

CA Service Desk Manager

Notas de la versión

r12.5



Esta documentación y todos los programas informáticos de ayuda relacionados (en adelante, "Documentación") se ofrecen exclusivamente con fines informativos, pudiendo CA proceder a su modificación o retirada en cualquier momento.

Queda prohibida la copia, transferencia, reproducción, divulgación, modificación o duplicación de la totalidad o parte de esta Documentación sin el consentimiento previo y por escrito de CA. Esta Documentación es información confidencial, propiedad de CA, y no puede ser divulgada por Vd. ni puede ser utilizada para ningún otro propósito distinto, a menos que haya sido autorizado en virtud de un acuerdo de confidencialidad suscrito aparte entre Vd. y CA.

No obstante lo anterior, si dispone de licencias de los productos informáticos a los que se hace referencia en la Documentación, Vd. puede imprimir un número razonable de copias de la Documentación, exclusivamente para uso interno de Vd. y de sus empleados, uso que deberá guardar relación con dichos productos. En cualquier caso, en dichas copias deberán figurar los avisos e inscripciones relativos a los derechos de autor de CA.

El derecho a realizar copias de la Documentación está sujeto al plazo de vigencia durante el cual la licencia correspondiente a los productos informáticos esté en vigor. En caso de terminarse la licencia por cualquier razón, Vd. es el responsable de certificar por escrito a CA que todas las copias, totales o parciales, de la Documentación, han sido devueltas a CA o, en su caso, destruidas.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA, CA PROPORCIONA ESTA DOCUMENTACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO INCLUIDAS, ENTRE OTRAS PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y NO INCUMPLIMIENTO. CA NO RESPONDERÁ EN NINGÚN CASO NI ANTE EL USUARIO FINAL NI ANTE NINGÚN TERCERO EN CASOS DE DEMANDAS POR PÉRDIDAS O DAÑOS, DIRECTOS O INDIRECTOS, DERIVADOS DEL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y DE INVERSIONES, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, LA PERDIDA DE PRESTIGIO O DE DATOS, INCLUSO CUANDO CA HUBIERA PODIDO SER ADVERTIDA EXPRESAMENTE DE LA POSIBILIDAD DE DICHA PÉRDIDA O DAÑO.

El uso de cualquier producto informático al que se haga referencia en la documentación se registrará por el acuerdo de licencia aplicable. Los términos de este aviso no modifican, en modo alguno, dicho acuerdo de licencia.

CA es el fabricante de este Documentación.

Esta Documentación presenta "Derechos Restringidos". El uso, la duplicación o la divulgación por parte del gobierno de los Estados Unidos está sujeta a las restricciones establecidas en las secciones 12.212, 52.227-14 y 52.227-19(c)(1) - (2) de FAR y en la sección 252.227-7014(b)(3) de DFARS, según corresponda, o en posteriores.

Copyright © 2010 CA. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas, nombres comerciales, marcas de servicio y logotipos a los que se haga referencia en la presente documentación pertenecen a sus respectivas compañías

CA Product References

Esta documentación hace referencia a los siguientes productos de CA:

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

Información de contacto del servicio de Asistencia técnica

Para obtener asistencia técnica en línea, una lista completa de direcciones y el horario de servicio principal, acceda a la sección de Asistencia técnica en la dirección <http://www.ca.com/worldwide>.

Contenido

Capítulo 1: Introducción	13
De qué trata este documento	13
Compatibilidad internacional	13
Búsqueda de información en el mapa de productos	14
 Capítulo 2: Nuevas funciones, mejoras y correcciones	 17
Nuevas funciones clave	17
Cambios de funcionalidades	19
Cambios de las integraciones de productos	20
Compatibilidad con FIPS 140-2	21
Gestión del conocimiento	21
Mejoras en las notificaciones de Gestión del conocimiento	21
Relaciones de vínculo de documento	22
Mejoras a la seguridad	23
Seguimiento de actividades de conocimiento y autoservicio	23
Gestión de configuración y cambio	24
Asignación automática basada en elemento de configuración	24
Copia de elemento de configuración	25
Conciliación de elementos de configuración	25
Ventanas de mantenimiento de elementos de configuración	26
Visor de detalles de elementos de configuración de CMDBf	27
Conocimiento CI-Related	27
Mejoras al visualizador	28
Mejoras en la integración de CA APM	28
Gestión de problemas e incidentes	28
Mejoras administrativas	29
Mejoras del analista	29
Activación manual de la asignación automática	30
Workflow de CA IT PAM	30
Mejoras en los informe de CA Business Intelligence	30
Función Granular	31
Seguimiento de incidentes	31
Resoluciones de solicitudes e incidentes	32
Reimplementación de LREL	32
Buzones de correo	35
Mejoras Multi-Tenancy	36
Mejoras a las notificaciones	38

Tipos de corte	40
Cálculo de prioridad	40
Códigos de síntoma	41
Límites del panel de resultados	41
Mejoras de autoservicio	41
Tipos de tratamientos especiales	42
Controles de atributo dependiente y transiciones de estado	43
Tiempos de respuesta y resolución de objetivos	44
Términos de uso	44
Automatización de soporte	45
Licencias de Automatización de soporte	45
Informes predefinidos de Automatización de soporte	46
Mejoras a las notificaciones de Automatización de soporte	46
Asistencia en vivo	47
Arreglos publicados	49
Correcciones	49

Capítulo 3: Documentación 55

Cómo ver la biblioteca de CA	55
Funciones recientemente documentadas	56
Cambios de la documentación	56
Guías interrumpidas	58

Capítulo 4: Información del sistema 59

Sistemas operativos	59
Sistemas operativos IBM AIX	60
Sistemas operativos de Microsoft Windows	61
Sistemas operativos de RedHat Enterprise Linux	62
Sistemas operativos de Sun Solaris	63
Sistemas operativos Novell SuSe Linux (SLES)	63
Sistemas operativos VMware	64
Cliente de Microsoft Windows	64
Apple Mac OS Client	65
Exploradores Web	65
Explorador Web Mozilla Firefox	65
Explorador Web Microsoft Internet Explorer	66
Explorador Web Apple Safari	66
Servidores Web	66
Requisitos de software del entorno de ejecución	66
Sistemas de gestión de bases de datos	67
Requisitos del sistema	68

Requisitos de estación de trabajo de usuario final de Automatización de soporte	69
Requisitos de la estación de trabajo del analista de Automatización de soporte	70
Requisitos de los componentes de cliente de Automatización de soporte	70
Requisitos de componentes del servidor de Automatización de soporte	71
Requisitos de hardware para FAST ESP	71
Requisitos del sistema de CA Business Intelligence	72
Requisitos del sistema de CA IT PAM	73

Capítulo 5: Consideraciones de implementación 75

Búsqueda de información de actualización y cambios de esquema	75
Consulte la matriz de compatibilidad de productos	76
Búsqueda de entornos operativos compatibles con ADT	76
Instalación de CA EEM sin especificar una variable Java_Home	77
Variables del entorno Oracle	77
Compatibilidad con ventanas para el cambio en un calendario de cambios personalizado	78
Actualización de la comunicación con el servidor secundario para CA Workflow	79
Compatibilidad de CA IT PAM y CA Service Management con clientes	79
Integración de CA Service Desk Manager y CA APM	80
Cómo preservar los activos de CA APM como activos solamente	80
Integración de CA Wily y CA CMDB	81
Integración de CA CMDB y CA Cohesion	81
Mensajes de registro de CA IT PAM Orchestrator	81
Compatibilidad con FAST	82

Capítulo 6: Problemas conocidos 83

Error de migración en Oracle 10g	83
Fallo de configuración en Oracle de 64 bits	83
Actualización de Tomcat con CA Service Desk Manager r11.2	84
Parche de MDB 17261861 Oracle para Windows	85
Búsqueda de nombres de elementos de configuración y Oracle	85
Oracle 11g versión 1: Habilitar capacidades de búsqueda con distinción entre mayúsculas y minúsculas dentro de CA Service Desk Manager	86
Caracteres compatibles en la ruta de instalación	86
No se admiten comas en los campos de nombre	87
Compatibilidad con GRLoader	87
La migración no realiza copias de seguridad de archivos xlate ubicados en <nxroot>/java/lib/GRLoader	88
Cómo revisar los archivos de registro	89
El cálculo de prioridad genera un valor de urgencia después de guardar tickets de autoservicio	90
Aparición de mensaje de advertencia al implementar CA Service Desk Manager	91

CA Service Desk Manager no se inicia cuando se instalan productos de CA que utilizan versiones anteriores de eTPKI después de CA Service Desk Manager	92
El software de antivirus retrasa el inicio de CA Service Desk Manager	92
Si LDAP utiliza TLS en un servidor AD de Windows se detiene o produce errores	93
No se puede conectar la dirección IPV6	94
Se producen errores en la actualización de Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 y Visualizer a CA Service Desk Manager 12.5	96
No se puede instalar o configurar correctamente CA Service Desk Manager en UNIX/Linux cuando el directorio de instalación contiene espacios	96
Se ha producido un error al agregar el panel de resultados a un formulario de varios marcos	97
Error durante el inicio del visor de procesos de CA IT PAM desde CA Service Desk Manager	97
Los usuarios pueden editar CI (activos) creados con UAPM 11.3.4 cuando la opción allow_unrestricted_asset_upd no está instalada	98
Los CI dependientes que pertenecen a la familia de servicios no se muestran en el planificador de cambios	99
Formato de fecha de ficha Control de versiones	99
Error de redefinición del conjunto de ayudas	99
Valores en campos monetarios truncados en el separador decimal	100
Posibilidad de fallo por búsqueda de documentos con varios espacios en blanco en el título	100
Se produce un error al intentar iniciar sesión automáticamente en InfoView	101
El servidor de gestión central (CMS) no se inicia	102
Las páginas de administración o InfoView no se muestran correctamente después de la instalación	102
No es posible intercambiar las bases de datos en un sistema actualizado	103
Aparecen mensajes de advertencia al generar clases de código auxiliar con la herramienta AXIS WSDL2JAVA	103
Los informes de Web Intelligence no se muestran en la ficha Informes con Firefox	104
Mensajes de error de la ayuda en línea	104
La lista de valores de Crystal Reports no se actualiza	105
Incidencias de sincronización de varios sitios al utilizar una combinación de Windows y AIX	106
Los atributos de reconciliación de elementos de configuración no están preparados para clientes ..	106
Aparece un mensaje de error en Internet Explorer cuando se inicia el analista de Automatización de soporte y los clientes de usuario final	107
Configuración de usuarios de Automatización de soporte inactivos como tipo de acceso de empleado después de la migración	108
Los datos de los informes de Automatización de soporte no se pueden agrupar por categoría de ticket de CA Service Desk Manager después de la migración	108
Automatización de soporte crea una carpeta temporal llamada CA-SupportBridge	109
Ausencia de los vínculos Asistencia en vivo, Conversación activa y Unirse ahora al analista	109
El usuario final del cliente Web de Automatización de soporte no se inicia	110
Durante el borrado definitivo de una base de datos de CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 no se exportan los usuarios inactivos	110
El proceso de actualización de CA Service Desk Manager falla si la configuración regional UTF-8 no está instalada	111
La búsqueda de EBR no muestra documentos recomendados	111

No se puede exportar la programación en Internet Explorer	112
El entorno Cygwin provoca problemas en la aplicación.....	112
Las definiciones de proceso de CA Workflow no se importan automáticamente	112
Establecimiento de URL incorrecta al iniciar el IDE de CA Workflow en Linux como usuario distinto de la raíz.....	114
Errores de Instalación de ADT	114
Problema de instalación de adaptadores de federación	115
Mensajes de definición duplicada	115
Las fuentes grandes y extra grandes no se muestran correctamente con Internet Explorer 7 y 8 ..	116
Las fuentes grandes y extra grandes no se muestran correctamente con Firefox 3.0	117
Presencia de errores cuando se cargan datos de CA Wily en CA CMDB.....	117
Imposibilidad de iniciar el detalle de árbol de CA Cohesion ACM para un elemento de configuración de familia del servicio al usuario empresarial	118
Columna de cliente en la lista de contactos	118
Multicliente y visualizador	119
Rendimiento de las relaciones del visualizador	119
Guión bajo (_) en el nombre de servidor del visualizador	120
Cómo establecer la configuración regional del explorador para el visualizador.....	120
Limitaciones de Firefox en Gestión del conocimiento	121
Los documentos de conocimiento impresos contienen espacios grandes después de la migración ..	121
Probabilidad de fallo en la búsqueda de nuevo conocimiento después de la instalación de Gestión del conocimiento	122
No se puede ver un adjunto de conocimiento de tamaño cero	123
No se inicia Oaserver si CA Service Desk Manager y FAST ESP están instalados en el mismo servidor	123
La instalación de FAST ESP no puede ejecutar Windows.dst	124
Consideraciones de inicio y detención de FAST.....	126
Activación del registro de límites de licencia de QPS FAST ESP	127
Texto resaltado y corrección ortográfica en FAST ESP para chino, japonés y coreano	128
La licencia de FAST ESP admite dos consultas por segundo	128
Problema al desinstalar FAST en sistemas Linux	128
Desinstalación manual de CA Service Desk Manager	129
La migración no elimina las opciones de clase de WorldView	130
JAWS y modo de formularios automático	131
JAWS r10 y la tecla de tabulación	131
JAWS y Firefox 3.5.5.....	132
La lupa no enfoca.....	132
Los errores de biblioteca se producen cuando se ejecutan utilidades de la línea de comandos	133
Configure la página de inicio de sesión de InfoView	133
Opciones de informe Web de CA Business Intelligence	134
Los resultados de búsqueda devuelven un número de documentos incorrecto.....	135
Problemas de localización	135
Versiones localizadas en Windows.....	135

Traducción incorrecta del instalador y los instaladores de componentes	136
Fallo en la instalación de CA EEM en Windows 2008 SP2	136
Dos accesos directos de menú de Windows para los elementos de documentación de EEM y UI	137
Las teclas de acceso rápido no funcionan en los menús contextuales	137
Informes no traducidos correctamente	137
Algunos valores de la lista de opciones no están traducidos	138
Palabras irrelevantes localizadas	138
El nombre de alias no está localizado	138
Creación de nombres de archivos 8.3 y soporte de caracteres extendidos	139
Visualización de icono de tabla incorrecto	139
Las utilidades de la línea de comandos no pueden mostrar caracteres especiales latinos, japoneses ni chinos	139
Las herramientas de la línea de comandos dan como resultado cadenas incorrectas en Windows	140
La revisión ortográfica no funciona como debería	141
Sólo se muestran las provincias canadienses y los estados de EE. UU. en todas las versiones localizadas	141
Caracteres no mostrados en la instalación y configuración de Linux SuSE	141
Teclas de acceso rápido definidas como (\$)	142
Caracteres no traducidos durante la actualización	142
Asunto de mensajes de correo electrónico no traducido	142
El asistente de fecha del visualizador de CA CMDB no traduce el mes y el día	142
El formato de fecha del visualizador de CA CMDB no se puede localizar en japonés y chino ...	143
Definiciones de proceso en el CA Workflow IDE aparecen en inglés	143
Las páginas de sesión de asistencia al usuario final de Automatización de soporte se muestran en inglés	143
Valores de análisis de búsqueda de conocimiento ajustados en inglés en versiones localizadas	144
Asistentes del instalador de CA Business Intelligence parcialmente traducidos en la versión en japonés	144
No existe un informe de CA Service Desk en InfoView después de la instalación de CA Business Intelligence	144
Cuando se exportan de BusinessObjects InfoView, los caracteres japoneses ilegibles se muestran en informes en PDF	145
Web Screen Painter muestra cadenas en inglés cuando está en el modo de diseño	145
Problemas de documentación	146
Ayuda en línea: Crear un tipo de tratamiento especial	146
Ayuda en línea: Habilitar asignación automática sólo se aplica a la asignación automática basada en la ubicación	146
Guía de administración: La ficha Control de versiones muestra información de seguimiento de auditoría de CA APM de todas las familias	148
Guía de administración: Cómo utilizar los ajustes de reglas de buzón de correo Valores predeterminados de TextAPI y de TextAPI Ignorar entrante	148
Guía de administración: Cómo crear una regla de buzón de correo que coincida con cada mensaje entrante	150

Guía de administración: Funciones PDM	150
Guía de implementación: Instalación de MDB en Oracle (Windows)	151
Guía de implementación: Instalación de CA EEM	154
Guía de implementación: AIX (servidor primario) y entorno de ejecución de Java (JRE)	155
 Apéndice A: Funcionalidades de accesibilidad	 157
Mejoras del producto	157

Capítulo 1: Introducción

Bienvenido a CA Service Desk Manager r12.5.

Esta sección contiene los siguientes temas:

[De qué trata este documento](#) (en la página 13)

[Compatibilidad internacional](#) (en la página 13)

[Búsqueda de información en el mapa de productos](#) (en la página 14)

De qué trata este documento

En este documento se ofrece información sobre los requisitos del sistema, consideraciones sobre la instalación, consideraciones generales sobre la implementación, documentación e información acerca de cómo ponerse en contacto con el Soporte técnico de CA para instalar y utilizar CA Service Desk Manager. Además, en este documento se ofrece información general acerca de las mejoras de CA Service Desk Manager y los cambios de las funciones de esta versión.

Nota: En el momento de la publicación, CA Service Desk Manager r12.5 admite los sistemas operativos y el software de terceros que se enumeran en este documento. For assistance, contact Technical Support at <http://ca.com/support>. Para ver las instrucciones completas de instalación, consulte la *Guía de implementación* que se incluye en el medio de instalación. Para obtener información completa de la actualización, consulte la página CA Service Desk Manager Upgrade Information Page en support.ca.com.

Más información:

[Búsqueda de información de actualización y cambios de esquema](#) (en la página 75)

Compatibilidad internacional

Un producto internacionalizado es un producto en inglés que se ejecuta correctamente en versiones en otros idiomas del sistema operativo y en los productos de terceros necesarios; y que además admite datos de entrada y salida en el idioma local. Los productos internacionalizados también permiten especificar las convenciones de los idiomas locales para los formatos de número, fecha, hora y moneda.

Un producto traducido (a veces llamado producto localizado) es un producto internacionalizado compatible con el idioma local en la interfaz de usuario, la ayuda en línea y otra documentación del producto, y que incluye una configuración predeterminada del idioma local para los formatos de número, fecha, hora y moneda.

Además de la versión en inglés de CA Service Desk Manager, CA sólo es compatible con los idiomas que aparecen en la siguiente tabla.

Contacto del objeto	Internacionalizado	Traducido
Portugués (de Brasil)	Sí	No
Chino (simplificado)	Sí	No
Chino (tradicional)	Sí	No
Francés	Sí	No
Alemán	Sí	No
Italiano	Sí	No
Japonés	Sí	No
Coreano	Sí	No
Español	Sí	No

Búsqueda de información en el mapa de productos

El mapa de productos de CA Service Desk Manager describe la dirección general de los productos de CA y proporciona información que le puede ayudar a planear y gestionar la implementación de CA Service Desk Manager. Por ejemplo, el mapa de productos proporciona la siguiente información:

- Funciones y funcionalidad planeadas
- Anuncios de final de servicio
- Versiones temporales
- Componentes de CA Service Desk Manager
- Funciones y funcionalidad eliminadas
- Dirección de los productos
- Cambios planeados como por ejemplo la eliminación de funciones y funcionalidad

Para encontrar el mapa de productos de CA Service Desk Manager

1. Abra un explorador y vaya a <http://support.ca.com>.
Aparecerá la página de Soporte en línea de CA.
2. Inicie una sesión en Soporte en línea de CA.
3. Seleccione CA Service Desk Manager en la lista desplegable Soporte por producto de la página Seleccionar un producto.
Aparecerá la página CA Service Desk Manager.
4. Desplácese a la sección Estado del producto, y haga clic en el vínculo Mapa de productos de CA Service Desk Manager.
Aparece el mapa de productos de CA Service Desk Manager.

Capítulo 2: Nuevas funciones, mejoras y correcciones

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Nuevas funciones clave](#) (en la página 17)
[Cambios de funcionalidades](#) (en la página 19)
[Cambios de las integraciones de productos](#) (en la página 20)
[Compatibilidad con FIPS 140-2](#) (en la página 21)
[Gestión del conocimiento](#) (en la página 21)
[Gestión de configuración y cambio](#) (en la página 24)
[Gestión de problemas e incidentes](#) (en la página 28)
[Automatización de soporte](#) (en la página 45)
[Arreglos publicados](#) (en la página 49)
[Correcciones](#) (en la página 49)

Nuevas funciones clave

CA Service Desk Manager r12.5 proporciona las siguientes funciones clave:

- Administración granular
- Multicliente mejorado que incluye subclientes y un modelo de jerarquía de clientes
- Integración de correo electrónico y mejoras de notificación
- Gestión de control de transiciones de estado
- Reconciliación de elementos de configuración mejorada
- Mayor automatización para mejorar la alineación con ITIL v3
- Cierre automatizado de los incidentes resueltos
- Plantillas de objetivo del servicio
- Tecnología alineada en los componentes
- Alineación mejorada con CA IT PAM
- Mejoras de Automatización de soporte
- Mejoras de la interfaz de usuario

Más información:

[Mejoras administrativas](#) (en la página 29)

[Mejoras Multi-Tenancy](#) (en la página 36)

[Buzones de correo](#) (en la página 35)

[Mejoras a las notificaciones](#) (en la página 38)

[Controles de atributo dependiente y transiciones de estado](#) (en la página 43)

[Conciliación de elementos de configuración](#) (en la página 25)

[Workflow de CA IT PAM](#) (en la página 30)

[Tiempos de respuesta y resolución de objetivos](#) (en la página 44)

[Cambios de las integraciones de productos](#) (en la página 20)

[Automatización de soporte](#) (en la página 45)

[Mejoras del analista](#) (en la página 29)

Cambios de funcionalidades

Las siguientes funcionalidades de CA Service Desk Manager, CA CMDB y Automatización de soporte cambian en r12.5:

- Herramientas de conocimiento de CA Service Desk Manager
 - El nombre Herramientas de conocimiento ha sido renombrado como Gestión del conocimiento.
 - La vista previa de la imagen no está disponible después de utilizar el editor HTML para insertar una imagen en el documento o la plantilla.
- Analizador del impacto de los cambios (CIA)
CA CMDB y el visualizador de CA CMDB reemplazan las capacidades de CIA. Se ha eliminado el componente CIA.
- Automatización de autorecuperación
Automatización de soporte ya no admite la automatización de autorecuperación.
- TConnect
Los analistas de Automatización de soporte no pueden iniciar sesiones de asistencia (TConnect). El instalador del agente de usuario final de Automatización de soporte está disponible, pero la sesión de asistencia de Automatización de soporte siempre se establece después de que el usuario final inicia sesión en CA Service Desk Manager e inicia el cliente de usuario final de Automatización de soporte desde la interfaz de CA Service Desk Manager.
- Funciones del marco de generación de scripts Automatización de soporte
Las siguientes funciones del marco de generación de scripts están desactivadas en esta versión de CA Service Desk Manager:
 - SetLoginField
 - GetLoginField
 - SetProfileField
 - GetProfileField
 - AddKeyword
 - AssignToCategory
- Propiedades del sistema de Automatización de soporte
Las siguientes propiedades del sistema están desactivadas en esta versión de CA Service Desk Manager:
 - system.selfServe.maxScriptsAllowed
 - system.selfServe.maxSessionTimeAllowed
- FAXserve

CA Service Desk Manager ya no admite FAXserve. Cheyene FAXserve ya no está disponible como producto.

Más información:

[Gestión del conocimiento](#) (en la página 21)

[Automatización de soporte](#) (en la página 45)

Cambios de las integraciones de productos

En r12.5 se modifican las siguientes integraciones de CA Service Desk Manager, Automatización de soporte, CA CMDB, CA APM y CA Service Management:

- CA Automatización de soporte

CA Automatización de soporte ya no está disponible en un entorno independiente. Las capacidades de Automatización de soporte se incluyen en la instalación de CA Service Desk Manager. La configuración de CA Service Desk Manager habilita Automatización de soporte de forma predeterminada.

Nota: Ya no se puede utilizar divisiones en Automatización de soporte, se deben convertir en clientes. Antes de habilitar Automatización de soporte en CA Service Desk Manager, deberá migrar las divisiones. Para obtener más información sobre divisiones que migran a clientes, consulte la *Guía de implementación*.

- CA CMDB

CA CMDB ya no está disponible en un entorno independiente. Sin embargo, durante la instalación de CA Service Desk Manager puede especificar migrar una implementación de CA CMDB independiente a CA Service Desk Manager.

- CA APM

Ahora CA Service Desk Manager y CA APM comparten etiquetas de atributo para elementos de configuración o activos gestionados por ambos productos.

- CA Service Management

Los usuarios de CA Service Management r12.5 pueden acceder directamente al producto a través de la interfaz de CA Service Desk Manager. Los administradores deben ejecutar tareas de configuración en CA Service Desk Manager para proporcionar este acceso.

Nota: Para obtener información sobre la integración de CA Service Management con CA Service Desk Manager, consulte la documentación de CA Service Management.

- Punto único de entrada

El punto único de entrada proporciona una página de entrada común para CA Service Desk Manager y CA Service Management, basada en la página de autoservicio de empleado de CA Service Desk Manager. Cuando CA Service Desk Manager y CA Service Management se integran en el mismo entorno de producción, el punto único de entrada es la Interfaz de autoservicio de empleado de CA Service Desk Manager.

Nota: Para obtener más información sobre cómo configurar el punto único de entrada, consulte la *Guía de implementación*.

Compatibilidad con FIPS 140-2

La publicación 140-2 (FIPS PUB 140-2) del Estándar federal de procesamiento de información (FIPS) es un estándar de seguridad para equipos del gobierno de EE.UU. que se utiliza para acreditar módulos de cifrado. National Institute of Standards and Technology (NIST) emite y mantiene el estándar.

CA Service Desk Manager es compatible con técnicas para cifrado que cumplen el estándar FIPS. CA Service Desk Manager cumple con FIPS 140-2 mediante el uso de la versión 3.2.1 de la infraestructura de clave pública de CA eTRUST (como mínimo). Estas bibliotecas de aplicaciones utilizan Crypto-C ME 2.0 de RSA, que cumple el estándar FIPS.

Gestión del conocimiento

CA Service Desk Manager r12.5 ofrece nuevas funciones para Gestión del conocimiento. Estas funciones ayudan a los administradores y los usuarios finales a gestionar los documentos de conocimiento en su entorno. Por ejemplo, puede vincular los documentos de conocimiento en relaciones principal-secundario.

Mejoras en las notificaciones de Gestión del conocimiento

Se han mejorado las notificaciones de Gestión del conocimiento de la siguiente manera:

- Los datos de notificación de Gestión del conocimiento de versiones anteriores, como r12.0 y r12.1, utilizan el motor de notificación de CA Service Desk Manager después de la actualización a r12.5, para ayudar a los administradores a gestionar las notificaciones de conocimiento.

Nota: Los datos de la tabla *KT_REPORT_CARD* no migran a r12.5.

- Los administradores podrán ver la siguiente información sobre conocimiento enviada por los usuarios en su entorno:
 - El porcentaje de documentos enviados que se han publicado en los últimos 365 días. Por ejemplo, esta información puede ayudar a los administradores a determinar los problemas habituales y a prepararse para resolverlos.
 - La media de visitas de páginas en los últimos 365 días por documento enviado. Por ejemplo, esta información puede ayudar a los administradores a determinar qué documentos visualizan los usuarios con más frecuencia.
 - La media de votos en documentos de conocimiento los últimos 365 días. Por ejemplo, esta información puede ayudar a los administradores a determinar qué documentos clasifican los usuarios con más valor para ayudarlos a resolver los problemas habituales.
- Los administradores pueden utilizar el objeto predeterminado de la actividad de notificación Tarjeta de informes de conocimiento, las reglas de notificación, las macros y las plantillas de mensajes para gestionar las interacciones entre los analistas y los usuarios con el entorno de conocimiento.

Relaciones de vínculo de documento

Los documentos de conocimiento están vinculados en las siguientes relaciones:

- Los usuarios pueden vincular documentos de conocimiento como documentos principales o secundarios para crear relaciones principal/secundario.
- Los usuarios pueden vincular documentos de conocimiento con clientes específicos o clientes múltiples.
- Los administradores pueden agregar etiquetas para los vínculos adicionales a plantillas de documentos de conocimiento de CA Service Desk r12.0 después de actualizar CA Service Desk Manager a r12.5.
- Los cambios en los objetos vinculados aparecen en el historial de un documento.

