

CA Service Desk Manager

Note di rilascio

r12,5



La presente documentazione ed ogni relativo programma software di ausilio (di seguito definiti "Documentazione") vengono forniti unicamente a scopo informativo e sono soggetti a modifiche o ritiro da parte di CA in qualsiasi momento.

La Documentazione non può essere copiata, trasferita, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA. La Documentazione è di proprietà di CA e non può essere divulgata dall'utente o utilizzata se non per gli scopi previsti in uno specifico accordo di riservatezza tra l'utente e CA.

Fermo restando quanto sopra, gli utenti licenziatari del software della Documentazione, hanno diritto di effettuare un numero ragionevole di copie della suddetta Documentazione per uso personale e dei propri dipendenti, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto ad effettuare copie della Documentazione è limitato al periodo di durata della licenza per il prodotto. Qualora a qualsiasi titolo, la licenza dovesse essere risolta da una delle parti o qualora la stessa dovesse giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie, anche parziali, del software sono state restituite a CA o distrutte.

FATTO SALVO QUANTO PREVISTO DALLA LEGGE VIGENTE, QUESTA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "AS IS" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUDENDO, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ AD UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DI ATTIVITÀ, PERDITA DEL VALORE DI AVVIAMENTO O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

La presente Documentazione viene fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2009 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, le denominazioni sociali, i marchi di servizio e i loghi citati in questa pubblicazione sono di proprietà delle rispettive società.

Riferimenti ai prodotti CA

La presente documentazione fa riferimento ai seguenti prodotti CA:

- CA Advantage™ Data Transformer (ADT)
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- CA Cohesion® Application Configuration Manager (CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
- Database di gestione CA (MDB)
- CA Management Portal
- CA Unicenter NSM (Network and Systems Management)
- Portale CA
- CA Remote Control Manager (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- Gestione dei servizi CA
- CA Siteminder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow
- CA UAPM (Unicenter Asset Portfolio Management)

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione	13
Argomenti trattati in questo documento	13
Supporto internazionale	13
Trovare informazioni sulle indicazioni sui prodotti	14
 Capitolo 2: Nuove funzionalità, miglioramenti e correzioni	 17
Nuove funzionalità principali	17
Modifiche alle funzioni	19
Modifiche dell'integrazione prodotti	20
Supporto per FIPS 140-2	21
Gestione della conoscenza	21
Miglioramenti della notifica di Gestione della conoscenza	21
Relazioni dei collegamenti al documento	22
Miglioramenti della protezione	22
Tracciamento delle attività di conoscenza e self-service	23
Gestione modifiche e configurazione	24
Assegnazione automatica basata sull'elemento della configurazione	24
Copia dell'elemento della configurazione	24
Riconciliazione elementi della configurazione	25
Finestre di manutenzione dell'elemento della configurazione	26
Visualizzatore dettagli dell'elemento della configurazione CMDBf	27
Conoscenza relativa all'elemento della configurazione	27
Miglioramenti del Visualizer	28
Miglioramenti dell'integrazione di CA APM	28
Incident and Problem Management	28
Miglioramenti amministrativi	29
Miglioramenti dell'analista	29
Trigger manuale delle assegnazioni automatiche	30
Flusso di lavoro di CA IT PAM	30
Miglioramenti del reporting di CA Business Intelligence	30
Funzione granulare	31
Tracciato dell'incidente	31
Risoluzioni di incidenti e richieste	32
Reimplementazione LREL	32
Caselle postali	35
Miglioramenti Multi-Tenancy	36
Miglioramenti delle notifiche	38

Tipi di disservizio	39
Calcolo priorità	39
Codici sintomo	40
Limiti del contatore	40
Miglioramenti del self-service	41
Tipi di gestione speciali	41
Controlli di attributo dipendenti e transizioni di stato	42
Risoluzione delle destinazioni e tempi di risposta	43
Condizioni d'uso	43
Automazione supporto	44
Licenza di Support Automation	44
Report predefiniti Support Automation	45
Miglioramenti della notifica di Support Automation	45
Assistenza in tempo reale	46
Correzioni pubblicate	47
Correzioni	48

Capitolo 3: Documentazione 53

Visualizzazione di CA Bookshelf	53
Nuove funzioni documentate	54
Modifiche apportate alla documentazione	54
Guide sospese	56

Capitolo 4: Informazioni di sistema 57

Sistemi operativi	57
Sistemi operativi IBM AIX	58
Sistemi operativi Microsoft Windows	59
Sistemi operativi Redhat Enterprise Linux	60
Sistemi operativi Sun Solaris	60
Sistemi operativi Novell SuSE Linux (SLES)	61
Sistemi operativi VMware	62
Client Microsoft Windows	62
Client sistema operativo Apple Mac	63
Browser Web	63
Browser Web Mozilla Firefox	63
Browser Web Microsoft Internet Explorer	64
Browser Web Apple Safari	64
Server Web	64
Requisiti software per l'ambiente Runtime	64
DBMS (Sistemi di gestione database, Database Management Systems)	65
Requisiti di sistema	66

Requisiti della workstation dell'utente finale di Support Automation	67
Requisiti della workstation dell'analista di Support Automation	68
Requisiti del componente client di Support Automation	68
Requisiti del componente server di Support Automation	69
Requisiti hardware di FAST ESP	69
Requisiti di sistema di CA Business Intelligence	70
Requisiti del sistema CA IT PAM	71

Capitolo 5: Considerazioni sull'implementazione **73**

Trovare informazioni sull'aggiornamento e modifiche dello schema	73
Visualizzare la matrice di compatibilità prodotti	74
Trovare ambienti operativi supportati da ADT	74
Installazione di CA EEM senza la specifica di una variabile Java_Home	75
Variabili di ambiente Oracle	75
Supportare le finestre di cambiamento in un calendario dei cambiamenti personalizzato	76
Aggiornare le comunicazioni del server secondario per CA Workflow	77
Supporto titolari per CA IT PAM e Gestione dei servizi CA	77
Integrazione di CA Service Desk Manager e CA APM	78
Mantenere asset CA APM solo come asset	78
Integrazione di CA Wily e CA CMDB	79
Integrazione di CA CMDB e CA Cohesion	79
Messaggi di registro di CA IT PAM Orchestrator	79
Supporto per FAST	80

Capitolo 6: Problemi noti **81**

Errore di migrazione su Oracle 10g	81
Errore di configurazione su Oracle a 64 bit	81
Aggiornare Tomcat fornito con CA Service Desk Manager r11.2	82
Patch MDB 17261861 Oracle per Windows	83
Oracle e ricerca dei nomi dell'elemento della configurazione	83
Oracle 11g Release 1: Abilitazione delle funzionalità di ricerca con distinzione maiuscole/minuscole in CA Service Desk Manager	84
Caratteri supportati nel percorso di installazione	84
Virgola non supportata nei campi dei nomi	85
Compatibilità di GRLoader	85
La migrazione non esegue il backup dei file xlate collocati in <nxroot>/java/lib/GRLoader	86
Modalità di revisione dei file di registro	86
Il calcolo priorità genera un valore Urgenza dopo il salvataggio dei ticket self-service	87
Un messaggio di avviso viene visualizzato durante l'implementazione di CA Service Desk Manager ..	88
Impossibile avviare CA Service Desk Manager quando i prodotti CA che utilizzano versioni precedenti di eTPKI vengono installati dopo CA Service Desk Manager	89

Il software antivirus potrebbe ritardare l'avvio di CA Service Desk Manager	89
Stallo o errore di un LDAP che utilizza TLS in un server Windows AD	90
Errore di connessione dell'indirizzo IPV6	91
Errore di aggiornamento da Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer a CA Service Desk Manager 12.5	93
Impossibile installare o configurare CA Service Desk Manager in modo corretto su UNIX/Linux quando la directory di installazione contiene spazi	93
Errore di aggiunta del contatore a un modulo con più frame	94
Errore durante l'avvio di CA IT PAM Process Viewer da CA Service Desk Manager	94
Gli utenti possono modificare elementi della configurazione (Asset) creati con UAPM 11.3.4 quando l'opzione allow_unrestricted_asset_upd non è installata	95
Elementi della configurazione dipendenti appartenenti alla famiglia servizi non vengono visualizzati nell'utilità di pianificazione dei cambiamenti	96
Formato della data della scheda Controllo versione	96
Errore di ridefinizione del set di file della Guida	96
Valori nei campi monetari troncati alla virgola decimale	97
La ricerca di un documento contenente più spazi vuoti nel titolo può causare degli errori	97
L'accesso automatico a InfoView non riesce	98
Il server di gestione centrale (Central Management Server, CMS) non si avvia	99
Le pagine Admin o InfoView non vengono visualizzate correttamente dopo l'installazione	99
Impossibile passare da un database all'altro sul sistema aggiornato	100
I messaggi di avviso vengono visualizzati durante la generazione di classi stub con lo strumento AXIS WSDL2JAVA	100
I report Web Intelligence non vengono visualizzati sulla scheda Report con Firefox	101
Messaggi di errore della Guida in linea	101
L'elenco di valori di Crystal Reports non si aggiorna	101
Problemi di sincronizzazione di siti multipli durante l'utilizzo della combinazione di Windows e AIX	102
Gli attributi di riconciliazione dell'elemento della configurazione non riconoscono il titolare	103
In Internet Explorer viene visualizzato un messaggio di errore quando vengono avviati i client analista e utente finale Support Automation	103
Utenti inattivi di Support Automation impostati sul tipo di accesso Dipendente dopo la migrazione	104
I dati nei report Support Automation non possono essere raggruppati per categoria di ticket CA Service Desk Manager dopo la migrazione	104
Support Automation crea una cartella temporanea denominata CA-SupportBridge	105
Collegamenti Assistenza in tempo reale, Live Chat e Contatta analista mancanti	105
L'utente finale del client Web di Support Automation non si avvia	106
Elimina in un database CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 non esporta gli utenti inattivi	107
L'aggiornamento di CA Service Desk Manager non riesce se le impostazioni internazionali UTF-8 non sono installate	107
La ricerca EBR non visualizza i documenti consigliati	107
Impossibile esportare la pianificazione su Internet Explorer	108
L'ambiente Cygwin causa problemi di applicazione	108
Le definizioni del processo di CA Workflow non vengono importate automaticamente	108

L'accesso all'IDE di CA Workflow su Linux come utente diverso dall'utente principale determina l'impostazione di un URL non corretto	110
Installazione di ADT non riuscita	110
Problema di installazione di Federation Adapter	111
Messaggi di definizione duplicati	111
I caratteri grandi e molto grandi non vengono visualizzati in modo corretto in Internet Explorer 7 e 8	112
I caratteri grandi e molto grandi non vengono visualizzati in modo corretto in Firefox 3.0	113
Si verificano degli errori quando i dati CA Wily vengono caricati in CA CMDB	113
Impossibile avviare Dettagli struttura di CA Cohesion ACM per un elemento della configurazione della famiglia Servizio Enterprise	114
Colonna Titolare nell'elenco contatti	114
Multi-Tenancy e Visualizer	115
Prestazioni delle relazioni di Visualizer	115
Carattere di sottolineatura (_) nel nome server del visualizzatore	116
Definire le impostazioni internazionali del browser per Visualizer	116
Limitazioni di Firefox in Gestione della conoscenza	117
I documenti della conoscenza stampati contengono ampi spazi dopo la migrazione	117
La ricerca di nuove conoscenze dopo l'installazione di Gestione della conoscenza potrebbe non riuscire	118
Impossibile visualizzare un allegato della conoscenza di dimensioni zero	119
Impossibile avviare Oaserver se CA Service Desk Manager e FAST ESP sono installati sullo stesso server	119
L'installazione di FAST ESP non riesce a eseguire Windows.dst	120
Considerazioni sull'avvio e sull'arresto dei servizi FAST	122
Abilitare la registrazione del limite della licenza di QPS FAST ESP	123
Funzioni di evidenziazione testo e controllo ortografico su FAST ESP per le lingue cinese, giapponese e coreano	124
La licenza di FAST ESP supporta due query al secondo	124
Problema di disinstallazione di FAST su sistemi Linux	124
Disinstallazione manuale di CA Service Desk Manager	125
La migrazione non rimuove le opzioni della classe WorldView	126
JAWS e la modalità Auto Forms (Moduli automatici)	127
JAWS r10 e il tasto Tab	127
JAWS e Firefox 3.5.5	128
La lente di ingrandimento non viene evidenziata	128
Errori di libreria durante l'esecuzione delle utilità della riga di comando	128
Configurazione della pagina di accesso a InfoView	129
Opzioni dei report Web CA Business Intelligence	130
I risultati di ricerca potrebbero restituire un numero di documenti incorretto.	130
Problemi di localizzazione	130
Versioni localizzate su Windows	130

Il programma di installazione e i programmi di installazione dei componenti non sono tradotti in modo corretto	131
L'installazione di CA EEM non può essere completata su Windows 2008 SP2	131
Due collegamenti di menu Windows per la documentazione EEM e i termini di interfaccia	132
Tasti di scelta rapida non funzionanti nei menu di scelta rapida	132
Report non tradotti in modo corretto	133
Alcuni valori nell'Elenco opzioni non vengono tradotti	133
Parole non significative localizzate	133
Il nome alias non è localizzato	134
8.3 Creazione dei nomi file e supporto caratteri estesi	134
Icona della tabella visualizzata in modo incorretto	135
Caratteri speciali per le lingue latine, il giapponese e il cinese non visualizzati nelle utilità della riga di comando	135
Gli strumenti della riga di comando producono stringhe in modo errato in Windows	136
Il controllo ortografico non funziona come previsto	136
Vengono visualizzate solo le province di USA e Canada per tutte le versioni localizzate	137
Caratteri non visualizzati nell'installazione e configurazione Linux SuSE	137
Tasti di scelta rapida definiti come (\$)	137
Caratteri non convertiti durante l'aggiornamento	138
Oggetto del messaggio di posta elettronica non tradotto	138
Il Calendario di CA CMDB Visualizer non traduce il mese e il giorno	138
Il formato della data di CA CMDB Visualizer non può essere localizzato in giapponese e cinese	138
Le definizioni di processo dell'IDE di CA Workflow vengono visualizzate in inglese	138
Le pagine della sessione di assistenza dell'utente finale di Support Automation vengono visualizzate in inglese	139
Impostazioni di analisi di Ricerca della conoscenza impostate nelle versioni localizzate	139
Installazioni guidate di CA Business Intelligence parzialmente tradotte nella versione giapponese	140
Nessun report di CA Service Desk compare in InfoView dopo l'installazione di CA Business Intelligence	140
Caratteri giapponesi illeggibili vengono visualizzati nei report PDF durante l'esportazione da BusinessObjects InfoView	140
Web Screen Painter mostra stringhe in inglese in Modalità progetto	141
Problemi relativi alla documentazione	141
Guida in linea - Creazione di un tipo di gestione speciale	142
Guida in linea - L'attivazione dell'assegnazione automatica si applica solo all'assegnazione automatica basata sulla posizione	142
Guida all'amministrazione - La scheda Versione visualizza informazioni sull'itinerario di controllo CA APM di tutte le famiglie	144
Guida all'amministrazione - Come utilizzare le impostazioni predefinite TextAPI delle regole della casella di posta e le impostazioni di API di testo - Ignora elementi in entrata	144
Guida all'amministrazione - Come creare una regola della casella di posta che corrisponde a ogni messaggio in entrata	146
Guida all'amministrazione - Funzioni PDM	146

Guida all'implementazione - Installazione dell'MDB su Oracle (Windows)	147
Guida all'implementazione - Installazione di CA EEM	150
Guida all'implementazione di AIX (server primario) e di Java Runtime Environment (JRE)	151
Appendice A: Funzionalità per l'accesso facilitato	153
Miglioramenti del prodotto	153

Capitolo 1: Introduzione

CA Service Desk Manager r12,5.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Argomenti trattati in questo documento](#) (a pagina 13)

[Supporto internazionale](#) (a pagina 13)

[Trovare informazioni sulle indicazioni sui prodotti](#) (a pagina 14)

Argomenti trattati in questo documento

Questo documento tratta dei requisiti di sistema, delle considerazioni sull'installazione e in generale sull'implementazione, della documentazione e di informazioni su come contattare il supporto tecnico di CA per l'installazione e l'utilizzo di CA Service Desk Manager. Inoltre, questo documento fornisce informazioni generali sui miglioramenti di CA Service Desk Manager e le modifiche delle funzionalità in questa versione.

Nota: al momento della pubblicazione, CA Service Desk Manager r12,5 supporta i sistemi operativi e i software di terze parti elencati in questo documento. For assistance, contact Technical Support at <http://ca.com/support>. Per istruzioni complete sull'installazione, vedere la *Guida all'implementazione* dei supporti di installazione. Per informazioni complete sull'aggiornamento, consultare la pagina di informazioni sull'aggiornamento di CA Service Desk Manager presso support.ca.com.

Ulteriori informazioni:

[Trovare informazioni sull'aggiornamento e modifiche dello schema](#) (a pagina 73)

Supporto internazionale

Un prodotto internazionalizzato è un prodotto in lingua inglese che viene eseguito correttamente sulle versioni in lingua locale del sistema operativo e sui prodotti di terzi richiesti e supporta i dati in input e in output in lingua locale. I prodotti internazionalizzati sono anche in grado di specificare le convenzioni della lingua locale per quanto riguarda i formati di data, ora, valuta e numeri.

Un prodotto tradotto (a cui si fa riferimento anche come prodotto localizzato) è un prodotto internazionalizzato che include il supporto per la lingua locale per l'interfaccia utente, la Guida in linea e altra documentazione del prodotto, nonché il supporto per le impostazioni predefinite della lingua locale per quanto riguarda i formati di data, ora, valuta e numeri.

Oltre alla lingua inglese di CA Service Desk Manager, CA supporta solo le lingue elencate nella seguente tabella.

Contatto oggetto	Internazionalizzate	Tradotte
Brasiliano	Sì	No
Cinese semplificato	Sì	No
Cinese tradizionale	Sì	No
Francese	Sì	No
Tedesco	Sì	No
Italiano	Sì	No
Giapponese	Sì	No
Coreano	Sì	No
Spagnolo	Sì	No

Trovare informazioni sulle indicazioni sui prodotti

Le indicazioni sul prodotto CA Service Desk Manager descrivono gli sviluppi generali del prodotto di CA e forniscono informazioni che possono contribuire alla pianificazione e alla gestione dell'implementazione di CA Service Desk Manager. Per esempio, le indicazioni sul prodotto forniscono le seguenti informazioni:

- Funzioni e caratteristiche previste
- Annunci di cessione del servizio
- Versioni temporanee
- Componenti di CA Service Desk Manager
- Funzioni e caratteristiche rimosse
- Sviluppi del prodotto
- Cambiamenti previsti come rimozione di funzioni e caratteristiche

Per trovare le indicazioni sul prodotto di CA Service Desk Manager

1. Aprire un browser e andare all'indirizzo <http://support.ca.com>.
Verrà visualizzata la pagina del supporto in linea di CA.
2. Effettuare l'accesso al supporto in linea di CA.
3. Selezionare CA Service Desk Manager dall'elenco a discesa della pagina di supporto in base al prodotto per la selezione dei prodotti.
Viene visualizzata la pagina di CA Service Desk Manager.
4. Scorrere in basso la sezione Stato prodotto, e fare click sul collegamento Indicazioni del prodotto di CA Service Desk Manager.
Compaiono le indicazioni del prodotto di CA Service Desk Manager.

Capitolo 2: Nuove funzionalità, miglioramenti e correzioni

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Nuove funzionalità principali](#) (a pagina 17)
[Modifiche alle funzioni](#) (a pagina 19)
[Modifiche dell'integrazione prodotti](#) (a pagina 20)
[Supporto per FIPS 140-2](#) (a pagina 21)
[Gestione della conoscenza](#) (a pagina 21)
[Gestione modifiche e configurazione](#) (a pagina 24)
[Incident and Problem Management](#) (a pagina 28)
[Automazione supporto](#) (a pagina 44)
[Correzioni pubblicate](#) (a pagina 47)
[Correzioni](#) (a pagina 48)

Nuove funzionalità principali

CA Service Desk Manager r12,5 fornisce le seguenti funzioni chiave:

- Amministrazione granulare
- Potenziamento della funzione multi-tenancy con l'inclusione di un modello di gerarchia dei titolari di e sottotitolari
- Integrazione e notifica di e-mail migliorate
- Gestione controllo transizione di stato
- Riconciliazione dell'elemento della configurazione migliorata
- Automatizzazione aumentata per migliorare l'allineamento ITIL v3
- Chiusura automatica di incidenti risolti
- Modelli destinazione servizio
- Tecnologia allineata tra i componenti
- Allineamento con CA IT PAM migliorato
- Miglioramenti di Support Automation
- Miglioramenti dell'interfaccia utente

Ulteriori informazioni:

[Miglioramenti amministrativi](#) (a pagina 29)

[Miglioramenti Multi-Tenancy](#) (a pagina 36)

[Caselle postali](#) (a pagina 35)

[Miglioramenti delle notifiche](#) (a pagina 38)

[Controlli di attributo dipendenti e transizioni di stato](#) (a pagina 42)

[Riconciliazione elementi della configurazione](#) (a pagina 25)

[Flusso di lavoro di CA IT PAM](#) (a pagina 30)

[Risoluzione delle destinazioni e tempi di risposta](#) (a pagina 43)

[Modifiche dell'integrazione prodotti](#) (a pagina 20)

[Automazione supporto](#) (a pagina 44)

[Miglioramenti dell'analista](#) (a pagina 29)

Modifiche alle funzioni

Le seguenti funzioni di CA Service Desk Manager, CA CMDB e Support Automation sono cambiate nella versione r12,5:

- Strumenti della conoscenza di CA Service Desk Manager
 - Gli Strumenti della conoscenza sono stati rinominati Gestione della conoscenza.
 - L'anteprima delle immagini non è disponibile dopo aver inserito un'immagine nel documento o nel modello nell'editor HTML.
- Analisi impatto cambiamento (CIA)

CA CMDB e CA CMDB Visualizer sostituiscono le funzionalità di CIA. Il componente CIA viene rimosso.
- Automazione risoluzione automatica

Support Automation ha cessato di supportare l'Automazione di risoluzione automatica.
- TConnect

Gli analisti di Support Automation non possono avviare sessioni di assistenza (TConnect). Il programma di installazione dell'utente finale Support Automation è disponibile ma la sessione di assistenza Support Automation viene sempre stabilita in seguito all'accesso dell'utente finale a CA Service Desk Manager e all'avvio del client dell'utente finale Support Automation dall'interfaccia di CA Service Desk Manager.
- Funzioni del framework di scripting di Support Automation

Le funzioni del framework di scripting seguenti sono diventate obsolete in questa versione di CA Service Desk Manager:

 - SetLoginField
 - GetLoginField
 - SetProfileField
 - GetProfileField
 - AddKeyword
 - AssignToCategory
- Proprietà di sistema Support Automation

Le proprietà di sistema seguenti sono diventate obsolete in questa versione di CA Service Desk Manager:

 - system.selfServe.maxScriptsAllowed
 - system.selfServe.maxSessionTimeAllowed
- Server FAX

CA Service Desk Manager non supporta più FAXserve. Cheyenne FAXserve non è più disponibile come prodotto.

Ulteriori informazioni:

[Gestione della conoscenza](#) (a pagina 21)

[Automazione supporto](#) (a pagina 44)

Modifiche dell'integrazione prodotti

Le seguenti integrazioni di CA Service Desk Manager, Support Automation, CA CMDB, CA APM e CA Service Management sono cambiate nella versione r12,5:

- CA Support Automation

CA Support Automation non è più disponibile in ambiente stand-alone. Le funzionalità di Support Automation sono comprese nell'installazione di CA Service Desk Manager. La configurazione di CA Service Desk Manager abilita Support Automation di default.

Nota: non è più possibile utilizzare divisioni in Support Automation, è necessario convertirle in titolari. Migrare le divisioni prima di abilitare Support Automation in CA Service Desk Manager. Per ulteriori informazioni sulla migrazione delle divisioni ai titolari, consultare la *Guida all'implementazione*.

- CA CMDB

CA CMDB non è più disponibile in ambiente stand-alone. Tuttavia, durante l'installazione di CA Service Desk Manager è possibile specificare se migrare un'implementazione stand-alone di CA CMDB a CA Service Desk Manager.

- CA APM

CA Service Desk Manager e CA APM hanno in comune etichette di attributo per elementi della configurazione/assets che gestiscono entrambi i prodotti.

- CA Service Management

Gli utenti di CA Service Management r12.5 possono accedere al prodotto direttamente tramite l'interfaccia di CA Service Desk Manager. Gli amministratori devono configurare CA Service Desk Manager per fornire questo accesso.

Nota: per informazioni sull'integrazione di CA Service Management con CA Service Desk Manager, consultare la documentazione di CA Service Management.

- Punto di ingresso singolo

Il punto di ingresso singolo fornisce una pagina di ingresso comune per CA Service Desk Manager e CA Service Management, basata sulla pagina self-service Dipendente di CA Service Desk Manager. Quando CA Service Desk Manager e Gestione dei servizi CA sono integrati nello stesso ambiente di produzione il punto di ingresso singolo è l'interfaccia self-service di CA Service Desk Manager.

Nota: per informazioni circa la configurazione del Punto di ingresso singolo, consultare la *Guida all'implementazione*.

Supporto per FIPS 140-2

La Federal Information Processing Standard (FIPS) Pubblicazione 140-2 (FIPS PUB 140-2) è uno standard di sicurezza informatica del governo statunitense, utilizzata per accreditare moduli crittografici. Il National Institute of Standards and Technology (NIST) distribuisce e mantiene lo standard.

CA Service Desk Manager supporta tecniche conformi al FIPS per la crittografia. CA Service Desk Manager è conforme al FIPS 140-2 mediante l'uso di CA eTrust PKI versione 3.2.1 (minimo). Queste librerie dell'applicazione utilizzano RSA Crypto-C ME 2.0, conforme al FIPS.

Gestione della conoscenza

CA Service Desk Manager r12,5 fornisce nuove funzioni per Gestione della conoscenza. Queste funzioni aiutano gli amministratori e gli utenti finali a gestire i documenti della conoscenza nel proprio ambiente. Per esempio, è possibile collegare documenti della conoscenza i relazioni padre-figlio.

Miglioramenti della notifica di Gestione della conoscenza

Le notifiche di Gestione della conoscenza sono migliorate nei seguenti aspetti:

- I dati di notifica di Gestione della conoscenza da una versione precedente, come r12.0 e r12.1, utilizzano il motore di notifica di CA Service Desk Manager dopo l'aggiornamento alla versione r12,5 per aiutare gli amministratori a gestire le notifiche della conoscenza.

Nota: i dati nella tabella *KT_REPORT_CARD* non vengono migrati alla versione r12,5.

- Gli amministratori possono visualizzare le seguenti informazioni sulla conoscenza trasmesse dagli utenti nel loro ambiente:
 - La percentuale di documenti inviati che sono stati pubblicati negli ultimi 365 giorni. Per esempio, questa informazione può aiutare gli amministratori a determinare problemi comuni e a risolverli.
 - Il numero medio di visite alla pagina negli ultimi 365 giorni per documenti inviato. Per esempio, questa informazione può aiutare gli amministratori a determinare quali documenti vengono visualizzati più frequentemente dagli utenti.
 - Il voto medio su un documento della conoscenza negli ultimi 365 giorni. Per esempio, questa informazione può aiutare gli amministratori a determinare quali documenti ricevono un voto più alto dagli utenti per la soluzione di problemi comuni.
- Per gestire le interazioni tra gli analisti e gli utenti nell'ambiente della conoscenza, gli amministratori possono usare l'oggetto predefinito di attività di notifica della scheda Report della conoscenza, le regole di notifica, le macro e i modelli di messaggio.

Relazioni dei collegamenti al documento

I documenti della conoscenza sono collegati nelle seguenti relazioni:

- Gli utenti possono collegare documenti della conoscenza come documento padre o figlio per creare relazioni padre-figlio.
- Gli utenti possono collegare documenti della conoscenza a specifici titolari o titolari multipli.
- Gli amministratori possono aggiungere tag per i collegamenti aggiuntivi a modelli di documenti della conoscenza CA Service Desk r12.0 dopo aver aggiornato CA Service Desk Manager alla versione r12,5.
- Le modifiche agli oggetti collegati compaiono nella cronologia del documento.

Miglioramenti della protezione

Le impostazioni di protezione e di permessi di Gestione della conoscenza sono stati migliorati nel modo seguente:

- Gli analisti e gli utenti finali possono solo accedere ai documenti della conoscenza e alle categorie della conoscenza per le quali hanno il permesso quando utilizzano le domande frequenti, la ricerca e i documenti correlati.

La partizione di dati limita i gruppi di gestione e i permessi di ruolo.

- Gli amministratori possono impostare i permessi per documenti della conoscenza e categorie della conoscenza in base ai gruppi e ai ruoli di CA Service Desk Manager.
- Gli utenti privilegiati possono creare e modificare documenti della conoscenza e le categorie della conoscenza quando le selezioni di permessi sono vuote.

