

CA Service Desk Manager

Notas da Versão

r12.5



Esta documentação e qualquer programa de computador relacionado (mencionados como parte que se segue como a "Documentação") destinam-se apenas a fins informativos do usuário final e estão sujeitos a alterações ou revogação por parte da CA a qualquer momento.

Esta documentação não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada nem duplicada, por inteiro ou em partes, sem o prévio consentimento por escrito da CA. Esta Documentação é informação confidencial e de propriedade da CA, e não pode ser divulgada nem utilizada para qualquer fim que não tenha sido autorizado separadamente em um contrato de confidencialidade entre o Cliente e a CA.

Não obstante o disposto acima, caso seja usuário licenciado do(s) produto(s) de software ao(s) qual(is) a Documentação se destina, é permitido que o Cliente imprima uma quantidade de cópias cabível da Documentação para uso interno seu e de seus funcionários em conjunto com o software em questão, contanto que todos os avisos de copyright e as legendas da CA estejam afixados em cada cópia reproduzida.

O direito à impressão de cópias da Documentação está limitado ao período de vigência no qual a licença aplicável a tal software permanecer em pleno vigor e efeito. Em caso de término da licença, por qualquer motivo, fica o usuário responsável por garantir à CA, por escrito, que todas as cópias, parciais ou integrais, da Documentação sejam devolvidas à CA ou destruídas.

NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CA FORNECE ESTA DOCUMENTAÇÃO "COMO ESTÁ", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDADE E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU NÃO-VIOLAÇÃO. EM NENHUMA OCASIÃO, A CA SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS, DIRETOS OU INDIRETOS, DO USUÁRIO FINAL OU DE QUALQUER TERCEIRO, RESULTANTES DO USO DESTA DOCUMENTAÇÃO INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO: LUCROS CESSANTES, PERDA DE INVESTIMENTO, INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS, ATIVOS INTANGÍVEIS OU PERDA DE DADOS, MESMO QUE A CA TENHA SIDO EXPRESSAMENTE ADVERTIDA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS PERDAS E DANOS.

O uso de qualquer produto de software mencionado na Documentação é regido pelo contrato de licença aplicável, sendo que tal contrato de licença não é modificado de nenhum modo pelos termos deste aviso.

O fabricante desta Documentação é a CA.

Fornecida com "Direitos restritos". O uso, duplicação ou divulgação pelo governo dos Estados Unidos estão sujeitos às restrições estabelecidas pelas regulamentações FAR, seções 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e DFARS, seção 252.227-7014(b)(3), conforme aplicável, ou leis semelhantes na jurisdição em que o Cliente está autorizado a usar tais Software ou Serviços.

Copyright © 2010 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos mencionados aqui pertencem às empresas respectivas.

Referências a produtos da CA

Este conjunto de documentação faz referência aos seguintes produtos da CA:

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

Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço <http://www.ca.com/worldwide>.

Índice

Capítulo 1: Bem-vindo	13
O que este documento abrange	13
Suporte internacional	13
Localizar informações de roadmap do produto	14
Capítulo 2: Novos recursos, aprimoramentos e correções	17
Novos recursos principais	17
Mudanças de recursos	19
Mudanças na integração de produtos	20
Suporte para FIPS 140-2	21
Gerenciamento de conhecimento	21
Aprimoramentos na notificação do Gerenciamento de conhecimento	21
Relacionamentos de links de documentos	22
Aprimoramentos na segurança	22
Acompanhamento de atividade de autoatendimento e conhecimento	23
Gerenciamento de mudanças e configurações	24
Atribuição automática com base em item de configuração	24
Copiar um item de configuração	24
CI Reconciliation	24
Janelas de manutenção de IC	25
CMDBf CI Detail Viewer	26
Conhecimento relacionado ao IC	26
Aprimoramentos do Visualizer	27
Aprimoramentos na integração do CA APM	27
Gerenciamento de incidentes e problemas	28
Aprimoramentos administrativos	28
Aprimoramentos no analista	29
Acionamento manual de atribuição automática	29
Fluxo de trabalho do CA IT PAM	30
Aprimoramentos nos relatórios do CA Business Intelligence	30
Função granular	31
Acompanhamento de incidente	31
Resoluções de incidente e solicitação	31
Reimplementação do LREL	32
Caixas de correio	34
Aprimoramentos de multilocação	35
Aprimoramentos de notificações	38

Tipos de interrupção	39
Cálculo de prioridade.....	39
Códigos de sintoma	40
Limites do gerenciador de filas	40
Aprimoramentos no Autoatendimento	40
Tipos de tratamento especiais	41
Transições de status e controles de atributos dependentes	42
Resolução de metas e tempo de resposta.....	42
Termos de Uso	42
Support Automation	43
Licenciamento do Support Automation	44
Relatórios predefinidos do Support Automation	44
Aprimoramentos de notificação do Support Automation.....	44
Assistência online	45
Correções publicadas	47
Correções	47
Capítulo 3: Documentação	53
Exibir a biblioteca CA	53
Recursos recém-documentados	54
Mudanças na documentação	54
Guias descontinuados	56
Capítulo 4: Informações do sistema	57
Sistemas operacionais	57
Sistemas operacionais IBM AIX	58
Sistemas operacionais Microsoft Windows	59
Sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux	60
Sistemas operacionais Sun Solaris	61
Sistemas operacionais Novell SuSE Linux (SLES).....	61
Sistemas operacionais VMware	62
Cliente Microsoft Windows.....	63
Cliente Apple Mac OS	63
Navegadores da web.....	63
Navegador web Mozilla Firefox	64
Navegador web Microsoft Internet Explorer	64
Navegador web Apple Safari	64
Servidores web	65
Requisitos de software do ambiente de tempo de execução	65
Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados	66
Requisitos de sistema	67

Requisitos da estação de trabalho do usuário final do Support Automation.....	68
Requisitos da estação de trabalho do analista do Support Automation	69
Requisitos do componente cliente do Support Automation	69
Requisitos do componente servidor do Support Automation.....	70
Requisitos de hardware do FAST ESP	70
Requisitos do sistema do CA Business Intelligence	71
Requisitos do sistema do CA IT PAM	72

Capítulo 5: Considerações sobre a implementação 73

Localizar informações de atualização e mudanças de esquema	73
Exibir a matriz de compatibilidade do produto	74
Localizar ambientes operacionais suportados pelo ADT	74
Instalar o CA EEM sem especificar uma variável Java_Home	75
Variáveis de ambiente Oracle	75
Janelas de mudança no suporte em um Calendário de mudanças personalizado	76
Atualizar comunicação do servidor secundário para o CA Workflow	77
Suporte a inquilino para o CA IT PAM e o CA Service Management	77
Integração entre CA Service Desk Manager e CA APM	78
Preservar ativos do CA APM como apenas ativos	78
Integração entre o CA Wily e o CA CMDB	79
Integração do CA CMDB e do CA Cohesion	79
Mensagens de log do CA IT PAM Orchestrator	79
Suporte ao FAST	80

Capítulo 6: Problemas conhecidos 81

Falha de migração no Oracle 10g	81
Falha na configuração do Oracle de 64 bits	81
Atualize o Tomcat que acompanha o CA Service Desk Manager r11.2	82
Patch do MDB 17261861 Oracle para Windows	83
Oracle e pesquisa de nome do IC	83
Release 1 do Oracle 11g: ativar recursos de pesquisa com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas no CA Service Desk Manager	83
Caracteres com suporte em caminho de instalação	84
Não há suporte a vírgula em campos de nome	84
Compatibilidade do GRLoader	85
A migração não faz backup dos arquivos xlate em <nxroot>/java/lib/GRLoader	86
Como verificar arquivos de log	86
O cálculo de prioridade gera valor de urgência depois de salvar tickets de autoatendimento	87
Mensagem de aviso é exibida ao implementar o CA Service Desk Manager	88
O CA Service Desk Manager falha ao iniciar quando produtos da CA usando versões anteriores do eTPKI são instalados depois do CA Service Desk Manager	89

Software antivírus pode causar demora na inicialização do CA Service Desk Manager	89
LDAP usando TLS em um servidor AD do Windows para ou falha	90
O endereço IPV6 falha ao se conectar	91
Falha na atualização do Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer para o CA Service Desk Manager 12.5	92
Não é possível instalar ou configurar o CA Service Desk Manager adequadamente no UNIX/Linux quando o diretório de instalação contém espaços	93
Erro ao adicionar gerenciador de filas a um formulário com várias estruturas	93
Erro ao executar o visualizador de processos do CA IT PAM a partir do CA Service Desk Manager ..	94
Os usuários podem editar ICs (ativos) criados com o UAPM 11.3.4 quando a opção allow_unrestricted_asset_upd não está instalada	95
ICs dependentes que pertencem à família Serviço não são exibidos no Agendador de mudanças ...	95
Formato da data na guia Controle de versão.....	95
Erro de redefinição do pacote de ajuda.....	96
Campos de valor monetário truncados no ponto decimal	96
Pesquisar por um documento que tenha vários espaços em branco no título pode causar falha	97
Falha de logon automático do InfoView	98
CMS (Central Management Server) não inicia.....	98
Páginas de Admin ou InfoView não são exibidas corretamente após a instalação	99
Não é possível alternar entre bancos de dados em um sistema atualizado	99
Mensagens de aviso são exibidas ao gerar classes stub com a ferramenta AXIS WSDL2JAVA	100
Relatórios de inteligência da web não são exibidos na guia Relatórios com o Firefox	100
Mensagens de erro da Ajuda online	101
A lista de valores do Crystal Reports não é atualizada	101
Questões de sincronização entre vários locais ao usar uma combinação de Windows e AIX	102
Atributos de reconciliação de item de configuração não reconhecem inquilino	103
Uma mensagem de erro aparece no Internet Explorer ao iniciar os clientes do usuário final e do analista do Support Automation.....	103
Usuários inativos do Support Automation definidos para o tipo de acesso de funcionário após a migração.....	104
Dados nos relatórios do Support Automation não podem ser agrupados por categoria de ticket do CA Service Desk Manager após a migração	104
O Support Automation cria uma pasta temporária chamada CA-SupportBridge.....	105
Links de Assistência online, Bate-papo online e Incluir analista agora estão ausentes.....	105
O usuário final do cliente da web do Support Automation não inicia	106
Limpeza em banco de dados do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 não exporta usuários inativos	107
A atualização do CA Service Desk Manager falha se o idioma UTF-8 não estiver instalado.....	107
A pesquisa do EBR não exibe documentos recomendados	107
Não é possível exportar cronograma no Internet Explorer	108
O ambiente Cygwin gera um problema no aplicativo	108
As definições de processo do CA Workflow não são importadas automaticamente	108
Logon do CA Workflow IDE no Linux como usuário diferente de Root define URL incorreto	110

Falhas de instalação do ADT	110
Problema na instalação do Federation Adapter	111
Mensagens de definições duplicadas	111
Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente no Internet Explorer 7 e 8	112
Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente com o Firefox 3.0	113
Ocorrem erros quando dados do CA Wily são carregados no CA CMDB	113
Não é possível iniciar o detalhe da árvore do CA Cohesion ACM para um IC de família de Serviço corporativo	114
Coluna Inquilino na lista Contatos	114
Multi-locação e Visualizer	115
Desempenho do relacionamento do Visualizer	115
Sublinhado (_) em nome do servidor do Visualizer	116
Definir o idioma do navegador para o Visualizer	116
Limitações do Firefox no Gerenciamento de conhecimento	117
Documentos de conhecimento impressos contêm grandes espaços após a migração	117
Pesquisa por novo conhecimento depois da instalação do Gerenciamento de conhecimento pode falhar	118
Não é possível exibir um anexo de conhecimento com tamanho zero	119
O Oaserver apresenta falha de inicialização se o CA Service Desk Manager e o FAST ESP estiverem instalados no mesmo servidor	119
A instalação do FAST ESP apresenta falha ao executar o Windows.dst	120
Considerações sobre iniciar e parar o <FAST>	122
Ativar o log de limite de licença QPS do FAST ESP	123
Realçar texto e verificação ortográfica no FAST ESP para os idiomas chinês, japonês e coreano ..	124
A licença do FAST ESP permite duas consultas por segundo	124
Problema na desinstalação do FAST em sistemas Linux	124
Desinstalar o CA Service Desk Manager manualmente	125
A migração não remove as opções da classe WorldView	126
JAWS e Auto Forms Mode	126
JAWS r10 e a tecla Tab	127
JAWS e Firefox 3.5.5	127
O ampliador não foca	128
Erros de biblioteca que ocorrem ao executar utilitários de linha de comando	128
Configure a página de logon do InfoView	128
Opções do relatório da Web do CA Business Intelligence	130
O número errado de documentos pode retornar no resultado da pesquisa	130
Questões relacionadas à localização	130
Versões localizadas no Windows	130
Instalador e instaladores de componentes traduzidos incorretamente	131
A instalação do CA EEM falhou no Windows 2008 SP2	131
Dois atalhos de menu do Windows para a documentação do EEM e itens da IU	132
Teclas de atalho não funcionam em menus de contexto	132
Relatórios não traduzidos corretamente	133

Alguns valores na lista de opções não estão traduzidos	133
Palavras não pesquisáveis localizadas	133
O nome do alias não é localizado	134
Suporte a caracteres estendidos e à criação de nome de arquivo 8.3	134
É exibido o ícone incorreto da tabela	135
Utilitários de linha de comando não podem exibir caracteres especiais do latim, japonês e chinês	135
Ferramentas da linha de comando produzem sequências de caracteres incorretamente no Windows	136
Corretor ortográfico não funciona como esperado	136
São exibidos apenas estados dos EUA e províncias do Canadá para todas as versões localizadas	137
Caracteres não exibidos na instalação e configuração do Linux SuSE	137
Teclas de atalho definidas como (\$)	137
Caracteres não traduzidos durante a atualização	138
Assunto do email não traduzido	138
O Auxiliar de data do CA CMDB Visualizer não traduz o mês e o dia	138
O Formato de data do CA CMDB Visualizer não pode ser localizado em japonês e chinês	138
Definições de processo no CA Workflow IDE aparecem em inglês	138
As páginas da sessão de assistência ao usuário final do Support Automation são exibidas em inglês	139
Configurações de análise da pesquisa de conhecimento são definidas para inglês em versões localizadas	139
O assistente do CA Business Intelligence Installer é traduzido parcialmente na versão japonesa	140
Não há relatórios do CA Service Desk no InfoView após a instalação do CA Business Intelligence	140
Caracteres japoneses ilegíveis são exibidos em relatórios PDF quando exportados do BusinessObjects InfoView	140
O Web Screen Painter mostra sequências de caracteres em inglês quando no modo Design	141
Problemas na documentação	141
Ajuda online - Criar um tipo de tratamento especial	141
Ajuda online - Ativar atribuição automática aplica-se somente à atribuição automática com base em local	142
Guia de Administração - A guia Versioning exibe as informações de trilha de auditoria do CA APM de todas as famílias	143
Guia de Administração - Como usar as configurações de Padrões TextAPI e TextAPI Ignore Incoming de regras de caixa de correio	144
Guia de Administração - Como criar uma regra de caixa de correio que corresponda a cada mensagem recebida	145
Guia de Administração - Funções do PDM	146
Guia de Implementação - Instalar o MDB no Oracle (Windows)	147
Guia de Implementação - Instalação do CA EEM	150
Guia de Implementação - AIX (servidor principal) e o JRE (Java Runtime Environment)	151

Apêndice A: Recursos de acessibilidade

153

Melhorias no produto	153
----------------------------	-----

Capítulo 1: Bem-vindo

Bem-vindo ao CA Service Desk Manager r12,5.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[O que este documento abrange](#) (na página 13)

[Suporte internacional](#) (na página 13)

[Localizar informações de roadmap do produto](#) (na página 14)

O que este documento abrange

Este documento fornece informações sobre os requisitos de sistema, considerações sobre instalação, considerações gerais sobre a implementação, documentação e informações de contato do Suporte técnico da CA para instalação e uso do CA Service Desk Manager. Além disso, este documento fornece informações gerais sobre aprimoramentos e mudanças do CA Service Desk Manager na funcionalidade desta release.

Observação: no momento da publicação, o CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos sistemas operacionais e software de terceiros listados neste documento. For assistance, contact Technical Support at <http://ca.com/support>. Para obter instruções de instalação completas, consulte o *Guia de Implementação* em sua mídia de instalação. Para obter informações completas sobre a atualização, consulte a página Informações sobre atualização do CA Service Desk Manager em support.ca.com.

Mais informações:

[Localizar informações de atualização e mudanças de esquema](#) (na página 73)

Suporte internacional

Um produto internacionalizado é um produto em inglês, executado corretamente em versões do idioma local do sistema operacional e dos produtos de terceiros exigidos, e que oferece suporte aos dados do idioma local para entrada e saída. Produtos internacionalizados também oferecem suporte à capacidade de especificar convenções de data, hora, moeda e formatos de número do idioma local.

Um produto traduzido (às vezes chamado de produto localizado) é um produto internacionalizado que inclui suporte no idioma local na interface do usuário do produto, na ajuda online e em outras documentações, bem como configurações padrão de data, hora, moeda e formatos de número do idioma local.

Além da release em inglês do CA Service Desk Manager, a CA oferece suporte apenas aos idiomas relacionados na tabela abaixo.

Contato de objeto	Internacionalizado	Traduzido
Português do Brasil	Sim	Não
Chinês (simplificado)	Sim	Não
Chinês (tradicional)	Sim	Não
Francês	Sim	Não
Alemão	Sim	Não
Italiano	Sim	Não
Japonês	Sim	Não
Coreano	Sim	Não
Espanhol	Sim	Não

Localizar informações de roadmap do produto

O roadmap do produto CA Service Desk Manager destaca a direção geral do produto da CA e fornece informações que podem ajudá-lo a planejar e gerenciar sua implementação do CA Service Desk Manager. Por exemplo, o Roadmap do produto lhe fornece as seguintes informações:

- Recursos e funcionalidade planejados
- Anúncios de fim de serviço
- Releases intermediárias
- Componentes do CA Service Desk Manager
- Recursos e funcionalidade removidos
- Direção do produto
- Mudanças planejadas como remoção de recursos e funcionalidade

Para localizar o roadmap do produto CA Service Desk Manager

1. Abra um navegador e vá para <http://support.ca.com>.
A página CA Support Online aparece.
2. Efetue logon no CA Support Online.
3. Selecione CA Service Desk Manager na lista suspensa da página Select a Product, em Support By Product.
A página do CA Service Desk Manager é exibida.
4. Role até a seção Product Status e clique no link CA Service Desk Manager Product Roadmap.
É exibido o roadmap do produto CA Service Desk Manager.

Capítulo 2: Novos recursos, aprimoramentos e correções

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Novos recursos principais](#) (na página 17)
- [Mudanças de recursos](#) (na página 19)
- [Mudanças na integração de produtos](#) (na página 20)
- [Suporte para FIPS 140-2](#) (na página 21)
- [Gerenciamento de conhecimento](#) (na página 21)
- [Gerenciamento de mudanças e configurações](#) (na página 24)
- [Gerenciamento de incidentes e problemas](#) (na página 28)
- [Support Automation](#) (na página 43)
- [Correções publicadas](#) (na página 47)
- [Correções](#) (na página 47)

Novos recursos principais

O CA Service Desk Manager r12,5 fornece os seguintes recursos principais:

- Administração granular
- Multilocação aprimorada que inclui um modelo de hierarquia de inquilino e subinquilinos
- Aprimoramentos na integração e notificação de email
- Gerenciamento de controle de transição de status
- Reconciliação de item de configuração aprimorada
- Maior automação para melhorar o alinhamento do ITIL v3
- Fechamento automático de incidentes resolvidos
- Modelos de meta de serviço
- Tecnologia alinhada entre componentes
- Melhor alinhamento com o CA IT PAM
- Melhorias no Support Automation
- Aprimoramentos na interface com o usuário

Mais informações:

[Aprimoramentos administrativos](#) (na página 28)
[Aprimoramentos de multilocação](#) (na página 35)
[Caixas de correio](#) (na página 34)
[Aprimoramentos de notificações](#) (na página 38)
[Transições de status e controles de atributos dependentes](#) (na página 42)
[CI Reconciliation](#) (na página 24)
[Fluxo de trabalho do CA IT PAM](#) (na página 30)
[Resolução de metas e tempo de resposta](#) (na página 42)
[Mudanças na integração de produtos](#) (na página 20)
[Support Automation](#) (na página 43)
[Aprimoramentos no analista](#) (na página 29)

Mudanças de recursos

Os recursos CA Service Desk Manager, CA CMDB e Support Automation a seguir foram alterados na r12,5:

- CA Service Desk Manager Knowledge Tools
 - O Knowledge Tools foi renomeado e agora se chama Gerenciamento de conhecimento.
 - A Visualização da imagem está indisponível após a inserção de uma imagem no seu documento ou modelo no Editor HTML.
- Análise de impacto de mudança (CIA)

O CA CMDB e CA CMDB Visualizer substituem os recursos da CIA. O componente CIA é removido.
- Automação da autocorreção

Support Automation não oferece mais suporte a Automação de autocorreção.
- TConnect

Analistas do Support Automation não podem iniciar sessões de assistência (TConnect). O instalador do agente do usuário final do Support Automation está disponível, mas a sessão de assistência do Support Automation está sempre estabelecida após o usuário final efetuar logon no CA Service Desk Manager e iniciar o cliente do usuário final do Support Automation a partir da interface do CA Service Desk Manager.
- Funções da estrutura de geração de scripts do Support Automation

As seguintes funções da estrutura de geração de scripts são obsoletas nesta release do CA Service Desk Manager:

 - SetLoginField
 - GetLoginField
 - SetProfileField
 - GetProfileField
 - AddKeyword
 - AssignToCategory
- Propriedades do sistema Support Automation

As seguintes propriedades do sistema são obsoletas nesta release do CA Service Desk Manager:

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

O CA Service Desk Manager não mais oferece suporte ao FAXserve. O Cheyenne FAXserve não está mais disponível como produto.

Mais informações:

[Gerenciamento de conhecimento](#) (na página 21)
[Support Automation](#) (na página 43)

Mudanças na integração de produtos

As seguintes integrações do CA Service Desk Manager, Support Automation, CA CMDB, CA APM e CA Service Management foram alteradas na r12,5:

■ CA Support Automation

CA Support Automation não está mais disponível em ambientes independentes. Os recursos do Support Automation estão incluídos na instalação do CA Service Desk Manager. A configuração do CA Service Desk Manager ativa o Support Automation por padrão.

Observação: não é mais possível usar divisões no Support Automation; é preciso convertê-las em inquilinos. Faça a migração das divisões antes de ativar o Support Automation no CA Service Desk Manager. Para obter mais informações sobre a migração de divisões para inquilinos, consulte o *Guia de Implementação*.

■ CA CMDB

O CA CMDB não está mais disponível em ambientes independentes. Contudo, durante a instalação do CA Service Desk Manager é possível especificar a migração de uma implementação independente do CA CMDB para o CA Service Desk Manager.

■ CA APM

O CA Service Desk Manager e o CA APM agora compartilham rótulos de atributos para IC/ativos que ambos os produtos gerenciam.

■ Gerenciamento de serviços da CA

Os usuários do CA Service Management r12.5 podem acessar o produto diretamente através da interface do CA Service Desk Manager. Os administradores devem executar o trabalho de configuração para que o CA Service Desk Manager forneça esse acesso.

Observação: para informações sobre integração do CA Service Management com o CA Service Desk Manager, consulte a documentação do CA Service Management.

- Ponto de entrada único

O Ponto de entrada único fornece uma página de entrada comum para o CA Service Desk Manager e o CA Service Management, com base na página Employee Self-Service do CA Service Desk Manager. Quando o CA Service Desk Manager e o CA Service Management são integrados no mesmo ambiente de produção, o ponto de entrada único é a Employee Self-Service Interface do CA Service Desk Manager.

Observação: para obter informações sobre a configuração do Ponto de entrada único, consulte o *Guia de Implementação*.

Suporte para FIPS 140-2

A Publicação 140-2 (FIPS PUB 140-2) da Federal Information Processing Standard (FIPS) é uma norma de segurança de computadores do governo dos EUA usada para certificar os módulos de criptografia. O National Institute of Standards and Technology (NIST) emite e mantém a norma.

O CA Service Desk Manager suporta técnicas de criptografia compatível com FIPS. O CA Service Desk Manager está em conformidade com a FIPS 140-2 pelo uso do CA eTrust PKI versão 3.2.1 (no mínimo). Essas bibliotecas de aplicativo usam RSA Crypto-C ME 2.0 compatível com FIPS.

Gerenciamento de conhecimento

O CA Service Desk Manager r12,5 fornece novos recursos para o Gerenciamento de conhecimento. Esses recursos ajudam os administradores e usuários finais a gerenciar documentos de conhecimento no seu próprio ambiente. Por exemplo, é possível criar um link para documentos de conhecimento em relacionamentos pai-filho.

Aprimoramentos na notificação do Gerenciamento de conhecimento

As notificações do Gerenciamento de conhecimento são aprimoradas das seguintes maneiras:

- Os dados de notificação do Gerenciamento de conhecimento de uma release anterior, como r12.0 e r12.1, usam o mecanismo de notificação do CA Service Desk Manager após a atualização para a r12,5 para ajudar os administradores a gerenciar as notificações de conhecimento.

Observação: os dados na tabela *KT_REPORT_CARD* não migram para a r12,5.

- Os administradores podem visualizar as seguintes informações sobre conhecimento enviadas por usuários no seu ambiente:
 - A porcentagem de documentos enviados que foram publicados nos últimos 365 dias. Por exemplo, essas informações podem ajudar os administradores a determinar problemas comuns e ajudá-los a se preparar para resolvê-los.
 - O número médio de acessos às páginas nos últimos 365 dias por documento enviado. Por exemplo, essas informações podem ajudar os administradores a determinar quais documentos os usuários visualizam com mais frequência.
 - O voto médio em documentos de conhecimento nos últimos 365 dias. Por exemplo, essas informações podem ajudar os administradores a determinar quais documentos os usuários classificam favoravelmente para ajudá-los a resolver problemas comuns.
- Os administradores podem usar o objeto de atividade de notificação, regras de notificação, macros e modelos de mensagem de Ficha de relatório de conhecimento padrão para gerenciar interações entre analistas e usuários com o ambiente de conhecimento.

Relacionamentos de links de documentos

Os documentos de conhecimento estão vinculados nos seguintes relacionamentos:

- Os usuários podem vincular documentos de conhecimento como documentos pai ou filho para criar relacionamentos pai-filho.
- Os usuários podem vincular documentos de conhecimento com inquilinos específicos ou múltiplos.
- Os administradores podem adicionar marcas para os links adicionais para os modelos de documentos de conhecimento do CA Service Desk r12.0 após atualizarem o CA Service Desk Manager para a r12,5.
- As mudanças em objetos vinculados são exibidas no histórico de um documento.

Aprimoramentos na segurança

As configurações de segurança e permissão do Gerenciamento de conhecimento são aprimoradas da seguinte maneira:

- Os analistas e usuários finais podem acessar apenas os documentos de conhecimento e categorias de conhecimento para os quais têm permissão ao usar os documentos de FAQ, pesquisa e relacionados.

As restrições de partição de dados gerenciam as restrições de grupo e permissão de função.