Mejoras a la seguridad

La configuración de seguridad y permisos de Gestión del conocimiento se ha mejorado de la siguiente manera:

- Los analistas y los usuarios finales sólo pueden tener acceso a los documentos y categorías de conocimiento para los que tienen permisos al utilizar las preguntas frecuentes, la búsqueda y los documentos relacionados.

Las restricciones para la partición de datos gestionan las restricciones de permisos de grupos y roles.

- Los administradores pueden establecer los permisos de documentos de conocimiento y categorías de conocimiento en función de los grupos y los roles de CA Service Desk Manager.
- Los usuarios privilegiados pueden crear y modificar documentos de conocimiento y categorías de conocimiento cuando las selecciones de permisos están vacías.

En versiones anteriores de CA Service Desk Manager, la concesión de acceso de escritura requería que un analista especificara por lo menos un grupo de usuarios en la ficha de permisos para los permisos de escritura de una categoría. La versión r12.5 permite una selección vacía de permisos de escritura.

Seguimiento de actividades de conocimiento y autoservicio

CA Service Desk Manager realiza el seguimiento de actividades de conocimiento y autoservicio de la siguiente forma:

- Los administradores pueden ver las acciones con seguimiento desde el perfil rápido y el registro de contacto del usuario final.
- Los administradores pueden realizar el seguimiento de los eventos de comprobación de estado, por ejemplo cada vez que el usuario final abre un ticket, con un vínculo al ticket.
- Los usuarios privilegiados realizan el seguimiento del cliente y tipo de acceso del usuario cuya actividad ha creado el evento.
- Los usuarios privilegiados controlan la actividad del cliente con propósitos de creación de informes.
- Los administradores realizan el seguimiento de la duración que un usuario emplea para visualizar un documento de conocimiento, con un vínculo al documento.

- Los administradores realizan el seguimiento de los documentos de conocimiento que se imprimen y envían por correo electrónico a otros usuarios finales.
- Los administradores realizan el seguimiento del número de versión de un documento de conocimiento para comparar cada versión.
- Los administradores modifican la variable `@NX_EVENT_LOG_EXCLUDE` en el archivo `NX.env` para personalizar las exclusiones de registro de eventos adicionales en esta versión.

Nota: Los eventos se almacenan en la tabla `event_log`. Si desea obtener más información sobre las exclusiones de registro, consulte la *Guía de implementación*.

- Los administradores archivan y borran definitivamente los datos de registro de evento utilizando la regla predeterminada *Registro de eventos*.

Gestión de configuración y cambio

CA Service Desk Manager r12.5 ofrece nuevas funciones para la gestión de configuración y cambio. Estas funciones ayudan a los administradores y los usuarios finales a gestionar los cambios. Por ejemplo, puede mostrar todas las ventanas de mantenimiento que están asociadas con un elemento de configuración.

Asignación automática basada en elemento de configuración

Las asignaciones automáticas basadas en el elemento de configuración permiten crear asignaciones específicas de grupo que se aplican a escenarios específicos. Puede especificar que para los tickets de solicitud/incidente/problema abiertos para un área determinada, el valor de un atributo del elemento de configuración asociado con el ticket controle su asignación.

Las asignaciones automáticas basadas en la ubicación y en el elemento de configuración son opciones exclusivas porque es posible seleccionar solamente un algoritmo para usar en un área de solicitud/incidente/problema. Los modos de asignaciones automáticas basadas en la ubicación y en el elemento de configuración sirven para asignar los tickets durante su creación; sin embargo, la asignación automática basada en elemento de configuración es diferente porque, además, reasigna los tickets siempre que cambie el área de solicitud/incidente/problema de un ticket o elemento de configuración.

Copia de elemento de configuración

Puede copiar un elemento de configuración y sus atributos para crear un elemento de configuración con un nombre diferente. Las relaciones de elementos de configuración de legado (por ejemplo, una relación principal/secundario) siempre se incluyen en el elemento de configuración copiado. Si lo desea, puede incluir las relaciones de gestión empresarial del elemento de configuración (por ejemplo, las relaciones de los elementos de configuración secundarios y principales en la ficha Analizador de impacto) en el elemento de configuración copiado.

Nota: Puede copiar los elementos de configuración utilizando la ficha Service Desk, según el rol.

Conciliación de elementos de configuración

CA Service Desk Manager mejora la conciliación de los elementos de configuración. Los administradores pueden realizar lo siguiente:

- Almacenar las transacciones de elementos de configuración y relaciones antes de la ejecución. Después de que los elementos de configuración se encuentran en el área de almacenamiento intermedio, puede utilizar la interfaz Web de CA Service Desk Manager o SQL nativo para manipular los elementos de configuración y las relaciones.
- Validar las transacciones de elementos de configuración y relaciones para evitar la creación de duplicados. Puede ver cada transacción y los elementos de configuración potenciales que ésta puede actualizar y conciliar la transacción en forma manual para el elemento de configuración de destino de la siguiente manera:
 - Listar los elementos de configuración potenciales en el CMDB que pueden coincidir con la transacción.
 - Desactivar las filas de TWA mediante la interfaz Web.
 - Desactivar las filas de TWA mediante GRLoader.

Nota: No necesita suprimir filas en la interfaz Web, porque al marcarlas como Inactivas se eliminan del procesamiento del Cargador general de recursos (GRLoader) y la visualización en línea.

- Mostrar y gestionar los elementos de configuración relacionados sólo una vez.

No necesita editar repetidamente cada uno de los elementos de configuración después de realizar múltiples operaciones de importación. Por ejemplo, se puede hacer lo siguiente:

- Identificar elementos de configuración y transacciones ambiguos comparando las características que los identifican.
 - Reemplazar cualquier elemento de configuración ambiguo que no se necesite.
 - Especificar el elemento de configuración de destino para cualquier transacción ambigua.
 - Implementar el archivado o borrado definitivo de las transacciones inactivas o correctas.
- Archivar y borrar definitivamente las áreas de trabajo de información obsoleta.

Ventanas de mantenimiento de elementos de configuración

CA Service Desk Manager proporciona una funcionalidad de gestión de cambios adicional para las ventanas de mantenimiento, de la siguiente manera:

- Definiciones globales o no globales

Puede asociar un elemento de configuración con una o varias ventanas de mantenimiento no globales. Al cambiar una configuración global o no global, los mensajes le informan acerca de las consecuencias del cambio de configuración. Por ejemplo, si intenta cambiar una ventana de mantenimiento de no global a global, un mensaje le puede advertir que la ventana está asociada con uno o varios elementos de configuración.

Nota: Las ventanas de desactivación sólo pueden ser globales.

- Asociaciones de elementos de configuración

Puede ver un informe en el que aparecen todas las ventanas de mantenimiento asociadas con un elemento de configuración. También puede ver todos los elementos de configuración asociados con una ventana de mantenimiento determinada.

- Elementos de configuración adjuntos a una solicitud de cambio

Se muestran todos los elementos de configuración adjuntos a una solicitud de cambio y sus servicios dependientes en el Planificador de cambios. Ahora se muestran los elementos de configuración relacionados que pertenecen a familias "servicio de empresa y servicio".

Visor de detalles de elementos de configuración de CMDBf

CA Service Desk Manager proporciona el visor de detalles de elementos de configuración de CMDBf para mostrar los resultados de elementos de configuración de federación a través de repositorios de datos de gestión (MDR), de la siguiente manera:

- En una página de detalles de elementos de configuración (o en el menú contextual del elemento de configuración de la lista de elementos de configuración), haga clic en Visor de CMDBf para ver en paralelo los atributos de los elementos de configuración de los CMDB y MDR federados.
- En la página de vistas federadas, haga clic en Recuperar para actualizar la información de cualquiera de los MDR federados.

Esta opción requiere que los MDR sean compatibles con CMDBf. Puede configurar los puntos finales de CMDBf de MDR para mostrar sus resultados en la vista federada.

Para facilitar la legibilidad, los archivos de metadatos de CA CMDB pueden conciliar los nombres de atributo de MDR con los de CA CMDB.

Nota: Para obtener más información sobre la configuración de MDR, consulte la *Guía de implementación*. Para obtener más información sobre conciliación, consulte la *Guía de administración*.

Conocimiento CI-Related

Puede ver la información relacionada con elementos de configuración que almacena la base de conocimiento como documentos de conocimiento:

- Elementos de configuración individuales.
- Clase de elemento de configuración: Las clases identifican categorías generales de elementos de configuración admitidas por la empresa, como módems, enrutadores, repetidores o puentes.
- Familia de elementos de configuración: Las familias son categorías principales de elementos de configuración, por ejemplo, hardware, software y servicios. Por ejemplo, la familia hardware puede contener clases como módems, enrutadores, repetidores o puentes. Las familias clasifican los elementos de configuración por tipo y asignan atributos a cada uno de ellos.

- **Modelo de elemento de configuración:** los modelos contienen información específica sobre los productos que un fabricante en particular suministra a la empresa. Así, si se define como fabricante a una determinada compañía de software, se definirían como modelos cada una de las aplicaciones que dicha compañía suministra a la empresa.

La página Detalles del elemento de configuración le permite ver el conocimiento relacionado. Esta página incluye una ficha Conocimiento que muestra los vínculos de documentos de conocimiento relacionados con el elemento de configuración.

Mejoras al visualizador

El visualizador de CMDB incluye las siguientes mejoras:

- El rol del usuario de CA Service Desk Manager determina la funcionalidad disponible. Cuando se inicia el visualizador, cualquier cambio de CA Service Desk Manager en los roles o grupos de funciones se produce de forma transparente.
- El nuevo filtro integrado de elementos de configuración de causa y efecto combina los resultados de causa raíz y análisis de impactos.
- Se ha mejorado significativamente el rendimiento de los gráficos. Además, puede utilizar la función Cancelar para detener el trazado de los gráficos.

Mejoras en la integración de CA APM

Se ha mejorado la integración de CA Service Desk Manager y CA APM para proporcionar lo siguiente:

- Etiquetas de atributo compartidas para elementos de configuración/activos gestionados por ambos productos.
- Los atributos de contacto adicionales de CA APM para los elementos de configuración de CA Service Desk Manager están disponibles en la página Detalles del elemento de configuración, en la ficha Contactos.

Gestión de problemas e incidentes

CA Service Desk Manager r12.5 proporciona nuevas funciones que le ayudan a gestionar los tickets de problemas e incidentes. Por ejemplo, los cálculos de prioridad le permiten gestionar los tickets según los escenarios empresariales. En otro ejemplo, el cierre automático de los tickets de CA Service Desk Manager le permite perfeccionar la gestión de tickets.

Mejoras administrativas

Se han incorporado mejoras en la interfaz administrativa de CA Service Desk Manager de la siguiente manera:

- Los administradores pueden configurar el cierre automático de los tickets de CA Service Desk Manager. Cuando se establece un ticket en estado Resuelto, éste se cierra automáticamente en el número especificado de horas de negocio. La notificación de actividad de cierre automático enviada al usuario final muestra el número de horas de negocio que transcurrirán antes de que el ticket se cierre. El número de horas es configurable y específico del cliente. Si se modifica el estado antes de que termine el número configurable de horas, el cierre del ticket se cancela.
- Cuando se genera una actividad para un ticket de CA Service Desk Manager, los administradores pueden propagar la actividad a uno o varios tickets relacionados. Por ejemplo, un registro de problema creado a partir de un incidente puede actualizar el registro de incidentes cuando se resuelve el problema. Cuando se produce la actividad ocurre, se genera un registro de actividades para el ticket relacionado. Los registros de actividades se propagan a los tickets relacionados en función del conjunto de propiedades dentro de cada notificación de actividades. Los atributos de los tickets relacionados no se modifican.

Mejoras del analista

Se han incorporado mejoras en la interfaz del analista de CA Service Desk Manager de la siguiente manera:

- Cada nombre de columna en la primera fila de las páginas de lista de búsqueda de CA Service Desk Manager incluye una opción de ordenación que permite que los usuarios ordenen cualquiera de estas columnas en orden ascendente o descendente. Con el creador de listas de Web Screen Painter se puede habilitar o deshabilitar la ordenación de columnas en los formularios de listas.
- Los usuarios pueden exportar los resultados de la lista a Excel para utilizarlos fuera de CA Service Desk Manager haciendo clic en el botón Exportar en los formularios de listas de búsquedas. Para gestionar los archivos exportados puede realizar las siguientes acciones:
 - Limite el número de filas que va a exportar mediante la opción Export_Max_Fetch_Rows en el gestor de opciones.
 - Especifique propiedades de exportación para controlar la información de formato y encabezado para cualquier columna de la lista usando el creador de listas en Web Screen Painter.

Activación manual de la asignación automática

Puede establecer CA Service Desk Manager para permitir que los analistas activen manualmente las tareas de asignación automática de tickets. Por ejemplo, si un ticket se clasifica de manera incorrecta durante su creación, se asignará a un grupo y asignatario que no le corresponden. Después de editar el ticket para especificar el grupo correcto, los analistas pueden hacer clic en el botón Autoasignar para activar la tarea de asignación automática según la información actualizada en el ticket.

El registro de actividades registra la actividad de la asignación y realiza el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPI). Esta información ayuda a la administración a entender el número de tickets que están clasificados incorrectamente e identificar los analistas que quizás evitan trabajar ejecutando frecuentemente la asignación automática de tickets.

Workflow de CA IT PAM

CA IT PAM permite realizar un seguimiento de las tareas de administración de hardware y software en entornos de TI empresariales. Combinado con la capacidad de automatizar tareas, CA IT PAM gestiona las interacciones del usuario, como por ejemplo las aprobaciones y notificaciones para la conformidad y la precisión en los entornos de producción. Estas funciones convierten a CA IT PAM en el candidato ideal para la gestión del workflow de toda la organización de TI.

Desde CA Service Desk Manager, los usuarios seleccionan los tickets con una instancia de proceso de CA IT PAM. Los usuarios pueden iniciar sesión en el servidor de CA IT PAM para ver y aprobar las tareas del workflow. Cuando cambia el estado de la instancia de proceso de CA IT PAM, la información aparece en la ficha Tareas de workflow del ticket.

Mejoras en los informe de CA Business Intelligence

Se han incorporado mejoras en la generación de informes de CA Business Intelligence de la siguiente manera:

- Los administradores y gerentes pueden controlar las operaciones diarias de CA Service Desk Manager de todos los tipos de ticket (solicitud/incidente/problema, orden de cambio o incidencia) mediante la generación de informes de cuadro de mandos de BusinessObjects InfoView (InfoView). Cada informe contiene un análisis sobre los principales realizadores que trabajan en tickets activos, de modo que sea posible controlar su progreso. Puede trabajar por separado con informes de cuadros de mandos predefinidos o utilizar el cuadro de mandos corporativo para ver todas las operaciones diarias de CA Service Desk Manager en una sola vista.

- Los administradores de Automatización de soporte pueden utilizar los informes predefinidos de Automatización de soporte que parecen en InfoView para presentar la información de inicio de sesión del analista y métricas de sesiones de asistencia.
- Los administradores de CMDB pueden ver en InfoView un informe que muestra las métricas para los elementos de configuración relacionados con servicios múltiples con ventanas de mantenimiento configuradas.
- Durante la configuración de CA Business Intelligence, los objetos de informe para CA Service Desk Manager y Gestión del conocimiento se proporcionan en un solo universo de CA Service Desk Manager.

Función Granular

Las áreas de acceso granular proporcionan permisos granulados a las funciones. Las versiones anteriores de CA Service Desk Manager incluían ocho grupos de acceso funcionales fijos para limitar el acceso a varios objetos determinados. Actualmente, es posible cambiar los niveles de acceso de los roles o agregar nuevas áreas de acceso funcional para controlar el sistema.

Seguimiento de incidentes

El seguimiento de incidentes permite a los analistas seguir un incidente mediante la selección de uno o más indicadores para el mismo. La información especificada por los analistas proporciona a su organización métricas sobre incidentes para informes. Por ejemplo, los analistas pueden indicar que un incidente se asignó incorrectamente. Cuando un porcentaje grande de tickets asignados incorrectamente aparece en un informe, su organización se puede dar cuenta de que es necesario ajustar las asignaciones.

Por ejemplo, los analistas pueden especificar información para ayudar a su organización a realizar lo siguiente:

- Mejorar el cierre y la capacidad de respuesta de SLA en niveles más bajos dentro de la organización de soporte.
- Identificar los tickets que se asignan incorrectamente.
- Indicar que se usó una herramienta de control remoto para resolver el ticket.

Nota: El administrador instala la opción Gestor de opciones de `efficiency_tracking` para que los analistas puedan utilizar las opciones de seguimiento que aparecen en la ficha Seguimiento de eficiencia en las páginas de detalle de Incidente. Nota: Para obtener más información sobre el seguimiento de incidentes, consulte la *Guía de administración* y la *Ayuda en línea*.

Resoluciones de solicitudes e incidentes

La gestión de incidentes se centra en resolver eventos que provocan una interrupción en servicio o una crisis que afecta a los usuarios finales. La información sobre las resoluciones puede ayudar a los analistas a buscar e identificar el problema y la forma de resolverlo. En los tickets de solicitudes e incidentes, los analistas pueden indicar cuál ha sido la resolución y cómo la han implementado.

Los administradores crean y editan los códigos y métodos de resolución que están disponibles para los analistas en los tickets de solicitudes e incidentes. Por ejemplo, puede crear un código de resolución para utilizarlo para solicitudes y que detalle qué resolución se usó.

Reimplementación de LREL

CA Service Desk Manager reimplementa las relaciones de listas (LREL) al cambiar la forma en que el sistema gestiona los objetos y los datos. En versiones anteriores, las instrucciones y los objetos majic de LREL describían relaciones de datos de muchos a muchos. En esta versión, el sistema almacena relaciones de muchos a muchos en tablas y objetos independientes. Por ejemplo, puede ver la relación entre las órdenes de cambio y los elementos de configuración revisando la nueva tabla `usp_lrel_asset_chgnr` y el objeto `lrel_asset_chgnr` correspondiente. Además, un nuevo atributo de relación anterior (BREL) reemplaza el atributo LREL original en cada objeto relacionado.

La reimplementación de LREL también elimina la necesidad de almacenar nombres de atributo en la base de datos. BREL utiliza relaciones únicas de clave externa (SREL), que son fáciles de unir e indizar. El sistema migra automáticamente las relaciones de tablas y objetos a los nuevos objetos y tablas. Además, los elementos LREL definidos por el cliente migran automáticamente.

Nota: Para obtener detalles adicionales sobre la migración de LREL, consulte la *Guía de implementación*.

Los siguientes objetos y tablas se han dejado de utilizar en esta versión. Durante la migración, el sistema copia los datos a las nuevas tablas de LREL. El sistema utiliza las nuevas tablas y objetos de LREL, pero a los fines de referencia, las tablas antiguas conservan los datos que estaban presentes en el momento de la actualización.

Nombre de DBMS	Nombre de objeto
attmnt_lrel	attmnt_lrel

Nombre de DBMS	Nombre de objeto
buslrel	bmlrel
ccat_grp	chgcatt_grp
ccat_loc	chgcatt_loc
ccat_wrkshft	chgcatt_workshift
grp_loc	grp_loc
icat_grp	isscat_grp
icat_loc	isscat_loc
icat_wrkshft	isscat_workshift
km_lrel	kmlrel
lrel	lrel1
pcat_grp	pcat_grp
pcat_wrkshft	pcat_workshift
wftpl_grp	wftpl_grp

La migración automáticamente crea los siguientes objetos y tablas para gestionar relaciones de muchos a muchos datos:

Nombre de DBMS	Nombre de 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

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

Buzones de correo

Los buzones de correo permiten que los usuarios finales, como por ejemplo los empleados o los clientes, envíen correo electrónico al centro de servicio al usuario, y que actualicen o creen tickets. Los buzones de correo y las reglas de buzón de correo le permiten abrir o actualizar tickets en una plantilla o categoría determinada, o asignar tickets a un grupo específico. Puede crear múltiples buzones de correo que tengan acceso a cuentas de correo electrónico independientes, a través de varios servidores, y adjuntar un conjunto de reglas de buzón de correo independiente a cada buzón de correo.

Las mejoras en esta versión incluyen la compatibilidad para múltiples buzones de correo, mejoras de valor práctico y seguridad para uso del cliente de correspondencia por correo electrónico y políticas de buzón de correo.

Los siguientes detalles del buzón de correo le ayudan a gestionar el correo electrónico entrante:

- Protocolo de correo entrante: Utiliza POP3 (Protocolo de oficina de correo) o IMAP o IMAP4 (Protocolo de acceso a correo de Internet) para recuperar el correo electrónico entrante del servidor de correo.
- Reglas de buzón de correo: Utiliza acciones, respuestas o ambas, que deben producirse durante la entrega de correo a un buzón de correo. Las reglas comparan los patrones con los mensajes entrantes y pertenecen a buzones de correo específicos. Puede suprimir las reglas o desactivarlas para su deshabilitación.
- Políticas de buzón de correo: Protegen a la organización contra el mal uso del correo electrónico de la siguiente manera:
 - Las listas de inclusión limitan la recepción de correo electrónico al correo enviado por direcciones de correo electrónico específicas (por ejemplo, usuario@empresa.com) o por dominios de correo electrónico específicos (por ejemplo, empresa.com), o pueden permitir la recepción desde cualquier dirección. También puede utilizar las listas de inclusión para establecer direcciones individuales como excepciones para los dominios de las listas de exclusión.
 - Las listas de exclusión ordenan dominios de correo electrónico o direcciones de correo electrónico no deseadas.
 - Mensajes máximos por hora limita el número de correos electrónicos por hora que puede procesar cualquier dirección de correo electrónico. Cuando una dirección de correo electrónico supera la limitación, se la agrega a la lista de exclusión. No se permitirá ningún procesamiento adicional para la dirección de correo electrónico hasta que no se la elimine de la lista de exclusión. Puede utilizar esta opción para bloquear ataques de denegación de servicio (DoS) con estilo de sobreuso.

Mejoras Multi-Tenancy

CA Service Desk Manager ahora admite el uso compartido de datos más sofisticados entre los clientes. Además de las mejoras en el uso compartido, el multicliente también permite que diferentes productos compartan la misma MDB. Por ejemplo, CA Service Catalog también admite una jerarquía de clientes de profundidad ilimitada.

Importante: Si desea configurar Automatización de soporte en un entorno multicliente, debe migrar por separado las divisiones de CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 a los clientes de r12.5 antes de habilitar Automatización de soporte en CA Service Desk Manager. Para obtener más información sobre divisiones que migran a clientes, consulte la *Guía de implementación*.

El multicliente incluye las siguientes mejoras:

- *Jerarquías de clientes*, que permiten que los *subclientes* (por ejemplo, departamentos o sitios dentro de un cliente) que contienen reglas y datos de negocios independientes también puedan compartir algunos datos de negocios con su cliente principal. CA Service Desk Manager es compatible con una jerarquía de clientes que está limitada a una profundidad de 40, aunque el proveedor de servicios puede especificar un límite o declarar que un cliente individual no tenga subclientes.
- Uso compartido más sofisticado de los datos entre clientes. En versiones anteriores, los clientes sólo podían actualizar sus propios datos, y sólo el cliente proveedor de servicios podía actualizar los datos de otros clientes. En CA Service Desk Manager r12.5, se puede especificar en forma independiente el acceso de lectura y escritura para un rol, y el proveedor de servicios puede autorizar a un cliente para que actualice a otros. Esta funcionalidad se puede utilizar para conceder a un cliente el acceso de escritura en sus subclientes, aunque la arquitectura no limita su aplicación.

- Flexibilidad optimizada para los elementos de configuración, que incluye lo siguiente:
 - Se permiten elementos de configuración con atributos de identificación ambiguos (a veces denominados *elementos de configuración duplicados*) mientras pertenezcan a diferentes clientes
 - Los elementos de configuración del proveedor de servicios pueden estar vinculados con elementos de configuración del cliente
 - La página Detalles de cliente muestra los elementos de configuración asociados con ese cliente
 - La página Detalles de elementos de configuración muestra los clientes que se ven afectados por ese elemento de configuración
 - Si un elemento de configuración se comparte entre clientes, un cliente no puede determinar que se encuentra compartido. Cada cliente sólo puede visualizar sus propios datos.
 - El cliente proveedor de servicios puede visualizar los elementos de configuración y la relación para varios clientes.
- Flexibilidad optimizada para Automatización de soporte, que incluye lo siguiente:
 - El sistema trata inicialmente las consultas según el contexto de cliente de un usuario, seguido por el valor público.
 - Los administradores configuran las opciones del sistema, específicas para entornos de clientes o públicos.
 - Los administradores personalizan Automatización de soporte, por ejemplo los niveles de privacidad y la personalización, y configuran las colas para clientes específicos o para el sistema.
 - Los administradores crean los clientes y los datos predeterminados se establecen como públicos, ya sea en una tabla que no es de clientes, o bien con un cliente nulo en una tabla opcional de cliente. Entre estos objetos de datos se incluyen las herramientas de asistencia en vivo, las localizaciones, las reglas de conducto, las propiedades del sistema, la cola predeterminada, etc.

- Los analistas y los administradores que tienen los permisos de rol apropiados y el acceso a clientes múltiples, seleccionan el cliente adecuado cuando crean las clasificaciones y cargan los scripts en el editor de tareas automatizadas.
- Los analistas proporcionan la asistencia del usuario final en el contexto de su acceso del cliente. Por ejemplo, los analistas sólo pueden crear sesiones de asistencia para los clientes en que tienen acceso de escritura.

Importante: Los analistas sin acceso de lectura a su cliente no pueden iniciar el cliente de analista de Automatización de soporte y aparece un mensaje de advertencia en CA Service Desk Manager, como de la ficha principal de Automatización de soporte principal o un ticket.

- Los analistas que pertenecen al cliente proveedor de servicios pueden ingresar a una sesión de asistencia con un usuario final desde cualquier cliente. Los analistas de clientes sólo pueden ingresar a sesiones con usuarios finales desde sus propios clientes y subclientes.

Importante: Si un analista que no pertenece a un proveedor de servicios tiene acceso de escritura a un cliente principal, un cliente del mismo nivel o un cliente no relacionado, se debe actualizar el acceso a la función para ese cliente.

- Los analistas utilizan herramientas de asistencia en vivo, controlan colas, albergan sesiones de asistencia, etc., pero están restringidos a aquellos clientes en que tienen acceso de escritura.
- Las clases, familias y modelos pertenecen a los clientes, y sus listas y menús respectivos se restringen automáticamente a los clientes.

Mejoras a las notificaciones

Se han incorporado mejoras en la notificación de CA Service Desk Manager de la siguiente manera:

- Los usuarios que reciben cualquier notificación del centro de servicio al usuario pueden responderla. El texto de la respuesta de los usuarios se registra como un comentario en el ticket (en todos los tipos de ticket) en que están recibiendo notificaciones.
- Los usuarios (excepto los empleados o clientes) pueden ver todos los destinatarios de una notificación, mediante un vínculo que se incluye en el correo electrónico y que presenta una lista de destinatarios; también los pueden ver en el registro de actividades. Todos los contactos que reciben notificaciones se muestran en forma automática o manual debido a su asociación con una notificación de actividad, con la siguiente excepción: las direcciones de correo electrónico temporales no se muestran porque no están asociadas con ningún registro de contacto.

- Los analistas pueden enviar notificaciones manuales a direcciones de correo electrónico que no están asociadas con contactos presentes en el sistema; la dirección de correo electrónico aparece con la notificación manual en el registro de actividades.
- Los analistas pueden realizar el seguimiento de cualquier interacción con el usuario y enviar una notificación manual a una dirección de correo electrónico temporal. Este seguimiento resulta útil cuando un usuario está fuera de la oficina o tiene dificultades para obtener acceso a su cuenta de correo electrónico estándar.
- Si se produce un error durante el envío de notificaciones de correo electrónico al servidor de correo saliente, el mensaje se pone en cola de espera en un directorio. Después de transcurrido un periodo de espera configurable, el envío del mensaje en cola de espera se reintenta automáticamente. Si se producen nuevamente errores en el envío del mensaje, éste ingresa nuevamente a la cola. Para evitar sobrecargar el servidor de correo saliente cuando éste pasa a estar disponible, el reintento de cada mensaje se programa individualmente.
- Las frases de notificación agregan información para el mensaje de notificación del ticket para un usuario final, por ejemplo la frase siguiente:

Conteste esta notificación para agregar más información al ticket

Las frases proporcionan texto sin formato o con formato HTML normalizado para usar en plantillas de mensaje múltiples. Por ejemplo, puede mantener una frase común, por ejemplo un aviso de confidencialidad, en un único registro y utilizarla en plantillas de mensaje múltiples. Las frases de notificación son útiles como respuestas de mensajes, por ejemplo un aviso de respuesta o un vínculo URL para Web. CA Service Desk Manager proporciona frases de ejemplo y le permite crear sus propias frases. Puede establecer una frase como activa o inactiva para usarla globalmente en una plantilla de mensaje. Cuando una frase está inactiva, se suprime en todas las plantillas de mensaje que la utilizan.