Nelle precedenti versioni di CA Service Desk Manager, per poter garantire accesso in scrittura un analista doveva specificare almeno un gruppo di utenti nella scheda permessi per i permessi in scrittura in una categoria. La versione r12,5 permette una selezione vuota di permessi in scrittura.

Tracciamento delle attività di conoscenza e self-service

CA Service Desk Manager mantiene traccia delle attività di conoscenza e self-service nel modo seguente:

- Gli amministratori possono visualizzare le azioni tracciate dal Profilo rapido e dal record di contatto dell'utente finale.
- Gli amministratori possono mantenere traccia degli eventi di controllo di stato, ad esempio ogni volta che un utente finale apre un ticket, con un collegamento al ticket.
- Gli utenti privilegiati mantengono traccia del tipo di titolare e di accesso dell'utente, la cui attività ha creato l'evento.
- Gli utenti privilegiati monitorizzano l'attività del titolare a scopo di reporting.
- Gli amministratori mantengono traccia della durata di visualizzazione di un utente, con un collegamento al documento.
- Gli amministratori mantengono traccia dei documenti della conoscenza che vengono stampati o inviati via e-mail ad altri utenti finali.
- Gli amministratori mantengono traccia del numero di versione di un documento della conoscenza per confrontare ciascuna versione.
- Gli amministratori possono modificare la variabile `@NX_EVENT_LOG_EXCLUDE` nel file `NX.env` per personalizzare ulteriori esclusioni al registro di eventi in questa versione.

Note: Gli eventi sono immagazzinati nella tabella `event_log`. Per ulteriori informazioni sulle esclusioni del registro di eventi, consultare la *Guida all'implementazione*.

- Gli amministratori archiviano ed eliminano i dati di registro utilizzando la regola predefinita *Event Log*.

Gestione modifiche e configurazione

CA Service Desk Manager r12,5 fornisce nuove funzioni per la Gestione modifiche e configurazione. Queste funzioni aiutano gli amministratori e gli utenti finali a gestire le modifiche. Per esempio, è possibile visualizzare tutte le finestre di manutenzione associate con un elemento della configurazione.

Assegnazione automatica basata sull'elemento della configurazione

Le assegnazioni automatiche basate sull'elemento della configurazione consentono di creare assegnazioni specifiche di gruppi applicabili a scenari specifici. È possibile specificare che per ticket di richiesta/incidente/problema aperti per un'area particolare, il valore di un attributo dell'elemento della configurazione associato con il ticket ne controlla l'assegnazione.

Assegnazioni basate su elementi della configurazione e assegnazioni automatiche basate sulla località rappresentano opzioni esclusive perché è possibile selezionare un solo algoritmo da utilizzare in un'area di richiesta/incidente/problema. Sia la modalità di assegnazione automatica basata sugli elementi della configurazione che quella basata sulla posizione servono per assegnare ticket al momento della creazione; tuttavia, l'assegnazione automatica basata sugli elementi della configurazione è differente in quanto riassegna anche i ticket ogniqualvolta cambia la Richiesta/Incidente/Area di problema di un ticket o elemento della configurazione.

Copia dell'elemento della configurazione

È possibile copiare un elemento della configurazione e i suoi attributi per creare un elemento della configurazione con un nome diverso. Le relazioni di elementi della configurazione esistenti (per esempio, una relazione padre/figlio) sono sempre incluse nell'elemento della configurazione copiato. In alternativa è possibile includere le relazioni di business management dell'elemento della configurazione (per esempio, relazioni all'elemento della configurazione padre e figlio nella scheda Analisi impatto) nell'elemento della configurazione copiato.

Nota: è possibile copiare elementi della configurazione utilizzando la scheda Service Desk, in base al proprio ruolo.

Riconciliazione elementi della configurazione

CA Service Desk Manager migliora la riconciliazione degli elementi della configurazione. Gli amministratori possono eseguire le seguenti operazioni:

- Prova di elementi della configurazione e transazioni di relazioni prima dell'esecuzione. Dopo che gli elementi della configurazione sono in fase di prova, è possibile usare l'interfaccia Web di CA Service Desk Manager o codice SQL nativo per modificare gli elementi della configurazione e le relazioni.
- Convalida di elementi della configurazione e transazioni di relazioni per evitare duplicati. È possibile visualizzare ciascuna transazione e gli elementi della configurazione potenziali e riconciliare la transazione manualmente per gli elementi della configurazione di destinazione come segue:
 - Elencare elementi della configurazione potenziali nel CMDB che possono applicarsi alla transazione.
 - Disattivare le file dal TWA mediante l'interfaccia Web.
 - Disattivare le file dal TWA mediante GRLoader.

Nota: non è necessario cancellare le righe nell'interfaccia Web, in quanto segnarle come Inattive le rimuove dal processo di General Resource Loader (GRLoader) e dalla visualizzazione online.

- Visualizzare e gestire elementi della configurazione correlati una sola volta.
Non è necessario modificare ciascun elemento della configurazione ripetutamente dopo operazioni di importazioni multiple. È possibile, ad esempio, effettuare le seguenti operazioni:
 - Identificare elementi della configurazione e transazioni ambigui confrontandone le caratteristiche identificative.
 - Sospendere ogni elemento della configurazione indesiderato.
 - Specificare gli elementi della configurazione di destinazione per ogni transazione ambigua.
 - Implementare archiviazione/eliminazione per transazioni Inattive o riuscite.
- Archiviare ed eliminare le aree di lavoro di informazioni obsolete.

Finestre di manutenzione dell'elemento della configurazione

CA Service Desk Manager fornisce funzionalità aggiuntive di Gestione Cambiamento per finestre di manutenzione come segue:

- Definizioni globali o non-globali

È possibile associare un elemento della configurazione con una o più finestre di manutenzione non-globali. Quando si modifica un'impostazione globale o non-globale, i messaggi comunicano le conseguenze della modifica dell'impostazione. Per esempio, se si tenta di cambiare una finestra di manutenzione da non-globale a globale, il sistema può avvertire che la finestra è associata a uno o più elementi della configurazione.

Nota: le finestre di blackout possono solo essere globali.

- Associazioni di elementi della configurazione

È possibile visualizzare un report che mostra tutte le finestre di manutenzione associate a un elemento della configurazione. È possibile anche visualizzare tutti gli elementi della configurazione che sono associati a una particolare finestra di manutenzione.

- Elementi di configurazione associati a un ordine di cambiamento

Vengono visualizzati tutti gli elementi di configurazione associati a un ordine di cambiamento e ai relativi servizi dipendenti nell'utilità di pianificazione dei cambiamenti. Vengono ora visualizzati gli elementi di configurazione correlati appartenenti alle famiglie Servizio Enterprise e Servizio.

Visualizzatore dettagli dell'elemento della configurazione CMDBf

CA Service Desk Manager fornisce il visualizzatore di dettagli elemento della configurazione di CMDBf per mostrare i risultati di federazione di elementi della configurazione in Management Data Repositories (MDR) come segue:

- In una pagina di Dettagli elemento configurazione (o il menù collegamento elementi della configurazione sull'Elenco elementi della configurazione), fare click su Visualizzatore CMDBf per consultare gli attributi degli elementi della configurazione di CMDB e MDR federati in parallelo.
- Nella pagina Visualizzazione federati, fare click su Recupera per aggiornare le informazioni da uno dei MDR.

Questa operazione richiede MDR che supportano CMDBf. Configurare i CMDBf Endpoints di MDR per mostrare i loro risultati nella Visualizzazione federati.

Per una migliore leggibilità, i file metadata CA CMDB possono riconciliare i nomi di attributi MDR e i nomi di attributi CA CMDB.

Nota: per ulteriori informazioni sulla configurazione di MDR, consultare la *Guida all'implementazione*. Per ulteriori informazioni sulla riconciliazione, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Conoscenza relativa all'elemento della configurazione

È possibile visualizzare le seguenti informazioni relative all'elemento della configurazione che l'archivio della conoscenza immagazzina come documenti della conoscenza:

- Elementi della configurazione individuali.
- Classe dell'elemento della configurazione—Le classi identificano categorie generiche di elementi della configurazione che si applicano all'azienda, quali modem, router, ripetitore e ponte.
- Famiglia dell'elemento della configurazione—Le famiglie sono categorie ampie di elementi della configurazione come hardware, software e servizi. Ad esempio, la famiglia hardware può contenere classi quali modem, router, ripetitori e bridge. Le famiglie consentono di classificare gli elementi della configurazione per tipo e di assegnare a ciascuno degli attributi.

- Modello dell'elemento della configurazione—I modelli contengono informazioni specifiche sui prodotti forniti all'azienda da un produttore. Ad esempio, è possibile definire come produttore una specifica società di software. Quindi, è possibile definire come modello ogni applicazione fornita all'azienda da tale società.

La pagina di Dettagli dell'elemento della configurazione permette di visualizzare informazioni correlate. Questa pagina comprende la scheda Conoscenza che elenca collegamenti a documenti della conoscenza correlati all'elemento della configurazione.

Miglioramenti del Visualizer

CMDB Visualizer offre i miglioramenti illustrati di seguito:

- Il ruolo dell'utente di CA Service Desk Manager determina la funzionalità disponibile. All'avvio di Visualizer, ogni modifica di ruoli CA Service Desk Manager o gruppi di funzioni avviene in modo trasparente.
- Il nuovo filtro Causa-effetto elementi della configurazione integrato combina i risultati di Causa radice e Analisi di impatto.
- Significativo miglioramento nei grafici. Inoltre, è possibile utilizzare la funzione Annulla per interrompere i grafici.

Miglioramenti dell'integrazione di CA APM

L'integrazione di CA Service Desk Manager e CA APM è stata migliorata per fornire quanto segue:

- Etichette di attributo condivise per elemento della configurazione/asset che sono gestite da entrambi i prodotti.
- Ulteriori attributi di contatto di CA APM per gli elementi della configurazione di CA Service Desk Manager sono disponibili nella pagina Dettagli elemento della configurazione, scheda Contatti.

Incident and Problem Management

CA Service Desk Manager r12,5 fornisce nuove funzioni che aiutano a gestire ticket di incidenti e problemi. Per esempio, il calcolo priorità permette di gestire i ticket in base agli scenari di business. In un altro esempio, la chiusura automatica di ticket CA Service Desk Manager permette di snellire la gestione dei ticket.

Miglioramenti amministrativi

L'interfaccia amministrativa di CA Service Desk Manager è migliorata nelle seguenti aree:

- Gli Amministratori possono usare un'impostazione configurabile per permettere la chiusura automatica di ticket CA Service Desk Manager. Quando lo stato di un ticket viene impostato su Risolto, il ticket viene chiuso automaticamente entro il numero di ore lavorative specificate. La notifica attività di Chiusura automatica inviata all'utente finale mostra il numero di ore lavorative rimanenti prima che il ticket venga chiuso. Il numero di ore è configurabile e specifico del titolare. Se lo stato viene modificato prima della scadenza del numero di ore configurabile, la chiusura del ticket viene annullata.
- Quando viene generata un'attività per un ticket CA Service Desk Manager, gli amministratori possono propagare l'attività a uno o più ticket correlati. Ad esempio, un record Problema creato da un Incidente può aggiornare il record Incidente una volta risolto il Problema. Quando è in corso l'attività, si genera un registro di attività per il ticket correlato. I registri attività vengono propagati a ticket correlati basati sulle proprietà impostate all'interno di ciascuna notifica di attività. Gli attributi dei ticket correlati non vengono modificati.

Miglioramenti dell'analista

L'interfaccia analista di CA Service Desk Manager è migliorata nelle seguenti aree:

- Il nome di ciascuna colonna nella prima riga delle pagine Elenco ricerca di CA Service Desk Manager include un'opzione che permette agli utenti di disporre tali colonne in ordine ascendente o discendente. È possibile abilitare o disabilitare l'ordinamento delle colonne nei moduli elenco utilizzando Progettazione elenco in Web Screen Painter.
- Gli utenti possono esportare i risultati elenco in Excel per l'utilizzo al di fuori di CA Service Desk Manager facendo click sul pulsante Esporta nei moduli ricerca elenco. È possibile realizzare le seguenti operazioni per gestire i file esportati:
 - Limitare il numero di righe da esportare usando l'opzione Export_Max_Fetch_Rows in Gestione opzioni.
 - Specificare le proprietà da esportare per controllare il formato e le informazioni dell'intestazione per ogni colonna nell'elenco utilizzando Progettazione elenco Designer in Web Screen Painter.

Trigger manuale delle assegnazioni automatiche

È possibile configurare CA Service Desk Manager in modo da lasciare agli analisti il trigger manuale dell'assegnazione automatica di attività dai ticket. Per esempio, se un ticket è stato categorizzato erroneamente alla sua creazione, il ticket è quindi assegnato al gruppo e alla persona sbagliati. Dopo aver modificato il ticket per specificare il gruppo corretto, gli analisti possono fare click sul bottone Auto Assegna per attivare l'assegnazione automatica dell'attività in base alle informazioni corrette del ticket.

Il registro di attività registra le attività di assegnazione e mantiene traccia degli indicatori chiave di rendimento (KPI). Queste informazioni aiutano i responsabili a comprendere il numero di ticket che sono categorizzati erroneamente e identificare gli analisti che eventualmente evitano il lavoro eseguendo con frequenza l'assegnazione automatica dei ticket.

Flusso di lavoro di CA IT PAM

CA IT PAM permette di mantenere traccia delle attività amministrative su hardware e software in ambienti IT aziendali. Insieme alla possibilità di automatizzare attività, CA IT PAM gestisce le interazioni utente, come approvazione e notifiche per conformità e accuratezza all'interno di ambienti di produzione. Queste caratteristiche rendono CA IT PAM un candidato ideale per la gestione del flusso di lavoro in tutta l'organizzazione IT.

Da CA Service Desk Manager, gli utenti selezionano ticket con un'istanza di processo CA IT PAM. Gli utenti possono effettuare l'accesso al server CA IT PAM per visualizzare e approvare attività flusso di lavoro. Quando cambia lo stato dell'istanza di processo CA IT PAM, le informazioni compaiono sulla scheda Attività flusso di lavoro del ticket.

Miglioramenti del reporting di CA Business Intelligence

Il reporting di CA Business Intelligence è stato migliorato nelle seguenti aree:

- Gli amministratori e i gestori possono monitorare le operazioni giornaliere di CA Service Desk Manager per tutti i tipi di ticket (richiesta/incidente/problema, ordine di cambiamento, o questione) utilizzando la dashboard di reporting in BusinessObjects InfoView (InfoView). Ciascun report contiene informazioni analitiche sulle migliori prestazioni su ticket attivi, in modo da poterne seguire l'andamento. È possibile lavorare con report di dashboard predefiniti individuali o utilizzare la dashboard aziendale per vedere tutte le operazioni CA Service Desk Manager quotidiane in un'unica visualizzazione.

- Gli amministratori Support Automation possono utilizzare i report predefiniti di Support Automation visualizzati in InfoView per segnalare le informazioni di accesso degli analisti e le metriche delle sessioni di assistenza.
- Gli amministratori di CMDB possono visualizzare un report in InfoView che mostra le metriche per gli elementi della configurazione collegati a servizi multipli con finestre di manutenzione configurate.
- Durante la configurazione di CA Business Intelligence, gli oggetti di report per CA Service Desk Manager e Gestione della conoscenza sono forniti in un unico CA Service Desk Manager Universe.

Funzione granulare

Le aree di accesso funzionale consentono di stabilire le autorizzazioni granulari per le funzionalità. Nelle versioni precedenti di CA Service Desk Manager erano disponibili otto gruppi fissi di accesso funzionale che consentivano di limitare l'accesso per determinati oggetti. La nuova versione consente di modificare i livelli di accesso per i ruoli o di aggiungere nuove aree di accesso funzionale per il controllo del sistema.

Tracciato dell'incidente

Il tracciato dell'incidente consente agli analisti di tenere traccia di un incidente selezionando uno o più flag per l'incidente. Le informazioni specificate dagli analisti offrono all'organizzazione metriche relative agli incidenti utili ai fini del reporting. Ad esempio, gli analisti possono indicare che un incidente è stato assegnato in modo non corretto. Quando in un report compare una grande percentuale di ticket assegnati in modo errato, l'organizzazione sa che è necessario modificare le assegnazioni.

Ad esempio, gli analisti possono specificare informazioni per aiutare l'organizzazione a:

- Migliorare i tempi di risposta e chiusura degli SLA a livelli inferiori dell'organizzazione di supporto
- Identificare i ticket non assegnati correttamente
- Indicare che per risolvere il ticket è stato utilizzato uno strumento di controllo remoto

Nota: l'amministratore installa l'opzione della Gestione opzioni efficiency_tracking in modo che gli analisti possano usare le opzioni di tracciamento nella scheda Tracciato efficienza della pagina Dettagli incidente. Per ulteriori informazioni sul tracciato incidenti, consultare la *Guida all'amministrazione* o la *Guida in linea*.

Risoluzioni di incidenti e richieste

La gestione di incidenti si concentra sulla risoluzione di eventi che causano un'interruzione nel servizio o una crisi che interessa gli utenti finali. Le informazioni circa le risoluzioni possono aiutare gli analisti a ricercare e identificare qual è il problema e come risolverlo. Nei ticket incidente e richiesta gli analisti possono indicare la risoluzione utilizzata e la relativa procedura di implementazione.

Gli amministratori creano e modificano i codici e i metodi di risoluzione che sono disponibili agli analisti su ticket di incidenti e richieste. Ad esempio, è possibile creare un codice di risoluzione da utilizzare per le richieste nel quale sono specificate le soluzioni adottate.

Reimplementazione LREL

CA Service Desk Manager reimplementa le Relazioni elenco (LREL) cambiando il modo in cui il sistema gestisce oggetti e dati. In versioni precedenti, dichiarazioni e oggetti majic di LREL descrivevano relazioni di dati da molti a molti. In questa versione, il sistema immagazzina relazioni da molti a molti in tabelle e oggetti. Per esempio, è possibile vedere le relazioni tra ordini di modifica ed elementi della configurazione, consultando la nuova tabella `usp_lrel_asset_chgnr` e il corrispondente oggetto `lrel_asset_chgnr`. Inoltre, un attributo di relazione reciproco (BREL) sostituisce l'attributo generico LREL in ciascun oggetto correlato.

La reimplementazione di LREL elimina anche la necessità di immagazzinare i nomi di attributo nel database. BREL si serve delle relazioni singole di chiave esterna (SREL), che sono facili da unire e da indicizzare. Il sistema migra automaticamente la tabella e le relazioni dell'oggetto ai nuovi oggetti e tabelle. Inoltre, vengono migrati automaticamente i costrutti LREL definiti dal cliente.

Nota: per ulteriori dettagli circa la migrazione di LREL, consultare la *Guida all'implementazione*.

I seguenti oggetti e tabelle sono stati eliminati nella presente versione. Durante la migrazione, il sistema copia i dati alle nuove tabelle LREL. Il sistema utilizza le nuove tabelle e oggetti LREL, ma a fini di riferimento, le precedenti tabelle mantengono i dati che erano presenti al momento dell'aggiornamento.

Nome DBMS	Nome oggetto
atmtnt_lrel	atmtnt_lrel
buslrel	bmlrel
ccat_grp	chgcatt_grp

Nome DBMS	Nome oggetto
ccat_loc	chgcatt_loc
ccat_wrkshft	chgcatt_workshift
grp_loc	grp_loc
icat_grp	isscat_grp
icat_loc	isscat_loc
icat_wrkshft	isscat_workshift
km_lrel	kmlrel
lrel	lrel1
pcat_grp	pcat_grp
pcat_wrkshft	pcat_workshift
wftpl_grp	wftpl_grp

La migrazione crea automaticamente le tabelle e gli oggetti seguenti per gestire relazioni dati di tipo molti a molti:

Nome DBMS	Nome oggetto
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

Nome DBMS	Nome oggetto
usp_lrel_false_action_act_f	lrel_false_action_act_f
usp_lrel_false_bhv_false	lrel_false_bhv_false
usp_lrel_kwrds_crsolref	lrel_kwrds_crsolref
usp_lrel_notify_list_cntchgntf	lrel_notify_list_cntchgntf
usp_lrel_notify_list_cntissntf	lrel_notify_list_cntissntf
usp_lrel_notify_list_cntntf	lrel_notify_list_cntntf
usp_lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist
usp_lrel_oenv_orgref	lrel_oenv_orgref
usp_lrel_status_codes_tsktypes	lrel_status_codes_tsktypes
usp_lrel_svc_grps_svc_chgcat	lrel_svc_grps_svc_chgcat
usp_lrel_svc_grps_svc_isscat	lrel_svc_grps_svc_isscat
usp_lrel_svc_grps_svc_pcat	lrel_svc_grps_svc_pcat
usp_lrel_svc_grps_svc_wftpl	lrel_svc_grps_svc_wftpl
usp_lrel_svc_locs_svc_chgcat	lrel_svc_locs_svc_chgcat
usp_lrel_svc_locs_svc_groups	lrel_svc_locs_svc_groups
usp_lrel_svc_locs_svc_isscat	lrel_svc_locs_svc_isscat
usp_lrel_svc_locs_svc_pcat	lrel_svc_locs_svc_pcat
usp_lrel_svc_schedules_chgcat_svc	lrel_svc_schedules_chgcat_svc
usp_lrel_svc_schedules_isscat_svc	lrel_svc_schedules_isscat_svc
usp_lrel_svc_schedules_pcat_svc	lrel_svc_schedules_pcat_svc
usp_lrel_true_action_act_t	lrel_true_action_act_t
usp_lrel_true_bhv_true	lrel_true_bhv_true

Caselle postali

Le caselle postali permettono agli utenti finali, come dipendenti e clienti, di mandare e-mail al service desk, e di aggiornare o creare ticket. Le caselle postali e le regole delle caselle postali permettono di aprire o aggiornare ticket in un particolare modello, categoria, o di assegnare ticket a un gruppo specifico. È possibile creare caselle postali con accesso ad account e-mail separati, su server multipli, e assegnare a ciascuna casella postale un insieme di regole separate.

I miglioramenti di questa versione includono il supporto di caselle multiple, una migliore usabilità e sicurezza per l'uso da parte dei clienti della corrispondenza via e-mail, e politiche delle caselle postali.

I seguenti dettagli di caselle postali aiutano a gestire le e-mail in arrivo:

- Protocollo posta in arrivo—Usare Post Office Protocol (POP3) o Internet Message Access Protocol (IMAP o IMAP4) per recuperare le e-mail in arrivo dal server di posta.
- Regole delle caselle postali—Usare azioni, risposte, o entrambe, che devono avvenire per la consegna della posta a una casella postale. Le regole confrontano parametri con i messaggi in arrivo e appartengono a caselle postali specifiche. È possibile eliminare regole o disattivarle.
- Politiche delle caselle postali—Proteggere la propria organizzazione contro le e-mail abusive nel modo seguente:
 - Elenchi di inclusione per limitare la ricezione di e-mail solo alla posta che proviene da indirizzi e-mail (per esempio, user@company.com) o domini e-mail particolari (per esempio, company.com), o permettere qualsiasi indirizzo. È anche possibile utilizzare gli elenchi di inclusione per impostare individualmente gli indirizzi come eccezioni a domini negli elenchi di inclusione.
 - Gli elenchi di esclusione consentono di ordinare indirizzi o domini di posta elettronica non desiderati.
 - Massimo messaggi all'ora limita il numero di e-mail che ogni indirizzo e-mail processa in un'ora. Quando un indirizzo e-mail eccede tale limite, viene aggiunto all'elenco di esclusione. Non è più permesso alcun processo per l'indirizzo e-mail fino a quando non lo si rimuove dall'elenco di esclusione. Questa funzione è utile per bloccare attacchi di Denial of Service (DoS) di tipo flood.

Miglioramenti Multi-Tenancy

CA Service Desk Manager adesso supporta una condivisione di dati più sofisticata tra titolari. Oltre alla migliore condivisione di dati, la multi-tenancy supporta anche differenti prodotti che hanno in comune lo stesso MDB. Per esempio, CA Service Catalog supporta anche una gerarchia di titolari di profondità illimitata.

Importante Se si desidera configurare Support Automation in ambiente multi-tenancy, occorre migrare separatamente le divisioni CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 ai titolari della versione r12,5 prima di abilitare Support Automation in CA Service Desk Manager. Per ulteriori informazioni sulla migrazione delle divisioni ai titolari, consultare la *Guida all'implementazione*.

La Multi-tenancy include i seguenti miglioramenti:

- *Gerarchie di titolari*, che permettono ai *sottotitolari* (per esempio, dipartimenti o siti all'interno di un titolare) che contengono ruoli e dati di business separati, ma hanno anche in comune dati di business con il titolare superiore. CA Service Desk Manager supporta una gerarchia di titolari limitata a una profondità di 40, per quanto il fornitore di servizi può specificare un limite o dichiarare che un singolo titolare non può avere sottotitolari.
- Condivisione di dati più sofisticata tra titolari. Nelle precedenti versioni, i titolari potevano aggiornare solo i propri dati e solo il titolare fornitore di servizi poteva aggiornare i dati di tutti i titolari. In CA Service Desk Manager r12,5, è possibile specificare l'accesso in lettura e scrittura per un ruolo indipendentemente e il fornitore di servizi può autorizzare un titolare ad aggiornare gli altri titolari. Questa funzionalità può essere utilizzata per garantire a un titolare accesso in scrittura ai propri sottotitolari, ma l'architettura non ne limita l'applicazione.

- Migliore flessibilità per gli elementi della configurazione, nei seguenti aspetti:
 - Elementi della configurazione con attributi identificativi ambigui (chiamati a volte *elementi della configurazione duplicati*) sono permessi purché appartengano a titolari diversi
 - Gli elementi della configurazione del fornitore di servizi possono essere collegati a elementi della configurazione del titolare
 - La pagina Dettagli titolare mostra gli elementi della configurazione associati a quel titolare
 - La pagina Dettagli elemento della configurazione mostra i titolari interessati dall'elemento della configurazione
 - Se un elemento della configurazione è comune a vari titolari, ogni titolare non sa che è in comune. Ciascun titolare visualizza soltanto i propri dati.
 - Il titolare fornitore di servizi può visualizzare gli elementi della configurazione e le relazioni per titolari multipli.
- Migliore flessibilità per Support Automation nei seguenti aspetti:
 - Il sistema inizialmente gestisce le query in base al contesto titolare di un utente, dopodiché in base alle impostazioni pubbliche.
 - Gli amministratori configurano opzioni di sistema, specifiche per i titolari o per ambienti pubblici.
 - Gli amministratori possono personalizzare elementi di Support Automation, come livelli di privacy, branding, e configurare code per titolari specifici o per il sistema.
 - Gli amministratori creano i titolari e i dati predefiniti vengono impostati come pubblici, sia in una tabella di non-titolari che con un titolare nullo in una tabella a titolare facoltativo. Questi oggetti di dati includono strumenti di assistenza in tempo reale, localizzazioni, regole di condotta, proprietà di sistema, la coda predefinita, e così via.
 - Gli analisti e gli amministratori con i permessi e accesso di ruolo adatti a titolari multipli, selezionano il titolare adatto quando creano classificazioni e caricano script nell'Editor attività automatica.
 - Gli analisti forniscono supporto all'utente finale nel contesto del loro accesso di titolari. Per esempio, gli analisti possono solo creare sessioni di assistenza per i titolari ai quali hanno accesso in scrittura.

Importante Analisti senza accesso in lettura al rispettivo titolare non possono avviare il client Analista automazione supporto e in CA Service Desk Manager viene visualizzato un messaggio di avviso, ad esempio dalla scheda Automazione supporto principale o da un ticket.

- Analisti appartenenti al titolare fornitore di servizi possono entrare in una sessione di assistenza con l'utente finale da qualsiasi titolare. Gli analisti titolari possono solo entrare in sessioni con utenti finali dai propri titolari e sottotitolari.

Importante Se un analista non fornitore di servizi ha accesso in scrittura a un titolare superiore, inferiore o non correlato, la funzione di accesso dev'essere aggiornata per quel titolare.

- Gli analisti utilizzano strumenti di assistenza in tempo reale, controllano le code, ospitano sessioni di assistenza, e così via, ma limitatamente ai titolari ai quali hanno accesso in scrittura.
- Classi, famiglie e modelli sono titolarizzati, e i rispettivi elenchi e menù sono automaticamente riservati a livello di titolari.

Miglioramenti delle notifiche

Le notifiche di CA Service Desk Manager sono state migliorate come segue:

- Gli utenti che ricevono una notifica da service desk possono rispondere a tale notifica. Il testo della risposta è salvato come commento nel ticket (tutti i tipi di ticket) del quale stanno ricevendo notifica.
- Gli utenti (eccetto i dipendenti o i clienti) possono visualizzare tutti i destinatari di una notifica, mediante un collegamento nell'e-mail che mostra la lista di destinatari nel registro delle attività. Tutti i contatti a cui arriva notifica automaticamente o manualmente in quanto associati con una notifica delle attività sono mostrati con la seguente eccezione: non vengono mostrati gli indirizzi e-mail temporanei in quanto non associati con alcun record di contatto.
- Gli analisti possono inviare notifiche manuali a indirizzi e-mail che non sono associati a contatti nel sistema; l'indirizzo e-mail compare nel registro di attività con la notifica manuale.
- Gli analisti possono mantenere traccia di ogni interazione con un utente e mandare una notifica manuale a un indirizzo e-mail temporaneo. Questo metodo di tracciamento aiuta qualora un utente sia fuori dall'ufficio o abbia difficoltà a consultare il proprio account di e-mail.
- In caso di errore nell'invio di notifiche e-mail al server di posta in uscita, il messaggio viene accodato in una cartella. L'invio di un messaggio in coda viene ripetuto dopo un periodo di tempo configurabile. Se il messaggio non può essere inviato nuovamente, rientra nella coda. Per evitare un sovraccarico del server di posta in uscita quando diventa disponibile, la ripetizione per ciascun messaggio viene stabilita individualmente.

