CA Service Accounting 和 CA Service Catalog

版本说明

r12.5

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

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

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

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

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

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

本文档由 CA 制作。

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

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

CA 产品引用

本文档可能引用以下 CA 产品或组件：

- CA Service Accounting
- CA Service Catalog
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA CMDB
- CA Service Desk Manager
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager (CA SRM)
- CA Service Assure
- CA Service Metric Analysis (CA SMA)
- CA Workflow
- Administration® Quick Start™ Dashboard
- CA IT Process Automation Manager™ (CA IT PAM)
- CA Business Intelligence

联系技术支持

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

目录

第 1 章： 新功能和增强功能 9

表单设计器 9
与 CA IT PAM 集成 10
与 BusinessObjects Enterprise 集成 10
公共多方租用，包括使用条款 11
通过 CA Service Desk 管理器访问产品 11
请求 SLA、停机日历和营业时间 12
暂停和恢复请求 13
取消请求 13
高级请求搜索的自定义查询 14
用户定义的组 14
用户请求的增强 15
CA Workflow 超级用户被配置设置替换 15
系统表单已更新 15
业务单位名称、ID 和登录 ID 16

第 2 章： 文档 17

文档 17
CA 总目录 18
文档上的版本号 19

第 3 章： 系统信息 21

操作系统支持 21
系统要求 21
浏览器 21
数据库 22
硬件要求 22
独立安装硬件要求 23
分布式安装的硬件要求 23
DBMS 服务器硬件要求 24
软件要求 24
Web 服务器软件要求 24
数据库服务器软件要求 24
运行时环境软件要求 24
CA 公用组件软件要求 25
与其他 CA 产品的可选集成 25
客户端要求 26

第 4 章： 安装注意事项和要求 29

一般注意事项和要求 29
分布式注意事项和要求 30
网络共享注意事项和要求 30

第 5 章： 一般注意事项 31

国际化支持 31
防止重复事件、规则和操作的注意事项 33
加载和配置 CA IT PAM 内容 34
本地化注意事项 36
对值和报告数据提示列表进行本地化 36
对用户名、用户组名和报告名称进行本地化 37
已发布的修补程序 37

第 6 章： 文档更新 39

第 7 章： 已知问题 41

Oracle DBMS 可能返回损坏的数据 42
迁移后重新启动计算机 42
升级后操作被禁用 42
CA IT PAM 操作被禁用 43
无法分配 CA APM 模型 43
集群、负载平衡和 NTLM 身份验证冲突 44
升级后无法登录到 CA EEM 44
多方租用打开时，无法创建变更单 45
不要移动承租人 45
在 Windows 2008 上升级失败 46
报告中缺失的值 46
迁移后重新创建年度财务期间 47
本地化操作系统上的数值字段 47
如果 Web.xml 文件需要手动更新 47
无法一起安装 Service View 和 Oracle 服务器 47
文件夹的可用性状态 47
使用 WebLogic 集成时，“Service Desk”页面的用户界面方面的问题 47
使用 WebLogic 集成时，LDAP、NTLM 和 HTTPS 协议方面的问题 48
WebLogic 集成需要英语操作系统 48
报告中的 Nvarchar 字段 48
使用 Oracle 与 CA APM 集成 48
文件夹在卸载后保留 48
Oracle 上 CA MDB 的区分大小写功能 48
设置为“仅使用服务提供商配置”时出现的错误 49
无法生成 PDF 格式的脱机报告 49
升级之后，预定义报表布局中的内容可能是重复的 49

挂起预订的服务方面的问题 49
指向非 CA Web 站点的超链接可能无法正常工作 50
可能显示帮助内容而不显示特定的帮助主题 50
取消的已实现请求可能会阻塞 50
MDB 升级在 Service View 升级过程中可能会失败 50
重试失败的操作不起作用 50
升级后事件可能会被禁用 51
CA EEM 应用程序安装失败 51
在 Macintosh 计算机上，使用了 JNLP 的 CA Workflow IDE 可能有遗失的字段 51
CA IT PAM 待实现可能会忽略通知 52
发布的内容格式可能不正确 52
系统报警消息始终为英文 52
使用 Mozilla Firefox 时无法进行批量打印 52
使用 Apple Safari 时单元格可能看起来有些大 52
确定如何处理日元数字 53

第 1 章： 新功能和增强功能

此部分包含以下主题：

表单设计器 (p. 9)
与 CA IT PAM 集成 (p. 10)
与 BusinessObjects Enterprise 集成 (p. 10)
公共多方租用，包括使用条款 (p. 11)
通过 CA Service Desk 管理器访问产品 (p. 11)
请求 SLA、停机日历和营业时间 (p. 12)
暂停和恢复请求 (p. 13)
取消请求 (p. 13)
高级请求搜索的自定义查询 (p. 14)
用户定义的组 (p. 14)
用户请求的增强 (p. 15)
CA Workflow 超级用户被配置设置替换 (p. 15)
系统表单已更新 (p. 15)
业务单位名称、ID 和登录 ID (p. 16)

表单设计器

CA Service Management r12.5 引入表单设计器，您可以用它从 CA Service Management 内部创建和维护表单 。 您可以在同一服务中同时使用"表单设计器"表单和 CA Workflow 表单。

在表单设计器中新的或现有表单上，您可以添加和配置元素，如文本字段、具有复选框或单选按钮的文本区域、单选按钮组、选择组、日期字段、图像、查询字段和其他。 对于所有元素，您指定必需的和可选的 HTML 属性。

可选的 HTML 属性包括 JavaScript 表达式，可用于基于登录用户的角色或业务单位、请求状态或指定的其他条件自动地填充、隐藏或禁用字段。 您也可以使用 JavaScript 表达式验证某种用户输入的格式，如信用卡号、社保号、电话号码和其他的通常数据。

对于所有元素，您可以指定可选的 JavaScript 属性，用来帮助执行高级功能，如自动预填充字段、基于用户输入填充字段、链接两个表单中的字段以实现同时更新以及使用预定义的或者自定义的 JavaScript 功能完成的其他任务。

表单设计器还包括更新的系统表单 (p. 15)，它们被称作"一般信息"和"请求信息"，管理员可以对它们进行配置。

有关创建和维护表单设计器表单的详细信息，请参阅《管理指南》。

与 CA IT PAM 集成

对于 CA Service Management r12.5，CA IT PAM 2.2 是新的、可选的集成 。 该可选集成提供简单的 CA Service Management 请求批准和实现。

CA IT PAM 使用系统管理员创建的图形化过程自动地执行操作过程。 它支持完全的集成开发和管理环境，从而可以在您的系统上管理、创建和配置 CA IT PAM 组件。 CA IT PAM 还支持客户端应用程序，允许操作员和其他人员排定、启动和监控自动化过程。 CA IT PAM 含有高效的图形化工具，可用于在运行时查看、监控和调试过程。

在 CA IT PAM 中，操作员为自我管理的过程定义策略和规则。 这些过程包括配置、监视、优化、修复和保护。 通过以端到端的自动化方式集成企业的人、过程和技术，组织将能够降低运营费用、增加人员生产率并提升服务水平标准。

有关 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成的详细信息，请参阅《集成指南》。 有关 CA IT PAM 的详细信息，请参阅 CA IT PAM 文档。 CA IT PAM 文档在 CA IT PAM 安装介质上有提供，后者包含在 CA Service Management 安装介质中。

与 BusinessObjects Enterprise 集成

CA Service Management r12.5 引入与 SAP BusinessObjects Enterprise XI 3.1 (BusinessObjects Enterprise) 的可选集成。

CA Business Intelligence 是一套报告和分析软件，若干 CA 产品使用它呈现信息并支持业务决策。 CA 产品使用 CA Business Intelligence 集成、分析并呈现必需的关键信息，以便实现有效的企业 IT 管理。