Tipos de corte

Los tipos de corte le permiten indicar tipos únicos de corte generales o específicos para un incidente, que le ayudan a clasificarlo y a realizar el seguimiento del incidente. Por ejemplo, para un ticket relacionado con un corte en una instalación del usuario final, especifique un tipo de corte Instalaciones. A continuación, utilice el tipo de corte en una búsqueda para encontrar una posible solución para la causa del corte de la instalación.

Puede ejecutar las siguientes acciones para tipos de corte:

- Utilizar o editar los tipos de corte predefinidos, o crear tipos. Por ejemplo, puede crear el tipo "Corte intermitente" para utilizar en los incidentes relacionados con cortes de servicio intermitentes.
- Mostrar una lista de tipos de corte y realizar búsquedas por tipo de corte. Por ejemplo, buscar todos los incidentes que tienen un tipo de corte Red y, a continuación, ver cada incidente para obtener información que ayude a resolverlo.

Cálculo de prioridad

El cálculo de prioridad le permite gestionar eficazmente los tickets según los escenarios de negocio. Puede establecer un cálculo de prioridad para incidentes, problemas, o ambos. Más tarde, cuando un usuario crea un ticket, el sistema utiliza el cálculo de prioridad y los valores del ticket para generar los valores de prioridad, urgencia e impacto.

Las versiones anteriores calculaban la prioridad de incidente del ticket agregando los valores de urgencia e impacto. El usuario también podía establecer directamente el campo Prioridad. Ahora, cuando configura el cálculo de prioridad para los tickets, el campo Prioridad está deshabilitado y sólo el sistema puede actualizarlo.

Para garantizar la conformidad con ITIL, ya no estará disponible el campo Severidad de las páginas Detalles de incidente y problema y Lista de incidentes y problemas. Por la misma razón, el campo Prioridad de incidente, que está disponible cuando se guarda un incidente, ya no lo está con la configuración predeterminada. Sin embargo, el código desactivado y los campos ocultos todavía están presentes. Además, puede cambiar las páginas de lista y de detalles de incidentes y solicitudes para utilizar el campo Urgencia en lugar del campo Prioridad para usuarios con categoría de empleado.

Códigos de síntoma

Los códigos de síntoma representan un síntoma general único para un incidente informado por un usuario. Cuando un usuario informa un incidente, puede especificar un código de síntoma en el ticket para ayudar a clasificar y realizar un seguimiento del incidente. Por ejemplo, utilice el código de síntoma Respuesta Lenta en un ticket para una aplicación que no se ejecuta tan rápido como el usuario espera.

Puede realizar las siguientes acciones para códigos de síntoma:

- Utilizar o editar códigos de síntoma predefinidos, o crear códigos de síntoma. Por ejemplo, puede crear un código No se puede activar dispositivo para utilizar en los incidentes relacionados con la activación de dispositivos inalámbricos.
- Mostrar una lista de códigos de síntomas y realizar búsquedas de incidentes por código de síntoma. Por ejemplo, buscar todos los incidentes que tienen el código de síntoma La aplicación no responde y, a continuación, ver cada incidente para obtener información que ayude a resolverlo.

Nota: Para obtener más información sobre los códigos de síntomas, consulte la *Guía de administración* y la *Ayuda en línea*.

Límites del panel de resultados

Los límites del panel de resultados le permiten controlar el número de nodos del árbol y carpetas que aparecen en el panel de resultados. Al limitar el número de nodos y carpetas, puede simplificar el entorno de trabajo.

Mejoras de autoservicio

La interfaz Autoservicio de empleados de CA Service Desk Manager se mejora de las siguientes maneras:

- En los formularios de detalles de incidentes y solicitudes se pueden incluir botones para representar cualquier *transición de estado* (see page 43) para el autoservicio. Los botones de transición de estado para workflows de procesos de incidentes y solicitudes aparecen en la interfaz del empleado cuando las transiciones de estado están vinculadas a *tipos de transición* activos. Los tipos de transición definen el texto de botón y controlan el comportamiento del formulario de detalles del ticket. Cuando se definen botones, los botones heredados Cerrar incidente (o solicitud) y Volver a abrir incidente (o solicitud) no se muestran en los formularios de detalles del ticket. En cambio, el empleado sólo puede cambiar el estado del incidente o solicitud mediante los botones de transición de estado configurados por el administrador.

- Puede utilizar la opción Autoservicio incluido para definir las áreas de solicitud/incidente/problema, categorías de incidencia y categorías de cambio que se van a incluir en los tickets para el autoservicio. También puede definir símbolos de autoservicio diferentes de los símbolos que ve el analista. Cuando se guarda el ticket, aparece el símbolo de autoservicio en el área de solicitud/incidente/problema o en el campo categoría de incidencia/cambio. Si el ticket aparece en la interfaz de analista, aparece el símbolo normal para el área.
- Cuando CA Service Desk Manager y CA Service Management se integran en el mismo entorno de producción, la página Autoservicio de empleados de CA Service Desk Manager puede ofrecer una página de entrada común para los servicios de CA Service Desk Manager y CA Service Catalog.

Nota: Para obtener más información sobre cómo configurar este punto único de entrada, consulte la *Guía de implementación*.

Tipos de tratamientos especiales

Los tipos de tratamientos especiales le permiten identificar los contactos (usuarios finales afectados) que requieren algún tipo de atención especial. Cuando asigna uno o varios tipos de tratamientos especiales a un contacto, los tickets que especifican el contacto en el campo Usuario final afectado muestran un banner de alerta, un icono de alerta o ambos. CA Service Desk Manager proporciona tipos de tratamientos especiales y le permite crear tipos.

Algunos ejemplos de contactos que los tipos de tratamientos especiales pueden identificar son los siguientes:

- Personas muy importantes (VIP), como ejecutivos
Los analistas pueden examinar la carpeta VIP en el panel de resultados para identificar los tickets que especifican un VIP como el usuario final afectado.
- Clientes que tienen la renovación del soporte en proceso
- Clientes con discapacidades que requieren equipamiento o tratamiento especial
- Visitantes
- Contactos sospechosos de hacer mal uso o abusar de los recursos del sistema

Puede utilizar campos de ticket y tipos de tratamientos especiales para hacer un seguimiento de los tickets, así como para distinguir entre dos tipos de contactos relacionados pero posiblemente distintos. Por ejemplo, un VIP (usuario final afectado) tiene un asistente (solicitante) que actúa en representación del VIP. Cuando el usuario final afectado es un contacto asignado a un tipo de tratamiento especial VIP, un analista puede dar prioridad a los tickets con más precisión.

Nota: Para obtener más información sobre los tipos de tratamientos especiales, consulte la *Guía de administración* y la *Ayuda en línea*.

Controles de atributo dependiente y transiciones de estado

Los siguientes controles configurables permiten restringir los flujos de estado de tickets para órdenes de cambio, incidencias, incidentes/problemas/solicitudes y determinar los campos que se muestran o que son necesarios para cada estado de ticket:

Transiciones

Controlan el modo en que los usuarios seleccionan los estados disponibles en el incidente/problema/solicitud, la incidencia o el formulario de orden de cambio. Por ejemplo, un problema está en un estado de abierto y el flujo de transición solamente admite que el analista actualice el estado a Cerrado. En este ejemplo, el analista no tiene ninguna otra opción de estado, lo cual refuerza el proceso de gestión de problemas.

Las transiciones permiten definir un subconjunto de la lista completa de estados y especificar el nuevo (o siguiente) estado predeterminado de un ticket en función del estado actual. Puede definir transiciones de estado exclusivas para cada tipo de ticket. Considere la posibilidad de usar transiciones cuando desee restringir flujos de trabajo para sus usuarios finales.

Controles de atributo dependiente

Controla el modo en que se designan los atributos como necesarios (se deben proporcionar) o bloqueados (no se pueden actualizar) según el estado del ticket. Por ejemplo, el gestor de cambios puede impedir que un analista edite el atributo Resumen después de la aprobación de una orden de cambio. Considere la posibilidad de usar controles de atributo cuando desee restringir ciertos atributos en función del estado.

Tiempos de respuesta y resolución de objetivos

Se pueden configurar los objetivos del servicio para incidentes, problemas, órdenes de cambio e incidencias para mejorar la resolución de objetivos del servicio y el tiempo de respuesta. Los objetivos del servicio muestran la fecha prevista, fecha real, tiempo restante y coste del incumplimiento de cada ticket. Es posible ordenar la cola de tickets según el objetivo del servicio o del incumplimiento previsto para priorizar el trabajo.

Términos de uso

Una declaración de *términos de uso* presenta al usuario final una declaración de página inicial cuando éste inicia sesión en CA Service Desk Manager. La declaración le recuerda al usuario sobre el uso apropiado del producto. El usuario debe aceptar los términos antes de que pueda proceder a iniciar sesión en CA Service Desk Manager. Las entradas se escriben en el registro estándar y en el registro de eventos del usuario después del intento de inicio de sesión.

Puede ejecutar las siguientes acciones de términos de uso:

- Crear, actualizar y suprimir una declaración de términos de uso.
- Asociar una declaración de términos de uso con un cliente.

Nota: Debe habilitar la opción multiciente y configurar uno o más clientes para poder asociar una declaración de términos de uso con un cliente.

- Exigir al usuario final que acepte la declaración cada vez que inicie sesión.
- Permitir que el usuario final omita la declaración inicial al presentar una declaración de términos de uso en blanco.

Nota: Para obtener más información sobre los términos de uso, consulte la *Guía de Administración* y la *Ayuda en línea*.

Automatización de soporte

CA Service Desk Manager r12.5 ofrece nuevas funciones para la automatización de soporte. Automatización de soporte reduce los costes operativos, mejora la satisfacción del cliente y reduce el tiempo de inactividad. Automatizar el soporte permite prevenir, detectar y reparar los problemas de los equipos antes de que provoquen una interrupción importante en las operaciones de la siguiente manera:

- Reduce los costes de Service Desk al usuario mediante la prevención de problemas.
- Reduce el tiempo necesario para resolver los incidentes de soporte mediante la desviación de problemas y la automatización de resoluciones.
- Proporciona herramientas para desarrollar tareas automatizadas y entregarlas a través de los distintos canales de soporte.
- Se integra eficazmente con las tecnologías existentes de Service Desk al usuario, está basada en estándares y es escalable.
- Optimiza el tiempo de contacto del analista al facilitar un canal rentable de soporte en vivo y automatiza la detección, el diagnóstico y la reparación en el proceso del soporte en vivo.
- Permite que los clientes aprovechen la resolución de problemas.
- Permite que varios clientes independientes compartan una única implementación.

Más información:

[Cambios de funcionalidades](#) (en la página 19)

Licencias de Automatización de soporte

El servidor de Automatización de soporte utiliza licencias de CA Service Desk Manager.

Informes predefinidos de Automatización de soporte

CA Business Intelligence instala un conjunto de informes de Automatización de soporte predefinidos. Los objetos de informes para Automatización de soporte se incluyen en el universo de CA Service Desk Manager proporcionado durante la instalación de CA Business Intelligence. Automatización de soporte captura información estadística detallada para utilizar en los informes durante todas las sesiones de asistencia. Puede filtrar y clasificar los datos para adaptarlos a los requisitos de la organización.

Los roles Administrador de Automatización de soporte y Analista de Automatización de soporte pueden utilizar los informes predefinidos de Automatización de soporte que aparecen en BusinessObjects InfoView.

Nota: Para obtener más información sobre BusinessObjects InfoView, consulte la *Guía de administración*.

Mejoras a las notificaciones de Automatización de soporte

Se han mejorado las notificaciones de Automatización de soporte de las siguientes maneras:

- Los datos de notificación de Automatización de soporte utilizan el motor de notificaciones de CA Service Desk Manager r12.5.

Nota: Si está actualizando CA Support Automation r6.0 SR1, los datos de notificación no se migrarán. Los administradores deben definir los contactos específicos para cada regla de notificación de Automatización de soporte.

- En versiones anteriores de Automatización de soporte, los analistas se registraban para obtener las notificaciones de entradas en cola, por ejemplo el momento en que un usuario se unía a una sesión y cuando la sesión se transfería a una cola. En r12.5, los administradores de CA Service Desk Manager definen la configuración de las notificaciones.
- Los administradores pueden utilizar objetos de actividad de notificación de sesión de ayuda, reglas de notificación, eventos, macros y plantillas de mensajes predeterminados.
- Los administradores que integran la funcionalidad de Automatización de soporte con un sistema externo como Star deben establecer la dirección de correo electrónico para el contacto System_SA_User, y agregar este contacto a la regla *Notificación de fin de sesión*.

Asistencia en vivo

Los analistas proporcionan asistencia al usuario final con el uso de herramientas que mejoran la interacción remota entre analistas y usuarios finales. Los analistas pueden utilizar respuestas predefinidas para acelerar la comunicación con el usuario final. Los analistas reúnen información detallada sobre un equipo del usuario final y proporcionan asistencia.

Importante: los analistas de Automatización de soporte *deben* considerar las restricciones para la partición de datos de contacto del usuario final, al invitar a usuarios finales a sesiones de asistencia iniciadas de tickets. CA Service Desk Manager permite a los analistas crear incidentes/órdenes de cambio/problemas y configurar un contacto de rol de cliente como el usuario final afectado. De forma predeterminada, la partición de datos de cliente le permite al rol de Cliente crear y ver solamente tipos de ticket de incidencia, pero no incidentes/órdenes de cambio/problemas. Si un analista invita a un cliente de cualquiera de estos tipos de ticket, el usuario final no podrá unirse a la sesión de asistencia de Automatización de soporte iniciada.

Los analistas proporcionan asistencia en vivo utilizando las siguientes interfaces de automatización de soporte:

- **Interfaz del analista:** El analista puede interactuar con los usuarios finales y proporcionar soporte durante las sesiones de asistencia.
- **Cliente de usuario final:** El usuario final puede conversar con el analista, mientras el analista proporciona soporte a su equipo.
- **Administrador:** El administrador utiliza esta interfaz para configurar la automatización de soporte y ver los informes.

Interfaz del analista de automatización de soporte

La *Interfaz del analista de automatización de soporte* permite a los analistas proporcionar asistencia en vivo a los usuarios finales en un entorno de soporte. Los usuarios finales solicitan asistencia en vivo a través de los tickets de CA Service Desk Manager, como por ejemplo los incidentes, y los analistas entablan sesiones de asistencia.

Nota: Si los analistas experimentan problemas de conexión, los administradores pueden definir manualmente la configuración de la conexión en un explorador o en el panel de control de Java. Para obtener más información sobre la configuración de los parámetros de conexión, consulte la *Guía de administración*.

Los analistas controlan las colas y administran las sesiones de asistencia para solucionar los problemas de los equipos de los usuarios finales en su entorno de soporte. Los analistas pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- Sesiones de chat en vivo de host
- Ver y modificar archivos y directorios de usuarios finales
- Transferir archivos y carpetas con el equipo del usuario final
- Ver y modificar el registro del usuario final
- Capturar pantallas del equipo del usuario final
- Controlar remotamente el equipo del usuario final para iniciar un programa
- Reiniciar o apagar el equipo del usuario final
- Ejecutar tareas automatizadas

Administración Web de Automatización de soporte

El rol Administrador tiene acceso total a todas las funciones del producto. Este rol normalmente se utiliza para configurar todos los usuarios y los roles. El rol Administrador también se puede utilizar para un entorno de producto en el que una sola persona realiza todas las tareas de administración.

Mediante las páginas de Administrador en CA Service Desk Manager, se puede definir el modo en que Automatización de soporte actúa dentro del entorno de servicio. El nodo de Automatización de soporte se agrega bajo el árbol principal de administración.

Tareas automatizadas

Puede crear tareas automatizadas que los analistas utilizan para brindar soporte para los usuarios finales. Seleccione el cliente adecuado al crear las clasificaciones. Los administradores y los analistas con los permisos adecuados pueden crear y cargar scripts en el servidor mediante el editor de tareas automatizadas. También pueden cargar scripts públicos o específicos del cliente, según los permisos que posean. Los usuarios finales pueden iniciar tareas automatizadas a través de documentos de conocimiento, o bien los analistas pueden ejecutar dichas tareas automatizadas en las sesiones de asistencia.

Importante: El Editor de tareas automatizadas no está localizado.

Las tareas automatizadas proporcionan a los analistas información detallada sobre el equipo de un usuario final. Las tareas automatizadas de autoservicio pueden interactuar con el usuario y procesar su información. Estas tareas proporcionan cambios en el sistema de archivos, el registro, descargan software de instalación, etc.

Arreglos publicados

Consulte en <http://support.ca.com> las soluciones que ofrece el Soporte técnico para todas las correcciones publicadas de CA Service Desk Manager r12.5.

Correcciones

CA Service Desk Manager r12.5 incluye las siguientes correcciones para el *servidor* de CA Service Desk Manager:

Número de problema	Resumen
479	RESULTADO AMBIGUO DEL PERFIL RÁPIDO
480	ERROR AL MOVER EL RATÓN SOBRE LA PREFERENCIA
486	LA LISTA DE GRUPOS CONTIENE COMAS
488	SE SOBREScribe LA DURACIÓN REAL DE LA TAREA DE WORKFLOW
490	LOS EVENTOS DE TIPO DE SERVICIO NO SE RETRASAN
499	LA FICHA INFORME MUESTRA UN ERROR SI SE UTILIZA UN MOTOR WEB DIFERENTES PARA EL INICIO DE SESIÓN
506	EL TIPO DE ACCESO SE ESTABLECE EN CERO CON PDM_LDAP_SYNC
507	SE AGREGARON COMAS AL NOMBRE DE GRUPO
508	ERROR DE SCRIPT DESPUÉS DE PUBLICAR EL ARCHIVO DE JAVASCRIPT
509	RESOLUTION_TEXT DEL MÉTODO DE SERVICIOS WEBS GETDOCUMENTBYIDS
511	ERROR AL COPIAR EL ROL EN SERVIDOR SECUNDARIO
519	CONSULTA SQL ERRÓNEA EN SUBFÁBRICA
521	EL PERFIL RÁPIDO NO RELLENA LOS VALORES CUANDO SE ESPECIFICA EVITAR LOS CUADROS EMERGENTES
522	LOS INFORMES PUEDEN SER ERRÓNEOS CUANDO SE UTILIZAN CARACTERES ESPECIALES EN EL INICIO DE SESIÓN
526	NO ES POSIBLE ANULAR LA PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO DE CONOCIMIENTO CON LOS SERVICIOS WEB
528	CORREO ELECTRÓNICO NO ENVIADO DESDE EL DOCUMENTO DE CONOCIMIENTO SI EL CONTACTO TIENE ESPACIOS
532	EL VÍNCULO DE ENCUESTA RECIBIDO POR UN CONTACTO DEL GRUPO PRODUCE UN ERROR

Número de problema	Resumen
538	ERROR AL PUBLICAR EL DOCUMENTO REPROCESADO
539	NO SE ACTUALIZÓ EL CAMPO DE ASIGNATARIO DESPUÉS DE LA ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA
540	ERRORES EN REVISIÓN ORTOGRÁFICA PARA PALABRAS CON MÁS DE 80 CARACTERES
541	EL PROCESO PDM_MAIL_NXD PUEDE DEJAR DE ENVIAR NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO
552	LAS MACROS DE NOTIFICACIÓN MÚLTIPLE NO MIGRAN CORRECTAMENTE
553	FALTA UNA OPCIÓN SQL AL INSTALAR LOS COMPONENTES REMOTOS
554	INFORMACIÓN DE CONTACTO DE EDIRECTORY INCORRECTA
555	EL REGISTRO PUEDE MOSTRAR LAS CREDENCIALES DE INICIO DE SESIÓN
557	ARCHIVOS EN COLA PARA PDM_TEXT_API
558	INCIDENCIA DE TECLA DE ACCESO RÁPIDO CON PALABRA CLAVE EN ALEMÁN EN FIREFOX
559	ERROR MOSTRADO AL COPIAR REGLAS DE VALIDACIÓN DE PROPIEDAD
561	DOMSRVR SE BLOQUEA AL GUARDAR UNA CLÁUSULA WHERE DE UNA CONSULTA ALMACENADA
562	NOMBRE DE FÁBRICA PARA MOSTRAR NOMBRE
564	ERROR EN FUNCIÓN DE COPIA DE INCIDENCIA
567	EL CAMBIO DEL TIPO DE ACCESO PROVOCA UN BLOQUEO DE DOMSRVR EN FORMA INTERMITENTE
568	PDM_TRACE EN DOMSRVR PUEDE PROVOCAR SU FINALIZACIÓN
569	OPCIÓN ADD_KNOW_LIST NO FUNCIONAL PARA INCIDENCIAS
570	ERROR AL VISUALIZAR LA RELACIÓN ENTRE ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN
571	EL MOTOR WEB PUEDE TERMINAR ANORMALMENTE EN FORMA INTERMITENTE
572	ERROR DE PDM_RPC DURANTE LA LLAMADA A WSDL EXTERNO
573	SOPORTE DE BPMMESSAGE DE JAVA
574	ERRORES DE SCRIPT AL HACER CLIC EN EL BOTÓN VER PROGRAMACIÓN
575	LISTAR TODO EN ADJUNTOS PRODUCE UN ERROR DE SCRIPT

Número de problema	Resumen
576	NOMBRE DE FÁBRICA PARA MOSTRAR NOMBRE
577	EL CLIC CON BOTÓN IZQUIERDO NO FUNCIONA DESPUÉS DE UTILIZAR EL TECLADO
581	NO SE PUEDE ESCRIBIR EL SIGNO @ EN EL CAMPO DE DESCRIPCIÓN
582	LAS FECHAS EN LAS VENTANAS PARA EL CAMBIO SE MUESTRAN INCORRECTAMENTE CON DD/MM/YYYY
583	BOPLGIN SE PUEDE BLOQUEAR CUANDO SE HA CONFIGURADO CON EEM CON LDAP
587	AL COLOCAR EL PUNTERO DEL RATÓN SOBRE EL FORMATO DE FECHA DE PROGRAMACIÓN, ÉSTE NO CAMBIA
589	CRECIMIENTO DE MEMORIA DE DOMSRVR DURANTE EL PROCESO DE ARCHIVADO O BORRADO DEFINITIVO
590	LOS INFORMES DUPLICADOS EN LA LISTA SE REFLEJAN EN BOXI
591	SALTOS DE LÍNEA DE DESCRIPCIÓN DE TAREA
592	NO SE GUARDA LA CATEGORÍA RELLENADA AUTOMÁTICAMENTE
593	"EDITAR EN LISTA" IGNORA LAS PARTICIONES DE DATOS.
596	EL VALOR DE DATOS ADJUNTOS DE LA URL EN LA FICHA ADJUNTOS DE INCIDENTES ESTÁ CORRUPTO
597	EL ERROR DE LIMITACIÓN DEL TAMAÑO DE TEXTO APARECE DOS VECES
599	"TIPO DE SERVICIO" NO SE RELLENA PARA LA PRIORIDAD PREDETERMINADA
600	ORA: 1795 ERROR AL ABRIR EL ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN
602	LA SINCRONIZACIÓN LDAP SOBREScribe EL CLIENTE
604	ERROR DE PDM_REPLACE EN SUSE LINUX
605	SE MUESTRAN USUARIOS INACTIVOS EN EL ASIGNATARIO DEL TICKET
607	NO SE PUEDE BUSCAR EL DOCUMENTO DE CONOCIMIENTO DESPUÉS DEL INICIO
608	LA NOTIFICACIÓN MANUAL CON % CREA CARACTERES CORRUPTOS
610	LA UTILIDAD PDM_KIT SE BLOQUEA AL ENCONTRAR UN CARÁCTER DE NUEVA LÍNEA
612	SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN PDM_UCONV RELACIONADO CON EL ARCHIVO MSVCR71D.DLL QUE FALTA
614	VALOR DE PROPIEDAD NO COPIADO AL COPIAR LA REGLA DE

Número de problema	Resumen
	VALIDACIÓN
615	NO SE PUEDE CERRAR LAS ÓRDENES DE CAMBIO O UTILIZAR LA FICHA WORKFLOW
616	MENSAJE EMERGENTE DE ERROR DEL HISTORIAL DE NOTIFICACIÓN DEL TICKET
617	ACCESO INADECUADO A LOS ARCHIVOS ADJUNTOS
618	FALTAN ELEMENTOS DE MENÚ EN EL MENÚ ACTIVIDADES
621	PÉRDIDA DEL ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN AL COPIAR UNA ORDEN DE CAMBIO EXISTENTE
622	PÉRDIDA DE DATOS AL GUARDAR EL TICKET CON DATOS NO VÁLIDOS
625	FALTAN BOTONES PARA ACTUALIZAR LOS GRUPOS Y EL ENTORNO
629	INICIO DE SESIÓN LDAP NO DISPONIBLE CUANDO EL MULTICLIENTE SE DEFINE PARA CONFIGURAR
631	EL CORREO ELECTRÓNICO NO SE ENVÍA DESDE EL DOCUMENTO DE CONOCIMIENTO CUANDO EL APELLIDO ES EL MISMO
632	EL CAMPO DE CATEGORÍA NO SE RELLENA AUTOMÁTICAMENTE
634	LA LLAMADA AL SERVICIO WEB FINDCONTACTS() AUMENTA LA MEMORIA DE DOMSRVR
635	PROBLEMA DE VULNERABILIDAD DE SEGURIDAD EN EL SERVIDOR TOMCAT
636	CÓDIGOS AHD EN EL MENSAJE DE NOTIFICACIÓN
637	EL CORREO ELECTRÓNICO DE EMPLEADO NO CREA UNA SOLICITUD EN LA CONFIGURACIÓN DE MULTICLIENTE
640	INTEGRATION de SAP
641	LOS BOTONES DE OPCIÓN DE CLASIFICACIÓN Y COMENTARIO ESTÁN DESHABILITADOS
642	EL MOTOR WEB FINALIZA O SE BLOQUEA INTERMITENTEMENTE
643	CARACTERES CORRUPTOS EN NOTIFICACIONES DE ARCHIVO POR LOTES
645	TABLA INCORRECTA INSERTADA EN KT
646	EL TIPO DE ACCESO DEL MIEMBRO DE LDAP NO ESTÁ ACTUALIZADO
648	LOS CARACTERES COREANOS DE DOBLE BYTE ESTÁN CORRUPTOS EN LOS REGISTROS DE ACTIVIDAD
650	NO SE PUEDE COMBINAR EL CONTACTO DE LDAP PARA EL ROL DE ANALISTA DE NIVEL 2

Número de problema	Resumen
651	FALTA EL ASIGNATARIO DE LA PLANTILLA DE INCIDENTE RÁPIDO
652	APÓSTROFO EN LOS ERRORES DE REGISTROS DE ENTRADA DE PDM_TEXT_CMD
653	ERROR DEL SCRIPT DE CATEGORÍA DE CONOCIMIENTO EN LA INTERFAZ DE EMP
656	PDM_WEBCAHCE -H PRODUCE ERRORES AL TRAER LA INFORMACIÓN DE AYUDA
657	SE APLICA UN FORMATO INCORRECTO EN LOS INFORMES DE DETALLES
658	EL CIERRE DEL TICKET PRINCIPAL CIERRA LOS TICKETS SECUNDARIOS
659	LA LISTA DE BÚSQUEDA MUESTRA REGISTROS INACTIVOS
661	MENSAJE DE ERROR DE PDM_DEREF SI NO SE ESPECIFICAN PARÁMETROS
664	LAS LLAMADAS DE SERVICIO WEB PRODUCEN ERRORES CON LA EXCEPCIÓN SOAP 1005
665	LA FICHA INFORME MUESTRA EL MISMO INFORME EN FIREFOX 3.X
667	EL VALOR DE PRIORIDAD SE MUESTRA COMO "D" CON LA NOTIFICACIÓN
668	FALTAN BOTONES DEL FORMULARIO DE ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN
670	FALTA OUTER JOIN EN LOS INFORMES QUE IMPLICAN LA TABLA USP_CONTACT
671	EL CORREO ELECTRÓNICO NO SE ENVÍA CORRECTAMENTE CON LA DIRECCIÓN DEL REMITENTE
672	EL RECUENTO DEL PANEL DE RESULTADOS SE MUESTRA INCORRECTAMENTE PARA UN CONTACTO DE UN NUEVO ROL
676	EL MOTOR WEB FINALIZA EN FORMA INTERMITENTE
677	SPEL_SRVR FINALIZA EN FORMA INTERMITENTE
678	EL CONTENIDO DEL INFORME DETALLADO NO SE AJUSTA ADECUADAMENTE
680	LOS RESULTADOS NO SE MUESTRAN ADECUADAMENTE EN LA CONSULTA ALMACENADA
691	LA CREACIÓN DEL ARCHIVO ADJUNTO BLOQUEA TOMCAT
693	EL TEXTO LOCALIZADO EN EL CATÁLOGO DE MENSAJES ESTÁ

Número de problema	Resumen
	CORRUPTO
694	LOS CARACTERES COREANOS DE DOBLE BYTE ESTÁN CORRUPTOS EN KD
696	LOS PROCESOS DEL CENTRO DE SERVICIO PUEDEN TERMINAR EN FORMA INTERMITENTE
701	SITEMODS.JS SE DESCARGA DOS VECES EN SCRATPAD.HTML
716	BOPLGIN SE BLOQUEA O FINALIZA
718	EL ANIMADOR NO PUEDE ACTIVAR EL EVENTO, TICKET BLOQUEADO

CA Service Desk Manager r12.5 incluye las siguientes correcciones para *Web Screen Painter* (WSP) de CA Service Desk Manager:

Número de problema	Resumen
33	VISUALIZACIÓN INCORRECTA DE VALORES CON PARÉNTESIS ANGULARES EN WSP

Capítulo 3: Documentación

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Cómo ver la biblioteca de CA](#) (en la página 55)

[Funciones recientemente documentadas](#) (en la página 56)

[Cambios de la documentación](#) (en la página 56)

Cómo ver la biblioteca de CA

La biblioteca de CA de CA Service Desk Manager proporciona un conjunto de documentación sobre el producto en formato HTML compatible con la Sección 508, así como una versión impresa de cada guía. La biblioteca de CA se instala automáticamente con el producto y puede tener acceso a ella si hace clic en el vínculo Biblioteca del producto.