- Le frasi di notifica aggiungono informazioni a messaggi di notifica di un ticket a un utente finale, come la frase seguente:

Rispondere a questa notifica per aggiungere informazioni aggiuntive al ticket

Le frasi forniscono del testo standard o HTML da utilizzare in modelli di messaggio multipli. Per esempio, è possibile mantenere una frase comune come una notifica di confidenzialità in un singolo record e utilizzarla in modelli di messaggio multipli. Le frasi di notifica sono utili per le risposte ai messaggi, come una Notifica di risposta, o un collegamento a un URL Web. Il Service Desk Manager di CA fornisce esempi di frasi ed è possibile creare le proprie frasi. È possibile impostare una frase come attiva o inattiva per l'uso globale in un modello di messaggio. Quando una frase è inattiva, la frase viene soppressa in tutti i modelli di messaggio che utilizzano quella frase.

Tipi di disservizio

I tipi di disservizio permettono di indicare un unico tipo di disservizio generale o specifico per un incidente per poterlo categorizzare e mantenere traccia dell'incidente. Per esempio, per un ticket che concerne un disservizio presso la struttura del cliente finale, specificare un tipo di disservizio Attrezzature. Quindi, utilizzare il tipo di disservizio in una ricerca per trovare una soluzione possibile per la causa di disservizio presso la struttura.

È possibile realizzare le seguenti azioni sui tipi di disservizio:

- Utilizzare o modificare tipi di disservizio predefiniti, o crearne di nuovi. Ad esempio, è possibile creare un tipo di disservizio Intermittente da utilizzare per incidenti che riguardano disservizi intermittenti.
- Elencare e trovare tipi di disservizio. Per esempio, trovare tutti gli incidenti che hanno un tipo di disservizio di rete, e successivamente visualizzare le informazioni di ciascun incidente per poterlo risolvere.

Calcolo priorità

Calcolo priorità permette di gestire ticket in maniera efficiente in base allo scenario di business. È possibile impostare un calcolo priorità per incidenti, problemi, o entrambi. Dopodiché, quando un utente crea un ticket, il sistema utilizza il calcolo priorità e i valori del titolo per generare impostazioni Priorità, Urgenza e Impatto.

Le precedenti versioni calcolavano la Priorità in incidente del ticket aggiungendo i valori di Urgenza e Impatto. L'utente poteva anche impostare direttamente il campo Priorità. Attualmente, quando si configura il calcolo priorità per i ticket, il campo Priorità viene disabilitato e può essere aggiornato solo dal sistema.

Per garantire la conformità ITIL, il campo Gravità nelle pagine di dettagli ed elenco di incidenti e problemi non è più disponibile. Per la stessa ragione, il campo Priorità incidente, che è disponibile quando viene salvato un incidente, non è più disponibile con le impostazioni predefinite. Tuttavia, il codice scartato e i campi nascosti sono ancora presenti. Inoltre, è possibile cambiare le pagine di dettagli ed elenco Incidenti e Richieste per utilizzare il campo Urgenza invece del campo Priorità per utenti Impiegati.

Codici sintomo

I codici sintomo rappresentano un unico sintomo generale per un incidente riportato da un utente. Quando un utente segnala un incidente, è possibile specificare nel ticket un codice di sintomo, che aiuta a categorizzare il caso e tenerne traccia. Per esempio, utilizzare un codice sintomo di Risposta lenta su un ticket per un'applicazione che non sta funzionando alla velocità attesa.

È possibile realizzare le seguenti azioni dei codici sintomo:

- Utilizzare o modificare i codici sintomo predefiniti, o creare codici sintomo. Per esempio, creare un codice Impossibile attivare il dispositivo da usare per incidenti relativi all'attivazione di dispositivi wireless.
- Elencare codici sintomo e trovare incidenti in base al codice sintomo. Per esempio, trovare tutti gli incidenti che hanno un codice sintomo Applicazione non risponde, e successivamente visualizzare le informazioni di ciascun incidente per poterlo risolvere.

Nota: per ulteriori informazioni sui codici sintomo, consultare la *Guida all'amministrazione* o la *Guida in linea*.

Limiti del contatore

Scoreboard Limits permette di controllare il numero di nodi dell'albero e di cartelle mostrate nel Contatore. Limitando il numero di nodi e cartelle, è possibile semplificare il proprio lavoro.

Miglioramenti del self-service

L'interfaccia self-service Dipendente di CA Service Desk Manager è migliorata nei seguenti aspetti:

- È possibile includere bottoni nei moduli dettaglio Incidente e Richiesta per rappresentare qualsiasi *transizione di stato* (a pagina 42) per self-service. I bottoni di transizione di stato per flussi di lavoro di processi di incidenti e richieste compaiono nell'interfaccia dipendente quando le transizioni di stato sono collegate a *tipi di transizione* attivi. Un tipo di transizione definisce il testo del pulsante e controlla il comportamento del modulo dettagli ticket. Quando vengono definiti i pulsanti, i pulsanti legacy Chiudi Incidente (o Richiesta) e Riapri Incidente (o Richiesta) non vengono visualizzati sui moduli dettagli ticket. Il dipendente potrà solo modificare lo stato dell'Incidente o della Richiesta utilizzando i pulsanti di transizione di stato configurati dall'amministratore.
- È possibile utilizzare l'opzione Includi Self-Service per definire quali aree di richieste/incidenti/problemi, categorie di questioni e categorie di cambiamento da includere in ticket per self-service. È anche possibile definire simboli di self-service diversi rispetto a quelli visti dall'analista. Quando un ticket viene salvato, il simbolo self-service compare nell'area di richiesta/incidente/problema o nel campo categoria di questione/cambiamento. Se il ticket compare nell'interfaccia analista, compare il normale simbolo per quell'area.
- Quando CA Service Desk Manager e Gestione dei servizi CA sono integrati nello stesso ambiente di produzione, la pagina self-service Dipendente di CA Service Desk Manager può fornire una pagina di ingresso comune per i servizi CA Service Desk Manager e CA Service Catalog.

Nota: per informazioni circa la configurazione di questo Punto singolo di ingresso, consultare la *Guida all'implementazione*.

Tipi di gestione speciali

I tipi di gestione speciali permettono di identificare i contatti (utenti finali interessati) che richiedono qualche attenzione speciale. Quando viene assegnato uno o più tipi di gestione speciali a un contatto, i ticket che specificano il contatto nel campo Utente finale interessato mostrano un banner o un'icona di avviso, o entrambi. CA Service Desk Manager fornisce tipi di gestione speciali e permette di crearne di nuovi.

Si forniscono di seguito esempi di contatti che possono identificare tipi di gestione speciali:

- VIP (persone importanti) quali i dirigenti
Gli analisti possono visualizzare i V.I.P. cartella nel contatore per identificare ticket che specificano un VIP come utente finale interessato.
- Clienti con rinnovo di supporto in corso
- Clienti disabili che richiedono una gestione o attrezzature speciali
- Visitatori
- Contatti sospettati di utilizzo improprio o abuso di risorse di sistema

È possibile utilizzare i campi dei ticket e i tipi di gestione speciale per tenere traccia dei ticket, distinguendo tra due tipi di contatto correlati ma possibilmente distinti. Per esempio, un VIP (Utente finale interessato) ha un assistente (Richiedente) che agisce in nome del VIP. Quando l'utente finale interessato è rappresentato da un contatto assegnato a un tipo di gestione speciale di VIP, l'analista può rendere prioritari i ticket in modo più accurato.

Nota: per ulteriori informazioni sui tipi di gestione speciale, consultare la *Guida all'amministrazione* o la *Guida in linea*.

Controlli di attributo dipendenti e transizioni di stato

È possibile utilizzare i seguenti controlli configurabili per limitare i flussi di stato dei ticket per ordini di cambiamento, questioni, incidenti/problemi/richieste, nonché determinare quali campi sono visualizzati o richiesti per ogni stato di ticket:

Transizioni

Controlla il modo in cui gli utenti selezionano gli stati disponibili nei moduli relativi a incidente/problema/richiesta, questione o ordine di cambiamento. Ad esempio, lo stato di un problema è impostato su Aperto e il flusso delle transizioni consente all'analista soltanto di aggiornare lo stato a Chiuso. In questo esempio l'analista non ha a disposizione altre opzioni, il che rinforza il processo di gestione del problema.

Le transizioni consentono di definire un sottoinsieme dell'intero elenco di stati e specificare il nuovo (o successivo) stato predefinito di un ticket in base allo stato corrente. È possibile definire transizioni di stato specifiche per ogni tipo di ticket. Prendere in considerazione l'uso di transizioni quando si desidera limitare i flussi di lavoro dello stato per i propri utenti finali.

Controlli di attributo dipendenti

Controllano in che modo gli attributi vengono designati come richiesti (specificazione obbligatoria) o bloccati (impossibile aggiornare), a seconda dello stato del ticket. Ad esempio, il ruolo Gestione cambiamento può impedire a un'analista di modificare l'attributo Riepilogo dopo l'approvazione di un ordine di cambiamento. Prendere in considerazione l'uso di controlli di attributo quando si desidera limitare certi attributi in base allo stato.

Risoluzione delle destinazioni e tempi di risposta

È possibile configurare Destinazioni servizio per incidenti, problemi, ordini di cambiamento e questioni per migliorare la risoluzione di destinazioni servizio e il tempo di risposta. Destinazioni servizio mostra la data di destinazione, la data attuale, il tempo restante e il costo di violazione per ciascun ticket. È possibile ordinare la coda dei ticket in base alla Destinazione servizio o alla Violazione prevista per scegliere il lavoro a cui dare priorità.

Condizioni d'uso

Nella pagina iniziale visualizzata all'accesso a CA Service Desk Manager viene presentato all'utente finale un accordo sulle *condizioni d'uso*. L'accordo indica all'utente l'uso corretto del prodotto. L'utente deve accettare le condizioni d'uso per poter proseguire con l'accesso a CA Service Desk Manager. Le voci vengono scritte nel registro standard e nel registro eventi utente dopo il tentativo di accesso alla sessione.

È possibile effettuare le seguenti azioni in relazione alle condizioni d'uso:

- Creare, aggiornare ed eliminare un accordo sulle condizioni d'uso
- Associare un accordo sulle condizioni d'uso ad un titolare

Nota: occorre attivare la funzionalità multi-tenancy e configurare uno o più titolari prima di poter associare un accordo sulle condizioni d'uso a un titolare.
- Obbligare l'utente finale ad accettare l'accordo ad ogni accesso
- Consentire all'utente finale di ignorare l'accordo iniziale presentando un accordo sulle condizioni d'uso vuoto

Nota: per ulteriori informazioni sui codici sintomo, consultare la *Guida all'amministrazione* o la *Guida in linea*.

Automazione supporto

CA Service Desk Manager r12,5 fornisce nuove funzionalità per automazione supporto. Support Automation riduce i costi di gestione, migliora la soddisfazione del cliente e abbassa i tempi di inattività. L'automazione del supporto può evitare, rilevare e risolvere problemi informatici prima che causino l'interruzione del servizio nei modi seguenti:

- Riduce i costi di service desk grazie alla prevenzione dei problemi
- Riduce il tempo necessario per risolvere incidenti di supporto mediante la deviazione dei problemi e l'automazione della risoluzione
- Fornisce strumenti per sviluppare attività automatiche e renderle disponibili mediante vari canali di supporto
- Si integra in maniera efficace con tecnologie esistenti di service desk, è basato su standard ed è scalabile
- Ottimizza il tempo di contatto degli analisti agevolando un canale economico per il supporto in tempo reale per automatizzare il rilevamento, la diagnosi e la riparazione nel processo di supporto in tempo reale
- Consente ai clienti di intervenire nella risoluzione dei problemi
- Consente a più titolari indipendenti di condividere un'unica implementazione

Ulteriori informazioni:

[Modifiche alle funzioni](#) (a pagina 19)

Licenza di Support Automation

Il server di Support Automation utilizza licenza CA Service Desk Manager.

Report predefiniti Support Automation

CA Business Intelligence installa un insieme di report predefiniti di Support Automation. Gli oggetti di report per Support Automation sono inclusi in CA Service Desk Manager fornito durante l'installazione di CA Business Intelligence. Support Automation cattura informazioni statistiche dettagliate da utilizzare nei report durante ogni sessione di assistenza. È possibile filtrare e ordinare i dati per adattarsi ai requisiti della propria organizzazione.

I ruoli di amministratore di Support Automation e di analista di Support Automation possono utilizzare i report predefiniti di Support Automation che compaiono in BusinessObjects InfoView.

Nota: per ulteriori informazioni sui BusinessObjects InfoView, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Miglioramenti della notifica di Support Automation

Le notifiche di Support Automation sono migliorate nei seguenti aspetti:

- I dati di notifica di Support Automation utilizzano il motore di notifica CA Service Desk Manager r12,5.

Nota: al momento dell'aggiornamento di CA Support Automation r6.0 SR1, i dati di notifica non vengono migrati. Gli amministratori devono definire contatti specifici per ciascuna regola di notifica di Support Automation.

- In versioni precedenti di Support Automation, gli analisti si registravano per ricevere notifiche di nuove voci in coda, ad esempio quando un utente finale iniziava una sessione e quando la sessione veniva trasferita a una coda. Nella versione r12,5, gli amministratori di CA Service Desk Manager configurano le impostazioni di notifica.
- Gli amministratori possono utilizzare oggetti di attività di notifica delle Sessioni di assistenza, regole di notifica, eventi, macro e modelli di messaggi predefiniti.
- Gli amministratori che integrano la funzionalità Support Automation con un sistema esterno come Star devono impostare l'indirizzo e-mail per il contatto System_SA_User, e aggiungere questo contatto alla regola *Notifica sessione scaduta*.

Assistenza in tempo reale

Gli analisti forniscono supporto all'utente finale mediante strumenti che migliorano l'interazione da remoto tra gli analisti e gli utenti finali. Gli analisti possono usare risposte predefinite per velocizzare la comunicazione con l'utente finale. Gli analisti raccolgono informazioni dettagliate riguardo al computer dell'utente finale e forniscono supporto.

Importante Gli analisti Support Automation *devono* tenere presente i vincoli relativi alle partizioni dei dati dei contatti degli utenti finali, quando questi ultimi vengono invitati alle sessioni di assistenza avviate dai ticket. CA Service Desk Manager consente agli analisti di creare incidenti/ordini di cambiamento/problemi e di impostare un contatto con ruolo Cliente come utente finale interessato. Per impostazione predefinita, la partizione dei dati Cliente consente di creare e visualizzare solo i tipi di ticket questione, ma non incidente/ordine di cambiamento/problema. Se un analista invita un cliente da uno di questi tipi di ticket, l'utente finale non può prendere parte alla sessione di assistenza Support Automation avviata.

Gli analisti forniscono assistenza in tempo reale mediante le seguenti interfacce di Automazione supporto:

- **Interfaccia Analista** —L'analista può interagire con gli utenti finali e fornire supporto durante le sessioni di assistenza.
- **Client utente finale**—L'utente finale può parlare via chat con l'analista, mentre l'analista fornisce supporto al suo computer.
- **Amministratore**—L'amministratore utilizza questa interfaccia per configurare l'Automazione supporto e visualizzare report.

Interfaccia Analista automazione supporto

L'*Interfaccia analista di automazione supporto* permette agli analisti di fornire assistenza in tempo reale agli utenti finali in un ambiente di supporto. Gli utenti finali richiedono assistenza in tempo reale dai ticket di CA Service Desk Manager, es. incidenti, e gli analisti avviano sessioni di assistenza.

Nota: se gli analisti riscontrano problemi di connessione, gli amministratori possono configurare manualmente le impostazioni in un browser o nel pannello di controllo Java. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle impostazioni di connessione, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Gli analisti monitorizzano le code e gestiscono le sessioni di assistenza al fine di risolvere problemi informatici degli utenti finali nel proprio ambiente di supporto. Gli analisti possono realizzare le seguenti operazioni:

- Effettuare sessioni di conversazioni in tempo reale host
- Visualizzare e modificare file e cartelle dell'utente finale
- Trasferire file e cartelle con il computer dell'utente finale

- Visualizzare e modificare il registro dell'utente finale
- Scattare un'istantanea del desktop dell'utente finale
- Controllare il computer dell'utente finale da remoto per lanciare un programma
- Riavviare o spegnere il computer dell'utente finale
- Esecuzione di attività automatiche

Amministrazione Web di Support Automation

Il ruolo di amministratore offre accesso completo a tutte le funzionalità del prodotto. Tipicamente si utilizza questo ruolo per configurare tutti gli utenti e i ruoli. Può anche essere utilizzato il ruolo di amministratore per l'ambiente di un prodotto in cui una sola persona si occupa di eseguire tutte le attività di amministrazione.

È possibile definire come Support Automation opera all'interno dell'ambiente di lavoro mediante le pagine di amministrazione in CA Service Desk Manager. Viene aggiunto il nodo Support Automation nella struttura principale dell'amministrazione.

Attività automatizzate

È possibile creare attività automatizzate che gli analisti possono utilizzare per fornire supporto agli utenti finali. Selezionare il titolare appropriato al momento di creare classificazioni. Gli amministratori e gli analisti con i privilegi necessari possono creare e caricare script al server utilizzando l'editor di attività automatizzate. Possono anche caricare script pubblici o specifici per un titolare, a seconda dei loro privilegi. Gli utenti finali possono lanciare attività automatizzate attraverso i documenti della conoscenza, oppure gli analisti eseguono queste attività automatizzate in sessioni di assistenza.

Importante L'editor delle attività automatiche non è localizzato.

Le attività automatiche offrono agli analisti informazioni dettagliate sul computer dell'utente finale. Le attività self-service automatizzate possono interagire con l'utente ed elaborare il loro input. Queste attività forniscono modifiche al file system, al registro, scaricamento e installazione di software, e così via.

Correzioni pubblicate

Per tutte le correzioni pubblicate per CA Service Desk Manager r12,5, consultare Soluzioni pubblicate forniti dal Supporto tecnico presso <http://support.ca.com>.

Correzioni

CA Service Desk Manager r12,5 include le seguenti correzioni per il server CA Service Desk Manager:

N. problema	Summary
479	RISULTATO AMBIGUO PROFILO RAPIDO
480	ERRORE PREFERENZA PASSAGGIO MOUSE
486	ELENCO GRUPPO CONTIENE VIRGOLA
488	DURATA EFFETTIVA IN ATTIVITÀ WORKFLOW VIENE SOVRASCRITTA
490	EVENTI DI TIPO SERVIZIO NON SONO RITARDATI
499	SCHEDA REPORT MOSTRA ERRORE SE SI USA DIVERSO MOTORE WEB PER ACCESSO
506	TIPO DI ACCESSO IMPOSTA A ZERO CON PDM_LDAP_SYNC
507	VIRGOLE AGGIUNTE A NOME GRUPPO
508	ERRORE DI SCRIPT DOPO PUBBLICAZIONE FILE JAVASCRIPT
509	RESOLUTION_TEXT DA METODO SERVIZI GETDOCUMENTBYIDS
511	COPIA RUOLO NON RIUSCITA PRESSO SERVER SECONDARIO
519	QUERY SQL ERRATA IN SUB FACTORY
521	PROFILO RAPIDO NON RIEMPIE VALORI QUANDO È IMPOSTATO BLOCCO FINESTRE POP-UP
522	REPORT POSSONO NON RIUSCIRE SE SI USANO CARATTERI SPECIALI IN ACCESSO
526	IMPOSSIBILE DE-PUBBLICARE DOCUMENTO CONOSCENZA CON SERVIZI WEB
528	E-MAIL NON INVIATA DA DOCUMENTO CONOSCENZA SE CONTATTO HA UNO SPAZIO
532	COLLEGAMENTO SONDAGGIO RICEVUTO DA UN CONTATTO DI GRUPPO PROVOCA ERRORE
538	ERRORE IN PUBBLICAZIONE DOCUMENTO RIELABORATO
539	CAMPO ASSEGNATARIO NON AGGIORNATO DOPO ATTIVITÀ TRASFERIMENTO
540	CONTROLLO ORTOGRAFICO NON RIESCE PER PAROLE OLTRE 80 CARATTERI
541	PROCESSO PDM_MAIL_NXD PUÒ INTERROMPERE INVIO E-MAIL DI NOTIFICA

N. problema	Summary
552	MACRO DI NOTIFICHE MULTIPLE NON SONO MIGRATE CORRETTAMENTE
553	OPZIONE SQL PERSA DURANTE INSTALLAZIONE COMPONENTI REMOTI
554	INFORMAZIONI CONTATTO EDIRECTORY ERRATE
555	REGISTRO PUÒ MOSTRARE CREDENZIALI ACCESSO
557	FILE ACCODATI PER PDM_TEXT_API
558	PROBLEMA TASTI RAPIDI CON TASTIERA TEDESCA IN FIREFOX
559	ERRORE MOSTRATO COPIANDO REGOLE CONVALIDA PROPRIETÀ
561	ERRORE DOMSRVR CON SALVATAGGIO DI QUERY MEMORIZZATA CON CLAUSOLA WHERE
562	NOME FACTORY A NOME VISUALIZZATO
564	FUNZIONE COPIA EMISSIONE NON RIUSCITA
567	CAMBIAMENTO INTERMITTENTE TIPO DI ACCESSO CAUSA ERRORE DOMSRVR
568	PDM_TRACE SU DOMSRVR PUÒ CAUSARNE L'ARRESTO
569	OPZIONE ADD_KNOW_LIST NON FUNZIONA PER EMISSIONI
570	ERRORE VISUALIZZAZIONE RELAZIONI ELEMENTO CONFIGURAZIONE
571	MOTORE WEB PUÒ ARRESTARSI IN MODO INTERMITTENTE
572	PDM_RPC ERRORE RICHIAMANDO WSDL ESTERNO
573	SUPPORTO JAVA BPMMESSAGE
574	ERRORI DI SCRIPT FACENDO CLICK SU BOTTONE VISUALIZZA PIANIFICAZIONE
575	ELENCA TUTTO SU ALLEGATI CAUSA ERRORE DI SCRIPT
576	NOME FACTORY A NOME VISUALIZZATO
577	CLICK TASTO SINISTRO NON FUNZIONA DOPO UTILIZZO TASTIERA
581	IMPOSSIBILE DIGITARE IL SIMBOLO @ IN CAMPO DESCRIZIONE
582	DATE IN FINESTRA MODIFICA COMPARE ERRONEAMENTE CON GG/MM/AAAA
583	BOPLGIN PUÒ ARRESTARSI SE CONFIGURATO EEM CONTRO LDAP
587	FORMATO DATA PIANIFICAZIONE NON CAMBIA AL PASSAGGIO DEL MOUSE

N. problema	Summary
589	CRESCITA MEMORIA DOMSRVR DURANTE PROCESSO ARCHIVIA/ELIMINA
590	REPORT DUPLICATI IN ELENCO VISTO CON BOXI
591	INTERRUZIONE LINEA DESCRIZIONE ATTIVITÀ
592	CATEGORIA AUTO RIEMPITA NON SALVATA
593	'MODIFICA IN ELENCO' IGNORA PARTIZIONI DI DATI.
596	VALORE ALLEGATO URL IN SCHEDA ALLEGATO INCIDENTE È CONFUSO
597	ERRORE LIMITAZIONE DIMENSIONI TESTO COMPARE DUE VOLTE
599	'TIPO SERVIZIO' NON RIEMPITO PER PRIORITÀ PREDEFINITA
600	ORA: ERRORE 1795 ALL'APERTURA ELEMENTO CONFIGURAZIONE
602	LDAP SYNC SOVRASCRIVE TITOLARE
604	PDM_REPLACE NON RIUSCITO IN SUSE LINUX
605	UTENTI INATTIVI MOSTRATI IN ASSEGNATARIO DI TICKET
607	IMPOSSIBILE RICERCA DOCUMENTO CONOSCENZA DOPO AVVIO
608	NOTIFICA MANUALE CON % CREA CARATTERI SPAZZATURA
610	UTILITÀ PDM_KIT SI ARRESTA QUANDO TROVA CARATTERE A CAPO
612	PDM_UCONV NON RIESCE CON ERRORE PER MANCANZA FILE MSVCR71D.DLL
614	VALORE PROPRIETÀ NON COPIATO IN COPIA REGOLA DI CONVALIDA
615	IMPOSSIBILE CHIUDERE ORDINI CAMBIAMENTO O USARE SCHEDA WORKFLOW
616	ERRORE POP-UP DA CRONOLOGIA NOTIFICHE TICKET
617	ACCESSO AGLI ALLEGATI INAPPROPRIATO
618	VOCI MENU MANCANTI PER MENU ATTIVITÀ
621	ELEMENTO CONFIGURAZIONE PERSO IN COPIA ORDINE CAMBIAMENTO ESISTENTE
622	PERDITA DATI SALVANDO TICKET CON DATI NON VALIDI
625	BOTTONI AGGIORNA GRUPPI E AMBIENTE MANCANTI
629	ACCESSO LDAP NON DISPONIBILE IN MULTI-TENANCY
631	E-MAIL NON INVIATA DA DOCUMENTO CONOSCENZA QUANDO COGNOME È LO STESSO

N. problema	Summary
632	CAMPO CATEGORIA NON AUTO RIEMPITO
634	RICHIAMO FINDCONTACTS() WEBSERVICE AUMENTA MEMORIA DOMSRVR
635	PROBLEMA VULNERABILITÀ SICUREZZA IN TOMCAT SERVER
636	CODICI AHD IN MESSAGGIO NOTIFICA
637	E-MAIL DIPENDENTE NON CREA RICHIESTA IN MULTI TENANCY
640	INTEGRAZIONE SAP
641	PULSANTI OPZIONE VALUTA E COMMENTA DISABILITATI
642	WEBENGINE SI ARRESTA O SI INTERROMPE IN MODO INTERMITTENTE
643	CARATTERI CONFUSI IN NOTIFICHE FILE BATCH
645	TABELLA ERRATA INSERITA IN DOCUMENTO CONOSCENZA
646	TIPO ACCESSO MEMBRO LDAP NON AGGIORNATO
648	CARATTERI A DUE BYTE COREANO CONFUSI IN REGISTRI ATTIVITÀ
650	IMPOSSIBILE RIUNIFICARE CONTATTO LDAP PER RUOLO ANALISTA LIVELLO 2
651	MANCA ASSEGNATARIO DA MODELLO INCIDENTE RAPIDO
652	ERRORI APOSTROFO IN INPUT PDM_TEXT_CMD
653	ERRORE DI SCRIPT CATEGORIA CONOSCENZA IN INTERFACCIA EMP
656	PDM_WEBCAHCE -H NON VISUALIZZA INFORMAZIONI DI AIUTO
657	REPORT DETTAGLI CON FORMATO ERRONEO
658	CHIUSURA TICKET PADRE CAUSA CHIUSURA TICKET FIGLI
659	ELENCO RICERCA MOSTRA RECORD INATTIVI
661	MESSAGGIO ERRORE PDM_DEREF SE NESSUN PARAMETRO SPECIFICATO
664	RICHIAMI WEB SERVICE NON RIUSCITI CON ECCEZIONE SOAP 1005
665	SCHEDA REPORT MOSTRA STESSO REPORT SU FIREFOX 3.X
667	VALORE PRIORITÀ È MOSTRATO COME 'D' CON NOTIFICA
668	BOTTONI MANCANTI IN MODULO ELEMENTO CONFIGURAZIONE
670	UNIONE ESTERNA MANCANTE IN REPORT CON TABELLA USP_CONTACT
671	E-MAIL NON INVIA CORRETTAMENTE CON INDIRIZZO MITTENTE

N. problema	Summary
672	CONTATORE MOSTRA CONTEGGIO ERRATO PER UN CONTATTO DI NUOVO RUOLO
676	WEBENGINE SI ARRESTA IN MODO INTERMITTENTE
677	SPEL_SRVR SI ARRESTA IN MODO INTERMITTENTE
678	CONTENUTO REPORT DETTAGLI NON FORMATTATO CORRETTAMENTE
680	RISULTATI NON MOSTRATI CORRETTAMENTE PER QUERY MEMORIZZATA
691	CREAZIONE ALLEGATO CAUSA ARRESTO TOMCAT
693	TESTO LOCALIZZATO CONFUSO PRESSO CATALOGO MESSAGGIO
694	CARATTERI A DUE BYTE COREANO CONFUSI IN DOCUMENTO CONOSCENZA
696	PROCESSI SERVICE DESK POSSONO ARRESTARSI IN MODO INTERMITTENTE
701	SITEMODS.JS SCARICATO DUE VOLTE IN SCRATPAD.HTML
716	BOPLGIN SI INTERROMPE O SI ARRESTA
718	ANIMATORE NON PUÒ ATTIVARE EVENTO, TICKET BLOCCATO

CA Service Desk Manager r12,5 include le seguenti correzioni per CA Service Desk Manager *Web Screen Painter* (WSP):

N. problema	Summary
33	VISUALIZZAZIONE ERRONEA DI VALORI CON PARENTESI ANGOLARI IN WSP

Capitolo 3: Documentazione

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Visualizzazione di CA Bookshelf](#) (a pagina 53)

[Nuove funzioni documentate](#) (a pagina 54)

[Modifiche apportate alla documentazione](#) (a pagina 54)

Visualizzazione di CA Bookshelf

CA Bookshelf di CA Service Desk Manager fornisce la documentazione di prodotto in formato HTML conforme alle specifiche americane sull'accessibilità (Sezione 508), e una versione stampabile di ciascuna guida. CA Bookshelf è installato automaticamente con il prodotto ed è possibile accedervi facendo click sul collegamento Bookshelf nel prodotto.