CA Business Intelligence 包含 BusinessObjects Enterprise，后者是一套完整的信息管理、报告、查询和分析工具。 CA Business Intelligence 会将 SAP BusinessObjects Enterprise XI 作为一个独立组件进行安装。 CA Business Intelligence 打包和提供的 BusinessObjects Enterprise XI 3.1 是一个可与您的信息技术基础架构紧密集成的、灵活、可伸缩的和可靠的商业智能报告系统。

Crystal Reports® 软件（Business Objects 用于企业报表需要的公共报告框架）和 BusinessObjects Web Intelligence® 软件一起（一个用于简化数据访问、浏览和交互的强大即席查询和分析工具）使得 CA 产品能够通过 BusinessObjects Enterprise Crystal Reports Viewer 提供报表。 CA 使业务用户随时具有附加的自助式强大功能。

有关 CA Service Management 与 BusinessObjects Enterprise 集成的详细信息，请参阅《集成指南》。 有关 BusinessObjects Enterprise 的详细信息，请参阅 BusinessObjects Enterprise 文档。 BusinessObjects Enterprise 文档在 BusinessObjects Enterprise 安装介质上有提供，后者包含在 CA Service Management 安装介质中。

公共多方租用，包括使用条款

在 CA Service Management r12.5 中，与 CA Service Desk 的现有集成得到扩展，以包括公共多方租用。 在公共多方租用中，CA Service Management 和 CA Service Desk r12.5 共享相同的承租人（业务单位）结构，包括每个承租人的相同公共属性。

通过公共多方租用，可以将 CA Service Desk 用作为 CA Service Management 和 CA Service Desk 同时创建和维护承租人的单一管理工具。 要使用公共多方租用，两个产品中都需要设置工作。

如果您选择使用公共多方租用，则通过 CA Service Desk 间接创建和维护 CA Service Management。同样，您可以通过 CA Service Desk 编辑 CA Service Management 承租人的公共属性。 然而，您仍然能直接通过 CA Service Management 编辑承租人的 CA Service Management 特定属性。

启用公共多方租用时，可以配置 CA Service Management 使用 CA Service Desk 中配置的使用条款。 这样做时，尝试登录到 CA Service Management 用户将被提示接受在 CA Service Desk 中定义的使用条款（如果有），以作为访问 CA Service Management 的先决条件。 如果尝试登录 CA Service Management 的用户接收到使用条款提示，但未接受，则将无法访问 CA Service Management。

有关公共多方租用的详细信息，请参阅《管理指南》。

通过 CA Service Desk 管理器访问产品

将 CA Service Management r12.5 和 CA Service Desk r12.5 集成后，CA Service Desk 用户可以通过 CA Service Desk 界面直接访问 CA Service Management。 要提供上述访问，CA Service Desk 管理员必须在 CA Service Desk 中使用其唯一的入口（也成为公用入口页）执行设置工作。有关详细信息，请参阅 CA Service Desk r12.5 文档。

请求 SLA、停机日历和营业时间

CA Service Management r12.5 引入请求服务水平协议（请求 SLA）、停机日历和营业时间。

CA Service Catalog 使管理员能够创建请求 SLA，以监视请求中的服务选项是否在您指定的时间段之内被处理。 您的 SLA 为选定的服务选项指定警告时间以及违例时间。 单个请求 SLA 指定在指定状态间允许的时间量，例如，从"已提交"变成"已批准"或从"已批准"变成"已完成"所花的时间。

对于每个请求 SLA，您指定要监控的开始状态和结束状态、达到警告和违反阈值的时间长度、预期的遵从性程度和相关设置。 设置 SLA 警告和违反阈值可以帮助服务提供商跟踪请求的进度。 请求 SLA 数据也存储在 CA Service Management 数据库中，从而可以包含在报告中。

根据与服务相关联的停机日历和营业时间规格共同定义的服务时间开始和停止 SLA 警告或违反时间（SLA 时间）的监视。 管理员可选择性地将一个停机日历和一个营业时间规格与每一服务关联起来。 您配置停机日历以定义特别的日期，如假期和周末，即 SLA 时间将不受监控的时间。 反过来，您可以定义营业时间，以指定定期排定的服务日期和时间，如周一到周五，上午 9:00 到下午 5:00，即 SLA 时间受监控的时间。 营业时间不会应用于您在停机日历上指定的日期。

另外，在请求 SLA 到达警告状态或违反状态时，您能选择性地指定要启动的自动化操作。 这些操作包括用于发送电子邮件报警消息的预定义操作。

注意：请求 SLA 是 CA Service Catalog 的一项功能，而服务质量 SLA（QoS SLA）仅当 CA Service Catalog 与 CA Service Assure 集成时才可用。 术语"请求 SLA"和"QoS SLA "仅用于需要在文档中区分这两种 SLA 类型的时候。

有关请求 SLA、停机日历和营业时间的详细信息，请参阅《管理指南》。

暂停和恢复请求

CA Service Management r12.5 引入暂停和恢复请求的功能。 CA Service Management 管理员和具有必要的访问控制设置的其他用户可以暂停：

- 整个请求
- 请求中的一个或多个服务
- 服务中的一个或多个服务选项

暂停请求、服务或服务选项，可向监控请求的人表明，请求、服务或服务选项的处理暂时已经被有意挂起一段时间。 恢复时，以前暂停的服务选项先变为临时恢复状态，然后才自动变回到暂停之前的状态。

检查恢复状态可用于历史记录用途，并帮助您设置可选的 CA Service Management 规则和操作、使用 CA IT PAM 的自动化处理或自动电子邮件通知。

仅具有必要访问控制设置的 CA Service Management 管理员和其他的 CA Service Management 的用户可以暂停和恢复请求。 管理员在服务构建器中设置的访问控制选项，以指定哪些角色能够暂停和恢复分配给其他用户的请求待处理操作

有关暂停和恢复请求的详细信息，请参阅《管理指南》。

取消请求

CA Service Management r12.5 引入取消请求的功能。 CA Service Management 管理员和具有必要存取控制设置的其他用户可以看到请求的“取消”按钮，并可以使用它来取消单个请求。 出于若干可能的原因，您可能需要取消的请求，例如，请求者请求错误的项，或不再想要或需要已请求的项。

管理员在服务构建器中设置访问控制选项，以指定哪些角色能取消请求，及定义出现哪种状态前可以取消某一种请求。 请求变成该状态后，将无法取消它。

有关取消请求的详细信息，请参阅《管理指南》。

高级请求搜索的自定义查询

在 CA Service Management r12.5 中，您可以创建自定义查询，以进行请求的高级搜索。 用户单击"主页"、"请求"，然后单击"高级搜索"时，您创建的自定义查询将出现在"高级搜索请求"页的"查询"框中。 自定义查询和预定义将一同列于"查询"框中。

您可以选择性地在自定义查询的用户输入字段旁边为用户提供一个搜索图标（放大镜）。 用户单击搜索图标可从您创建的弹出式窗口中选择值。

作为创建自定义查询的过程的一部分，您可以创建文本、日期或列表变量，并您可以创建在"高级搜索请求"页的列表框中向用户显示为列表值的标签。

例如，创建查询命名为"电话"的查询，以搜索特定电话号码的请求，或创建名为"便携式电脑"的查询，以搜索特定型号的便携式电脑的请求。

有关为请求的高级搜索创建自定义查询的详细信息，请参阅《实施指南》。

用户定义的组

CA Service Management r12.5 引入用户定义的组(UDG)。 UDG 是您在外部目录（适用时）或 CA EEM 中创建的组。

您可以在 CA EEM 中选择性地创建 UDG，这样您便可以将相同的操作一次应用到若干个 CA Service Management 用户，而不是分别修改用户。 在 CA EEM 中创建 UDG 后，它便可以用于 CA Service Management，这样，您便可以非常像管理单个用户一样管理 UDG。

管理 UDG 的最重要目的之一是将服务、报告和其他对象的访问权限分配给 UDG。 设置 UDG 的权限时，那些设置将应用于该组中的所有各个用户。 例如，您可能希望将对某个服务的读取权限和写入权限分配给只有少数人的组。相比之下，您可能希望仅将对该服务的读取权限分配给具有成百甚至上千用户的一个或多个组。 因此，您可能使用 UDG，根据用户的职责对他们进行分组。