Nota: También puede descargar y extraer la biblioteca de CA para el producto (un archivo ZIP) desde Soporte en línea de CA.

Para extraer el archivo ZIP y ver la biblioteca de CA

1. Utilice un producto para archivado como WinZip.
2. Extraiga el contenido en una carpeta local.
3. Haga doble clic en el archivo Bookshelf.hta de la carpeta Biblioteca.

Nota: Si se está viendo la biblioteca en la unidad de disco duro en un explorador de Internet distinto a Microsoft Internet Explorer, simplemente puede abrir el archivo Bookshelf.html.

Se abre la biblioteca de CA, y puede utilizarla para ver y buscar la documentación del producto.

Funciones recientemente documentadas

Además de la documentación para las nuevas funciones de r12.5, CA Service Desk Manager incluye contenido para funciones recientemente documentadas. Este contenido ayuda a implementar y utilizar las siguientes funciones que anteriormente estaban disponibles en support.ca.com:

- CA Service Desk Manager con la integración del Gestor de soluciones de SAP proporciona una fuente definitiva para todos los incidentes en la organización. Los incidentes de CA Service Desk Manager se replican automáticamente en el Gestor de soluciones de SAP.

En la *Guía de implementación* se explica cómo instalar la integración y se proporciona un escenario de ejemplo para ayudar a utilizar la integración.

- La definición de proceso de gestión de cambios gestiona órdenes de cambio estándar, normales o de emergencia. Como parte de CA Workflow, la definición de proceso de gestión de cambios gestiona todas las tareas de orden de cambio desde la petición de cambio inicial, hasta la revisión posterior a la implementación.

En la *Guía de administración* se explica cómo instalar y utilizar una definición de proceso de gestión de cambios.

En la *Guía de implementación* se proporciona un ejemplo de definición de proceso de gestión de cambios.

Cambios de la documentación

La documentación de CA Service Desk Manager se ha actualizado y reorganizado. Por ejemplo, en las versiones anteriores la información que ayuda a gestionar el conocimiento se documentaba en la *Guía de administración de herramientas de conocimiento*. En r12.5, el contenido se ha actualizado, reorganizado e incorporado en la *Guía de administración*.

Ahora, la documentación de CA Support Automation r6.0 SR1 y CA CMDB forman parte de la documentación de CA Service Desk Manager. Se ha actualizado y reorganizado el contenido. Por ejemplo, en CA Support Automation r6.0 SR1, la información que ayuda a los analistas a usar Live Automation se documentaba en la *Guía del técnico de Live Automation de CA Support Automation*. Para r12.5, el contenido se ha actualizado, reorganizado e incorporado en la *Guía de administración de CA Service Desk Manager* y la *Ayuda en línea*.

Nota: El contenido de la *Guía de referencia técnica de CA CMDB* no se ha trasladado a la *Guía de referencia técnica de CA Service Desk Manager*; la guía de CA CMDB sigue siendo una guía independiente.

La documentación incluye los siguientes cambios organizativos sustanciales:

Ubicación anterior	Nueva ubicación en CA Service Desk Manager
Guía de implementación de CA CMDB	Guía de implementación
Guía de administración de CA CMDB	Guía de administración
Notas de la versión de CA CMDB	Notas de la versión
Guía del administrador de Knowledge Tools	Guía de administración
Esquema de datos de CA Support Automation	Guía de referencia técnica
Guía de CA Support Automation para la creación de tareas automatizadas	Guía de administración Ayuda en línea
Guía de instalación de CA Support Automation con SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5 y Oracle 10G	Guía de implementación
Archivo Léame de CA Support Automation	Notas de la versión
Resumen de la versión de CA Support Automation	Notas de la versión
Ejemplos de implementaciones de CA Support Automation	Guía de implementación
Notas de la versión de CA Support Automation SP1	Notas de la versión
Guía de TConnect de CA Support Automation	Guía de administración Guía de implementación
Introducción técnica de CA Support Automation	Guía de administración Ayuda en línea
Guía técnica de CA Support Automation Live Automation	Guía de administración Ayuda en línea
Guía del usuario de CA Support Automation Live Automation Division Administrator	Guía de administración Ayuda en línea

Más información:

[Problemas de documentación](#) (en la página 146)

Guías interrumpidas

Las siguientes guías ya no se incluyen en el conjunto de documentación porque su contenido se reorganiza y mueve (see page 56) a las guías de CA Service Desk Manager r12.5:

- CA CMDB
 - Guía de administración
 - Guía de implementación
 - Notas de la versión
- Knowledge Tools
 - Guía de administración
- CA Support Automation
 - Esquema de datos
 - Guía para la creación de tareas automatizadas
 - Guía de Live Automation Division Administration
 - Integración de Live Automation con Unicenter Service Desk
 - Información general de seguridad de Live Automation
 - Guía técnica de Live Automation
 - Archivo Léame
 - Resumen de la versión
 - Ejemplos de implementaciones
 - Automatización de autorecuperación (Guía del usuario de Division Administrator)
 - Automatización de autoservicio (Guía del usuario de Division Administrator)
 - Notas de la versión de SP1
 - Guía de TConnect
 - Introducción técnica
 - Guía de instalación de CA Support Automation con SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5 y Oracle 10G

Capítulo 4: Información del sistema

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Sistemas operativos](#) (en la página 59)
[Cliente de Microsoft Windows](#) (en la página 64)
[Apple Mac OS Client](#) (en la página 65)
[Exploradores Web](#) (en la página 65)
[Servidores Web](#) (en la página 66)
[Requisitos de software del entorno de ejecución](#) (en la página 66)
[Sistemas de gestión de bases de datos](#) (en la página 67)
[Requisitos del sistema](#) (en la página 68)
[Requisitos de estación de trabajo de usuario final de Automatización de soporte](#) (en la página 69)
[Requisitos de la estación de trabajo del analista de Automatización de soporte](#) (en la página 70)
[Requisitos de los componentes de cliente de Automatización de soporte](#) (en la página 70)
[Requisitos de componentes del servidor de Automatización de soporte](#) (en la página 71)
[Requisitos de hardware para FAST ESP](#) (en la página 71)
[Requisitos del sistema de CA Business Intelligence](#) (en la página 72)
[Requisitos del sistema de CA IT PAM](#) (en la página 73)

Sistemas operativos

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con diferentes sistemas operativos. CA admite los sistemas operativos durante todo su ciclo de vida (según determina el fabricante) o hasta que CA anuncie que ya no es compatible.

Para CA Service Desk Manager r12.5, tenga en cuenta lo siguiente:

- La instalación de CA Business Intelligence se limita a los sistemas operativos de Windows. Sin embargo, puede integrar CA Business Intelligence con CA Service Desk Manager en todos los sistemas operativos compatibles.
- La instalación FAST ESP se limita a los sistemas operativos Windows y Linux. Sin embargo, puede integrar Gestión del conocimiento con FAST ESP en todos los sistemas operativos compatibles.

Nota: Para obtener más información sobre la integración de productos con CA Service Desk Manager y Gestión del conocimiento, consulte la *Guía de implementación*.

- CA Service Desk Manager requiere la creación del nombre de archivo 8.3.

Nota: Para obtener información detallada sobre la configuración de la creación de nombres de archivos y la entrada del registro disable8dot3, consulte la ayuda en línea y la documentación de compatibilidad del sistema operativo.

- CA EEM para Linux y UNIX debe instalarse desde la línea de comandos. Si intenta instalar CA EEM desde el soporte de instalación de CA Service Desk Manager, opción Instalaciones del producto, un mensaje le informará que debe utilizar la línea de comandos para realizar la instalación. La instalación desde la línea de comandos utiliza un script de shell de autoextracción que le guía a lo largo del proceso de instalación.

Nota: CA EEM se ejecuta como una aplicación de 32 bits en sistemas operativos de 64 bits.

Sistemas operativos IBM AIX

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con los siguientes sistemas operativos IBM AIX:

Versión	Versión interna	FAST ESP	CA Business Intelligence y Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.3	(64 bits)	No	No	Sí	Sí
6.1	(64 bits)	No	No	Sí	No

Para CA Service Desk Manager r12.5, tenga en cuenta lo siguiente:

- Antes de instalar CA Service Desk Manager 12.5 (o de migrar desde una versión anterior), debe instalarse y ejecutarse IBM XL C/C++ Runtime Environment versión 9.0.0.9 (o posterior) en los servidores IBM AIX.
- Puede integrar Gestión del conocimiento con FAST ESP aunque no se proporcione asistencia a la instalación de FAST ESP en IBM AIX.
- Puede integrar CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, que utiliza Business Objects Enterprise XI, aunque no se proporcione asistencia a la instalación de CA Business Intelligence en IBM AIX.
- La instalación del servidor CA Workflow 1.1.127 es compatible con IBM AIX; sin embargo, debe instalar el cliente IDE de CA Workflow en los sistemas operativos Windows y Linux.
- En IBM AIX, instale CA EEM siguiendo las instrucciones que se ofrecen al seleccionar CA EEM durante la instalación.

Nota: Para obtener más información sobre la integración de productos con CA Service Desk Manager, consulte la Guía de implementación.

Sistemas operativos de Microsoft Windows

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con los siguientes sistemas operativos de Microsoft Windows:

Versión	Versión interna	FAST ESP	CA Business Intelligence y Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2008	SP2 Standard Edition (32 bits y 64 bits)	No	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64 bits)	No	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32 bits y 64 bits)	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Server 2003	R2 SP2 Standard Edition (32 bits y 64 bits)	Sí	Sí	Sí	Sí

Para CA Service Desk Manager r12.5, tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede integrar Gestión del conocimiento con FAST ESP aunque no se proporcione asistencia FAST ESP en Windows 2008.
- La instalación de CA Business Intelligence se limita a plataformas de Windows solamente para CA Service Desk Manager r12.5. Sin embargo, puede integrar CA Business Intelligence con CA Service Desk Manager en todos los sistemas operativos compatibles.

Nota: Para obtener más información acerca de la integración de productos con CA Service Desk Manager, consulte la *Guía de implementación*.

Sistemas operativos de RedHat Enterprise Linux

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con los sistemas operativos de Redhat Enterprise Linux siguientes:

Versión	Versión interna	FAST ESP	CA Business Intelligence y Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.0	x86 (32 bits y 64 bits)	No	No	Sí	Sí
6.0	x86 (32 bits y 64 bits)	No	No	No	Sí

Para CA Service Desk Manager r12.5, tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede integrar Gestión del conocimiento con FAST ESP aunque no se proporcione asistencia a la instalación de FAST ESP en Redhat Linux 5.0 o 6.0.
- Puede integrar CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, que utiliza Business Objects Enterprise XI, aunque no se proporcione asistencia a la instalación de CA Business Intelligence en Redhat Linux.

Nota: Para obtener más información acerca de la integración de productos con CA Service Desk Manager, consulte la *Guía de implementación*.

Sistemas operativos de Sun Solaris

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con los sistemas operativos Sun Solaris siguientes:

Versión	Versión interna	FAST ESP	CA Business Intelligence y Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SPARC (64 bits)	No	No	Sí	Sí

Para CA Service Desk Manager r12.5, tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede integrar Gestión del conocimiento con FAST ESP aunque no se proporcione asistencia a la instalación de FAST ESP en Sun Solaris.
- Puede integrar CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, que utiliza Business Objects Enterprise XI, aunque no se proporcione asistencia a la instalación de CA Business Intelligence en Sun Solaris.
- Puede instalar CA EEM en Sun Solaris, si bien en Sun Solaris CA Service Desk Manager no puede utilizar la autenticación externa para CA EEM en Sun Solaris. La función de autenticación de CA EEM requiere que el sitio mueva el daemon boplgm a un sistema operativo Linux o Windows.
- La instalación del servidor de CA Workflow 1.1.127 es compatible con Sun Solaris; sin embargo, el cliente IDE de CA Workflow se debe instalar en los sistemas operativos Windows y Linux.

Nota: Para obtener más información acerca de la integración de productos con CA Service Desk Manager, consulte la *Guía de implementación*.

Sistemas operativos Novell SuSe Linux (SLES)

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con los siguientes sistemas operativos Novell SuSE Linux:

Versión	Versión interna	FAST ESP	CA Business Intelligence y Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP1 (32 bits y 64 bits)	Sí	No	Sí	Sí
11	(32 bits y 64 bits)	No	No	No	Sí

Para CA Service Desk Manager r12.5, tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede integrar Gestión del conocimiento con FAST ESP, aunque no se proporcione asistencia a la instalación de FAST ESP en SuSE Linux 10.0 y SuSE Linux 11.0.
- Puede integrar CA Service Desk Manager con CA Business Intelligence, que utiliza Business Objects Enterprise XI, aunque no se proporcione asistencia a la instalación de CA Business Intelligence en SuSE Linux.

Nota: Para obtener más información acerca de la integración de productos con CA Service Desk Manager, consulte la *Guía de implementación*.

Sistemas operativos VMware

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con los sistemas operativos VMware siguientes:

Versión	Versión interna	FAST ESP	CA Business Intelligence y Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
ESX Server	3.0 o superior	No	Sí	Sí	Sí

Importante: si desea configurar CA Service Desk Manager en Windows en un entorno de traducción de direcciones de red (NAT), modifique el archivo HOSTS local con el nombre de host y la dirección IP del servidor. Puede encontrar el archivo hosts en el directorio `\system32\drivers\etc\hosts\`.

Cliente de Microsoft Windows

Además de los sistemas operativos listados para la compatibilidad de servidor, el cliente Web de CA Service Desk Manager es compatible con los siguientes sistemas operativos de Microsoft Windows:

Versión	Versión/nivel
Windows XP	SP2
Windows Vista	Versión de GA

Nota: Microsoft ya no presta soporte técnico de Windows 2000.

Apple Mac OS Client

Además de los sistemas operativos listados para la compatibilidad de servidor, el cliente Web de CA Service Desk Manager es compatible con las siguientes versiones de Apple Mac OS X:

Versión	Versión/nivel
MAC OS	X (Mozilla Firefox y Apple Safari) Nota: Safari es compatible con la interfaz de cliente, empleado e invitado.

Exploradores Web

CA Service Desk Manager r12.5 admite diferentes exploradores Web. CA admite los exploradores Web durante todo su ciclo de vida (según determina el fabricante) o hasta que CA anuncie que ya no es compatible.

Nota: En exploradores anteriores, puede aparecer una ventana en blanco adicional al ver los adjuntos y hay que cerrar esa ventana manualmente.

El Visualizador de CA CMDB requiere un explorador compatible con Adobe Flash Player 9 o 10. Si utiliza el visualizador con el explorador Firefox, la tecla F11 está inactiva cuando cualquier objeto Flash está focalizado.

Explorador Web Mozilla Firefox

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con Mozilla Firefox en los siguientes sistemas operativos:

Sistemas operativos	Versión de Mozilla Firefox
Todos	3.0 al 3.5.5 Nota: En CA Business Intelligence, si planifica tener acceso a BusinessObjects InfoView con Firefox, revise el documento BusinessObjects Enterprise XI Release 2 Supported Platforms for Windows para su sistema operativo y el nivel de versión de Business Objects.

Explorador Web Microsoft Internet Explorer

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con Microsoft Internet Explorer en los siguientes sistemas operativos:

Sistemas operativos	Versión de Microsoft Internet Explorer
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 y 8

Explorador Web Apple Safari

CA Service Desk Manager r12.5 es compatible con Apple Safari en los siguientes sistemas operativos:

Sistemas operativos	Versión de Apple Safari
Microsoft Windows	3.x y 4 (interfaz de autoservicio)
Apple Mac OS X	3.x y 4 (interfaz de autoservicio)

Servidores Web

Las siguientes tablas listan todos los exploradores Web compatibles con CA Service Desk Manager r12.5. CA admite los exploradores Web durante todo su ciclo de vida (según determina el fabricante) o hasta que CA anuncie que ya no es compatible.

Entorno operativo	Versión
Internet Information Services (IIS)	6.0
Internet Information Services	7.0 (con el componente Compatibilidad con la metabase de IIS 7.0)
Apache Tomcat	5.5.25
Apache	2.0

Requisitos de software del entorno de ejecución

Los requisitos de software para el entorno de ejecución son los siguientes:

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

Sistemas de gestión de bases de datos

Las siguientes tablas muestran todos los sistemas de gestión de base de datos compatibles con CA Service Desk Manager r12.5.

Importante: Considere la siguiente información:

- Para las implementaciones de Oracle en UNIX/Linux, establezca las variables de entorno de Oracle (see page 77) antes de instalar o migrar CA Service Desk Manager.
- Para resolver algunas incidencias conocidas con Oracle 11g, se *debe* forzar la distinción entre mayúsculas y minúsculas mediante la configuración de la variable NX.env en NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0. Se recomienda que también se configure NX_DSSORT en BINARIO para hacer que domsrvr clasifique con distinción entre mayúsculas y minúsculas.

Nota: Oracle no admite índices que distinguen entre mayúsculas y minúsculas para el registro de activos, excepto en 11g R2.

Nota: Se puede configurar la variable NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE con Oracle 10g R2, 11g o 11g R2. Para obtener más información sobre los sistemas operativos admitidos, consulte la documentación de Oracle.

- El medio de instalación no contiene una versión integrada de Ingres para instalar. Esta base de datos ya no es compatible.

CA Service Desk Manager es compatible con Microsoft SQL Server en los siguientes sistemas operativos:

Sistema operativo	Versión de DBMS
Microsoft Windows (32 bits, 64 bits)	2005 SP2, 2008

CA Service Desk Manager es compatible con Oracle en los siguientes sistemas operativos:

Sistema operativo	Versión de DBMS
Todos (32 bits y 64 bits)	10g r2 y 11g
	Nota: Para un DBMS Oracle 10g, la versión de Oracle debe ser 10.2.0.4.

Requisitos del sistema

Para que el servidor de CA Service Desk Manager r12.5 se instale y ejecute correctamente, se deben cumplir los siguientes requisitos:

Hardware		Requisitos
CPU		Procesador único de 2 GHz como mínimo, preferible doble procesador de 2 GHz
RAM		2 GB como mínimo, preferible 4 GB
Espacio en disco		2 GB

Tamaño de la base de datos	Hardware	Requisitos
Pequeño: utilizado para instalar CA Service Desk Manager en un entorno de prueba.	CPU	Procesador único de 2 GHz como mínimo
	RAM	2 GB como mínimo
	Espacio en disco	4 GB como mínimo, que irá aumentando a medida que pase el tiempo para ajustarse al crecimiento de la base de datos
Medio: valor predeterminado de CA Service Desk Manager. Este valor es el que se recomienda para la mayoría de instalaciones de CA Service Desk Manager.	CPU	Doble procesador de 2 GHz
	RAM	2 GB como mínimo, preferible 4 GB
	Espacio en disco	4 GB como mínimo, que irá aumentando a medida que pase el tiempo para ajustarse al crecimiento de la base

Hardware		Requisitos
		de datos
Grande: utilizado para grandes instalaciones de CA Service Desk Manager.	CPU	Procesador Quad de 2 GHz
	RAM	4 GB como mínimo
	Espacio en disco	4 GB como mínimo, que irá aumentando a medida que pase el tiempo para ajustarse al crecimiento de la base de datos

Nota: Se necesitan al menos 2 GB de espacio para el directorio de archivos de datos del servidor de base de datos para poder instalar y ejecutar correctamente MDB. Para el cliente Java de CA Service Desk Manager, se recomienda un procesador único de 1 GHz o superior con al menos 1 GB de RAM.

Requisitos de estación de trabajo de usuario final de Automatización de soporte

Para que Automatización de soporte se ejecute correctamente, los siguientes requisitos se deben cumplir o superar en la estación de trabajo del usuario final:

- Pentium 133 PC
- 32 MB de RAM
- Resolución de pantalla mínima de 800 x 600
- Red compatible con TCP/IP
- Conexión de módem de 56 Kbps (se prefiere banda ancha)
- Conexión a Internet con la capacidad mínima para realizar conexiones salientes en el puerto 80

Requisitos de la estación de trabajo del analista de Automatización de soporte

Para que Automatización de soporte se ejecute correctamente, los siguientes requisitos se deben cumplir o superar en la estación de trabajo del analista:

- Pentium 200 PC
- 32 MB de RAM
- Resolución de pantalla mínima de 800 x 600
- Red compatible con TCP/IP
- Conexión a Internet con la capacidad mínima para realizar conexiones salientes en el puerto 80

Requisitos de los componentes de cliente de Automatización de soporte

Los siguientes componentes del sistema operativo son compatibles con el cliente en CA Service Desk Manager Automatización de soporte:

Componente	Automatización de soporte de CA Service Desk Manager
Sistemas operativos	Microsoft Windows XP
	Microsoft Windows Vista
	Microsoft Windows 2003
Exploradores del analista y el administrador	Microsoft Internet Explorer 7
	Nota: Microsoft Internet Explorer 7 sólo se es compatible con Windows XP y Windows Vista.
	Microsoft Internet Explorer 8
	Mozilla Firefox 3.0 a 3.5.5
Explorador del usuario final	Microsoft Internet Explorer 7
	Nota: Internet Explorer 7 sólo es compatible con Windows XP y Windows Vista.
	Konqueror (sólo para clientes de chat Web)
	Mozilla Firefox 3.0 a 3.5.5
	Apple Safari 3.0 a 4.0

Requisitos de componentes del servidor de Automatización de soporte

Los requisitos de sistema operativo, servidor web, servidor de aplicaciones, servidor de base de datos y componentes de la máquina virtual del servidor de Automatización de soporte son los mismos que los requisitos de CA Service Desk Manager.

Más información

[Sistemas operativos](#) (en la página 59)

[Sistemas operativos IBM AIX](#) (en la página 60)

[Sistemas operativos de Microsoft Windows](#) (en la página 61)

[Sistemas operativos de RedHat Enterprise Linux](#) (en la página 62)

[Sistemas operativos de Sun Solaris](#) (en la página 63)

[Sistemas operativos Novell SuSe Linux \(SLES\)](#) (en la página 63)

[Sistemas operativos VMware](#) (en la página 64)

[Servidores Web](#) (en la página 66)

[Sistemas de gestión de bases de datos](#) (en la página 67)

Requisitos de hardware para FAST ESP

La siguiente información lista los requisitos recomendados de hardware para el motor de búsqueda de FAST ESP:

Componente	Requisito
Servidor	Servidor dedicado e independiente en el que se instala el motor de búsqueda de FAST ESP.
RAM	■ 4 GB (equipo de desarrollo) ■ 8 GB (equipo de producción)
CPU	■ 2 (equipo de desarrollo) ■ 4 (equipo de producción)
Espacio en disco duro	■ 2,5 GB (equipo de desarrollo) ■ 2,5 GB, además de espacio en disco agregado para la base de conocimiento (equipo de producción)
Discos duros (equipo de producción)	■ SATA: RAID 4 de 7.2 K RPM (sistema pequeño) ■ SCSI: RAID 5 de 10 K RPM (sistema medio) ■ SCSI: RAID 10 de 15 K RPM (sistema grande)

Importante: Para obtener información completa sobre los requisitos previos de instalación de FAST ESP, como hardware compatible y procedimientos de configuración, consulte la *Guía de instalación de FAST ESP*, incluida en el soporte de instalación en la carpeta siguiente: \CA_tps.nt\FastESP\Doc\es-ES.

Requisitos del sistema de CA Business Intelligence

La siguiente información muestra los requisitos del sistema de CA Business Intelligence.

Nota: Para obtener una lista detallada de los requisitos de hardware y entornos compatibles, consulte los distintos documentos de las plataformas compatibles en el DVD de CA Business Intelligence. Estos documentos incluyen los requisitos específicos de la versión y el nivel de revisión para los servidores de aplicación web, exploradores Web y sistemas operativos.

Componente	Requisito
Servidor de aplicaciones Java	Si instala el servidor de aplicaciones Tomcat durante la instalación de CA Business Intelligence, <i>no</i> debe instalar un servidor de aplicaciones Java antes de instalar CA Business Intelligence.
RAM	■ 512 MB (mínimo) ■ 1 GB (recomendado)
Espacio en disco duro	■ 5 GB (mínimo) ■ 7 GB (recomendado)
Software de base de datos	El software de base de datos debe ser compatible con la base de datos de CMS y de Auditoria, a menos que instale MySQL durante la instalación de CA Business Intelligence. Nota: Para obtener una lista detallada de los entornos compatibles, consulte el archivo Platform.txt que se incluye con la distribución del producto. Además, recomendamos que lea las Notas de la versión, incluidas con la distribución del producto.
BusinessObjects Enterprise	BusinessObjects Enterprise necesita una base de datos para almacenar la información sobre el sistema y los usuarios. Nota: Para obtener información detallada sobre los requisitos de la base de datos, consulte la <i>Guía de implementación de CA Business Intelligence</i>.
VMWare	Verifique que el nombre de equipo no incluya ninguno de los caracteres siguientes: ■ guión bajo ■ punto

Componente	Requisito
	■ barra inclinada

Nota: El medio de instalación incluye la *Guía de implementación de CA Business Intelligence*, que proporciona información adicional sobre los requisitos del sistema. Antes de ejecutar el instalador de CA Business Intelligence, revise cuidadosamente los requisitos específicos del sistema operativo para garantizar una instalación satisfactoria de CA Business Intelligence.

Requisitos del sistema de CA IT PAM

La siguiente información muestra los requisitos del sistema para integrar CA IT PAM con CA Service Desk Manager:

- Software de CA IT PAM r2.2. Como mejor práctica, se recomienda instalar CA IT PAM y CA Service Desk Manager en servidores separados.
- Red compatible con TCP/IP
- Servidor de autenticación de CA EEM r8.4 para multicliente. CA EEM es opcional para instalaciones sin multicliente.

Nota: Para conocer requisitos de CA IT PAM y CA EEM adicionales, consulte la documentación de CA IT PAM y CA EEM.

Capítulo 5: Consideraciones de implementación

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Búsqueda de información de actualización y cambios de esquema](#) (en la página 75)

[Consulte la matriz de compatibilidad de productos](#) (en la página 76)

[Búsqueda de entornos operativos compatibles con ADT](#) (en la página 76)

[Instalación de CA EEM sin especificar una variable Java Home](#) (en la página 77)

[Variables del entorno Oracle](#) (en la página 77)

[Compatibilidad con ventanas para el cambio en un calendario de cambios personalizado](#) (en la página 78)

[Actualización de la comunicación con el servidor secundario para CA Workflow](#) (en la página 79)

[Compatibilidad de CA IT PAM y CA Service Management con clientes](#) (en la página 79)

[Integración de CA Service Desk Manager y CA APM](#) (en la página 80)

[Cómo preservar los activos de CA APM como activos solamente](#) (en la página 80)

[Integración de CA Wily y CA CMDB](#) (en la página 81)

[Integración de CA CMDB y CA Cohesion](#) (en la página 81)

[Mensajes de registro de CA IT PAM Orchestrator](#) (en la página 81)

[Compatibilidad con FAST](#) (en la página 82)

Búsqueda de información de actualización y cambios de esquema

El sitio Web de información de actualizaciones de CA Service Desk Manager r12.5 ofrece la información necesaria para actualizar y ver los cambios de esquema de la base de datos.