- Os administradores podem definir permissões de documento de conhecimento e categoria de conhecimento com base em grupos e funções do CA Service Desk Manager.
- Os usuários privilegiados podem criar e modificar documentos de conhecimento e categorias de conhecimento quando as seleções de permissão estão vazias.

Nas releases anteriores do CA Service Desk Manager, conceder acesso de gravação exigia um analista para especificar pelo menos um grupo de usuário na guia permissão para permissões de gravação em uma categoria. A release r12,5 permite seleção vazia de permissões de gravação.

Acompanhamento de atividade de autoatendimento e conhecimento

O CA Service Desk Manager acompanha as atividades de autoatendimento e conhecimento, da seguinte maneira:

- Os administradores visualizam as ações acompanhadas a partir do Perfil resumido e do registro de contato do usuário final.
- Os administradores acompanham os eventos de verificação de status, como toda vez que o usuário final abre um ticket com um link para ele.
- Os usuários privilegiados acompanham o inquilino e tipo de acesso do usuário cuja atividade criou o evento.
- Os usuários privilegiados monitoram a atividade de inquilino para fins de geração de relatório.
- Os administradores acompanham a duração em que o usuário visualizou um documento de conhecimento, com um link para o documento.
- Os administradores acompanham documentos de conhecimento que são impressos ou enviados por email para outros usuários finais.
- Os administradores acompanham o número da versão do documento de conhecimento para comparar cada versão.
- Os administradores modificam a variável `@NX_EVENT_LOG_EXCLUDE` no arquivo NX.env para customizar exclusões adicionais de geração de logs de evento nessa release.

Observação: os eventos são armazenados na tabela `event_log`. Para obter mais informações sobre exclusões de geração de logs, consulte o *Guia de Implementação*.

- Os administradores arquivam e limpam os dados do log de evento usando a regra padrão *Log de eventos*.

Gerenciamento de mudanças e configurações

O CA Service Desk Manager r12,5 fornece novos recursos para o Gerenciamento de mudanças e Configurações. Esses recursos ajudam os administradores e usuários finais a gerenciar mudanças. Por exemplo, é possível exibir todas as janelas de manutenção que estão associadas a um IC.

Atribuição automática com base em item de configuração

A atribuição automática com base em item de configuração permite criar atribuições específicas do grupo que se aplicam a cenários específicos. É possível especificar que para tickets de Solicitação/Incidente/Problema abertos para uma Área específica, o valor de um atributo do item de configuração associado com o ticket controla sua atribuição.

As atribuições automáticas com base na localização e em item de configuração são opções exclusivas porque é possível selecionar apenas um algoritmo para uso em uma Área de Solicitação/Incidente/Problema. Ambos os modos de atribuições automáticas com base na localização e em item de configuração podem atribuir tickets quando são criados. No entanto, atribuições automáticas com base em item de configuração são diferentes porque elas reatribuem tickets sempre que uma Área de Solicitação/Incidente/Problema de um ticket ou item de configuração é alterada.

Copiar um item de configuração

É possível copiar um item de configuração e seus atributos para criar um item de configuração com um nome diferente. Relacionamentos de IC de legados (por exemplo, um relacionamento pai-filho) sempre são incluídos nos ICs copiados. Como opção, é possível incluir os relacionamentos de gerenciamento de negócios de IC (por exemplo, relacionamentos com ICs filhos e pais na guia Análise de impacto) no IC copiado.

Observação: é possível copiar ICs usando a guia Service Desk, dependendo de sua função.

CI Reconciliation

O CA Service Desk Manager aprimora a reconciliação do item de configuração. Os administradores podem fazer o seguinte:

- Preparar transações de IC e de relacionamento antes da execução. Depois que os ICs estão na área de armazenamento temporário, é possível usar a interface da web do CA Service Desk Manager ou o SQL nativo para manipular os ICs e os relacionamentos.

- Valide as transações de IC e de relacionamento para ajudar a evitar a criação de duplicatas. Visualize cada transação e os ICs em potencial que ela pode atualizar e reconcilie-a manualmente em relação ao IC alvo, da seguinte maneira:
 - Relacione os ICs em potencial no CMDB correspondente à transação.
 - Torne linhas inativas a partir da TWA usando a interface da web.
 - Torne linhas inativas a partir da TWA usando o GRLoader.
- Observação:** não é preciso excluir linhas na interface da web, porque marcá-las como Inativo as remove do processamento do General Resource Loader (GRLoader) e da exibição online.
- Exiba e gerencie ICs relacionados apenas uma vez.

Não é preciso editar cada IC repetidas vezes após múltiplas operações de importação. Por exemplo, é possível fazer o seguinte:

 - Identifique ICs e transações ambíguos ao comparar características de identificação.
 - Substitua quaisquer ICs ambíguos que você não deseja.
 - Especifique o IC alvo para qualquer transação ambígua.
 - Implemente arquivamento/limpeza para transações inativas ou bem-sucedidas.
- Arquive e limpe as informações obsoletas das áreas de trabalho.

Janelas de manutenção de IC

O CA Service Desk Manager fornece funcionalidade adicional de Gerenciamento de mudanças para janelas de manutenção, como segue:

- Definições globais ou não globais

É possível associar um IC a uma ou mais janelas de manutenção não globais. Ao mudar uma configuração global ou não global, as mensagens o informam sobre as consequências dessa mudança. Por exemplo, ao tentar mudar uma janela de manutenção de não global para global, uma mensagem poderá avisá-lo de que a janela está associada a um ou mais ICs.

Observação: janelas de contingência somente podem ser globais.

- Assocações de IC

É possível visualizar um relatório que exiba todas as janelas de manutenção que estão associadas a um IC. Também é possível visualizar todos os ICs que estão associados a determinada janela de manutenção.

- ICs anexados a uma requisição de mudança

Todos os ICs anexados a uma requisição de mudança e seus serviços dependentes no Agendador de mudanças são exibidos. Os ICs relacionados que pertencem às famílias "Serviço corporativo e Serviço" são exibidos agora.

CMDBf CI Detail Viewer

O CA Service Desk Manager fornece o CMDBf CI Detail Viewer para exibir os resultados da federação de IC entre MDRs (Management Data Repositories - Repositórios de Dados de Gerenciamento), da seguinte maneira:

- Em uma página de detalhes de IC (ou no menu de atalho de IC na Lista de ICs), clique no CMDBf Viewer para visualizar os atributos IC dos CMDBs federados e dos MDRs em paralelo.
- Na página Federated View, clique em Recuperar para atualizar as informações a partir de qualquer um dos MDRs federados.
Esse recurso exige MDRs que ofereçam suporte ao CMDBf. Configure os Pontos de extremidade MDR CMDBf para exibir seus resultados em Federated View.

Para melhorar a legibilidade, os arquivos de metadados do CA CMDB podem reconciliar os nomes de atributo do MDR e do CA CMDB.

Observação: para obter mais informações sobre a configuração do MDR, consulte o *Guia de Implementação*. Para obter mais informações sobre reconciliação, consulte o *Guia de Administração*.

Conhecimento relacionado ao IC

É possível visualizar as seguintes informações relacionadas ao IC que a base de conhecimento armazena como documentos de conhecimento:

- ICs individuais.
- Classe do IC — classes identificam categorias gerais de itens de configuração que sua empresa oferece suporte, como modem, roteador repetidor e ponte.

- Família de IC - famílias são categorias amplas de itens de configuração, como hardware, software e serviços. Por exemplo, a família hardware pode conter classes como modem, roteador, repetidor e ponte. As famílias classificam os itens de configuração por tipo e atribuem características a cada um.
- Modelo de IC - modelos contêm informações específicas sobre os produtos que determinado fabricante fornece à sua empresa. Por exemplo, é possível definir como fabricante uma determinada empresa de software. Em seguida, pode-se definir como modelo cada um dos aplicativos que a empresa fornece à sua empresa.

A página Detalhes do item de configuração lhe permite visualizar conhecimentos relacionados. Essa página inclui uma guia Conhecimento que lista links para documentos de conhecimento relacionados ao IC

Aprimoramentos do Visualizer

O CMDB Visualizer inclui os seguintes aprimoramentos:

- A função do usuário do CA Service Desk Manager determina a funcionalidade disponível. Ao abrir o Visualizer, qualquer alteração do CA Service Desk Manager nas funções ou grupos de funções ocorre de forma transparente.
- O novo filtro integrado de ICs de Causa e Efeito combina resultados de Motivo raiz e Análise de impacto.
- O desempenho de geração de gráfico foi significativamente aprimorado. Além disso, é possível usar a função Cancelar para interromper a geração de gráfico.

Aprimoramentos na integração do CA APM

A integração de CA Service Desk Manager e CA APM é aprimorada para fornecer o seguinte:

- Rótulos de atributo compartilhados para IC/ativos que são gerenciados por ambos os produtos.
- Os atributos adicionais de contato do CA APM para os itens de configuração do CA Service Desk Manager estão disponíveis na página Detalhes do item de configuração, na guia Contatos.

Gerenciamento de incidentes e problemas

O CA Service Desk Manager r12,5 fornece novos recursos que lhe ajudam a gerenciar tickets de incidentes e de problemas. Por exemplo, os cálculos de prioridade lhe permitem gerenciar tickets com base em cenários de negócios. Em outro exemplo, o fechamento automático de tickets do CA Service Desk Manager lhe permite aperfeiçoar o gerenciamento de tickets.

Aprimoramentos administrativos

A interface administrativa do CA Service Desk Manager é aprimorada das seguintes maneiras:

- Os administradores podem usar uma configuração ajustável para permitir o fechamento automático de tickets do CA Service Desk Manager. Quando um ticket é configurado para um status Resolvido, o ticket é automaticamente fechado no número de horas comerciais especificado. A notificação de atividade Fechamento automático enviada ao usuário final exibe o número de horas comerciais antes que o ticket seja fechado. O número de horas é configurável e específico do inquilino. Se o status for alterado antes de o número configurável de horas terminar, o fechamento do ticket é cancelado.
- Quando uma atividade é gerada para o ticket do CA Service Desk Manager, os administradores podem propagá-la para um ou mais tickets relacionados. Por exemplo, um registro de problema criado a partir de um Incidente pode atualizar o registro de incidentes quando o problema for resolvido. Quando a atividade ocorre, um log de atividades é gerado para o ticket relacionado. Os logs de atividade são propagados para tickets relacionados com base nas propriedades definidas dentro de cada notificação de atividade. Os atributos dos respectivos tickets não são modificados.

Aprimoramentos no analista

A interface de analista do CA Service Desk Manager é aprimorada das seguintes maneiras:

- Cada nome de coluna na primeira linha das páginas Search List do CA Service Desk Manager inclui uma opção de classificação que permite que os usuários classifiquem qualquer uma dessas colunas em ordem ascendente ou decrescente. É possível ativar ou desativar a classificação das colunas em formulários de lista usando o Designer de listas do Pintor de tela da Web.
- Os usuários podem exportar os resultados das listas para Excel a fim de usá-las fora do CA Service Desk Manager ao clicar no botão Exportar nos formulários de lista de pesquisa. É possível executar as seguintes ações para gerenciar os arquivos exportados:
 - Limitar o número de linhas a serem exportadas usando a opção Export_Max_Fetch_Rows no Gerenciador de opções.
 - Especificar propriedades de exportação para controlar o formato e as informações de cabeçalho de qualquer coluna da lista usando o Designer de listas no Pintor de tela da web.

Acionamento manual de atribuição automática

É possível configurar o CA Service Desk Manager para permitir que os analistas açãoem manualmente as tarefas de atribuição automática a partir de tickets. Por exemplo, se um ticket é categorizado de forma inadequada ao ser criado, ele é atribuído ao grupo e responsáveis errados. Após editar o ticket para especificar o grupo correto, os analistas podem clicar no botão Atribuição automática para açãoar a tarefa de atribuição automática com base nas informações atualizadas no ticket.

O log de atividades registra a atividade de atribuição e rastreia os Indicadores Principais de Desempenho (KPIs). Essas informações ajudam a gerência a entender o número de tickets que são categorizados de forma inadequada e a identificar analistas que podem estar evitando trabalho executando com frequência a atribuição automática de tickets.

Fluxo de trabalho do CA IT PAM

O CA IT PAM permite rastrear tarefas de administração de hardware e software em ambientes de TI de empresa. Juntamente com a capacidade de automatizar as tarefas, o CA IT PAM gerencia as interações de usuários, como aprovações e notificações para conformidade e exatidão dentro dos ambientes de produção. Esses recursos fazem do CA IT PAM um candidato ideal para gerenciamento de fluxo de trabalho por toda a organização de TI.

A partir do CA Service Desk Manager, os usuários selecionam tickets com uma sessão do processo do CA IT PAM. Os usuários podem efetuar logon no servidor do CA IT PAM para visualizar e aprovar tarefas de fluxo de trabalho. Quando o status da sessão do processo do CA IT PAM é alterada, as informações são exibidas na guia Tarefas do fluxo de trabalho do ticket.

Aprimoramentos nos relatórios do CA Business Intelligence

A geração de relatórios no CA Business Intelligence é aprimorada das seguintes maneiras:

- Os administradores e gerentes podem monitorar as operações diárias do CA Service Desk Manager para todos os tipos de tickets (solicitação/incidente/problema, requisição de mudança ou ocorrência) usando a geração de relatório de painel no BusinessObjects InfoView (InfoView). Cada relatório contém dados analíticos sobre aqueles com os melhores desempenhos no trabalho com tickets ativos, para que você possa monitorar seu progresso. É possível trabalhar com relatórios individuais de painel predefinidos ou usar o painel corporativo para exibir todas as operações diárias do CA Service Desk Manager em uma única exibição.
- Os administradores do Support Automation podem usar os relatórios predefinidos do Support Automation que aparecem em InfoView para relatar informações de logon de analista e métrica das Sessões de assistência.
- Os administradores do CMDB podem visualizar um relatório no InfoView exibindo as métricas para ICs vinculados a diversos serviços com janelas de manutenção configuradas.
- Durante a configuração do CA Business Intelligence, objetos de relatório para o CA Service Desk Manager e Gerenciamento de conhecimento são fornecidos em um único Universo do CA Service Desk Manager.

Função granular

As áreas de acesso funcional permitem que você conceda permissões granulares aos recursos. As versões anteriores CA Service Desk Manager tinham oito grupos de acesso funcionais fixos para restringir o acesso a diversos objetos definidos. Atualmente é possível alterar os níveis de acesso às funções ou adicionar novas áreas de acesso funcional para controlar o sistema.

Acompanhamento de incidente

O acompanhamento de incidente permite que os analistas acompanhem um incidente selecionando um ou mais sinalizadores para o incidente. As informações que os analistas especificam fornecem a sua organização métricas sobre incidentes para relatórios. Por exemplo, os analistas podem indicar que um incidente foi atribuído incorretamente. Quando é exibida em um relatório uma grande porcentagem de tickets atribuídos incorretamente, sua organização está ciente de que as atribuições devem ser corrigidas.

Por exemplo, os analistas podem especificar informações para ajudar sua organização a fazer o seguinte:

- Melhorar a responsividade do SLA e fechamento em níveis inferiores dentro da organização de suporte.
- Identificar os tickets que foram atribuídos incorretamente.
- Indicar que foi usada uma ferramenta de controle remoto para resolver o ticket.

Observação: o administrador instala a opção efficiency_tracking do Gerenciador de opções de modo que os analistas possam usar as opções de acompanhamento que são exibidas na guia Acompanhamento de eficiência das páginas Detalhes do incidente. Para obter mais informações sobre o acompanhamento de incidentes, consulte o *Guia de Administração* e a *Ajuda online*.

Resoluções de incidente e solicitação

O gerenciamento de incidentes se concentra em resolver eventos que causam interrupção no serviço ou crises que afetam os usuários finais. As informações sobre as resoluções podem ajudar os analistas a procurar e identificar qual é o problema e como resolvê-lo. Nos tickets de incidente e solicitação, os analistas podem indicar qual foi a resolução e como a implementaram.

Os administradores criam e editam os códigos e métodos de resolução que estão disponíveis aos analistas em tickets de incidente e solicitação. Por exemplo, é possível criar um código de resolução para usar para solicitações e que detalhe que resolução foi usada.

Reimplementação do LREL

O CA Service Desk Manager reimplementa os LREL (List Relationships - Relacionamentos de lista) ao mudar o modo em que o sistema gerencia os objetos e dados. Nas releases anteriores, as instruções e objetos majic do LREL descreviam muito para muitos relacionamentos de dados. Nesta release, o sistema armazena muito para muitos relacionamentos em tabelas e objetos separados. Por exemplo, é possível visualizar o relacionamento entre as requisições de mudança e os ICs revisando a nova tabela `usp_Irel_asset_chgnr` e o objeto correspondente `Irel_asset_chgnr`. Além disso, um novo atributo BREL (backward relation - relação retroativa) substitui o atributo LREL original em cada objeto relacionado.

A reimplementação do LREL também elimina a necessidade de armazenar nomes de atributo no banco de dados. O BREL usa SREL (single relationships - relacionamentos únicos) de chave estrangeira, que são fáceis de juntar e indexar. O sistema migra automaticamente relacionamentos de tabelas e objetos para novos objetos e tabelas. Além disso, as construções LREL definidas pelo cliente migram automaticamente.

Observação: para obter mais detalhes sobre a migração do LREL, consulte o *Guia de Implementação*.

Os seguintes objetos e tabelas são depreciados nesta release. Durante a migração, o sistema copia os dados para as novas tabelas de LREL. O sistema usa as novas tabelas e objetos de LREL, mas para fins de referência, as tabelas antigas retêm os dados que estavam presentes no momento da atualização.

Nome do DBMS	Nome do objeto
attmnt_Irel	attmnt_Irel
buslrel	bmlrel
ccat_grp	chgcat_grp
ccat_loc	chgcat_loc
ccat_wrkshft	chgcat_workshift
grp_loc	grp_loc
icat_grp	isscat_grp

Nome do DBMS	Nome do objeto
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

A migração automaticamente cria os seguintes objetos e tabelas para gerenciar muito para muitos relacionamentos de dados:

Nome do DBMS	Nome do objeto
usp_lrel_asset_chgnr	lrel_asset_chgnr
usp_lrel_asset_issnr	lrel_asset_issnr
usp_lrel_att_cntlist_macro_ntf	lrel_att_cntlist_macro_ntf
usp_lrel_att_ctplist_macro_ntf	lrel_att_ctplist_macro_ntf
usp_lrel_att_ntflist_macro_ntf	lrel_att_ntflist_macro_ntf
usp_lrel_attachments_changes	lrel_attachments_changes
usp_lrel_attachments_issues	lrel_attachments_issues
usp_lrel_attachments_requests	lrel_attachments_requests
usp_lrel_aty_events	lrel_aty_events
usp_lrel_bm_reps_assets	lrel_bm_reps_assets
usp_lrel_bm_reps_bmhiers	lrel_bm_reps_bmhiers
usp_lrel_cenv_cntref	lrel_cenv_cntref
usp_lrel_dist_cntlist_mgs_ntf	lrel_dist_cntlist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ctplist_mgs_ntf	lrel_dist_ctplist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ntflist_mgs_ntf	lrel_dist_ntflist_mgs_ntf
usp_lrel_false_action_act_f	lrel_false_action_act_f
usp_lrel_false_bhv_false	lrel_false_bhv_false
usp_lrel_kwrds_crsolref	lrel_kwrds_crsolref
usp_lrel_notify_list_cntchgnf	lrel_notify_list_cntchgnf

Nome do DBMS	Nome do objeto
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_pcatt	lrel_svc_grps_svc_pcatt
usp_lrel_svc_grps_svc_wftpl	lrel_svc_grps_svc_wftpl
usp_lrel_svc_locs_svc_chgcat	lrel_svc_locs_svc_chgcat
usp_lrel_svc_locs_svc_groups	lrel_svc_locs_svc_groups
usp_lrel_svc_locs_svc_isscat	lrel_svc_locs_svc_isscat
usp_lrel_svc_locs_svc_pcatt	lrel_svc_locs_svc_pcatt
usp_lrel_svc_schedules_chgcat_svc	lrel_svc_schedules_chgcat_svc
usp_lrel_svc_schedules_isscat_svc	lrel_svc_schedules_isscat_svc
usp_lrel_svc_schedules_pcatt_svc	lrel_svc_schedules_pcatt_svc
usp_lrel_true_action_act_t	lrel_true_action_act_t
usp_lrel_true_bhv_true	lrel_true_bhv_true

Caixas de correio

As caixas de correio permitem que os usuários finais, como funcionários e clientes, enviem emails para a central de serviços e atualizem ou criem tickets. As caixas de correio e suas regras lhe permitem abrir e atualizar tickets em determinado modelo, categoria, ou atribuir tickets para grupos específicos. É possível criar diversas caixas de correio que acessam contas de email separadas, em vários servidores, e anexar um conjunto separado de regras de caixa de correio para cada uma.

Os aprimoramentos nessa release incluem suporte a diversas caixas de correio, melhor usabilidade e segurança para o uso de correspondência de email pelos clientes e políticas de caixas de correio.

Os seguintes detalhes de caixas de correio o ajudam a gerenciar os emails de entrada:

- Incoming mail protocol — Usa o Post Office Protocol (POP3) ou Internet Message Access Protocol (IMAP ou IMAP4) para recuperar email de entrada no servidor de correio.
- Regras de caixa de correio — usa ações, respostas, ou ambos, que devem ocorrer para entrega de mensagens em uma caixa de correio. As regras compararam padrões com as mensagens recebidas e pertencem a caixas de correio específicas. É possível excluir regras, deixá-las inativas ou desativá-las.
- Mailbox policies — protege sua organização contra abuso de email das seguintes maneiras:
 - Listas de inclusão que limitam a recepção de email para apenas aqueles de determinados endereços de email (por exemplo, usuario@empresa.com) ou envios de domínios de email (por exemplo, empresa.com), ou que podem permitir qualquer endereço. Também é possível usar listas de inclusão para definir endereços individuais como exceções para domínios nas listas de exclusão.
 - Listas de exclusão que organizam endereços ou domínios de email indesejados.
 - Um máximo de mensagens por hora limita o número de emails por hora que um endereço de email processa. Quando um endereço de email excede a limitação, o endereço de email é adicionado à lista de exclusão. Não é permitido mais processamento para o endereço de email até que você o remova da lista de exclusão. É possível usar esse recurso para bloquear ataques DoS (denial of service - negação de serviço) de sobrecarga.

Aprimoramentos de multilocação

Agora, o CA Service Desk Manager oferece suporte a compartilhamento de dados mais sofisticado entre inquilinos. Além do compartilhamento aprimorado de dados, a multilocação também suporta produtos diferentes que compartilham o mesmo MDB. Por exemplo, o CA Service Catalog também suporta uma hierarquia de inquilino de profundidade ilimitada.

Importante: Se deseja configurar o Support Automation em um ambiente de multilocação, você deve migrar separadamente as divisões do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 para inquilinos da r12,5 antes de ativar o Support Automation no CA Service Desk Manager. Para obter mais informações sobre a migração de divisões para inquilinos, consulte o *Guia de Implementação*.

A multilocação inclui os seguintes aprimoramentos:

- *Tenant hierarchies*, permitem que os *subinquilinos* (por exemplo, departamentos ou sites dentro de um inquilino) que contêm regras de negócios e dados separados, mas também compartilham alguns dados de negócios com seu inquilino-pai. O CA Service Desk Manager suporta uma hierarquia de inquilino que é limitada a uma profundidade de 40, embora o fornecedor de serviço possa especificar um limite ou declarar que determinado inquilino não pode ter subinquilinos.
- Compartilhamento de dados mais sofisticado entre inquilinos. Nas releases anteriores, os inquilinos podiam atualizar apenas seus próprios dados, e somente o inquilino fornecedor de serviço podia atualizar dados a partir de outros inquilinos. No CA Service Desk Manager r12,5, o acesso de leitura e gravação de uma função pode ser especificado de maneira independente, e o provedor de serviço pode autorizar um inquilino a atualizar outros inquilinos. Essa funcionalidade pode ser usada para conceder a um inquilino acesso de gravação a seus subinquilinos, mas a arquitetura não limita sua aplicação.
- Maior flexibilidade para ICs, incluindo o seguinte:
 - ICs com atributos de identificação ambíguos (às vezes chamados de *ICs duplicados*) são permitidos, desde que pertençam a inquilinos diferentes
 - Os ICs de fornecedores de serviço podem ser vinculados a ICs de inquilino
 - A página Detalhes do inquilino exibe os ICs associados àquele inquilino
 - A página Detalhes do IC exibe os inquilinos que são afetados por aquele IC
 - Se um IC é compartilhado entre inquilinos, o inquilino não sabe que ele é compartilhado. Cada inquilino visualiza apenas seus próprios dados.
 - O inquilino fornecedor de serviço pode visualizar os ICs e relacionamentos de diversos inquilinos.
- Maior flexibilidade para Support Automation, incluindo o seguinte:
 - O sistema inicialmente processa consultas com base no contexto de inquilino do usuário, seguido pela configuração pública.
 - Os administradores configuram as opções do sistema, específicas para os ambientes de inquilino e público.

- Os administradores customizam o Support Automation, como os níveis de privacidade, marcas, e configuram filas para inquilinos específicos ou para o sistema.
 - Os administradores criam inquilinos e os dados padrão são configurados como públicos, em uma tabela que não possui inquilinos ou com inquilino nulo em uma tabela de inquilino opcional. Esses objetos de dados incluem ferramentas de Assistência online, localizações, regras de conduto, propriedades do sistema, fila padrão, e assim por diante.
 - Os analistas e administradores com as permissões e acesso de função adequados para múltiplos inquilinos selecionam o inquilino adequado ao criar classificações e fazer o upload de scripts no editor de tarefas automatizadas.
 - Os analistas oferecem suporte a usuários finais no contexto do seu acesso a inquilino. Por exemplo, os analistas podem criar apenas sessões de assistência para inquilinos em que eles possuam acesso de gravação.
- Importante:** Os analistas que não possuem acesso de leitura a seu inquilino não podem executar o cliente de analista do Support Automation, e uma mensagem de aviso é exibida no CA Service Desk Manager, tal como da guia Support Automation principal ou de um ticket.
- Os analistas que pertencem ao inquilino fornecedor de serviço podem inserir uma sessão de assistência com um usuário final a partir de qualquer inquilino. Os analistas de inquilino podem apenas inserir sessões com usuários finais a partir de seu próprio inquilino e subinquilinos.
- Importante:** Se um analista que não é fornecedor de serviço possuir acesso de gravação a um inquilino pai, irmão ou não relacionado, o acesso da função deve ser atualizado para aquele inquilino.
- Os analistas usam as ferramentas de Assistência online, monitoram filas, organizam sessões de assistência, e assim por diante, mas são restritos apenas aos inquilinos nos quais possuem acesso de gravação.
 - Classes, famílias e modelos possuem inquilino, e suas respectivas listas e menus são automaticamente restritos ao inquilino.