有关 UDG 的详细信息，请参阅《集成指南》中的"与 CA EEM 集成"一章。

用户请求的增强

CA Service Management r12.5 为用户请求提供了以下增强：

- 用户在一个页面上便可完成创建、自定义和提交请求的过程。 用户因而比在前一个版本里可以导航更少的屏幕，单击更少的选项，这使请求的创建和提交速度更快。

  有关该过程的详细信息，请参见《管理指南》中的"将 CA Service Catalog 用于编录用户"。

- 管理员可以使用服务构建器配置设置配置用户请求的布局，从而使用标准的外观或网格视图外观。

  有关该增强的详细信息，请参阅《实施指南》。

CA Workflow 超级用户被配置设置替换

在 CA Service Management r12 中，用户需要有 CA Workflow 超级用户角色，才能批准、拒绝、实现或转移其他用户的请求待处理操作。 在 CA Service Management r12.5 中，一个服务构建器器配置设置替换了此 CA Workflow 超级用户要求。 该配置设置被称作"访问控制：代理操作"。 有关其详细信息，请参阅《实施指南》。 有关执行相关任务的详细信息，请参阅《管理指南》。

系统表单已更新

在 CA Service Catalog r12.5 中，下列的服务构建器配置选项已被删除：

访问控制：显示装运信息

访问控制：显示附加信息

在以前版本中，这些选项控制哪些角色可以查看和编辑"装运信息"和"附加信息"表单。 以前版本的"装运信息"和"附加信息"表单在 CA Service Catalog r12.5 将被名为"请求信息"的表单。 要控制哪些角色能在"请求信息"表单中查看这些部分，您需要在"表单设计器"中自定义请求信息表单，并在该表单中更新"附加信息"和"装运信息"字段的 JavaScript 表达式。

有关这些表单的详细信息，请参阅《管理指南》。

业务单位名称、ID 和登录 ID

在 CA Service Management r12.5 中，业务单位包括以下相似但又不同的属性，它们显示在用户界面上，并用于该产品中。 我们在此对它们进行解释，以便澄清它们，避免您使用该产品时可能有的任何混淆。 要在产品中查看所有这些字段，请编辑现有的业务单位，或添加一个新的业务单位，具体操作请参阅《管理指南》。

业务单位名称

指定业务单位的名称。 本版中已更新了该属性。 如果您要使用公共多方租用 (p. 11)，该属性将是只读的。 如果要使用独立承租人管理，您可以编辑该属性。 业务单位名称值在整个用户界面中使用，也在所有报告和发票中使用。

业务单位登录 ID

指定用于登录业务单位（服务提供商业务单位除外）的值。 您在 CA Service Management 登录屏幕的"业务单位"字段中指定该值，以登录特定业务单位。 运行 ixutil 导入和导出命令时也可以使用该值。

业务单位登录 ID 首次用于本版，它总是可编辑的，无论您是使用公共承租人管理还是使用独立承租人管理。

如果您要升级，该属性将被设置为业务单位 ID，在您完成升级后，可以选择性对其进行更改。

业务单位 ID

对于除服务提供商业务单位以外的所有业务单位，该属性指定自动生成的、只读的值，该值仅供参考之用，无论您是使用公共承租人管理还是独立承租人管理。 本版本已更新了该属性；以前，它执行新的"业务单位登录 ID"字段的功能。

在 Service View 安装过程中，您可以指定服务提供商业务单位的业务单位 ID。 您为业务单位 ID 输入的值也成为业务单位名称和业务单位登录 ID 的值。 安装之后，您无法编辑服务提供商的业务单位 ID ；不过，您可以选择性地编辑其业务单位名称和业务单位登录 ID。

创建业务单位（包括服务提供商业务单位）后，CA Service Management 自动将只读的业务单位字段添加到该部分。 必要时，请指定用于参考的业务单位 ID，例如，如果需要在实施公共多方租用时创建公共承租人映射文件。 使用 Web 服务时您还可以参考业务单位 ID。

第 2 章： 文档

此部分包含以下主题：

文档 (p. 17)
CA 总目录 (p. 18)
文档上的版本号 (p. 19)

文档

所有指南都具有 HTML 和 PDF。 本产品的指南如下：

- 实施指南
- 管理指南
- 集成指南
- 版本说明
- 参考指南
- 自述文件（需要时）
- CA MDB 概述
- CA Business Intelligence 实施指南
- CA Workflow API 参考指南

为获得最佳效果，通过 CA 总目录 (p. 18)访问这些指南。

CA IT PAM 2.2 和 BusinessObjects Enterprise 3.1 是可与 CA Service Management 集成的两个新产品。

有关 CA Service Management 与这些产品集成的详细信息，请参阅《集成指南》。

有关 CA IT PAM 的详细信息，请参阅 CA IT PAM 文档。 CA IT PAM 文档在 CA IT PAM 安装介质上有提供，后者包含在 CA Service Management 安装介质中。

同样，有关 BusinessObjects Enterprise 的详细信息，请参阅 BusinessObjects Enterprise 文档。 BusinessObjects Enterprise 文档在 BusinessObjects Enterprise 安装介质上有提供，后者包含在 CA Service Management 安装介质中。

CA 总目录

CA 总目录提供的所有产品文档 (p. 17)都具有符合 Section 508 的 HTML 格式和 PDF 格式。 使用 CA 总目录，您可以：

- 查看和搜索 HTML 或 PDF 格式的各个指南。
- 使用CA 总目录的右上方的"搜索"字段可以搜索所有 HTML 格式的指南。

  注意：该选项仅适用于英文版指南，不适用于本地化版指南。
- 使用"打印版本"可以使用 Adobe Reader 查看、搜索和打印各个指南。如果未在本地安装 Adobe Reader，您可以在 CA 总目录的"其他信息"部分的"下载 Adobe Reader"链接下载和安装 Adobe Reader。

要获得 CA 总目录，请执行以下操作之一：

- 安装 CA Service Management。 CA Service Management 安装介质自动安装 CA 总目录。
- 将整个 \locale 子文件夹从安装介质或一个产品安装复制到您的本地计算机。
- 从 CA Support Online 下载并解压缩的 CA 总目录压缩版本 (WinZip)。

要从 CA Service Management GUI 内部打开总目录，选择"管理"、"工具"。在"工具"页上，单击"链接"（在"菜单"下）。 在"链接"页上，选择"文档"、"总目录"。

要从 CA Service Management GUI 外部打开总目录，请执行以下操作之一：

- 如果您的浏览器是 Microsoft Internet Explorer，请双击 Bookshelf.hta 文件。
- 如果您的浏览器是 Mozilla Firefox 或 Safari，请双击 Bookshelf.html 文件。
- 单击 Windows 的"开始"菜单的 CA Service Management 部分中的"CA 总目录"链接。

http://ca.com/support 上提供 CA Service Management 的更新文档。

文档上的版本号

文档标题页上的版本号可能与当前的产品版本号不对应；但无论标题页上的版本号如何，随产品提供的所有文档，仍支持您使用当前版本的产品。 仅当对文档进行相当大的改动以支持新产品版本或更新后的产品版本时，版本号才会更改。 如果不对文档进行大量改动，版本号不会更改。 例如，关于 r11.2 的文档可能对于 r12 甚至是 r12.5 仍然有效。 文档总目录始终反映当前产品版本号。

有时，我们必须对文档进行同新版本或更新版本无关的更新。 为指示对文档所做的适用于文档所支持任何版本的微小改动，我们会更新封面页上的修订版本号。 第一版没有修订版本号。

第 3 章： 系统信息

此部分包含以下主题：

操作系统支持 (p. 21)
系统要求 (p. 21)
硬件要求 (p. 22)
软件要求 (p. 24)
与其他 CA 产品的可选集成 (p. 25)
客户端要求 (p. 26)

