
Ctrl+Droite	Mot suivant
Ctrl+flèche descendante	Défilement de la ligne vers le bas
End	Fin de ligne