Procedimiento para buscar información de actualización y cambios de esquema

1. Abra un explorador y vaya a <http://support.ca.com>.

Aparecerá la página de Soporte en línea de CA.

2. Inicie una sesión en Soporte en línea de CA.

3. Seleccione CA Service Desk Manager en la lista desplegable Soporte por producto de la página Seleccionar un producto.

Aparecerá la página CA Service Desk Manager.

4. Haga clic en ¡Visite la página de actualización de CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12.5! del panel Product News.
Aparece la página Información de actualización de CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12.5.
5. Haga clic en un vínculo que corresponda a la información que desea ver.

Consulte la matriz de compatibilidad de productos

La matriz de compatibilidad de productos proporciona una lista de todos los entornos operativos compatibles.

Para ver la matriz de compatibilidad de productos

1. Abra un explorador y vaya a <http://support.ca.com>.
Aparecerá la página de Soporte en línea de CA.
2. Inicie una sesión en Soporte en línea de CA.
3. Seleccione CA Service Desk Manager en la lista desplegable Soporte por producto de la página Seleccionar un producto.
Aparecerá la página CA Service Desk Manager.
4. Desplácese a la sección de compatibilidad. Complete la información del producto, versión y sistema operativo y haga clic en Ir.
Aparece la página Matriz de compatibilidad.

Búsqueda de entornos operativos compatibles con ADT

Aunque ADT es compatible con la mayoría de las plataformas, puede descargar una matriz de compatibilidad para obtener una lista de todos los entornos operativos compatibles.

Nota: ADT no es compatible con Microsoft Windows Vista o Microsoft Windows 2008.

Procedimiento para buscar entornos operativos compatibles con ADT

1. Abra un explorador y vaya a <http://support.ca.com>.
Aparecerá la página de Soporte en línea de CA.
2. Inicie una sesión en Soporte en línea de CA.
3. Seleccione Advantage Data Transformer en la lista desplegable Soporte por producto de la página Seleccionar un producto.
Aparecerá la página ADT.

4. Desplácese a la sección Estado del producto, y haga clic en el vínculo Advantage Data Transformer.
Aparece la página Matriz de compatibilidad.
5. Haga clic en el vínculo Advantage Data Transformer r2.2.
Aparece la matriz de Advantage Data Transformer r2.2.

Instalación de CA EEM sin especificar una variable Java_Home

Puede instalar CA EEM r8.4 sin especificar una variable Java_Home.

Para instalar CA EEM sin Java en Windows, sáltese la instalación de Java cuando la opción aparece durante la instalación de CA EEM.

Para instalar CA EEM sin Java en UNIX y Linux, proporcione un modificador con el archivo ejecutable de instalación, de la siguiente manera:

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

Variables del entorno Oracle

Establezca las variables de entorno de Oracle antes de instalar o migrar CA Service Desk Manager de la siguiente manera:

- Verifique que la variable ORACLE_HOME esté configurada correctamente.
- Incluya las bibliotecas de Oracle de 32 bits, normalmente en \$ORACLE_HOME/lib32 para Oracle de 64 bits, en la variable de la ruta de la biblioteca LD_LIBRARY_PATH (LIBPATH en AIX).

Nota: Para obtener más información sobre la instalación de CA Service Desk Manager con Oracle, consulte la *Guía de implementación*.

Compatibilidad con ventanas para el cambio en un calendario de cambios personalizado

Puede utilizar ventanas para el cambio en un calendario de cambios personalizado en una versión anterior de CA Service Desk Manager.

Para utilizar ventanas de mantenimiento, modifique la macro schedGroup siguiente en list_chgsched_config.html:

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

Para utilizar ventanas de desactivación, modifique la macro schedGroup siguiente en list_chgsched_config.html:

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

Nota: No cambie el grpname de ningún intervalo. Para obtener más información sobre la configuración de ventanas para el cambio, consulte la *Guía de administración*.

Actualización de la comunicación con el servidor secundario para CA Workflow

Para que CA Workflow se comunique correctamente con CA Service Desk Manager, tiene que modificar manualmente el cliente IDE cuando se instale CA Workflow en un servidor secundario. Se agregan las credenciales del usuario de CA Service Desk Manager con privilegios a la herramienta de inicialización USD del actor de script Java dentro de CA Workflow.

Procedimiento para agregar las credenciales del usuario de CA Service Desk Manager con privilegios

1. Abra el cliente CA Workflow y haga clic en la ficha Actores.
2. Expanda JavaScript y seleccione la herramienta de inicialización USD.
3. En el menú, seleccione Modificar, Actualizar, Actualizar operación.
4. En la ventana del script, introduzca el texto siguiente:

```
USD_Username = "username" - USD_Password = "password"
```

5. Haga clic en OK.

Se agregan las credenciales del usuario de CA Service Desk Manager con privilegios, para que CA Workflow se comunique correctamente con CA Service Desk Manager.

Compatibilidad de CA IT PAM y CA Service Management con clientes

CA IT PAM y CA Service Management son compatibles con el multicliente mediante la tabla de `ca_tenant`. Antes de instalar CA Service Desk Manager en estos entornos, puede habilitar el multicliente y crear clientes. La instalación de CA Service Desk Manager deshabilita la opción de multicliente y establece la opción `max_tenant_depth` en 4.

Si instala CA Service Desk Manager en este entorno multicliente, reinstale las opciones `multi_tenancy` y `max_tenant_depth`, y establezca los clientes con los datos predeterminados (los contactos y las plantillas, por ejemplo).

Nota: Para obtener más información acerca de la implementación del multicliente, consulte la *Guía de implementación*.

Integración de CA Service Desk Manager y CA APM

Uno de los principales motivos para implementar CA CMDB es agregar datos de múltiples fuentes (denominadas MDR).

Cuando se utiliza la interfaz de usuario de CA CMDB para ver un elemento de configuración, se puede hacer clic en una serie de botones para iniciar una interfaz de usuario de MDR. Se puede utilizar el iniciador de MDR para hacer lo siguiente:

- Verificar que una solicitud de cambio haya finalizado correctamente.
- Obtener información adicional acerca de un elemento de configuración cuando CMDB no haya recolectado datos de MDR.

CA CMDB ofrece herramientas para importar y cargar elementos de configuración y para asociarlos a su origen. Además, si se utiliza el iniciador de MDR para visualizar los elementos de configuración en CA CMDB, se puede regresar sin problemas al sistema donde se originó el elemento de configuración.

Importante: el nombre MDR de la versión 11.3.4 de CA Asset Portfolio Management es APM y el nombre MDR para CA APM r12.5 es ITAM. Los dos productos son compatibles; sin embargo, se recomienda verificar la disponibilidad del producto en supportconnect.ca.com antes de implementarlos.

Cómo preservar los activos de CA APM como activos solamente

De forma predeterminada, después de la migración a CA Service Desk Manager r12.5 desde instalaciones anteriores a PES, todos los activos son además elementos de configuración. Determine si desea que los activos de UAPM sean elementos de configuración al migrar el producto a CA Service Desk Manager r12.5 desde un entorno que incluya cualquiera de los siguientes:

- UAPM y Unicenter Service Desk r11.2
- CA CMDB r11.2 sin PES de UAPM
- Versiones anteriores

Para preservar los activos de UAPM anteriores a PES como activos solamente, ejecute el código SQL siguiente en la herramienta DBMS inmediatamente después de la migración:

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

Los activos de UAPM anteriores a PES se preservan como activos solamente.

Integración de CA Wily y CA CMDB

Los siguientes productos CA Wily no son compatibles con CA CMDB r12.5:

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

Estos productos sólo son compatibles con CA CMDB r11.2.

Integración de CA CMDB y CA Cohesion

Al utilizar CA Cohesion para enviar datos a CMDB, descargue los últimos parches de CA Cohesion de support.ca.com para aprovechar las mejoras y características más actualizadas disponibles en CA Service Desk Manager 12.5.

Mensajes de registro de CA IT PAM Orchestrator

Cuando se instala CA IT PAM Orchestrator, la cantidad máxima predeterminada de mensajes de registro conservados en la base de datos (y mostrados en una instancia de proceso) es 100. En CA Service Desk Manager, la ficha Tareas workflow muestra la pista de auditoría de instancia de proceso. Sin embargo, si la cantidad de mensajes de registro de instancia de proceso supera la configuración predeterminada, los mensajes se descartan, empezando por el primer mensaje registrado. Debido a que una cantidad incrementada de operadores en una definición de proceso elevan la probabilidad de que se pierdan mensajes, considere aumentar la configuración de la cantidad máxima de mensajes de registro en función del uso previsto de CA IT PAM.

Nota: Para obtener más información sobre la configuración de la cantidad máxima de mensajes de registro, consulte la sección de configuración de las políticas de Orchestrator en la *Guía de administración* de CA IT PAM.

Compatibilidad con FAST

CA Service Desk Manager r12.5 (así como r12.0 y r12.1) incluye el componente de motor de búsqueda de FAST InStream 5.1.3 como complemento opcional para Conocimiento, Incidente y uso de Gestión de problemas. Microsoft adquirió FAST y ha interrumpido el desarrollo y mantenimiento del producto FAST InStream. CA continúa ofreciendo soporte de nivel 1 para el componente de FAST InStream incluido con r12 de acuerdo con la Política y términos de soporte de CA actual. Este soporte incluye asistencia para la instalación, configuración básica y el uso de la solución de problemas dentro del entorno de CA Service Desk Manager r12. CA está investigando activamente enfoques y tecnologías de búsqueda alternativos para el uso con CA Service Desk Manager. Considere esta información cuando evalúe el uso de FAST InStream con CA Service Desk Manager.

Nota: Vigente a partir de junio de 2010, CA proporcionará soporte telefónico básico (sin parches ni actualizaciones) para el motor de búsqueda opcional InStream de FAST que se incluye en CA Service Desk Manager r12.0, r12.1 y r12.5.

Capítulo 6: Problemas conocidos

Error de migración en Oracle 10g

Válido en Oracle 10g

Síntoma:

La migración falla con los mensajes de error siguientes en el archivo de registro:

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

"STDERR: Error fetching data:15"

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

Solución:

Antes de iniciar la migración en Oracle 10g, compruebe que SQLPlus y Oracle DB pueden comunicarse utilizando el nombre de host. Si no hay comunicación, compruebe que Oracle esté configurado con el adaptador de puesta en bucle.

Fallo de configuración en Oracle de 64 bits

Válido en Oracle 10g y 11g de 64 bits

Síntoma:

Se produce un fallo con la configuración y aparecen los siguientes mensajes de error en Oracle de 64 bits:

- En stdlog: "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server" (no se puede conectar a la base de datos de Oracle mdbadmin en el servidor)
- En el registro checkdb.0: "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!" (no se puede cargar la biblioteca OCI o DLL. No se puede continuar)

Solución:

Instale el cliente Oracle de 32 bits más reciente, y haga lo siguiente:

- En Windows, verifique que la ruta incluya el directorio para las bibliotecas de Oracle de 32 bits.
- En UNIX, establezca la variable de la ruta de biblioteca para que señale a la biblioteca de Oracle de 32 bits.

Nota: El problema también puede ocurrir al migrar desde una versión anterior de CA Service Desk Manager. Si el error se produce durante la migración, instale el cliente y ejecute la migración.

Actualización de Tomcat con CA Service Desk Manager r11.2

Si va a actualizar desde Service Desk r11.2 y está utilizando una versión de Tomcat distinta a la predeterminada (4.1.31), siga las instrucciones siguientes antes de actualizar a CA Service Desk Manager r12.5.

En Windows:

1. Modifique el archivo NX_ROOT/NX.env:
`@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR= C:/Archivos de programa/CA/SharedComponents/Tomcat/4.1.31`
2. Modifique el archivo NX_ROOT/site/config.properties:
`web.tomcat_home= c:\\Archivos de programa\\CA\\SharedComponents\\tomcat\\4.1.31`
`web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1`
`web.tomcat.version=4.1.31`
3. Ejecute la instalación de R12.5.

Nota: Una vez ejecutada la configuración, todas aquellas personalizaciones realizadas en NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml deberán actualizarse de manera manual en server.xml (5.5.25). La configuración de SSL para Tomcat sería un ejemplo.

En Unix:

1. Modifique el archivo NX_ROOT/NX.env:
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
2. Modifique el archivo 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. Ejecute la instalación de R12.f.

Nota: Una vez ejecutada la configuración, todas aquellas personalizaciones realizadas en NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml deberán actualizarse de manera manual en server.xml (5.5.25). La configuración de SSL para Tomcat sería un ejemplo.

Parche de MDB 17261861 Oracle para Windows

Síntoma:

El parche de MDB 17261861 Oracle para Windows tiene un error que impide la actualización a MDB r1.5.

Solución:

El parche de MDB 17615776 incluye la corrección para este problema. Instale el parche 17615776 antes de actualizar a MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 y CA CMDB r12.1 utilizan esta versión de MDB).

Nota: Los parches de integración de CMDB-UAP RO2252 y RO02288 incluyen el parche de MDB 17261861 Oracle para Windows. Si ha instalado RO2252 o RO02288 y está utilizando una base de datos de Oracle, póngase en contacto con el servicio de soporte técnico de CA para obtener información sobre cómo obtener e instalar el parche de MDB.

Búsqueda de nombres de elementos de configuración y Oracle

En Oracle 10g r2 y Oracle 11g r1, si busca el nombre de un elemento de configuración existente que sea mayor de 67 caracteres, se produce un error en la búsqueda. Este problema no se produce en Oracle 11 g r2.

Oracle 11g versión 1: Habilitar capacidades de búsqueda con distinción entre mayúsculas y minúsculas dentro de CA Service Desk Manager

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Cuando CA Service Desk Manager r12.5 se usa con Oracle 11g versión 1, pueden producirse resultados inesperados debido a una incidencia de distinción entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, pueden presentarse los siguientes problemas:

- Los documentos pueden estar asociados a categorías que no les corresponden.
- La subdivisión de datos puede no trabajar del modo previsto.
- La interfaz de usuario Web puede dejar de responder cuando se muestra una lista de relaciones.

Solución:

Para *resolver* esta incidencia, utilice Oracle 11g versión 2. Puede descargar Oracle 11g versión 2 de la página de soporte de Metalink de Oracle.

Para *evitar* esta incidencia, habilite las capacidades de búsqueda con distinción entre mayúsculas y minúsculas dentro de CA Service Desk Manager. En el archivo de NX.env, establezca NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=variable en 0 en lugar del valor predeterminado de 1 y reinicie los servicios.

Nota: Para la resolución del problema, se ha asignado el error con número de identificación 7335665 al grupo de desarrollo de Oracle.

Caracteres compatibles en la ruta de instalación

Válido en los sistemas operativos en que se ha instalado CA Business Intelligence

Síntoma:

Se produce un error en la instalación relacionado con los caracteres especificados en la ruta de instalación.

Solución:

La instalación de BusinessObjects admite sólo caracteres alfanuméricos, espacios, guiones o guiones bajos en la ruta de instalación. Modifique la ruta de instalación para incluir únicamente estos tipos de caracteres.

No se admiten comas en los campos de nombre

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Una coma en el campo de nombre puede provocar resultados inesperados en la visualización del nombre de usuario combinado. Por ejemplo, si se introduce un nombre como el siguiente al crear o actualizar un registro de contacto, el nombre combinado se muestra incorrectamente:

- Apellido: Nadie, Jr
- Nombre: Juan
- Segundo nombre: <blank>

La coma provoca que "Jr" aparezca en la posición del nombre y que "Juan" no aparezca.

Solución:

Evite utilizar el carácter de coma en el campo del nombre.

Compatibilidad con GRLoader

El Cargador general de recursos (GRLoader) para CA Service Desk Manager se distribuye a nivel de r12.5 y es compatible con todas las versiones anteriores de CA CMDB.

Importante: Se recomienda utilizar la versión de GRLoader que se distribuye con CA Service Desk Manager r12.5.

Las siguientes consideraciones se aplican a GRLoader:

- La utilidad GRLoader que se distribuye con la versión r11.x de CA CMDB no es compatible con CA Service Desk Manager r12.5. Actualice la utilidad a la versión que se distribuye con CA Service Desk Manager r12.5.
- En los productos de terceros que utilizan GRLoader, reinstale todos los archivos y directorios en el directorio java\lib, según las instrucciones de la *Guía de referencia técnica de CA CMDB*.
- Las versiones anteriores de GRLoader, por ejemplo la versión que se distribuye con CA Cohesion ACM, pueden requerir una actualización. Aplique el parche adecuado.

- (Sólo Solaris) Al ejecutar GRLoader utilizando pdm_task, la variable de entorno \$NX_ROOT *no* se debe exportar desde pdm_task. Evite la exportación de \$NX_ROOT, mediante una de las siguientes acciones:
 - Convierta temporalmente en comentario la línea en la que se exporta \$NX_ROOT.
 - Agregue un pequeño script para que no se exporte \$NX_ROOT cuando pdm_task ejecute GRLoader.

Nota: En entornos operativos que no sean Windows, puede ser útil invocar a GRLoader mediante <arguments> de GRLoader pdm_task .

La migración no realiza copias de seguridad de archivos xlate ubicados en <nxroot>/java/lib/GRLoader

Síntoma:

Al migrar desde CA Service Desk Manager 12.1 a 12.5, no se realizan copias de seguridad de los archivos xlate de traducción de GRLoader ubicados en <nxroot>/java/lib/GRLoader.

Solución:

Si ha modificado o creado archivos xlate de traducción de GRLoader ubicados en <nxroot>/java/lib/GRLoader para una clase, familia o relación definida por el usuario, realice una copia de seguridad de los archivos antes de dicha migración. Puede obtener más información acerca de los archivos xlate en la *Guía de referencia técnica de CA CMDB*.

Cómo revisar los archivos de registro

Si se producen errores en la instalación de CA Business Intelligence, revise los archivos de registro para obtener más información. Los archivos de registro contienen códigos de error, presentados como valores devueltos de ciertas funciones.

Los archivos de registro (ca-install.log, CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) se encuentran en el nivel superior del directorio de instalación de CA Business Intelligence. Durante el proceso de instalación, se encuentran en una ubicación temporal, determinada por la propiedad de entorno TEMP en el sistema. Si no puede llevarse a cabo la instalación, tiene la posibilidad de colocar el archivo de registro en esta ubicación temporal.

Si encuentra un problema, haga lo siguiente:

1. Abra CA_Business_Intelligence_InstallLog.log y compruebe si se han registrado errores.
2. Abra el archivo ca-install.log.
Este archivo es grande y contiene los detalles de registro.
3. Desplácese hasta el final del archivo y compruebe si se han registrado errores.
4. Busque BIEK_GetExitCode para comprobar el valor devuelto de la función BIEK_GetExitCode.
Si el valor devuelto no es 0, significa que existe un error de instalación.
5. Busque palabras clave, como Error, Advertencia, CMS o InfoStore para resolver la causa del error.

El cálculo de prioridad genera un valor de urgencia después de guardar tickets de autoservicio

Por el diseño, el cálculo de prioridad genera valores de urgencia sólo después de que los usuarios de autoservicio guardan incidentes. Los usuarios de autoservicio, como empleados VIP, empleados y usuarios anónimos, pueden ver el valor generado después de guardar un ticket.

En los usuarios de autoservicio, el cálculo de prioridad usa la siguiente configuración y valores para generar valores de urgencia:

- Urgency_On_Employee se ajusta en Sí en el gestor de opciones
- El valor Sustituir urgencia está habilitado en el cálculo de prioridad activo para incidentes
- Configuración de urgencia *Web.cfg*, como AnonymousUrg para usuarios anónimos, ESCEmpUrg para empleados VIP y EmpUrg para todos los otros empleados
- Valores de urgencia de área
- Sustituciones manuales de usuario

En la siguiente tabla se sintetiza la forma en que el cálculo de prioridad establece el valor de urgencia para incidentes de autoservicio:

Acción del usuario de autoservicio	Valor de urgencia
El usuario guarda un incidente con el valor de urgencia predeterminado y un área de incidente vacía.	El ticket muestra el valor de urgencia predeterminado del archivo <i>web.cfg</i> .
El usuario guarda un incidente después de sustituir el valor de urgencia.	Independientemente de la urgencia de área, <i>web.cfg</i> o configuración del cálculo de prioridad, el ticket muestra el valor de urgencia seleccionado por el usuario.
El usuario guarda un incidente después de seleccionar un área de incidente. El área de incidente no tiene un valor de urgencia de área predefinido.	El ticket muestra el valor de urgencia predeterminado del archivo <i>web.cfg</i> .
El usuario guarda un incidente después de seleccionar un área de incidente que tiene un valor de urgencia de área predefinido. La opción Sustituir urgencia también está habilitada en el cálculo de prioridad activo para incidentes.	Si el valor de urgencia de área es superior a la urgencia de <i>web.cfg</i> , el ticket muestra el valor de urgencia de área. Sin embargo, el campo Urgencia actualizado no está visible mientras el usuario crea o edita el ticket. Cuando el usuario guarda y vuelve a abrir el incidente, el valor de urgencia actualizado aparece en el incidente.

Acción del usuario de autoservicio	Valor de urgencia
El usuario guarda un incidente después de seleccionar un área de incidente que tiene un valor de urgencia de área predefinido. Sin embargo, la opción Sustituir urgencia está habilitada en el cálculo de prioridad activo para incidentes.	El ticket muestra un valor de urgencia del archivo <i>web.cfg</i> .
El usuario edita un incidente existente que posee un área de incidentes con un valor de urgencia del área predefinido.	La lista desplegable Urgencia muestra el valor de urgencia del área y todos los valores correspondientes de <i>web.cfg</i> .

Nota: Para obtener información sobre la configuración de los valores de urgencia para los usuarios de autoservicio, consulte la *Guía de implementación*.

Aparición de mensaje de advertencia al implementar CA Service Desk Manager

Válido solamente en SuSE Linux 11

Síntoma:

Durante los procedimientos de instalación, configuración o desinstalación de CA Service Desk Manager, aparece el siguiente mensaje de advertencia:

libxcb: ¡ADVERTENCIA! El programa intenta desbloquear una conexión sin haber adquirido primero un bloqueo, lo que indica un error de programación. No se realizarán otras advertencias sobre esta incidencia.

Solución:

Haga caso omiso de la advertencia; no tiene ningún impacto en los procedimientos de instalación, configuración o desinstalación.

CA Service Desk Manager no se inicia cuando se instalan productos de CA que utilizan versiones anteriores de eTPKI después de CA Service Desk Manager

Válido en sistemas Windows en los que se han instalado otros productos de CA después de CA Service Desk Manager

Síntoma:

Mientras CA Service Desk Manager se inicia, se muestra el siguiente mensaje:

No se puede conectar a DB

CA Service Desk Manager no se inicia cuando se instalan productos de CA con versiones anteriores de eTPKI después de CA Service Desk Manager.

Solución:

Para evitar esta incidencia, realice lo siguiente:

1. Edite la ruta del sistema: mueva el directorio ARCHIV~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib al principio de la ruta.
2. Inicie CA Service Desk Manager.

El software de antivirus retrasa el inicio de CA Service Desk Manager

Válido en Windows

Síntoma:

En algunas situaciones, el software de antivirus que se ejecuta en el mismo equipo que CA Service Desk Manager puede retrasar 2 minutos o más el inicio de CA Service Desk Manager. Generalmente, el inicio del producto continúa con normalidad transcurrido el tiempo de retraso indicado.

Los síntomas incluyen mensajes en stdlog que indican que no se puede conectar a la red y se suspende CA Service Desk Manager durante varios minutos.

Si el retraso ocurre durante la migración, es probable que se produzca un fallo, ya que el proceso de migración caduca mientras éste espera el inicio de los servicios.

Solución:

Antes de iniciar CA Service Desk Manager, desactive el software de antivirus. Si el problema se resuelve, esta vez configure el software de antivirus reduciendo las restricciones al abrir puertos de redes. A continuación, actualice el software de antivirus y póngase en contacto con el distribuidor.

Para completar la migración, desactive el software de antivirus de manera temporal mientras se realiza el proceso de migración.

Si LDAP utiliza TLS en un servidor AD de Windows se detiene o produce errores

Válido en Windows**Síntoma:**

Un error de Microsoft hace que las aplicaciones del cliente LDAP que utilizan más de una conexión se detengan o produzcan errores cuando usan la encriptación TLS. Cuando el servidor utiliza la encriptación TLS con los grupos LDAP habilitados, CA Service Desk Manager puede usar una segunda conexión en cada proceso de agente de LDAP. CA Service Desk Manager encuentra uno o más de los siguientes síntomas:

- Las importaciones, sincronizaciones o consultas de LDAP se detienen. También se puede producir un error de tiempo de espera cuando uno o más procesos `ldap_agent.exe` se ejecutan de manera continua con un uso del 100%, o cercano al 100%, de un núcleo de la CPU.
- Las importaciones, sincronizaciones y consultas de LDAP producen errores cuando hay errores de servidor sin servicio.
- Las importaciones, sincronizaciones y consultas de LDAP no devuelven errores ni resultados.

Solución:

Si se utiliza la encriptación TLS para LDAP, no se recomienda usar grupos LDAP con los servidores Windows Active Directory. Se pueden deshabilitar los grupos LDAP o ITLS.

Para deshabilitar la encriptación TLS o los grupos LDAP, haga lo siguiente:

1. Cancele todos los procesos `ldap_agent.exe` que estén usando continuamente una gran parte del tiempo de la CPU.

2. Si no se puede iniciar sesión en CA Service Desk Manager para acceder al gestor de opciones, detenga el servicio de CA Service Desk Manager. En el archivo `$NX_ROOT/NX.env`, configure una de las siguientes opciones en No y, a continuación, detenga y reinicie el servicio CA Service Desk Manager:
 - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (grupos LDAP)
 - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (encriptación TLS)
3. En el gestor de opciones, deshabilite la opción `ldap_enable_groups` (grupos LDAP) o `ldap_enable_tls` (encriptación TLS).
4. Si el servicio CA Service Desk Manager está en ejecución, detenga el servicio.
5. Reinicie el servicio de CA Service Desk Manager.

No se puede conectar la dirección IPV6

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Se configura un servidor primario o secundario para el modo mixto o el modo de solo IPV6 y el explorador o los registros estándar muestran mensajes de error de conexión.

Solución:

Verifique que el servidor primario, servidor secundario o cliente puedan resolver la dirección IPV6 por el nombre. Verifique que la dirección de CA Service Desk Manager sea una dirección IPV6 válida. Por ejemplo, que la dirección IPV6 sea una dirección global IPV6 enrutable y no una dirección FE80 sin enrutamiento.

Para resolver problemas de conexión de direcciones IPV6 en el servidor o en clientes, haga lo siguiente:

1. En el servidor primario o secundario, ejecute la siguiente utilidad de línea de comandos de Java 1.6.0 de CA Service Desk Manager:

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

Por ejemplo, para obtener las direcciones IPV4 para el nodo Sd16, escriba

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

dirección/nodo

Especifica la dirección nombrada/nombre de nodo del servidor primario o secundario (ya sea local o remota).

slump, puerto

Especifica el número de puerto slump TCP. Por ejemplo, 2100.

protocol

(Opcional) Especifica el protocolo IPV4 o IPV6. Cuando se omite el protocolo, el valor predeterminado proporciona tanto la dirección IPV4 como la IPV6.

La utilidad muestra información para el nodo de servidor especificado.

2. Utilice los datos de la utilidad de línea de comandos para verificar que las direcciones de CA Service Desk Manager enrutables sean correctas y sean las mismas direcciones que se encuentran en el DNS o el nombre que resuelve las entradas de servidor.
 3. Si las direcciones aún no se resuelven, especifique las direcciones locales y remotas de los servidores de CA Service Desk Manager en uno de los siguientes archivos:
 - (Windows) <unidad del sistema>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux) /etc/hosts
- Nota:** Utilice la información del servidor de la utilidad de línea de comandos para actualizar el archivo *hosts*. Siga las instrucciones del archivo hosts para agregar los nombres de nodo del servidor de CA Service Desk Manager.
4. Si los clientes remotos no se pueden conectar a CA Service Desk Manager, realice uno o varios de los siguientes pasos:
 - Verifique que los servidores de nombre de DNS tengan las direcciones correctas.
 - Escriba la dirección IPV6 directamente en el explorador.