操作系统支持

CA Service Catalog 和 CA Service Accounting 支持在下列操作系统上使用应用程序组件和数据库管理系统：

- Microsoft Windows 2003 Server – Standard 和 Enterprise
- Microsoft Windows 2008 Server – Standard 和 Enterprise
- Microsoft Windows 2008 R2 Server – Standard 和 Enterprise

系统要求

要安装和运行 CA Service Management，必须满足或高于以下要求：

浏览器

- 含 SP2 或更新 Service Pack 的 Microsoft Internet Explorer 6.0
- 含最新 Service Pack 的 Microsoft Internet Explorer 7.0 或 8.0
- Mozilla Firefox 3.5
- Apple Safari 3.5 on Windows

数据库

发布时，CA Service Management 支持以下 DBMS 软件。

重要信息！ 如果 CA Service Management r12.5 不支持您目前使用的 Oracle 或 SQL Server 版本，您必须在安装 CA Service Management r12.5 之前备份您的数据库并安装受支持的 DBMS 软件版本。 在某些情况下，不能直接将旧的 DBMS 版本升级为支持版本，而是需要卸载您现有的 DBMS 版本，然后安装新版本。 有关详细信息，请参阅您的 DBMS 文档。

- 在 Windows 2005 Server 上运行的 MS SQL Server Enterprise Edition 2003
- 在 Windows 2008 Server 上运行的 MS SQL Server Enterprise Edition 2008
- Windows Server 2003、Windows Server 2008、Solaris 或 Linux 上运行的 Oracle 10g (10.2) 或 11g，具体如下：
  - 在 Windows Server 2003 或 Windows Server 2008 上运行的 Oracle 10g 或 11g（32 位）
  - 在 Windows Server 2003 或 Windows Server 2008 上运行的 Oracle 10g 或 11g（64 位）
  - 在 RedHat Linux 4.0 Advanced Server（32 位）上运行的 Oracle 10g 或 11g（32 位）
  - 在 RedHat Linux 4.0 Advanced Server（64 位）上运行的 Oracle 10g 或 11g（64 位）
  - 在 Solaris SPARC（64 位）上运行的 Oracle 10g（64 位）
  - 在 Solaris SPARC（64 位）上运行的 Oracle 11g R2（64 位）

注意：要获取 GA 后可能受支持的任何其他版本或 Service Pack，请参阅 http://ca.com/support 上的 CA Service Accounting 和 CA Service Catalog 平台支持测试列表。

硬件要求

在安装 CA Service Management、相关组件和 DBMS 软件前，请仔细查看硬件要求。

独立安装硬件要求

重要信息！ 在独立安装中，请在单台计算机上安装所需的 CA 应用程序服务器（CA Service Catalog、CA Service Accounting、和 CA Workflow）。可执行独立安装，但不建议您这样做。 独立安装仅适合以下目的：分段、开发、概念证明和测试。 不建议将独立安装用于生产。

独立安装的硬件要求如下：

- CPU：Intel 平台（3 GHz 或更高速度的处理器），建议采用多处理器
- 内存：建议 4 GB 或更大
- 硬盘：最低 80 GB，至少 4 GB 的可用空间。 所需的可用空间的量取决于日志文件的数量和要存储在数据库中的数据量。

  最好采用高速 SCSI 硬盘 (Ultra 3 SCSI)

分布式安装的硬件要求

重要信息！ 要用于生产，强烈建议执行分布式安装。 在分布式安装中，将在其自己的计算机上安装每个所需的 CA 应用程序服务器。例如，在服务器 1 上安装 CA Service Catalog，在服务器 2 上安装 CA Workflow，在服务器 3 上安装 CA Service Accounting。 在服务器 4 上安装 DBMS Server 软件。

分布式安装中每台计算机的硬件要求如下。

- CPU：Intel 平台（3 GHz 或更高速度的处理器），建议采用多处理器
- 内存：至少 2 GB，建议采用 4 GB 或更大内存
- 硬盘：至少 40 GB，4 GB 或更大的可用存储空间，所需可用空间的量取决于日志文件的数量。

  最好采用高速 SCSI 硬盘 (Ultra 3 SCSI)

注意：为获得容错性和可扩展性，可选择安装多个 Service View 服务器。

详细信息：

分布式注意事项和要求 (p. 30)

DBMS 服务器硬件要求

以下硬件要求适用于安装 DBMS Server 软件的计算机。

在其自己的服务器上安装 DBMS Server 软件，而不是安装在与所需的 CA 应用程序服务器安装的同一台计算机上。

要获得容错性，建议在群集环境中配置数据库服务器。

- CPU：Intel 平台（3 GHz 或更高速度的处理器），强烈建议采用多处理器
- 内存：至少 4 GB 内存，建议采用 8 GB 或更大内存
- 硬盘：至少 80 GB。 所需的可用空间量取决于要存储的数据量。
- 最好采用高速 SCSI 硬盘 (Ultra 3 SCSI) 和 Raid 5 阵列配置

软件要求

在安装 CA Service Management 及相关组件前，请仔细查看软件要求。

Web 服务器软件要求

Web 服务器组件的软件要求如下：

- Apache Jakarta Tomcat v5.5.28（CA Service Management 随附）
- Apache Web Server for Windows v2.0.54（CA Service Management 随附）
- WebLogic 10.3（仅适用于英语实施）

数据库服务器软件要求

数据库服务器组件的软件要求包含在数据库 (p. 22)中。

详细信息：

DBMS 服务器硬件要求 (p. 24)

运行时环境软件要求

运行时环境的软件要求如下：

- Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0（CA Service Management 随附）
- Open Message Queue 版本 4.1（CA Service Management 随附）

CA 公用组件软件要求

以下 CA 公用组件是必需的，且包括在 CA Service Management 的安装介质上。 有关安装这些组件的说明，请参阅《实施指南》。

- CA Workflow 1.1.5 SP6
- CA 管理数据库 (CA MDB) r1.5 SP2
- CA EEM r8.4 SR03

  重要信息！ CA Service Management 需要 CA EEM（以前称为 eIAM）r8.4 SR03。 有关 CA Service Catalog、CA Service Accounting、CA EEM 和相关 CA 产品和组件的最新平台支持测试信息，请参阅 http://ca.com/support 上每个产品或组件的平台支持测试列表。

与其他 CA 产品的可选集成

您可以选择将 CA Service Management 与以下 CA 产品集成：

- 在各自安装介质上提供的且被包含在 CA Service Management 安装介质中的 CA 产品：
  - CA IT PAM 2.2 (p. 10)
  - BusinessObjects Enterprise 3.1 (p. 10)
- 在各自安装介质上提供的且未被包含在 CA Service Management 安装介质中的 CA 产品：
  - CA CMDB r11.2、r12、r12.1
  - CA Service Desk r11.2、r12、r12.1
  - CA Service Desk r12.5，包含 CA CMDB
  - CA APM r11.3.4 CP4
  - CA Service Assure r11.1 SP3、SP4
  - CA SiteMinder r12
  - CA Storage Resource Manager
  - CA MICS 或 JARS

注意：有关安装这些产品的说明，请参阅其各自的文档。 有关对这些产品和 CA Service Management 进行配置以使其配合工作的说明，请参阅《集成指南》和《实施指南》。

客户端要求

CA Service Accounting 和 CA Service Catalog 客户端使用以下要求：

- 如果您的浏览器在每次访问时不显示网页的更新，则必须在每次访问时检查和设置浏览器缓存设置以从服务器显示更新后的页面。
- Windows 2003 将 Internet 内容区域的默认 Internet Explorer (IE) 安全设置设置为"高"。 要打开 Service View，必须将 IE 的安全设置更改为"中"，并将该站点添加到可信站点列表中。
- 需要使用 Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0.x 来查看带有图表的报告和从 Web 界面启动 Workflow 设计工具。 在这两种情况下，如果未安装 JRE，则会提示您下载。