Aprimoramentos de notificações

A notificação no CA Service Desk Manager é aprimorada das seguintes maneiras:

- Os usuários que recebem uma notificação da central de serviços podem responder a essa notificação. O texto da resposta é registrado como comentário no ticket (todos os tipos de ticket) sobre os quais estão sendo notificados.
- Os usuários (exceto funcionários ou clientes) podem visualizar todos os destinatários de uma notificação, usando um link no email que exibe uma lista de destinatários e o log de atividades. Todos os contatos que são notificados automaticamente ou manualmente por causa de sua associação com uma notificação de atividade são exibidos com a seguinte exceção: endereços de email temporário não são mostrados porque não estão associados a nenhum registro de contato.
- Os analistas podem enviar notificações manuais para endereços de email que não estão associados a contatos no sistema; o endereço de email é exibido no log de atividades com a notificação manual.
- Os analistas podem acompanhar quaisquer interações com um usuário e enviar uma notificação manual para um endereço de email temporário. Esse acompanhamento ajuda quando o usuário está fora do escritório ou tendo dificuldades para acessar sua conta de email padrão.
- Se ocorrer um erro ao enviar notificações por email para o servidor de mensagens de saída, a mensagem será colocada em uma fila em um diretório. O envio de uma mensagem em fila é tentado de novo automaticamente após um período em espera configurável. Se a mensagem falhar ao ser reenviada, ela entra na fila novamente. Para evitar sobrecarregar o servidor de mensagens de saída quando ele ficar disponível, a nova tentativa de cada mensagem é programada individualmente.
- As frases de notificação adicionam informações para uma mensagem de notificação de ticket para um usuário final, como a seguinte frase:

Responda a esta notificação para acrescentar informações adicionais ao ticket

As frases fornecem texto padronizado simples ou em formato HTML para uso em diversos modelos de mensagem. Por exemplo, é possível manter uma frase comum, como um aviso de confidencialidade, em um único registro e usá-la em diversos modelos de mensagem. As frases de notificação são úteis para respostas a mensagem, como Aviso de resposta, ou um link com URL na web. O Service Desk Manager fornece frases de exemplo e é possível criar suas próprias frases. Você pode definir uma frase como ativa ou inativa para uso em um modelo de mensagem globalmente. Quando uma frase está inativa, ela é suprimida em todos os modelos de mensagem que a utilizam.

Tipos de interrupção

Os tipos de interrupção lhe permitem indicar um único tipo geral ou específico de interrupção para um incidente que o ajuda a categorizar e acompanhar o incidente. Por exemplo, para um ticket referente a uma interrupção em uma instalação de usuário final, especifique o tipo de interrupção Instalações. Em seguida, use o tipo de interrupção em uma pesquisa para localizar uma possível solução para a causa da interrupção da instalação.

É possível executar as seguintes ações de tipo de interrupção:

- Usar ou editar os tipos de interrupção predefinidos, ou criar tipos. Por exemplo, criar um tipo Intermittent Outage para usar em incidentes relativos a interrupções intermitentes de serviço.
- Relacionar e pesquisar tipos de interrupção. Por exemplo, pesquisar todos os incidentes que possuem o tipo Interrupção da rede e, em seguida, visualize cada incidente quanto às informações para ajudar a resolver um incidente.

Cálculo de prioridade

O cálculo de prioridade lhe permite gerenciar tickets de forma eficaz com base em cenários de negócios. É possível definir um cálculo de prioridade para incidentes, problemas, ou ambos. Posteriormente, quando o usuário cria um ticket, o sistema usa o cálculo de prioridade e os valores do ticket para gerar as configurações de Prioridade, Urgência e Impacto.

Versões anteriores calculavam a Prioridade do incidente de um ticket somando os valores de Urgência e Impacto. O usuário também podia definir diretamente o campo Prioridade. Agora, ao definir o cálculo da prioridade para os tickets, o campo Prioridade ficará desativado e apenas o sistema poderá atualizar esse campo.

Para ajudar a assegurar a conformidade com ITIL, o campo Gravidade nas páginas de detalhes e lista de Incidente e Problema não está mais disponível. Pela mesma razão, o campo Prioridade do incidente, que está disponível quando um incidente é salvo, não está mais disponível com configurações padrão. Contudo, o código depreciado e os campos ocultos ainda existem. Além disso, é possível mudar as páginas de detalhes e lista de Incidente e Solicitação para usar o campo Urgência em vez do campo Prioridade para usuários Funcionários.

Códigos de sintoma

Os códigos de sintoma representam um único sintoma geral para um incidente que um usuário relata. Quando um usuário relata um incidente, é possível especificar um código de sintoma no ticket para ajudar a categorizar e acompanhar o incidente. Por exemplo, use um código de sintoma de Resposta lenta em um ticket para um aplicativo que não esteja sendo executado tão rápido quanto o usuário espera.

É possível executar as seguintes ações de código de sintoma:

- Usar ou editar os códigos de sintoma predefinidos, ou criar códigos de sintoma. Por exemplo, crie um código Cannot Activate Device para usar em incidentes relativos à ativação de dispositivos wireless.
- Relacione códigos de sintoma e pesquise incidentes por esse código. Por exemplo, pesquise todos os incidentes que possuem o código de sintoma O aplicativo não está respondendo, e depois visualize cada incidente quanto às informações que o ajudarão a resolver o incidente.

Observação: para obter mais informações sobre códigos de sintoma, consulte o *Guia de Administração* e a *Ajuda online*.

Limites do gerenciador de filas

Os Limites do gerenciador de filas lhe permitem controlar o número de nós de árvores e pastas que são exibidos no Gerenciador de filas. Ao limitar o número de nós e pastas, você simplifica seu ambiente de trabalho.

Aprimoramentos no Autoatendimento

A interface de Autoatendimento de funcionário do CA Service Desk Manager é aprimorada das seguintes maneiras:

- É possível incluir botões nos formulários de detalhes Incidente e Solicitação para representar qualquer *transição de status* (na página 42) para autoatendimento. Os botões de transição de status para fluxos de trabalho de processos de incidente e solicitação são exibidos na interface de funcionário quando as transições de status são vinculadas a *tipos de transição* ativos. Um tipo de transição define o texto do botão e controla o comportamento do formulário de detalhes do ticket. Quando são definidos botões, os botões herdados Fechar incidente (ou Solicitação) e Reabrir incidente (ou Solicitação) não são exibidos nos formulários de detalhe do ticket. Em vez disso, o funcionário pode alterar apenas o status do Incidente ou Solicitação usando os botões de transição de status configurados pelo administrador.

- É possível usar a opção Inclusão de autoatendimento para definir quais áreas de solicitação/incidente/problema, categorias de ocorrência e de mudança incluir em tickets para autoatendimento. Também é possível definir diferentes símbolos de autoatendimento em comparação com os símbolos que o analista vê. Quando o ticket é salvo, o símbolo de autoatendimento é exibido na área de solicitação/incidente/problema ou no campo issue/change category. Se o ticket é exibido na interface de analista, é exibido o símbolo padrão para a área.
- Quando o CA Service Desk Manager e CA Service Management são integrados no mesmo ambiente de produção, a página Employee Self-Service do CA Service Desk Manager pode fornecer uma página de entrada comum para serviços do CA Service Desk Manager e CA Service Catalog.
Observação: para obter informações sobre a configuração desse Ponto de entrada único, consulte o *Guia de Implementação*.

Tipos de tratamento especiais

Os tipos de tratamento especial lhe permitem identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Quando você atribui um ou mais tipos de tratamento especial a um contato, os tickets que o especificam no campo Usuário final afetado mostram um banner ou ícone de alerta ou ambos. O CA Service Desk Manager fornece tipos de tratamento especial e lhe permite criar tipos.

Amostras de contatos que os tipos de tratamento especial podem identificar são:

- Pessoas Muito Importantes (VIPs), como executivos
Analistas podem procurar por VIP. pasta no Gerenciador de filas para identificar tickets que especificam um VIP como o usuário final afetado.
- Clientes com renovação de suporte em andamento
- Clientes com deficiências que necessitem de tratamento ou equipamento especial
- Visitantes
- Contatos suspeitos de uso indevido ou abuso dos recursos do sistema

É possível usar campos de tickets e tipos de tratamento especial para acompanhar tickets e distinguir entre dois tipos de contato relacionados, porém possivelmente distintos. Por exemplo, um VIP (Usuário final afetado) possui um assistente (Solicitante) que age em favor do VIP. Quando o Usuário final afetado é um contato atribuído a um tipo de tratamento especial VIP, um analista pode priorizar tickets com mais precisão.

Observação: para obter mais informações sobre tipos de tratamento especial, consulte o *Guia de Administração* e a *Ajuda online*.

Transições de status e controles de atributos dependentes

Os seguintes controles configuráveis permitem restringir fluxos de status de ticket para requisições de mudança, ocorrências, incidentes/problemas/solicitações e determinam quais campos são exibidos ou necessários para cada status de ticket:

Transições

Controla como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário de incidente/problema/solicitação, ocorrência ou requisição de mudança. Por exemplo, um problema está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado. Neste exemplo, o analista não possui nenhuma outra opção de status, o que reforça o processo de gerenciamento de problemas.

As transições permitem definir um subconjunto da lista completa de status e especificar o novo (ou próximo) status padrão de um ticket com base no status atual. É possível definir transições de status exclusivas para cada tipo de ticket. Considere usar transições quando desejar restringir os fluxos de trabalho de status para seus usuários finais.

Controles de atributos dependentes

Controla como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do ticket. Por exemplo, o Gerenciador de mudanças pode impedir que um analista edite o atributo Resumo após uma requisição de mudança ser aprovada. Considere usar controles de atributo quando desejar restringir certos atributos com base no status.

Resolução de metas e tempo de resposta

É possível definir Metas de serviço para incidentes, problemas, requisições de mudança e ocorrências a fim de melhorar a resolução de metas de serviço e o tempo de resposta. As Metas de serviço exibem a data de destino, a data real, o tempo restante e o custo de violação para cada ticket. É possível classificar a fila de tickets com base na Meta de serviço ou na Violação projetada para priorizar o trabalho.

Termos de Uso

Uma instrução de *termos de uso* apresenta ao usuário final uma instrução de página inicial quando ele efetua logon no CA Service Desk Manager. A instrução lembra o usuário sobre o uso adequado do produto. O usuário deve concordar com os termos antes que possam continuar a efetuar o logon no CA Service Desk Manager. As entradas são escritas no log padrão e no log de evento do usuário após a tentativa de logon de sessão.

É possível realizar as seguintes ações de termos de uso:

- Criar, atualizar e excluir uma instrução de termos de uso.
- Associar uma instrução de termos de uso a um inquilino.

Observação: é necessário ativar a multilocação e configurar um ou mais inquilinos antes de ser possível associar uma instrução de termos de uso a um inquilino.

- Induzir o usuário final a aceitar a instrução toda vez que efetuar logon.
- Permitir que o usuário final ignore a instrução inicial ao apresentar uma instrução de termos de uso em branco.

Observação: para obter mais informações sobre os termos de uso, consulte o *Guia de Administração* e a *Ajuda online*.

Support Automation

O CA Service Desk Manager r12,5 fornece novos recursos para automação de suporte. O Support Automation reduz custo operacional, aumenta a satisfação do cliente e reduz o downtime. A automação do suporte pode evitar, detectar e reparar problemas de computador antes que eles causem interrupção significativa nas operações das seguintes maneiras:

- Reduz os custos da central de serviços por meio da prevenção de problemas.
- Reduz o tempo necessário para resolver incidentes de suporte por meio da deflexão de problemas e automação de resolução.
- Fornece ferramentas para desenvolver tarefas automatizadas e para entregá-las por meio de vários canais de suporte.
- Integra-se de forma eficaz com tecnologias de central de serviços existentes, e é escalável e baseada em padrões.
- Otimiza o tempo de contato dos analistas ao facilitar um canal com bom custo-benefício para suporte online e automatizar a detecção, o diagnóstico e o reparo em um processo de suporte online.
- Permite que os clientes aproveitem a resolução do problema.
- Permite que diversos inquilinos independentes compartilhem uma única implementação.

Mais informações:

[Mudanças de recursos](#) (na página 19)

Licenciamento do Support Automation

O servidor do Support Automation usa o licenciamento do CA Service Desk Manager.

Relatórios predefinidos do Support Automation

O CA Business Intelligence instala um conjunto de relatórios predefinidos do Support Automation. Os objetos de relatório para o Support Automation são incluídos no Universo do CA Service Desk Manager fornecido durante a instalação do CA Business Intelligence. O Support Automation captura informações estatísticas detalhadas para usar nos relatórios durante cada Sessão de assistência. É possível filtrar e classificar os dados para atender aos requisitos da sua organização.

As funções de Administrador do Support Automation e Analista do Support Automation podem usar os relatórios predefinidos do Support Automation que são exibidos no BusinessObjects InfoView.

Observação: para obter mais informações sobre o BusinessObjects InfoView, consulte o *Guia de Administração*.

Aprimoramentos de notificação do Support Automation

As notificações do Support Automation são aprimoradas das seguintes maneiras:

- Os dados de notificação do Support Automation usam o mecanismo de notificação do CA Service Desk Manager r12,5.
Observação: se estiver atualizando o CA Support Automation r6.0 SR1, os dados de notificação não são migrados. Os administradores devem definir contatos específicos para cada regra de notificação do Support Automation.
- Nas releases anteriores do Support Automation, os analistas se registravam para obter notificações de entrada da fila, como quando um usuário final entrava em uma sessão e quando esta era transferida para uma fila. Na r12,5, os administradores do CA Service Desk Manager configuraram as notificações.
- Os administradores podem usar os objetos de atividade de Sessão de assistência padrão, regras de notificação, eventos, macros e modelos de mensagens.
- Os administradores que integram a funcionalidade do Support Automation com um sistema externo, como o Star, devem configurar o endereço de email para o contato System_SA_User, e adicionar esse contato à regra *Notificação de término da sessão*.

Assistência online

Os analistas oferecem suporte ao usuário final com o uso de ferramentas que aprimoram a interação remota entre analistas e usuários finais. Os analistas podem usar respostas predefinidas para agilizar a comunicação com o usuário final. Os analistas reúnem informações detalhadas sobre o computador do usuário final e oferecem o suporte.

Importante: Os analistas de Support Automation devem considerar as restrições de partição de dados de contato do usuário final ao convidarem os usuários finais às sessões de assistência iniciadas a partir de tickets. O CA Service Desk Manager permite que os analistas criem incidentes/requisições de mudança/problemas e definam um contato com função Cliente como o usuário final afetado. Por padrão, a partição de dados do cliente permite que a função Cliente crie e exiba apenas a ocorrência de tipos de ticket, mas não incidentes/requisições de mudança/problemas. Se um analista convidar um Cliente a partir de quaisquer um desses tipos de ticket, o usuário final não pode se juntar à sessão de assistência do Support Automation iniciada.

Os analistas fornecem Assistência online usando as seguintes interfaces do Support Automation:

- **Interface do analista** — o analista pode interagir com os usuários finais e oferecer suporte durante sessões de assistência.
- **Cliente usuário final** — o usuário final pode conversar com o analista enquanto este oferece suporte ao computador do usuário.
- **Administrador** — o administrador usa essa interface para configurar o Support Automation e visualizar relatórios.

Interface do analista do Support Automation

A *Interface de analista do Support Automation* permite que o analista forneça assistência online para usuários finais em um ambiente de suporte. Os usuários finais solicitam assistência online por meio de tickets do CA Service Desk Manager, como incidentes, e os analistas organizam sessões de assistência.

Observação: se os analistas tiverem problemas de conexão, os administradores podem configurar manualmente a conexão em um navegador ou no Painel de controle Java. Para obter mais informações sobre como configurar conexões, consulte o *Guia de Administração*.

Os analistas monitoram as filas e cuidam de sessões de assistência para resolver problemas de computador para usuários finais em seu ambiente de suporte. Os analistas podem executar as seguintes ações:

- Organizar sessões de bate-papo em tempo real
- Visualizar e modificar arquivos e diretórios de usuários finais
- Transferir arquivos e pastas com o computador do usuário final
- Visualizar e modificar o registro do usuário final
- Salvar capturas de tela da área de trabalho do usuário final
- Controlar remotamente o computador do usuário final a fim de executar um programa
- Reiniciar ou encerrar o computador do usuário final
- Executar tarefas automatizadas

Administração da web no Support Automation

A função de Administrador tem acesso total a toda a funcionalidade do produto. Em geral essa função é usada para configurar todos os usuários e funções. Também é possível usar a função de Administrador para um ambiente de produto que possua uma única pessoa que executa todas as tarefas administrativas.

É possível definir como o Support Automation opera dentro do seu ambiente de serviço usando as páginas de Administrador no CA Service Desk Manager. O nó Support Automation é adicionado sob a árvore principal de Administração.

Tarefas automatizadas

É possível criar as tarefas automatizadas que os analistas usam para oferecer suporte a usuários finais. Selecione o inquilino apropriado ao criar classificações. Os administradores e analistas com as permissões apropriadas podem criar e fazer upload de scripts para o servidor usando o Automated Tasks Editor. Também é possível fazer upload de scripts públicos ou específicos do inquilino, dependendo das suas permissões. Os usuários finais podem abrir tarefas automatizadas por meio de documentos de conhecimento ou os analistas executam essas tarefas automatizadas em sessões de assistência.

Importante: O Editor de tarefas automatizadas não é localizado.

As tarefas automatizadas fornecem aos analistas informações detalhadas sobre o computador de um usuário final. As tarefas automatizadas de autoatendimento podem interagir com o usuário final e processar sua entrada. Essas tarefas fornecem mudanças para o sistema de arquivo, registro, download de software de instalação, e assim por diante.

Correções publicadas

Para conhecer todas as correções publicadas para o CA Service Desk Manager r12,5, consulte as soluções publicadas fornecidas pelo Suporte técnico em <http://support.ca.com>.

Correções

O CA Service Desk Manager r12,5 inclui as seguintes correções para o *servidor* do CA Service Desk Manager:

Número do problema	Resumo
479	RESULTADO AMBÍGUO DO PERFIL RESUMIDO
480	ERRO DE PREFERÊNCIA AO PASSAR O MOUSE
486	LISTA DE GRUPO CONTÉM VÍRGULA
488	A DURAÇÃO REAL NA TAREFA DE FLUXO DE TRABALHO É SUBSTITUÍDA
490	EVENTOS DE TIPO DE SERVIÇO NÃO SÃO ATRASADOS
499	A GUIA RELATÓRIO EXIBE ERRO SE FOR USADO UM MECANISMO DA WEB DIFERENTE PARA LOGON
506	O TIPO DE ACESSO É ALTERADO PARA ZERO COM O PDM_LDAP_SYNC
507	VÍRGULAS ADICIONADAS AO NOME DO GRUPO
508	ERRO DE SCRIPT APÓS PUBLICAR O ARQUIVO JAVASCRIPT
509	RESOLUTION_TEXT DO MÉTODO DE SERVIÇOS DA WEB GETDOCUMENTBYIDS
511	FUNÇÃO COPIAR FALHA NO SERVIDOR SECUNDÁRIO
519	CONSULTA SQL ERRADA NA SUBFÁBRICA
521	PERFIL RESUMIDO NÃO PREENCHE VALORES QUANDO É CONFIGURADO O BLOQUEADOR DE POP-UPS
522	RELATÓRIOS TALVEZ FALHEM QUANDO SÃO USADOS CARACTERES ESPECIAIS NO LOGON
526	NÃO É POSSÍVEL PUBLICAR DOCUMENTO DE CONHECIMENTO COM SERVIÇOS WEB
528	EMAIL NÃO ENVIADO A PARTIR DO DOCUMENTO DE CONHECIMENTO SE O CONTATO POSSUI ESPAÇO
532	LINK DE PESQUISA RECEBIDO PELO CONTATO DE UM GRUPO GERA

Número do problema	Resumo
	ERRO
538	ERRO AO PUBLICAR O DOCUMENTO RETRABALHADO
539	CAMPO RESPONSÁVEL NÃO É ATUALIZADO APÓS ATIVIDADE DE TRANSFERÊNCIA
540	CORRETOR ORTOGRÁFICO FALHA EM PALAVRAS COM MAIS DE 80 CARACTERES
541	O PROCESSO PDM_MAIL_NXD PODE PARAR DE ENVIAR NOTIFICAÇÕES DE EMAIL
552	AS MACROS DE NOTIFICAÇÃO MÚLTIPLA NÃO FORAM MIGRADAS ADEQUADAMENTE
553	A OPÇÃO SQL ESTÁ AUSENTE AO INSTALAR COMPONENTES REMOTOS
554	INFORMAÇÕES DE CONTATO INCORRETAS DO EDIRECTORY
555	O LOG PODE EXIBIR CREDENCIAIS DE LOGON
557	ARQUIVOS EM FILA PARA PDM_TEXT_API
558	PROBLEMA DE TECLA DE ATALHO COM PALAVRA-CHAVE ALEMÃ NO FIREFOX
559	ERRO EXIBIDO AO COPIAR REGRAS DE VALIDAÇÃO DE PROPRIEDADE
561	DOMSRVR TRAVA AO SALVAR UMA CLÁUSULA WHERE DE CONSULTA ARMAZENADA
562	NOME DA FÁBRICA PARA EXIBIR NOME
564	FALHA NA FUNÇÃO ISSUE COPY
567	MODIFICAR O TIPO DE ACESSO INTERMITENTEMENTE TRAVA O DOMSRVR
568	PDM_TRACE NO DOMSRVR PODE FAZÉ-LO ENCERRAR
569	A OPÇÃO ADD_KNOW_LIST NÃO ESTÁ FUNCIONAL PARA OCORRÊNCIAS
570	ERRO DE VISUALIZAÇÃO DE RELACIONAMENTO DE IC
571	O MECANISMO DA WEB PODE ENCERRAR DE FORMA ANORMAL E INTERMITENTE
572	ERRO DE PDM_RPC AO CHAMAR WSDL EXTERNO
573	SUPORTE A JAVA BPMMESSAGE
574	ERROS DE SCRIPT AO CLICAR NO BOTÃO EXIBIR CRONOGRAMA
575	LSTAR TUDO EM ANEXOS CAUSA ERRO DE SCRIPT

Número do problema	Resumo
576	NOME DA FÁBRICA PARA EXIBIR NOME
577	NÃO É POSSÍVEL CLICAR COM O BOTÃO ESQUERDO DO MOUSE APÓS USAR O TECLADO
581	NÃO É POSSÍVEL DIGITAR O CARACTERE @ NO CAMPO DE DESCRIÇÃO
582	DATAS NA JANELA DA MUDANÇA SÃO EXIBIDAS INCORRETAMENTE NO FORMATO DD/MM/AAAA
583	BOPLGIN PODE TRAVAR QUANDO CONFIGURADO VIA EEM COM RELAÇÃO A LDAP
587	O FORMATO DE DATA DE PROGRAMAÇÃO NÃO MUDA QUANDO O CURSOR DO MOUSE É PASSADO
589	CRESCIMENTO DA MEMÓRIA DOMSRVR DURANTE O PROCESSO DE ARQUIVAMENTO/LIMPEZA
590	RELATÓRIOS DUPLICADOS NA LISTA VISTOS COM CAIXA
591	A LINHA DE DESCRIÇÃO DE TAREFA É QUEBRADA
592	CATEGORIA PREENCHIDA AUTOMATICAMENTE NÃO FOI SALVA
593	'EDITAR NA LISTA' IGNORA AS PARTIÇÕES DE DADOS.
596	O VALOR DE ANEXO URL NA GUIA INCIDENT ATTACHMENT ESTÁ TRUNCADO
597	ERRO DE LIMITAÇÃO DE TAMANHO DE TEXTO É EXIBIDO DUAS VEZES
599	'TIPO DE SERVIÇO' NÃO PREENCHIDO PARA A PRIORIDADE PADRÃO
600	ORA: 1795 ERRO AO ABRIR O ITEM DE CONFIGURAÇÃO
602	O LDAP SYNC SUBSTITUI O INQUILINO
604	PDM_REPLACE FALHA NO SUSE LINUX
605	USUÁRIOS INATIVOS SÃO EXIBIDOS NO RESPONSÁVEL DO TICKET
607	NÃO É POSSÍVEL PESQUISAR DOCUMENTO DE CONHECIMENTO APÓS SER INICIADO
608	NOTIFICAÇÃO MANUAL COM % CRIA CARACTERES DE LIXO
610	O UTILITÁRIO PDM_KIT TRAVA AO ENCONTRAR UM CARACTERE DE NOVA LINHA
612	PDM_UConv FALHA COM ERRO SOBRE O ARQUIVO MSVCR71D.DLL AUSENTE
614	O VALOR DE PROPRIEDADE NÃO É COPIADO AO COPIAR A REGRa DE VALIDAÇÃO

Número do problema	Resumo
615	INCAPAZ DE FECHAR REQUISIÇÕES DE MUDANÇA OU USAR A GUIA FLUXO DE TRABALHO
616	POP-UP DE ERRO A PARTIR DO HISTÓRICO DE NOTIFICAÇÃO DO TICKET
617	ACESSO IMPRÓPRIO AOS ANEXOS
618	ITENS DE MENU AUSENTES PARA O MENU ATIVIDADES
621	IC PERDIDO AO COPIAR UMA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA EXISTENTE
622	DADOS PERDIDOS AO SALVAR TICKET COM DADOS INVÁLIDOS
625	GRUPOS DE ATUALIZAÇÃO E BOTÕES DE AMBIENTE AUSENTES
629	LOGON DO LDAP INDISPONÍVEL QUANDO A MULTILOCAÇÃO É DEFINIDA PARA CONFIGURAÇÃO
631	EMAIL NÃO ENVIADO A PARTIR DE KD QUANDO O ÚLTIMO NOME É IDÊNTICO
632	CAMPO DE CATEGORIA NÃO É PREENCHIDO AUTOMATICAMENTE
634	CHAMADA PARA O SERVIÇO WEB FINDCONTACTS() AUMENTA A MEMÓRIA DE DOMSRVR
635	PROBLEMA DE VULNERABILIDADE DE SEGURANÇA NO SERVIDOR TOMCAT
636	CÓDIGOS AHD NA MENSAGEM DE NOTIFICAÇÃO
637	O EMAIL DE FUNCIONÁRIO NÃO CRIA SOLICITAÇÃO NA CONFIGURAÇÃO DE MULTILOCAÇÃO
640	INTEGRAÇÃO DO SAP
641	OS BOTÕES DE OPÇÃO TAXA E COMENTÁRIO ESTÃO DESATIVADOS
642	O MECANISMO DA WEB É ENCERRADO OU TRAVA DE FORMA INTERMITENTE
643	CARACTERES TRUNCADOS EM NOTIFICAÇÕES DE ARQUIVO EM LOTE
645	TABELA INCORRETA INSERIDA NO KT
646	TIPO DE ACESSO DE MEMBRO DE LDAP NÃO ATUALIZADO
648	CARACTERES COREANOS DE DOIS BYTES FICAM TRUNCADOS EM LOGS DE ATIVIDADES
650	NÃO É POSSÍVEL MESCLAR CONTATO LDAP PARA FUNÇÃO DE ANALISTA DE NÍVEL 2
651	RESPONSÁVEL AUSENTE NO MODELO RESUMIDO DE INCIDENTE
652	APÓSTROFO NOS ERROS DE LOG DE ENTRADA DE PDM_TEXT_CMD

Número do problema	Resumo
653	ERRO DE SCRIPT DE CATEGORIA DE CONHECIMENTO NA INTERFACE EMP
656	O PDM_WEBCAHCE -H FALHA AO APRESENTAR INFORMAÇÕES DE AJUDA
657	OS RELATÓRIOS DE DETALHES SÃO FORMATADOS DE FORMA INADEQUADA
658	FECHAR O TICKET PAI FECHA OS TICKETS-FILHOS
659	LIST LOOKUP EXIBE REGISTROS INATIVOS
661	MENSAGEM DE ERRO PDM_DEREF SE NENHUM PARÂMETRO É ESPECIFICADO
664	AS CHAMADAS DE SERVIÇO WEB FALHAM COM EXCEÇÃO SOAP 1005
665	GUIA RELATÓRIO EXIBE O MESMO RELATÓRIO NO FIREFOX 3.X
667	O VALOR PRIORIDADE É EXIBIDO COMO 'D' COM NOTIFICAÇÃO
668	FORMULÁRIO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO NÃO POSSUI BOTÕES
670	UNIÕES EXTERIORES AUSENTES NOS RELATÓRIOS QUE ENVOLVEM A TABELA USP_CONTACT
671	EMAIL NÃO É ENVIADO CORRETAMENTE COM O ENDEREÇO DE
672	A CONTA DE GERENCIADOR DE FILAS EXIBE VALOR ERRADO PARA UM CONTATO DA NOVA FUNÇÃO
676	O MECANISMO DA WEB É ENCERRADO DE FORMA INTERMITENTE
677	SPEL_SRVR É ENCERRADO DE FORMA INTERMITENTE
678	O CONTEÚDO DO RELATÓRIO DE DETALHES NÃO É COMPACTADO DE FORMA ADEQUADA
680	RESULTADOS NÃO EXIBIDOS ADEQUADAMENTE PARA A CONSULTA ARMAZENADA
691	CRIAR UM ANEXO FAZ O TOMCAT TRAVAR
693	O TEXTO LOCALIZADO NO CATÁLOGO DE MENSAGEM FICA TRUNCADO
694	CARACTERES COREANOS DE DOIS BYTES FICAM TRUNCADOS EM KD
696	OS PROCESSOS DO SERVICE DESK SÃO ENCERRADOS DE FORMA INTERMITENTE
701	SITEMODS.JS É TRANSFERIDO POR DOWNLOAD DUAS VEZES NO SCRATPAD.HTMPL
716	BOPLGIN TRAVA OU É ENCERRADO

Número do problema	Resumo
718	ANIMATOR NÃO PODE INICIAR EVENTO; TICKET BLOQUEADO

O CA Service Desk Manager r12,5 inclui as seguintes correções para o *Pintor de tela da web* (WSP) do CA Service Desk Manager:

Número do problema	Resumo
33	EXIBIÇÃO INCORRETA DOS VALORES COM SINAIS DE MAIOR E MENOR NO WSP

Capítulo 3: Documentação

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Exibir a biblioteca CA](#) (na página 53)
[Recursos recém-documentados](#) (na página 54)
[Mudanças na documentação](#) (na página 54)

Exibir a biblioteca CA

A biblioteca CA do CA Service Desk Manager fornece o conjunto de documentação do seu produto na Seção 508, compatível com formato HTML, e uma versão impressa de cada guia. A biblioteca CA é instalada automaticamente com o produto e é possível acessá-la clicando no link Bookshelf no produto.