Nota: È possibile anche scaricare ed estrarre CA Bookshelf per un prodotto (come file ZIP) dal Supporto online di CA.

Per estrarre il file ZIP e visualizzare CA Bookshelf

1. Utilizzare un programma per la gestione di archivi compressi come WinZip.
2. Estrarne il contenuto in una cartella locale.
3. Fare doppio-click sul file Bookshelf.hta nella cartella Bookshelf.

Note: quando si visualizza il bookshelf presente nel disco rigido con un browser Internet diverso da Microsoft Internet Explorer, è sufficiente aprire il file Bookshelf.html.

CA Bookshelf si apre e permette di visualizzare e trovare documentazione di prodotti.

Nuove funzioni documentate

Oltre alla documentazione relativa alle nuove funzioni della versione r12,5, CA Service Desk Manager include il contenuto delle nuove funzioni documentate. Questo contenuto consente di implementare ed utilizzare le seguenti funzioni già rese disponibili su support.ca.com:

- L'integrazione di CA Service Desk Manager con SAP Solution Manager fornisce una fonte definitiva per tutti gli incidenti dell'organizzazione. Gli incidenti di CA Service Desk Manager vengono automaticamente replicati in SAP Solution Manager.

Nella *Guida all'implementazione* viene illustrato come configurare l'integrazione e viene fornito un scenario di esempio per consentire l'utilizzo dell'integrazione.

- La definizione del processo di gestione dei cambiamenti gestisce gli ordini di cambiamento Standard, Normale o Emergenza. In quanto parte di CA Workflow, la definizione del processo di gestione dei cambiamenti gestisce tutte le attività relative agli ordini di cambiamento dalla richiesta iniziale di cambiamento fino all'esame post-implementazione.

Nella *Guida all'amministrazione* viene illustrato come configurare e utilizzare una definizione del processo di gestione dei cambiamenti.

Nella *Guida all'implementazione* viene fornito un esempio di definizione del processo di gestione dei cambiamenti.

Modifiche apportate alla documentazione

La documentazione di CA Service Desk Manager è stata riscritta e riorganizzata. Per esempio, nelle precedenti versioni, le informazioni per la gestione della conoscenza erano documentate nella *Guida all'amministrazione per gli strumenti della conoscenza*. Per la versione r12,5, il contenuto è stato riscritto, riorganizzato e incluso nella *Guida all'amministrazione*.

La documentazione di CA Support Automation r6.0 SR1 e di CA CMDB fa ora parte della documentazione di CA Service Desk Manager. Il contenuto è stato riscritto e riorganizzato. Per esempio, in CA Support Automation r6.0 SR1, le informazioni per l'uso dell'automazione in tempo reale degli analisti era documentata nella *Guida tecnica per l'automazione in tempo reale di CA Support Automation Live*. Per la versione r12,5, il contenuto è stato riscritto, riorganizzato e incluso nella *Guida all'amministrazione di CA Service Desk Manager* e nella *Guida in linea*.

Nota: Il contenuto della *Guida di riferimento tecnico di CA CMDB* non è stato trasferito alla *Guida di riferimento tecnico di CA Service Desk Manager*; la guida di CA CMDB rimane un documento separato.

La documentazione comprende i seguenti cambiamenti sostanziali di organizzazione:

Posizione precedente	Nuova posizione in CA Service Desk Manager
Guida all'implementazione di CA CMDB	Guida all'implementazione
Guida all'amministrazione di CA CMDB	Guida all'amministrazione
Note di rilascio di CA CMDB	Note di rilascio
Guida all'amministrazione degli strumenti di conoscenza	Guida all'amministrazione
Schema di dati di CA Support Automation	Guida di riferimento tecnico
Guida di CA Support Automation per la creazione di attività automatiche	Guida all'amministrazione Guida in linea
Guida di installazione di CA Support Automation con SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5, e Oracle 10G	Guida all'implementazione
File readme di CA Support Automation	Note di rilascio
Riepilogo del rilascio di CA Support Automation	Note di rilascio
Esempi di distribuzioni di CA Support Automation	Guida all'implementazione
Note di rilascio di CA Support Automation SP1	Note di rilascio
Guida di TConnect per CA Support Automation	Guida all'amministrazione Guida all'implementazione
Panoramica tecnica di CA Support Automation	Guida all'amministrazione Guida in linea
Guida tecnica di automazione in tempo reale di CA Support Automation	Guida all'amministrazione Guida in linea
Guida all'amministrazione utenti divisione automazione in tempo reale di CA Support Automation	Guida all'amministrazione Guida in linea

Ulteriori informazioni:

[Problemi relativi alla documentazione](#) (a pagina 141)

Guide sospese

Le seguenti guide non sono più incluse nella documentazione in quanto il relativo contenuto è stato [riorganizzato e spostato](#) (a pagina 54) nelle guide di CA Service Desk Manager r12,5:

- CA CMDB
 - Guida all'amministrazione
 - Guida all'implementazione
 - Note di rilascio
- Knowledge Tools
 - Guida all'amministrazione
- CA Support Automation
 - Schema di dati
 - Guida per la creazione di attività automatiche
 - Guida per l'amministrazione della divisione automazione in tempo reale
 - Integrazione di automazione in tempo reale con Unicenter Service Desk
 - Panoramica di sicurezza di automazione in tempo reale
 - Guida tecnica di automazione in tempo reale
 - File Leggimi
 - Riepilogo versione
 - Esempi di distribuzione
 - Automazione di risoluzione automatica (Guida utente amministratore divisione)
 - Automazione di servizio automatico (Guida utente amministratore divisione)
 - Note di rilascio di SP1
 - Guida di TConnect
 - Panoramica tecnica
 - Guida di installazione con SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5 e Oracle 10G

Capitolo 4: Informazioni di sistema

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Sistemi operativi](#) (a pagina 57)
- [Client Microsoft Windows](#) (a pagina 62)
- [Client sistema operativo Apple Mac](#) (a pagina 63)
- [Browser Web](#) (a pagina 63)
- [Server Web](#) (a pagina 64)
- [Requisiti software per l'ambiente Runtime](#) (a pagina 64)
- [DBMS \(Sistemi di gestione database, Database Management Systems\)](#) (a pagina 65)
- [Requisiti di sistema](#) (a pagina 66)
- [Requisiti della workstation dell'utente finale di Support Automation](#) (a pagina 67)
- [Requisiti della workstation dell'analista di Support Automation](#) (a pagina 68)
- [Requisiti del componente client di Support Automation](#) (a pagina 68)
- [Requisiti del componente server di Support Automation](#) (a pagina 69)
- [Requisiti hardware di FAST ESP](#) (a pagina 69)
- [Requisiti di sistema di CA Business Intelligence](#) (a pagina 70)
- [Requisiti del sistema CA IT PAM](#) (a pagina 71)

Sistemi operativi

CA Service Desk Manager r12,5 supporta vari sistemi operativi. CA supporta ogni browser Web per la durata del suo ciclo di vita, stabilita dal produttore, o finché CA non annuncia che non è più disponibile il servizio di supporto.

Per CA Service Desk Manager r12,5, considerare quanto segue:

- L'installazione di CA Business Intelligence è limitata ai sistemi operativi Windows. Tuttavia, è possibile integrare CA Business Intelligence con un CA Service Desk Manager su tutti i sistemi operativi supportati.
- L'installazione di FAST ESP è limitata ai sistemi operativi Windows e Linux. Tuttavia, è possibile integrare Gestione della conoscenza con FAST ESP su tutti i sistemi operativi supportati.

Nota: per ulteriori informazioni sull'integrazione dei prodotti con CA Service Desk Manager e Gestione della conoscenza, consultare la *Guida all'implementazione*.

- <USDK> richiede la creazione del nome file 8.3.

Nota: per informazioni dettagliate sulla configurazione della creazione nomi file e della voce di registro disable8dot3, consultare la Guida in linea e la documentazione di supporto del sistema operativo utilizzato.

- Per Linux e UNIX è necessario installare CA EEM da riga di comando. Se si procede all'installazione di CA EEM dal supporto CA Service Desk Manager mediante l'opzione Installazione prodotto, verrà visualizzato un messaggio che richiederà all'utente di utilizzare la riga di comando per l'installazione. Questo tipo di installazione utilizza uno script shell auto-estraente che guida l'utente durante l'intero processo.

Nota: su sistemi operativi a 64-bit, CA EEM viene eseguito come applicazione a 32-bit.

Sistemi operativi IBM AIX

CA Service Desk Manager r12,5 supporta i seguenti sistemi operativi IBM AIX:

Release	Versione	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5,3	(64 bit)	No	No	Sì	Sì
/6,1	(64 bit)	No	No	Sì	No

Per CA Service Desk Manager r12,5, considerare quanto segue:

- Prima di procedere all'installazione di CA Service Desk Manager 12.5 (o di eseguire la migrazione da una versione precedente), è necessario che IBM XL C/C++ Runtime Environment 9.0.0.9 (o versioni successive) sia installato e in esecuzione sui server IBM AIX.
- È possibile integrare Gestione della conoscenza con FAST ESP, sebbene l'installazione di FAST ESP non sia supportata su IBM AIX.
- È possibile integrare CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, che utilizza Business Objects Enterprise XI, sebbene l'installazione di CA Business Intelligence non sia supportata su IBM AIX.
- IBM AIX supporta l'installazione del server CA Workflow 1.1.127. Ad ogni modo, su sistemi operativi Windows e Linux sarà necessario installare il client IDE CA Workflow.
- Su IBM AIX, installare CA EEM seguendo le istruzioni quando CA EEM è selezionato durante l'installazione.

Nota: per ulteriori informazioni sull'integrazione dei prodotti con CA Service Desk Manager, consultare la Guida all'implementazione.

Sistemi operativi Microsoft Windows

CA Service Desk Manager r12,5 supporta i seguenti sistemi operativi Microsoft Windows:

Release	Versione	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2008	SP2 Standard Edition (32 bit e 64 bit)	No	Sì	Sì	Sì
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64 bit)	No	Sì	Sì	Sì
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32 bit e 64 bit)	Sì	Sì	Sì	Sì
Windows Server 2003	R2 SP2 Standard Edition (32 bit e 64 bit)	Sì	Sì	Sì	Sì

Per CA Service Desk Manager r12,5, considerare quanto segue:

- È possibile integrare Gestione della conoscenza con FAST ESP, sebbene non sia supportata l'installazione di FAST ESP su Windows 2008.
- L'installazione di CA Business Intelligence è limitata alle piattaforme Windows solo per CA Service Desk Manager r12.5. È tuttavia possibile integrare CA Business Intelligence con CA Service Desk Manager in tutti i sistemi operativi supportati.

Nota: per ulteriori informazioni sull'integrazione dei prodotti con CA Service Desk Manager, consultare la *Guida all'implementazione*.

Sistemi operativi Redhat Enterprise Linux

CA Service Desk Manager r12,5 supporta i seguenti sistemi operativi Linux Redhat Enterprise:

Release	Versione	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
/5,0	x86 (32 bit e 64 bit)	No	No	Sì	Sì
/6,0	x86 (32 bit e 64 bit)	No	No	No	Sì

Per CA Service Desk Manager r12,5, considerare quanto segue:

- È possibile integrare Gestione della conoscenza con FAST ESP, tuttavia non è supportata l'installazione di FAST ESP su Redhat Linux 5.0 o 6.0.
- È possibile integrare CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, che utilizza Business Objects Enterprise XI, sebbene l'installazione di CA Business Intelligence non sia supportata su Redhat Linux.

Nota: per ulteriori informazioni sull'integrazione dei prodotti con CA Service Desk Manager, consultare la *Guida all'implementazione*.

Sistemi operativi Sun Solaris

CA Service Desk Manager r12,5 supporta i seguenti sistemi operativi Sun Solaris:

Release	Versione	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	Supporto SPARC a 64 bit	No	No	Sì	Sì

Per CA Service Desk Manager r12,5, considerare quanto segue:

- È possibile integrare Gestione della conoscenza con FAST ESP, sebbene l'installazione di FAST ESP non sia supportata su Sun Solaris.
- È possibile integrare CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, che utilizza Business Objects Enterprise XI, sebbene l'installazione di CA Business Intelligence non sia supportata su Sun Solaris.
- È possibile installare CA EEM su Sun Solaris, tuttavia CA Service Desk Manager su Sun Solaris non può utilizzare l'autenticazione esterna per CA EEM su Sun Solaris. Per la funzione di autenticazione CA EEM il sito deve spostare il boplgm daemon a un sistema operativo Windows o Linux.
- Sun Solaris supporta l'installazione del server CA Workflow 1.1.127. Ad ogni modo, su sistemi operativi Windows e Linux sarà necessario installare il client IDE CA Workflow.

Nota: per ulteriori informazioni sull'integrazione dei prodotti con CA Service Desk Manager, consultare la *Guida all'implementazione*.

Sistemi operativi Novell SuSE Linux (SLES)

CA Service Desk Manager r12,5 supporta i seguenti sistemi operativi Linux SuSE di Novell:

Release	Versione	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP1 (32 bit e 64 bit)	Sì	No	Sì	Sì
11	SP1 (32 bit e 64 bit)	No	No	No	Sì

Per CA Service Desk Manager r12,5, considerare quanto segue:

- È possibile integrare Gestione della conoscenza con FAST ESP, tuttavia non è supportata l'installazione di FAST ESP in SuSE Linux 10.0 e SuSE Linux 11.0.
- È possibile integrare CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, che utilizza Business Objects Enterprise XI, sebbene l'installazione di CA Business Intelligence non sia supportata su SuSE Linux.

Nota: per ulteriori informazioni sull'integrazione dei prodotti con CA Service Desk Manager, consultare la *Guida all'implementazione*.

Sistemi operativi VMware

CA Service Desk Manager r12,5 supporta i seguenti sistemi operativi VMware:

Release	Versione	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
ESX Server	3.0 o superiore	No	Sì	Sì	Sì

Importante: Se si desidera configurare CA Service Desk Manager su Windows in ambiente NAT (Network Address Translation), modificare il file HOSTS locale con il nome host e l'indirizzo IP del server in uso. Il file hosts si trova nella directory `\system32\drivers\etc\hosts\`.

Client Microsoft Windows

Oltre ai sistemi operativi elencati per il supporto dei server, il client Web di CA Service Desk Manager è supportato nei seguenti sistemi operativi Microsoft Windows:

Release	Versione/livello
Windows XP	SP2
Windows Vista	GA Version (Versione release/prodotto)

Nota: Microsoft ha cessato il supporto di Windows 2000.

Client sistema operativo Apple Mac

Oltre ai sistemi operativi elencati per il supporto dei server, il client Web di CA Service Desk Manager è supportato nelle seguenti versioni di Apple Mac OS:

Release	Versione/livello
Mac OS	X (Mozilla Firefox e Apple Safari) Nota: Safari è supportato nell'interfaccia cliente, dipendente e ospite.

Browser Web

CA Service Desk Manager r12,5 supporta diversi browser Web. CA supporta ogni browser Web per la durata del suo ciclo di vita, stabilita dal produttore, o finché è disponibile il servizio di supporto.

Nota: nei browser non recenti, è possibile che compaia una finestra vuota al momento di visualizzare gli allegati e occorre chiudere questa finestra manualmente.

CMDB Visualizer di CA richiede un browser supportato con Adobe Flash Player 9 o 10. Quando si utilizza il visualizzatore con il browser Firefox, il tasto F11 non funziona se un oggetto Flash è attivo.

Browser Web Mozilla Firefox

CA Service Desk Manager r12,5 supporta Mozilla Firefox nei seguenti sistemi operativi:

Sistemi operativi	Versione di Mozilla Firefox
Tutti	da 3.0 a 3.5.5 Note: in CA Business Intelligence, se si intende accedere all'Infoview di BusinessObjects con Firefox, consultare il documento Piattaforme supportate di BusinessObjects Enterprise XI Release 2 per Windows per il proprio sistema operativo e la propria versione di Business Objects.

Browser Web Microsoft Internet Explorer

CA Service Desk Manager r12,5 supporta Microsoft Internet Explorer nei seguenti sistemi operativi:

Sistemi operativi	Versione di Microsoft Internet Explorer
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 e 8

Browser Web Apple Safari

CA Service Desk Manager r12,5 supporta Apple Safari nei seguenti sistemi operativi:

Sistemi operativi	Versione di Apple Safari
Microsoft Windows	3.x e 4 (interfaccia self-service)
Apple Mac OS X	3.x e 4 (interfaccia self-service)

Server Web

Le seguenti tabelle elencano tutti i browser Web che sono supportati da CA Service Desk Manager r12,5. CA supporta ogni browser Web per la durata del suo ciclo di vita, stabilita dal produttore, o finché è disponibile il servizio di supporto.

Ambiente operativo	Release
Internet Information Server (IIS)	/6,0
Internet Information Server	7.0 (con il componente Metabase Compatibility di IIS 7.0)
Apache Tomcat	5.5/25
Apache	2,0

Requisiti software per l'ambiente Runtime

Requisiti software per l'ambiente runtime:

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

DBMS (Sistemi di gestione database, Database Management Systems)

Le seguenti tabelle elencano i sistemi di gestione di database supportati da CA Service Desk Manager r12,5.

Importante Prendere in considerazione le informazioni seguenti:

- Per implementazioni UNIX/Linux Oracle, impostare le [Variabili ambiente Oracle](#) (a pagina 75) prima dell'installazione o della migrazione a CA Service Desk Manager.
- Per risolvere alcuni problemi noti di Oracle 11g, è *necessario* applicare la distinzione tra maiuscole e minuscole impostando la variabile NX.env come NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0. Si consiglia inoltre di impostare NX_DSSORT su BINARY per applicare la distinzione tra maiuscole e minuscole a domsrvr sort.

Nota: ad eccezione della versione 11g R2, Oracle non supporta gli indici che non fanno distinzione tra maiuscole e minuscole per la registrazione degli asset.

Nota: è possibile impostare la variabile NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE con Oracle 10g R2, 11g o 11g R2. Per ulteriori informazioni sull'elenco di sistemi operativi supportati, consultare la documentazione di Oracle.

- Il supporto di installazione non contiene una versione integrata di Ingres da installare. Questo database ha cessato di essere supportato.

CA Service Desk Manager supporta Microsoft SQL Server nei seguenti sistemi operativi:

Sistema operativo	Versione DBMS
Microsoft Windows (32-bit, 64-bit)	2005 SP2, 2008

CA Service Desk Manager supporta Oracle nei seguenti sistemi operativi:

Sistema operativo	Versione DBMS
Tutti (32-bit, 64-bit)	10gr2 e 11g
	Nota: Per una release Oracle 10g DBMS, la versione Oracle deve essere 10.2.0.4.

Requisiti di sistema

I seguenti requisiti devono essere rispettati o superati per fare in modo che il server CA Service Desk Manager r12,5 si installi e funzioni correttamente.

Hardware		Requisiti
CPU		Almeno un singolo processore da 2.0 GHz (si consigliano due processori da 2.0 GHz).
RAM		Almeno 2 GB (si consigliano 4 GB).
Spazio su disco		2 GB
Dimensione database	Hardware	Requisiti
Minimi—Utili per installare CA Service Desk Manager in ambiente di prova.	CPU	Almeno un singolo processore da 2.0 GHz
	RAM	Almeno 2 GB.
	Spazio su disco	Almeno 4 GB. Con l'aumento delle dimensioni del database nel tempo, lo spazio su disco aumenterà
Medi—Requisiti standard per CA Service Desk Manager. Impostazioni consigliate per la maggior parte delle installazioni Service Desk.	CPU	Doppio processore da 2.0 GHz.
	RAM	Almeno 2 GB (si consigliano 4 GB).
	Spazio su disco	Almeno 4 GB. Con l'aumento delle dimensioni del database nel tempo, lo spazio su disco aumenterà
Superiori—Utili per applicazioni gravose	CPU	Processore quad da 2.0

Hardware	Requisiti
di CA Service Desk Manager.	GHz.
RAM	Almeno 4 GB.
Spazio su disco	Almeno 4 GB. Con l'aumento delle dimensioni del database nel tempo, lo spazio su disco aumenterà

Nota: si richiedono almeno 2 GB di spazio per la directory dei file di dati del server del database, affinché il database MDB venga installato e configurato correttamente. Per il client Java di CA Service Desk Manager, si consiglia un singolo processore da 1.0 GHz, o superiore, con almeno un 1 GB di RAM.

Requisiti della workstation dell'utente finale di Support Automation

I seguenti requisiti nella workstation dell'utente finale devono essere osservati o superati per garantire un'esecuzione corretta di Support Automation:

- Pentium 133 PC
- 32 MB RAM
- Risoluzione dello schermo minima 800 x 600
- Rete compatibile con TCP/IP
- Connessione modem 56 Kbps (banda larga consigliata)
- Connessione a Internet con la capacità minima di effettuare connessioni in uscita sulla porta 80

Requisiti della workstation dell'analista di Support Automation

I seguenti requisiti della workstation dell'analista devono essere osservati o superati per garantire un'esecuzione corretta di Support Automation:

- Pentium 200 PC
- 32 MB RAM
- Risoluzione dello schermo minima 800 x 600
- Rete compatibile con TCP/IP
- Connessione a Internet con la capacità minima di effettuare connessioni in uscita sulla porta 80

Requisiti del componente client di Support Automation

Sono supportati per il client in CA Service Desk Manager Support Automation i seguenti componenti dei sistemi operativi:

Componente	Automazione supporto CA Service Desk Manager
Sistemi operativi	Microsoft Windows XP Microsoft Windows Vista Microsoft Windows 2003
Browser per l'analista e l'amministratore	Microsoft Internet Explorer 7 Nota: Microsoft Internet Explorer 7 è supportato solamente in Windows XP e Windows Vista. Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox da 3.0 a 3.5.5
Browser End-User	Microsoft Internet Explorer 7 Nota: Internet Explorer 7 è supportato solamente in Windows XP e Windows Vista. Konqueror (solo per client con chat Web) Mozilla Firefox da 3.0 a 3.5.5 Apple Safari da 3.0 a 4.0

Requisiti del componente server di Support Automation

I requisiti di sistema operativo, server Web, server applicazioni, server database e componente macchina virtuale server di Support Automation sono gli stessi requisiti di CA Service Desk Manager.

Ulteriori informazioni

[Sistemi operativi](#) (a pagina 57)

[Sistemi operativi IBM AIX](#) (a pagina 58)

[Sistemi operativi Microsoft Windows](#) (a pagina 59)

[Sistemi operativi Redhat Enterprise Linux](#) (a pagina 60)

[Sistemi operativi Sun Solaris](#) (a pagina 60)

[Sistemi operativi Novell SuSE Linux \(SLES\)](#) (a pagina 61)

[Sistemi operativi VMware](#) (a pagina 62)

[Server Web](#) (a pagina 64)

[DBMS \(Sistemi di gestione database, Database Management Systems\)](#) (a pagina 65)

Requisiti hardware di FAST ESP

Le seguenti informazioni elencano i requisiti hardware raccomandati per il motore di ricerca FAST ESP:

Componente	Requisito
Server	Server dedicato stand-alone sul quale installare il motore di ricerca FAST ESP.
RAM	■ 4 GB (Computer di sviluppo) ■ 8 GB (Computer di produzione)
CPU	■ 2 (Computer di sviluppo) ■ 4 (Computer di produzione)
Spazio su disco rigido	■ 2,5 GB (Computer di sviluppo) ■ 2,5 GB, in aggiunta per lo spazio su disco della knowledge base (Computer di produzione)
Hard Disk (Computer di produzione)	■ SATA: 7,2K RPM RAID 4 (Sistemi piccoli) ■ SCSI: 10K RPM RAID 5 (Sistemi medi) ■ SCSI: 15K RPM RAID 10 (Sistemi grandi)

Importante Per informazioni dettagliate sui prerequisiti di installazione di FAST ESP, quali l'hardware supportato e le procedure di configurazione, consultare la *Guida di installazione di FAST ESP*, inclusa nel supporto di installazione nella seguente cartella: \CA_tps.nt\FastESP\Doc\en-US.

Requisiti di sistema di CA Business Intelligence

Di seguito sono elencati i requisiti di sistema per CA Business Intelligence.

Nota: per un elenco dettagliato degli ambienti supportati e dei requisiti hardware, consultare le varie Piattaforme Supportate nel DVD CA Business Intelligence. Questi documenti includono requisiti specifici a livello di versione e di patch per server di applicazioni web, browser web e sistemi operativi.

Componente	Requisito
Server applicazioni java	Se viene installato il server applicazioni Tomcat durante l'installazione di CA Business Intelligence, <i>non</i> è necessario installare un server applicazioni Java prima di procedere all'installazione di CA Business Intelligence.
RAM	■ 512 MB (minimo) ■ 1 GB (consigliato)
Spazio su disco rigido	■ 5 GB (minimo) ■ 7 GB (consigliato)
Software per database	Il software per database dev'essere compatibile con il database del CMS di Audit, a meno che venga installato MySQL durante l'installazione di CA Business Intelligence. Nota: per un elenco dettagliato di ambienti supportati, consultare il file Platform.txt incluso nella distribuzione del prodotto. Inoltre, raccomandiamo anche di leggere le Note di rilascio incluse nella distribuzione del prodotto.
BusinessObjects Enterprise	BusinessObjects Enterprise richiede un database per poter immagazzinare le informazioni riguardo al sistema e agli utenti. Nota: per informazioni dettagliate riguardo ai requisiti del database, consultare la <i>Guida all'implementazione di CA Business Intelligence</i>.
VMWare	Verificare che il nome del computer non contenga nessuno dei seguenti caratteri: ■ carattere di sottolineatura ■ punto ■ barra

Nota: il supporto di installazione comprende la *Guida all'implementazione di CA Business Intelligence*, che fornisce informazioni aggiuntive sui requisiti di sistema. Prima di eseguire l'installazione di CA Business Intelligence, controllare attentamente i requisiti di sistema per assicurare il completamento dell'installazione di CA Business Intelligence.

Requisiti del sistema CA IT PAM

Le seguenti informazioni elencano i requisiti di sistema per integrare CA IT PAM con CA Service Desk Manager:

- Software CA IT PAM r2.2. È consigliabile installare CA IT PAM e CA Service Desk Manager in server separati.
- Rete compatibile con TCP/IP
- Server di autenticazione CA EEM r8.4 per multi-tenancy. CA EEM è facoltativo per installazioni senza multi-tenancy.

Nota: per ulteriori requisiti di CA IT PAM e CA EEM, consultare la documentazione di CA IT PAM e CA EEM.

Capitolo 5: Considerazioni sull'implementazione

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Trovare informazioni sull'aggiornamento e modifiche dello schema](#) (a pagina 73)

[Visualizzare la matrice di compatibilità prodotti](#) (a pagina 74)

[Trovare ambienti operativi supportati da ADT](#) (a pagina 74)

[Installazione di CA EEM senza la specifica di una variabile Java Home](#) (a pagina 75)

[Variabili di ambiente Oracle](#) (a pagina 75)

[Supportare le finestre di cambiamento in un calendario dei cambiamenti personalizzato](#) (a pagina 76)

[Aggiornare le comunicazioni del server secondario per CA Workflow](#) (a pagina 77)

[Supporto titolari per CA IT PAM e Gestione dei servizi CA](#) (a pagina 77)

[Integrazione di CA Service Desk Manager e CA APM](#) (a pagina 78)

[Mantenere asset CA APM solo come asset](#) (a pagina 78)

[Integrazione di CA Wily e CA CMDB](#) (a pagina 79)

[Integrazione di CA CMDB e CA Cohesion](#) (a pagina 79)

[Messaggi di registro di CA IT PAM Orchestrator](#) (a pagina 79)

[Supporto per FAST](#) (a pagina 80)

Trovare informazioni sull'aggiornamento e modifiche dello schema

Il sito Web di informazioni sull'aggiornamento di CA Service Desk Manager r12,5 fornisce i dettagli necessari per l'aggiornamento e per visualizzare le modifiche allo schema del database.

Trovare informazioni sull'aggiornamento e modifiche dello schema

1. Aprire un browser e andare all'indirizzo <http://support.ca.com>.
Verrà visualizzata la pagina del supporto in linea di CA.
2. Effettuare l'accesso al supporto in linea di CA.
3. Selezionare CA Service Desk Manager dall'elenco a discesa della pagina di supporto in base al prodotto per la selezione dei prodotti.
Viene visualizzata la pagina di CA Service Desk Manager.