  如果要在客户端计算机上手工安装 Java Runtime Environment，请访问 URL: http://<hostname>:<portnumber>/usm/jreinst/install.htm（其中 hostname 为任意 Service View 服务器的名称）。
- 如果将客户端设置为查看带有图表的报告，则需要 OpenViz Viewer。 如果不存在，将自动在客户端系统上进行下载。
- 如果某个门户要从客户端系统连接到 MS Outlook，则需要 Microsoft Outlook View Control。

  注意：有关详细信息，请参阅以下网站：http://activex.microsoft.com
- 如果某个门户要从客户端系统连接到 MS Office，则需要 Microsoft Office Web Components。

  注意：有关详细信息，请参阅以下网站：http://office.microsoft.com
- 使用 Microsoft Internet Explorer 6.0 SP2 或更高版本时，要正确显示符号和双字节字符，请将浏览器设置为 Unicode UTF8。 从 IE 浏览器中，依次选择"查看"、"编码"、"Unicode (UTF8)"
- 为了显示某些货币符号（例如，朝鲜元），必须在客户端计算机上安装以下字体系列：
  - Arial Unicode MS
  - Tahoma
- CA Service Catalog 和 Service View 使用多种签名控件并应用于以下方面：
  - Dashboard.cab – 包含显示板/门户相关项目的组件（适用于 IE）。
  - Print.cab – 包含打印组件（适用于 IE）。
  - Print.jar - 包含打印组件（适用于非 IE 浏览器）。
  - Chart.jar - 由报告组件使用

    位于 %USM_HOME%\fulfillment\webapps\usm_idews 中的 jar 文件，由 CA Workflow 过程定义工具的 JNLP 启动使用
- CA Workflow 使用以下签名控件调用使用 Web Start 的过程定义工具：

- Safe.jar
- axis.jar
- IDEHelp.jar
- branding.jar
- jaxrpc.jar
- commons-discovery.jar
- jhall.jar
- commons-logging.jar
- log4j-1.2.8.jar
- DefaultIcons.jar
- saaj.jar
- dom4j-full.jar
- xercesImpl.jar
- IDE.jar
- xml-apis.jar

第 4 章： 安装注意事项和要求

在生产环境中，我们建议您按照《实施指南》中的说明，至少在三台单独的计算机上安装 CA Service Management 产品和组件。

注意：有关这些要求和相关要求的完整详细信息，请参阅《实施指南》。

此部分包含以下主题：

一般注意事项和要求 (p. 29)
分布式注意事项和要求 (p. 30)
网络共享注意事项和要求 (p. 30)

一般注意事项和要求

以下安装注意事项和要求通常适用于所有实施。

- 在安装任何其他 CA Service Management 产品或组件之前，必须先安装 Service View。
- 确保所有的 CA Service Management 计算机处于同一地理位置，即位于同一建筑、同一房间。

  此处，CA Service Management 计算机是指最重要的数据库服务器和您想安装任何 CA Service Management 产品或组件（包括 CA EEM、CA Workflow 和 CA Service Management 安装介质中包括的其他 CA 产品或组件）的任何计算机。

  让所有的 CA Service Management 计算机处于同一地理位置，有助于预防网络延迟可能导致的性能问题。
- 确保您计划在其上安装任何 CA Service Management 组件或 MDB 的计算机满足应用程序系统要求。
- 从以前版本的 CA Service Management 升级为 r12.5 之前，请备份整个系统。 同样地，安装 r12.5 之后，从测试迁移到生产之前，请备份整个系统。
- 使用 Administrator 帐户登录到系统。
- 强烈建议您不要使用 CA EEM 用户界面添加用户、删除用户或更改用户信息。 请使用 Service View 中的用户 GUI，该界面会与 CA EEM 进行交互并相应更新 CA EEM。
- 如果使用终端服务器在 Windows 2003 计算机上进行安装，请确保在安装每个 CA Service Management 产品和组件后关闭安装对话框。 否则，下次尝试安装 CA Service Management 产品和组件可能会失败。

- 安装时将自动创建应用程序用户。

  名为 spadmin 的 CA Service Management 产品用户将自动创建为产品用户。 该用户的密码也为 spadmin。

- Service View 安装要求在完成安装后重新启动。

分布式注意事项和要求

在多台计算机上安装 CA Service Management 产品和组件（分布式实施）时，需满足以下要求：

- 在任何计算机上首先安装的 CA Service Management 产品或组件必须为 Service View。
- CA Service Accounting 和 CA Workflow 可安装在除 Service View 之外的其他计算机上。 不过，CA Service Catalog 和 Catalog Content 仅可安装在第一台（以前的主）Service View 计算机上。
- 如果 CA Service Accounting 和 CA Workflow 安装在同一台计算机上，则 Service View 也必须安装在该计算机上。
- 安装 Service View、CA Service Catalog、Catalog Content、CA Workflow 或 CA Service Accounting 的任何计算机均必须安装 DBMS 服务器或 DBMS 客户端。 该要求适用于 SQL Server 和 Oracle。
- 如果将 CA IT PAM 用作过程自动化工具，请在安装 CA Service Management 之前或之后安装它。

  重要信息！ 为获得最佳系统性能，请不要在同一计算机上安装 CA IT PAM 域集中控制台和 CA IT PAM 组件。

网络共享注意事项和要求

如果安装映像在网络共享位置上，则将一个驱动器盘符映射到此共享位置。 批处理文件无法通过 UNC 路径执行。

第 5 章： 一般注意事项

此部分包含以下主题：

国际化支持 (p. 31)
防止重复事件、规则和操作的注意事项 (p. 33)
加载和配置 CA IT PAM 内容 (p. 34)
本地化注意事项 (p. 36)
已发布的修补程序 (p. 37)

国际化支持

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

已翻译产品（也称本地化产品）是一种国际化产品，其中包括对产品用户界面、联机帮助和其他文档的本地语言支持，以及日期、时间、货币和数字格式的本地语言默认设置。

除本产品的英文版之外，CA 仅支持下表列出的语言。

语言	国际化	已翻译
巴西葡萄牙语	是	是
中文（简体）	是	是
中文（繁体）	否	否
捷克语	否	否
芬兰语	否	否
法语	是	是
德语	是	是
希腊语	否	否
匈牙利语	否	否
意大利语	是	是
日语	是	是
朝鲜语	是	是
挪威语	否	否
波兰语	否	否
俄语	否	否

语言	国际化	已翻译
西班牙语	是	是
瑞典语	否	否
土耳其语	否	否

注意：如果您在表中未列出的语言环境中运行本产品，可能会遇到问题。

防止重复事件、规则和操作的注意事项

CA Service Management 支持 CA IT PAM 和 CA Workflow 两个产品作为过程自动化工具。 CA IT PAM 为首选工具；但您也可以单独使用 CA Workflow，或同时使用 CA IT PAM 和 CA Workflow。 如果您要从早期版本 CA Service Management 升级并且想逐渐从 CA Workflow 移至 CA IT PAM，则混合方式可能非常有帮助，如使用 CA Workflow 进行批准，使用 CA IT PAM 进行实现。

无论您选择哪种方式，都要仔细考虑以下几项内容，以帮助确保您的实施在请求处理期间不会发出重复事件、规则和操作。 否则，用户可能会收到关于请求状态更改的重复消息，以及批准和实现请求的重复请求。

- 检查与您的过程自动化工具（一个或两个）有关的规则：确认您想使用的规则已启用，其他不想使用的规则已禁用。
- 运行 seed data 命令加载适用于您的 CA IT PAM 内容的 CA Service Management 规则和规则操作，如加载和配置 CA IT PAM 内容 (p. 34)中所述。 如果您在运行该命令之前已经针对 CA Workflow 配置和激活了规则和操作，则运行该命令会导致重复的规则和操作。

  这种情况下，请分别检查这些规则和操作并决定为 CA IT PAM 还是 CA Workflow 启用这些规则和操作，但不能为两者同时启用。

  - 对于 CA Service Management 升级，CA IT PAM 规则操作默认被禁用，要使用它们，您必须手动启用。
  - 对于新安装的 CA Service Management，CA IT PAM 规则操作默认被启用，因此您不需要手动启用它们。 但用于复杂实现的 CA IT PAM 规则为禁用状态，因此如果想使用这些规则，则必须手动启用。