Observação: também é possível fazer o download e extrair a biblioteca CA para seu produto (em arquivo zip) a partir do CA Support Online.

Para extrair o arquivo ZIP e visualizar a biblioteca CA

1. Use um produto de arquivamento, como o WinZip.
2. Extraia o conteúdo para uma pasta local.
3. Clique duas vezes no arquivo Bookshelf.hta na pasta Bookshelf.

Observação: se estiver exibindo a biblioteca em seu disco rígido em um navegador de Internet diferente do Microsoft Internet Explorer, você pode simplesmente abrir o arquivo Bookshelf.html.

A biblioteca CA abre e você pode usá-la para visualizar e pesquisar a documentação do produto.

Recursos recém-documentados

Além da documentação para novos recursos da r12,5, o CA Service Desk Manager inclui conteúdo para recursos recém-documentados. Este conteúdo ajuda a implementar e usar os seguintes recursos que foram anteriormente disponibilizados em support.ca.com:

- A integração do CA Service Desk Manager com o SAP Solution Manager fornece uma fonte definitiva para todos os incidentes em sua organização. Os incidentes do CA Service Desk Manager são replicados automaticamente no SAP Solution Manager.
O *Guia de Implementação* explica como configurar a integração e fornece um cenário de exemplo para ajudá-lo a usar a integração.
- A Change Management Process Definition gerencia as requisições de mudança Padrão, Normal ou Emergência. Como parte do CA Workflow, a Change Management Process Definition gerencia todas as tarefas de requisições de mudança desde a solicitação inicial de mudança até a Revisão pós-implementação.
O *Guia de Administração* explica como configurar e usar uma Change Management Process Definition.
O *Guia de Implementação* fornece um exemplo de Change Management Process Definition.

Mudanças na documentação

A documentação do CA Service Desk Manager foi reescrita e reorganizada. Por exemplo, nas releases anteriores as informações que o ajudam a gerenciar o conhecimento eram documentadas no *Guia de Administração do Knowledge Tools*. Na r12,5, o conteúdo foi reescrito, reorganizado e incluído no *Guia de Administração*.

A documentação do CA Support Automation r6.0 SR1 e do CA CMDB agora faz parte da documentação do CA Service Desk Manager. O conteúdo foi reescrito e reorganizado. Por exemplo, no CA Support Automation r6.0 SR1, as informações que ajudam os analistas a usar a Automação online foram documentadas no *Guia Técnico de Automação Online do CA Support Automation*. Na r12,5, o conteúdo foi reescrito, reorganizado e incluído no *Guia de Administração do CA Service Desk Manager* e na *Ajuda online*.

Observação: o conteúdo do *Guia de Referência Técnica do CA CMDB* não foi movido para o *Guia de Referência Técnica do CA Service Desk Manager*; o guia do CA CMDB continua sendo um guia separado.

A documentação inclui as seguintes grandes mudanças organizacionais:

Localização anterior	Nova localização no CA Service Desk Manager
Guia de Implementação do CA CMDB	Guia de Implementação
Guia de Administração do CA CMDB	Guia de Administração
CA CMDB Notas da versão	Notas da Versão
Guia do Administrador do Knowledge Tools	Guia de Administração
Esquema de dados do CA Support Automation	Guia de Referência Técnica
Guia do CA Support Automation para preparação de tarefas automatizadas	Guia de Administração Ajuda online
CA Support Automation com Guia de Instalação do SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5 e Oracle 10G	Guia de Implementação
Leiame do CA Support Automation	Notas da Versão
Resumo da release do CA Support Automation	Notas da Versão
Implementações de amostra do CA Support Automation	Guia de Implementação
Notas da versão do CA Support Automation SP1	Notas da Versão
Guia TConnect do CA Support Automation	Guia de Administração Guia de Implementação
Visão geral técnica do CA Support Automation	Guia de Administração Ajuda online
Guia Técnico de Automação Online do CA Support Automation	Guia de Administração Ajuda online
Guia do Usuário Administrador da Divisão de Automação Online do CA Support Automation	Guia de Administração Ajuda online

Mais informações:

[Problemas na documentação](#) (na página 141)

Guias descontinuados

As seguintes guias deixaram de ser incluídas no conjunto da documentação, pois o seu conteúdo foi [reorganizado e movido](#) (na página 54) para as guias do CA Service Desk Manager r12,5:

- CA CMDB
 - Guia de Administração
 - Guia de Implementação
 - Notas da Versão
- Knowledge Tools
 - Guia de Administração
- CA Support Automation
 - Esquema de dados
 - Guia para preparação de tarefas automatizadas
 - Guia de Administração da Divisão de Automação Online
 - Integração de Automação Online com o Unicenter Service Desk
 - Visão Geral de Segurança de Automação Online
 - Guia Técnico de Automação Online
 - Leiame
 - Resumo da Release
 - Implementações de Amostra
 - Automação de Autocorreção (Guia do Usuário Administrador de Divisão)
 - Automação de Autoatendimento (Guia do Usuário Administrador de Divisão)
 - Notas da versão do SP1
 - Guia do TConnect
 - Visão Geral Técnica
 - com Guia de Instalação do SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5 e Oracle 10G

Capítulo 4: Informações do sistema

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Sistemas operacionais](#) (na página 57)
- [Cliente Microsoft Windows](#) (na página 63)
- [Cliente Apple Mac OS](#) (na página 63)
- [Navegadores da web](#) (na página 63)
- [Servidores web](#) (na página 65)
- [Requisitos de software do ambiente de tempo de execução](#) (na página 65)
- [Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados](#) (na página 66)
- [Requisitos de sistema](#) (na página 67)
- [Requisitos da estação de trabalho do usuário final do Support Automation](#) (na página 68)
- [Requisitos da estação de trabalho do analista do Support Automation](#) (na página 69)
- [Requisitos do componente cliente do Support Automation](#) (na página 69)
- [Requisitos do componente servidor do Support Automation](#) (na página 70)
- [Requisitos de hardware do FAST ESP](#) (na página 70)
- [Requisitos do sistema do CA Business Intelligence](#) (na página 71)
- [Requisitos do sistema do CA IT PAM](#) (na página 72)

Sistemas operacionais

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte a diversos sistemas operacionais. A CA oferece suporte a cada sistema operacional durante seu ciclo de vida (como determinado por seu fabricante) ou até que a CA anuncie que não oferecerá mais suporte a ele.

Para o CA Service Desk Manager r12,5, considere o seguinte:

- A instalação do CA Business Intelligence se limita a sistemas operacionais Windows. Contudo, é possível integrar o CA Business Intelligence ao CA Service Desk Manager em todos os sistemas operacionais suportados.
- A instalação do FAST ESP está limitada aos sistemas operacionais Windows e Linux. Você pode, no entanto, integrar o Gerenciamento de conhecimento ao FAST ESP em todas os sistemas operacionais com suporte.

Observação: para obter mais informações sobre como integrar produtos ao CA Service Desk Manager e ao Gerenciamento de conhecimento, consulte o *Guia de Implementação*.

- O CA Service Desk Manager requer o uso do File Name Creation 8.3.
Observação: para obter informações detalhadas sobre como configurar o File Name Creation e a entrada de registro disable8dot3, consulte a Ajuda online e a documentação de suporte do seu sistema operacional.
- O CA EEM para Linux e UNIX deve ser instalado a partir de uma linha de comando. Se você tentar instalar o CA EEM a partir da mídia de instalação do CA Service Desk Manager, opção Instalações de produto, uma mensagem informará que uma linha de comando deve ser usada para a instalação. A instalação da linha de comando usa um script de shell de auto-extruturação que o guia pelo processo de instalação.
Observação: o CA EEM é executado como um aplicativo de 32 bits em sistemas operacionais de 64 bits.

Sistemas operacionais IBM AIX

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais IBM AIX:

Versão	Versão	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.3	(64 bits)	Não	Não	Sim	Sim
6.1	(64 bits)	Não	Não	Sim	Não

Para o CA Service Desk Manager r12,5, considere o seguinte:

- Antes de instalar o CA Service Desk Manager 12.5 (ou migrar de uma versão anterior), a versão 9.0.0.9 (ou mais recente) do IBM XL C/C++ Runtime Environment deve estar instalada e em execução nos servidores IBM AIX.
- É possível integrar o Gerenciamento de conhecimento ao FAST ESP, embora não ofereçamos suporte à instalação do FAST ESP no IBM AIX.
- É possível integrar o CA Service Desk Manager ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no IBM AIX.
- A instalação do servidor do CA Workflow 1.1.127 tem suporte no IBM AIX. No entanto, você deve instalar o cliente IDE do CA Workflow nos sistemas operacionais Windows e Linux.
- No IBM AIX, instale o CA EEM seguindo as instruções fornecidas quando o CA EEM for selecionado durante a instalação.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA Service Desk Manager, consulte o Guia de Implementação.

Sistemas operacionais Microsoft Windows

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Microsoft Windows:

Versão	Versão	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 e 64 bits)	Não	Sim	Sim	Sim
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64 bits)	Não	Sim	Sim	Sim
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32 e 64 bits)	Sim	Sim	Sim	Sim
Windows Server 2003	R2 SP2 Standard Edition (32 e 64 bits)	Sim	Sim	Sim	Sim

Para o CA Service Desk Manager r12,5, considere o seguinte:

- Você pode integrar o Gerenciamento de conhecimento ao FAST ESP, embora não ofereçamos suporte ao FAST ESP no Windows 2008.
- A instalação do CA Business Intelligence está limitada às plataformas Windows apenas para CA Service Desk Manager r12.5. Você pode, no entanto, integrar o CA Business Intelligence ao CA Service Desk Manager em todos os sistemas operacionais suportados.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA Service Desk Manager, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux:

Versão	Versão	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects	CA EEM	CA Workflow
			Enterprise XI	8.4 SP3	1.1.127
5.0	x86 (32 e 64 bits)	Não	Não	Sim	Sim
6.,0	x86 (32 e 64 bits)	Não	Não	Não	Sim

Para o CA Service Desk Manager r12,5, considere o seguinte:

- É possível integrar o Gerenciamento de conhecimento ao FAST ESP, embora não ofereçamos suporte à instalação do FAST ESP no Redhat Linux 5.0 ou 6.0.
- É possível integrar o CA Service Desk Manager ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no Redhat Linux.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA Service Desk Manager, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Sun Solaris

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Sun Solaris:

Versão	Versão	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SPARC (64 bits)	Não	Não	Sim	Sim

Para o CA Service Desk Manager r12,5, considere o seguinte:

- É possível integrar o Gerenciamento de conhecimento ao FAST ESP, embora não ofereçamos suporte à instalação do FAST ESP no Sun Solaris.
- É possível integrar o CA Service Desk Manager ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no Sun Solaris.
- É possível instalar o CA EEM no Sun Solaris. No entanto, o CA Service Desk Manager no Sun Solaris não pode usar a autenticação externa para o CA EEM no Sun Solaris. O recurso de autenticação do CA EEM exige que a localidade move o daemon boplogin para um sistema operacional Windows ou Linux.
- A instalação do servidor do CA Workflow 1.1.127 tem suporte no Sun Solaris. No entanto, você deve instalar o cliente IDE do CA Workflow nos sistemas operacionais Windows e Linux.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA Service Desk Manager, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Novell SuSE Linux (SLES)

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Novell SuSE Linux:

Versão	Versão	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP1 (32 e 64 bits)	Sim	Não	Sim	Sim

Versão	Versão	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
11	(32 e 64 bits)	Não	Não	Não	Sim

Para o CA Service Desk Manager r12,5, considere o seguinte:

- É possível integrar o Gerenciamento de conhecimento ao FAST ESP, embora não ofereçamos suporte à instalação do FAST ESP no SuSE Linux 10.0 e SuSE Linux 11.0.
- É possível integrar o CA Service Desk Manager ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no SuSE Linux.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA Service Desk Manager, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais VMware

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais VMware:

Versão	Versão	FAST ESP	CA Business Intelligence e Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
ESX Server	3.0 ou superior	Não	Sim	Sim	Sim

Importante: Se deseja configurar o CA Service Desk Manager no Windows em um ambiente NAT (network address translation - tradução de endereço de rede), modifique o arquivo local HOSTS com o nome do host e endereço IP do seu servidor. O arquivo hosts está no diretório `\system32\drivers\etc\hosts`.

Cliente Microsoft Windows

Além dos sistemas operacionais listados para suporte de servidor, o cliente da web do CA Service Desk Manager é suportado nos seguintes sistemas operacionais Microsoft Windows:

Versão	Versão/nível
Windows XP	SP2
Windows Vista	Versão GA

Observação: a Microsoft não oferece mais suporte ao Windows 2000.

Cliente Apple Mac OS

Além dos sistemas operacionais listados para suporte de servidor, o cliente da web do CA Service Desk Manager é suportado nas seguintes versões do Apple Mac OS:

Versão	Versão/nível
MAC OS	X (Mozilla Firefox e Apple Safari)

Observação: o Safari tem suporte nas interfaces de cliente, funcionário e convidado.

Navegadores da web

O CA Service Desk Manager r12,5 suporta diversos navegadores web. A CA oferece suporte a cada navegador da web durante seu ciclo de vida (como determinado por seu fabricante) ou até que a CA anuncie que não oferecerá mais suporte a ele.

Observação: em navegadores mais antigos, uma janela em branco adicional pode ser mostrada quando você exibe anexos. Será necessário fechar essa janela manualmente.

O CA CMDB Visualizer exige um navegador suportado com Adobe Flash Player 9 ou 10. Se você usar o Visualizer com o navegador Firefox, a tecla F11 ficará inativa quando qualquer objeto em Flash estiver com o foco.

Navegador web Mozilla Firefox

CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte ao Mozilla Firefox nos seguintes sistemas operacionais:

Sistemas operacionais	Release do Mozilla Firefox
Todas	3.0 a 3.5.5 Observação: no CA Business Intelligence, se você planeja acessar o BusinessObjects InfoView pelo Firefox, reveja o documento intitulado BusinessObjects Enterprise XI Release 2 Supported Platforms for Windows para seu sistema operacional e o nível da release do Business Objects.

Navegador web Microsoft Internet Explorer

CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte ao Microsoft Internet Explorer nos seguintes sistemas operacionais:

Sistemas operacionais	Release do Microsoft Internet Explorer
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 e 8

Navegador web Apple Safari

O CA Service Desk Manager r12,5 oferece suporte ao Apple Safari nos seguintes sistemas operacionais:

Sistemas operacionais	Release do Apple Safari
Microsoft Windows	3.x e 4 (interface de autoatendimento)
Apple Mac OS X	3.x e 4 (interface de autoatendimento)

Servidores web

As tabelas a seguir listam todos os navegadores da web com suporte no CA Service Desk Manager r12,5. A CA oferece suporte a cada navegador da web durante seu ciclo de vida (como determinado por seu fabricante) ou até que a CA anuncie que não oferecerá mais suporte a ele.

Ambiente operacional	Versão
IIS (Internet Information Services - Serviços de Informações da Internet)	6,0
Serviços de Informações da Internet	7.0 (com componente de Metabase Compatibility do IIS 7.0)
Apache Tomcat	5.5.25
Apache	2,0

Requisitos de software do ambiente de tempo de execução

Os requisitos de software para o ambiente de tempo de execução são os seguintes:

- Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0_00 (incluído no CA Service Desk Manager)

Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados

As tabelas a seguir relacionam os sistemas de gerenciamento de banco de dados que oferecem suporte ao CA Service Desk Manager r12,5.

Importante: Considere as seguintes informações:

- Para implementações UNIX/Linux Oracle, defina as [variáveis do ambiente Oracle](#) (na página 75) antes de instalar ou migrar o CA Service Desk Manager.
 - Para resolver alguns problemas conhecidos com o Oracle 11g, você *deve* forçar a diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas definindo a variável NX.env como NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0. Recomendamos que você também ajuste o NX_DSSORT para BINARY a fim de que domsrvr classifique a diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas.
- Observação:** o Oracle não suporta índices que diferenciam maiúsculas de minúsculas para registro de ativo, exceto em 11g R2.
- Observação:** é possível ajustar a variável NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE com o Oracle 10g R2, 11g, ou 11g R2. Para obter mais informações sobre sistemas operacionais suportados, consulte a documentação do Oracle.
- A mídia de instalação não contém uma versão incorporada do Ingres para instalar. Esse banco de dados não é mais suportado.

O CA Service Desk Manager suporta o Microsoft SQL Server nos seguintes sistemas operacionais:

Sistema operacional	Release do DBMS
Microsoft Windows (32 e 64 bits)	2005 SP2, 2008

O CA Service Desk Manager suporta Oracle nos seguintes sistemas operacionais:

Sistema operacional	Release do DBMS
Todos (32 e 64 bits)	10gr2 e 11g

Observação: para um DBMS Oracle 10g, a versão do Oracle deve ser a 10.2.0.4.

Requisitos de sistema

Para instalar e executar o servidor do CA Service Desk Manager r12,5 corretamente, é necessário atender no mínimo aos seguintes requisitos:

Hardware	requisitos								
CPU	Processador único com mínimo de 2,0 GHz; processador dual com 2,0 GHz, de preferência.								
RAM	2 GB no mínimo; 4 GB de preferência								
Espaço em disco	2 GB								
Tamanho do banco de dados									
Pequeno — Usado para a instalação do CA Service Desk Manager em ambientes de teste.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hardware</th><th>requisitos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CPU</td><td>Processador único com, no mínimo, 2,0 GHz.</td></tr> <tr> <td>RAM</td><td>Mínimo de 2 GB</td></tr> <tr> <td>Espaço em disco</td><td>O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados</td></tr> </tbody> </table>	Hardware	requisitos	CPU	Processador único com, no mínimo, 2,0 GHz.	RAM	Mínimo de 2 GB	Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados
Hardware	requisitos								
CPU	Processador único com, no mínimo, 2,0 GHz.								
RAM	Mínimo de 2 GB								
Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados								
Médio — O padrão do CA Service Desk Manager A configuração recomendada para a maioria das instalações do CA Service Desk Manager.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hardware</th><th>requisitos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CPU</td><td>Processador dual de 2,0 GHz</td></tr> <tr> <td>RAM</td><td>2 GB no mínimo; 4 GB de preferência</td></tr> <tr> <td>Espaço em disco</td><td>O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados</td></tr> </tbody> </table>	Hardware	requisitos	CPU	Processador dual de 2,0 GHz	RAM	2 GB no mínimo; 4 GB de preferência	Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados
Hardware	requisitos								
CPU	Processador dual de 2,0 GHz								
RAM	2 GB no mínimo; 4 GB de preferência								
Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados								
Grande — Usado para instalações	Processador Quad de								

Hardware	requisitos
grandes do CA Service Desk Manager.	2,0 GHz
RAM	Mínimo de 4 GB
Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados

Observação: é necessário ter ao menos 2 GB de espaço para o diretório de arquivos de dados do servidor de banco de dados para que o MDB seja instalado e configurado adequadamente. Para o CA Service Desk Manager Java Client, recomendamos um processador único de 1.0 GHz ou superior de, no mínimo, 1 GB de RAM.

Requisitos da estação de trabalho do usuário final do Support Automation

Os seguintes requisitos devem ser atingidos ou ultrapassados na estação de trabalho do usuário final para que o Support Automation seja executado adequadamente:

- Pentium 133 PC
- 32 MB de RAM
- Resolução de exibição mínima de 800 x 600
- Rede compatível com TCP/IP
- conexão de modem de 56 Kbps (preferencialmente banda larga)
- Conexão com a internet com a habilidade mínima de fazer conexões de saída na porta 80

Requisitos da estação de trabalho do analista do Support Automation

Os seguintes requisitos devem ser atingidos ou ultrapassados na estação de trabalho do analista para que o Support Automation seja executado adequadamente:

- Pentium 200 PC
- 32 MB de RAM
- Resolução de exibição mínima de 800 x 600
- Rede compatível com TCP/IP
- Conexão com a internet com a habilidade mínima de fazer conexões de saída na porta 80

Requisitos do componente cliente do Support Automation

Os seguintes componentes de sistema operacional são suportados pelo cliente no CA Service Desk Manager Support Automation:

Componente	CA Service Desk Manager Support Automation
Sistemas operacionais	Microsoft Windows XP Microsoft Windows Vista Microsoft Windows 2003
Navegadores do analista e do administrador	Microsoft Internet Explorer 7 Observação: o Microsoft Internet Explorer 7 é suportado apenas no Windows XP e Windows Vista. Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.0 a 3.5.5
Navegador do usuário final	Microsoft Internet Explorer 7 Observação: o Internet Explorer 7 é suportado apenas no Windows XP e Windows Vista. Konqueror (apenas para Web Chat Client) Mozilla Firefox 3.0 a 3.5.5 Apple Safari 3.0 a 4.0

Requisitos do componente servidor do Support Automation

Os requisitos de sistema operacional, servidor web, servidor de aplicativo, servidor de banco de dados e componente de máquina virtual de servidor do Support Automation são idênticos aos do CA Service Desk Manager.

Mais informações

- [Sistemas operacionais \(na página 57\)](#)
- [Sistemas operacionais IBM AIX \(na página 58\)](#)
- [Sistemas operacionais Microsoft Windows \(na página 59\)](#)
- [Sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux \(na página 60\)](#)
- [Sistemas operacionais Sun Solaris \(na página 61\)](#)
- [Sistemas operacionais Novell SuSE Linux \(SLES\) \(na página 61\)](#)
- [Sistemas operacionais VMware \(na página 62\)](#)
- [Servidores web \(na página 65\)](#)
- [Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados \(na página 66\)](#)

Requisitos de hardware do FAST ESP

Veja a seguir os requisitos de hardware recomendados para o mecanismo de pesquisa FAST ESP:

Componente	Requisito
Servidor	Servidor dedicado autônomo para instalação do mecanismo de pesquisa FAST ESP.
RAM	<ul style="list-style-type: none">■ 4 GB (computador de desenvolvimento)■ 8 GB (computador de produção)
CPU	<ul style="list-style-type: none">■ 2 (computador de desenvolvimento)■ 4 (computador de produção)
Espaço em disco rígido	<ul style="list-style-type: none">■ 2,5 GB (computador de desenvolvimento)■ 2,5 GB, além do espaço em disco adicional para a base do conhecimento (computador de produção)
Discos rígidos (computador de produção)	<ul style="list-style-type: none">■ SATA: 7,2K RPM, RAID 4 (sistema pequeno)■ SCSI: 10K RPM, RAID 5 (sistema médio)■ SCSI: 15K RPM, RAID 10 (sistema grande)

Importante: Para obter informações completas sobre os pré-requisitos de instalação do FAST ESP, como hardware com suporte, e sobre os procedimentos de configuração, consulte o *Guia de Instalação do FAST ESP*, incluído na mídia de instalação na seguinte pasta: \CA_tps.nt\FastESP\Doc\en-US.

Requisitos do sistema do CA Business Intelligence

As informações a seguir relacionam os requisitos do sistema para o CA Business Intelligence.

Observação: para obter uma lista detalhada dos ambientes suportados e requisitos de hardware, consulte os diversos documentos sobre Plataformas Suportadas, no DVD do CA Business Intelligence. Esses documentos incluem requisitos específicos da versão e de nível de patch para servidores de aplicativos da web, navegadores web e sistemas operacionais.

Componente	Requisito
Servidor de aplicativos Java	Se você instalar o servidor do aplicativo Tomcat durante a instalação do CA Business Intelligence, <i>não</i> será necessário instalar um servidor de aplicativo Java antes de instalar o CA Business Intelligence.
RAM	<ul style="list-style-type: none"> ■ 512 MB (mínimo) ■ 1 GB (recomendado)
Espaço em disco rígido	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5 GB (mínimo) ■ 7 GB (recomendado)
Software de banco de dados	O software de banco de dados deve ser compatível com o banco de dados CMS e Audit, a menos que você instale o MySQL durante a instalação do CA Business Intelligence. Observação: para obter uma lista detalhada dos ambientes com suporte, consulte o arquivo Platform.txt, incluído na sua distribuição do produto. Além disso, recomendamos que você também leia as Notas da versão incluídas na sua distribuição do produto.
BusinessObjects Enterprise	O BusinessObjects Enterprise precisa de um banco de dados para armazenar as informações sobre o sistema e seus usuários. Observação: para obter informações detalhadas sobre os requisitos de banco de dados, consulte o <i>Guia de Implementação do CA Business Intelligence</i> .
VMWare	Verifique se o nome do computador não inclui nenhum dos seguintes caracteres: <ul style="list-style-type: none"> ■ sublinhado

Componente	Requisito
	<ul style="list-style-type: none">■ ponto■ barra

Observação: a mídia de instalação inclui o *Guia de Implementação do CA Business Intelligence*, que fornece informações adicionais sobre os requisitos do sistema. Antes de executar o instalador do CA Business Intelligence, verifique cuidadosamente os requisitos específicos do seu sistema operacional para ajudar a assegurar o sucesso na instalação do CA Business Intelligence.