Se producen errores en la actualización de Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 y Visualizer a CA Service Desk Manager 12.5

Válido en todos los idiomas

Síntoma:

El siguiente mensaje de error se muestra cuando se actualiza la instalación de Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 y Visualizer a CA Service Desk Manager 12.5:

Se ha detectado la variable de entorno CMDBVISUALIZER_HOME. Este sistema parece tener CMDB Visualizer instalado. No se puede continuar con la instalación. Cancele este instalador. Para eliminar CMDB Visualizer: 1) ejecute el desinstalador por separado; 2) reinicie el sistema operativo; y 3) vuelva a ejecutar este instalador.

Solución:

Antes de ejecutar la actualización, se debe desinstalar manualmente CA CMDB Visualizer.

No se puede instalar o configurar correctamente CA Service Desk Manager en UNIX/Linux cuando el directorio de instalación contiene espacios

Válido en UNIX/Linux

Síntoma:

No se puede instalar o configurar correctamente CA Service Desk Manager en UNIX/Linux cuando el directorio de instalación contiene espacios.

Solución:

No especifique espacios en la ruta del medio de instalación ni en el nombre de la carpeta.

Se ha producido un error al agregar el panel de resultados a un formulario de varios marcos

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Cuando se agrega el panel de resultados a un formulario de varios marcos, aparece el siguiente error:

Error: window.parent.scoreboard no tiene propiedades

Por ejemplo, este problema se produce al hacer lo siguiente:

1. Al crear un formulario de varios marcos.
2. Al agregar el panel de resultados a uno de los marcos.
3. Al publicar el formulario.
4. Al agregar el formulario a una ficha y la ficha a un rol.
5. Al iniciar sesión en CA Service Desk Manager usando el rol al que agregó la ficha/el formulario.

Aparece el mensaje de error siguiente:

Error: window.parent.scoreboard no tiene propiedades

Nota: Para obtener información sobre estos pasos, consulte la *Ayuda en línea*.

Solución:

No utilice el panel de resultados con formularios de varios marcos en CA Service Desk Manager r12.5.

Error durante el inicio del visor de procesos de CA IT PAM desde CA Service Desk Manager

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Cuando un usuario intenta iniciar el visor de procesos de CA IT PAM desde CA Service Desk Manager, aparece el siguiente mensaje de error:

No se pudo iniciar la aplicación. [Nombre de cliente][Editor][Desde]

Solución:

El instalador de CA IT PAM utiliza el nombre de host del equipo en que se instala para completar la información en los archivos de configuración de CA IT PAM. Para que CA IT PAM funcione adecuadamente, el nombre de host tiene que ser un nombre accesible desde todos los equipos que accedan a CA IT PAM desde CA Service Desk Manager. Si se produce una incidencia con el valor del nombre de host definido durante la instalación, el administrador puede cambiar el archivo de configuración de CA IT PAM para resolver el problema.

1. En el servidor de CA IT PAM, abra el archivo
`%InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties`.
2. Cambie `oasis.local.hostname` por un valor que sea accesible desde el servidor de CA IT PAM y las estaciones de trabajo de CA Service Desk Manager.

Nota: Verifique que el nuevo nombre de host coincida con el valor del gestor de opciones de CA Service Desk Manager establecido en la opción `caextwf_processdisplay_url`.

3. Reinicie el servidor de CA IT PAM.

El usuario puede iniciar el visor de procesos desde CA Service Desk Manager. El nombre de host es accesible desde todos los equipos que acceden a CA IT PAM desde CA Service Desk Manager.

Los usuarios pueden editar CI (activos) creados con UAPM 11.3.4 cuando la opción `allow_unrestricted_asset_upd` no está instalada

Síntoma:

Las versiones anteriores de CA Service Desk Manager restringían la actualización de campos seleccionados en CI (activos) creados por UAPM. Después de la migración a CA Service Desk Manager 12.5, se pueden editar todos los campos en esos CI.

Solución:

Aplice los últimos parches de UAPM 11.3.4 y ejecute los scripts de actualización.

Los CI dependientes que pertenecen a la familia de servicios no se muestran en el planificador de cambios

Síntoma:

CI dependientes que pertenecen a las familias de CI: Servicio de empresa y Servicio no se muestran en la pantalla del planificador de cambios si la familia de servicios de la tabla `ci_resource_family` tiene un `table_extension_name` diferente a 'serx',

Solución:

Cambie `table_extension_name` para la familia de servicios a 'serx'.

Formato de fecha de ficha Control de versiones

Si cambia la definición del formato de fecha en el archivo `web.cfg`, no cambian algunos formatos de fecha de la ficha Control de versiones de la página Detalles de elementos de configuración.

Error de redefinición del conjunto de ayudas

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Cuando se eliminan temas de un conjunto de ayudas, los encabezados del tema no se eliminan de la tabla de contenido.

Por ejemplo, este problema se produce al hacer lo siguiente:

1. Al crear conjuntos de ayuda.
2. Al asociar el conjunto de ayudas a un rol creado recientemente.
3. Al editar la definición del conjunto de ayudas y eliminar parte del contenido.
4. Al iniciar sesión en CA Service Desk Manager con el rol para el que se ha editado el conjunto de ayudas.
5. Al iniciar la ayuda en línea y examinar la tabla de contenido.

Los temas de ayuda que eliminó todavía se muestran en la tabla de contenido.

Solución:

1. Cree un conjunto de ayudas en lugar de editar uno existente.
2. Edite el rol para adjuntar el nuevo conjunto de ayudas.

Nota: Para obtener información sobre estos pasos, consulte la *Ayuda en línea*.

Valores en campos monetarios truncados en el separador decimal

Válido en todas las plataformas

Síntoma:

La inclusión de un separador decimal en un importe monetario provoca que se trunque el valor. Este comportamiento se aplica a todos los campos destinados a contener valores monetarios, como los de Importe de la compra y Tarifa de mantenimiento. Por ejemplo, si introduce 265,50 en el campo de Importe de la compra, el valor se guarda como 265.

Solución:

Evite el uso de separadores decimales en campos monetarios.

Posibilidad de fallo por búsqueda de documentos con varios espacios en blanco en el título

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Puede crear un documento recomendado desde Conocimiento, Búsqueda, Documentos recomendados, Crear nuevo.

Si el texto de Título (como se muestra en el modo de edición) contiene un espacio inicial o dobles espacios entre palabras, al crearse un documento recomendado desde la página de creación de nuevos documentos recomendados (en vez de escribirse las palabras del título y utilizar la característica de finalización automática en el campo de texto del Documento de conocimiento), se abre sin resultados la página de búsqueda de documentos de conocimiento.

Solución:

Debe invocar el formulario de búsqueda de documentos de conocimiento haciendo clic en el vínculo de la página de creación de nuevos documentos recomendados. En el formulario de búsqueda de documentos de conocimiento, haga lo siguiente:

1. Introduzca el texto del título.
2. Busque el documento.
3. Seleccione el registro correcto.

Nota: Si no aplica esta solución e introduce las palabras del título en el campo de texto (sin respetar los espacios en blanco correspondientes), se invoca la finalización automática y se abre sin resultados la página de búsqueda de documentos de conocimiento. Si no se obtienen resultados, desactive el filtro de búsqueda en la página de búsqueda de documentos de conocimiento, introduzca manualmente palabras clave en el título, en el campo Palabras clave para la búsqueda avanzada y haga clic en Buscar.

Se produce un error al intentar iniciar sesión automáticamente en InfoView

Válido en todos los sistemas operativos con una instalación de CA Business Intelligence

Síntoma:

Durante la instalación de CA Business Intelligence, se instala de forma predeterminada una cookie de CA que le permite acceder automáticamente a BusinessObjects InfoView desde la ficha Informes de CA Service Desk Manager sin iniciar sesión. Si el acceso está restringido a través de la configuración de privacidad de explorador Web, la aplicación no se puede ejecutar y aparece una solicitud de inicio de sesión en la ficha Informes.

Solución:

Ante esta incidencia, ajuste en el explorador Web, en Opciones de Internet, la configuración de Privacidad para que se permitan cookies de CA en el sistema.

El servidor de gestión central (CMS) no se inicia

Válido en todos los sistemas operativos con una instalación de CA Business Intelligence

Síntoma:

Cuando se inicia el servidor de BusinessObjects y utiliza el gestor de la configuración central para comprobar que todos los servidores se han iniciado correctamente, el servidor de gestión central (CMS) puede detenerse inesperadamente.

Solución:

La base de datos de CMS se encuentra en el mismo servidor y el servicio de base de datos aún no se ha iniciado.

Para iniciar el CMS

1. En la ficha Dependencia de propiedades de CMS, agregue el servicio de base de datos con arreglo a la base de datos que utilice (por ejemplo, Microsoft SQL Server).
2. En el gestor de la configuración central, haga clic con el botón secundario en el servidor de gestión central.
Aparece el menú emergente.
3. Seleccione Inicio.
El CMS se inicia.

Las páginas de administración o InfoView no se muestran correctamente después de la instalación

Válido en todos los sistemas operativos con una instalación de CA Business Intelligence

Síntoma:

Después de instalar CA Business Intelligence, el usuario final no puede ver las páginas de administración o InfoView.

Solución:

Para resolver este problema, reinicie Tomcat manualmente.

No es posible intercambiar las bases de datos en un sistema actualizado

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Al cambiar de base de datos, por ejemplo, de Oracle a SQL Server después de actualizar a CA Service Desk Manager r12.5, se produce un problema con la configuración.

Solución:

Edite el archivo *install.properties* (que se encuentra en \$NX_ROOT/site) y establezca los siguientes valores:

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

Aparecen mensajes de advertencia al generar clases de código auxiliar con la herramienta AXIS WSDL2JAVA

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Cuando se usa la herramienta AXIS WSDL2JAVA para compilar archivos de código auxiliar, se reciben mensajes de advertencia.

Solución:

Estos mensajes de advertencia son comunes cuando se usa AXIS 1.4 y no pueden evitarse. Los archivos de código auxiliar todavía se crean correctamente.

Los informes de Web Intelligence no se muestran en la ficha Informes con Firefox

Válido en todos los sistemas operativos con una instalación de CA Business Intelligence

Síntoma:

Los informes de Web Intelligence no funcionan correctamente en la ficha Informes de CA Service Desk Manager cuando se utiliza el explorador Firefox. El informe no finaliza la ejecución después de ser seleccionado en la página Lista de informes. Puede aparecer el mensaje de error de "Acceso denegado". Este mensaje es un error conocido de BusinessObjects.

Solución:

Este problema se resuelve con el paquete de revisiones 4.5 de CA Business Intelligence que se encuentra en el DVD nº 2 de CA Service Desk Manager, en el directorio `ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5`. Para obtener instrucciones de instalación, consulte el archivo `readme.txt` en esta ubicación.

Nota: Los informes de WebI funcionan correctamente cuando se ven con el explorador Firefox en BusinessObjects InfoView.

Mensajes de error de la ayuda en línea

Síntoma:

Algunas páginas de ayuda en línea contextual producen un error de script, aunque el tema de la ayuda en línea se muestre correctamente.

Solución:

Pueden producirse errores de script cuando se habilita la notificación de error de script en el explorador. Puede ignorar estos mensajes de error, o deshabilitar la notificación de error de script en Herramientas, Opciones de Internet, ficha Opciones avanzadas.

La lista de valores de Crystal Reports no se actualiza

Válido en Windows

Síntoma:

Al programar informes de Crystal Reports, la lista de valores (LOV) no se actualiza cuando se abre un parámetro de informe de Crystal Reports para seleccionar los valores.

Solución:

Este comportamiento es una incidencia conocida de BusinessObjects. Se espera una corrección en BusinessObjects XI versión 2 Service Pack 5. Después de que CA pruebe este Service Pack, habrá una descarga disponible en <http://ca.com/support>. Puede usar la siguiente solución temporal para actualizar la lista de valores (LOV) antes de programar informes de Crystal Reports:

1. Haga clic en Inicio, Programas, Business Objects XI Release 2, Business Object Enterprise y seleccione Business Object Enterprise Java Administration Launchpad.
2. Haga clic en la consola de gestión central.
3. Haga clic en Folders en la sección Organize.
4. Haga clic en CA Folders
5. Haga clic en CA Service Desk.
Aparecerá la lista de informes.
6. Haga clic en un informe de Crystal Reports. Por ejemplo, seleccione *Informe de antigüedad de órdenes de cambio activas por grupos*.
Aparece la página de propiedades.
7. Haga clic en las siguientes opciones:
 - a. Opciones de actualización en la ficha de Propiedades.
 - b. Seleccionar todo.
 - c. Actualizar informe.
 - d. Actualizar.
8. Repita los pasos 6 y 7 para actualizar los demás informes de Crystal Reports.

Incidencias de sincronización de varios sitios al utilizar una combinación de Windows y AIX

Válido en sistemas de varios sitios con combinaciones de Windows y AIX

Síntoma:

Se producen incidencias de sincronización al configurar varios sitios con una combinación de servidores maestros y regionales de Windows y AIX.

Solución:

1. Abra *NX.env*.
2. Anule los comentarios de la entrada de Fast Channel.
3. Ciclo CA Service Desk Manager.

Los atributos de reconciliación de elementos de configuración no están preparados para clientes

Válido en todos los sistemas con una instalación multicliente

Síntoma:

El usuario no puede crear un elemento de configuración porque entra en conflicto con otro de un cliente distinto. Los siguientes atributos de reconciliación no están preparados para clientes:

- Nombre
- Número de serie
- Nombre de host
- Nombre de DNS
- Etiqueta de activo

Solución:

Para evitar este conflicto, anexe el nombre del cliente a uno o varios atributos de reconciliación.

Aparece un mensaje de error en Internet Explorer cuando se inicia el analista de Automatización de soporte y los clientes de usuario final

Válido en Internet Explorer 7 y 8

Síntoma:

Para el cliente de usuario final de Automatización de soporte, si el sitio de CA Service Desk Manager es una zona de Internet (o cualquier otra zona) con un nivel de seguridad superior a medio-bajo, Internet Explorer bloquea las ventanas emergentes y el usuario final no puede iniciar el cliente de Automatización de soporte.

Para el cliente de analista de Automatización de soporte, si el sitio de CA Service Desk Manager es una zona de Internet (o cualquier otra zona) con un nivel de seguridad superior a medio-bajo, Internet Explorer bloquea las descargas e inicios de IFRAME, y el analista no puede iniciar la asistencia en vivo.

Solución:

Para el cliente de usuario final de Automatización de soporte, mueva el sitio de CA Service Desk Manager a la zona de sitios de confianza y configure el nivel de seguridad en medio-bajo, o permita que se muestren las ventanas emergentes del sitio de CA Service Desk Manager.

Para el cliente de analista de Automatización de soporte, mueva el sitio de CA Service Desk Manager a la zona de sitios de confianza y configure el nivel de seguridad en medio-bajo. También se puede configurar un nivel de seguridad personalizado y establecer las opciones Habilitar para las descargas y Pedir intervención del usuario automática para descargas de archivos.

Configuración de usuarios de Automatización de soporte inactivos como tipo de acceso de empleado después de la migración

Síntoma:

Usuarios de Automatización de soporte inactivos, por ejemplo Técnicos que se han suprimido, aparecen como Empleados después de la migración.

Solución:

Cuando suprime usuarios en CA Support Automation 6.0 SR1eFix5, se suprimen los inicios de sesión y las asociaciones de rol y los usuarios se definen como inactivos. Después de la migración, estos usuarios inactivos tienen un tipo de acceso de empleado.

Los datos de los informes de Automatización de soporte no se pueden agrupar por categoría de ticket de CA Service Desk Manager después de la migración

Síntoma:

Los informes de CA Business Intelligence para Automatización de soporte no pueden agrupar ni filtrar datos por categoría de ticket de CA Service Desk Manager después de migrar los datos de Automatización de soporte a r12.5. Esto afecta los informes de sesiones de asistencia de Automatización de soporte, métricas de sesiones de asistencia de Automatización de soporte y resumen de uso de herramientas de Automatización de soporte.

Solución:

El script de migración de Automatización de soporte en r12.5 no migra las relaciones entre las sesiones de asistencia de Automatización de soporte y las categorías de tickets de CA Service Desk Manager. Después de la migración, la sesión de asistencia de Automatización de soporte se asocia con el número de referencia de tickets de CA Service Desk Manager. Además, se *debe* asociar manualmente la sesión de asistencia con la categoría de ticket de CA Service Desk Manager.

Automatización de soporte crea una carpeta temporal llamada CA-SupportBridge

Síntoma:

Cuando los usuarios finales y los analistas utilizan Automatización de soporte, no pueden encontrar la carpeta de Automatización de soporte temporal. La carpeta temporal almacena archivos, como por ejemplo archivos ejecutables, desde el cliente de usuario final y la interfaz del analista de Automatización de soporte.

Solución:

La carpeta temporal creada por las aplicaciones se denomina CA-SupportBridge, por ejemplo la que aparece en el directorio siguiente:

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

Ausencia de los vínculos Asistencia en vivo, Conversación activa y Unirse ahora al analista

Síntoma:

Después de actualizar de Unicenter Service Desk r11.2 con CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 a CA Service Desk Manager r12.5, no aparecen los vínculos de Automatización de soporte Conversación activa y Unirse ahora al analista en la página de empleado.

Solución:

Después de actualizar a CA Service Desk Manager r12.5, elimine la página home.html del directorio siguiente para que la carpeta no contenga archivos:

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

Síntoma:

Después de actualizar de Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 o r12.1 sin CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 a CA Service Desk Manager r12.5, no aparecen las siguientes opciones de Automatización de soporte:

- El botón Asistencia en Vivo en la página de la lista de colas asignadas.
- Los vínculos Conversación activa y Unirse ahora al analista en las páginas principales de empleado y cliente.

Solución:

Automatización de soporte utiliza los niveles de acceso predeterminados de analista y usuario final. Como ha actualizado a partir de una versión de CA Service Desk Manager en la que no se incluía Automatización de soporte, deberá asignar manualmente el nivel de acceso después realizar la actualización.

El usuario final del cliente Web de Automatización de soporte no se inicia

Síntoma:

La sesión de cliente de conversación Web sólo se puede iniciar después de cerrar el explorador existente y abrir uno nuevo. Cuando se configura supportautomation_url con una dirección IP aparecen los siguientes problemas:

- El usuario final del cliente Web no se inicia después del cierre de la primera sesión. La página tras cierre de sesión muestra el siguiente mensaje: La sesión de asistencia en vivo ha finalizado.
- Las distintas consolas de usuario final del cliente Web se combinan con la sesión de cliente Web existente cuando se intenta iniciar una consola de usuario final del cliente Web diferente en el mismo equipo y la misma ventana de explorador.

Solución:

Si la configuración de supportautomation_url utiliza una dirección IP a la que se ha asignado un nombre de host existente, el procesamiento de la solicitud HTTP se resolverá con este nombre de host. Para resolver la incidencia, puede cambiar el nombre de host de la configuración de supportautomation_url o eliminar la asignación de la dirección IP para el nombre de host.

Durante el borrado definitivo de una base de datos de CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 no se exportan los usuarios inactivos

Después de ejecutar el script de borrado definitivo de datos históricos de la base de datos de CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5, los usuarios inactivos (aquellos que no han participado de una sesión de asistencia durante el periodo de tiempo del historial mantenido) no se exportan a la base de datos de r12.5.

El proceso de actualización de CA Service Desk Manager falla si la configuración regional UTF-8 no está instalada

Válido en UNIX y Linux

Síntoma:

En los sistemas operativos UNIX y Linux, CA Service Desk Manager debe ejecutarse en una configuración regional UTF-8.

Solución:

Antes de actualizar a CA Service Desk Manager r12.5, asegúrese de que la configuración regional UTF-8 ha sido instalada.

La búsqueda de EBR no muestra documentos recomendados

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Los documentos recomendados no se muestran cuando se usan cláusulas SQL complejas para realizar búsquedas de conocimientos en los siguientes argumentos:

- las particiones de datos de la gestión de roles y seguridad
- otros argumentos de búsqueda de la búsqueda avanzada de conocimiento

Solución:

La incidencia aparece cuando se usa la opción [FILES] del motor de búsqueda de KT. La opción [SEARCH_ENGINE] de Fast funciona correctamente. Active la búsqueda de FAST ESP desplazándose al Gestor de opciones, Motor de búsqueda, ebr_version.

No se puede exportar la programación en Internet Explorer

Válido en Windows

Síntoma:

La exportación de la programación de orden de cambio no funciona correctamente si se activa la seguridad mejorada en Internet Explorer (IE). La opción de seguridad mejorada evita que IE muestre el aviso de descarga que crea el botón Exportar para el usuario. La opción de seguridad mejorada sólo está disponible en instalaciones de servidor de Windows.

Solución:

Deshabilite la opción Seguridad mejorada en IE.

El entorno Cygwin provoca problemas en la aplicación.

Síntoma:

Las aplicaciones Java de CA Service Desk Manager se pueden iniciar desde un entorno Cygwin mediante un servidor AIX, pero los botones de la aplicación no funcionan.

Solución:

Este comportamiento supone un problema con el entorno Cygwin. Utilice otro emulador.

Las definiciones de proceso de CA Workflow no se importan automáticamente

Síntoma:

Las definiciones de proceso y los actores de CA Workflow no se importan automáticamente cuando se inicia CA Workflow debido a valores de variables de configuración local incorrectos en UNIX/Linux.

Solución:

Después de instalar CA Workflow, utilice *uno* de los métodos siguientes para resolver esta incidencia:

Para importar las definiciones de proceso y los actores de CA Workflow

1. Establezca las variables de entorno LANG y LC_ALL en UTF-8 en una consola para el entorno del sistema operativo. Por ejemplo, en Sun Solaris la variable de entorno aparece como: LANG=en_US.UTF-8.
2. Detenga y reinicie el servidor Tomcat de CA Workflow de esta manera:
 - Run pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF.
 - Run pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF.

Se importan las definiciones de proceso de CA Workflow.

Para importar manualmente las definiciones de proceso y los actores de CA Workflow

1. Utilice el cliente de IDE para abrir CA Workflow.
Nota: El cliente de IDE sólo está disponible en los sistemas operativos Windows y Linux.
2. Localice los archivos xml de los actores y las definiciones de proceso, por ejemplo: los directorios \$NX_ROOT\site\Workflow\data\actors y \$NX_ROOT/site/Workflow/data/process.
3. Seleccione Archivo, Importar, Definición de proceso, seleccione todos los archivos XML para la importación y haga clic en Abrir.
4. Seleccione todas las definiciones y haga clic en Importar.
Se importan las definiciones de proceso.
5. Seleccione Archivo, Importar, Actores, seleccione todos los archivos XML para la importación y haga clic en Abrir.
Se importan los archivos xml de los actores.
6. Seleccione todos los archivos de actores y haga clic en Importar.
Se importan las definiciones de proceso de CA Workflow.

Establecimiento de URL incorrecta al iniciar el IDE de CA Workflow en Linux como usuario distinto de la raíz

Válido en Linux

Síntoma:

Cuando un usuario sin privilegios inicia el IDE de CA Workflow en Linux, la URL se establece incorrectamente como `https://nombre_servidor:8443/pm`. Aparecen errores de Java en la pantalla y no se puede iniciar sesión correctamente en CA Workflow.

Solución:

1. Inicie el cliente IDE de CA Workflow.
2. Cambie la URL a: `http://nombre_servidor:8090/pm`
Se inicia sesión correctamente.

Errores de Instalación de ADT

ADT es un componente de CA CMDB.

Síntoma:

Durante la instalación de ADT aparece el siguiente mensaje:

Failed to retrieve installed directory of PEC!

Si este mensaje se produce durante la instalación de ADT, la instalación finaliza al hacer clic en Aceptar. Como resultado, ADT no se instala correctamente y cualquier instalación posterior de adaptadores de federación también puede producir errores.

Solución:

Un error de CMD.EXE de Microsoft ocasiona este problema, según se describe en la base de conocimiento de Microsoft como Q156276.

Para resolver el problema

1. Realice *una* de las siguientes acciones:
 - Copie el soporte de instalación en un disco duro local y ejecute la instalación desde el disco duro local.
 - Siga la acción recomendada en <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> y reinicie la instalación tras actualizar el Registro de Windows.

2. Continúe para instalar los adaptadores de federación de CA CMDB.
Se instala ADT.

Problema de instalación de adaptadores de federación

Los adaptadores de federación son componentes de CA CMDB.

Síntoma:

El siguiente mensaje se produce durante la instalación del adaptador de federación:

ODBC Login failed for data source IDB. ORA 12504:TNS: listener was not given the SERVICE_NAME in CONNECT_DATA

Solución:

Para resolver el problema de instalación del adaptador de federación

1. Pruebe la conectividad de Oracle.
2. Verifique que la variable de entorno ORACLE_HOME especifique la ubicación de la instalación de Oracle
3. Reinicie el equipo.
4. Instale los adaptadores de federación.

Se instalan los componentes de los adaptadores de federación.

Mensajes de definición duplicada

Síntoma:

Debido a que CA CMDB r12.5 crea automáticamente los atributos y los desencadenadores para las tablas de extensión personalizadas, stdlog puede incluir los siguientes mensajes inofensivos para tablas de extensión creadas en versiones anteriores:

Ignorar definición duplicada

Solución:

Para eliminar estos mensajes, elimine los siguientes atributos de las tablas de extensión 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;

Las fuentes grandes y extra grandes no se muestran correctamente con Internet Explorer 7 y 8

Válido en Windows 2003 con Internet Explorer 7 y 8

Síntoma:

Cuando se usan las Opciones de accesibilidad del Panel de control para seleccionar un esquema de fuente grande, como por ejemplo Negro en alto contraste (grande) o Negro en alto contraste (extra grande), CA Service Desk Manager no hereda la configuración de fuente.

Solución:

Para mostrar correctamente las fuentes grandes y extra grandes en Internet Explorer 7 y 8, haga lo siguiente:

1. Seleccione Herramientas, Opciones de Internet.
2. En la ficha General, haga clic en Accesibilidad.
3. Marque Omitir los colores especificados en páginas web y haga clic en Aceptar.
4. En el explorador, seleccione Ver, Tamaño del texto para cambiar el tamaño del texto.

Las fuentes grandes y extra grandes no se muestran correctamente con Firefox 3.0

Válido en Windows 2003 con Firefox 3.0

Síntoma:

Cuando se usan las Opciones de accesibilidad del Panel de control para seleccionar un esquema de fuente grande, como por ejemplo Negro en alto contraste (grande) o Negro en alto contraste (extra grande), CA Service Desk Manager no hereda la configuración de fuente y el explorador no muestra las fuentes correctamente.

Solución:

Para mostrar correctamente las fuentes grandes y extra grandes en Firefox 3.0, haga lo siguiente:

1. Seleccione Herramientas, Opciones.
2. En la ficha Contenido, seleccione Tamaño y haga clic en Aceptar.

Presencia de errores cuando se cargan datos de CA Wily en CA CMDB

Síntoma:

El archivo GRLoader.log produce errores cuando se cargan datos de CA Wily en CA CMDB como elementos de configuración.

A continuación se muestra un ejemplo de la entrada de registro:

```
11/07 00:44:52.662 ERROR grCI 504 Error al intentar insertar elemento de
configuración. Error al configurar el atributo 'ext_asset' en el objeto
'enttx:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23' para el valor
'nr:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23'
```

Solución:

La integración de CA Wily incluye una versión anterior de GRLoader. Utilice la versión de GRLoader que se incluye con CA Service Desk Manager r12.5 para importar correctamente los datos.

Imposibilidad de iniciar el detalle de árbol de CA Cohesion ACM para un elemento de configuración de familia del servicio al usuario empresarial

Síntoma:

Cuando utiliza la funcionalidad de asignación de clases en CA Cohesion ACM para una asignación de clases personalizada, y selecciona el botón MDR de la ficha Atributos en la vista Detalle de árbol en CA Service Desk Manager, CA Cohesion ACM devuelve el siguiente error:

No se ha seleccionado ningún objeto de destino

No se puede mostrar la vista Detalle del árbol para el elemento de configuración seleccionado aunque el informe de exportación de CA CMDB en CA Cohesion ACM cargue correctamente los datos en CA CMDB.

Solución:

Inicie sesión en CA Cohesion ACM y visualice los detalles del elemento de configuración dentro de la aplicación, o utilice solamente la asignación de clase de CA CMDB predefinida.