  有关配置、启用和禁用规则的详细信息，请参阅《管理指南》。
- 如果您第一次安装 CA Service Management（不是升级）且安装了 CA Workflow 而没有安装 CA IT PAM，则请禁用通知规则，以便在请求经过批准流程时，不会受到重复电子邮件。 为此，请禁用名为"请求/订阅项更改"的事件禁用以下规则：
  - 状态为已批准时
  - 状态为已实现时
  - 状态为实现已取消时
  - 状态为待实现范围时
  - 状态为待批准时
  - 状态为已拒绝时
- 完成配置 CA Service Management 以便与 CA IT PAM、CA Workflow 或两者进行集成的所有任务，其中包括所有安装后配置任务。有关详细信息，请参阅《集成指南》。

加载和配置 CA IT PAM 内容

如果要 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成，请使用该部分为 CA Service Management 加载 CA IT PAM 内容。 如果不打算将 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成，请跳过此节。

将 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成的先决条件是，为 CA Service Management 加载 CA IT PAM 内容。 CA IT PAM 内容包括 CA IT PAM 过程、启动请求表单（SRF） 以及其他启用集成的文件。

加载和配置 CA IT PAM 内容

1. 确认 CA IT PAM 已安装；如未安装，请安装。 有关详细信息，请参阅 CA IT PAM 文档。
2. 将 itpam_slcm_content.xml 文件从 CA Service Management 安装介质的 Utilities\ITPAM Content\SLCM 文件夹复制到本地文件夹。
3. 登录到 CA IT PAM，并单击链接以打开 CA IT PAM 客户端。
4. 在 CA IT PAM 客户端菜单中，选择"文件"、"打开库浏览器"，右键单击库浏览器的根文件夹，然后选择"导入"。
5. 选择复制到本地文件夹（在第 2 步）的 itpam_slcm_content.xml 文件并单击"打开"。
6. 选择将这个导入版本设为当前版本的选项。

   重要信息！ 请不要选择使得所有自定义运算符均可用的选项。

   内容便被加载到 CA IT PAM。
7. 在库浏览器中，导航到名为 CA SLCM 的文件夹，然后打开名为 SLCM_GlobalDataset 的数据集。
8. 签出当前版本的数据集以进行编辑。
9. 在数据集的"值定义"调色板中，打开"登录参数"页并设置以下选项：
   - 对于 userID__，指定 Service Delivery 管理员的用户 ID，例如，spadmin。
   - 对于 password__，指定 Service Delivery 管理员的密码。
   - 对于 businessUnit__，请指定服务提供商业务单位的业务单位登录 ID。
10. 另外，在数据集的"值定义"调色板中，打开 SoapCallPaths 页并设置以下选项：
    - 对于 SLCM_URL，请指定启动 CA Service Management 的 URL，格式为 http://主机名:端口号。

      如果 CA Service Management 在群集环境中运行，请输入负载平衡器的主机名和端口号。
    - 如果要将 CA Service Management 与 CA Service Desk 集成，对于 SDM_URL，请指定启动 CA Service Desk 的 URL，格式为 http://主机名:端口号。

如果不打算将 CA Service Management 与 CA Service Desk 集成，请将该字段留空。

- 对于 ITPAM_URL，指定启动 CA IT PAM 的 URL，格式为 http://computer-name:port-number/itpam。

11. 将您的更改保存到 SLCM_GlobalDataset。
12. 签入 SLCM_GlobalDataset 作为当前版本；在"版本"对话框的"签入"选项卡上，选择"设置当前版本"选项。
13. 如果要将 CA Service Management 与 CA Service Desk 集成，请完成该步骤以配置 CA IT PAM 中的 CA Service Desk 模块属性；否则，请跳过该步骤。
    a. 在 CA IT PAM "客户端"菜单中，选择"文件"、"打开配置浏览器"，右键单击"默认环境"组，然后选择"锁定"。
    b. 单击"模块"选项卡。
    c. 单击"编辑"按钮以编辑以下 CA ServiceDesk 模块属性：
       - 对于默认 ServiceDesk WebService URL，请为 CA Service Desk 指定连接 Web 服务的 URL。
       - 使用格式：http://computer-name:port-number/axis/services/USD_R11_WebService。
       - 对于默认 ServiceDesk 用户，指定 CA Service Desk 管理员，例如，ServiceDesk。
       - 对于默认用户的密码，指定该管理员的密码。
    d. 单击"应用并保存"。
    e. 右键单击"默认环境"组，然后选择"解锁"。

    CA IT PAM 内容将得到配置和加载。有关将 CA Service Management 与 CA IT PAM 和 CA Service Desk 集成的更多信息，请参阅 CA Service Management 《集成指南》。
14. 将 usm_rule_action.xml 文件从 CA Service Management 安装介质的 Utilities\ITPAM Content\SLCM 文件夹复制到本地文件夹。
15. 通过单击"开始"，"程序"，"CA"，"Service Delivery"，"Service Delivery Command Prompt"打开 CA Service Management 命令提示符。
16. 在 CA Service Management 命令提示符下，运行以下命令：

    scripts/seeddata.bat –n seeddata.properties 路径\usm_rule_action.xml

    路径

    指定将 usm_rule_action.xml 文件复制到的本地文件夹路径（第 14 步）。

    运行该命令可载入适用于您的 CA IT PAM 内容的 CA Service Management 规则和规则操作。

17. 在 CA Service Management GUI 上，单击“管理”、“工具”、“事件/规则/操作”。
18. 检查与 CA IT PAM 相关的规则，并确认您要使用的规则已被启用，且其他的规则已被禁用。
    - 对于 CA Service Management 升级，CA IT PAM 规则操作默认被禁用，要使用它们，您必须手动启用。
    - 对于新安装的 CA Service Management，CA IT PAM 规则操作默认被启用，因此您不需要手动启用它们。

    有关启用和禁用规则的详细信息，请参阅《管理指南》。
19. 确认您已经配置 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成，包括所有安装后配置任务。 有关详细信息，请参阅《集成指南》。

本地化注意事项

对于集成 CA Service Management 的产品，包括其他 CA 产品、CA 公共组件和第三方产品，请查看产品或组件的文档和其他资源，以确定是否已本地化。 例如，有关 BusinessObjects Enterprise 本地化的信息，请参见 BusinessObjects Enterprise 的文档和其他资源。

以本地化格式查看 BusinessObjects Enterprise 时，下列元素依然为英语：

- 一些字段，包括请求状态、结算状态、帐户状态、帐户类型以及主要与付款和调整相关的字段
- 用户名、组名称和报告名称
- 某些提示、菜单选项和其他从数据库检索的数据
- 货币名称和时区名称

作为一个部分解决问题的变通方法，您可以执行以下操作：

- 对值和报告数据提示列表进行本地化 (p. 36)
- 对用户名、用户组名和报告名称进行本地化 (p. 37)

对值和报告数据提示列表进行本地化

如果值和报告数据提示列表 (LOV) 最初没有本地化，则可以对其进行手动本地化。

对值和报告数据提示列表进行本地化

1. 打开 Universe Designer 应用程序。
2. 导入 SLCM 全域。
3. 验证是否可以查看所有类和对象。
4. 双击想要编辑的对象。

5. 单击"定义"选项卡。
6. 在"定义"选项卡的"选择"文本区，将英语文本替换为本地化文本。

   例如对于帐户状态，假设您要本地化"帐户详细信息（管理）"类的"状态"对象的属性。 默认情况下，该对象的"定义"选项卡的"选择"文本区包含以下英语文本：

   case DT_Account_Details.status when 0 then 'Closed' when 1 then 'Open' when 2 then 'Suspended' when 3 then 'Closed Requested' end

   要本地化该文本，请按照以下方式进行更新：

   case DT_Account_Details.status when 0 then '已关闭' when 1 then '打开' when 2 then '已挂起' when 3 then '已关闭请求' end