4. Fare click sul collegamento Visita la pagina di aggiornamento di CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12,5! che si trova nel pannello delle novità sui prodotti.

Compare la pagina di informazioni sull'aggiornamento di CA Service Desk Manager r12,5 CA Service Desk Manager r12,5.

5. Fare click sul collegamento che corrisponde alla informazioni desiderate.

Visualizzare la matrice di compatibilità prodotti

La matrice di compatibilità prodotti fornisce una lista di tutti gli ambienti operativi supportati.

Per visualizzare la matrice di compatibilità prodotti

1. Aprire un browser e andare all'indirizzo <http://support.ca.com>.
Verrà visualizzata la pagina del supporto in linea di CA.
2. Effettuare l'accesso al supporto in linea di CA.
3. Selezionare CA Service Desk Manager dall'elenco a discesa della pagina di supporto in base al prodotto per la selezione dei prodotti.
Viene visualizzata la pagina di CA Service Desk Manager.
4. Scorrere in basso la sezione Compatibilità. Compilare le informazioni su prodotto, versione e sistema operativo, e fare click su Go.
Viene visualizzata la pagina Matrice di compatibilità.

Trovare ambienti operativi supportati da ADT

Sebbene ADT supporti la maggior parte delle piattaforme, è possibile scaricare una matrice di compatibilità per ottenere un elenco di tutti gli ambienti operativi supportati.

Nota: ADT non è supportato su Microsoft Windows Vista o Microsoft Windows 2008.

Per trovare gli ambienti operativi supportati da ADT

1. Aprire un browser e andare all'indirizzo <http://support.ca.com>.
Verrà visualizzata la pagina del supporto in linea di CA.

2. Effettuare l'accesso al supporto in linea di CA.
3. Selezionare Advantage Data Transformer dall'elenco a discesa Select a Product (Selezionare un prodotto) della pagina Support By Product (Supporto in base al prodotto).
Viene visualizzata la pagina di ADT.
4. Scorrere in basso la sezione Stato prodotto, e fare click sul collegamento Advantage Data Transformer.
Viene visualizzata la pagina Matrice di compatibilità.
5. Fare click sul collegamento Advantage Data Transformer r2.2.
Viene visualizzata la matrice per Advantage Data Transformer r2.2.

Installazione di CA EEM senza la specifica di una variabile Java_Home

È possibile installare CA EEM r8.4 senza specificare una variabile Java_Home.

Per installare CA EEM senza Java su Windows, saltare l'installazione di Java quando compare l'opzione durante l'installazione di CA EEM.

Per installare CA EEM senza Java su UNIX e Linux, fornire un parametro con l'eseguibile di installazione, come il seguente:

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

Variabili di ambiente Oracle

Impostare le variabili di ambiente di Oracle prima di installare o di migrare CA Service Desk Manager come segue:

- Verificare che la variabile ORACLE_HOME sia impostata correttamente.
- Includere le librerie a 32-bit Oracle—generalmente \$ORACLE_HOME/lib32 per Oracle a 64 bit—nella variabile del percorso della libreria LD_LIBRARY_PATH (LIBPATH su AIX).

Nota: per ulteriori informazioni sull'installazione di CA Service Desk Manager con Oracle, vedere la *Guida all'implementazione*.

Supportare le finestre di cambiamento in un calendario dei cambiamenti personalizzato

È possibile utilizzare finestre di cambiamento in un calendario dei cambiamenti personalizzato in una precedente versione di CA Service Desk Manager.

Per utilizzare finestre di manutenzione, modificare la seguente macro schedGroup in list_chgsched_config.html:

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

Per utilizzare finestre di blackout, modificare la seguente macro schedGroup in list_chgsched_config.html:

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

Nota: non modificare il grpname delle finestre. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione delle finestre di cambiamento, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Aggiornare le comunicazioni del server secondario per CA Workflow

Occorre modificare manualmente il client IDE quando CA Workflow è installato su un server secondario in modo che CA Workflow comunichi correttamente CA Service Desk Manager. Aggiungere le credenziali utente con privilegi di CA Service Desk Manager all'USD Initializer dell'attore di Java Script all'interno di CA Workflow.

Per aggiungere le credenziali utente con privilegi di CA Service Desk Manager.

1. Aprire il client CA Workflow e fare clic sulla scheda Attori.
2. Espandere JavaScript e selezionare USD Initializer.
3. Dal menu, scegliere Modifica, Aggiorna, Aggiorna operazione.
4. Nella finestra Script, inserire il seguente testo:

```
USD_Username = "username" - USD_Password = "password"
```
5. Fare clic su OK.

Vengono aggiunte le credenziali utente con privilegi di CA Service Desk Manager in modo che CA Workflow comunichi correttamente con CA Service Desk Manager.

Supporto titolari per CA IT PAM e Gestione dei servizi CA

CA IT PAM e Gestione dei servizi CA supportano la multi-tenancy mediante la tabella `ca_tenant`. È possibile abilitare la multi-tenancy creare titolari prima di installare CA Service Desk Manager in questi ambienti. L'installazione di CA Service Desk Manager disabilita l'opzione `multi_tenancy` e imposta l'opzione `max_tenant_depth` su 4.

Se si installa CA Service Desk Manager in un ambiente multi-tenancy simile, reinstallare le opzioni `multi_tenancy` e `max_tenant_depth`, e impostare i titolari con i dati predefiniti (quali contatti e modelli).

Nota: per ulteriori informazioni sull'implementazione multi-tenancy, consultare la *Guida all'implementazione*.

Integrazione di CA Service Desk Manager e CA APM

Uno degli scopi principali dell'implementazione di CA CMDB è quello di aggregare dati da più origini dati (note come MDR).

Quando si utilizza l'interfaccia utente di CA CMDB per visualizzare un elemento della configurazione, è possibile fare clic su una serie di pulsanti per avviare un'interfaccia utente MDR. È possibile utilizzare MDR Launcher quando si desidera eseguire le seguenti operazioni:

- Verificare l'esecuzione di una richiesta di cambiamento.
- Ottenere ulteriori informazioni su un elemento della configurazione quando CMDB non raccoglie dati dai MDR.

CA CMDB offre funzioni che consentono di importare e caricare gli elementi della configurazione, nonché di associarli alle relative origini. Inoltre, utilizzando le funzionalità MDR Launcher durante la visualizzazione di un elemento della configurazione in CA CMDB, è possibile accedere facilmente al sistema che ha originato l'elemento della configurazione.

Importante Il nome dell'MDR per la release 11.3.4 di CA Asset Portfolio Management è APM, mentre quello per CA APM r12,5 è ITAM. Benché siano supportati entrambi i prodotti, è consigliabile verificare la disponibilità dei prodotti sul sito Web supportconnect.ca.com prima di implementarli.

Mantenere asset CA APM solo come asset

Di default, dopo la migrazione a CA Service Desk Manager r12,5 da installazioni pre-PES, tutti gli asset sono anche elementi della configurazione. Determinare se si desidera che i propri asset UAPM siano elementi della configurazione al momento di migrare il prodotto a CA Service Desk Manager r12,5 da un ambiente che include uno dei seguenti componenti:

- UAPM e Unicenter Service Desk r11.2
- CA CMDB r11.2 senza UAPM PES
- Versioni precedenti

Per mantenere gli asset pre-PES UAPM solo come asset, eseguire i seguenti comandi SQL nel proprio strumento DBMS subito dopo la migrazione:

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

Gli asset pre-PES UAPM sono mantenuti solo come asset.

Integrazione di CA Wily e CA CMDB

I prodotti seguenti CA Wily non sono compatibili con CA CMDB r12,5:

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

Questi prodotti sono compatibili esclusivamente con <cmdb> r11.2.

Integrazione di CA CMDB e CA Cohesion

Quando si utilizza CA Cohesion per inviare dati al CMDB, scaricare le patch di CA Cohesion più recenti da support.ca.com per poter usufruire delle funzioni e dei miglioramenti più recenti disponibili in CA Service Desk Manager 12.5.

Messaggi di registro di CA IT PAM Orchestrator

Quando viene installato CA IT PAM Orchestrator, il numero massimo predefinito di messaggi di registro mantenuti nel database (e visualizzati in un'istanza di processo) è pari a 100. In CA Service Desk Manager, la scheda Attività flusso di lavoro visualizza l'itinerario di controllo dell'istanza di processo. Se invece il numero di messaggi di registro dell'istanza di processo supera l'impostazione predefinita, i messaggi vengono eliminati a partire dal primo messaggio registrato. Poiché un numero incrementato di operatori in una definizione di processo aumenta la probabilità della perdita di messaggi, è consigliabile aumentare l'impostazione relativa al numero massimo di messaggi di registro in base all'utilizzo previsto di CA IT PAM.

Nota: per ulteriori informazioni sull'impostazione relativa al numero massimo di messaggi di registro, consultare la sezione relativa alla configurazione dei criteri di Orchestrator nella *Guida all'amministrazione* di CA IT PAM.

Supporto per FAST

CA Service Desk Manager r12,5 (e r12.0 e r12.1) include il componente del motore di ricerca FAST InStream 5.1.3 come complemento facoltativo per l'utilizzo della gestione di problemi, incidenti e conoscenza. Microsoft ha acquistato FAST e ha sospeso lo sviluppo e la manutenzione del prodotto FAST InStream. CA continua ad offrire supporto di livello 1 per il componente FAST InStream incluso nella versione r12, secondo quanto stabilito dalle attuali Condizioni e norme di assistenza di CA. Questo supporto include assistenza per l'installazione, la configurazione di base e la risoluzione dei problemi nell'ambiente di CA Service Desk Manager r12. CA sta esaminando tecnologie e approcci di ricerca alternativi per l'utilizzo con CA Service Desk Manager. Tenere presente queste informazioni quando si prende in considerazione l'utilizzo di FAST InStream con CA Service Desk Manager.

Nota: a partire da giugno 2010, CA fornirà un supporto telefonico di base (senza patch né aggiornamenti) per il motore di ricerca FAST InStream facoltativo incluso in CA Service Desk Manager r12.0, r12.1 e r12.5.

Capitolo 6: Problemi noti

Errore di migrazione su Oracle 10g

Valido su Oracle 10g

Sintomo:

Non riesce la migrazione con il seguente messaggio di errore nel file di registro:

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

"STDERR: Error fetching data:15"

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

Soluzione:

Prima di avviare la migrazione su Oracle 10g, verificare che SQLPlus e Oracle DB possano comunicare utilizzando il nome host. Se si verifica un errore di comunicazione, verificare che Oracle sia configurato con un adattatore di loopback.

Errore di configurazione su Oracle a 64 bit

Valido per Oracle 10g e 11g a 64 bit

Sintomo:

Il processo di configurazione non può essere completato e vengono visualizzati i seguenti messaggi di errore su Oracle a 64 bit:

- Nel file stdlog: "Impossibile collegarsi al database Oracle mdbadmin sul server"
- Nel file di registro checkdb.0: "Impossibile caricare la libreria OCI o DLL. Impossibile continuare."

Soluzione:

Installare l'ultima versione del client Oracle a 32 bit, e procedere come segue:

- Su Windows, verificare che il percorso includa la directory per le librerie di Oracle a 32 bit.
- Su UNIX, impostare la variabile di percorso della libreria in modo che punti alla libreria Oracle a 32 bit.

Nota: questo problema potrebbe verificarsi anche durante la migrazione da una versione precedente di CA Service Desk Manager. Se l'errore si verifica durante la migrazione, installare il client ed eseguire la migrazione.

Aggiornare Tomcat fornito con CA Service Desk Manager r11.2

Se si sta eseguendo l'aggiornamento da Service Desk r11.2 e si utilizza una versione di Tomcat diversa da quella predefinita (4.1.31), attenersi alle seguenti istruzioni prima di eseguire l'aggiornamento a CA Service Desk Manager r12.5.

Per Windows:

1. Modificare il file NX_ROOT/NX.env:

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR= C:/Program  
Files/CA/SharedComponents/Tomcat/4.1.31
```
2. Modificare il file NX_ROOT/site/config.properties:

```
web.tomcat_home= c:\\Program  
Files\\CA\\SharedComponents\\tomcat\\4.1.31  
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1  
web.tomcat.version=4.1.31
```
3. Eseguire l'installazione della versione R12.5.

Nota: eventuali personalizzazioni effettuate nel file NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml dovranno essere aggiornate manualmente nel file server.xml (5.5.25) dopo aver completato la configurazione. Un esempio potrebbe essere rappresentato dalla configurazione di SSL per Tomcat.

Per UNIX:

1. Modificare il file NX_ROOT/NX.env:
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
2. Modificare il file NX_ROOT/site/config.properties:
web.tomcat_home=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1
web.tomcat.version=4.1.31
3. Eseguire l'installazione della versione R12.f.

Nota: eventuali personalizzazioni effettuate nel file NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf/server.xml dovranno essere aggiornate manualmente nel file server.xml (5.5.25) dopo aver completato la configurazione. Un esempio potrebbe essere rappresentato dalla configurazione di SSL per Tomcat.

Patch MDB 17261861 Oracle per Windows

Sintomo:

La patch MDB 17261861 Oracle per Windows contiene un errore che impedisce l'aggiornamento a MDB r1.5.

Soluzione:

La patch MDB 17615776 include la soluzione per questo problema. Installare la patch 17615776 prima di eseguire l'aggiornamento a MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 e CA CMDB r12.1 utilizzano questa versione di MDB).

Nota: le patch integrazione CMDB-UAPM RO2252 e RO02288 includono la patch MDB 17261861 Oracle per Windows. Se RO2252 o RO02288 sono state installate e si utilizza un database Oracle, contattare il Supporto tecnico di CA per informazioni su come ottenere la patch MDB ed installarla.

Oracle e ricerca dei nomi dell'elemento della configurazione

Su Oracle 10g r2 e Oracle 11g r1, se si ricerca un nome dell'elemento della configurazione più lungo di 67 caratteri, la ricerca non riesce. Questo problema non si verifica in Oracle 11g r2.

Oracle 11g Release 1: Abilitazione delle funzionalità di ricerca con distinzione maiuscole/minuscole in CA Service Desk Manager

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Quando si utilizza CA Service Desk Manager r12,5 con Oracle 11g Release 1, si possono ottenere risultati inattesi a causa del problema della distinzione maiuscole/minuscole. Per esempio si può verificare il seguente problema:

- I documenti possono essere associati alle categorie erranee.
- Il partizionamento dei dati può non funzionare come previsto.
- L'interfaccia utente Web può non rispondere quando si visualizza un elenco di relazioni.

Soluzione:

Per *risolvere* questo problema, utilizzare Oracle 11g, Release 2. È possibile scaricare Oracle 11g Release 2 dalla pagina di supporto Oracle Metalink.

Per *evitare* questo problema, abilitare la distinzione maiuscole/minuscole nella ricerca in CA Service Desk Manager. Nel file NX.env, impostare la variabile NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE= a 0 invece del valore predefinito, 1, e riavviare i servizi.

Nota: per la soluzione del problema, è stato assegnato il BUG ID No. 7335665 al gruppo di sviluppo di Oracle.

Caratteri supportati nel percorso di installazione

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione di CA Business Intelligence

Sintomo:

Durante l'installazione viene visualizzato un errore relativo ai caratteri utilizzati nel percorso di installazione.

Soluzione:

L'installazione di BusinessObjects supporta esclusivamente caratteri alfanumerici, spazi, trattini e caratteri di sottolineatura nel percorso di installazione. Modificare il percorso di installazione includendo esclusivamente questo tipo di caratteri.

Virgola non supportata nei campi dei nomi

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Una virgola nel campo del nome può causare risultati inattesi nella visualizzazione del nome utente combinato. Per esempio, inserendo un nome come il seguente nella creazione o nell'aggiornamento di un record di contatto causa la visualizzazione erranea del nome combinato:

- Cognome: Smith, Jr
- Nome: John
- Secondo nome: <vuoto>

La virgola fa sì che "Jr" compaia nella prima posizione del nome e "John" non compare.

Soluzione:

Evitare di utilizzare la virgola nel campo del nome.

Compatibilità di GRLoader

Il General Resource Loader (GRLoader) per CA Service Desk Manager è distribuito a livello r12,5 ed è compatibile con tutte le precedenti versioni di CA CMDB.

Importante Raccomandiamo di utilizzare GRLoader distribuito con CA Service Desk Manager r12,5.

Le considerazioni seguenti sono valide per GRLoader:

- L'utilità GRLoader distribuita con CA CMDB r11.x non è compatibile con CA Service Desk Manager r12,5. Aggiornare la versione dell'utilità distribuita con CA Service Desk Manager r12,5.
- Per qualsiasi prodotto di terzi che utilizza GRLoader, reinstallare tutti i file e le cartelle nella cartella java\lib, in base alle istruzioni della *Guida di riferimento tecnico di CA CMDB*.
- Versioni precedenti di GRLoader, per esempio, GRLoader distribuito con CA Cohesion ACM, possono richiedere un aggiornamento. Applicare la patch appropriata.

- (Solo Solaris) Quando si esegue GRLoader utilizzando pdm_task, la variabile di ambiente \$NX_ROOT *non* deve essere esportata da pdm_task. Evitare di esportare \$NX_ROOT, eseguendo una delle seguenti operazioni:
 - Commentare temporaneamente la riga in cui viene esportato \$NX_ROOT.
 - Aggiungere un breve script in modo che \$NX_ROOT non venga esportato quando pdm_task esegue GRLoader.

Nota: in ambienti non Windows, può essere utile invocare GRLoader mediante pdm_task GRLoader <argomenti>.

La migrazione non esegue il backup dei file xlate collocati in <nxroot>/java/lib/GRLoader

Sintomo:

Durante la migrazione di CA Service Desk Manager dalla versione 12.1 alla versione 12.5, il backup dei file di conversione "xlate" di GRLoader collocati in <nxroot>/java/lib/GRLoader non viene eseguito.

Soluzione:

Se sono state apportate modifiche ai file di conversione "xlate" di GRLoader contenuti in <nxroot>/java/lib/GRLoader, o ne sono stati creati dei nuovi per qualsiasi classe, famiglia o relazione definita dall'utente, eseguire il backup di tali file prima di procedere alla migrazione. Per ulteriori informazioni sui file Xlate, consultare la *Guida di riferimento tecnico di CA CMDB*.

Modalità di revisione dei file di registro

Se fallisce un'installazione di CA Business Intelligence, controllare ulteriori informazioni nel file di registro. Il file di registro conterrà i codici di errore, presentati come valori restituiti da determinate funzioni.

I file di registro (ca-install.log, CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) si trovano al livello superiore della directory di installazione di CA Business Intelligence. Durante la procedura di installazione, si trovano in una posizione temporanea determinata da una proprietà di ambiente TEMP sul sistema. Se l'installazione non viene completata con successo, è possibile individuare il file di registro in questa posizione temporanea.

In caso di problemi, seguire i seguenti passaggi:

1. Aprire CA_Business_Intelligence_InstallLog.log e verificare se sono riportati errori.

2. Aprire il file the ca-install.log.
Questo file è di grosse dimensioni e contiene dettagli di registro.
3. Scorrere il file fino in fondo e verificare se sono riportati errori.
4. Individuare BIEK_GetExitCode per verificare il valore restituito della funzione BIEK_GetExitCode.
Se il valore restituito non è 0, si è verificato un errore di installazione.
5. È quindi possibile effettuare una ricerca per parole chiave, ad esempio Errore, Avviso, CMS, o InfoStore per individuare la causa dell'errore.

Il calcolo priorità genera un valore Urgenza dopo il salvataggio dei ticket self-service

In base alla progettazione, il calcolo priorità genera valori Urgenza solo in seguito al salvataggio degli incidenti da parte degli utenti self-service. Tali utenti, ad esempio dipendenti VIP, dipendenti e utenti anonimi, possono visualizzare il valore generato dopo aver salvato un ticket.

Per gli utenti self-service, nel calcolo priorità vengono utilizzate le impostazioni e i valori seguenti per generare valori Urgenza:

- Urgency_On_Employee è impostato su Sì in Gestione opzioni
- Il valore Sovrascrivi urgenza è abilitato nel calcolo priorità attivo per gli incidenti
- *Web.cfg* Impostazioni di Urgenza come AnonymousUrg per gli utenti anonimi, ESCEmpUrg per i dipendenti VIP e EmpUrg per tutti gli altri dipendenti
- Valori Urgenza area
- Sovrascritture utente manuali

Nella tabella seguente viene riepilogato in che modo il calcolo priorità imposta il valore Urgenza per gli incidenti self-service:

Azione utente self-service	Valore Urgenza
L'utente salva un incidente con il valore Urgenza predefinito e un'Area Incidente vuota.	Il ticket mostra il valore Urgenza predefinito di <i>web.cfg</i> .
L'utente salva un incidente dopo aver sovrascritto il valore Urgenza.	Indipendentemente dalle impostazioni di Urgenza area, <i>web.cfg</i> o calcolo priorità, il ticket mostra il valore Urgenza selezionato dall'utente.
L'utente salva un incidente dopo aver	Il ticket mostra il valore Urgenza predefinito di

Azione utente self-service	Valore Urgenza
selezionato un'Area Incidente. L'Area Incidente non presenta un valore predefinito per Urgenza area.	<i>web.cfg</i> .
L'utente salva un incidente dopo aver selezionato un'Area Incidente con un valore Urgenza Area predefinito. L'opzione Sovrascrivi urgenza è abilitata anche nel calcolo priorità attivo per gli incidenti.	Se il valore Urgenza area è maggiore del valore Urgenza nel file <i>web.cfg</i> , il ticket mostra il valore Urgenza area. Il campo Urgenza aggiornato non è tuttavia visibile mentre l'utente crea o modifica il ticket. Quando l'utente salva e riapre l'incidente, sull'incidente viene visualizzato il valore Urgenza aggiornato.
L'utente salva un incidente dopo aver selezionato un'Area Incidente con un valore Urgenza Area predefinito. L'opzione Sovrascrivi urgenza è tuttavia disabilitata nel calcolo priorità attivo per gli incidenti.	Il ticket mostra il valore Urgenza di <i>web.cfg</i> .
L'utente modifica un incidente esistente con un'Area Incidente che presenta un valore Urgenza Area predefinito.	L'elenco a discesa Urgenza mostra il valore Urgenza area e tutti i valori di <i>web.cfg</i> applicabili.

Nota: per informazioni sull'impostazione dei valori Urgenza per gli utenti self-service, consultare la *Guida all'implementazione*.

Un messaggio di avviso viene visualizzato durante l'implementazione di CA Service Desk Manager

Valido solo su SuSE Linux 11

Sintomo:

Durante l'installazione, la configurazione o la disinstallazione di CA Service Desk Manager, compare il seguente messaggio di errore:

libxcb: AVVISO! Il programma tenta di sbloccare una connessione senza aver acquisito prima il blocco, che indica un errore di programmazione. Non ci saranno ulteriori avvisi riguardo a questo problema.

Soluzione:

Ignorare l'avviso; non ha ripercussioni sulle procedure di installazione, configurazione o disinstallazione.

Impossibile avviare CA Service Desk Manager quando i prodotti CA che utilizzano versioni precedenti di eTPKI vengono installati dopo CA Service Desk Manager

Valido per sistemi Windows con altri prodotti CA installati dopo CA Service Desk Manager

Sintomo:

Il messaggio seguente viene visualizzato all'avvio di CA Service Desk Manager:

Impossibile connettersi al DB

Non è possibile avviare CA Service Desk Manager quando vengono installati TPKE o prodotti CA che utilizzano versioni precedenti a quella di CA Service Desk Manager

Soluzione:

Per evitare tale problema, procedere come segue:

1. Modificare il percorso di sistema: spostare la directory
PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib all'inizio del percorso.
2. Avviare CA Service Desk Manager.

Il software antivirus potrebbe ritardare l'avvio di CA Service Desk Manager

Validi per Windows

Sintomo:

In alcuni casi, l'avvio di CA Service Desk Manager potrebbe tardare 2 o più minuti quando sul computer è in esecuzione un software antivirus. Solitamente, dopo alcuni minuti, il processo di avvio prosegue senza problemi.

Nel registro stdlog, vengono, quindi, riportati messaggi che indicano l'impossibilità di stabilire una connessione di rete e l'esecuzione di CA Service Desk Manager viene sospesa per alcuni minuti.

Se il ritardo si verifica durante la migrazione, quest'ultima potrebbe non essere completata in quanto il processo rimane in attesa dell'avvio dei servizi e registra un time out.

Soluzione:

Disabilitare il software antivirus prima di avviare CA Service Desk Manager. Se il problema viene risolto, ridurre le restrizioni dell'antivirus per l'apertura delle porte di rete, aggiornare il software antivirus e contattare il fornitore.

Per completare la migrazione, disabilitare temporaneamente il software antivirus per tutta la durata del processo di migrazione.

Stallo o errore di un LDAP che utilizza TLS in un server Windows AD

Validi per Windows

Sintomo:

Un bug Microsoft provoca lo stallo o l'errore di applicazioni client LDAP che usano più connessioni mentre è in uso la crittografia TLS. Quando il server utilizza la crittografia TLS mentre sono attivi i gruppi LDAP, CA Service Desk Manager può usare una seconda connessione in ciascun processo dell'agente LDAP. CA Service Desk Manager riscontra uno o più dei sintomi seguenti:

- Stallo di query, sincronizzazioni o importazioni LDAP. Si può inoltre verificare anche un timeout con uno o più processi ldap_agent.exe che vengono eseguiti in modo continuo a valori uguali o prossimi al 100% dell'utilizzo di un core CPU.
- Errore di query, sincronizzazioni o importazioni con errori di tipo Server non accessibile.
- Query, sincronizzazioni o importazioni LDAP non restituiscono errori o risultati.

Soluzione:

Se si utilizza la crittografia TLS per LDAP, non consigliamo di utilizzare gruppi LDAP con server Active Directory Windows. È possibile disattivare i gruppi TLS o LDAP.

Per disattivare la crittografia TLS o i gruppi LDAP, eseguire le operazioni seguenti:

1. Terminare tutti i processi ldap_agent.exe che utilizzano continuamente una grossa porzione di tempo della CPU.
2. Se non è possibile accedere a CA Service Desk Manager per visualizzare Gestione opzioni, arrestare il servizio CA Service Desk Manager. Nel file \$NX_ROOT/NX.env impostare una delle opzioni seguenti su No, quindi arrestare e riavviare il servizio CA Service Desk Manager:
 - NX_LDAP_ENABLE_GROUPS (gruppi LDAP)
 - NX_LDAP_ENABLE_TLS (crittografia TLS)

3. In Gestione opzioni disattivare l'opzione `ldap_enable_groups` (gruppi LDAP) o l'opzione `ldap_enable_tls` (crittografia TLS).
4. Se il servizio CA Service Desk Manager è in esecuzione, arrestare il servizio.
5. Riavviare il servizio CA Service Desk Manager.

Errore di connessione dell'indirizzo IPV6

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Un server primario o secondario è configurato per la modalità mista o solo IPV6, mentre il browser o i registri standard mostrano messaggi di errore di connessione.

Soluzione:

Verificare che il server primario, il server secondario o il client possano risolvere l'indirizzo IPV6 per nome. Verificare che l'indirizzo CA Service Desk Manager sia un valido indirizzo IPV6. Ad esempio, l'indirizzo IPV6 è un indirizzo globale IPV6 instradabile a differenza di un indirizzo FE80 non instradato.

Per risolvere i problemi di connessione dell'indirizzo IPV6 nei server o nei client, eseguire le operazioni illustrate di seguito:

1. Sul server primario o secondario, eseguire la seguente utilità della riga di comando Java 1.6.0 CA Service Desk Manager:

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

Ad esempio, per ottenere indirizzi IPV4 per il nodo Sd16, immettere `java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4`.

indirizzo/nodo

Specifica il nome di indirizzo/nodo del server primario o secondario (locale o remoto).

porta slump

Consente di specificare il numero di porta slump TCP. Ad esempio, 2100.

protocol

(Opzionale) Specifica il protocollo IPV4 o IPV6. Quando viene omesso il protocollo, il valore predefinito fornisce sia l'indirizzo IPV4 che l'indirizzo IPV6.

Le informazioni degli elenchi di utilità per il nodo del server specificato.

2. Utilizzare i dati dall'utilità della riga di comando per verificare che gli indirizzi CA Service Desk Manager instradabili siano corretti e che siano gli stessi indirizzi presenti nelle voci dei server di risoluzione DNS o nome.
3. Se gli indirizzi non vengono ancora risolti, specificare gli indirizzi locali e remoti per i server CA Service Desk Manager in uno dei file seguenti:
 - (Windows) <unità di sistema>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux) /etc/hosts

Nota: utilizzare le informazioni del server dall'utilità della riga di comando per aggiornare il file *hosts*. Seguire le istruzioni nel file hosts per aggiungere i nomi del nodo del server CA Service Desk Manager.

4. Se i client remoti non possono connettersi a CA Service Desk Manager, effettuare una o più delle seguenti operazioni:
 - Verificare che i server dei nomi DNS dispongano degli indirizzi corretti.
 - Immettere l'indirizzo IPV6 direttamente nel browser.

Errore di aggiornamento da Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer a CA Service Desk Manager 12.5

Valido in tutte le lingue

Sintomo:

Il messaggio d'errore seguente viene visualizzato quando viene effettuato l'aggiornamento dell'installazione di Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer in CA Service Desk Manager 12.5:

La variabile di ambiente CMDBVISUALIZER_HOME stata rilevata. CMDB Visualizer installato sul sistema. Impossibile proseguire con l'installazione. Annullare il programma di installazione. Rimuovere CMDB Visualizer nel seguente modo: 1) eseguire il programma di disinstallazione separatamente; 2) Riavviare il sistema operativo; 3) eseguire nuovamente il programma di installazione.

Soluzione:

È necessario disinstallare manualmente CA CMDB Visualizer prima di effettuare l'aggiornamento.

Impossibile installare o configurare CA Service Desk Manager in modo corretto su UNIX/Linux quando la directory di installazione contiene spazi

Valido per UNIX e Linux

Sintomo:

Impossibile installare o configurare CA Service Desk Manager in modo corretto su UNIX/Linux quando la directory di installazione contiene spazi

Soluzione:

Non inserire spazi nel percorso del supporto di installazione e nel nome della cartella.

Errore di aggiunta del contatore a un modulo con più frame

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Quando si aggiunge il Contatore a un modulo multiframe, si verificano i seguenti errori:

Errore: window.parent.scoreboard non ha proprietà

Per esempio, questo problema si verifica quando si tenta una delle seguenti operazioni:

1. Creazione di un modulo multiframe
2. Aggiunta del Contatore a uno dei frame.
3. Pubblicazione del modulo.
4. Aggiunta del modulo a una scheda e della scheda a un ruolo.
5. Effettuare l'accesso in CA Service Desk Manager utilizzando il ruolo al quale è stata aggiunta la scheda/modulo.

Viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

Errore: window.parent.scoreboard non ha proprietà

Nota: per informazioni su questa procedura, consultare la *Guida in linea*.

Soluzione:

Non utilizzare il Contatore con moduli multiframe in CA Service Desk Manager r12,5.

Errore durante l'avvio di CA IT PAM Process Viewer da CA Service Desk Manager

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Quando un utente tenta di lanciare il Visualizzatore processi di CA IT PAM da CA Service Desk Manager, compare il seguente messaggio di errore:

Impossibile avviare l'applicazione [Client name][Publisher][From]

Soluzione:

Il programma di installazione di CA IT PAM utilizza il nome host del computer sul quale è installato per riempire le informazioni nei file di configurazione di CA IT PAM. Per fare in modo che CA IT PAM funzioni correttamente, il nome host dev'essere un nome raggiungibile da tutti i computer che accedono a CA IT PAM da CA Service Desk Manager. Se c'è un problema con il valore nome host impostato durante l'installazione, l'amministratore può cambiare un file di configurazione di CA IT PAM per risolvere il problema.

1. Sul server CA IT PAM aprire il file
`%InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties`.
2. Cambiare il valore `oasis.local.hostname` a uno raggiungibile sia dal server CA IT PAM che dalle postazioni di lavoro CA Service Desk Manager.

Nota: verificare che il nuovo nome host coincida con il valore di gestione opzioni di CA Service Desk Manager impostato nell'opzione `caextwf_processdisplay_url`.

3. Riavviare il server CA IT PAM.

L'utente può lanciare il visualizzatore processi da CA Service Desk Manager. Il nome host è raggiungibile da ogni computer che ha accesso a CA IT PAM da CA Service Desk Manager.

Gli utenti possono modificare elementi della configurazione (Asset) creati con UAPM 11.3.4 quando l'opzione `allow_unrestricted_asset_upd` non è installata

Sintomo:

Le precedenti versioni di CA Service Desk Manager limitavano l'aggiornamento dei campi selezionati negli elementi della configurazione (asset) creati da UAPM. Dopo la migrazione a CA Service Desk Manager 12.5, è possibile modificare tutti i campi in tali elementi della configurazione.

Soluzione:

Applicare le più recenti patch UAPM 11.3.4 ed eseguire gli script di aggiornamento.

Elementi della configurazione dipendenti appartenenti alla famiglia servizi non vengono visualizzati nell'utilità di pianificazione dei cambiamenti

Sintomo:

Elementi della configurazione dipendenti appartenenti alle famiglie degli elementi della configurazione: Enterprise Service e Service non vengono visualizzati nella schermata dell'utilità di pianificazione dei cambiamenti se la famiglia servizi nella tabella ci_resource_family dispone di un table_extension_name diverso da 'serx',

Soluzione:

Modificare il table_extension_name per la famiglia servizi in 'serx'.

Formato della data della scheda Controllo versione

Se si modifica la definizione del formato della data nel file web.cfg, non cambiano alcuni formati di data nella scheda controllo versione della pagina di dettagli dell'elemento della configurazione.

Errore di ridefinizione del set di file della Guida

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Quando si rimuovono argomenti dal set di file della Guida, le intestazioni dell'argomento non sono rimosse dall'Indice.

Per esempio, questo problema si verifica quando si tenta una delle seguenti operazioni:

1. Creazione di un set di file della Guida
2. Associazione di un set di file della Guida con un ruolo appena creato.
3. Modifica della definizione del set di file della Guida e rimozione del contenuto.
4. Login in CA Service Desk Manager utilizzando il ruolo con il set di file della Guida modificato.
5. Lancio della guida in linea e consultazione dell'Indice.

Gli argomenti dei file della guida modificati sono ancora elencati nell'Indice.

Soluzione:

1. Creare un set di file della guida invece di modificarlo.
2. Modificare il ruolo da assegnare al nuovo set di file della guida.

Nota: per informazioni su questa procedura, consultare la *Guida in linea*.

Valori nei campi monetari troncati alla virgola decimale

Valido su tutte le piattaforme

Sintomo:

Se si aggiunge la virgola decimale in un valore monetario, tale valore viene troncato. Questo si applica a tutti i campi destinati a contenere valori monetari, quali Importo acquisto e Quota manutenzione. Per esempio, se si inserisce 265,50 nel campo Importo acquisto, questo valore viene salvato come 265.

Soluzione:

Evitare di inserire valori decimali nei campi monetari.

La ricerca di un documento contenente più spazi vuoti nel titolo può causare degli errori

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

L'utente crea un Documento consigliato da Conoscenza, Ricerca, Documenti consigliati, Crea nuovo.

Se il testo del titolo (mostrato in modalità Edit) contiene uno spazio all'inizio o doppi spazi tra le parole del titolo, la creazione di un Documento consigliato dalla pagina Crea nuovo documento consigliato, invece di digitare le parole del titolo e di utilizzare la funzione di auto-completamento nel campo di testo del Documento della conoscenza, apre la pagina di ricerca documenti della conoscenza senza alcun risultato.

Soluzione:

È necessario invocare il modulo ricerca documenti della conoscenza facendo click sul collegamento nella pagina Crea nuovo documento consigliato. Dal modulo di ricerca documento della conoscenza, seguire i seguenti passi:

1. Immettere il testo del titolo.
2. Ricercare il documento.
3. Selezionare il record corretto.

Note: la mancata attuazione di questa soluzione e l'inserimento delle parole del titolo nel campo di testo (senza osservare gli spazi bianchi corretti), fanno sì che venga invocato l'auto-completamento e si apre la pagina di ricerca documenti della conoscenza senza alcun risultato. Se non si ottengono risultati, cancellare il filtro di ricerca nella pagina di ricerca documenti della conoscenza, inserire manualmente le parole chiave nel titolo all'interno del campo Parole chiave per Ricerca avanzata, e fare click su Ricerca.

L'accesso automatico a InfoView non riesce

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione di CA Business Intelligence

Sintomo:

Durante l'installazione di CA Business Intelligence, si installa un cookie Web di CA di default che permette di accedere automaticamente a InfoView di BusinessObjects dalla scheda Report di CA Service Desk Manager senza effettuare l'accesso. Se l'accesso è limitato dalla configurazione di riservatezza del proprio browser, l'applicazione non si esegue e compare un prompt per l'accesso nella scheda Report.

Soluzione:

Se si verifica questo problema cambiare le Opzioni internet e la configurazione della Privacy in modo che le cookie Web di CA vengano accettate dal sistema.

Il server di gestione centrale (Central Management Server, CMS) non si avvia

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione di CA Business Intelligence

Sintomo:

All'avvio del server di BusinessObjects, quando si usa la Gestione della configurazione centrale per verificare che tutti i server sono stati avviati correttamente, il Server di gestione centrale (CMS) può arrestarsi in maniera inattesa.

Soluzione:

Il database CMS si trova sullo stesso server e il servizio database non è stato ancora avviato.

Per avviare il CMS:

1. Nella scheda Dipendenze delle proprietà CMS, aggiungere il servizio database a seconda del database utilizzato (per esempio, Microsoft SQL Server).
2. Nella gestione della configurazione centrale, fare click con il pulsante destro su Central Management Server.
Verrà visualizzato il menu di scelta rapida corrispondente.
3. Selezionare Start
Verrà avviato il CMS.

Le pagine Admin o InfoView non vengono visualizzate correttamente dopo l'installazione

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione di CA Business Intelligence

Sintomo:

Dopo l'installazione di CA Business Intelligence, l'utente finale non può visualizzare le pagine Amministrazione o InfoView.

Soluzione:

Per risolvere il problema, riavviare Tomcat manualmente.

Impossibile passare da un database all'altro sul sistema aggiornato

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Quando si passa da un database all'altro, ad esempio da Oracle a SQL Server, dopo l'aggiornamento a CA Service Desk Manager r12,5, la configurazione non viene applicata.

Soluzione:

Modificare il file *install.properties* (che si trova in \$NX_ROOT/site) e impostare i seguenti valori:

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

I messaggi di avviso vengono visualizzati durante la generazione di classi stub con lo strumento AXIS WSDL2JAVA

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

Quando viene usato lo strumento AXIS WSDL2JAVA per compilare file stub, compaiono messaggi di avviso.

Soluzione:

Questi messaggi sono normali quando si utilizza AXIS 1.4 e sono inevitabili. I file stub sono comunque creati con successo.

I report Web Intelligence non vengono visualizzati sulla scheda Report con Firefox

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione di CA Business Intelligence

Sintomo:

I report Web Intelligence non funzionano correttamente nella scheda Report di CA Service Desk Manager quando si usa Firefox come browser. Il report non completa l'esecuzione dopo che è stato selezionato nella pagina Elenco report. Può comparire il messaggio di errore "Accesso negato". Questo messaggio è conosciuto come errore BusinessObjects.

Soluzione:

Questo problema è risolto con Fix Pack 4.5 di CA Business Intelligence. Fix Pack 4.5 si trova nel DVD #2 di CA Service Desk Manager nella cartella `ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5`. Per le istruzioni di installazione, consultare il file `readme.txt` che ivi si trova.

Nota: i report WebI funzionano correttamente quando sono visualizzati con il browser Firefox in BusinessObjects InfoView.

Messaggi di errore della Guida in linea

Sintomo:

Alcune pagine di aiuto contestuali potrebbero causare un errore di script, anche se gli argomenti della guida vengono visualizzati correttamente.

Soluzione:

Gli errori di script possono verificarsi quando la notifica di errori di script è attivata nel browser. È possibile ignorare tali messaggi di errore, oppure disabilitare la notifica di errori di script nella scheda Strumenti, Opzioni Internet, Avanzate.

L'elenco di valori di Crystal Reports non si aggiorna

Validi per Windows

Sintomo:

Nella pianificazione di Crystal Reports, l'Elenco dei valori (List of Values - LOV) quando si apre un parametro di report Crystal per selezionare i valori.

Soluzione:

Si tratta di un problema conosciuto per BusinessObjects. È attesa una soluzione in BusinessObjects XI Release 2 Service Pack 5. Dopo i test di CA di questo Service Pack, sarà disponibile da scaricare su <http://ca.com/support>. È possibile utilizzare questa soluzione per aggiornare il LOV prima di pianificare Crystal reports:

1. Fare click su Start, Programmi, Business Objects XI Release 2, Business Object Enterprise e selezionare Business Object Enterprise Java Administration Launchpad.
2. Fare clic su Central Management Console.
3. Fare click su Folders dalla sezione Organize.
4. Fare click su Folders.
5. Fare click su CA Service Desk.
Verrà visualizzato l'elenco dei report.
6. Fare click su Crystal report Per esempio, selezionare *Active Change Orders Aging by Groups*.
Viene visualizzata la pagina Proprietà report.
7. Fare click sulle opzioni seguenti:
 - a. Aggiorna opzioni nella scheda Proprietà.
 - b. Seleziona tutto.
 - c. Aggiorna Report.
 - d. Aggiorna.
8. Ripetere i passi 6 e 7 per aggiornare altri Crystal report.

Problemi di sincronizzazione di siti multipli durante l'utilizzo della combinazione di Windows e AIX

Valido per sistemi Multi-Sito con combinazioni Windows e AIX

Sintomo:

Si verificano problemi di configurazione per sistemi Multi-Sito con una combinazione di server Windows e AIX master e regionali.

Soluzione:

1. Aprire *NX.env*.
2. Decomentare la voce Fast Channel.
3. Ciclo CA Service Desk Manager.

Gli attributi di riconciliazione dell'elemento della configurazione non riconoscono il titolare

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione multi-titolare

Sintomo:

L'utente non può creare un elemento della configurazione perché va in conflitto con un altro elemento della configurazione, assegnato a un titolare diverso. I seguenti attributi di riconciliazione dell'elemento della configurazione non riconoscono il titolare

- Nome
- Numero di serie
- Nome host
- Nome DNS
- Tag asset

Soluzione:

Per evitare questo conflitto, aggiungere il nome del titolare a uno o più attributi di riconciliazione.

In Internet Explorer viene visualizzato un messaggio di errore quando vengono avviati i client analista e utente finale Support Automation

Valido in Internet Explorer 7 e 8

Sintomo:

Per il client dell'utente finale Support Automation, se il sito CA Service Desk Manager si trova in area Internet (o qualsiasi altra area) con un livello di sicurezza maggiore rispetto a Medio-bassa, Internet Explorer blocca le finestre popup e l'utente finale non sarà in grado di avviare il client Support Automation.

Per il client analista Support Automation, se il sito CA Service Desk Manager si trova in area Internet (o qualsiasi altra area) con un livello di sicurezza maggiore rispetto a Medio-bassa, Internet Explorer bloccherà i download e verrà avviato da IFRAME, mentre l'analista non sarà in grado di avviare l'assistenza in tempo reale.

Soluzione:

Per il client dell'utente finale Support Automation, spostare il sito CA Service Desk Manager nell'area Siti attendibili e impostare il livello di protezione su Medio-basso o consentire le finestre a comparsa dal sito CA Service Desk Manager.

Per il client dell'analista Support Automation, spostare il sito CA Service Desk Manager nell'area Siti attendibili e impostare il livello di protezione su Medio-basso. È anche possibile impostare un valore del livello di protezione personalizzato, abilitando le opzioni di download e di richiesta automatica dei download dei file.

Utenti inattivi di Support Automation impostati sul tipo di accesso Dipendente dopo la migrazione

Sintomo:

Gli utenti inattivi di Support Automation, come tecnici eliminati, compaiono come Dipendenti dopo la migrazione.

Soluzione:

Se erano stati eliminati utenti in CA Support Automation 6.0 SR1 eFix5, l'accesso e le associazioni di ruolo erano state eliminate e gli utenti risultavano inattivi. Dopo la migrazione, questi utenti inattivi hanno il tipo di accesso Dipendente.

I dati nei report Support Automation non possono essere raggruppati per categoria di ticket CA Service Desk Manager dopo la migrazione

Sintomo:

Dopo la migrazione dei dati Support Automation in r12,5, i report CA Business Intelligence per Support Automation non possono raggruppare o filtrare i dati per categoria di ticket CA Service Desk Manager. Ciò influisce sui report delle sessioni di assistenza Support Automation, delle metriche delle sessioni di assistenza Support Automation e del riepilogo sull'utilizzo dello strumento Support Automation.

Soluzione:

Lo script di migrazione Support Automation in r12,5 non effettua la migrazione delle relazioni tra sessioni di assistenza Support Automation e categorie di ticket CA Service Desk Manager. Dopo la migrazione, la sessione di assistenza Support Automation viene associata al numero di riferimento del ticket CA Service Desk Manager. Inoltre, è *necessario* associare manualmente la sessione di assistenza alla categoria di ticket CA Service Desk Manager.

Support Automation crea una cartella temporanea denominata CA-SupportBridge

Sintomo:

Quando l'utente finale e gli analisti utilizzano Support Automation, non possono localizzare la cartella temporanea di Support Automation. Nella cartella temporanea vengono memorizzati file eseguibili, dal client dell'utente finale e dall'interfaccia analista di Support Automation.

Soluzione:

La cartella temporanea creata dalle applicazioni si chiama CA-SupportBridge, come nella seguente cartella:

C:\Documents and Settings\AllUsers\Application Data\VMware VirtualCenter

Collegamenti Assistenza in tempo reale, Live Chat e Contatta analista mancanti

Sintomo:

Dopo aver eseguito l'aggiornamento da Unicenter Service Desk r11.2 con CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 a CA Service Desk Manager r12,5, i collegamenti Conversazione in tempo reale di Support Automation e Contatta analista nella pagina Dipendente non compaiono.

Soluzione:

Dopo l'aggiornamento a CA Service Desk Manager r12,5, rimuovere la pagina home.html dalla seguente cartella in modo che la cartella non contenga alcun file:

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

Sintomo:

Dopo aver eseguito l'aggiornamento da Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 o r12.1 senza CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 a CA Service Desk Manager r12,5, le seguenti opzioni di Support Automation non compaiono:

- Il bottone Assistenza in tempo reale, nella pagina elenco coda assegnata.
- I collegamenti Live Chat e Contatta analista nelle home page Dipendente o Cliente.

Soluzione:

Support Automation utilizza i livelli di accesso predefiniti analista e utente finale. Poiché l'aggiornamento è avvenuto da una versione di CA Service Desk Manager che non includeva Support Automation, assegnare il livello di accesso manualmente dopo l'aggiornamento.

L'utente finale del client Web di Support Automation non si avvia

Sintomo:

La sessione del client di chat Web può essere lanciata solo dopo aver chiuso il browser corrente ed aperto un nuovo browser. Questi problemi si verificano quando si configura supportautomation_url con un indirizzo IP:

- Il client Web dell'utente finale non si lancia dopo la chiusura della prima sessione dell'utente finale del client Web. La pagina Post Logout mostra il seguente messaggio: La sessione di assistenza in tempo reale è completa.
- Si riunificano diverse console del client Web per l'utente finale con la sessione corrente del client Web quando si tenta di lanciare un diversa console del client Web per l'utente finale nello stesso computer e nella stessa finestra del browser.

Soluzione:

Se la configurazione di supportautomation_url utilizza un indirizzo IP che ha una mappatura esistente come host, l'elaborazione della richiesta HTTP risolve a questo nome host. È possibile modificare la configurazione di supportautomation_url al nome host o rimuovere la mappatura dell'indirizzo IP al nome host per risolvere questo problema.

Elimina in un database CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 non esporta gli utenti inattivi

Dopo aver lanciato lo script elimina dati cronologici su database CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5, gli utenti inattivi (che non sono stati coinvolti in una sessione di assistenza per il periodo di tempo di cronologia mantenuto) non sono esportato al database della versione r12,5.

L'aggiornamento di CA Service Desk Manager non riesce se le impostazioni internazionali UTF-8 non sono installate

Valido per UNIX e Linux

Sintomo:

CA Service Desk Manager deve funzionare in ambiente UTF-8 locale su sistemi operativi UNIX e Linux.

Soluzione:

Prima di aggiornare a CA Service Desk Manager r12,5, verificare di avere installato l'ambiente UTF-8 locale.

La ricerca EBR non visualizza i documenti consigliati

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

I documenti consigliati non sono elencati quando si usano istruzioni SQL complesse nelle seguenti ricerche della conoscenza:

- Partizioni di dati di gestione della protezione e dei ruoli
- Argomenti di ricerca aggiuntivi di ricerca avanzata della conoscenza

Soluzione:

Il problema si verifica quando si utilizza l'opzione KT Search Engine [FILES]. L'opzione Fast [SEARCH_ENGINE] funziona correttamente. Abilitare la ricerca FAST ESP accedendo a Gestione opzioni, Motore di ricerca, ebr_version.

Impossibile esportare la pianificazione su Internet Explorer

Valido per Windows

Sintomo:

L'esportazione della Pianificazione Ordini di cambiamento non funziona correttamente quando è abilitata la protezione avanzata in Internet Explorer (IE). L'opzione di protezione avanzata impedisce a IE di mostrare la conferma di download che il bottone Esporta crea per l'utente. L'opzione di protezione avanzata è disponibile soltanto su installazioni server di Windows.

Soluzione:

Disabilitare l'opzione di protezione avanzata in IE.

L'ambiente Cygwin causa problemi di applicazione

Sintomo:

In ambiente Cygwin, è possibile lanciare applicazioni Java di CA Service Desk Manager utilizzando un server AIX ma i pulsanti applicazione non sono attivi.

Soluzione:

Ciò è dovuto a un problema con l'ambiente Cygwin. Utilizzare un emulatore differente.

Le definizioni del processo di CA Workflow non vengono importate automaticamente

Sintomo:

Le definizioni del processo CA Workflow e gli attori non vengono importati automaticamente all'avvio di CA Workflow a causa di impostazioni di variabili locali su UNIX/Linux.

Soluzione:

Dopo aver installato CA Workflow, utilizzare *uno* dei seguenti metodi per risolvere il problema:

Per importare le definizioni di processo di CA Workflow e gli attori

1. Impostare le variabili di ambiente LANG e LC_ALL su UTF-8 in un prompt per l'ambiente del sistema operativo in uso. Per esempio in Sun Solaris la variabile di ambiente appare come: LANG=en_US.UTF-8.
2. Arrestare e riavviare il server Tomcat di CA Workflow come segue:
 - Eseguire `pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF`.
 - Eseguire `pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF`.

Le definizioni del processo di CA Workflow vengono importate.

Per importare le definizioni di processo di CA Workflow e gli attori manualmente

1. Utilizzare il client IDE per aprire CA Workflow.
Nota: il client IDE è disponibile solo in sistemi operativi Windows e Linux.
2. Individuare i file xml delle definizioni del processo e degli attori, ad esempio le directory: `$NX_ROOT/site/Workflow/data/actors` e `$NX_ROOT/site/Workflow/data/process`.
3. Selezionare File, Importa, Definizioni processo, selezionare tutti i file XML da importare e fare clic su Apri.
4. Selezionare tutte le definizioni e fare clic su Importa.
Vengono importate le definizioni di processo.
5. Selezionare File, Importa, Attori, selezionare tutti i file XML da importare, e fare clic su Apri.
I file xml di Attori vengono importati.
6. Selezionare tutti i file di Attori e fare clic su Importa.
Le definizioni del processo di CA Workflow vengono importate.

L'accesso all'IDE di CA Workflow su Linux come utente diverso dall'utente principale determina l'impostazione di un URL non corretto

Valido su Linux

Sintomo:

Quando un utente senza privilegi lancia CA Workflow IDE su Linux, l'URL viene impostata in maniera errata come `https://servername:8443/pm`. Compaiono sullo schermo errori Java e non avviene il login su CA Workflow.

Soluzione:

1. Avviare il client CA Workflow IDE.
2. Cambiare l'URL a: `http://servername:8090/pm`

Il login avviene con successo.

Installazione di ADT non riuscita

ADT è un componente di CA CMDB.

Sintomo:

Durante l'installazione di ADT viene visualizzato il seguente messaggio:

Impossibile recuperare la directory di PEC!

Se questo messaggio viene visualizzato durante l'installazione di ADT, l'installazione termina quando si fa clic su OK. Di conseguenza, ADT non viene installato correttamente ed eventuali installazioni successive di Federation Adapters potrebbero avere un esito negativo.

Soluzione:

Questo errore è causato da Microsoft CMD.EXE, come documentato nella Microsoft knowledge base alla scheda Q156276.

Per risolvere il problema

1. Effettuare *una* delle seguenti operazioni:
 - Copiare i supporti di installazione su un disco rigido locale ed eseguire l'installazione da tale posizione.
 - Seguire l'azione consigliata all'indirizzo <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> e riavviare l'installazione dopo aver aggiornato il Registro di sistema di Windows.
2. Continuare l'installazione di CA CMDB Federation Adapters.
ADT viene installato.

Problema di installazione di Federation Adapter

I Federation Adapters sono componenti di CA CMDB.

Sintomo:

Si verifica il seguente messaggio durante l'installazione di Federation Adapter:

Impossibile effettuare l'accesso ODBC per IDB fonte dati. ORA 12504:TNS: Il listener non ha ricevuto SERVICE_NAME in CONNECT_DATA

Soluzione:

Per risolvere il problema di installazione di Federation Adapter

1. Eseguire un test di connettività Oracle.
2. Verificare che la variabile di ambiente ORACLE_HOME specifica la posizione di installazione di Oracle.
3. Riavviare il computer.
4. Installazione dei Federation Adapters

I componenti di Federation Adapter sono stati installati.

Messaggi di definizione duplicati

Sintomo:

Siccome CA CMDB r12,5 crea automaticamente gli attributi e aziona le tabelle delle estensioni personalizzate, lo stdlog può includere i seguenti messaggi innocui per le tabelle delle estensioni create in versioni precedenti:

Definizioni duplicate ignorate

Soluzione:

Per eliminare tali messaggi, rimuovere gli attributi seguenti dalle tabelle estensioni personalizzate:

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

I caratteri grandi e molto grandi non vengono visualizzati in modo corretto in Internet Explorer 7 e 8

Valido per Windows 2003 con Internet Explorer 7 e 8

Sintomo:

Quando si utilizza Accesso facilitato nel Pannello di controllo per selezionare uno schema di caratteri grandi quale Nero a contrasto elevato (caratteri grandi) o Nero a contrasto elevato (car. molto grandi), CA Service Desk Manager non eredita le impostazioni di carattere.

Soluzione:

Per visualizzare in modo corretto caratteri grandi e molto grandi in Internet Explorer 7 e 8, procedere come segue:

1. Selezionare Strumenti->Opzioni Internet.
2. Nella scheda Generale fare clic su Accesso facilitato.
3. Selezionare Ignora le dimensioni dei caratteri specificati sulle pagine Web e scegliere OK.
4. Nel browser fare clic su Visualizza e quindi su Dimensione testo per modificare la dimensione del testo.

I caratteri grandi e molto grandi non vengono visualizzati in modo corretto in Firefox 3.0

Valido per Windows 2003 con Firefox 3.0

Sintomo:

Quando si utilizza Accesso facilitato nel Pannello di controllo per selezionare uno schema di caratteri grandi quale Nero a contrasto elevato (caratteri grandi) o Nero a contrasto elevato (car. molto grandi), CA Service Desk Manager non eredita le impostazioni di carattere e il browser non visualizza i caratteri in modo corretto.

Soluzione:

Per visualizzare in modo corretto caratteri grandi e molto grandi in Firefox 3.0, procedere come segue:

1. Selezionare Strumenti, Opzioni.
2. Nella scheda Contenuti selezionare la dimensione e fare clic su OK.

Si verificano degli errori quando i dati CA Wily vengono caricati in CA CMDB

Sintomo:

Il file GRLoader.log produce errori quando i dati di CA Wily vengono caricati in CA CMDB come elementi della configurazione.

Di seguito è illustrato un esempio di voce del registro:

```
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'
```

Soluzione:

L'integrazione di CA Wily include una versione precedente di GRLoader. Utilizzare la versione di GRLoader standard di CA Service Desk Manager r12,5 per importare i dati con successo.

Impossibile avviare Dettagli struttura di CA Cohesion ACM per un elemento della configurazione della famiglia Servizio Enterprise

Sintomo:

Quando si utilizza la funzione di mapping classe in CA Cohesion ACM per una mappa di classe personalizzata, e si seleziona il bottone MDR dalla scheda Attributi nella vista Dettagli struttura in CA Service Desk Manager, CA Cohesion ACM restituisce il seguente errore:

Nessun oggetto di destinazione selezionato

La vista Dettagli struttura non può mostrare l'elemento della configurazione anche se CA CMDB Export Report in CA Cohesion ACM carica i dati correttamente in CA CMDB.

Soluzione:

Effettuare l'accesso in CA Cohesion ACM e visualizzare i dettagli dell'elemento della configurazione dentro l'applicazione, o usare solo il mapping classi predefinito di CA CMDB.

Colonna Titolare nell'elenco contatti

Sintomo:

Nella modalità installazione della funzione multi-tenancy viene creato il titolare fornitore del servizio. Non è tuttavia possibile visualizzare la colonna Titolare nell'elenco contatti per verificare tale operazione.

Soluzione:

Dopo aver creato il titolare fornitore del servizio, eseguire le seguenti operazioni:

1. Cancellare la cache del browser.
2. Disconnettersi e ripetere l'accesso.
3. Passare all'elenco contatti per verificare la modifica del titolare.

Viene visualizzata la colonna Titolare.

Multi-Tenancy e Visualizer

CMDB Visualizer utilizza il ruolo di Amministratore a scopo di rappresentazione. Un utente con tale ruolo deve disporre dei diritti per visualizzare **TUTTI I TITOLARI**. Se l'utente non possiede i diritti per TUTTI I TITOLARI, Visualizer non può essere avviato come componente autonomo o nel contesto.

Esempio: Errore di sessione di Visualizer.

Quando Visualizer viene avviato nel contesto di un elemento della configurazione, viene visualizzato il seguente errore di sessione:

Autenticazione non riuscita per l'utente

Sintomo:

L'accesso titolare per il ruolo di rappresentazione è impostato su **Singolo titolare**.

Soluzione:

Per avviare Visualizer nel contesto, senza errori, impostare l'**accesso titolare su Tutti i Titolari**.

Prestazioni delle relazioni di Visualizer

Il visualizzatore CMDB può elaborare circa 2500 relazioni nel suo schema grafico. Se una richiesta del visualizzatore contiene più di 2500 relazioni, il rendimento del visualizzatore può peggiorare.

Carattere di sottolineatura (_) nel nome server del visualizzatore

Valido in Internet Explorer 7

Sintomo:

Quando si utilizza Internet Explorer 7 per accedere al visualizzatore CMDB, un carattere di sottolineatura (_) in un nome del server può causare un errore. Può apparire il messaggio riportato di seguito:

Connessione al server rifiutata.

Soluzione:

Questo messaggio riguarda una limitazione di Internet Explorer 7. Per risolvere il problema, utilizzare l'indirizzo IP del server anziché il nome del server nell'URL del visualizzatore.

Definire le impostazioni internazionali del browser per Visualizer

CMDB Visualizer si adatta alle impostazioni internazionali del browser client, che potrebbe utilizzare una lingua diversa da quella della versione localizzata di CA Service Desk Manager. Per poter visualizzare Visualizer nella stessa lingua, le impostazioni del browser devono corrispondere alla lingua utilizzata in CA Service Desk Manager.

Per le impostazioni internazionali del browser in Internet Explorer,

1. selezionare Strumenti, Opzioni Internet, scheda Generale, quindi Lingue.
2. Aggiungere la lingua desiderata e spostarla verso l'alto.
3. Aprire una nuova finestra del browser IE, oppure aggiornare il browser.

In Visualizer viene visualizzata la lingua della versione di CA Service Desk Manager localizzata.

Per le impostazioni internazionali del browser in Firefox

1. selezionare Strumenti, Opzioni, scheda Contenuto, quindi Lingue.
2. Aggiungere la lingua desiderata e spostarla verso l'alto.
3. Aprire una nuova finestra del browser Firefox, oppure aggiornare il browser.

In Visualizer viene visualizzata la lingua della versione di CA Service Desk Manager localizzata.

Limitazioni di Firefox in Gestione della conoscenza

Valido su Windows e Linux

In caso di utilizzo di browser Firefox, si possono verificare le seguenti limitazioni in Gestione della conoscenza:

Sintomo:

Dalla scheda Progetto nell'editor HTML, non è possibile eliminare il testo precedentemente salvato introdotto nel campo Risoluzione di un documento della conoscenza.

Soluzione:

È possibile eliminare il testo precedentemente salvato nella scheda Sorgente dell'editor HTML.

Sintomo:

In Gestione della conoscenza, un'impostazione di sicurezza di Firefox può impedire di utilizzare le funzioni Taglia, Copia e Incolla.

Soluzione:

Per abilitare le funzioni Taglia, Copia e Incolla, modificare le preferenze di sicurezza del browser.

Nota: per ulteriori informazioni sulla configurazione delle preferenze del browser, consultare [mozilla.org](https://www.mozilla.org).

I documenti della conoscenza stampati contengono ampi spazi dopo la migrazione

Valido su tutti i sistemi operativi

Sintomo:

I clienti che eseguono l'aggiornamento da Unicenter Service Desk r11.0 a r12,5 riscontrano un problema di stampa per i documenti della conoscenza. I documenti stampati mostrano un ampio spazio bianco dopo alla sezione risoluzione.

Soluzione:

Per correggere questo problema, seguire il percorso: Conoscenza, Documenti, Modelli documenti sulla scheda Amministrazione. A aprire un modello di documento della conoscenza e nella sezione HTML, localizzare il tag [assign the value for TD in your book] e aggiungere quanto segue:

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

Ripetere questa modifica per tutti i modelli di documento predefiniti. Questa assoluzione corregge un problema di stampa che causa spazi vuoti inseriti dopo Risoluzione se il documento contiene immagini.

La ricerca di nuove conoscenze dopo l'installazione di Gestione della conoscenza potrebbe non riuscire

Valido su tutti i sistemi operativi con un'installazione di Gestione della conoscenza

Sintomo:

Dopo aver installato Gestione della conoscenza, gli utenti finali possono riscontrare problemi durante la ricerca di nuovi documenti della conoscenza o file.

Soluzione:

Se si riscontra questo problema, avviare l'utilità pdm_k_reindex.

Nota: per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'utilità pdm_k_reindex, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Impossibile visualizzare un allegato della conoscenza di dimensioni zero

Sintomo:

Quando si esegue una delle seguenti attività:

- Associazione di un file di dimensioni zero ad un documento della conoscenza
- Sostituzione di un documento della conoscenza esistente con un file di dimensioni zero

e si tenta di visualizzare il file, compare il messaggio seguente:

Il file "zero-size.txt" è vuoto o non esiste.

Soluzione:

Non allegare un file di dimensioni zero a un documento della conoscenza o sostituire un documento della conoscenza esistente con un file di dimensioni zero.

Se si allega un file di dimensioni zero a un documento della conoscenza e si desidera visualizzare il file

1. Fare clic con il pulsante destro nella pagina Allegati e selezionare Aggiorna.
La pagina Allegati si aggiorna.
2. Fare clic sul collegamento relativo all'allegato.
L'allegato viene visualizzato.

Se si sostituisce un documento della conoscenza esistente con un file Allegati, è impossibile visualizzare il file.

Impossibile avviare Oaserver se CA Service Desk Manager e FAST ESP sono installati sullo stesso server

Valido per Windows

Sintomo:

Impossibile avviare Oaserver se CA Service Desk Manager e FAST ESP sono installati sullo stesso server.

Soluzione:

Oaserver utilizza un numero di porta fisso (1706), mentre FAST ESP utilizza una porta inutilizzata. Se FAST ESP e CA Service Desk Manager sono installati sullo stesso server, avviare sempre prima CA Service Desk Manager. È possibile che FAST ESP utilizzi la porta 1706 se viene eseguito prima di CA Service Desk Manager.

Nota: raccomandiamo di installare CA Service Desk Manager e FAST ESP su server separati, in quanto FAST ESP richiede risorse considerevoli. Queste applicazioni hanno una resa migliore quando sono installate su server diversi.

Per risolvere un conflitto di porte

1. Interrompere l'esecuzione di CA Service Desk Manager e di FAST ESP.
2. Avviare CA Service Desk Manager e lasciare che si inizializzi.
3. Avviare FAST ESP

È possibile controllare l'utilizzo delle porte in Windows con il comando netstat - o. Se FAST ESP sta usando la porta 1706, il risultato di netstat sarà simile a quanto segue:

```
TCP nome host:1705 localhost:1706 ESTABLISHED pid  
TCP nome host:1706 localhost:1705 ESTABLISHED pid
```

nome host

Identifica il nome del server.

pid

Identifica l'ID del processo di FAST ESP qrserver.

L'installazione di FAST ESP non riesce a eseguire Windows.dst

Valido su Windows 2003 R2 SP1

Sintomo:

L'installazione di FAST ESP non avviene con successo. Il file fastinstall.log mostra i seguenti messaggi di errore:

```
[Errore]  
[ErrorType]Errore[/ErrorType]  
<ErrorCode>4</ErrorCode>  
[ErrorMessage]È stato riscontrato un problema durante la verifica del sistema.  
Per cortesia, correggere quanto segue prima di continuare l'installazione:  
Impossibile eseguire la verifica 'windows.dst'.  
Contattare il supporto clienti di FAST[/ErrorMessage]  
[Errore]
```


Soluzione:

Non installare FAST ESP con l'ora legale (Daylight Savings Time) abilitata, in quanto i server di ricerca di FAST ESP richiedono che l'orologio sia sincronizzato, e che non venga cambiato all'improvviso in avanti o indietro. Cambiamenti improvvisi dell'orologio possono far sì che i processi interni, come il server di query e risultati e i processi di invio, credano che esistano problemi di comunicazione o che qualche processo si sia interrotto. Questi errori di comunicazione causano avvisi nei registri e il riavvio automatico di processi.

Importante Consigliamo vivamente di pianificare una finestra di manutenzione al momento di abilitare l'ora legale (Daylight Savings Time). Questa pianificazione permette di arrestare il sistema evitando conflitti con l'orologio. Se si installa FAST ESP su un server con l'ora legale abilitata e non si arresta il sistema, si corre il rischio di conflitti con l'orologio ed errori in vari componenti, come problemi di comunicazione tra i processi con qrserver, fdispatch, topfdispatch. È possibile utilizzare l'interfaccia grafica di amministrazione FAST ESP o i file di registro in `qrserver($FASTSEARCH/var/log/qrserver/*` per verificare se qualche processo è interrotto e richiede un riavvio.

Se si verifica un errore di installazione di FAST ESP relativo a windows.dst (Daylight Saving Time) tentare le seguenti soluzioni:

1. Accedere al Pannello di controllo, Data e ora, Fuso orario, e disabilitare Passa automaticamente all'ora legale.
2. Disabilitare Ora internet se è presente tale scheda in Pannello di controllo, Data e ora.
3. Nel registro di Windows, `KEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\TimeZoneInformation` Impostare quanto segue per la Chiave:
`DisableAutoDaylightTimeSet` Tipo: `REG_DWORD` Valore: 1
4. Accedere al Pannello di controllo, Strumenti di amministrazione, Servizi e interrompere il Servizio ora di Windows.
5. Lanciare l'installazione dalla linea di comando e saltare le verifiche utilizzando:
`setup.exe -W localhosttest.active=false -W localhosttestloop.active=false`

Considerazioni sull'avvio e sull'arresto dei servizi FAST

È consigliabile considerare le seguenti informazioni prima di avviare e di arrestare FAST:

- Utilizzare il comando `nctrl` di FAST Enterprise Search Platform (ESP) per garantire un avvio e un arresto dei servizi FAST senza problemi.

In genere, è necessario seguire un ordine ogni volta che si avviano o si arrestano singoli servizi FAST. Per esempio, se si desidera arrestare il feed, occorre prima arrestare il crawler per evitare la perdita di informazioni. Questo metodo richiede un tempo ragionevole. Il comando `nctrl` arresta i processi di FAST in ordine e attende un feedback della corretta interruzione di un processo prima di stampare il messaggio "FAST è stato arrestato con successo."

Note: se si arrestano i servizi FAST dai servizi Windows (o mediante il comando `net start/stop`), avviene un arresto del sistema immediato. Tutti i processi vengono rimossi dalla memoria senza alcun ordine e senza attendere il feedback. Questo metodo può comportare processi non conclusi in attesa di feedback da altri processi. Questi processi non conclusi possono causare incoerenze al successivo avvio dei servizi FAST senza interrompere prima i servizi non conclusi.

- `NodeState.xml` può risultare corrotto se FAST ESP viene arrestato in maniera errata; per esempio un problema di alimentazione, l'interruzione di processi, o l'arresto di processi nell'ordine errato può corrompere `NodeState.xml`.

Quando è avviato ESP, i file di configurazione sono caricati in memoria. Quando si arresta ESP, tali file di configurazione sono salvati sul disco. Tuttavia, se ESP è obbligato ad arrestarsi mentre i file di configurazione vengono scritti sul disco, `NodeState.xml` può risultare corrotto. Il modo migliore per evitare questo tipo di corruzione è di realizzare l'avvio e l'arresto di ESP mediante il comando `nctrl`. Questo metodo è stato suggerito come migliore pratica, in quanto garantisce un avvio e un arresto senza problemi dei servizi FAST. In genere, è necessario seguire un ordine ogni volta che si avviano o si arrestano singoli servizi FAST.

- Se si avviano i servizi FAST mediante un comando DOS o con la gestione dei servizi, o usando l'opzione di avvio del comando `nctrl` (in Linux), il sistema si avvia nell'ordine corretto (specificato in `$FASTSEARCH/etc/NodeConfig.Xml`).

Note: non è possibile utilizzare l'opzione di avvio del comando `nctrl` in Windows in quanto il comando si serve del servizio FAST.

- È possibile visualizzare messaggi nei registri di eventi Windows, come i seguenti, circa eventuali problemi:

La descrizione per Event ID (3) in Source (FASTESPService) non può essere trovata. Il computer locale può non avere le necessarie informazioni di registro o file DLL di messaggi per mostrare messaggi da un computer remoto.

Note: è possibile utilizzare la flag /AUXSOURCE= per recuperare la descrizione; per ulteriori informazioni consultare Aiuto e supporto.

Le seguenti informazioni sono parte dell'evento:

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)

Sostituire NodeState.xml per correggere i problemi.

Abilitare la registrazione del limite della licenza di QPS FAST ESP

Quando viene raggiunto il limite della licenza di QPS (query al secondo) di FAST ESP, questo evento viene registrato nel file stdlog:

Strumenti della conoscenza di CA Service Desk Manager fornisce una licenza di FAST ESP che supporta due query al secondo. Se la risposta di ricerca del sistema risulta eccessivamente ridotta a causa dell'alto numero di query, è possibile contattare la divisione FAST di Microsoft e acquistare una licenza che supporti un numero maggiore di query.

Per abilitare questo registro, impostare la variabile EBR_QPS_MAX nel file NX.env all'effettivo valore QPS supportato dalla licenza FAST (file fastsearch.lic).

Il limite della licenza per QPS di FAST ESP compare come evento nel file stdlog.

Funzioni di evidenziazione testo e controllo ortografico su FAST ESP per le lingue cinese, giapponese e coreano

Le funzioni di evidenziazione del testo e correzione ortografica non sono disponibili in un sistema FAST ESP cinese, giapponese, o coreano.

I vocaboli e le locuzioni supportati variano a seconda del prodotto CA Service Desk Manager localizzato. I vocaboli e le locuzioni della lingua inglese sono sempre disponibili in tutti gli ambienti certificati (non in lingua inglese) e in tutti i prodotti CA Service Desk Manager localizzati, inclusi i prodotti disponibili nelle lingue asiatiche.

La licenza di FAST ESP supporta due query al secondo

Valido su sistemi operativi Linux e Windows con installazione di FAST ESP

Sintomo:

Quando viene installato il motore di ricerca FAST ESP su CA Service Desk Manager, la licenza predefinita di FAST ESP per il motore di ricerca è limitata a due query al secondo. Se la risposta di ricerca del sistema risulta eccessivamente ridotta a causa dell'alto numero di query, è possibile aumentare questo numero acquistando licenze aggiuntive da FAST ESP.

Soluzione:

Per aumentare le funzionalità di ricerca predefinite specificate nel contratto di licenza, contattare FAST e acquistare le licenze aggiuntive da CAKnowledgeT@fastsearch.com.

Problema di disinstallazione di FAST su sistemi Linux

Valido su sistemi operativi Linux con installazione di FAST ESP

Sintomo:

Lo script dell'uninstaller tenta di interrompere tutti i processi FAST in corso prima di procedere. In alcuni casi su sistemi Linux, è necessario controllare ogni processo FAST e interrompere o arrestare manualmente i processi prima di tentare di disinstallare il prodotto. Come migliore pratica, è consigliabile di seguire questi passi durante tutte le disinstallazioni.

Soluzione:

Per evitare problemi di disinstallazione dei prodotti FAST su sistemi Linux raccomandiamo che tutti i processi FAST vengano interrotti prima di avviare lo script di disinstallazione. Per interrompere i processi, procedere come segue:

1. In tutti i nodi interrompere FAST mediante `$FASTSEARCH/bin/nctrl stop`.
2. Verificare di non avere altri processi e arrestare i processi in sospeso.
3. Lanciare lo script di disinstallazione mediante `$FASTSEARCH/unintsall.sh`.

Disinstallazione manuale di CA Service Desk Manager

Sintomo:

Durante la disinstallazione viene visualizzato un messaggio che suggerisce di fare riferimento alle *Note di rilascio* per istruzioni sulla disinstallazione manuale.

Soluzione:

Il file `installvariables.properties` non è presente nella cartella `NX_ROOT/SDUninstall`, mentre è invece necessario per disinstallare CA Service Desk Manager. Per risolvere il problema, procedere come segue:

Per disinstallare manualmente CA Service Desk Manager nei sistemi operativi *Windows*

1. Arrestare CA Service Desk Manager.
2. Rimuovere il file `%WINDIR%\paradigm.ini`.
3. Rimuovere la cartella di installazione di CA Service Desk Manager. Il percorso predefinito della cartella è `C:\Programmi\CA\Service Desk Manager`.
4. Rimuovere la cartella `CA\Service Desk Manager` da `%ALLUSERSPROFILE%\ Menu Avvio\Programmi`.

Il prodotto viene disinstallato.

Per disinstallare manualmente CA Service Desk Manager nei sistemi operativi *UNIX*

1. Arrestare CA Service Desk Manager.
2. Rimuovere il collegamento simbolico `/opt/CAisd`.
3. Rimuovere la cartella di installazione di CA Service Desk Manager. Il percorso predefinito della cartella è ad esempio `/opt/CA/ServiceDeskManager`.

Il prodotto viene disinstallato.

La migrazione non rimuove le opzioni della classe WorldView

Sintomo:

Se l'installazione di una versione precedente di CA Service Desk Manager includeva l'integrazione dell'analisi impatto cambiamento, il menù contestuale di WorldView include le opzioni ManageObject e UBMClass WorldView Class.

Soluzione:

Poiché l'analisi impatto cambiamento non è più presente in questa versione, eliminare queste opzioni di menù manualmente.

Per cancellare le opzioni di menù

1. Avvia WorldView
2. Fare click con il tasto destro su qualsiasi oggetto nella mappa WorldView e selezionare Modifica Classe.
Si apre la procedura guidata classe Unicenter.
3. Nella scheda Classe, selezionare Modifica classe esistente, e selezionare la classe ManagedObject.
4. Nella scheda Menu, selezionare ManagedObject dall'elenco a discesa Nome menù.
5. Scorrere verso il basso nel campo centrale, selezionare Sep analisi impatto, e fare click su Elimina.
6. Selezionare Leggi analisi impatto nel campo centrale.
7. Fare clic su Elimina.
8. Salvare e chiudere le finestre di dialogo facendo click su OK e Sì ove richiesto.

La classe ManagedObject viene rimossa dal menù contestuale WorldView.

9. Ripetere i passaggi da 1 a 8 per la classe UBM ed eliminare le stesse voci per il menù UBMClass.

La classe UBMClass viene rimossa dal menù contestuale WorldView.

JAWS e la modalità Auto Forms (Moduli automatici)

Sintomo:

A partire da JAWS r10, quando è attivata la modalità Auto Forms (Moduli automatici), è possibile spostare il cursore sul collegamento di ricerca, ma non visualizzare la finestra di ricerca.

Soluzione:

Disattivare la modalità Auto Forms (Moduli automatici).

Per disattivare la modalità Auto Forms (Moduli automatici)

1. Avviare Configuration Manager (Gestione configurazione).
2. Selezionare Set Options (Imposta opzioni), Form Mode Options (Opzioni modalità moduli).
3. Deselezionare Enable Auto Forms Mode (Abilita modalità moduli automatici) e fare clic su OK.
4. Selezionare File, Save as (Salva con nome).
La nuova configurazione viene salvata.
5. Selezionare File, Exit (Esci).

JAWS r10 e il tasto Tab

Sintomo:

Quando si utilizza JAWS r10 e si scorrono le schede nell'interfaccia web di CA Service Desk Manager, il focus può raggiungere il menù aiuto principale Help e fermarsi. Altre versioni di JAWS non mostrano questo comportamento.

Soluzione:

Per liberare il focus dal menù di aiuto principale eseguire una delle seguenti procedure:

- Premere il tasto Tab rapidamente una o più volte.
- Utilizzare JAWS per navigare a un collegamento specifico.

JAWS e Firefox 3.5.5

Quando si utilizzano con Firefox r3.5.5, JAWS r10.0.1167 e JAWS r11.0.734 mostrano messaggi di avviso erronei dopo aver fatto click su Salva o Cerca in una pagina elenco o una pagina dettagli di CA Service Desk Manager.

JAWS mostra messaggi di avviso correttamente quando compaiono automaticamente, per esempio quando si seleziona un collegamento in un menù ad albero.

La lente di ingrandimento non viene evidenziata

Valido per Mozilla Firefox

Sintomo:

La lente di ingrandimento della schermata non viene evidenziata automaticamente in tutti i campi quando ci si sposta tra i campi.

Soluzione:

La lente di ingrandimento (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) ha un supporto limitato per Firefox. Utilizzare un browser Internet Explorer 7.0 o 8.0.

Errori di libreria durante l'esecuzione delle utilità della riga di comando

Valido per AIX, Linux e Solaris

Sintomo:

Si verificano errori di libreria simili al seguente durante l'esecuzione delle utilità della riga di comando:

```
ld.so.1: pdm_pki: fatal: libetpki2,so: open failed: No such file or directory  
Killed
```

Soluzione:

Aggiungere la directory della libreria etpki al percorso di libreria. Il percorso della libreria etpki è in genere /opt/CA/SC/ETPKI/lib.

Configurazione della pagina di accesso a InfoView

Valido per Windows

Sintomo:

La pagina di accesso a InfoView non è configurata per richiedere agli utenti di specificare il tipo di autenticazione o il nome CMS. La configurazione viene controllata attraverso il file web.xml.

Soluzione:

Configurare il file web.xml per la pagina di accesso a InfoView nel modo seguente:

1. Per apportare modifiche, aprire il file web.xml dalla directory di distribuzione del server Web in uso.

Nota: il file web.xml viene memorizzato nel percorso seguente quando si utilizza il supporto di installazione CA Service Desk Manager con Tomcat come server Web:

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

Esempio: C:\Program

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

2. Per richiedere agli utenti il rispettivo tipo autenticazione, individuare il parametro *authentication.visible* e modificare `<param-value>` da falso a vero. Ad esempio, `<param-value>vero</param-value>`.
3. Per modificare il tipo autenticazione predefinito, individuare il parametro *authentication.default* e modificare `<param-value>` con uno dei seguenti valori:
 - Valore del parametro del tipo autenticazione
 - Azienda (predefinito) `<param-value>secEnterprise</param-value>`
 - LDAP `<param-value>secLDAP</param-value>`
 - AD `<param-value>secWinAD</param-value>`
4. Per richiedere agli utenti il rispettivo nome CMS, individuare il parametro *cms.visible* e modificare `<param-value>` da falso a vero. Ad esempio, `<param-value>vero</param-value>`.
5. Salvare e chiudere il file.
6. Riavviare il server di applicazioni Web.

Il file web.xml per la pagina di accesso a InfoView è configurato.

Opzioni dei report Web CA Business Intelligence

In Gestione opzioni, le seguenti opzioni elencate nella pagina dell'elenco dei report Web non sono più rilevanti quando viene configurato CA Business Intelligence per lavorare con CA Service Desk Manager e possono essere ignorate senza problemi.

- bo_server_auth
 - sec Enterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

I risultati di ricerca potrebbero restituire un numero di documenti incorretto.

Sintomo:

I risultati di ricerca potrebbero restituire un numero di documenti della conoscenza incorretto.

Soluzione:

Per risolvere questo problema, eseguire *pdm_k_reindex +f* dalla riga di comando.

Il numero corretto di documenti compare nei risultati della ricerca.

Problemi di localizzazione

Alcuni problemi possono determinare come CA Service Desk Manager funziona in versioni in lingua locale.

Versioni localizzate su Windows

Il seguente elenco indica quali versioni localizzate sono supportate su Windows:

- Tedesco
- Francese
- Portoghese brasiliano

- Italiano
- Spagnolo
- Giapponese
- Cinese semplificato

Il seguente elenco indica quali versioni localizzate sono supportate su Linux e Solaris:

- Francese
- Tedesco
- Giapponese

Il programma di installazione e i programmi di installazione dei componenti non sono tradotti in modo corretto

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Il programma di installazione e alcuni programmi di installazione dei componenti visualizzano stringhe non tradotte appropriatamente. Ad esempio, è possibile riscontrare errori di ortografia o di grammatica di lieve entità nella barra del titolo, nei pulsanti o nelle finestre di dialogo.

Soluzione:

Gli errori non hanno alcun impatto sulla funzionalità del prodotto.

L'installazione di CA EEM non può essere completata su Windows 2008 SP2

Valido per tutte le lingue

Sintomo:

L'installazione di CA EEM su Windows 2008 SP2 riporta il seguente messaggio di errore:

Windows 2008 sanity testing failed

Nota: il messaggio viene visualizzato in lingua inglese per tutte le lingue.

Soluzione:

Prima di procedere all'installazione del server CA EEM su Windows 2008, effettuare le seguenti operazioni:

1. Dal prompt dei comandi, eseguire:

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

Vengono elencate tutte le interfacce di computer che utilizzano l'indirizzo locale di collegamento IPv6 che iniziano con fe8.

2. Eliminare l'indirizzo locale di collegamento che inizia con fe80:.

L'indirizzo di collegamento viene rimosso.

Nota: Per ulteriori informazioni sulla rimozione dell'interfaccia, visitare il sito Web del Supporto Tecnico di Microsoft e consultare l'articolo numero 929852 della Knowledge Base.

Due collegamenti di menu Windows per la documentazione EEM e i termini di interfaccia

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Una volta effettuato l'aggiornamento di EEM per un sistema operativo non in lingua inglese, è possibile che vengano visualizzati due collegamenti del menu Windows per la documentazione EEM e gli elementi dell'interfaccia. Una voce viene visualizzata nella lingua locale e un'altra in inglese.

Soluzione:

Eliminare la voce di menu duplicata non desiderata.

Tasti di scelta rapida non funzionanti nei menu di scelta rapida

Per le versioni localizzate in Cinese e Giapponese

Nelle versioni localizzate in Cinese e Giapponese, la maggior parte dei menu di scelta rapida non includono un carattere di scelta rapida che funzioni per ogni elemento del menu. Generalmente il carattere di scelta rapida è collocato fra parentesi dopo i caratteri tradotti di ogni elemento del menu; al suo posto si trova invece "(_)". In alcuni casi, laddove il testo del menu include l'inglese, il carattere di scelta rapida presenta un carattere di sottolineatura e funziona.

Report non tradotti in modo corretto

Per tutte le versioni localizzate

Alcuni dei report di riepilogo e di dettaglio non sono tradotti ed altri sono solo parzialmente tradotti. Nessun report BusinessObjects XI tradotto. Ad esempio, le informazioni seguenti non sono localizzate oppure sono localizzate in parte:

- Report dei dettagli e di riepilogo, ad esempio quelli per i modelli dei messaggi di notifica
- Alcune etichette nei report dei dettagli e di riepilogo vengono visualizzate in inglese, come nel caso delle etichette dell'elenco ubicazione, dell'elenco gruppo e dell'elenco dei contatti.
- Le etichette nei report di analisi contengono caratteri non tradotti, come nel caso delle versioni in giapponese

Alcuni valori nell'Elenco opzioni non vengono tradotti

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

La stringa "Eventi automatici questione" non viene tradotta nella colonna "Valore" dell'Elenco opzioni.

Soluzione:

La maggior parte dei campi nell'Elenco opzioni e nel modulo Web Dettagli opzioni con eccezione del campo Descrizione, certi campi Valore quali Sì/No ed elenchi a discesa non vengono localizzati e appaiono in inglese. L'Elenco opzioni si trova nel menu del riquadro a sinistra nella scheda Amministrazione di Gestione Service Desk nel nodo Gestione opzioni e scegliendo qualsiasi nodo figlio.

Parole non significative localizzate

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Le parole non significative per la propria lingua non vengono visualizzate.

Soluzione:

Ogni lingua dispone del proprio set di parole non significative rilasciato con il prodotto.

Per visualizzare le parole non significative per la lingua in uso, eseguire pdm_k_reindex attenendosi allo stesso procedimento utilizzato per aggiungere le parole non significative.

Le parole non significative per la lingua in uso vengono visualizzate.

Il nome alias non è localizzato

I dati del nome alias che compaiono nelle pagine dell'elenco dell'alias attributo e dei dettagli dell'alias attributo non sono localizzati. Ad esempio, quando si seleziona Service Desk, Dati applicazione, Codici, Alias attributi e si fa clic su Cerca, i dati che compaiono nella colonna Nome alias compaiono solo in inglese.

8.3 Creazione dei nomi file e supporto caratteri estesi

Per le versioni localizzate in Cinese e Giapponese

Sintomo:

8.3 La creazione di nomi file e il supporto caratteri estesi non sono supportati.

Soluzione:

Attenersi alla procedura riportata di seguito:

1. Modificare la chiave di registro NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name registry su "0".

Nota: il valore predefinito impostato è "1"; cambiare manualmente questa impostazione.

2. Riavviare il computer.
3. Avviare l'installazione.

Icona della tabella visualizzata in modo incorretto

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

L'icona della tabella non viene visualizzata in modo corretto in Web Screen Painter quando l'utente seleziona Aggiungi Tabella in Progettazione schema.

Soluzione:

È possibile visualizzare correttamente l'icona solo dopo aver aggiunto i dati in una colonna della tabella.

Caratteri speciali per le lingue latine, il giapponese e il cinese non visualizzati nelle utilità della riga di comando

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Tutte le utilità della riga di comando di CA Service Desk Manager eseguite mediante comando DOS non visualizzano correttamente i dati restituiti. In particolare, i caratteri delle lingue Cinese e Giapponese e i caratteri speciali accentati delle lingue latine, come la dieresi in tedesco o l'accento grave in francese, non vengono visualizzati correttamente.

Soluzione:

Gli output delle utilità della riga di comando, come pdm_extract, possono essere reindirizzati ad un file e letti utilizzando un qualunque strumento che supporti la codifica UTF-8 (es. Microsoft Notepad).

Gli strumenti della riga di comando producono stringhe in modo errato in Windows

Valido per tutte le versioni localizzate di Windows

Sintomo:

Le utilità della riga di comando mostrano caratteri errati nell'output.

Soluzione:

Utilizzare il programma `pdm_cmd.exe` per eseguire tutti gli strumenti della riga di comando. L'utilità `pdm_cmd` converte le stringhe di output dello strumento della riga di comando da UTF8 a UNICODE. In questo modo è possibile visualizzare le stringhe di output in lingua straniera. Ad esempio, per visualizzare correttamente i caratteri di output per `pdm_webcache`, eseguire il comando seguente:

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Se il nome file della riga di comando non termina in `.exe`, utilizzare il nome file completo nella riga di comando.

Ad esempio, per la pubblicazione delle modifiche allo schema di Web Screen Painter utilizzare il seguente comando:

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

Per avviare l'unità ODBC, utilizzare il seguente comando:

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

Nota: qualsiasi strumento della riga di comando che visualizzi caratteri errati deve eseguire `pdm_cmd`.

Il controllo ortografico non funziona come previsto

Per tutte le versioni localizzate

Il controllo ortografico non è supportato nelle versioni localizzate per Cinese e Giapponese.

Sintomo:

Il controllo ortografico suggerisce quasi tutte le parole nelle versioni localizzate in lingue latine.

Soluzione:

Attenersi alla procedura riportata di seguito:

1. Impostare l'opzione `lex_lang` sulla lingua corretta in Gestione opzioni.
2. Riavviare il servizio Service Desk.

Vengono visualizzate solo le province di USA e Canada per tutte le versioni localizzate

Per tutte le versioni localizzate**Sintomo:**

L'elenco degli Stati selezionabili nel client Web di CA Service Desk Manager visualizza solo Stati USA o province canadesi indipendentemente dal Paese selezionato.

Soluzione:

CA Service Desk Manager include una tabella database per Stati e Province. I dati restituiti da questa tabella si riferiscono solo a Stati USA e province canadesi. Gli Stati e le province degli altri Paesi non sono inclusi ma è possibile modificare la tabella `ca_state_providence` per includere altri Stati e province.

Caratteri non visualizzati nell'installazione e configurazione Linux SuSE

Per le versioni localizzate in Cinese e Giapponese su Linux SuSE

Il programma di installazione di CA Service Desk Manager e il programma della configurazione (`pdm_configure`) non visualizzano i caratteri delle lingue Giapponese e Coreano.

Tasti di scelta rapida definiti come (\$)

Per le versioni localizzate in Cinese e Giapponese

(`$`) viene utilizzato come carattere di scelta rapida in tutti i casi quando non sono disponibili altri caratteri di scelta rapida. Nelle versioni precedenti, il carattere di scelta rapida veniva selezionato da un elenco alfabetico. In questa versione, CA Service Desk Manager determina il carattere di scelta rapida a partire dall'etichetta inglese corrispondente.

Caratteri non convertiti durante l'aggiornamento

In tutte le versioni localizzate su Linux e Solaris

Tutti i caratteri sono visualizzati in inglese durante la fase di migrazione nell'aggiornamento da Unicenter Service Desk r11.2 a CA Service Desk Manager r12,5.

Oggetto del messaggio di posta elettronica non tradotto

Per tutte le versioni localizzate

La riga dell'oggetto non è tradotta in tutte le notifiche di posta elettronica.

Il Calendario di CA CMDB Visualizer non traduce il mese e il giorno

Per tutte le versioni localizzate

Il nome del mese e dei giorni della settimana non sono tradotti nel Calendario nella sezione Manutenzione del contatore in CA CMDB Visualizer.

Il formato della data di CA CMDB Visualizer non può essere localizzato in giapponese e cinese

Per le versioni localizzate in Cinese e Giapponese

Sintomo:

Il formato della data nella sezione Manutenzione del Client Web di CMDB Visualizer non può essere localizzato.

Soluzione:

Il Client Web di CMDB Visualizer visualizza le date nel formato gg/mm/aaaa. Il formato preferito per il giapponese e il cinese è aaaa/mm/gg.

Le definizioni di processo dell'IDE di CA Workflow vengono visualizzate in inglese

Per tutte le versioni localizzate

Le definizioni di processo dell'IDE di CA Workflow non sono localizzate e vengono visualizzate in inglese.

Le pagine della sessione di assistenza dell'utente finale di Support Automation vengono visualizzate in inglese

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Supporto in tempo reale di Support Automation: la pagina Web dell'assistenza utente viene visualizzata in inglese.

Soluzione:

Tutte le pagine predefinite dell'interfaccia dell'utente finale di Support Automation non sono localizzate, ad esempio On Hold, In Session, Post-Launch e Post-Logout (In attesa, In Sessione, Post-avvio e Post disconnessione). È possibile personalizzarle e configurare le localizzazioni personalizzate dal nodo di Support Automation nella scheda Amministrazione.

Impostazioni di analisi di Ricerca della conoscenza impostate nelle versioni localizzate

Per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Dal nodo Ricerca in Amministrazione conoscenza, l'impostazione relativa al tipo di lingua nella pagina Impostazioni di analisi è impostata sulla lingua inglese per impostazione predefinita nelle versioni localizzate di CA Service Desk Manager. Il prodotto analizza il testo di ricerca in base alla lingua specificata.

Soluzione:

Gli amministratori possono modificare il tipo di lingua predefinita (inglese) su una delle opzioni seguenti:

Altre lingue europee

Consente di eseguire la ricerca solo nelle lingue europee. Questo tipo di lingua si applica alle lingue francese, tedesco, italiano, spagnolo e portoghese.

Coreano

Consente di eseguire la ricerca solo in coreano.

Estremo Oriente

Esegue l'elaborazione per altre lingue dell'Estremo Oriente durante la ricerca, ad esempio cinese e giapponese.

Installazioni guidate di CA Business Intelligence parzialmente tradotte nella versione giapponese

Per tutte le versioni localizzate in giapponese

L'installazione di CA Business Intelligence è parzialmente tradotta nella versione giapponese. Le pagine iniziali e finali non sono tradotte e vengono visualizzate in inglese.

Nessun report di CA Service Desk compare in InfoView dopo l'installazione di CA Business Intelligence

Valido per tutte le versioni localizzate

Sintomo:

Non è possibile visualizzare il report di CA Service Desk sotto CA report in BusinessObjects InfoView.

Soluzione:

Durante il processo di configurazione dei report di CA Business Intelligence (dal menu del DVD), immettere il nome utente "Amministratore" quando viene richiesto di specificare un nome utente per l'amministratore di CA Business Intelligence.

Caratteri giapponesi illeggibili vengono visualizzati nei report PDF durante l'esportazione da BusinessObjects InfoView

Per tutte le versioni localizzate in giapponese

Sintomo:

I report PDF esportati da BusinessObjects InfoView visualizzano caratteri giapponesi illeggibili in Acrobat Reader. Questo problema si verifica quando i caratteri giapponesi non sono disponibili nel carattere Arial Unicode MS presente nella cartella dei caratteri di sistema.

Soluzione:

Per risolvere il problema, procedere come segue:

1. Se l'operazione non è stata già eseguita, scaricare il carattere Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) dal sito Web Microsoft e aggiungerlo alla cartella dei caratteri di sistema, ad esempio C://WINDOWS/Fonts.
2. In Crystal Reports, aprire il report e specificare il carattere Arial Unicode MS per tutte le colonne con valori a doppio byte.
3. Esportare il report in formato PDF.

Il report visualizza caratteri giapponesi in Acrobat Reader.

Web Screen Painter mostra stringhe in inglese in Modalità progetto

Sintomo:

Quando Web Screen Painter è in Modalità progetto, le schede del notebook, i pulsanti, i menu e le voci di menu vengono visualizzate solo in inglese.

Soluzione:

Per visualizzare un modulo in un'altra lingua, procedere come segue:

1. Aprire il modulo in Web Screen Painter.
2. Se si sta creando un modulo o se ne sta aggiornando uno esistente, aggiungere le nuove stringhe localizzate nel file \$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js.
3. Fare clic su Anteprima.

Nota: per informazioni sull'aggiornamento di *msg_cat.js*, consultare la *Guida all'implementazione*.

Problemi relativi alla documentazione

Gli aggiornamenti alla documentazione di CA Service Desk Manager sono stati applicati a pubblicazione avvenuta.

Guida in linea - Creazione di un tipo di gestione speciale

Questo aggiornamento riguarda la *Guida in linea* nell'argomento Creazione di un tipo di gestione speciale.

Sostituire i Passaggi 3 e 4 dal testo seguente:

3. Compilare i campi secondo necessità, quindi fare clic su Salva.

Viene visualizzata la pagina Elenco contatti.

con:

3. Compilare i campi in base alle proprie esigenze e fare clic su Salva.
4. Fare clic su Aggiorna membri Gestione speciale.

Guida in linea - L'attivazione dell'assegnazione automatica si applica solo all'assegnazione automatica basata sulla posizione

Questo aggiornamento riguarda la *Guida in linea*, nel capitolo "Amministrazione," nel nodo Service Desk, sezione Richieste/Incidenti/Problemi. L'argomento è Attivazione dell'assegnazione automatica--Richiesta-Incidente-Problema.

Nella *Guida in linea* viene erroneamente riportato il testo seguente:

È possibile specificare in che modo CA Service Desk Manager attribuisce automaticamente ticket in un'area. È possibile basare l'assegnazione automatica su gruppi, posizioni e turni.

Il processo di assegnazione automatica inizia con i turni definiti per l'area, procede con i gruppi e termina con le posizioni. Se, in qualsiasi punto, le relazioni definite non soddisfano i requisiti del processo di assegnazione automatica, quest'ultimo tenta di assegnare l'assegnatario e il gruppo predefiniti dell'area. Se non sono stati specificati valori predefiniti, l'assegnazione dei ticket non viene modificata.

Sostituire con il testo seguente:

È possibile specificare in che modo CA Service Desk Manager attribuisce automaticamente ticket in un'area. È possibile selezionare l'assegnazione automatica basata sulla posizione o sull'elemento della configurazione.

Il secondo paragrafo si applica solo all'assegnazione automatica basata sulla posizione e deve essere inserito dopo il punto elenco Modalità assegnazione automatica, Basata sulla posizione nel Passaggio 4 come segue:

4. Selezionare la scheda Assegnazione automatica e compilare i campi come indicato di seguito:

Modalità assegnazione automatica

Specifica come avviene l'assegnazione automatica. Utilizzare l'opzione Elemento della configurazione basato su per basare l'assegnazione automatica sul valore Attributo dell'elemento della configurazione assegnabile.

- **Disabilitata**—Basa l'assegnazione automatica sull'opzione Impostazione predefinite dell'area al momento dell'installazione.
- **Basata sull'elemento della configurazione** —Basa l'assegnazione automatica sul valore dell'Attributo dell'elemento della configurazione assegnabile.
- **Basata sulla posizione** —Basa l'assegnazione automatica sul valore della posizione.

Il processo di assegnazione automatica inizia con i turni definiti per l'area, procede con i gruppi e termina con le posizioni. Se, in qualsiasi punto, le relazioni definite non soddisfano i requisiti del processo di assegnazione automatica, quest'ultimo tenta di assegnare l'assegnatario e il gruppo predefiniti dell'area. Se non sono stati specificati valori predefiniti, l'assegnazione dei ticket non viene modificata.

Guida all'amministrazione - La scheda Versione visualizza informazioni sull'itinerario di controllo CA APM di tutte le famiglie

Questo aggiornamento riguarda la Guida all'amministrazione, nel capitolo "Gestione degli elementi della configurazione" all'interno della sezione Versione.

La Guida all'amministrazione riporta erroneamente:

La scheda Versione che include le informazioni sull'itinerario di controllo di CA APM sono disponibili solo per gli elementi della configurazione/asset delle famiglie CA CMDB. Gli asset appartenenti alle famiglie non CA CMDB non vengono visualizzati.

Sostituire con:

La scheda Versione che include le informazioni sull'itinerario di controllo di CA APM supporta tutte le famiglie, a condizione che la registrazione per la famiglia in questione sia abilitata.

Guida all'amministrazione - Come utilizzare le impostazioni predefinite TextAPI delle regole della casella di posta e le impostazioni di API di testo - Ignora elementi in entrata

Questo nuovo argomento riguarda la *Guida all'amministrazione* nel capitolo "Implementazione dei criteri" nella sezione Amministrazione della posta elettronica, Regole della casella di posta.

I campi Impostazioni predefinite TextAPI e API di testo - Ignora elementi in entrata consentono di specificare valori predefiniti per le regole della casella di posta in entrata e di specificare comandi di API di testo da non accettare nei messaggi di posta elettronica in entrata. Questi campi funzionano con i valori predefiniti impostati nella sezione [EMAIL_DEFAULTS] e con l'elenco di comandi proibiti nella sezione [EMAIL_IGNORE_INCOMING] del file text_api.cfg. Quando si verifica un conflitto tra la definizione presente in una regola della casella di posta e la definizione nel file text_api.cfg, si applica il valore impostato nella regola della casella di posta.

Il campo Impostazioni predefinite TextAPI include comandi della parola chiave TextAPI applicati ad un ticket quando quest'ultimo viene creato da un messaggio di posta elettronica che corrisponde ad una regola della casella di posta. I comandi non vengono applicati quando il messaggio interessa un ticket esistente.

Per specificare i comandi di Impostazioni predefinite di TextAPI, procedere come segue:

1. Inserire ogni comando su una riga separata nel campo API di testo - Ignora elementi in entrata.
2. Formattare i comandi nel modo seguente:

```
OBJECT.FIELD=value
```

Nota: non includere un simbolo di percentuale iniziale (%), richiesto solo per i comandi corrispondenti incorporati nel corpo del messaggio di posta elettronica.

Ad esempio, formattare i comandi nel modo seguente:

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

Il campo API di testo - Ignora elementi in entrata elenca i comandi della parola chiave TextAPI di cui non è consentito l'uso in un messaggio di posta elettronica in entrata. Tutti i comandi elencati in questo campo vengono ignorati quando vengono rilevati in un messaggio di posta elettronica in entrata.

Per specificare i comandi API di testo - Ignora elementi in entrata, procedere come segue:

1. Inserire ogni comando su una riga separata nel campo API di testo - Ignora elementi in entrata.
2. Formattare i comandi nel modo seguente:

```
OBJECT.FIELD
```

Nota: non includere un simbolo di percentuale iniziale (%), richiesto solo per i comandi corrispondenti incorporati nel corpo del messaggio di posta elettronica.

Ad esempio, formattare i comandi nel modo seguente:

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

3. Definire tutti i comandi utilizzati nel campo della sezione [KEYWORDS] del file text_api.cfg. Il file si trova nella sottodirectory "site" della directory di installazione di CA Service Desk Manager.

Nota: per ulteriori informazioni sulle regole della casella di posta elettronica e l'API testo, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Guida all'amministrazione - Come creare una regola della casella di posta che corrisponde a ogni messaggio in entrata

Questo nuovo argomento riguarda la *Guida all'amministrazione* nel capitolo "Implementazione dei criteri" nella sezione Amministrazione della posta elettronica, Regole della casella di posta.

È possibile creare una regola della casella di posta che corrisponda ad ogni messaggio in entrata non filtrato da un'altra regola.

Per creare questo tipo di regola, impostare il filtro come Oggetto contenente e la stringa filtro come un punto e un asterisco (".*").

- Un punto corrisponde ad ogni carattere ad eccezione dell'interruzione di riga.
- Un asterisco corrisponde a zero o più occorrenze del simbolo immediatamente precedente.

Di conseguenza, questa combinazione corrisponde a zero o più caratteri che non sono interruzioni di riga.

Esempio: una regola della casella di posta "Catch-All"

Questo esempio mostra come utilizzare una combinazione ".*" corrispondente a ciascun messaggio in entrata:

Filtro = "Oggetto contenente"
Stringa filtro = ".*"

Guida all'amministrazione - Funzioni PDM

Questo aggiornamento riguarda la *Guida all'amministrazione* nel capitolo "Gestione dei report di CA Business Intelligence" nella sezione Stesura report di CA Business Intelligence, Funzioni PDM.

Sostituire la descrizione di PdmToday() con il testo seguente:

Funzioni PDM	Descrizione
PdmToday()	PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]]]) Restituisce la data odierna (in secondi a partire da 01/01/70), regolata in base agli argomenti: timeAdj: -1=> regola l'ora all'inizio del giorno (0:00:00);

Funzioni PDM	Descrizione
	+1 => regola l'ora alla fine del giorno (23:59:59)
	day: negativo => regola la data in base al numero di giorni specificato positivo => imposta il giorno sul valore assoluto specificato (o sull'ultimo giorno del mese, a seconda del valore minore) month: negative=> regola la data in base al numero di mesi specificato positivo => imposta il mese sul valore assoluto specificato (o su dicembre (12), a seconda del valore minore) year: negativo => regola la data in base al numero di anni specificato positivo => imposta l'anno sul valore assoluto specificato Le regolazioni si applicano nell'ordine anno, mese, giorno. Un argomento zero o omissso viene ignorato.

Guida all'implementazione - Installazione dell'MDB su Oracle (Windows)

Questo aggiornamento riguarda la *Guida all'implementazione* nel capitolo "Installazione," nell'argomento Installazione su Oracle (Windows) nella sezione Installazione dell'MDB.

Sostituire il passaggio 6 dal testo seguente:

6. Continuare seguendo le istruzioni visualizzate per completare l'installazione dell'CA MDB.

L'CA MDB viene installato in Oracle.

con:

6. Immettere e selezionare le informazioni per configurare il database Oracle.

In CA Service Desk Manager è necessario specificare un nome del servizio di rete Oracle che indica il database Oracle in cui risiede l'MDB. Inoltre è necessario specificare un SID (identificatore di sistema) per il database. I nomi possono essere diversi, anche se specificano lo stesso database MDB. Per CA Service Desk Manager è necessario specificare due valori nome perché accede al database sia con la tecnologia client Oracle sia con la tecnologia JDBC.

Nota: per informazioni su nomi di servizi e sui SID, consultare la documentazione Oracle.

Carica dati predefiniti

Specifica se caricare i dati CA Service Desk Manager predefiniti nel database Oracle.

Se questa casella di controllo è selezionata, i dati del sistema predefinito di CA Service Desk Manager vengono caricati nel database Oracle. Se sono stati modificati eventuali valori predefiniti di sistema, questa opzione sostituisce i valori. Selezionare questa casella di controllo per le prime installazioni. L'uso di questa opzione determina la sostituzione dei dati esistenti nel caso in cui non si tratti di una prima installazione. Se la casella di controllo non è selezionata, non vengono caricati dati predefiniti.

Database remoto

Indica che un database Oracle viene installato su un server diverso dal server primario CA Service Desk Manager. Installare manualmente CA MDB nel server del database remoto, ovvero nel computer in cui è installato Oracle, prima di eseguire l'installazione di CA Service Desk Manager.

Se il server Oracle è locale (non selezionato), CA Service Desk Manager crea MDB se questo non è stato creato in precedenza.

Crea Spazi tabelle

Specifica se creare spazi tabelle per il database MDB o utilizzare spazi tabelle già creati.

Deselezionare questa casella di controllo se sono stati già creati spazi tabelle manualmente. Fornire i nomi degli spazi tabelle esistenti. Il campo del percorso dello spazio tabelle nel prodotto è disabilitato mentre i campi Nome spazio tabelle dati e Nome spazio tabelle indice sono abilitati.

Selezionare questa casella di controllo per creare spazi tabelle con i nomi predefiniti MDB_DATA e MDB_INDEX. Specificare un percorso dello spazio tabelle. I campi nome degli spazi tabelle Dati e Indice vengono disattivati.

Nota: se si utilizza Automated Storage Manager (ASM) di Oracle, creare manualmente uno spazio tabelle Oracle prima di eseguire l'installazione di CA Service Desk Manager. Quando Oracle è installato e configurato per ASM, non è possibile creare uno spazio tabelle Oracle durante l'installazione di MDB. ASM utilizza l'archiviazione virtuale. Si sta invece cercando una directory fisica. Non è pertanto possibile creare lo spazio tabelle con questa configurazione.

Nome servizio di rete

Identifica il Nome servizio di rete del database Oracle in cui risiede l'MDB. Se il database è remoto, utilizzare il nome servizio di rete definito nel client Oracle sul computer locale. CA Service Desk Manager accede al database utilizzando un'installazione locale del client Oracle, che potrebbe specificare un nome servizio di rete diverso dal nome del servizio sul server Oracle.

Password utente mdbadmin

Specifica la password utente mdbadmin. Fornire la password esistente o specificare una nuova password se CA Service Desk Manager crea l'utente.

Nome utente DBA

Specifica il nome di un utente Oracle con accesso DBA (in genere SYS). Questo campo viene utilizzato solo se il server Oracle si trova sul computer locale.

Password DBA

Identifica la password per l'utente DBA. Questo campo viene utilizzato solo se il server Oracle si trova sul computer locale.

Nome spazio tabelle dati

Crea il nome dello spazio tabelle dati specificato quando è selezionata la casella di controllo Crea spazio tabelle. Questo campo viene utilizzato solo se il server Oracle si trova sul computer locale.

Nome spazio tabelle indice

Crea il nome dello spazio tabelle indice specificato quando è selezionata la casella di controllo Crea spazio tabelle. Questo campo viene utilizzato solo se il server Oracle si trova sul computer locale.

Percorso spazio tabelle

Specifica il percorso fisico della directory dello spazio tabelle creato se gli spazi tabelle precedentemente menzionati non esistono. Questo campo viene utilizzato solo se il server Oracle si trova sul computer locale.

Percorso pagina principale Oracle

Specifica il percorso di directory della pagina principale Oracle.

Connettività JDBC

Specifica se utilizzare Connettività JDBC. Alcuni componenti di CA Service Desk Manager utilizzano la tecnologia JDBC per accedere al database e richiedono informazioni specifiche sul server Oracle.

Identificare la porta di ascolto, il SID e il nome host del database configurati in precedenza.

Guida all'implementazione - Installazione di CA EEM

Questo aggiornamento riguarda la *Guida all'implementazione* negli argomenti seguenti:

- Installazione di CA EEM
- Installazione di CA EEM (UNIX)
- Installazione di CA EEM (Windows)

Sostituire la nota seguente:

Importante Nel caso di un'installazione di CA EEM esistente utilizzabile per autenticare i prodotti CA, non è necessario installare nuovamente CA EEM. Installare invece i prodotti CA e fare riferimento all'installazione di CA EEM esistente. Per l'integrazione con CA Service Desk Manager r12.5 è tuttavia necessario disporre almeno di CA EEM r8.3.

con:

Importante Nel caso di un'installazione di CA EEM esistente utilizzabile per autenticare i prodotti CA, non è necessario installare nuovamente CA EEM. Installare invece i prodotti CA e fare riferimento all'installazione di CA EEM esistente. Tuttavia, è necessario disporre almeno di CA EEM r8.4 sp3 prima dell'integrazione con CA Service Desk Manager r12.5.

Guida all'implementazione di AIX (server primario) e di Java Runtime Environment (JRE)

Questo aggiornamento riguarda la Guida all'implementazione ed è contenuto nel capitolo Pianificazione della sezione Considerazioni su CA Workflow.

Nel passaggio 4, il seguente percorso della cartella JRE viene specificato nel file NX.env:

```
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<cartella JRE 1.5>
```

Quando si esegue la migrazione a CA Service Desk Manager 12.5 da una versione precedente, il percorso della cartella JRE specificato nel passaggio 4 viene involontariamente rimosso durante la migrazione. Per risolvere il problema, procedere come segue:

- Immettere nuovamente il percorso della cartella JRE nel file NX.env come descritto nel passaggio 4.
- Su piattaforme AIX, riavviare i servizi CA Service Desk Manager dopo aver eseguito la migrazione e l'aggiornamento di CA EEM e CA Workflow.

Appendice A: Funzionalità per l'accesso facilitato

CA dedica il proprio impegno affinché tutti i clienti, a prescindere dalle proprie capacità fisiche, possano utilizzare appieno i prodotti e la documentazione di supporto per l'esecuzione delle attività aziendali. In questa sezione verranno illustrate le funzionalità per l'accesso facilitato che fanno parte di *CA Service Desk Manager*.

Miglioramenti del prodotto

CA Service Desk Manager contiene miglioramenti per l'accesso facilitato alle seguenti funzionalità:

- Visualizza
- Suono
- Tastiera
- Mouse

Nota: le seguenti informazioni si applicano ad applicazioni basate su Windows e Macintosh. Le applicazioni Java vengono eseguite su molti sistemi operativi host, alcuni dei quali dispongono già di tecnologie di assistenza. Per fornire l'accesso ai programmi scritti in JPL, le tecnologie di assistenza esistenti necessitano di un ponte tra le tecnologie stesse negli ambienti nativi e il supporto di accessibilità Java disponibile dalla Java Virtual Machine (Java VM). Le due estremità del ponte si trovano nella Java VM e nei sistemi operativi nativi, pertanto il ponte presenterà delle differenze a seconda della piattaforma a cui si collega. Attualmente, Sun sta sviluppando entrambe le estremità JPL e Win32 del ponte.

Visualizza

Per aumentare la visibilità della visualizzazione del computer, è possibile impostare le seguenti opzioni:

Stile del carattere, colore e dimensione degli elementi

Consente di scegliere il colore del carattere, la dimensione ed altre combinazioni visive.

Risoluzione dello schermo

Consente di modificare il numero di pixel in modo da ingrandire gli oggetti sullo schermo.

Larghezza e intermittenza del cursore

Consente di individuare facilmente il cursore o di ridurne l'intermittenza.

Dimensione dell'icona

Consente di ingrandire le icone per maggiore visibilità o di renderle più piccole per maggiore spazio sullo schermo.

Schemi di alto contrasto

Consente di selezionare combinazioni di colore facili da visualizzare.

Suono

Utilizzare l'audio come alternativa alla vista o per rendere i suoni del computer più semplici da sentire o da distinguere regolando le opzioni seguenti:

Volume

Consente di alzare o abbassare l'audio del computer.

Da testo a audio

Consente di sentire la lettura di opzioni di comando e testo.

Avvisi

Consente di visualizzare avvisi visivi.

Avvisi

Offre segnali audio o visivi quando le funzionalità per l'accesso facilitato sono attive o inattive.

Schemi

Consente di associare suoni del computer con eventi di sistema specifici.

Didascalie

Consente di visualizzare didascalie per discorsi e suoni.

Tastiera

È possibile apportare le seguenti regolazioni di tastiera:

Velocità ripetizione

Consente di impostare la velocità di ripetizione di un carattere alla pressione di un tasto.

Toni

Consente di ascoltare toni alla pressione di certi tasti.

Tasti permanenti

Consente agli utenti che digitano con un solo dito o una sola mano di scegliere layout di tastiera alternativi.

Mouse

È possibile utilizzare le opzioni seguenti per rendere il mouse più veloce e facile da utilizzare:

Velocità clic

Consente di scegliere quanto velocemente fare clic sul pulsante del mouse per effettuare una selezione.

Blocco clic

Consente di selezionare o trascinare senza tenere premuto il pulsante del mouse.

Azione inversa

Consente di invertire le funzioni controllate dai tasti del mouse sinistro e destro.

Velocità lampeggiamento

Consente di disattivare o scegliere la velocità di lampeggiamento del cursore.

Opzioni puntatore

Consente di procedere nei modi seguenti:

- Nascondere il puntatore durante la digitazione
- Mostrare la posizione del puntatore
- Impostare la velocità di spostamento del puntatore sullo schermo
- Scegliere le dimensioni e il colore del puntatore per maggiore visibilità
- Spostare il puntatore a una posizione predefinita in una finestra di dialogo

Tasti di scelta rapida

La tabella seguente elenca i tasti di scelta rapida supportati da CA Service Desk Manager:

Tastiera	Descrizione
Ctrl+X	Taglia
Ctrl+C	Copia
Ctrl+K	Trova successivo
Ctrl+F	Trova e sostituisci
Ctrl+V	Incolla
Ctrl+S	Salva
Ctrl+Maiusc+S	Salva tutto

Tastiera	Descrizione
Ctrl+D	Elimina riga
Ctrl+Destra	Parola successiva
Ctrl+Giù	Scorri riga in basso
End	Fine riga