Columna de cliente en la lista de contactos

Síntoma:

En el modo de instalación de multicliente, se crea el cliente proveedor de servicios. Sin embargo, no se puede ver la columna de cliente en la lista de contactos para verificar esta acción.

Solución:

Después de crear el cliente proveedor de servicios, haga lo siguiente:

1. Borre la memoria caché del explorador.
2. Cierre y vuelva a iniciar la sesión.
3. Vaya a la lista de contactos para verificar el cambio de cliente.

Se muestra la columna de clientes.

Multicliente y visualizador

El Visualizador de CMDB utiliza el rol Administrador para propósitos de representación. Los usuarios con este rol deben tener derechos para ver a **TODOS LOS CLIENTES**. Si el usuario no posee los derechos TODOS LOS CLIENTES, se pueden producir fallos en el inicio del Visualizador (independiente o en contexto).

Ejemplo: error de sesión del Visualizador

Cuando se inicia el Visualizador en contexto para un elemento de configuración, se muestra el siguiente error de sesión del Visualizador:

Error al autenticar el usuario

Síntoma:

El acceso del cliente para el rol de representación está establecido en **Un solo cliente**.

Solución:

Para iniciar el Visualizador en contexto sin que se produzca este error, establezca el rol Administrador en **Acceso del cliente en Todos los clientes**.

Rendimiento de las relaciones del visualizador

El visualizador de CMDB puede procesar aproximadamente 2500 relaciones en su pantalla gráfica. Si una solicitud del visualizador contiene más de 2500 relaciones, entonces el rendimiento del visualizador se puede degradar.

Guión bajo (_) en el nombre de servidor del visualizador

Válido con Internet Explorer 7

Síntoma:

Cuando utiliza Internet Explorer 7 para tener acceso al visualizador de CMDB, un guión bajo (_) en el nombre de servidor puede producir un error. Puede aparecer el siguiente mensaje:

Se ha rechazado la conexión al servidor.

Solución:

Este mensaje indica una restricción de Internet Explorer 7. Para resolver este problema, utilice la dirección IP del servidor en lugar del nombre del servidor en la URL del visualizador.

Cómo establecer la configuración regional del explorador para el visualizador

El visualizador de CMDB se adapta por sí mismo a la configuración regional del explorador del cliente, que puede mostrar un idioma distinto del CA Service Desk Manager localizado. Para visualizar el mismo idioma en el visualizador, establezca la configuración regional del explorador con el idioma de CA Service Desk Manager.

Para establecer la configuración regional en Internet Explorer

1. Seleccione Herramientas> Opciones de Internet> Ficha General> Idiomas.
2. Agregue el idioma deseado y desplácelo hacia la parte superior.
3. Abra una nueva ventana del explorador de Internet Explorer (o actualice el explorador).

El visualizador muestra el idioma del CA Service Desk Manager localizado.

Para establecer la configuración regional del explorador en FireFox

1. Seleccione Herramientas> Opciones> Ficha Contenido> Idiomas.
2. Agregue el idioma deseado y desplácelo hacia la parte superior.
3. Abra una nueva ventana del explorador de Firefox (o actualice el explorador).

El visualizador muestra el idioma del CA Service Desk Manager localizado.

Limitaciones de Firefox en Gestión del conocimiento

Válido en Windows y Linux

Cuando se usan exploradores Firefox, se pueden experimentar las siguientes limitaciones en Gestión del conocimiento:

Síntoma:

Desde la ficha Diseño del Editor HTML, no se puede suprimir texto guardado anteriormente introducido en el campo Resolución de un documento de conocimiento.

Solución:

Puede suprimir texto anteriormente guardado de la ficha Origen en el Editor HTML.

Síntoma:

En Gestión del conocimiento, la configuración de seguridad de Firefox puede impedirle el uso de las funciones Cortar, Copiar y Pegar.

Solución:

Para activar las funciones Cortar, Copiar y Pegar, modifique las preferencias de seguridad del explorador.

Nota: Para obtener más información acerca de la configuración de preferencias del explorador, consulte mozilla.org.

Los documentos de conocimiento impresos contienen espacios grandes después de la migración

Válido en todos los sistemas operativos

Síntoma:

Los clientes que actualizan desde Unicenter Service Desk r11.0 a CA Service Desk Manager r12.5 experimentan un problema de impresión en los documentos de conocimiento. En los documentos impresos se muestra un gran espacio después de la sección Resolución.

Solución:

Para corregir esta incidencia, desplácese a Conocimiento, Documentos, Plantillas de documento, en la ficha Administración. Abra una plantilla de documento de conocimiento y, en la sección HTML, busque la etiqueta [assign the value for TD in your book] y agregue lo siguiente:

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

Repita este cambio en todas las plantillas de documentos predeterminadas. Esta corrección soluciona un problema de las impresiones que provoca la inserción de grandes espacios o huecos tras la resolución si el documento contiene imágenes incrustadas.

Probabilidad de fallo en la búsqueda de nuevo conocimiento después de la instalación de Gestión del conocimiento

Válido en todos los sistemas operativos con una instalación de Gestión del conocimiento

Síntoma:

Una vez instalado Gestión del conocimiento, los usuarios finales pueden tener problemas al buscar documentos de conocimiento o archivos nuevos.

Solución:

Si encuentra este problema, ejecute la utilidad pdm_k_reindex.

Nota: Para obtener más información sobre la ejecución de la utilidad pdm_k_reindex , consulte la *Guía de administración*.

No se puede ver un adjunto de conocimiento de tamaño cero

Síntoma:

Al realizar una de las siguientes acciones:

- Adjuntar un archivo de tamaño cero a un documento de conocimiento
- Sustituir un archivo de documento de conocimiento existente por un archivo de tamaño cero

e intentar ver el archivo, aparece el siguiente mensaje:

El archivo "tamaño-cero.txt" está vacío o no existe.

Solución:

No adjunte un archivo de tamaño cero a un documento de conocimiento ni sustituya un documento de conocimiento existente por un archivo de tamaño cero.

Si adjunta un archivo de tamaño cero a un documento de conocimiento y desea ver el archivo

1. Haga clic con el botón derecho en la página Adjuntos y seleccione Actualizar.

La página Adjuntos se actualiza.

2. Haga clic en el vínculo del adjunto.

El adjunto se abre.

Si se sustituye un documento de conocimiento existente por un archivo de tamaño cero, no se podrá ver el archivo.

No se inicia Oaserver si CA Service Desk Manager y FAST ESP están instalados en el mismo servidor

Válido en Windows

Síntoma:

No se inicia Oaserver en un servidor que tenga instalado FAST ESP y CA Service Desk Manager.

Solución:

Oaserver utiliza un número de puerto fijo (1706), mientras que FAST ESP utiliza un puerto no usado. Si FAST ESP y CA Service Desk Manager están instalados en el mismo servidor, inicie siempre primero CA Service Desk Manager. Es posible que FAST ESP utilice el puerto 1706 cuando se inicia antes que CA Service Desk Manager.

Nota: Recomendamos que se instalen CA Service Desk Manager y FAST ESP en servidores separados, ya que FAST ESP requiere numerosos recursos. Estas aplicaciones funcionan mejor cuando se instalan en distintos servidores.

Procedimiento para resolver un conflicto de puertos

1. Apague los servicios CA Service Desk Manager y FAST ESP.
2. Inicie CA Service Desk Manager y deje que se inicialice.
3. Inicie FAST ESP.

Puede comprobar el uso de puertos en Windows mediante el comando netstat -o. Si FAST ESP utiliza el puerto 1706, el resultado de netstat es similar a lo siguiente:

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

nombre de host

Identifica el nombre del servidor.

pid

Identifica el ID de proceso del proceso qrserver de FAST ESP.

La instalación de FAST ESP no puede ejecutar Windows.dst

Válido en Windows 2003 R2 SP1

Síntoma:

Error de instalación de FAST ESP. El archivo fastinstall.log muestra el mensaje de error siguiente:

```
[Error]
```

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

```
[ErrorCode]4[/ErrorCode]
```

```
[ErrorMessage] Se ha detectado un problema al realizar las pruebas del sistema.
```

```
Corrija lo siguiente antes de continuar con la instalación:
```

```
Se ha producido un error al ejecutar la prueba 'windows.dst'.
```

```
Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de FAST[/ErrorMessage]
```

```
[/Error]
```

Solución:

No instale FAST ESP con el horario de verano habilitado ya que los servidores de búsqueda de FAST ESP requieren que el reloj se mantenga sincronizado y que no se corrija de repente para adelantarlos o atrasarlos. Los cambios repentinos del reloj pueden causar que los procesos internos, como el servidor de consultas y resultados y los procesos de distribución, interpreten que existen problemas de comunicación o que algunos procesos se han desactivado. Debido a esta mala comunicación, se producen advertencias en los registros y un reinicio automático de procesos.

Importante: Recomendamos encarecidamente que se programe una ventana de mantenimiento al activar el horario de verano. Esto permite apagar el sistema para evitar conflictos con el reloj. Si instala FAST ESP en un servidor con el horario de verano habilitado y no apaga el sistema, corre el riesgo de que se produzcan conflictos de reloj y errores de componentes, como problemas de comunicación entre procesos con qrserver, fdspatch y topfdspatch. Puede utilizar la interfaz gráfica de usuario para la administración de FAST ESP o los registros ubicados en `qrserver($FASTSEARCH/var/log/qrserver/*` para ver si algún proceso ha fallado y requiere reinicio.

En caso de error de instalación de FAST ESP relacionado con windows.dst (horario de verano), pruebe lo siguiente:

1. Desplácese al Panel de control, Fecha y hora, Zona horaria y desactive Cambiar la hora automáticamente según el horario de verano.
2. Desactive Hora de Internet si existe esa ficha en la sección Fecha y hora del Panel de control.
3. En el Registro de Windows, `KEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\TimeZoneInformation`, especifique lo siguiente para la clave: `DisableAutoDaylightTimeSet`
Type : REG_DWORD Value : 1
4. Desplácese al Panel de control, Herramientas administrativas, Servicios y detenga el Servicio de hora de Windows.
5. Ejecute la instalación desde la línea de comandos y evite las comprobaciones con:
`setup.exe -W localhosttest.active=false -W localhosttestloop.active=false`

Consideraciones de inicio y detención de FAST

Le recomendamos que tenga en cuenta la siguiente información cuando inicie y detenga FAST:

- Utilice el comando `nctrl` de FAST Enterprise Search Platform (ESP) para ayudar a garantizar un inicio y detención de los servicios FAST sin problemas.

Generalmente, debería seguirse un orden siempre que se inicien y detengan servicios individuales de FAST. Por ejemplo, si quiere detener la alimentación, detenga primero el rastreador para evitar que se pierda la información rastreada. Este método tarda una cantidad de tiempo razonable. Al utilizar el comando `nctrl`, se detienen los procesos FAST en orden y se espera a recibir la respuesta de correcta finalización de un proceso antes de imprimir el mensaje "FAST.... has stopped successfully."

Nota: Si detiene los servicios FAST desde los servicios de Windows (o utilizando el comando `net start/stop`), se producirá una desconexión inmediata. Se eliminan todos los procesos de la memoria sin ningún orden y sin esperar ninguna respuesta. Este método puede provocar que haya procesos inacabados a la espera de una respuesta de otros procesos. Estos procesos inacabados pueden causar incoherencias cuando se vuelvan a iniciar los servicios FAST sin haberlos detenido antes.

- `NodeState.xml` puede sufrir daños si FAST ESP se cierra de forma incorrecta. Los cortes de energía, la detención de procesos o el cierre de servicios en el orden incorrecto, por ejemplo, pueden dañar `NodeState.xml`.

Cuando se inicia ESP, se cargan en memoria los archivos de configuración. Cuando se cierra ESP, dichos archivos de configuración se vuelven a escribir en el disco. Sin embargo, si se fuerza el apagado de ESP mientras se están escribiendo en el disco los archivos de configuración, `NodeState.Xml` puede sufrir daños. La mejor manera de evitar este tipo de daños es iniciar o detener ESP utilizando el comando `nctrl`. Se ha sugerido este método como una práctica recomendada porque ayuda a garantizar un inicio y detención sin problemas de los servicios FAST. Generalmente, debería seguirse un orden siempre que se inicien y detengan servicios individuales de FAST.

- Si inicia los servicios FAST utilizando un comando de DOS o a través del gestor de servicios o utilizando la opción de inicio mediante el comando `nctrl` (en Linux), el sistema se inicia en el orden correcto (especificado en `$FASTSEARCH/etc/NodeConfig.Xml`).

Nota: No se puede utilizar la opción de inicio mediante el comando `nctrl` en Windows, ya que el comando utiliza el servicio FAST.

- Los mensajes sobre los problemas que pueden ocurrir se pueden ver en los registros de eventos de Windows, por ejemplo los siguientes:

No se puede encontrar la descripción del ID de evento (3) en la fuente (FASTESPService). Es posible que el equipo local no disponga de la información de registro o los archivos DLL de mensajes necesarios para mostrar los mensajes desde un equipo remoto.

Nota: Puede utilizar /AUXSOURCE= flag para recuperar esta descripción; para obtener más información, consulte la Ayuda y el soporte técnico.

La siguiente información forma parte del evento:

Archivo "win32serviceutil.pyo", línea 785, en SvcRun File "FASTESP.pyo", línea 162, en SvcDoRun; exceptions.SystemExit; StateParseError: Línea 1, Columna 0, Error: no está bien formado (token no válido).

[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)

Para corregir los problemas, sustituya NodeState.xml.

Activación del registro de límites de licencia de QPS FAST ESP

Cuando se alcanza el límite de licencia de QPS (consultas por segundo, del inglés, queries per second) FAST ESP, este evento se registra en el archivo stdlog:

Las herramientas de conocimiento de CA Service Desk Manager proporcionan una licencia de FAST ESP que admite dos consultas por segundo. Si la respuesta de búsqueda de su sistema se reduce drásticamente debido a un alto índice de consultas, puede ponerse en contacto con la división FAST de Microsoft y comprar una licencia que admita un índice de consultas más rápido.

Para activar este registro, establezca la variable EBR_QPS_MAX del archivo NX.env con el valor de QPS real admitido por la licencia de FAST (archivo fastsearch.lic).

El límite de licencia de QPS FAST ESP aparece en el archivo stdlog.

Texto resaltado y corrección ortográfica en FAST ESP para chino, japonés y coreano

Las funciones de texto resaltado y de corrección ortográfica no están disponibles en el sistema FAST ESP si se han habilitado los idiomas chino, japonés o coreano.

En los productos CA Service Desk Manager traducidos a otros idiomas, varía el número de léxicos disponibles y predeterminados. Todos los léxicos en inglés están disponibles y se pueden utilizar en todos los sistemas operativos certificados (de otros idiomas que no sean el inglés) y en los productos regionales CA Service Desk Manager traducidos, incluidos los que admiten los idiomas asiáticos.

La licencia de FAST ESP admite dos consultas por segundo

Válido en sistemas operativos Linux y Windows con una instalación de FAST ESP

Síntoma:

Cuando instala el motor de búsqueda de FAST ESP en CA Service Desk Manager, la licencia predeterminada de FAST ESP para el motor de búsqueda está limitada a dos consultas de búsqueda por segundo. Si se reduce drásticamente la respuesta de búsqueda de su sistema debido a un alto índice de consultas, puede obtener más licencias de FAST ESP para aumentar el índice de consultas.

Solución:

Para aumentar las capacidades predeterminadas de búsqueda que se especifican en su contrato de licencia, póngase en contacto con FAST y adquiera licencias adicionales en CAKnowledgeT@fastsearch.com.

Problema al desinstalar FAST en sistemas Linux

Válido en sistemas operativos Linux con una instalación de FAST ESP

Síntoma:

El script del desinstalador intenta detener todos los procesos FAST en ejecución antes de continuar. A veces, en los sistemas Linux es necesario comprobar si hay algún proceso FAST remanente y detenerlo o finalizarlo manualmente antes de intentar desinstalar el producto. Se recomienda llevar a cabo estos pasos en todas las desinstalaciones.

Solución:

Para evitar problemas de desinstalación de productos FAST en sistemas Linux, recomendamos detener todos los procesos FAST antes de iniciar el script del desinstalador. Puede detener los procesos siguiendo estos pasos:

1. En todos los nodos, detenga FAST con `$FASTSEARCH/bin/nctrl stop`.
2. Compruebe que no hay ningún proceso activo y finalice los procesos que se bloqueen.
3. Ejecute el script del desinstalador con `$FASTSEARCH/unintsall.sh`.

Desinstalación manual de CA Service Desk Manager

Síntoma:

Durante la desinstalación, un mensaje remite a las *Notas de la versión* para obtener instrucciones sobre la desinstalación manual.

Solución:

El archivo `installvariables.properties` no se encuentra en la carpeta `NX_ROOT/SDUninstall`; sin embargo, se necesita este archivo para desinstalar CA Service Desk Manager. Ejecute los siguientes procedimientos para solucionar el problema:

Procedimiento para desinstalar CA Service Desk Manager manualmente en entornos operativos de *Windows*

1. Cierre CA Service Desk Manager.
2. Elimine el archivo `%WINDIR%\paradigm.ini`.
3. Elimine la carpeta de instalación de CA Service Desk Manager. Por ejemplo, la ubicación predeterminada de la carpeta es `C:\Archivos de programa\CA\Service Desk Manager`.
4. Elimine la carpeta `CA\Service Desk Manager` de `% ALLUSERSPROFILE%\Menú Inicio\Programas`.

Se desinstala el producto.

Procedimiento para desinstalar CA Service Desk Manager manualmente en entornos operativos de *UNIX*

1. Cierre CA Service Desk Manager.
2. Elimine el vínculo simbólico /opt/CAisd.
3. Elimine la carpeta de instalación de CA Service Desk Manager. Por ejemplo, la ubicación predeterminada de la carpeta es /opt/CA/ServiceDeskManager
Se desinstala el producto.

La migración no elimina las opciones de clase de WorldView

Síntoma:

Si en la instalación de una versión anterior de CA Service Desk Manager se incluye la integración del analizador del impacto de los cambios, el menú contextual de WorldView incluirá las opciones de las clases de WorldView ManageObject y UBMClass.

Solución:

Como el analizador del impacto de los cambios se ha dejado de utilizar en esta versión, suprima manualmente estas opciones de menú.

Para suprimir las opciones de menú

1. Inicie WorldView.
2. Haga clic con el botón derecho en cualquier objeto del mapa de WorldView y seleccione Editar clase.
Se abre el asistente de clases de Unicenter.
3. En la ficha Clase, seleccione Modificar clase existente y seleccione la clase ManagedObject.
4. En la ficha Menú, seleccione ManagedObject de la lista desplegable Nombre de menú.
5. Desplácese en el campo del centro, seleccione Analizador de impacto de los cambios y haga clic en Suprimir.

6. Seleccione Leer el analizador de impacto de los cambios en el campo del centro.
7. Haga clic en Eliminar.
8. Guarde y cierre los diálogos haciendo clic en Aceptar y Sí según corresponda.
La clase ManagedObject se elimina del menú contextual de WorldView.
9. Repita los pasos 1 a 8 para la clase UBM y suprima las mismas entradas para el menú de UBMClass.
UBMClass se elimina del menú contextual de WorldView.

JAWS y modo de formularios automático

Síntoma:

Cuando se inicia con JAWS r10, cuando el modo de formularios automático está activado, se puede mover el cursor al vínculo de búsqueda, pero no se puede mostrar la ventana de búsqueda.

Solución:

Desactive el modo de formularios automático.

Procedimiento para desactivar el modo de formularios automático.

1. Inicie el gestor de la configuración.
2. Seleccione Establecer opciones, Opciones de modo de formularios.
3. Desactive Activar el modo de formularios automático y haga clic en Aceptar.
4. Seleccione Archivo, Guardar como.
Se guarda la nueva configuración.
5. Seleccione Archivo, Salir.

JAWS r10 y la tecla de tabulación

Síntoma:

Cuando utiliza JAWS r10 y se desplaza por las fichas de la interfaz Web de CA Service Desk Manager, el foco puede alcanzar el menú de Ayuda principal y detenerse. Otras versiones de JAWS no presentan este comportamiento.

Solución:

Para liberar el foco del menú de Ayuda principal, realice una de las acciones siguientes:

- Presione rápidamente una o varias veces la tecla de tabulación.
- Utilice JAWS para navegar a un vínculo específico.

JAWS y Firefox 3.5.5

Cuándo se utiliza con Firefox r3.5.5, JAWS r10.0.1167 y JAWS r11.0.734 leen incorrectamente los mensajes de alerta después de hacer clic en Guardar o Buscar en una página de lista o una página de detalles de CA Service Desk Manager.

JAWS lee correctamente los mensajes de alerta cuando estos se muestran automáticamente, por ejemplo, al seleccionar un vínculo en un menú de árbol.

La lupa no enfoca

Válido en Mozilla Firefox

Síntoma:

El enfoque de la lupa de pantalla no se ve automáticamente en todos los campos cuando se mueve entre ellos.

Solución:

La lupa (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) tiene soporte limitado para Firefox. Utilice Internet Explorer 7.0 u 8.0 como explorador.

Los errores de biblioteca se producen cuando se ejecutan utilidades de la línea de comandos

Válido en AIX, Linux y Solaris

Síntoma:

Los errores de biblioteca similares a los siguientes se producen cuando se ejecutan utilidades de la línea de comandos:

```
ld.so.1: pdm_pki: fatal: libetpki2.so: error de apertura: No existe el archivo o
directorio
Finalizado
```

Solución:

Agregue el directorio de la biblioteca etpki a la ruta de biblioteca. Por lo general, la ruta de la biblioteca de etpki se encuentra en /opt/CA/SC/ETPKI/lib.

Configure la página de inicio de sesión de InfoView

Válido en Windows

Síntoma:

La página de inicio de sesión de InfoView no está configurada para solicitarles a los usuarios el tipo de autenticación o el nombre de CMS. La configuración se controla a través del archivo web.xml.

Solución:

Configure el archivo web.xml para la página de inicio de sesión de InfoView de la siguiente manera:

1. En el directorio de implementación del servidor Web, abra el archivo web.xml para editarlo.

Nota: El archivo web.xml está almacenado en la siguiente ubicación cuando se utiliza el medio de instalación de CA Service Desk Manager con Tomcat como servidor Web:
SharedComponents\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

Por ejemplo: C:\Archivos de programa\CA\SC\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

2. Para solicitarles a los usuarios su tipo de autenticación, busque el parámetro *authentication.visible* y cambie `<param-value>` de false a true. Por ejemplo, `<param-value>true</param-value>`.
3. Para cambiar el tipo de autenticación predeterminado, busque el parámetro *authentication.default* y cambie `<param-value>` a uno de los siguientes valores:
 - Valor del parámetro de tipo de autenticación
 - Empresa (valor predeterminado) `<param-value>secEnterprise</param-value>`
 - LDAP `<param-value>secLDAP</param-value>`
 - AD `<param-value>secWinAD</param-value>`
4. Para solicitarles a los usuarios su nombre de CMS, busque el parámetro *cms.visible* y cambie `<param-value>` de false a true. Por ejemplo, `<param-value>true</param-value>`.
5. Guarde y cierre el archivo.
6. Reinicie el servidor de aplicaciones Web.

Se ha configurado el archivo web.xml para la página de inicio de sesión de InfoView.

Opciones de informe Web de CA Business Intelligence

En el gestor de opciones, las siguientes opciones que se muestran en la página Lista de informes Web ya no son relevantes cuando se configura CA Business Intelligence para que funcione con CA Service Desk Manager y se pueden omitir con seguridad.

- bo_server_auth
 - secEnterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

Los resultados de búsqueda devuelven un número de documentos incorrecto

Síntoma:

La búsqueda devuelve un número incorrecto de documentos del conocimiento.

Solución:

Para resolver este problema, ejecute *pdm_k_reindex +f* en la línea de comandos.

Los resultados de la búsqueda mostrarán el número correcto de documentos.

Problemas de localización

Los problemas conocidos pueden afectar el modo en que se ejecuta CA Service Desk Manager en las versiones de los idiomas locales.

Versiones localizadas en Windows

La lista siguiente indica las versiones localizadas compatibles con Windows:

- Alemán
- Francés
- Portugués (Brasil)
- Italiano
- Español
- Japonés
- Chino simplificado

La lista siguiente indica las versiones localizadas compatibles con Linux y Solaris:

- Francés
- Alemán
- Japonés

Traducción incorrecta del instalador y los instaladores de componentes

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

El instalador y algunos de los componentes del instalador muestran cadenas no traducidas correctamente. Por ejemplo, se pueden producir problemas menores de ortografía o gramática en la barra de título, los botones o los diálogos.

Solución:

Los errores no tienen ningún impacto en la funcionalidad del producto.

Fallo en la instalación de CA EEM en Windows 2008 SP2

Válido en todos los idiomas

Síntoma:

Se produce un fallo en la instalación de CA EEM en Windows 2008 SP2 y aparece el mensaje siguiente:

Windows 2008 sanity testing failed

Nota: El mensaje se muestra en inglés para todos los idiomas.

Solución:

Antes de instalar el servidor de CA EEM en Windows 2008, realice lo siguiente:

1. Introduzca el siguiente comando desde el símbolo del sistema.

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

Se enumeran todas las interfaces del equipo que utilizan direcciones locales de vínculo IPv6 y que empiezan por fe80.

2. Suprima las direcciones locales de vínculo que empiezan por fe80:

La dirección de vínculo se eliminará.

Nota: Para obtener más información acerca de cómo eliminar la interfaz, consulte el sitio Web de soporte técnico de Microsoft y diríjase al artículo 929852 de la base de conocimientos.

Dos accesos directos de menú de Windows para los elementos de documentación de EEM y UI

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

Después de actualizar EEM para un entorno de SO de idioma distinto al inglés, pueden aparecer dos accesos directos de menú de Windows para los elementos de documentación de EEM y UI. Un elemento se muestra en el idioma local y el otro elemento en inglés.

Solución:

Suprima el elemento de menú duplicado no deseado.

Las teclas de acceso rápido no funcionan en los menús contextuales

Válido en las versiones localizadas japonesa y china

En las versiones localizadas japonesa y china, la mayoría de menús contextuales no incluyen ninguna tecla de acceso rápido que funcione para cada elemento del menú. Normalmente la tecla de acceso rápido se encuentra entre paréntesis después de los caracteres traducidos del elemento de menú; se coloca "(_)" en su lugar. En algunos casos, donde el texto de menú incluye el inglés, la tecla de acceso rápido se asigna con un guión bajo y así funciona.

Informes no traducidos correctamente

Válido en todas las versiones localizadas

Algunos de los informes detallados y de resumen no están traducidos y otros sólo están traducidos parcialmente. Ninguno de los informes BusinessObjects XI están traducidos. Por ejemplo, la siguiente información no se ha localizado o se ha localizado parcialmente:

- Informes de detalles y resumen, como por ejemplo para las plantillas de mensajes de notificación
- Algunas etiquetas en los informes de detalles y resumen aparecen en inglés, como por ejemplo las etiquetas de la lista de ubicación, lista de grupos y lista de contactos.
- Las etiquetas de los informes de análisis contienen caracteres sin traducir, como por ejemplo en las versiones en idioma japonés

Algunos valores de la lista de opciones no están traducidos

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

La cadena "Auto Issue Event" no está traducida en la columna "Valor" de la lista de opciones.

Solución:

La mayoría de los campos de la lista de opciones y del formulario Web del detalle de opciones, excepto el campo Descripción, algunos campos Valor como Sí/No y las listas emergentes, no están traducidos y aparecen en inglés. Para encontrar la lista de opciones, navegue por el menú del panel de la izquierda de la ficha Administración de Service Desk Manager hacia el nodo del gestor de opciones y elija cualquier nodo secundario.

Palabras irrelevantes localizadas

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

No se muestran las palabras irrelevantes para cada idioma.

Solución:

Cada idioma tiene su propio conjunto de palabras irrelevantes entregadas con el producto.

Para ver las palabras irrelevantes para su idioma, ejecute pdm_k_reindex de la misma manera que cuando desea agregar una palabra irrelevante.

Aparecen las palabras irrelevantes para su idioma.

El nombre de alias no está localizado

El nombre de alias que aparece en las páginas Lista de alias de atributo y Detalle de alias de atributo no están localizados. Por ejemplo, cuando se selecciona Service Desk, Datos de aplicación, Códigos, Alias de atributo y se hace clic en Buscar, los datos que aparecen en la columna de nombre de alias se muestran únicamente en inglés.