   例如对于德语，您可以按照以下方式进行更新：

   case DT_Account_Details.status when 0 then 'Geschlossen' when 1 then 'Geöffnet' when 2 then 'Ausgesetzt' when 3 then 'Schliessen Angeforderten' end

7. 单击"确定"保存更改。

   这些更改将反映到报告中的所有相关列、数据、值列表等内容中。

8. 导出该全域。

对用户名、用户组名和报告名称进行本地化

您可能想对用户名、用户组名和报告名称进行本地化，以便非英语用户在 BusinessObjects Enterprise 中可以用其本国语看到这些名称，而不是用英语 。

要在 BusinessObjects Enterprise 中重命名其中一个对象，请选择该并重命名该对象，将英文名称替换为本地化名称。 有关详细信息，请参阅 BusinessObjects Enterprise 文档。

已发布的修补程序

可通过 http://ca.com/support 的技术支持获得该产品所有已发布的修补程序。

第 6 章： 文档更新

此次没有文档更新。

第 7 章： 已知问题

此部分包含以下主题：

Oracle DBMS 可能返回损坏的数据 (p. 42)
迁移后重新启动计算机 (p. 42)
升级后操作被禁用 (p. 42)
CA IT PAM 操作被禁用 (p. 43)
无法分配 CA APM 模型 (p. 43)
集群、负载平衡和 NTLM 身份验证冲突 (p. 44)
升级后无法登录到 CA EEM (p. 44)
多方租用打开时，无法创建变更单 (p. 45)
不要移动承租人 (p. 45)
在 Windows 2008 上升级失败 (p. 46)
报告中缺失的值 (p. 46)
迁移后重新创建年度财务期间 (p. 47)
本地化操作系统上的数值字段 (p. 47)
如果 Web.xml 文件需要手动更新 (p. 47)
无法一起安装 Service View 和 Oracle 服务器 (p. 47)
文件夹的可用性状态 (p. 47)
使用 WebLogic 集成时，“Service Desk”页面的用户界面方面的问题 (p. 47)
使用 WebLogic 集成时，LDAP、NTLM 和 HTTPS 协议方面的问题 (p. 48)
WebLogic 集成需要英语操作系统 (p. 48)
报告中的 Nvarchar 字段 (p. 48)
使用 Oracle 与 CA APM 集成 (p. 48)
文件夹在卸载后保留 (p. 48)
Oracle 上 CA MDB 的区分大小写功能 (p. 48)
设置为“仅使用服务提供商配置”时出现的错误 (p. 49)
无法生成 PDF 格式的脱机报告 (p. 49)
升级之后，预定义报表布局中的内容可能是重复的 (p. 49)
挂起预订的服务方面的问题 (p. 49)
指向非 CA Web 站点的超链接可能无法正常工作 (p. 50)
可能显示帮助内容而不显示特定的帮助主题 (p. 50)
取消的已实现请求可能会阻塞 (p. 50)
MDB 升级在 Service View 升级过程中可能会失败 (p. 50)
重试失败的操作不起作用 (p. 50)
升级后事件可能会被禁用 (p. 51)
CA EEM 应用程序安装失败 (p. 51)
在 Macintosh 计算机上，使用了 JNLP 的 CA Workflow IDE 可能有遗失的字段 (p. 51)
CA IT PAM 待实现可能会忽略通知 (p. 52)
发布的内容格式可能不正确 (p. 52)
系统报警消息始终为英文 (p. 52)
使用 Mozilla Firefox 时无法进行批量打印 (p. 52)
使用 Apple Safari 时单元格可能看起来有些大 (p. 52)
确定如何处理日元数字 (p. 53)

Oracle DBMS 可能返回损坏的数据

重要信息！ 如果你正在将 Oracle DBMS 同 CA Service Management、CA IT PAM 和其他 CA 产品一起使用，则您的数据库可能向这些产品返回损坏的数据。

发布时，来自 Oracle Support 的相关问题编号如下所示：

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

变通办法是，我们建议以下操作之一：

- 当您准备安装和部署 CA Service Management、CA IT PAM 和其他 CA 产品时，请访问 Oracle Support 寻求解决方案
- 使用 Microsoft SQL Server 作为 CA Service Management、CA IT PAM 和其他 CA 产品的 DBMS

迁移后重新启动计算机

从早期版本迁移到 CA Service Management 后，必须重新启动计算机并确保所有安装的 CA Service Management 服务均已启动。 这些服务为 CA Service View、CA Service Fulfillment 和 CA Service Accounting。

注意：有关迁移的详细信息，请参阅《实施指南》。

升级后操作被禁用

如果在您升级 CA Service Management 之前，类型为 Java、命令行或 HTTP Post 的操作的状态为"已禁用"，则该操作的类型将在升级过程中变成"未知"。 如果您在升级之后启用该操作，CA Service Management 将提示您重新指定类型。

有关事件、规则和操作的信息，请参阅《管理指南》和《集成指南》。

CA IT PAM 操作被禁用

如果要将 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成，本节将适用于您的实施。 如果不打算将 CA Service Management 与 CA IT PAM 集成，请跳过此节。

默认情况下，CA Service Management 规则的 CA IT PAM 操作被启用或禁用，如下所示：

- 对于 CA Service Management 升级，操作在默认情况下是禁用的
- 对于 CA Service Management 新安装，操作在默认情况下是启用的

然而，即使为新安装，对于名为"当类别为软件，状态为"尚未完成"时"的规则，CA IT PAM 操作在默认情况下仍是禁用的。 因此，要使用该操作，您必须手动启用它。 该要求对 CA Service Management 升级和新安装都适用。

无法分配 CA APM 模型

如果要将 CA Service Management 与 CA APM 集成，本节将适用于您的实施。 如果不打算将 CA Service Management 与 CA APM 集成，请跳过此节。

CA APM 应用程序和 Web 服务器位于不同计算机上时，CA Service Management 无法在"服务选项组"页上分配 CA APM 模型 。

解决方案是，在 CA Service Management 中，请指定 CA APM Web 服务的管理配置设置。 CA APM 应用程序和 Web 服务器位于不同计算机上时必须这样做。

1. 在 CA Service Management 的"管理"选项卡上，单击"配置"，并滚动到"CA APM Web 服务"部分。

   将显示 CA APM 配置选项。

2. 单击要使用以下信息更新的每个属性旁边的"修改"（铅笔）图标：

   启用 HTTPS

   指定 Web 协议，如下所示：

   选择"否"（默认）以使用 HTTP 与 CA APM 进行通信。

   选择"是"以使用 HTTPS 与 CA APM 进行通信。

   重要！ 如果选择"是"，确认 CA APM 正在使用 HTTPS。 必要时，配置它使用 HTTPS；有关详细信息，请参阅 CA APM 文档。

   主机名

   指定运行 CA APM 应用程序服务器的计算机名。

   端口号

   指定运行 CA APM 的端口号。

3. 确保您已完成配置属性的更新。
4. 刷新 Service View。
5. 重试以分配 CA APM 模型。

   这样做可测试 CA Service Management 和 CA APM 应用程序服务器之间的连接。 将使用您指定的新值测试该连接。
6. 如果分配模型的尝试失败，请确保您将正确的值用于 CA APM 管理配置选项。

将使用您指定的值更新 CA APM 配置详细信息。

集群、负载平衡和 NTLM 身份验证冲突

如果已同时启用集群、负载平衡和 NTLM 身份验证，则可能收到类似以下内容的消息：

发生出错: 无法修饰页面，可能因为编码格式不正确或者有兼容问题。 请参考日志获取详细信息。

像这样的错误通常的原因是集群、负载平衡 和 NTLM 身份验证在某些情况下无法在一起工作。 如果您收到该错误，请咨询您的实施团队，以确定您的企业的最佳解决方案。

升级后无法登录到 CA EEM

从早期版本升级到 CA EEM r8.4 SR03 之后，您可能无法登录到 CA EEM。通常的原因是名为 spin.conf 的文件中有一个或多个重复条目。 该文件来自 CA EEM 使用的 Itechnology Igateway。