Requisitos do sistema do CA IT PAM

As informações a seguir listam os requisitos do sistema para integrar o CA IT PAM com o CA Service Desk Manager:

- Software CA IT PAM r2.2. Como uma melhor prática, recomendamos instalar o CA IT PAM e o CA Service Desk Manager em servidores separados.
- Rede compatível com TCP/IP
- Servidor de autenticação CA EEM 8.4 para multilocação. O CA EEM é opcional para instalações sem multilocação.

Observação: para mais saber mais requisitos do CA IT PAM e CA EEM, consulte a documentação deles.

Capítulo 5: Considerações sobre a implementação

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Localizar informações de atualização e mudanças de esquema](#) (na página 73)
- [Exibir a matriz de compatibilidade do produto](#) (na página 74)
- [Localizar ambientes operacionais suportados pelo ADT](#) (na página 74)
- [Instalar o CA EEM sem especificar uma variável Java Home](#) (na página 75)
- [Variáveis de ambiente Oracle](#) (na página 75)
- [Janelas de mudança no suporte em um Calendário de mudanças personalizado](#) (na página 76)
- [Atualizar comunicação do servidor secundário para o CA Workflow](#) (na página 77)
- [Suporte a inquilino para o CA IT PAM e o CA Service Management](#) (na página 77)
- [Integração entre CA Service Desk Manager e CA APM](#) (na página 78)
- [Preservar ativos do CA APM como apenas ativos](#) (na página 78)
- [Integração entre o CA Wily e o CA CMDB](#) (na página 79)
- [Integração do CA CMDB e do CA Cohesion](#) (na página 79)
- [Mensagens de log do CA IT PAM Orchestrator](#) (na página 79)
- [Suporte ao FAST](#) (na página 80)

Localizar informações de atualização e mudanças de esquema

O site de informações de atualização do CA Service Desk Manager r12,5 fornece as informações necessárias para atualizar e visualizar alterações de esquema de banco de dados.

Para localizar informações de atualização e mudanças de esquema

1. Abra um navegador e vá para <http://support.ca.com>.
A página CA Support Online aparece.
2. Efetue logon no CA Support Online.
3. Selecione CA Service Desk Manager na lista suspensa da página Select a Product, em Support By Product.
A página do CA Service Desk Manager é exibida.

4. Clique em Visit the CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12,5 Upgrade Page. no painel Product News.

É exibida a página de informações sobre atualização do CA Service Desk Manager r12,5 CA Service Desk Manager r12,5.

5. Clique em um link correspondente às informações que você quer exibir.

Exibir a matriz de compatibilidade do produto

A matriz de compatibilidade do produto fornece uma lista de todos os ambientes operacionais suportados.

Para visualizar a matriz de compatibilidade

1. Abra um navegador e vá para <http://support.ca.com>.
A página CA Support Online aparece.
2. Efetue logon no CA Support Online.
3. Selecione CA Service Desk Manager na lista suspensa da página Select a Product, em Support By Product.
A página do CA Service Desk Manager é exibida.
4. Role até a sessão Compatibilities. Preencha as informações de produto, release e sistema operacional, e clique em Ir.
A página Compatibility Matrix é exibida.

Localizar ambientes operacionais suportados pelo ADT

Embora o ADT ofereça suporte à maioria das plataformas, é possível fazer o download de uma matriz de compatibilidade para obter uma lista de todos os ambientes operacionais suportados.

Observação: o ADT não é suportado no Microsoft Windows Vista ou no Microsoft Windows 2008.

Para localizar ambientes operacionais suportados no ADT

1. Abra um navegador e vá para <http://support.ca.com>.
A página CA Support Online aparece.
2. Efetue logon no CA Support Online.
3. Selecione Advantage Data Transformer em Support By Product, lista suspensa da página Select a Product.
A página ADT é exibida.

4. Role até a seção Product Status e clique no link Advantage Data Transformer.
- A página Compatibility Matrix é exibida.
5. Clique no link do Advantage Data Transformer r2.2.
- É exibida a matriz do Advantage Data Transformer r2.2.

Instalar o CA EEM sem especificar uma variável Java_Home

Você pode instalar o CA EEM r8.4 sem especificar uma variável Java_Home

Para instalar o CA EEM sem Java no Windows, pule a instalação do Java quando a opção for exibida durante a instalação do CA EEM.

Para instalar o CA EEM sem Java no UNIX e Linux, forneça um switch com o executável de instalação, como o seguinte:

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

Variáveis de ambiente Oracle

Defina as variáveis de ambiente Oracle antes de instalar ou migrar o CA Service Desk Manager, da seguinte maneira:

- Verifique se a variável ORACLE_HOME está definida corretamente.
- Inclua as bibliotecas de 32 bits do Oracle, geralmente \$ORACLE_HOME/lib32 para Oracle de 64 bits, na variável de caminho de biblioteca LD_LIBRARY_PATH (LIBPATH no AIX).

Observação: para obter mais informações sobre a instalação do CA Service Desk Manager com Oracle, consulte o *Guia de Implementação*.

Janelas de mudança no suporte em um Calendário de mudanças personalizado

É possível usar janelas de mudança em um Calendário de mudanças personalizado em uma release anterior do CA Service Desk Manager.

Para usar janelas de manutenção, modifique a seguinte macro schedGroup em list_chgsched_config.htmpl:

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=maintWindow  
    bgcolor=lightgreen  
    label="Manutenção"  
    legend="Janela de manutenção"  
    icon= "confirmation_12.png">
```

Para usar janelas de blackout, modifique a seguinte macro schedGroup em list_chgsched_config.htmpl:

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

Observação: não altere grpname em nenhuma das janelas. Para obter mais informações sobre como administrar as janelas de mudança, consulte o *Guia de Administração*.

Atualizar comunicação do servidor secundário para o CA Workflow

É necessário modificar manualmente o cliente IDE quando o CA Workflow é instalado em um servidor secundário para que o CA Workflow se comunique corretamente com o CA Service Desk Manager. Adicione as credenciais de usuário privilegiado do CA Service Desk Manager ao inicializador USD do ator do JavaScript dentro do CA Workflow.

Para adicionar as credenciais de usuário privilegiado do CA Service Desk Manager

1. Abra o cliente CA Workflow e clique na guia Ator.
2. Expanda JavaScript e selecione USD Initializer.
3. No menu, selecione Modificar, Atualizar, Operação de atualização.
4. Na janela Script, insira o seguinte texto:

```
USD_Username = "username" - USD_Password = "password"
```
5. Clique em OK.

As credenciais de usuário privilegiado do CA Service Desk Manager são adicionadas para que o CA Workflow se comunique corretamente com o CA Service Desk Manager.

Suporte a inquilino para o CA IT PAM e o CA Service Management

O CA IT PAM e CA Service Management oferecem suporte à multilocação usando a tabela ca_tenant. É possível ativar a multilocação e criar inquilinos antes de instalar o CA Service Desk Manager nesses ambientes. A instalação do CA Service Desk Manager desativa a opção multi_tenancy e define a opção max_tenant_depth como 4.

Se você instalar o CA Service Desk Manager em um ambiente multilocação, reinstale as opções multi_tenancy e max_tenant_depth, e defina os inquilinos com dados padrão (como contatos e modelos).

Observação: para obter mais informações sobre implementação de multilocação, consulte o *Guia de Implementação*.

Integração entre CA Service Desk Manager e CA APM

Uma das principais finalidades da implementação de um CA CMDB é agregar dados de várias origens de dados (conhecidas como MDRs).

Quando se usa a interface de usuário do CA CMDB para exibir um IC, você pode clicar em uma série de botões para iniciar uma interface de usuário do MDR. É possível usar o MDR launcher quando desejar fazer o seguinte:

- Verificar se uma solicitação de mudança foi concluída com êxito.
- Obter informações adicionais sobre um IC quando o CMDB não tiver coletado dados dos MDRs.

O CA CMDB oferece recursos de importação e carregamento de ICs, assim como de associação de ICs às suas origens. Além disso, usando o recurso MDR Launcher ao exibir um IC no CA CMDB, é possível navegar facilmente de volta ao sistema a partir do qual o IC se originou.

Importante: O nome do MDR para o CA Asset Portfolio Management release 11.3.4 é APM e o nome do MDR para o CA APM r12.5 é ITAM. Ambos os produtos são suportados, no entanto, recomendamos que você verifique a disponibilidade do produto em supportconnect.ca.com antes de implementar os produtos.

Preservar ativos do CA APM como apenas ativos

Por padrão, após a migração para o CA Service Desk Manager r12,5 a partir de instalações pré-PES, todos os ativos também são ICs. Determine se deseja que seus ativos UAPM sejam ICs ao migrar o produto para o CA Service Desk Manager r12,5 a partir de um ambiente que inclua um dos seguintes:

- UAPM e Unicenter Service Desk r11.2
- CA CMDB r11.2 sem o UAPM PES
- Releases anteriores

Para preservar os ativos pré-PES UAPM como apenas ativos, execute o seguinte SQL em sua ferramenta DBMS imediatamente após a migração:

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

Os ativos pré-PES UAPM são preservados como apenas ativos.

Integração entre o CA Wily e o CA CMDB

Os seguintes produtos CA Wily não são compatíveis com o CA CMDB r12,5:

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

Estes produtos são compatíveis apenas com o CA CMDB r11.2.

Integração do CA CMDB e do CA Cohesion

Ao usar o CA Cohesion para enviar dados para o CMDB, faça download dos últimos patches do CA Cohesion a partir de support.ca.com para aproveitar os mais recentes recursos e aperfeiçoamentos disponíveis no CA Service Desk Manager 12.5.

Mensagens de log do CA IT PAM Orchestrator

Quando estiver instalando um CA IT PAM Orchestrator, o número máximo padrão de mensagens de log retidas no banco de dados (e exibidos em uma Instância do processo) é 100. No CA Service Desk Manager, a guia Tarefas do fluxo de trabalho exibe a trilha de auditoria da instância do processo. Entretanto, se o número de mensagens de log de instância do processo exceder a configuração padrão, as mensagens serão descartadas, começando pela a primeira mensagem registrada. Visto que um número maior de operadores em uma definição de processo aumenta a probabilidade de mensagens perdidas, considere aumentar a configuração Maximum Number of Log Messages com base no seu uso projetado do CA IT PAM.

Observação: para obter mais informações sobre a configuração Maximum Number of Log Messages, consulte Configurar Políticas do Orchestrator no CA IT PAM *Guia de Administração*.

Suporte ao FAST

O CA Service Desk Manager r12,5 (e r12.0 e r12.1) inclui o componente do mecanismo de busca FAST InStream 5,1.3 como um complemento opcional para uso do Gerenciamento de Conhecimento, Incidente e Problemas. A Microsoft adquiriu o FAST e interrompeu o desenvolvimento e a manutenção do produto FAST InStream. A CA continua a oferecer suporte de Nível-1 para o componente FAST InStream incluído no r12 de acordo com a Política e Termos do Suporte da CA atuais. Esse suporte inclui assistência com instalação, configuração básica e uso de resolução de problemas dentro do ambiente do CA Service Desk Manager r12. A CA está pesquisando ativamente tecnologias alternativas de pesquisa e abordagens para uso com o CA Service Desk Manager. Considere tais informações quando for avaliar o uso do FAST InStream com o CA Service Desk Manager.

Observação: em vigor a partir de junho de 2010, a CA fornecerá suporte telefônico básico (sem patches ou atualizações) para o mecanismo de pesquisa FAST InStream opcional incluso no CA Service Desk Manager r12.0, r12.1 e r12.5.

Capítulo 6: Problemas conhecidos

Falha de migração no Oracle 10g

Válido para Oracle 10g

Sintoma:

A migração falha com as seguintes mensagens de erro no arquivo de log:
"STDERR: Error in dbcallback. event:4 err:15"
"STDERR: Error fetching data:15"
"ERROR: (54 of 54) Tables Failed Schema Validation!"

Solução:

Antes de iniciar a migração no Oracle 10g, verifique se o SQLPlus e o Oracle DB se comunicam usando o nome do host. Se a comunicação falhar, verifique se o Oracle está configurado com o adaptador de loopback.

Falha na configuração do Oracle de 64 bits

Válido para o Oracle 10g e 11g de 64 bits

Sintoma:

A configuração falha e a seguinte mensagem de erro é exibida no Oracle de 64 bits:

- No stdlog: "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server"
- No checkdb.0 log: "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!"

Solução:

Instale pelo menos o cliente Oracle de 32 bits mais recente, e faça o seguinte:

- No Windows, verifique se o caminho inclui o diretório para as bibliotecas do Oracle de 32 bits.
- No UNIX, defina a variável de caminho de biblioteca para apontar para a biblioteca do Oracle de 32 bits.

Observação: o problema também ocorre ao migrar de uma release anterior do CA Service Desk Manager. Se o erro ocorrer durante a migração, instale o cliente e execute a migração.

Atualize o Tomcat que acompanha o CA Service Desk Manager r11.2

Se estiver atualizando do Service Desk r11.2 e estiver usando uma versão de Tomcat diferente do padrão (4.1.31), siga as instruções a seguir antes de fazer a atualização para o CA Service Desk Manager r12.5.

Para Windows:

1. Modifique o arquivo NX_ROOT/NX.env:

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

2. Modifique o arquivo 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. Execute a instalação da R12.5.

Observação: quaisquer personalizações feitas no arquivo NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml devem ser atualizadas manualmente no arquivo server.xml (5.5.25) depois que o programa de instalação for executado. Um exemplo seria a configuração do SSL para o Tomcat.

Para UNIX:

1. Modifique o arquivo NX_ROOT/NX.env:

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
```

2. Modifique o arquivo 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. Execute a instalação da R12.f.

Observação: quaisquer personalizações feitas no arquivo NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml devem ser atualizadas manualmente no arquivo server.xml (5.5.25) depois que o programa de instalação for executado. Um exemplo seria a configuração do SSL para o Tomcat.

Patch do MDB 17261861 Oracle para Windows

Sintoma:

O patch do MDB 17261861 Oracle para Windows tem um erro que impede a atualização para o MDB r1.5.

Solução:

O patch do MDB 17615776 inclui a correção desse problema. Instale o patch 17615776 antes de atualizar para o MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 e CA CMDB r12.1 usam essa versão do MDB).

Observação: os patches de integração do CMDB-UAP RO2252 e RO02288 incluem o patch do MDB 17261861 do Oracle para Windows. Se você tiver instalado o RO2252 ou o RO02288 e usar um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico da CA para obter informações sobre como obter o patch do MDB e instalá-lo.

Oracle e pesquisa de nome do IC

Ao pesquisar um Nome do IC existente maior que 67 caracteres no Oracle 10g r2 e Oracle 11g r1, a Pesquisa falha. Esse problema não ocorre com o Oracle 11g r2.

Release 1 do Oracle 11g: ativar recursos de pesquisa com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas no CA Service Desk Manager

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Ao usar o CA Service Desk Manager r12,5 com o Oracle 11g Release 1, resultados inesperados podem ocorrer devido a um problema de distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, os seguintes problemas podem ocorrer:

- Documentos podem ser associados às categorias erradas.
- A partição de dados talvez não funcione como pretendido.
- A UI da web talvez pare de responder quando uma lista de relacionamentos é exibida.

Solução:

Para *resolver* esse problema, use o Oracle 11g, Release 2. É possível fazer o download do Oracle 11g Release 2 a partir da página Oracle Metalink Support.

Para *evitar* esse problema, ative o recurso de pesquisa com distinção de maiúsculas e minúsculas dentro do CA Service Desk Manager. No arquivo NX.env, defina NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=variable para 0 em vez do padrão 1, e reinicie os serviços.

Observação: para a resolução do problema, a ID de BUG N.º 7335665 foi designada ao grupo de desenvolvimento Oracle.

Caracteres com suporte em caminho de instalação

Válido em sistemas operacionais com instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

A instalação falha com um erro relacionado aos caracteres especificados no caminho de instalação.

Solução:

A instalação do BusinessObjects tem suporte apenas a caracteres alfanuméricos, espaços, traços e sublinhados no caminho de instalação. Modifique o caminho de instalação para incluir somente esses tipos de caracteres.

Não há suporte a vírgula em campos de nome

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Uma vírgula no campo de nome pode causar resultados inesperados na exibição do nome de usuário combinado. Por exemplo, inserir um nome como o seguinte ao criar ou atualizar um registro de contato causará a exibição incorreta do nome composto:

- Sobrenome: Silva, Júnior

- Nome: João
- Nome do meio: <em branco>

A vírgula faz com que "Jr" seja exibido na posição de nome e "João" não seja exibido.

Solução:

Evite o uso da vírgula em campos de nome.

Compatibilidade do GRLoader

O General Resource Loader (GRLoader) para CA Service Desk Manager é distribuído no nível da r12,5 e é compatível retroativamente com todas as releases anteriores do CA CMDB.

Importante: Recomendamos o uso do GRLoader distribuído com o CA Service Desk Manager r12,5.

As seguintes considerações se aplicam ao GRLoader:

- O utilitário GRLoader, distribuído com o CA CMDB r11.x, não é compatível com o CA Service Desk Manager r12,5. Faça a atualização do utilitário para a versão que é distribuída com o CA Service Desk Manager r12,5.
- Para qualquer produto de terceiros que use o GRLoader, reinstale todos os arquivos e diretórios no diretório java\lib, de acordo com as instruções no *Guia de Referência Técnica do CA CMDB*.
- As releases anteriores do GRLoader, por exemplo, o GRLoader distribuído com o CA Cohesion ACM, podem precisar de atualização. Aplique o patch adequado.
- (apenas Solaris) Ao executar o GRLoader usando pdm_task, *não* exporte a variável de ambiente \$NX_ROOT de pdm_task. Evite exportar \$NX_ROOT, fazendo um dos seguintes:
 - Assinale temporariamente como comentário a linha em que o \$NX_ROOT é exportado.
 - Adicione um pequeno script de modo que o \$NX_ROOT não seja exportado quando o pdm_task executar o GRLoader.

Observação: em ambientes operacionais não Windows, pode ser útil chamar o GRLoader usando pdm_task GRLoader <arguments>.

A migração não faz backup dos arquivos xlate em <nxroot>/java/lib/GRLoader

Sintoma:

Quando você faz a migração do CA Service Desk Manager 12.1 para o 12.5, não é feito o backup dos arquivos de tradução "xlate" do GRLoader encontrados em <nxroot>/java/lib/GRLoader.

Solução:

Caso tenha editado ou criado arquivos de tradução "xlate" do GRLoader em <nxroot>/java/lib/GRLoader para classes, famílias ou relacionamentos definidos pelo usuário, faça um backup antes da migração. Para obter mais informações sobre os arquivos Xlate, consulte o Guia de Referência Técnica do CA CMDB.

Como verificar arquivos de log

Se a instalação do CA Business Intelligence falhar, revise os arquivos de log para obter mais informações. Os arquivos de log contêm códigos de erro, apresentados como valores de retorno de certas funções.

Os arquivos de log (ca-install.log, CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) estão localizados no nível superior do diretório de instalação do CA Business Intelligence. Durante o processo de instalação, eles ficam em um local temporário, determinado pela propriedade de ambiente TEMP do sistema. Se a instalação falhar, você poderá localizar o arquivo de log nesse local temporário.

Se encontrar um problema, faça o seguinte:

1. Abra o CA_Business_Intelligence_InstallLog.log e verifique se foi relatado algum erro.
2. Abra o arquivo ca-install.log.
Esse arquivo é grande e contém detalhes de log.
3. Role até a parte inferior do arquivo e verifique se foi relatado algum erro.
4. Pesquise BIEK_GetExitCode para verificar o valor retornado da função BIEK_GetExitCode.
Se o valor retornado não for 0, há um erro de instalação.
5. Pesquise palavras-chave, como Erro, Aviso, CMS ou InfoStore para descobrir a causa do erro.

O cálculo de prioridade gera valor de urgência depois de salvar tickets de autoatendimento

Por projeto, o cálculo de prioridade gera valores de urgência somente após os usuários do autoatendimento salvarem incidentes. Usuários do autoatendimento, como funcionários VIP, funcionários e usuários anônimos, podem visualizar o valor gerado depois de salvar um ticket.

Para usuários do autoatendimento, o cálculo de prioridade usa as seguintes configurações e valores para gerar valores de urgência:

- Urgency_On_Employee é definido como Sim no Gerenciador de opções
- O valor Urgência da substituição está ativado no cálculo de prioridade ativo para incidentes
- Web.cfg Configurações de urgência como AnonymousUrg para usuários anônimos, ESCEmpUrg para funcionários VIP e EmpUrg para todos os outros funcionários
- Valores de urgência da área
- Substituições manuais do usuário

A seguinte tabela resume como o cálculo de prioridade define o valor de urgência para incidentes de autoatendimento:

Ação do usuário de autoatendimento	Valor de urgência
O usuário salva um incidente com a urgência padrão e uma Área de incidente vazia.	O ticket mostra o valor de urgência padrão do web.cfg.
O usuário salva um incidente depois de substituir o valor de urgência.	Independentemente da Urgência da área, web.cfg, ou das configurações de cálculo de prioridade, o ticket mostra o valor de urgência que o usuário selecionou.
O usuário salva um incidente depois de selecionar uma Área de incidente. A Área de incidente não possui um valor de Urgência da área predefinido.	O ticket mostra o valor de urgência padrão do web.cfg.
O usuário salva um incidente depois de selecionar uma Área de incidente que possui um valor de Urgência da área predefinido. A opção Urgência da substituição também está ativada no cálculo de prioridade ativo de incidentes.	Se o valor de Urgência da área for maior que a urgência em web.cfg, o ticket mostra o valor de Urgência da área. Entretanto, o campo Urgência atualizado não está visível enquanto o usuário está criando ou editando o ticket. Quando o usuário salva e abre novamente o incidente, o valor de Urgência atualizado aparece no incidente.

Ação do usuário de autoatendimento	Valor de urgência
O usuário salva um incidente depois de selecionar uma Área de incidente que possui um valor de Urgência da área predefinido. Entretanto, a opção Urgência da Substituição está desativada no cálculo de prioridade ativo de incidentes.	O ticket mostra um valor de Urgência do <i>web.cfg</i> .
O usuário edita um incidente existente que possui uma área de incidente com um valor de Urgência da área predefinido.	A lista suspensa Urgência mostra o valor Urgência da área e todos os valores do <i>web.cfg</i> aplicáveis.

Observação: para obter informações sobre valores de Urgência para usuários de autoatendimento, consulte o *Guia de Implementação*.

Mensagem de aviso é exibida ao implementar o CA Service Desk Manager

Válido apenas no SuSE 11

Sintoma:

Durante os procedimentos de instalação, configuração ou desinstalação do CA Service Desk Manager, a seguinte mensagem de aviso é exibida:

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

Solução:

Desconsidere o aviso; ele não tem impacto sobre os procedimentos de instalação, configuração ou desinstalação.

O CA Service Desk Manager falha ao iniciar quando produtos da CA usando versões anteriores do eTPKI são instalados depois do CA Service Desk Manager

Válido em sistemas Windows com outros produtos CA instalados depois do CA Service Desk Manager

Sintoma:

A seguinte mensagem ocorre enquanto o CA Service Desk Manager está iniciando:

Não foi possível conectar-se ao BD

O CA Service Desk Manager falha ao iniciar quando produtos da CA usando versões anteriores do eTPKI são instalados depois do CA Service Desk Manager.

Solução:

Para evitar esse problema, faça o seguinte:

1. Edite o caminho de sistema: mova o diretório PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib para o começo do caminho.
2. Inicie o CA Service Desk Manager.

Software antivírus pode causar demora na inicialização do CA Service Desk Manager

Válido para Windows

Sintoma:

Em algumas situações, o software antivírus em execução no mesmo computador que o CA Service Desk Manager pode fazer com que a inicialização do CA Service Desk Manager demore até 2 minutos ou mais. Em geral, após alguns minutos, a inicialização continua.

Os sintomas incluem mensagens no stdlog indicando que a conexão de rede não pôde ser estabelecida e que o CA Service Desk Manager ficou suspenso por vários minutos.

Se a demora acontecer durante a migração, podem ocorrer falhas porque o processo de migração pode expirar enquanto os serviços são iniciados.

Solução:

Desative o antivírus antes de iniciar o CA Service Desk Manager. Se o problema for solucionado, tente configurar o antivírus para reduzir as restrições em relação às portas de rede, atualize o antivírus ou entre em contato com o fornecedor.

Para concluir a migração, desative o antivírus temporariamente durante todo o processo de migração.

LDAP usando TLS em um servidor AD do Windows para ou falha

Válido para Windows

Sintoma:

Um erro da Microsoft faz com que aplicativos cliente LDAP que usam mais de uma conexão parem ou falhem ao usar criptografia TLS. Quando o servidor usa criptografia TLS com grupos LDAP ativados, o CA Service Desk Manager pode usar uma segunda conexão em cada processo do agente LDAP. O CA Service Desk Manager encontra um ou mais dos seguintes sintomas:

- Consultas, sincronizações ou importações LDAP param. Um tempo limite também pode ocorrer com um ou mais processos `ldap_agent.exe` em execução contínua a ou perto de 100% de uso de um núcleo de CPU.
- Consultas, sincronizações ou importações LDAP falham com erros de servidor inativo.
- Consultas, sincronizações ou importações LDAP não retornam erros nem resultados.

Solução:

Se você usar criptografia TLS para LDAP, não recomendamos usar grupos LDAP com servidores Active Directory do Windows. Você pode desativar tanto TLS quanto grupos LDAP.

Para desativar criptografia TLS ou grupos LDAP, faça o seguinte:

1. Encerre todos os processos `ldap_agent.exe` que estão usando continuamente uma grande parte do tempo de CPU.
2. Se você não puder efetuar logon no CA Service Desk Manager para acessar o Gerenciador de opções, interrompa o serviço do CA Service Desk Manager. No arquivo `$NX_ROOT/NX.env`, defina uma das seguintes opções como Não, e depois interrompa e reinicie o serviço do CA Service Desk Manager:
 - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (grupos LDAP)
 - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (criptografia TLS)

3. No Gerenciador de opções, desative a opção `ldap_enable_groups` (grupos LDAP) ou a opção `ldap_enable_tls` (criptografia TLS).
4. Se o serviço do CA Service Desk Manager estiver em execução, interrompa o serviço.
5. Reinicie o serviço do CA Service Desk Manager.

O endereço IPV6 falha ao se conectar

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Um servidor principal ou secundário é configurado para o modo misto ou para o modo somente IPV6 e o navegador ou os logs padrão mostram mensagens de falha de conexão.

Solução:

Verifique se o servidor principal, o servidor secundário ou o cliente pode resolver o endereço IPV6 por nome. Verifique se o endereço do CA Service Desk Manager é um endereço IPV6 válido. Por exemplo, o endereço IPV6 é um endereço global IPV6 roteável, em vez de um endereço FE80 não roteado.