Creación de nombres de archivos 8.3 y soporte de caracteres extendidos

Válido en las versiones localizadas japonesa y china

Síntoma:

8.3 No se admite la creación del nombre de archivo y soporte de carácter extendido.

Solución:

Realice los siguientes pasos:

1. Modifique la clave de registro NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name a "0".

Nota: El valor se establece en "1" como predeterminado; cambie manualmente esta configuración.

2. Reinicie el equipo.
3. Inicie la instalación.

Visualización de icono de tabla incorrecto

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

El icono de la tabla se muestra incorrectamente en Web Screen Painter cuando hace clic en Agregar tabla en el diseñador de esquemas.

Solución:

El icono se mostrará correctamente una vez que agregue datos a una columna de la tabla.

Las utilidades de la línea de comandos no pueden mostrar caracteres especiales latinos, japoneses ni chinos

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

Ninguna de las utilidades de la línea de comandos de CA Service Desk Manager que se ejecutan desde un símbolo del sistema de DOS muestra correctamente los datos devueltos. En concreto, los caracteres japoneses, los caracteres chinos y los caracteres especiales latinos acentuados como por ejemplo el "umlaut" alemán o el acento grave francés no se muestran correctamente.

Solución:

El resultado de las utilidades de la línea de comandos, por ejemplo `pdm_extract`, se puede redirigir a un archivo y después leerlo sin problemas mediante cualquier herramienta compatible con caracteres codificados de UTF-8 como por ejemplo Microsoft Notepad.

Las herramientas de la línea de comandos dan como resultado cadenas incorrectas en Windows

Válido en todas las versiones localizadas de Windows

Síntoma:

Las utilidades de la línea de comandos muestran caracteres incorrectos en el resultado.

Solución:

Use el programa `pdm_cmd.exe` para ejecutar todas las herramientas de línea de comandos. La utilidad `pdm_cmd` convierte las cadenas de salida de la herramienta de línea de comandos de UTF8 a UNICODE, de modo que muestra las cadenas de salida en un idioma extranjero. Por ejemplo, para mostrar caracteres de salida de `pdm_webcache` correctamente, ejecute el siguiente comando:

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Si el nombre del archivo de línea de comandos no termina en `.exe`, utilice el nombre completo del archivo en la línea de comandos.

El siguiente comando puede servir, por ejemplo, para publicar cambios en el esquema de Web Screen Painter.

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

Utilice el comando siguiente si desea iniciar la controlador ODBC.

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

Nota: Cualquier herramienta de línea de comandos que muestre caracteres incorrectos debe ejecutar `pdm_cmd`.

La revisión ortográfica no funciona como debería

Válido en todas las versiones localizadas

La revisión ortográfica no funciona en las versiones localizadas japonesa y china.

Síntoma:

La revisión ortográfica sugiere casi todas las palabras en las versiones localizadas latinas.

Solución:

Realice los siguientes pasos:

1. Configure la opción `lex_lang` en el idioma correcto del gestor de opciones.
2. Reinicie el servicio de Service Desk.

Sólo se muestran las provincias canadienses y los estados de EE. UU. en todas las versiones localizadas

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

La selección de la lista de estados del cliente Web de CA Service Desk Manager sólo muestra las provincias canadienses y americanas sin tener en cuenta el país seleccionado.

Solución:

CA Service Desk Manager incluye una tabla de base de datos para los estados y las provincias. El producto proporciona los datos en esta tabla que están formados sólo por provincias canadienses y americanas. Los estados y provincias de otros países no están incluidos en estos datos pero puede modificar la tabla `ca_state_providence` para incluir estados adicionales para otros países.

Caracteres no mostrados en la instalación y configuración de Linux SuSE

Válido en las versiones localizadas japonesa y china de Linux SuSE

El instalador de CA Service Desk Manager y el programa de configuración (`pdm_configure`) no pueden mostrar caracteres japoneses, coreanos o chinos.

Tecclas de acceso rápido definidas como (\$)

Válido en las versiones localizadas japonesa y china

(\$) se utiliza como tecla de acceso rápido en todas las formas cuando no hay otro carácter de tecla de acceso rápido disponible. En versiones anteriores, la tecla de acceso rápido se tomaba de una lista del alfabeto. En esta versión, CA Service Desk Manager determina el carácter de la tecla de acceso rápido a partir de la etiqueta en inglés correspondiente.

Caracteres no traducidos durante la actualización

Válido en todas las versiones localizadas de Linux y Solaris

Todos los caracteres aparecen en inglés durante el paso de migración de una actualización de Unicenter Service Desk r11.2 a CA Service Desk Manager r12.5.

Asunto de mensajes de correo electrónico no traducido

Válido en todas las versiones localizadas

La línea del asunto no está traducida en todas las notificaciones de correo electrónico.

El asistente de fecha del visualizador de CA CMDB no traduce el mes y el día

Válido en todas las versiones localizadas

El nombre del mes y los días de la semana no se traducen en el asistente de fecha de la sección de mantenimiento del panel de resultados en el visualizador de CA CMDB.

El formato de fecha del visualizador de CA CMDB no se puede localizar en japonés y chino

Válido en las versiones localizadas japonesa y china

Síntoma:

El formato de fecha de la sección de mantenimiento del cliente Web del visualizador de CMDB no se puede localizar.

Solución:

El cliente Web del visualizador de CMDB muestra las fechas con el formato dd/mm/aaaa. El formato preferido para el japonés y el chino es aaaa/mm/dd.

Definiciones de proceso en el CA Workflow IDE aparecen en inglés

Válido en todas las versiones localizadas

Las definiciones de proceso de CA Workflow IDE no están localizadas y aparecen en inglés.

Las páginas de sesión de asistencia al usuario final de Automatización de soporte se muestran en inglés

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

La página Web de sesión de asistencia de Soporte en vivo de Automatización de soporte se muestra en inglés.

Solución:

Ninguna de las páginas de la interfaz de usuario final de Automatización de soporte predeterminadas está localizada, como las páginas En espera, En sesión, Tras cierre de sesión y Tras desconexión. Puede personalizar estas páginas y configurar localizaciones personalizadas desde el nodo de Automatización de soporte en la ficha Administración.

Valores de análisis de búsqueda de conocimiento ajustados en inglés en versiones localizadas

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

Desde el nodo de búsqueda de Administración de conocimiento, el valor del tipo de idioma de la página Valores de análisis se establece en inglés de forma predeterminada en las versiones localizadas de CA Service Desk Manager. Los análisis de productos buscan texto en función del idioma especificado.

Solución:

Los administradores pueden cambiar el tipo de idioma predeterminado (inglés) a uno de los siguientes:

Otros europeos

Realiza procesamientos específicos de países europeos durante las búsquedas. Este tipo de idioma corresponde a los idiomas francés, alemán, italiano, español y portugués.

Coreano

Realiza procesamientos específicos del coreano durante las búsquedas.

Otro: Lejano Oriente

Realiza el procesamiento de otros idiomas del lejano oriente durante la búsqueda; por ejemplo, chino y japonés.

Asistentes del instalador de CA Business Intelligence parcialmente traducidos en la versión en japonés

Válido en las versiones localizadas en japonés

La instalación de CA Business Intelligence está parcialmente traducida en la versión en japonés. Las páginas iniciales y finales no están traducidas y aparecen en inglés.

No existe un informe de CA Service Desk en InfoView después de la instalación de CA Business Intelligence

Válido en todas las versiones localizadas

Síntoma:

No es posible ver el informe de CA Service Desk bajo Informe de CA en InfoView de BusinessObjects.

Solución:

Al configurar los informes de CA Business Intelligence (desde el menú del DVD), introduzca Administrador en el nombre del usuario administrador cuando se le solicite.

Cuando se exportan de BusinessObjects InfoView, los caracteres japoneses ilegibles se muestran en informes en PDF

Válido en las versiones localizadas en japonés**Síntoma:**

Los informes en PDF exportados de BusinessObjects InfoView muestran caracteres japoneses ilegibles en Acrobat Reader. Esta incidencia se genera cuando algunos caracteres japoneses no están disponibles en la fuente Arial Unicode MS ubicada en la carpeta de fuentes del sistema.

Solución:

Para resolver este problema, lleve a cabo lo siguiente:

1. Si todavía no lo ha hecho, descargue la fuente Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) del sitio Web de Microsoft y agréguela a la carpeta de fuentes del sistema; por ejemplo, C://WINDOWS/Fonts.
2. En Crystal Reports, abra el informe y especifique la fuente Arial Unicode MS para todas las columnas con valores de doble byte.
3. Exporte el informe al formato PDF.

El informe muestra caracteres en japonés en Acrobat Reader.

Web Screen Painter muestra cadenas en inglés cuando está en el modo de diseño

Síntoma:

Cuando Web Screen Painter está en el modo de diseño, las fichas, botones, menús y elementos de menú del bloc de notas aparecen sólo en inglés.

Solución:

Para ver un formulario en otro idioma, lleve a cabo lo siguiente:

1. Abra el formulario en Web Screen Painter.
2. Si está creando un formulario o actualizando uno existente, agregue las nuevas cadenas localizadas al archivo `$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js`.
3. Haga clic en Vista previa.

Nota: Para obtener información sobre cómo actualizar *msg_cat.js*, consulte la *Guía de implementación*.

Problemas de documentación

Las actualizaciones de la documentación de CA Service Desk Manager se produjeron después de que se publicó la documentación.

Ayuda en línea: Crear un tipo de tratamiento especial

Esta actualización es para la *Ayuda en línea* en el tema Crear un tipo de tratamiento especial.

Reemplace los pasos 3 y 4 del siguiente texto:

3. Complete los campos según sea necesario y haga clic en Guardar.

Aparecerá la página Lista de contactos.

por:

3. Complete los campos según sea necesario y haga clic en Guardar.
4. Haga clic en Actualizar miembros de tratamiento especial.

Ayuda en línea: Habilitar asignación automática sólo se aplica a la asignación automática basada en la ubicación

Esta actualización es para la *Ayuda en línea*, en el capítulo "Administración" del nodo de Service Desk, sección Solicitudes/Incidentes/Problemas. Tema Habilitar asignación automática: solicitud/incidente/problema.

La *Ayuda en línea* establece incorrectamente el siguiente texto:

Puede especificar la forma en que CA Service Desk Manager asigna tickets automáticamente en un área. Puede basar la asignación automática en grupos, ubicaciones y turnos.

El proceso de asignación automática empieza con los turnos definidos en relación con el área, pasando seguidamente a los grupos y finalmente a las ubicaciones. Si en algún momento se definen relaciones que no satisfagan los requisitos del proceso de asignación automática, el proceso intentará asignar el grupo y el asignatario predeterminados del área. Si no se han definido valores predeterminados, no se cambia la asignación de ticket.

Reemplácelo con el siguiente texto:

Puede especificar la forma en que CA Service Desk Manager asigna tickets automáticamente en un área. Puede seleccionar asignación automática basada en la ubicación o asignación automática basada en el elemento de configuración.

El segundo párrafo sólo se aplica a la asignación automática basada en la ubicación y se debe colocar después del modo de asignación automática, viñeta Basada en la ubicación en el paso 4 de la siguiente manera:

4. Seleccione la ficha Asignación automática y complete los campos de la siguiente forma:

Modo de asignación automática

Especifica cómo se produce la asignación automática. Puede utilizar la opción basada en el elemento de configuración para basar la asignación automática en el valor de atributo asignable de CI.

- **Desactivado:** Basa la asignación automática en la opción Valores predeterminados de área cuándo está instalada.
- **Basado en elemento de configuración:** Basa la asignación automática en el valor Atributo de elemento de configuración asignable.
- **Basado en ubicación:** Basa la asignación automática en el valor Ubicación.

El proceso de asignación automática empieza con los turnos definidos en relación con el área, pasando seguidamente a los grupos y finalmente a las ubicaciones. Si en algún momento se definen relaciones que no satisfagan los requisitos del proceso de asignación automática, el proceso intentará asignar el grupo y el asignatario predeterminados del área. Si no se han definido valores predeterminados, no se cambia la asignación de ticket.

Guía de administración: La ficha Control de versiones muestra información de seguimiento de auditoría de CA APM de todas las familias

Esta actualización es para la Guía de administración, en el capítulo "Administración de elementos de configuración" de la sección Control de versiones.

La Guía de administración establece incorrectamente:

La ficha Control de versiones que incluye información de seguimiento de auditoría de CA APM sólo está disponible para elementos de configuración y activos de las familias de CA CMDB. Los activos que pertenecen a familias que no son de CA CMDB no se muestran.

Reemplácelo con:

La ficha Control de versiones que incluye la información de seguimiento de auditoría de CA APM admite todas las familias, siempre que se habilite el registro para esa familia.

Guía de administración: Cómo utilizar los ajustes de reglas de buzón de correo Valores predeterminados de TextAPI y de TextAPI Ignorar entrante

Este nuevo tema es para la *Guía de administración* en el capítulo "Implementación de políticas" de la sección Administración de correo electrónico, Reglas de buzón de correo.

Los campos Valores predeterminados de TextAPI y de TextAPI Ignorar entrante le permiten especificar valores predeterminados para las reglas de buzón de correo y especificar comandos de TextAPI que no se deben aceptar en correos electrónicos entrantes. Estos campos trabajan con los valores predeterminados que se establecen en la sección [EMAIL_DEFAULTS] y con la lista de comandos prohibidos de la sección [EMAIL_IGNORE_INCOMING] del archivo text_api.cfg. Cuando se produce un conflicto entre la definición en una regla de buzón de correo y la definición en el archivo text_api.cfg, se aplica el valor especificado en la regla de buzón de correo.

El campo Valores predeterminados de TextAPI incluye comandos de palabra clave de TextAPI que se aplican a un ticket cuando se crea a partir de un correo electrónico que coincide con una regla de buzón de correo. Los comandos no se aplican cuando el mensaje afecta a un ticket existente.

Para especificar comandos de Valores predeterminados de TextAPI, lleve a cabo lo siguiente:

1. Coloque cada comando en una línea separada en el campo Valores predeterminados de TextAPI.
2. Dé formato a los comandos de la siguiente manera:

```
OBJECT.FIELD=value
```

Nota: No incluya un símbolo de porcentaje (%) al principio, que se requiere sólo para los comandos correspondientes incrustados en el cuerpo del correo electrónico.

Por ejemplo, dé formato a los comandos de la siguiente manera:

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

El campo TextAPI Ignorar entrante muestra comandos de palabra clave de TextAPI que no se pueden utilizar en el texto del mensaje de correo electrónico entrante. Todos los comandos que se muestran en este campo se ignoran cuando aparecen en un mensaje de correo electrónico entrante.

Para especificar comandos de TextAPI Ignorar entrante, lleve a cabo lo siguiente:

1. Coloque cada comando en una línea separada en el campo TextAPI Ignorar entrante.
2. Dé formato a los comandos de la siguiente manera:

```
OBJECT.FIELD
```

Nota: No incluya un símbolo de porcentaje (%) al principio, que se requiere sólo para los comandos correspondientes incrustados en el cuerpo del correo electrónico.

Por ejemplo, dé formato a los comandos de la siguiente manera:

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

3. Defina todos los comandos que se utilizan en alguno de los dos campos en la sección [KEYWORDS] del archivo text_api.cfg. Este archivo se encuentra en el subdirectorio "sitio" del directorio de instalación de CA Service Desk Manager.

Nota: Para obtener más información sobre las reglas de buzón de correo y Text API, consulte la *Guía de administración*.

Guía de administración: Cómo crear una regla de buzón de correo que coincida con cada mensaje entrante

Este nuevo tema es para la *Guía de administración* en el capítulo "Implementación de políticas" de la sección Administración de correo electrónico, Reglas de buzón de correo.

Puede crear una regla de buzón de correo que coincida con cada mensaje entrante que otra regla de buzón de correo no filtre.

Para crear este tipo de regla, establezca el filtro como El asunto contiene y la cadena de filtro como un punto y un asterisco (".*").

- Un punto coincide con cualquier carácter excepto el salto de línea.
- Un asterisco coincide con cero o más ocurrencias del símbolo que aparece inmediatamente antes de éste.

Como resultado, esta combinación coincide con cero o más caracteres que no sean saltos de línea.

Ejemplo: Una regla de buzón de correo "Comodín"

Este ejemplo demuestra cómo puede utilizar una combinación de ".*" para que coincida con todos los mensajes entrantes:

Filtro = "El asunto contiene"
Cadena de filtro = ".*"

Guía de administración: Funciones PDM

Esta actualización es para la *Guía de administración* en el capítulo "Administración de informes de CA Business Intelligence" de la sección Escribir informes de CA Business Intelligence, Funciones de PDM.

Reemplace la descripción de PdmToday() con el siguiente texto:

Funciones PDM	Descripción
PdmToday()	PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]]]) Evalúa hasta la fecha de hoy (en segundos desde 01/01/70), ajustado según los argumentos: timeAdj: -1: ajustan la hora al comienzo del día (0:00:00); +1: ajustan la hora al final del día (23:59:59)

Funciones PDM	Descripción
	día: negativo: ajustan la fecha por el número de días especificado positivo: ajustan el día en el valor absoluto especificado (o al último día del mes; lo que sea menor)
	mes: negativo: ajustan la fecha por el número de meses especificado positivo: establecen el mes en el valor absoluto especificado (o en Diciembre (12); lo que sea menor)
	año: negativo: ajustan la fecha por el número de años especificado positivo: ajustan el año en el valor absoluto especificado
	Los ajustes se aplican en el orden año, mes, día. Se pasan por alto el cero o los argumentos omitidos.

Guía de implementación: Instalación de MDB en Oracle (Windows)

Esta actualización es para la *Guía de implementación* en el capítulo "Instalación" del tema Instalación en Oracle (Windows) de la sección Instalación de MDB.

Reemplace el paso 6 del siguiente texto:

6. Continúe siguiendo las instrucciones que van apareciendo en pantalla para completar la instalación de CA MDB.

El CA MDB se instala en Oracle.

por:

6. Introduzca y seleccione la información para configurar la base de datos de Oracle.

CA Service Desk Manager requiere un nombre de servicio de red que especifica la base de datos Oracle donde reside la MDB. CA Service Desk Manager también requiere un identificador de sistema (SID) para la base de datos. Estos nombres pueden ser diferentes, aunque especifican la misma base de datos MDB. Se requieren dos valores de nombre para CA Service Desk Manager porque tiene acceso a la base de datos con tecnología cliente de Oracle y tecnología de JDBC.

Nota: Para obtener información sobre los nombres de servicio y SID, consulte su documentación de Oracle.

Carga de datos predeterminados

Especifica si se deben cargar los datos de CA Service Desk Manager predeterminados a la base de datos de Oracle.

Si se marca esta casilla de verificación, el sistema carga los datos de sistema predeterminados de CA Service Desk Manager en la base de datos de Oracle. Si modificaba cualquier valor predeterminado del sistema, esta opción reemplaza los valores. Seleccione esta casilla de verificación si la instalación se realiza por primera vez. Esta opción reemplaza los datos existentes cuando no es la primera vez que se realiza la instalación. Si no se marca esta casilla de verificación, no se carga ningún dato predeterminado.

Base de datos remota

Indica que existe una base de datos de Oracle instalada en un servidor distinto al servidor primario de CA Service Desk Manager. Se debe instalar manualmente CA MDB en el servidor de base de datos remoto (es decir, el equipo en el cual se encuentra instalado Oracle) antes de ejecutar la instalación de CA Service Desk Manager.

Cuando el servidor de Oracle es local (no seleccionado), CA Service Desk Manager crea una MDB, si no se ha creado una ya.

Crear espacios de tabla

Especifica si se deben crear espacios de tabla para la base de datos de MDB o si se deben utilizar espacios de tabla ya creados.

Si ya ha creado los espacios de tabla en forma manual, desactive esta casilla de verificación. Debe proporcionar los nombres de los espacios de tabla existentes. Se deshabilita el campo Ruta del espacio de tabla en el producto y se habilitan los campos Nombre de espacio de tabla de datos y Nombre de espacio de tabla de índice.

Seleccione esta casilla de verificación para crear espacios de tabla con los nombres predeterminados MDB_DATA y MDB_INDEX. Proporcione una ruta para el espacio de tabla. Los campos de nombres de espacios de tabla Datos e Índice estarán deshabilitados.

Nota: Si está utilizando la función Administración automática de almacenamiento (ASM) de Oracle, cree manualmente un espacio de tabla de Oracle antes de ejecutar la instalación de CA Service Desk Manager. Cuando Oracle se instala y se configura para ASM, no se puede crear un espacio de tabla de Oracle durante la instalación de MDB. Este proceso requiere un directorio físico y ASM utiliza un almacenamiento virtual; por lo tanto, no se puede crear con éxito el espacio de tabla con esta configuración.

Nombre de servicio de red

Identifica el nombre del servicio de red de la base de datos de Oracle donde reside la MDB. Si la base de datos es remota, use el nombre de servicio de red definido en el cliente de Oracle del equipo local. CA Service Desk Manager tiene acceso a la base de datos mediante una instalación local del cliente de Oracle, que puede especificar un nombre de servicio de red diferente del nombre del servicio en el servidor de Oracle.

mdbadmin Contraseña de usuario

Especifica la contraseña de usuario mdbadmin. Proporcione la contraseña existente o especifique una nueva contraseña si CA Service Desk Manager crea el usuario.

Nombre de usuario de DBA

Especifica el nombre de un usuario de Oracle con acceso a DBA (generalmente SYS). Este campo se utiliza sólo si el servidor Oracle se encuentra en el equipo local.

Contraseña de DBA

Identifica la contraseña para el usuario de DBA. Este campo se utiliza sólo si el servidor Oracle se encuentra en el equipo local.

Nombre de espacio de tabla de datos

Crea el nombre del espacio de tabla de datos especificado cuando se selecciona la casilla de verificación Crear espacios de tabla. Este campo se utiliza sólo si el servidor Oracle se encuentra en el equipo local.

Nombre de espacio de tabla de índice

Crea el nombre del espacio de tabla de índice especificado cuando se selecciona la casilla de verificación Crear espacios de tabla. Este campo se utiliza sólo si el servidor Oracle se encuentra en el equipo local.

Ruta del espacio de tabla

Especifica la ruta de directorio a la ubicación física del espacio de tabla creada si los espacios de tabla previamente mencionados no existen. Este campo se utiliza sólo si el servidor Oracle se encuentra en el equipo local.

Ruta principal de Oracle

Especifica la ruta de directorio a la ruta principal de Oracle.

Conectividad JDBC

Especifica si se utiliza la conectividad JDBC. Varios componentes de CA Service Desk Manager utilizan la tecnología de JDBC para tener acceso a la base de datos y requieren información concreta sobre el servidor de Oracle.

Identifique los campos Nombre de host de la base de datos, SID y Puerto de escucha que configuró previamente.

Guía de implementación: Instalación de CA EEM

Esta actualización es para la *Guía de implementación* en los siguientes temas:

- La instalación de CA EEM
- Instalación de CA EEM (UNIX)
- Instalación de CA EEM (Windows)

Reemplace la siguiente nota:

Importante: Si cuenta con una instalación de CA EEM existente que puede utilizar para autenticar productos de CA, no instale CA EEM de nuevo. En lugar de eso, instale los productos de CA y haga referencia a la instalación de CA EEM existente. No obstante, necesita CA EEM r8.3 como mínimo para integrarse con CA Service Desk Manager r12.5.

por:

Importante: Si cuenta con una instalación de CA EEM existente que puede utilizar para autenticar productos de CA, no instale CA EEM de nuevo. En lugar de eso, instale los productos de CA y haga referencia a la instalación de CA EEM existente. Sin embargo, necesita un mínimo de CA EEM r8.4 sp3 antes de poder realizar la integración con CA Service Desk Manager r12.5.

Guía de implementación: AIX (servidor primario) y entorno de ejecución de Java (JRE)

Esta actualización concierne a la Guía de implementación, capítulo Planificación, tema Consideraciones sobre CA Workflow.

En el paso número 4, la siguiente ubicación de carpeta JRE se especifica en el archivo NX.env:

```
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<JRE 1.5 folder>
```

Al migrar a CA Service Desk Manager 12.5 desde una versión anterior, la ubicación de la carpeta JRE que se especifica en el paso 4 se elimina de manera no intencionada durante la migración. Para resolver este problema, lleve a cabo lo siguiente:

- Vuelva a introducir la ubicación de la carpeta JRE en el archivo NX.env como se ha descrito en el paso 4.
- En las plataformas AIX, recicle los servicios de CA Service Desk Manager (los pasos posteriores a la migración y a la actualización de CA EEM y CA Workflow).

Apéndice A: Funcionalidades de accesibilidad

CA se compromete a garantizar que todos los clientes, independientemente de su capacidad, puedan utilizar correctamente sus productos y documentación de soporte para lograr tareas de negocios fundamentales. Esta sección esboza las opciones de accesibilidad que son parte de *CA Service Desk Manager*.

Mejoras del producto

CA Service Desk Manager ofrece mejoras de accesibilidad en las siguientes áreas:

- Pantalla
- Sonido
- Teclado
- Ratón

Nota: La siguiente información es pertinente para las aplicaciones basadas en Windows y en Macintosh. Las aplicaciones de Java se ejecutan en muchos sistemas operativos de host, algunos de los cuales ya tienen disponibles tecnologías de asistencia. Para que esas tecnologías de asistencia proporcionen acceso a programas escritos en JPL, necesitan un puente entre ellas mismas en sus entornos nativos y compatibilidad con la accesibilidad de Java que está disponible en la máquina virtual Java (Java VM). El puente tiene un extremo en Java VM y el otro en los sistemas operativos nativos, así que será ligeramente diferente para cada plataforma con la que establece un puente. Sun está desarrollando actualmente las partes JPL y Win32 de este puente.

Pantalla

Para aumentar la visibilidad en el equipo, puede ajustar las siguientes opciones:

Estilo, color y tamaño de las fuentes

Permite elegir el color y el tamaño de la fuente, así como otras combinaciones visuales.

Resolución de pantalla

Permite cambiar el número de píxeles para agrandar objetos en la pantalla.

Ancho y velocidad de intermitencia del cursor

Permite encontrar más fácilmente el cursor o minimizar su intermitencia.

Tamaño del icono

Permite hacer que los iconos sean más grandes para su visibilidad o más pequeños para los espacios amplios en pantalla.

Esquemas de contraste altos

Permite seleccionar combinaciones de colores que sean más fáciles de ver.

Sonido

Utilice sonido como una alternativa visual o para que sea más fácil oír o distinguir los sonidos del equipo. Para ello, ajuste las siguientes opciones:

Volumen

Permite subir o bajar el sonido del equipo.

Texto a voz

Permite oír opciones de comandos y texto leído en voz alta.

Advertencias

Permite mostrar advertencias visuales.

Avisos

Proporciona indicaciones visuales o auditivas cuando las características de accesibilidad están activadas o desactivadas.

Esquemas

Permite asociar sonidos del equipo con eventos específicos del sistema.

Títulos

Permite mostrar títulos para voz y sonidos.

Teclado

Puede hacer los siguientes ajustes de teclado:

Velocidad de repetición

Permite establecer la rapidez con la que se repite un carácter cuando se pulsa una tecla.

Tonos

Permite oír tonos cuando se pulsan determinadas teclas.

Teclas pegajosas

Permite elegir distribuciones del teclado alternativas para los que escriben con una mano o un dedo.

Ratón

Puede utilizar las siguientes opciones para que el ratón sea más fácil y rápido de usar:

Velocidad de clic

Permite elegir la velocidad con que se hace clic en el botón del ratón para hacer una selección.

Bloqueo de clic

Permite resaltar o arrastrar sin mantener pulsado el botón del ratón.

Invertir acción

Permite invertir las funciones controladas por los botones derecho e izquierdo del ratón.

Velocidad de intermitencia

Permite elegir si el cursor parpadea y la velocidad con la que lo hace.

Opciones del puntero

Permite hacer lo siguiente:

- Ocultar el puntero mientras se escribe
- Mostrar la ubicación del puntero
- Establecer la velocidad con la que el puntero se mueve en la pantalla
- Elegir el color y el tamaño del puntero para tener mayor visibilidad
- Mover el puntero a una ubicación predeterminada en un cuadro de diálogo

Métodos abreviados

La siguiente tabla enumera los métodos abreviados que son compatibles con CA Service Desk Manager:

Teclado	Descripción
Ctrl+X	Cortar
Ctrl+C	Copiar
Ctrl+K	Buscar siguiente
Ctrl+F	Buscar y reemplazar
Ctrl+V	Pegar
Ctrl+S	Guardar
Ctrl+Mayús+S	Guardar todo
Ctrl+D	Suprimir línea

Teclado	Descripción
Ctrl+Flecha derecha	Siguiente palabra
Ctrl+Flecha hacia abajo	Desplazar línea hacia abajo
End	Final de línea