Para resolver problemas de conexão do endereço IPV6 nos servidores ou clientes, faça o seguinte:

1. No servidor principal ou secundário, execute o seguinte utilitário da linha de comando Java 1.6.0 do CA Service Desk Manager:

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

Por exemplo, para obter endereços IPV4 para o nó Sd16, insira `java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4`.

endereço/nó

Especifica o nome do endereço/nó nomeado do servidor principal ou secundário (seja local ou remoto).

porta slump

Especifica o número da porta slump do TCP. Por exemplo, 2100.

protocol

(Opcional) Especifica o protocolo IPV4 ou IPV6. Quando o protocolo é omitido, o padrão fornece endereços tanto IPV4 quanto IPV6.

O utilitário relaciona informações para o nó de servidor especificado.

2. Use os dados do utilitário de linha de comando para verificar se os endereços roteáveis do CA Service Desk Manager estão corretos e são os mesmos endereços que estão nas entradas de DNS ou servidores de resolução de nomes.
 3. Se os endereços ainda não forem resolvidos, especifique os endereços locais e remotos dos servidores do CA Service Desk Manager em um dos seguintes arquivos:
 - (Windows) <unidade do sistema>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux) /etc/hosts
- Observação:** use as informações do servidor do utilitário de linha de comando para atualizar o arquivo de *hosts*. Siga as instruções no arquivo de hosts para adicionar os nomes de nó de servidor do CA Service Desk Manager.
4. Se clientes remotos não puderem se conectar ao CA Service Desk Manager, execute um ou mais dos seguintes:
 - Verifique se os servidores de nome do DNS têm os endereços corretos.
 - Insira o endereço IPV6 diretamente no navegador.

Falha na atualização do Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer para o CA Service Desk Manager 12.5

Válido em todos os idiomas

Sintoma:

A seguinte mensagem de erro é exibida ao atualizar a instalação do Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer para o CA Service Desk Manager 12.5:

A variável de ambiente CMDBVISUALIZER_HOME foi detectada. O sistema parece ter o CMDB Visualizer instalado. A instalação não pode continuar. Cancele esse instalador. Remova o CMDB Visualizer 1) executando o Desinstalador separadamente; 2) Reinicie o sistema operacional; 3) depois execute o instalador novamente.

Solução:

É necessário desinstalar manualmente o CA CMDB Visualizer antes de realizar a atualização.

Não é possível instalar ou configurar o CA Service Desk Manager adequadamente no UNIX/Linux quando o diretório de instalação contém espaços

Não é possível instalar ou configurar o CA Service Desk Manager adequadamente no UNIX/Linux quando o diretório de instalação contém espaços

Válido no UNIX/Linux

Sintoma:

Não é possível instalar ou configurar o CA Service Desk Manager adequadamente no UNIX/Linux quando o nome do diretório de instalação contém espaços.

Solução:

Não especifique espaços no caminho da mídia de instalação e no nome da pasta.

Erro ao adicionar gerenciador de filas a um formulário com várias estruturas

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Ao adicionar o Gerenciador de filas a um formulário com várias estruturas, ocorre o seguinte erro:

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Por exemplo, esse problema ocorre quando você faz o seguinte:

1. Criar um formulário com quadros variados.
2. Adicionar o Gerenciador de filas a um dos quadros.
3. Publicar o formulário.
4. Adicionar o formulário a uma guia, e a guia a uma função.
5. Efetuar logon no CA Service Desk Manager usando a função à qual você adicionou a guia ou o formulário.

A seguinte mensagem de erro aparece:

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Observação: para obter informações sobre essas etapas, consulte a *Ajuda online*.

Solução:

Não use o Gerenciador de filas com formulários com várias estruturas no CA Service Desk Manager r12,5.

Erro ao executar o visualizador de processos do CA IT PAM a partir do CA Service Desk Manager

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando um usuário tenta executar o Visualizador de processos do CA IT PAM a partir do CA Service Desk Manager, é exibida a seguinte mensagem de erro:

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

Solução:

O instalador do CA IT PAM usa o nome do host do computador em que está instalado para preencher as informações nos arquivos de configuração do CA IT PAM. Para que o CA IT PAM opere adequadamente, o nome do host deve ser alcançável a partir de todos os computadores que acessam o CA IT PAM a partir do CA Service Desk Manager. Se houver um problema com o valor do nome do host definido durante a instalação, o Administrador poderá alterar um arquivo de configuração do CA IT PAM para resolver o problema.

1. No servidor do CA IT PAM abra o arquivo %InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties.
2. Mude o oasis.local.hostname para um valor alcançável a partir do servidor do CA IT PAM e das estações de trabalho do CA Service Desk Manager.

Observação: verifique se o novo nome do host corresponde ao valor do Gerenciador de opções do CA Service Desk Manager definido na opção caextwf_processdisplay_url.

3. Reinicie o servidor do CA IT PAM.

O usuário poderá executar o Visualizador de processos a partir do CA Service Desk Manager. O nome do host é alcançável por todo computador que acessa o CA IT PAM a partir do CA Service Desk Manager.

Os usuários podem editar ICs (ativos) criados com o UAPM 11.3.4 quando a opção `allow_unrestricted_asset_upd` não está instalada

Os usuários podem editar ICs (ativos) criados com o UAPM 11.3.4 quando a opção `allow_unrestricted_asset_upd` não está instalada

Sintoma:

Releases anteriores do CA Service Desk Manager restringiam a atualização de campos selecionados em ICs (ativos) que foram criados pelo UAPM. Após a migração para o CA Service Desk Manager 12.5, é possível editar todos os campos nesses ICs.

Solução:

Aplique os últimos patches do UAPM 11.3.4 e execute os scripts de atualização.

ICs dependentes que pertencem à família Serviço não são exibidos no Agendador de mudanças

Sintoma:

ICs dependentes que pertencem a famílias de IC: Serviço corporativo e Serviço não são exibidos na tela do Agendador de mudanças se a família Serviço na tabela `ci_resource_family` tiver um `table_extension_name` diferente de 'serx',

Solução:

Altere `table_extension_name` da família de Serviço para 'serx'.

Formato da data na guia Controle de versão

Se a definição de formato de data for alterada no arquivo `web.cfg`, alguns formatos de data na guia Controle de versão da página Detalhes do IC não serão alterados.

Erro de redefinição do pacote de ajuda

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando são removidos tópicos do pacote de Ajuda, os cabeçalhos dos tópicos não são removidos do Índice.

Por exemplo, esse problema ocorre quando você faz o seguinte:

1. Criar um pacote de ajuda.
2. Associar o pacote de ajuda a uma função recém-criada.
3. Editar a definição de Pacote de ajuda e remover parte do conteúdo.
4. Efetuar logon no CA Service Desk Manager usando a função com o pacote de ajuda editado.
5. Iniciar a ajuda online e examinar o Índice.

Os tópicos de ajuda removidos ainda são listados no Índice.

Solução:

1. Crie um pacote de ajuda em vez de editar um.
2. Edite a função para anexar o novo pacote de ajuda.

Observação: para obter informações sobre essas etapas, consulte a *Ajuda online*.

Campos de valor monetário truncados no ponto decimal

Válido em todas as plataformas

Sintoma:

Incluir um ponto decimal em um valor monetário causa truncamento do valor. Isso se aplica a todos os campos destinados a valores monetários, como Valor da compra e Taxa de manutenção. Por exemplo, se você inserir 265.50 no campo Purchase Amount, o valor será salvo como 265.

Solução:

Evite o uso do ponto decimal em campos de valores monetários.

Pesquisar por um documento que tenha vários espaços em branco no título pode causar falha

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Crie um documento recomendado em Conhecimento, Pesquisa, Documentos recomendados, Criar.

Se o texto do título (como exibido no modo Editar) contiver um espaço à esquerda ou espaços duplos entre palavras do título, criar um documento recomendado na página Criar documento recomendado (em vez de digitar as palavras do título e usar o recurso de preenchimento automático no campo de texto Documento de conhecimento) abre a página Pesquisa de documento de conhecimento sem encontrar nenhum resultado.

Solução:

Você deve chamar o formulário de pesquisa de documento de conhecimento clicando no link da página Criar documento recomendado. No formulário de pesquisa de documento de conhecimento, faça o seguinte:

1. Insira o texto do título.
2. Pesquise o documento.
3. Selecione o registro correto.

Observação: se você não fizer isso e inserir as palavras do título no campo de texto (sem observar o correto espaçamento), o recurso de preenchimento automático será chamado e a página Pesquisa de documento de conhecimento abrirá sem encontrar nenhum resultado. Se não houver resultados, limpe o filtro de pesquisa na página Pesquisa de documento de conhecimento, insira manualmente as palavras-chave no título no campo Palavras-chave para pesquisa avançada e clique em Pesquisar.

Falha de logon automático do InfoView

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Durante a instalação do CA Business Intelligence, um cookie da web da CA é instalado por padrão, o que permite que você acesse automaticamente o BusinessObjects InfoView da guia Relatórios do CA Service Desk Manager sem efetuar logon. Se o acesso estiver restrito pelas configurações de privacidade do seu navegador da web, o aplicativo não será executado, e um prompt de logon aparecerá na guia Relatórios.

Solução:

Se você tiver esse problema, ajuste as opções de Internet do seu navegador da web e as configurações de privacidade para que os cookies da web da CA sejam permitidos no sistema.

CMS (Central Management Server) não inicia

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Quando você inicia o servidor do BusinessObjects e usa o CCM (Central Configuration Manager) para verificar se todos os servidores iniciaram com êxito, o CMS (Central Management Server) pode parar inesperadamente.

Solução:

Seu banco de dados de CMS está localizado no mesmo servidor e o serviço do banco de dados ainda não foi iniciado.

Para iniciar o CMS

1. Na guia Dependência de propriedades do CMS, adicione o serviço de banco de dados de acordo com o banco de dados que você usa (por exemplo, Microsoft SQL Server).
2. No Central Configuration Manager, clique com o botão direito do mouse em Central Management Server.
O menu pop-up aparece.
3. Selecione Iniciar.
O CMS inicia.

Páginas de Admin ou InfoView não são exibidas corretamente após a instalação

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Após instalar o CA Business Intelligence, o usuário final não consegue exibir as páginas de Admin ou InfoView.

Solução:

Para resolver esse problema, reinicie o Tomcat manualmente.

Não é possível alternar entre bancos de dados em um sistema atualizado

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando se alterna entre bancos de dados, como de Oracle para SQL Server, após a atualização do CA Service Desk Manager r12,5, ocorre uma falha de configuração.

Solução:

Edite o arquivo *install.properties* (localizado em \$NX_ROOT/local) e defina os seguintes valores:

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

Mensagens de aviso são exibidas ao gerar classes stub com a ferramenta AXIS WSDL2JAVA

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Ao usar o AXIS tool WSDL2JAVA para compilar arquivos stub, você recebe mensagens de aviso.

Solução:

Essas mensagens de aviso são comuns quando se usa o AXIS 1.4 e não podem ser evitadas. Os arquivos stub continuam a ser criados com êxito.

Relatórios de inteligência da web não são exibidos na guia Relatórios com o Firefox

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Os relatórios do Web Intelligence não funcionam adequadamente na guia Relatórios do CA Service Desk Manager quando o navegador Firefox é usado. O relatório não conclui a execução após a página Lista de relatórios ser selecionada. A mensagem "Acesso negado" pode aparecer. Essa mensagem é um erro conhecido do BusinessObjects.

Solução:

Esse problema é resolvido com o CA Business Intelligence Fix Pack 4.5. O Fix Pack 4.5 está localizado no DVD 2 do CA Service Desk Manager no diretório ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5. Para obter instruções sobre a instalação, consulte o arquivo readme.txt neste local.

Observação: os relatórios do WebI funcionam adequadamente quando exibidos com o navegador Firefox no BusinessObjects InfoView.

Mensagens de erro da Ajuda online

Sintoma:

Algumas páginas de ajuda sensíveis ao contexto podem gerar um erro de script, embora o tópico da ajuda online seja exibido corretamente.

Solução:

Os erros de script podem ocorrer quando a notificação de erro de script estiver ativada no seu navegador. Ignore essas mensagens de erro, ou desative a notificação de erro de script em Ferramentas, Opções da Internet, guia Avançadas.

A lista de valores do Crystal Reports não é atualizada

Válido para Windows

Sintoma:

Ao programar relatórios Crystal, a LOV (Lista de Valores) não é atualizada quando você abre um parâmetro de relatório Crystal para selecionar valores.

Solução:

Esse comportamento é um problema conhecido do BusinessObjects. Espera-se uma correção no BusinessObjects XI Release 2 Service Pack 5. Após a CA testar esse Service Pack, um download será disponibilizado em <http://ca.com/support>. É possível usar a seguinte solução alternativa para atualizar a LOV antes de programar o Crystal reports:

1. Clique em Iniciar, Programas, Business Objects XI Release 2, Business Object Enterprise e selecione Business Object Enterprise Java Administration Launchpad.
 2. Clique em Central Management Console.
 3. Clique em Folders na seção Organize.
 4. Clique em CA Folders.
 5. Clique em CA Service Desk.
A lista de relatórios é exibida.
 6. Clique em um relatório Crystal. Por exemplo, selecione *Vencimentos das requisições de mudança ativas por Grupos*.
- A página de propriedades do relatório aparece.

7. Clique nas seguintes opções:
 - a. Opções Atualizar na guia Propriedades.
 - b. Selecionar tudo.
 - c. Atualizar relatório.
 - d. Atualizar.
8. Repita as etapas 6 e 7 para atualizar outros relatórios Crystal.

Questões de sincronização entre vários locais ao usar uma combinação de Windows e AIX

Válido para sistemas de várias localidades com combinações Windows e AIX

Sintoma:

Há problemas de sincronização ao configurar sistemas de vários locais com uma combinação de servidores mestre e regional Windows e AIX.

Solução:

1. Abra *NX.env*.
2. Exclua o comentário da entrada Canal rápido.
3. Ative o ciclo do CA Service Desk Manager.

Atributos de reconciliação de item de configuração não reconhecem inquilino

Válido para todos os sistemas com instalação multi-locação

Sintoma:

O usuário não pode criar um item de configuração porque ele entra em conflito com outro item de configuração de propriedade de outro inquilino. Os seguintes atributos de reconciliação não reconhecem inquilino:

- Nome
- Número de série
- Nome do host
- Nome do DNS
- Etiqueta do ativo

Solução:

Para evitar esse conflito, acrescente ao nome do inquilino um ou mais atributos de reconciliação.

Uma mensagem de erro aparece no Internet Explorer ao iniciar os clientes do usuário final e do analista do Support Automation.

Válido no Internet Explorer 7 e 8

Sintoma:

Para o cliente do usuário final do Support Automation, se seu site do CA Service Desk Manager está na zona de Internet (ou qualquer outra zona) com um nível de segurança maior que Médio-Baixo, o Internet Explorer bloqueia popups e o usuário final não pode ativar o cliente do Support Automation.

Para o cliente do analista do Support Automation, se seu site do CA Service Desk Manager estiver na zona de Internet (ou qualquer outra zona) com um nível de segurança maior que Médio-Baixo, o Internet Explorer bloqueia downloads e ativação do IFRAME, e o analista não pode iniciar a Assistência ao vivo.

Usuários inativos do Support Automation definidos para o tipo de acesso de funcionário após a migração

Solução:

Para o cliente do usuário final do Support Automation, mova o site do CA Service Desk Manager para a Zona de sites confiáveis e defina o nível de segurança para Médio-Baixo ou permita popups do site do CA Service Desk Manager.

Para o cliente do analista do Support Automation, mova o local do CA Service Desk Manager para a Zona de sites confiáveis e defina o nível de segurança para Médio-Baixo. É possível também definir um nível de segurança Personalizado configurando o aviso Enable for Downloads and Automatic para opções de downloads de arquivo.

Usuários inativos do Support Automation definidos para o tipo de acesso de funcionário após a migração

Sintoma:

Os usuários inativos do Support Automation, como Técnicos excluídos, são exibidos como Funcionários após a migração.

Solução:

Se você excluiu usuários no CA Support Automation 6.0 SR1 eFix5, efetue logon e as associações de função serão excluídas, e os usuários serão definidos como Inativo. Após a migração, esses usuários inativos terão o tipo de acesso de Funcionário.

Dados nos relatórios do Support Automation não podem ser agrupados por categoria de ticket do CA Service Desk Manager após a migração

Sintoma:

Os relatórios do CA Business Intelligence para o Support Automation não podem agrupar ou filtrar dados pela categoria de ticket do CA Service Desk Manager após a migração dos seus dados do Support Automation para o r12,5. Os relatórios das Sessões de assistência do Support Automation, Métricas da sessão de assistência do Support Automation e Resumo de uso de ferramentas do Support Automation são afetados.

Solução:

O script de migração do Support Automation no r12,5 não migra relacionamentos entre sessões de assistência do Support Automation e as categorias de ticket do CA Service Desk Manager. Após a migração, a sessão de assistência do Support Automation associa-se ao número de referência do ticket do CA Service Desk Manager. Além disso, você *deve* associar manualmente a sessão de assistência para a categoria de ticket do CA Service Desk Manager.

O Support Automation cria uma pasta temporária chamada CA-SupportBridge

Sintoma:

Quando usuários finais e analistas usam o Support Automation, não conseguem localizar a pasta temporária do Support Automation. A pasta temporária armazena arquivos, como executáveis, do cliente de usuário final e a Interface de analista do Support Automation.

Solução:

A pasta temporária criada pelos aplicativos é chamada de CA-SupportBridge, como no diretório a seguir:

C:\Documents and Settings\All Users\Dados de aplicativos\CA-SupportBridge

Links de Assistência online, Bate-papo online e Incluir analista agora estão ausentes

Sintoma:

Depois de fazer a atualização do Unicenter Service Desk r11.2 com o CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 para o CA Service Desk Manager r12,5, os links Bate-papo online e Incluir analista agora do Support Automation na página Funcionário não são exibidos.

Solução:

Após a atualização para o CA Service Desk Manager r12,5, remova a página home.htmpl do seguinte diretório para que a pasta não contenha nenhum arquivo:

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

Sintoma:

Após atualizar do Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 ou r12.1 sem o CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 para o CA Service Desk Manager r12.5, as seguintes opções do Support Automation não são exibidas:

- O botão Assistência online na página de lista de Filas atribuídas.
- Os links Bate-papo online e Incluir analista agora nas páginas iniciais de Funcionário ou de Cliente.

Solução:

O Support Automation usa níveis de acesso padrão pra Analista e Usuário final. Como você atualizou de uma release do CA Service Desk Manager que não incluía o Support Automation, atribua o nível de acesso manualmente após a atualização.

O usuário final do cliente da web do Support Automation não inicia

Sintoma:

A sessão de web chat client somente pode ser iniciada após fechar o navegador existente e abrir um novo navegador. Você encontrará os seguintes problemas ao configurar supportautomation_url com um endereço IP:

- O usuário final do cliente da web não é aberto após a primeira sessão de usuário final de cliente da web ser fechada. A página Post Logout exibe a seguinte mensagem: Your Live Assistance Session is complete.
- Diferentes consoles de usuário final de cliente da web são mesclados com a sessão de cliente da web existente quando você tenta abrir um console de usuário final de cliente da web diferente no mesmo computador, na mesma janela de navegador.

Solução:

Se a configuração supportautomation_url usa um endereço IP que possui um mapeamento para nome de host existente, o processamento de solicitação HTTP resolve acessar esse nome de host. É possível mudar a configuração do supportautomation_url para o nome de host ou remover o mapeamento do endereço IP para o nome de host a fim de resolver o problema.

Limpeza em banco de dados do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 não exporta usuários inativos

Após executar o script de limpeza de dados de histórico no banco de dados do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5, os usuários inativos (aqueles que não se envolveram em uma sessão de assistência durante o período de histórico retido) não são exportados para o banco de dados da r12,5.

A atualização do CA Service Desk Manager falha se o idioma UTF-8 não estiver instalado

Válido para UNIX e Linux

Sintoma:

O CA Service Desk Manager deve ser executado em um UTF-8 local nos sistemas operacionais UNIX e Linux.

Solução:

Antes de atualizar para o CA Service Desk Manager r12,5, verifique se o idioma UTF-8 está instalado.

A pesquisa do EBR não exibe documentos recomendados

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Os documentos recomendados não estão relacionados ao usar cláusulas SQL complexas nos seguintes para pesquisar conhecimentos:

- Partições de dados de segurança e gerenciamento de função
- Argumentos de pesquisa adicionais de pesquisa avançada de conhecimento

Solução:

O problema aparece quando se usa a opção [FILES] do Mecanismo de pesquisa KT. A opção [SEARCH_ENGINE] do Fast funciona corretamente. Ative a pesquisa FAST ESP navegando até Gerenciador de opções, Mecanismo de pesquisa, ebr_version.

Não é possível exportar cronograma no Internet Explorer

Válido para Windows

Sintoma:

A exportação do Cronograma da requisição de mudança não funciona corretamente quando a Segurança reforçada está ativada no Internet Explorer (IE). A opção de segurança reforçada impede o IE de exibir o prompt de download criado pelo botão Exportar para o usuário. A opção de segurança reforçada só está disponível em instalações de servidor de Windows.

Solução:

Desative a opção de segurança reforçada no IE.

O ambiente Cygwin gera um problema no aplicativo

Sintoma:

É possível iniciar os aplicativos Java do CA Service Desk Manager a partir de um ambiente Cygwin usando um servidor AIX. No entanto, os botões do aplicativo não funcionam.

Solução:

Este comportamento é um problema no ambiente Cygwin. Use outro emulador.

As definições de processo do CA Workflow não são importadas automaticamente

Sintoma:

As definições do processo do CA Workflow e os representantes não são importados automaticamente ao iniciar o CA Workflow devido a configurações incorretas de variável de idioma no UNIX/Linux.

Solução:

Após instalar o CA Workflow, use *um* dos seguintes métodos para resolver esse problema:

Para importar as definições do processo e os representantes do CA Workflow

1. Defina as variáveis de ambiente de LANG e LC_ALL para UTF-8 em um prompt para seu ambiente de sistema operacional. Por exemplo, no Sun Solaris a variável de ambiente é exibida como: LANG=en_US.UTF-8.
2. Pare e reinicie o servidor CA Workflow Tomcat da seguinte maneira:
 - Execute pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF.
 - Execute pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF.

As definições de processo do CA Workflow são importadas.

Para importar as definições do processo e os representantes do CA Workflow manualmente

1. Use o cliente IDE para abrir o CA Workflow.

Observação: o cliente IDE está disponível apenas nos sistemas operacionais Windows e Linux.

2. Localize a definição de processo e os arquivos xml de representante, por exemplo: diretórios \$NX_ROOT/site/Workflow/data/actors e \$NX_ROOT/site/Workflow/data/process.
3. Selecione Arquivo, Importar, Process Definition, selecione todos os arquivos XML para importação e clique em Aberto.
4. Selecione todas as definições e clique em Importar.
As definições de processo são importadas.
5. Selecione Arquivo, Importar, Actors, selecione todos os arquivos XML para importação e clique em Aberto.
Os arquivos de representante xml são importados.
6. Selecione todos os arquivos de ator e clique em Importar.
As definições de processo do CA Workflow são importadas.

Logon do CA Workflow IDE no Linux como usuário diferente de Root define URL incorreto

Válido para Linux

Sintoma:

Quando um usuário sem privilégios inicia o CA Workflow IDE no Linux, o URL é definido incorretamente para `https://servername:8443/pm`. Erros de Java são exibidos na tela, e o logon no CA Workflow é malsucedido.

Solução:

1. Inicie o cliente do CA Workflow IDE.
2. Altere o URL para `http://servername:8090/pm`
O logon é bem-sucedido.

Falhas de instalação do ADT

O ADT é um componente do CA CMDB.

Sintoma:

A seguinte mensagem aparece durante a instalação do ADT:

Falha ao recuperar o diretório PEC instalado!

Se esta mensagem for exibida durante a instalação do ADT, a instalação será interrompida quando você clicar em OK. Como resultado, o ADT não é instalado corretamente e qualquer instalação subsequente do Federation Adapters pode falhar também.

Solução:

Um problema com o Microsoft CMD.EXE causa esse problema, como documentado na base de conhecimento da Microsoft como Q156276.

Para resolver o problema

1. Execute *uma* das ações a seguir:
 - Copie as mídias de instalação para um disco rígido local e execute a instalação do disco rígido local.
 - Siga a ação recomendada em <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> e reinicie a instalação após atualizar o registro do Windows.

2. Continue a instalação do CA CMDB Federation Adapter.

O ADT está instalado.

Problema na instalação do Federation Adapter

Federation Adapters são componentes do CA CMDB.

Sintoma:

A seguinte mensagem ocorre durante a instalação do Federation Adapter:

Falha no logon no ODBC para origem de dados IDB. ORA 12504:TNS: o listener não recebeu o SERVICE_NAME em CONNECT_DATA

Solução:

Para resolver o problema de instalação do Federation Adapter

1. Teste a conectividade do Oracle.
2. Verifique se a variável de ambiente ORACLE_HOME especifica o local de instalação do Oracle.
3. Reinicie o computador.
4. Instale o Federation Adapters.

Os componentes do Federation Adapters são instalados.

Mensagens de definições duplicadas

Sintoma:

Visto que o CA CMDB r12,5 cria automaticamente os atributos e acionadores nas suas tabelas de extensão customizadas, o stdlog pode incluir as seguintes mensagens inofensivas para as tabelas de extensão que foram criadas nas releases anteriores:

Ignorando definição duplicada

Solução:

Para eliminar essas mensagens, retire os seguintes atributos de suas tabelas de extensão personalizadas:

- 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;

Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente no Internet Explorer 7 e 8

Válido no Windows 2003 com o Internet Explorer 7 e 8

Sintoma:

Ao usar o Painel de controle, Opções de Acessibilidade para selecionar um esquema de fonte grande como Preto em alto contraste (grande) ou Preto em alto contraste (extragrande), o CA Service Desk Manager não herda as configurações de fonte.

Solução:

Para exibir adequadamente fontes grandes e extragrandes no Explorer 7 e 8, faça o seguinte:

1. Selecione Ferramentas, Opções da Internet.
2. Na guia Geral, clique em Acessibilidade.
3. Selecione Ignorar tamanhos de fonte especificados nas páginas da Web e clique em OK.
4. No navegador, selecione Exibir, Tamanho do texto para alterar o tamanho do texto.

Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente com o Firefox 3.0

Válido no Windows 2003 com Firefox 3.0

Sintoma:

Ao usar o Painel de controle, Opções de Acessibilidade para selecionar um esquema de fonte grande como Preto em alto contraste (grande) ou Preto em alto contraste (extragrande), o CA Service Desk Manager não herda as configurações de fonte e o navegador não exibe as fontes adequadamente.

Solução:

Para exibir adequadamente fontes grandes e extragrandes no Firefox 3.0, faça o seguinte:

1. Selecione Ferramentas, Opções.
2. Na guia Conteúdo, selecione o Tamanho e clique em OK.

Ocorrem erros quando dados do CA Wily são carregados no CA CMDB

Sintoma:

O arquivo GRLoader.log produz erros quando os dados do CA Wily são carregados no CA CMDB como ICs.

A seguir, se encontra um exemplo da entrada do log:

```
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'
```

Solução:

A integração do CA Wily inclui uma versão mais antiga do GRLoader. Use a versão do GRLoader que é enviada com o CA Service Desk Manager r12,5 para importar os dados com êxito.

Não é possível iniciar o detalhe da árvore do CA Cohesion ACM para um IC de família de Serviço corporativo

Não é possível iniciar o detalhe da árvore do CA Cohesion ACM para um IC de família de Serviço corporativo

Sintoma:

Ao usar o recurso de mapeamento de classe no CA Cohesion ACM para mapear um mapa de classe customizado e selecionar o botão MDR na guia Atributos da visualização de Detalhe da árvore no CA Service Desk Manager, o CA Cohesion ACM retorna o seguinte erro:

No target objects have been selected

A visualização de Detalhe da árvore não consegue exibir no IC selecionado embora o Relatório de exportação do CA CMDB no CA Cohesion ACM faça o upload correto de dados para o CA CMDB.

Solução:

Efetue logon no CA Cohesion ACM e visualize os detalhes do IC dentro do aplicativo, ou use apenas o mapeamento de classe predefinido no CA CMDB.

Coluna Inquilino na lista Contatos

Sintoma:

No modo Configuração de multilocação, você cria o inquilino do provedor de serviço. Entretanto, não é possível exibir a coluna Inquilino na Lista Contatos para verificar esta ação.

Solução:

Após criar o inquilino do provedor de serviço, faça o seguinte:

1. Limpe o cache do navegador;
2. Faça logoff e logon novamente.
3. Vá até a lista Contatos para verificar a alteração do inquilino.

A coluna Inquilino é exibida.

Multi-locação e Visualizer

O CMDB Visualizer usa a função de Administrador para fins de personificação. Um usuário com essa função deve ter direitos para ver **TODOS OS INQUILINOS**. Se esse usuário não tiver direitos para TODOS OS INQUILINOS, a inicialização do Visualizer (autônoma ou em contexto) pode falhar.

Exemplo: erro de sessão do Visualizer

Quando o Visualizer é iniciado no contexto de um IC, o seguinte erro de sessão do Visualizer é exibido:

Falha na autenticação do usuário

Sintoma:

O acesso do inquilino para a função de personificação é definido para **Inquilino único**.

Solução:

Para iniciar o Visualizer em contexto sem esse erro, defina a função de Administrador como **Acesso do inquilino para Todos os inquilinos**.

Desempenho do relacionamento do Visualizer

O CMDB Visualizer pode processar aproximadamente 2.500 relacionamentos na sua tela gráfica. Se uma solicitação do Visualizer contém mais de 2.500 relacionamentos, o desempenho do Visualizer poderá se degradar.

Sublinhado (_) em nome do servidor do Visualizer

Válido com Internet Explorer 7

Sintoma:

Ao usar o Internet Explorer 7 para acessar o CMDB Visualizer, um sublinhado (_) no nome do servidor pode causar um erro. A seguinte mensagem pode ser exibida:

A conexão com o servidor foi recusada

Solução:

Essa mensagem indica uma restrição do Internet Explorer 7. Para resolver esse problema, use o endereço IP do servidor em vez do nome do servidor no URL do Visualizer.

Definir o idioma do navegador para o Visualizer

O CMDB Visualizer se adapta ao idioma do navegador cliente, que pode exibir um idioma diferente do seu CA Service Desk Manager localizado. Para exibir o mesmo idioma no Visualizer, defina o idioma do navegador para o idioma do CA Service Desk Manager.

Para definir a localidade do navegador no Internet Explorer

1. Selecione Tools, Internet Options, guia General, Languages.
2. Adicione o idioma que deseja e mova-o para o topo.
3. Abra uma nova janela do IE (ou atualize o navegador).

O Visualizer exibe o idioma do CA Service Desk Manager localizado.

Para definir o idioma do navegador no Firefox

1. Selecione Tools, Options, guia Content, sessão Languages.
2. Adicione o idioma que deseja e mova-o para o topo.
3. Abra uma nova janela do Firefox (ou atualize o navegador).

O Visualizer exibe o idioma do CA Service Desk Manager localizado.

Limitações do Firefox no Gerenciamento de conhecimento

Válido para Windows e Linux

Ao usar navegadores Firefox, você pode enfrentar as seguintes limitações no Gerenciamento de conhecimento:

Sintoma:

Na guia Design do Editor de HTML, você não pode excluir texto anteriormente salvo inserido no campo Resolução de um documento de conhecimento.

Solução:

Você pode excluir texto anteriormente salvo na guia Origem do Editor de HTML.

Sintoma:

Em Gerenciamento de conhecimento, uma configuração de segurança do Firefox pode impedi-lo de usar as funções Recortar, Copiar e Colar.

Solução:

Para ativar as funções Recortar, Copiar e Colar, modifique suas preferências de segurança do navegador.

Observação: para obter mais informações sobre como configurar as preferências do navegador, consulte mozilla.org.

Documentos de conhecimento impressos contêm grandes espaços após a migração

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Os clientes que atualizarem do Unicenter Service Desk r11.0 para o CA Service Desk Manager r12,5 enfrentarão problemas de impressão com Documentos de conhecimento. Os documentos impressos exibem um espaço grande após a seção Resolução.

Pesquisa por novo conhecimento depois da instalação do Gerenciamento de conhecimento pode falhar

Solução:

Para corrigir esse problema, navegue até Conhecimento, Documentos, Modelos de documento na guia Administração. Abra um modelo de documento de conhecimento e, na seção HTML, localize a etiqueta [assign the value for TD in your book] e adicione:

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

Repita essa mudança para todos os modelos de documento padrão. Isso corrige um problema de impressão que gera espaços grandes ou lacunas inseridas após Resolução se o documento contiver imagens incorporadas.

Pesquisa por novo conhecimento depois da instalação do Gerenciamento de conhecimento pode falhar

Válido para todas os sistemas operacionais com uma instalação do Gerenciamento de conhecimento

Sintoma:

Depois de instalar o Gerenciamento de conhecimento, seus usuários finais podem encontrar problemas ao procurar novos arquivos ou documentos de conhecimento.

Solução:

Se você encontrar esse problema, execute o utilitário pdm_k_reindex.

Observação: para obter mais informações sobre a execução do utilitário pdm_k_reindex, consulte o *Guia de Administração*.

Não é possível exibir um anexo de conhecimento com tamanho zero

Sintoma:

Ao fazer algo como:

- Anexar um arquivo de tamanho zero a um documento de conhecimento
- Substituir um arquivo de documento de conhecimento existente por um arquivo de tamanho zero

e tentar exibir o arquivo, a seguinte mensagem é exibida:

O arquivo 'zero-size.txt' está vazio ou não existe.

Solução:

Não anexe um arquivo de tamanho zero a um documento de conhecimento nem substitua um documento de conhecimento existente por um arquivo de tamanho zero.

Se você anexar um arquivo de tamanho zero a um documento de conhecimento e quiser exibir o arquivo

1. Clique com o botão direito do mouse na página Anexos e selecione Atualizar.
A página Anexos é atualizada.
2. Clique no link do anexo.
O anexo é aberto.

Se substituir um documento de conhecimento existente por um arquivo de tamanho zero, você não poderá exibir o arquivo.

O Oaserver apresenta falha de inicialização se o CA Service Desk Manager e o FAST ESP estiverem instalados no mesmo servidor

Válido para Windows

Sintoma:

O Oaserver não consegue iniciar em um servidor com o FAST ESP e o CA Service Desk Manager instalados.

Solução:

O Oaserver usa um número de porta fixo (1706), enquanto o FAST ESP usa uma porta ociosa. Se o FAST ESP e o CA Service Desk Manager estiverem instalados no mesmo servidor, sempre inicie o CA Service Desk Manager primeiro. É possível que o FAST ESP utilize a porta 1706 se ele iniciar antes do CA Service Desk Manager.

Observação: recomendamos que o CA Service Desk Manager e o FAST ESP sejam instalados em servidores separados, pois o FAST ESP exige recursos consideráveis. Esses aplicativos têm melhor desempenho se estiverem instalados em servidores diferentes.

Para resolver um conflito de porta

1. Desative os serviços do CA Service Desk Manager e do FAST ESP.
2. Inicie o CA Service Desk Manager e permita a inicialização.
3. Inicie o FAST ESP.

Você pode verificar o uso de portas no Windows usando o comando netstat -o. Se o FAST ESP estiver usando a porta 1706, o resultado do netstat aparecerá como a seguir:

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

nome dohost

Identifica o nome do servidor.

pid

Identifica a ID de processo do processo qrserver do FAST ESP.

A instalação do FAST ESP apresenta falha ao executar o Windows.dst

Válido para Windows 2003 R2 SP1

Sintoma:

A instalação de FAST ESP falha. fastinstall.log exibe a seguinte mensagem de erro:

```
[Error]  
[ErrorException]  
[ErrorCode]4  
[ErrorMessage]A problem was detected while performing system tests. Please  
correct this before you continue with the installation:  
Failed to execute test 'windows.dst'.  
Please contact FAST customer support  
[/ErrorMessage]  
[/Error]
```

Solução:

Não instale o FAST ESP com a opção de horário de verão ativada, pois os servidores de pesquisa do FAST ESP requerem que o relógio seja mantido sincronizado, sem ser adiantado ou atrasado subitamente. Mudanças repentinas no relógio podem fazer com que processos internos, como os processos do servidor de consulta e de expedição, considerem que há problemas de comunicação ou que alguns processos estão inoperantes. Esse erro de comunicação gera avisos nos logs e a reinicialização automática de processos.

Importante: É altamente recomendável programar uma janela de manutenção ao ativar o horário de verão. Essa programação permite que o sistema seja desativado, evitando conflitos de horário. Se você instalar o FAST ESP em um servidor com horário de verão ativado e não encerrar o sistema, há o risco de conflitos de horário e várias falhas de componentes, como problemas de comunicação entre processos com qrserver, fdispatch, topfd dispatch. Você pode usar a interface gráfica de usuário de administração do FAST ESP ou os logs localizados em qrserver(\$FASTSEARCH/var/log/qrserver/* para ver se algum processo falhou e exige reinicialização.

Se ocorrer erro de instalação do FAST ESP relacionado ao windows.dst (horário de verão), tente o seguinte:

1. Navegue até Painel de controle, Data e hora, Fuso horário e desmarque Ajustar automaticamente o relógio para o horário de verão.
2. Desative Horário na Internet, se essa guia existir em Painel de controle, Data e hora.
3. No registro do Windows
KEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\TimeZoneInformation, defina o seguinte para a chave: DisableAutoDaylightTimeSet
Type: REG_DWORD Value: 1
4. Navegue até Painel de controle, Ferramentas administrativas, Serviços e pare o serviço Horário do Windows.
5. Execute a instalação da linha de comando e ignore as verificações usando:
setup.exe -W localhosttest.active=false -W localhosttestloop.active=false

Considerações sobre iniciar e parar o <FAST>

Recomendamos que você considere as seguintes informações antes de iniciar e parar o FAST:

- Use o comando nctrl do FAST Enterprise Search Platform (ESP) para assegurar o início e a parada suaves dos serviços FAST.

Normalmente, deverá seguir-se uma requisição sempre que você iniciar ou interromper serviços FAST individuais. Por exemplo, antes de parar a alimentação, pare o rastreador para evitar perda de informações rastreadas. Esse método leva um tempo razoável. O uso do comando nctrl pára os processos FAST em ordem e aguarda pelo comentário do término apropriado antes de imprimir a mensagem "FAST... parou com êxito".

Observação: se você parar os serviços FAST a partir do Windows Service (ou usando o comando de start/stop de rede), ocorrerá um encerramento imediato. Todos os processos são removidos da memória sem qualquer ordem e sem esperar pelo comentário. Esse método pode levar a processos incompletos que ficam esperando pelo comentário de outros processos. Esses processos não concluídos podem causar inconsistências quando você reiniciar os serviços FAST sem interromper primeiro os serviços não concluídos.

- O NodeState.xml pode ser corrompido se o FAST ESP for fechado incorretamente; por exemplo, falta de energia, parada dos processos ou encerramento dos serviços na ordem incorreta podem corromper o NodeState.xml.

Quando o ESP é iniciado, os arquivos de configuração são carregados na memória. Quando o ESP é encerrado, esses arquivos de configuração são regravados no disco. No entanto, se o encerramento do ESP for forçado enquanto os arquivos de configuração estão sendo gravados no disco, o NodeState.xml poderá se corromper. A melhor maneira de evitar esse tipo de corrupção é executar um início ou uma parada de ESP usando o comando nctrl. Esse método tem sido sugerido como prática recomendada, porque ajuda a assegurar um início e parada suaves dos serviços FAST. Normalmente, deverá seguir-se uma requisição sempre que você iniciar ou interromper serviços FAST individuais.

- Se você iniciar os serviços FAST usando um comando DOS, o gerenciador de serviços, ou a opção iniciar do comando nctrl (no Linux), o sistema será iniciado na ordem certa (especificada em \$FASTSEARCH/etc/NodeConfig.Xml).

Observação: não é possível usar a opção de iniciar do comando nctrl no Windows, porque o comando usa o serviço FAST.

- É possível visualizar mensagens nos Logs de eventos do Windows, como as apresentadas a seguir, para quaisquer problemas que ocorrerem:

Não é possível encontrar a descrição para ID do evento (3) em Origem (FASTESPSERVICE). Talvez o computador local não tenha as informações do registro necessárias ou os arquivos DLL da mensagem para exibir as mensagens de um computador remoto.

Observação: é possível usar o sinalizador /AUXSOURCE= para recuperar essa descrição; para obter mais informações, consulte a Ajuda e o Suporte.

As seguintes informações são parte do 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)
```

Substitua o NodeState.xml para corrigir os problemas.

Ativar o log de limite de licença QPS do FAST ESP

Quando o limite de licença QPS (consultas por segundo) do FAST ESP é alcançado, este evento é registrado no arquivo stdlog:

O CA Service Desk Manager Knowledge Tools fornece uma licença do FAST ESP com suporte a duas consultas por segundo. Se a resposta à pesquisa do seu sistema for drasticamente reduzida devido à taxa elevada de consultas, você poderá contatar a divisão FAST da Microsoft e comprar uma licença com suporte a uma taxa de consulta mais rápida.

Para ativar esse log, defina a variável EBR_QPS_MAX no arquivo NX.env para o QPS real suportado pela licença do FAST (arquivo fastsearch.lic).

O evento do limite de licença QPS do FAST ESP aparece no arquivo stdlog.

Realçar texto e verificação ortográfica no FAST ESP para os idiomas chinês, japonês e coreano

Os recursos de realce de texto e verificação ortográfica não está disponível em sistemas FAST ESP com os idiomas chinês, japonês ou coreano ativados.

No caso de produtos CA Service Desk Manager regionais localizados, o padrão e a variedade de dicionários suportados podem variar. Os dicionários de inglês estão sempre disponíveis e podem ser usados em todos os ambientes operacionais certificados (com idiomas diferentes do inglês) e em produtos CA Service Desk Manager regionais localizados, incluindo aqueles que oferecem suporte a idiomas asiáticos.

A licença do FAST ESP permite duas consultas por segundo

Válido para os sistemas operacionais Linux e Windows com uma instalação do FAST ESP

Sintoma:

Ao instalar o mecanismo de pesquisa FAST ESP no CA Service Desk Manager, a licença padrão do FAST ESP para o mecanismo de pesquisa é limitada a duas consultas de pesquisa por segundo. Se a resposta de pesquisa do sistema for drasticamente reduzida devido a um alto índice de consultas, você pode aumentar o índice de consulta obtendo licenças adicionais do FAST ESP.

Solução:

Para aumentar as capacidades de pesquisa padrão especificadas por seu contrato de licença, entre em contato com a FAST e compre licenças adicionais em CAKnowledgeT@fastsearch.com.

Problema na desinstalação do FAST em sistemas Linux

Válido para os sistemas operacionais Linux com uma instalação do FAST ESP

Sintoma:

O script do desinstalador tenta parar todos os processos do FAST em execução antes de prosseguir. Em alguns casos, em sistemas Linux, é necessário verificar se há algum processo remanescente do FAST e parar ou interromper o processo manualmente antes de tentar desinstalar o produto. Como prática recomendada, execute essas etapas em todas as desinstalações.

Solução:

Para evitar problemas ao desinstalar produtos FAST em sistemas Linux, recomenda-se interromper todos os processos do FAST antes de iniciar o script do desinstalador. Para fazer interromper os processos, siga estas etapas:

1. Em todos os nós, pare o FAST usando \$FASTSEARCH/bin/nctrl stop.
2. Verifique se não há nenhum processo restante e interrompa os processos remanescentes.
3. Execute o script do desinstalador usando \$FASTSEARCH/unintsall.sh.

Desinstalar o CA Service Desk Manager manualmente

Sintoma:

Durante a desinstalação, uma mensagem notifica para consultar as *Notas da Versão* para instruções de desinstalação manual.

Solução:

O arquivo installvariables.properties está ausente da pasta NX_ROOT/SDUninstall, entretanto, o arquivo é necessário para desinstalar o CA Service Desk Manager. Execute os seguintes procedimentos para resolver este problema.

Para desinstalar manualmente o CA Service Desk Manager em ambientes operacionais Windows

1. Feche o CA Service Desk Manager.
 2. Remova o arquivo %WINDIR%\paradigm.ini.
 3. Remova a pasta de instalação do CA Service Desk Manager. Por exemplo, o local da pasta padrão é C:\Arquivos de Programas\CA\Service Desk Manager
 4. Remova a pasta CA\Service Desk Manager de % ALLUSERSPROFILE%\ Start Menu\Programs.
- O produto é desinstalado.

Para desinstalar manualmente o CA Service Desk Manager em ambientes operacionais UNIX

1. Feche o CA Service Desk Manager.
 2. Remova o link simbólico /opt/CAisd.
 3. Remova a pasta de instalação do CA Service Desk Manager. Por exemplo, o local da pasta padrão é /opt/CA/ServiceDeskManager
- O produto é desinstalado.

A migração não remove as opções da classe WorldView

Sintoma:

Se a instalação de uma release anterior do CA Service Desk Manager incluía a integração do Analisador de impacto de mudança, o menu de contexto do WorldView incluirá as opções ManageObject e UBMClass da classe WorldView.

Solução:

Visto que o Analisador de impacto de mudança é depreciado nessa release, exclua manualmente essas opções de menu.

Para excluir as opções de menu

1. Inicie o WorldView.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer objeto no mapa WorldView e selecione Edit Class.
É aberto o assistente Classes do Unicenter.
3. Na guia Classe, selecione Modify Existing Class e selecione a classe ManagedObject.
4. Na guia Menu, selecione ManagedObject na lista suspensa Menu Name.
5. Role no campo do meio, selecione Impact Analyzer Sep e clique em Excluir.
6. Selecione Read Impact Analyzer no campo do meio.
7. Clique em Excluir.
8. Salve e feche as caixas de diálogo clicando em OK e Sim, conforme o caso.
A classe ManagedObject é removida do menu de contexto WorldView.
9. Repita as etapas de 1 a 8 para a Classe UBM e exclua as mesmas entradas para o menu UBMClass.
UBMClass é removida do menu de contexto WorldView.

JAWS e Auto Forms Mode

Sintoma:

Iniciando com o JAWS r10, quando o Auto Forms Mode estiver ativo, você poderá mover o cursor até o link pesquisar, mas não será possível exibir a janela de pesquisa.

Solução:

Desligue o Auto Forms Mode.

Para desligar o Auto Forms Mode

1. Inicie o Gerenciador de configurações.
2. Selecione Set Options, Form Mode Options.
3. Desmarque o Enable Auto Forms Mode e clique em OK.
4. Selecione Arquivo, Salvar.
A nova configuração é salva.
5. Selecione Arquivo, Sair.

JAWS r10 e a tecla Tab

Sintoma:

Ao usar o JAWS r10 e percorrer a interface da web do CA Service Desk Manager com a tecla tab, o foco pode chegar ao menu principal de Ajuda e parar. Outras releases do JAWS não possuíam esse comportamento.

Solução:

Para liberar o foco do menu principal de Ajuda, siga um dos procedimentos abaixo:

- Pressione a tecla Tab rapidamente uma ou mais vezes.
- Use o JAWS para navegar até um link específico.

JAWS e Firefox 3.5.5

Quando é usado com Firefox r3.5.5, o JAWS r10.0.1167 e o JAWS r11.0.734 leem mensagens de alerta incorretamente após clicar em Salvar ou Pesquisar em uma página de lista ou de detalhes do CA Service Desk Manager.

O JAWS lê mensagens de alerta corretamente quando são exibidas automaticamente, por exemplo, quando você seleciona um link em um menu de árvore.

O ampliador não foca

Válido no Mozilla Firefox

Sintoma:

O foco do ampliador de tela não é exibido automaticamente em todos os campos ao passar de um campo para outro.

Solução:

O ampliador (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) possui suporte limitado para o Firefox. Use um navegador Internet Explorer 7.0 ou 8.0.

Erros de biblioteca que ocorrem ao executar utilitários de linha de comando

Válido em AIX, Linux e Solaris

Sintoma:

Ocorrem os erros de biblioteca semelhantes aos apresentados a seguir ao executar utilitários de linha de comando:

```
ld.so.1: pdm_pk1: fatal: libetpki2.so: open failed: No such file or directory  
Killed
```

Solução:

Adicione o diretório de biblioteca etpki ao seu caminho de biblioteca. O caminho de biblioteca etpki está localizado geralmente em /opt/CA/SC/ETPKI/lib.

Configure a página de logon do InfoView

Válido para Windows

Sintoma:

A página InfoView Log On não está configurada para solicitar aos usuários o tipo de autenticação ou nome CMS. A configuração é controlada através do arquivo web.xml.

Solução:

Configure o arquivo web.xml para a página InfoView Log On como segue:

1. A partir do diretório de implantação no servidor web, abra o arquivo web.xml para edição.

Observação: o arquivo web.xml está armazenado no seguinte local ao usar a mídia de instalação do CA Service Desk Manager com o Tomcat como servidor web:

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

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

2. Para solicitar aos usuários o tipo de autenticação, localize o parâmetro *authentication.visible* e altere seu <param-value> de falso para verdadeiro. Por exemplo, <param-value>true</param-value>.
3. Para alterar o tipo de autenticação padrão, localize o parâmetro *authentication.default* e altere o <param-value> para um dos seguintes valores:
 - Valor do parâmetro de tipo de autenticação
 - Empresa (padrão) <param-value>secEnterprise</param-value>
 - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
 - AD <param-value>secWinAD</param-value>
4. Para solicitar aos usuários o nome CMS, localize o parâmetro *cms.visible* e altere seu <param-value> de falso para verdadeiro. Por exemplo, <param-value>true</param-value>.
5. Salve e feche o arquivo.
6. Reinicie o servidor de aplicativos da Web.

O arquivo web.xml para a página InfoView Log On está configurado:

Opções do relatório da Web do CA Business Intelligence

No Gerenciador de opções, as seguintes opções relacionadas na página Lista de relatórios da Web não são mais relevantes ao configurar o CA Business Intelligence para funcionar com o CA Service Desk Manager e podem ser ignoradas com segurança.

- bo_server_auth
 - secEnterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

O número errado de documentos pode retornar no resultado da pesquisa

Sintoma:

O número errado de documentos de conhecimento pode retornar no resultado da pesquisa.

Solução:

Para resolver esse problema, execute *pdm_k_reindex +f* na linha de comando. O número correto de documentos é exibido nos resultados da pesquisa.

Questões relacionadas à localização

Alguns problemas conhecidos podem afetar o modo como o CA Service Desk Manager é executado em versões no idioma local.

Versões localizadas no Windows

A lista abaixo indica quais versões localizadas contam com suporte no Windows:

- Alemão
- Francês
- Português do Brasil

- Italiano
- Espanhol
- Japonês
- Chinês simplificado

A lista abaixo indica quais versões localizadas contam com suporte no Linux e Solaris:

- Francês
- Alemão
- Japonês

Instalador e instaladores de componentes traduzidos incorretamente

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

O programa de instalação do produto e alguns programas de instalação de componentes exibem seqüências de caracteres não traduzidas corretamente. Por exemplo, pequenos problemas de grafia e gramática podem ocorrer na barra de título, em botões ou em caixas de diálogo.

Solução:

Tais erros não afetam a funcionalidade do produto.

A instalação do CA EEM falhou no Windows 2008 SP2

Válido em todos os idiomas

Sintoma:

A instalação do CA EEM falhou no Windows 2008 SP2 com a seguinte mensagem:

O teste de integridade do Windows 2008 falhou

Observação: a mensagem aparece em inglês nos produtos localizados em todos os idiomas.

Solução:

Antes de instalar o servidor do CA EEM no Windows 2008, faça o seguinte:

1. No prompt de comando, execute o seguinte comando:

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

Todas as interfaces do computador que usarem os endereços locais de links IPv6 começando com fe80 serão relacionados.

2. Exclua o endereço local do link começando com fe80::.

O endereço do link é removido.

Observação: para obter mais informações sobre a remoção da interface, consulte o site de Suporte da Microsoft e consulte o artigo 929852 no banco de conhecimento.

Dois atalhos de menu do Windows para a documentação do EEM e itens da IU

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Depois de atualizar o EEM para um ambiente de sistema operacional em idioma não-inglês, dois atalhos de menu do Windows para a Documentação do EEM e itens da IU podem aparecer. Um item é exibido no idioma local e outro é exibido em inglês.

Solução:

Exclua o item de menu duplicado indesejado.

Teclas de atalho não funcionam em menus de contexto

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

Nas versões localizadas para o japonês e o chinês, a maioria dos menus de contexto exibidos ao clicar com o botão direito do mouse não incluem o caractere de atalho que funciona para cada item do menu. Geralmente, o caractere da tecla de atalho é colocado entre parênteses após os caracteres traduzidos do item de menu; em vez disso, usa-se "(_)". Em alguns casos, quando o texto do menu inclui inglês, a tecla de atalho é designada com um traço baixo e funciona normalmente.

Relatórios não traduzidos corretamente

Válido em todas as versões localizadas

Alguns dos relatórios de Resumo e de Detalhes não são traduzidos, enquanto outros foram traduzidos apenas parcialmente. Nenhum dos relatórios do BusinessObjects XI foi traduzido. Por exemplo, as seguintes informações não são localizadas ou são parcialmente localizadas:

- Relatórios de detalhes e resumo, como para Modelos de mensagem de notificação.
- Alguns rótulos nos relatórios de detalhes e resumo aparecem em inglês, como os rótulos Location List, Group List e Contact List.
- Rótulos nos relatórios de análise contêm caracteres não traduzidos, como em versões japonesas

Alguns valores na lista de opções não estão traduzidos

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

A sequência de caracteres "Auto Issue Event" não é traduzida na coluna "Valor" da Lista de opções.

Solução:

A maioria dos campos na Lista de opções e no formulário Options Detail Web, com exceção do campo Descrição, certos campos de Valor, como Sim/Não e listas suspensas não são localizados e aparecem em inglês. A Lista de opções é encontrada navegando no menu do painel esquerdo na guia Administração do Service Desk Manager para o nó Gerenciador de opções e selecionando qualquer nó filho.

Palavras não pesquisáveis localizadas

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

As palavras não pesquisáveis para o seu idioma não são exibidas.

Solução:

Cada idioma tem seu próprio grupo de palavras não pesquisáveis, entregue com o produto.

Para visualizar as palavras não pesquisáveis para seu idioma, execute pdm_k_reindex da mesma forma que você faz quando quer adicionar uma palavra desse tipo.

As palavras não pesquisáveis do seu idioma são exibidas.

O nome do alias não é localizado

Os dados de nome do alias que aparecem nas páginas Lista de alias do atributo e Detalhes de alias do atributo não são localizados. Por exemplo, ao selecionar Service Desk, Dados de aplicativo, Códigos, Alias de atributo e clicar em Pesquisar, os dados que aparecem na coluna Nome de alias são exibidos apenas em inglês.

Suporte a caracteres estendidos e à criação de nome de arquivo 8.3

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

Sintoma:

O suporte a caracteres estendidos e a criação de nome de arquivo 8.3 não contam com suporte.

Solução:

Execute as seguintes etapas:

1. Modifique a chave de registro NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name para "0".

Observação: o valor é definido como "1" por padrão; altere manualmente essa configuração.

2. Reinicie o computador.
3. Inicie a instalação.

É exibido o ícone incorreto da tabela

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

O ícone da tabela é exibido incorretamente no Web Screen Painter ao clicar em Adicionar tabela no Designer de esquemas.

Solução:

Após adicionar os dados a uma coluna na tabela, o ícone é exibido corretamente.

Utilitários de linha de comando não podem exibir caracteres especiais do latim, japonês e chinês

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Todos os utilitários de linha de comando do CA Service Desk Manager executados a partir de um prompt de comando DOS não exibem corretamente os dados retornados. Em especial, os caracteres do japonês e chinês e caracteres especiais latinos com acento, como o trema do alemão e o acento grave do francês, não são exibidos corretamente.

Solução:

O resultado proveniente dos utilitários de linha de comando, por exemplo, pdm_extract, pode ser redirecionado a um arquivo e, então, lido com êxito com qualquer ferramenta que ofereça suporte a caracteres codificados em UTF-8, como o Bloco de Notas da Microsoft.

Ferramentas da linha de comando produzem sequências de caracteres incorretamente no Windows

Válido em todas as versões localizadas no Windows

Sintoma:

Os utilitários de linha de comando exibem caracteres incorretos na saída.

Solução:

Use o programa pdm_cmd.exe para executar todas as ferramentas de linha de comando. O utilitário pdm_cmd converte sequências de caracteres de saída da ferramenta de linha de comando de UTF8 para UNICODE, para que possa exibir as sequências de caracteres de saída em um idioma estrangeiro. Por exemplo, para exibir caracteres de saída para pdm_webcache corretamente, execute o seguinte comando:

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Se o nome do arquivo na linha de comando não tiver a extensão .exe, use o nome inteiro do arquivo na linha de comando.

Por exemplo, use o comando a seguir para publicar as alterações do esquema do Pintor de tela da web.

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

Use o seguinte comando para iniciar o driver ODBC:

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

Observação: qualquer ferramenta de linha de comando que exiba caracteres incorretos deve executar pdm_cmd.

Corretor ortográfico não funciona como esperado

Válido em todas as versões localizadas

O Corretor ortográfico não é suportado nas versões localizadas do japonês e do chinês.

Sintoma:

O Corretor ortográfico sugere quase qualquer palavra nas versões localizadas para idiomas latinos.

Solução:

Execute as seguintes etapas:

1. Defina a opção lex_lang para o idioma correto no Gerenciador de opções.
2. Reinicie o serviço do Service Desk.

São exibidos apenas estados dos EUA e províncias do Canadá para todas as versões localizadas

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

A seleção da lista de Estados no cliente da web do CA Service Desk Manager exibe somente estados dos EUA ou províncias canadenses, independentemente do país selecionado.

Solução:

O CA Service Desk Manager inclui uma tabela de banco de dados para estados e províncias. O produto oferece dados para essa tabela que contêm apenas estados dos EUA e províncias canadenses. Estados ou províncias de outros países não estão incluídos nos dados fornecidos, mas é possível modificar a tabela ca_state_province para que ela inclua estados adicionais de outros países.

Caracteres não exibidos na instalação e configuração do Linux SuSE

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês no Linux SuSE

O instalador e o programa de configuração (pdm_configure) do CA Service Desk Manager não conseguem exibir caracteres do japonês, chinês e coreano.

Teclas de atalho definidas como (\$)

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

(\$) é usado como tecla de atalho em todos os formulários quando não há outro caractere disponível para atalho. Em versões anteriores, a tecla de atalho era coletada de uma lista do alfabeto. Nesta release, o CA Service Desk Manager determina o caractere da tecla de atalho conforme o rótulo em inglês correspondente.

Caracteres não traduzidos durante a atualização

Válido em todas as versões localizadas no Linux e Solaris

Todos os caracteres são exibidos em inglês durante a etapa de migração de uma atualização do r11.2 para o CA Service Desk Manager r12.5.

Assunto do email não traduzido

Válido em todas as versões localizadas

A linha de assunto não está traduzida em todas as notificações por email.

O Auxiliar de data do CA CMDB Visualizer não traduz o mês e o dia

Válido em todas as versões localizadas

Os nomes do mês e dias da semana não são traduzidos no Auxiliar de data na seção Manutenção do placar no CA CMDB Visualizer.

O Formato de data do CA CMDB Visualizer não pode ser localizado em japonês e chinês

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

Sintoma:

O formato de data na seção Manutenção do Web Client do CMDB Visualizer não pode ser localizado.

Solução:

O cliente da Web do CMDB Visualizer exibe datas no formato dd/mm/aaaa. O formato preferido para japonês e chinês é aaaa/mm/dd.

Definições de processo no CA Workflow IDE aparecem em inglês

Válido em todas as versões localizadas

As definições de processo do CA Workflow IDE não são localizadas e aparecem em inglês.

As páginas da sessão de assistência ao usuário final do Support Automation são exibidas em inglês

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Suporte online do Support Automation: a página da Web da sessão de assistência é exibida em inglês.

Solução:

Todas as páginas de interface do usuário final padrão do Support Automation não são localizadas, como as páginas On Hold, In Session, Post-Launch e Post-Logout. É possível personalizar essas páginas e configurar localizações personalizadas a partir do nó do Support Automation na guia Administração.

Configurações de análise da pesquisa de conhecimento são definidas para inglês em versões localizadas

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

A partir do nó de Pesquisa na Administração de conhecimento, a configuração do Tipo de idioma na página Configurações de análise é definida para inglês por padrão em versões localizadas do CA Service Desk Manager. O produto analisa o texto de pesquisa de acordo com o idioma especificado.

Solução:

Os administradores podem modificar o tipo de idioma padrão (inglês) para um dos seguintes:

Outros europeus

Executa somente o processamento específico de idiomas europeus durante a pesquisa. Esse tipo de idioma aplica-se aos idiomas francês, alemão, italiano, espanhol e português.

Coreano

Executa somente o processamento específico de coreano durante a pesquisa.

Outro Extremo Oriente

Realiza processamento para outros idiomas do extremo oriente durante a pesquisa, por exemplo, chinês e japonês.

O assistente do CA Business Intelligence Installer é traduzido parcialmente na versão japonesa

Válido em versões localizadas em japonês

A instalação do CA Business Intelligence é parcialmente traduzida na versão japonesa. As páginas inicial e final não são traduzidas e aparecem em inglês.

Não há relatórios do CA Service Desk no InfoView após a instalação do CA Business Intelligence

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Você não pode ver o relatório do CA Service Desk no relatório da CA dentro do InfoView do BusinessObjects.

Solução:

Quando você configurar os relatórios do CA Business Intelligence (selecionando no menu do DVD), digite "Administrator" quando o sistema solicitar o nome de usuário de administrador do BI.

Caracteres japoneses ilegíveis são exibidos em relatórios PDF quando exportados do BusinessObjects InfoView

Válido em versões localizadas em japonês

Sintoma:

Relatórios PDF exportados do BusinessObjects InfoView exibem caracteres japoneses ilegíveis no Acrobat Reader. Esse problema ocorre quando caracteres japoneses não estão disponíveis na fonte Arial Unicode MS localizada na pasta de fontes do sistema.

Solução:

Para resolver esse problema, faça o seguinte:

1. Se você já tiver feito isso, faça download da fonte Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) do site da Microsoft e adicione-a à sua pasta de fontes do sistema, por exemplo, C://WINDOWS/Fonts.
2. No Crystal Reports, abra o relatório e especifique a fonte Arial Unicode MS para todas as colunas com valores de dois bytes.
3. Exporte o relatório para o formato PDF.

O relatório exibe caracteres japoneses no Acrobat Reader.

O Web Screen Painter mostra sequências de caracteres em inglês quando no modo Design

Sintoma:

Quando o Web Screen Painter está no modo de design, guias, botões, menus e itens de menu do bloco de notas aparecem somente em inglês.

Solução:

Para exibir um formulário em outro idioma, faça o seguinte:

1. Abra o formulário em Web Screen Painter.
2. Se estiver criando um formulário ou atualizando um formulário existente, adicione as novas sequências de caracteres localizadas ao arquivo \$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js.
3. Clique em Visualizar.

Observação: para obter informações sobre a atualização do *msg_cat.js*, consulte o *Guia de Implementação*.

Problemas na documentação

Atualizações à documentação do CA Service Desk Manager ocorridas após a documentação ter sido publicada.

Ajuda online - Criar um tipo de tratamento especial

Essa atualização é para a *Ajuda online* no tópico Criar um tipo de tratamento especial.

Substitua as Etapas 3 e 4 do seguinte texto:

3. Preencha os campos como apropriado e clique em Salvar.

A página Lista de contatos aparece.

por:

3. Preencha os campos como apropriado e clique em Salvar.
4. Clique em Atualizar membros do tratamento especial.

Ajuda online - Ativar atribuição automática aplica-se somente à atribuição automática com base em local

Essa atualização é para a *Ajuda online*, no capítulo Administração, no nó Service Desk, seção Solicitações/incidentes/problemas. O tópico Ativar atribuição automática--Solicitações/incidentes/problemas.

A *Ajuda online* informa o seguinte texto incorretamente:

É possível especificar como o CA Service Desk Manager atribui tickets automaticamente em uma área. Você pode basear a atribuição automática em grupos, locais e turnos de trabalho.

O processo de atribuição automática começa com os turnos de trabalho definidos para a área, passa em seguida para os grupos e, finalmente, para os locais. Se, a qualquer momento, forem definidos relacionamentos que não atendam aos requisitos do processo de atribuição automática, o processo tentará atribuir o Responsável padrão e o Grupo padrão da área. Se não houver padrões definidos, a atribuição do ticket não será alterada.

Substitua pelo seguinte texto:

É possível especificar como o CA Service Desk Manager atribui tickets automaticamente em uma área. É possível selecionar uma atribuição automática com base em local ou atribuição automática com base em IC.

O segundo parágrafo aplica-se somente à atribuição automática com base em local e deve ser colocado após o item Modo atribuição automática, Com base em local na Etapa 4 como segue:

4. Selecione a guia Atribuição automática e preencha os campos da seguinte maneira:

Modo de atribuição automática

Especifique como atribuição automática ocorre. A opção Com base em item de configuração é usada para basear a atribuição automática sobre o valor Atributo de IC atribuível.

- **Desativado**—Baseia a atribuição automática na opção Area Defaults quando é instalada.
- **Com base em item de configuração**—Baseia a atribuição automática no valor do atributo de IC atribuível.
- **Com base em local**—Baseia a atribuição automática no valor de local.

O processo de atribuição automática começa com os turnos de trabalho definidos para a área, passa em seguida para os grupos e, finalmente, para os locais. Se, a qualquer momento, forem definidos relacionamentos que não atendam aos requisitos do processo de atribuição automática, o processo tentará atribuir o Responsável padrão e o Grupo padrão da área. Se não houver padrões definidos, a atribuição do ticket não será alterada.

Guia de Administração - A guia Versioning exibe as informações de trilha de auditoria do CA APM de todas as famílias

Essa atualização é para o Guia de Administração, no capítulo Gerenciamento de itens de configuração na seção Versioning.

O Guia de Administração informa incorretamente:

A guia Versioning que inclui as informações de trilha de auditoria do CA APM e está disponível somente para IC/Ativos das famílias do CA CMDB. Ativos que pertencem a famílias não-CA CMDB não são exibidos.

Substitua por:

A guia Versioning que inclui as informações da trilha de auditoria do CA APM dá suporte a todas as famílias, desde que o logon para essa família esteja ativado.

Guia de Administração - Como usar as configurações de Padrões TextAPI e TextAPI Ignore Incoming de regras de caixa de correio

Esse novo tópico é para o *Guia de Administração* no capítulo Implementando políticas, na seção Administração de email, Regras de caixa de correio.

Os campos Padrões TextAPI e TextAPI Ignore Incoming permitem especificar valores padrão para regras de caixa de correio de entrada e especificar comandos da TextAPI que não devem ser aceitos em emails recebidos. Esses campos funcionam com os valores padrão definidos na seção [EMAIL_DEFAULTS] e com a lista de comandos proibidos na seção [EMAIL_IGNORE_INCOMING] do arquivo text_api.cfg. Quando ocorre um conflito entre a definição em uma regra de caixa de correio e a definição no arquivo text_api.cfg, o valor definido na regra de caixa de correio se aplica.

O campo Padrões TextAPI inclui os comandos de palavra-chave TextAPI que são aplicados a um ticket quando é criado a partir de um email que corresponde a uma regra de caixa de correio. Os comandos não são aplicados quando a mensagem afeta um ticket existente.

Para especificar comandos Padrões TextAPI, faça o seguinte:

1. Coloque cada comando em uma linha separada no campo Padrões TextAPI.
2. Formate os comandos como segue:

OBJECT.FIELD=value

Observação: não inclua um símbolo de porcentagem inicial (%), que é necessário somente para comandos correspondentes integrados no corpo do email.

Por exemplo, formate os comandos como segue:

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

O campo TextAPI Ignore Incoming lista os comandos da palavra-chave TextAPI que não têm permissão para serem usados no texto da mensagem de email recebida. Quaisquer comandos relacionados nesse campo são ignorados quando são encontrados em uma mensagem de email recebida.

Para especificar comandos TextAPI Ignore Incoming, faça o seguinte:

1. Coloque cada comando em uma linha separada no campo TextAPI Ignore Incoming.
2. Formate os comandos como segue:

OBJECT.FIELD

Observação: não inclua um símbolo de percentagem inicial (%), que é necessário somente para comandos correspondentes integrados no corpo do email.

Por exemplo, formate os comandos como segue:

CHANGE.ASSIGNEE
PROBLEM.GROUP
REQUEST.EFFORT

3. Defina todos os comandos usados em cada campo na seção [KEYWORDS] do arquivo text_api.cfg. Esse arquivo é localizado no subdiretório "local" do diretório de instalação do CA Service Desk Manager.

Observação: para obter mais informações sobre regras de caixa de correio e a API de texto, consulte o *Guia de Administração*.

Guia de Administração - Como criar uma regra de caixa de correio que corresponda a cada mensagem recebida

Esse novo tópico é para o *Guia de Administração* no capítulo Implementando políticas, na seção Administração de email, Regras de caixa de correio.

É possível criar uma regra de caixa de correio que corresponda a cada mensagem recebida que outra regra de caixa de correio não filtra.

Para criar esse tipo de regra, defina o filtro como O assunto contém e a sequência de caracteres de filtro como um ponto e um asterisco (".*").

- Um ponto corresponde a qualquer caractere, exceto a quebra de linha.
- Um asterisco corresponde a zero ou mais ocorrências do símbolo imediatamente antes dele.

Como resultado, essa combinação corresponde a zero ou mais caracteres que não são quebras de linha.

Exemplo: uma regra de caixa de correio "Catch-All"

Esse exemplo demonstra como é possível usar um combinação ".*" para corresponder a cada mensagem recebida:

Filtro = "O assunto contém"
Sequência de caracteres de filtro = ".*"

Guia de Administração - Funções do PDM

Essa atualização é para o *Guia de Administração* no capítulo Gerenciando relatórios do CA Business Intelligence na seção Escrever relatórios do CA Business Intelligence, Funções do PDM.

Substitua a descrição PdmToday() pelo seguinte texto:

Funções do PDM	Descrição
PdmToday()	PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]]]) Avalia para a data de hoje (em segundos de 01/01/70), ajustado de acordo com os argumentos: timeAdj: -1—ajuste a hora para o começo do dia (0:00:00); +1—ajuste a hora para o fim do dia (23:59:59)
	dia: negativo—ajuste a data pelo número de dias especificado positivo—define o dia para o valor absoluto especificado (ou último dia do mês, o que for menor)
	mês:

Funções do PDM	Descrição
	negativo—ajuste a data pelo número de meses especificado
	positivo—define o mês para o valor absoluto especificado (ou para dezembro (12), o que for menor)
	ano: negativo—ajuste a data pelo número de anos especificado positivo—define o ano para o valor absoluto especificado
	Os ajustes são aplicados na ordem ano, mês, dia. Um zero ou argumento omitido é ignorado.

Guia de Implementação - Instalar o MDB no Oracle (Windows)

Essa atualização é para o *Guia de Implementação* no capítulo Instalando no tópico Instalar no Oracle (Windows) na seção Instalação do MDB.

Substitua a Etapa 6 pelo seguinte texto:

6. Continue seguindo as instruções na tela para concluir a instalação do CA MDB.

O CA MDB é instalado no Oracle.

por:

6. Digite e selecione as informações para configurar o banco de dados Oracle.

O CA Service Desk Manager requer um Net Service Name (nome de serviço de rede) especificando o banco de dados Oracle em que reside o MDB. O CA Service Desk Manager requer também um SID (System Identifier - Identificador do Sistema) para o banco de dados. Esses nomes podem ser diferentes, embora especifiquem o mesmo banco de dados MDB. Dois valores de nome são necessários para o CA Service Desk Manager porque ele acessa o banco de dados com a tecnologia do cliente Oracle e com a tecnologia do JDBC.

Observação: para obter informações sobre os Nomes de serviço e os SIDs, consulte a documentação do Oracle.

Carregar dados padrão

Especifica se deve carregar os dados padrão do CA Service Desk Manager no banco de dados Oracle.

Se essa caixa de seleção for marcada, o sistema carregará os dados padrão do sistema do CA Service Desk Manager para o banco de dados Oracle. Se você tiver modificado algum dos valores padrão do sistema, esta opção substituirá os valores. Assinale esta caixa de seleção para quando as instalações ocorrerem pela primeira vez. Esta opção substitui os dados existentes quando não for uma instalação não for realizada pela primeira vez. Se essa caixa de seleção não estiver marcada, nenhum dado padrão será carregado.

Banco de dados remoto

Indica que um banco de dados Oracle está instalado em um servidor diferente do servidor principal do CA Service Desk Manager. Instale manualmente o CA MDB no servidor de banco de dados remoto (ou seja, o computador em que o Oracle está instalado) antes de executar a instalação do CA Service Desk Manager.

Se o servidor Oracle for local (não selecionado), o CA Service Desk Manager criará o MDB se ainda não tiver sido criado.

Criar espaços para tabelas

Especifica a criação de espaços para tabelas para o banco de dados do MDB ou o uso de espaços para tabelas já criados.

Desmarque esta caixa de seleção caso já tenha criado espaços para tabelas manualmente. Forneça os nomes dos espaços para tabela existentes. O campo do caminho do espaço para tabelas no produto é desativado e os campos Nome do espaço para tabelas de dados e Nome do espaço para tabelas de índice são ativados.

Marque esta caixa de seleção para criar espaço para tabelas com os nomes padrão MDB_DATA e MDB_INDEX. Forneça um caminho de espaço para tabelas. Os campos nome do espaço para tabelas dos dados e de índice estão desativados.

Observação: se estiver usando o Oracle ASM (Automated Storage Manager), crie manualmente um espaço para tabelas Oracle antes de executar a instalação do CA Service Desk Manager. Quando o Oracle estiver instalado e configurado para o ASM, não conseguiremos criar um espaço para tabelas do Oracle durante nossa instalação do MDB. O ASM usa armazenamento virtual, e estamos procurando um diretório físico, assim, não podemos criar com sucesso o espaço para tabelas com essa configuração.

Nome do serviço de rede

Identifica o Nome do serviço de rede do banco de dados Oracle em que o MDB está localizado. Se o banco de dados for remoto, use o Nome do serviço de rede definido no cliente do Oracle no computador local. O CA Service Desk Manager acessa o banco de dados usando uma instalação local do cliente do Oracle, que pode especificar um Nome de serviço de rede diferente daquele usado no servidor Oracle.

Senha do usuário mdbadmin

Especifica a senha do usuário mdbadmin. Forneça a senha existente, ou especifique uma nova senha se o CA Service Desk Manager criar o usuário.

Nome do usuário do DBA

Especifica o nome de um usuário do Oracle com acesso ao DBA (normalmente SYS). Esse campo é usado apenas se o servidor Oracle estiver no computador local.

Senha DBA

Identifica a senha para o usuário do DBA. Esse campo é usado apenas se o servidor Oracle estiver no computador local.

Nome do espaço para tabelas dos dados

Cria o nome do espaço para tabelas de dados especificado quando a caixa de seleção Criar espaços para tabelas for marcada. Esse campo é usado apenas se o servidor Oracle estiver no computador local.

Nome do espaço para tabelas de índice

Cria o nome do espaço para tabelas de índice especificado quando a caixa de seleção Criar espaços para tabelas for marcada. Esse campo é usado apenas se o servidor Oracle estiver no computador local.

Caminho do espaço para tabelas

Especifica o caminho do diretório para o local físico do espaço para tabelas. É criado se os espaços para tabelas mencionados anteriormente não existirem. Esse campo é usado apenas se o servidor Oracle estiver no computador local.

Caminho inicial do Oracle

Especifica o caminho de diretório para o caminho da página inicial do Oracle.

Conectividade JDBC

Especifica se a Conectividade do JDBC será usada ou não. Diversos componentes do CA Service Desk Manager usam a tecnologia JDBC para acessar o banco de dados e requerem informações específicas sobre o servidor Oracle.

Identifique o Nome do host do banco de dados, SID, e a Porta de escuta que você configurou anteriormente.

Guia de Implementação - Instalação do CA EEM

Essa atualização é para o *Guia de Implementação* nos seguintes tópicos:

- A instalação do CA EEM
- Instalar o CA EEM (UNIX)
- Instalar o CA EEM (Windows)

Substitua a seguinte observação:

Importante: Se você tiver uma instalação existente do CA EEM que seja possível usar para autenticar os produtos da CA, não instale o CA EEM novamente. Em vez disso, instale os produtos da CA e mencione sua instalação existente do CA EEM. Entretanto, é necessário, no mínimo, o CA EEM r8.3 antes da integração com o CA Service Desk Manager r12.5.

por:

Importante: Se você tiver uma instalação existente do CA EEM que seja possível usar para autenticar os produtos da CA, não instale o CA EEM novamente. Em vez disso, instale os produtos da CA e mencione sua instalação existente do CA EEM. Entretanto, é preciso, no mínimo, o CA EEM r8.4 sp3 antes da integração com o CA Service Desk Manager r12.5.

Guia de Implementação - AIX (servidor principal) e o JRE (Java Runtime Environment)

Esta atualização se aplica ao Guia de Implementação, capítulo "Planejamento", tópico Considerações CA Workflow.

Na etapa 4, o local da pasta JRE a seguir é especificado no arquivo NX.env:
`NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<JRE 1.5 folder>`

Ao migrar de uma versão anterior para o CA Service Desk Manager 12.5, o local da pasta JRE especificado na etapa 4 é removido inadvertidamente durante a migração. Para resolver esse problema, faça o seguinte:

- Digite novamente o local da pasta JRE no arquivo NX.env, conforme descrito na etapa 4.
- Em plataformas AIX, recicle os serviços do CA Service Desk Manager (após a migração e após atualizar o CA EEM e CA Workflow).

Apêndice A: Recursos de acessibilidade

A CA está comprometida em garantir que todos os clientes, independentemente de sua habilidade, possam usar com êxito seus produtos e documentação de suporte para realizar tarefas de negócios vitais. Esta seção resume os recursos de acessibilidade que são parte do *CA Service Desk Manager*.

Melhorias no produto

O *CA Service Desk Manager* oferece melhorias de acessibilidade nas seguintes áreas:

- Exibir
- Som
- Teclado
- Mouse

Observação: as informações a seguir se aplicam a aplicativos com base em Windows e Macintosh. Os aplicativos Java podem ser executados em muitos sistemas operacionais de host, alguns dos quais já possuem tecnologias auxiliares disponíveis. Para que essas tecnologias auxiliares existentes forneçam acesso a programas escritos em JPL, é necessário haver uma ponte entre elas em seus ambientes nativos, além de suporte à acessibilidade Java, disponível na Java VM (Máquina Virtual Java). Essa ponte tem uma extremidade na Java VM e a outra no sistema operacional nativo, por isso o funcionamento será ligeiramente diferente em cada plataforma. A Sun está atualmente desenvolvendo tanto os lados JPL quanto Win32 desta ponte.

Exibir

Para aumentar a visibilidade em sua tela de computador, é possível ajustar as seguintes opções:

Estilo de fonte, cor e tamanho de itens

Permite escolher a cor, tamanho e outras combinações visuais da fonte.

Resolução de tela

Permite alterar a contagem de pixels para ampliar objetos na tela.

Largura do cursor e taxa de intermitência

Permite deixar o cursor mais fácil de encontrar ou minimizar sua intermitência.

Tamanho do ícone

Permite aumentar os ícones para maior visibilidade ou menores para maior espaço na tela.

Esquemas de alto contraste

Permite selecionar combinações de cores que são mais fáceis de visualizar.

Som

Use som como alternativa visual ou para tornar os sons do computador mais fáceis de ouvir ou distinguir ajustando as seguintes opções:

Volume

Permite aumentar ou diminuir o volume do som do computador.

Texto para Fala

Permite ouvir opções de comando e texto lidos em voz alta.

Avisos

Permite a exibição de avisos visuais.

Notificações

Fornece pistas auditivas ou visuais de quando os recursos de acessibilidade são ligados ou desligados.

Esquemas

Permite associar sons do computador a eventos específicos do sistema.

Legendas

Permite exibir legendas para fala e sons.

Teclado

É possível fazer os seguintes ajustes de teclado:

Taxa de repetição

Permite definir a velocidade em que um caractere se repete quando a tecla é pressionada.

Tons

Permite ouvir tons ao pressionar certas teclas.

Teclas de aderência

Permite que aqueles que digitam com uma mão ou um dedo escolham layouts alternativos de teclado.

Mouse

É possível usar as seguintes opções para tornar o mouse mais rápido e mais fácil de usar:

Velocidade do clique

Permite escolher a velocidade do clique do botão do mouse para fazer uma seleção.

Trava do clique

Permite destacar ou arrastar sem manter o botão do mouse pressionado.

Ação inversa

Permite inverter as funções controladas pelos botões esquerdo e direito do mouse.

Taxa de intermitênci

Permite escolher a velocidade com que o cursor fica intermitente ou se não fica intermitente.

Opções de cursor

Permite fazer o seguinte:

- Ocultar o cursor ao digitar
- Exibir a localização do cursor
- Definir a velocidade em que o cursor se move na tela
- Escolher o tamanho e cor do cursor para maior visibilidade
- Mover o cursor até um local padrão em uma caixa de diálogo

Atalhos do teclado

A tabela seguinte lista os atalhos do teclado a que o CA Service Desk Manager oferece suporte:

Teclado	Descrição
Ctrl+X	Cortar
Ctrl+C	Copiar
Ctrl+K	Localizar próximo
Ctrl+F	Localizar e substituir
Ctrl+V	Colar
Ctrl+S	Salvar
Ctrl+Shift+S	Salvar tudo
Ctrl+D	Excluir linha
Ctrl+Seta para direita	Próxima palavra
Ctrl+Seta para baixo	Rolar uma linha para baixo
Final	Final da linha