解决方案是，执行以下操作：

1. 在 %IGW_LOC%（Itechnology Igateway 主目录）中找到 spin.conf 文件。
2. 备份 spin.conf 文件。
3. 打开 spin.conf 文件并找到以下条目：

   <Spindle Description="Embedded IAM Interface" Directory=""
   Prefix="/eiam" Spar="eiamSpindle.spar">eiamSpindle</Spindle>

   该文件必须仅有一处包含该条目。
4. 在文件中搜索任何重复的条目并且删除它们。
5. 保存文件。

多方租用打开时，无法创建变更单

如果要将 CA Service Management 与 CA Service Desk 集成，本节将适用于您的实施。 如果不打算将 CA Service Management 与 CA Service Desk 集成，请跳过此节。

已经配置 CA Service Management 和 CA Service Desk 使用公共多方租用管理，且您已经在 CA Service Desk 中将"多方租用"选项设为"打开"时，则可能无法使用 CA Service Management 在 CA Service Desk 中创建变更单。

为了能继续既使用公共多方租用管理，又使用 CA Service Management 创建 CA Service Desk 变更单，变通方法是，请执行以下操作：在 CA Service Desk 中，将"多方租用"选项从"打开"更改为"打开(警告)"或"打开(允许)"。

不要移动承租人

为获得最佳效果，请不要移动 CA Service Management 承租人（业务单位）！该通知有关您是否正直接通过 CA Service Management（独立承租人管理）或间接通过 CA Service Desk（公共承租人管理）管理承租人。 无论哪种情况，移动承租人可能在请求管理、用户管理和其他功能方面引起若干问题。

注意：有关承租人管理的详细信息，请参阅《管理指南》。

在 Windows 2008 上升级失败

CA Service Management 产品和组件在 Windows 2008 上升级失败。 作为变通方法，请卸载现有的 CA Service Management 组件并重新安装新的 CA Service Management r12.5 组件。 请执行以下步骤：

1. 备份 filestore 中的文件和文件夹，并将它们保存在安全的位置。
2. 备份 %USM_HOME% 文件夹中的 Eiam.properties 和 DBSource.properties 文件，并保存它们，以供参考。
3. 记录 %USM_HOME% 和 \Shared Components 路径名，以供参考。
4. 卸载现有的 CA Service Management 组件。 在此过程中，选择在 CA Service Management CA MDB 表中保留数据的选项。
5. 安装 CA Service Management r12.5 组件，如《安装指南》中所述。 在该过程中，请执行以下操作：
   - 使用与前一个版本一样的 %USM_HOME% 和 \Shared Components 路径名。
   - 安装 CA EEM 时，输入与前一个版本一样的主机名、端口号和应用程序实例名称，使用您的 Eiam.properties 备份文件作参考。

     重要信息！ 请不要将备份文件复制到新安装！ 而是使用备份文件参考正确的规格。
   - 安装第一个（以前为主要） Service View 时，输入与前一个版本一样的主机名、端口号和数据库实例名，使用您的 DBSource.properties 备份文件作参考。

     重要信息！ 请不要将备份文件复制到新安装！ 而是使用备份文件参考正确的规格。
6. 将您保存的文件和文件夹从以前的 filestore 复制到新的 filestore。
7. 将为新安装启用 CA IT PAM 规则操作。 如果您不想使用它们，手动禁用它们。 有关禁用规则操作的详细信息，请参阅《管理指南》。

报告中缺失的值

此已知问题仅当您将 CA Service Management r12.5 同时与 CA Service Desk r12.5 和 CA CMDB r12.5 集成时适用。

名为"Requests _Change Orders_CI 关联"的预定义 BusinessObjects Enterprise 报告不显示"CI 资源名称"、"CI 族名称"和"CI 类名"列中的任何值。

迁移后重新创建年度财务期间

从早期版本迁移到 CA Service Management 后，如果使用的是年财务期间，则必须在迁移后重新创建。 迁移后，不需要重新创建月财务期间。

注意：有关其他特定于迁移的已知问题，请参阅《实施指南》中的迁移信息。

本地化操作系统上的数值字段

在本地化操作系统上的数字字段仅支持在基于英语的操作系统上使用的单字节数值，如 1、2 和 3。

如果 Web.xml 文件需要手动更新

仅当升级为 CA Service Management r12.5，并且将身份验证方法从 NTLM 或 CA EEM 更改到 CA SiteMinder 时，该已知问题才适用。 在这种情况下，不会对 web.xml 文件自动进行必要的更改，因此您必须手工执行更改。 在 web.xml 文件中，将所有与 CA EEM 相关的变量（包括 CA EEM 证书的路径和密码）从 NTLM 配置部分复制到 CA SiteMinder 集成部分。

无法一起安装 Service View 和 Oracle 服务器

该问题仅在将 Oracle 用作 CA Service Management 的 DBMS 时出现。如果 Oracle 全局数据库名和系统标识符 (SID) 不同，则您无法在同一台计算机上安装 CA Service Management 作为 Oracle 服务器。

文件夹的可用性状态

在服务构建器中，当您通过更改文件夹或子文件夹的可用日期或不可用日期使其不可用时，您必须单击“刷新”，确保显示文件夹或子文件夹内容时显示可用性的更改。

使用 WebLogic 集成时，“Service Desk”页面的用户界面方面的问题

将 CA Service Management 与 WebLogic 一起使用时，“管理”、“Service Desk”页面上的某些用户界面将无法运行，因为它们是 Tomcat 特定的 JSP 页面。

使用 WebLogic 集成时，LDAP、NTLM 和 HTTPS 协议方面的问题

将 CA Service Management 与 WebLogic 一起使用时，LDAP、NTLM 和 HTTPS 协议不受支持。

WebLogic 集成需要英语操作系统

将 CA Service Management 与 WebLogic 一起使用时，必须使用英语操作系统。

报告中的 Nvarchar 字段

在 CA Service Management GUI 上，您可以通过依次选择"管理"、"报告构建器"、"数据对象"为报告创建数据对象。当您创建报表时，请记住 ODBC 类型的数据对象不检索 nvarchar 类型的字段。要检索报表对象中的 nvarchar 字段，请使用 JDBC 作为数据库连接类型。

使用 Oracle 与 CA APM 集成

如果您正在使用 Oracle 数据库将 CA Service Management 与 CA APM 集成，则该 Service Delivery 管理员（执行者）用户 ID 必须全部大写。

注意：有关详细信息，请参阅《实施指南》。

文件夹在卸载后保留

如果 CA Service Management 已安装在非默认驱动器上（例如：E: 或 F: 驱动器），并且后来您卸载了 CA Service Catalog，那么某些文件夹和文件可能会保留下来。 例如，%USM_HOME%\catalog 文件夹会在卸载后保留。一般的，这是因为 %USM_HOME% 文件夹中的文件已修改或已添加了新文件。 可以手工删除卸载后遗留的任何文件夹或文件。

Oracle 上 CA MDB 的区分大小写功能

使用 Oracle 数据库上的 CA MDB 时，请注意以下几个方面：

- 您无法在列级别配置区分大小写功能。列级别的搜索结果始终区分大小写。
- 在 CA EEM 中定义的组名称和 CA Workflow 中相应的组名称的大小写应该匹配；否则，不会将请求分配到组。

设置为“仅使用服务提供商配置”时出现的错误

在 CA Service Catalog 中，将“仅使用服务提供商配置”的属性设置为“是”时，如果尝试为服务创建请求，则可能会遇到错误。 该尝试可能失败，从而产生以下错误消息或类似的错误消息：

发生错误 Exception.NullPointerException

解决办法是将“仅使用服务提供商配置”属性设置为“否”，或者将“仅使用服务提供商目录”属性设置为“否”。 换言之，请确保将两个属性设置为相同的值。 要设置这些属性，请执行以下操作：

1. 以角色为 Service Delivery 管理员的用户身份登录到 CA Service Catalog。
2. 依次选择“服务构建器”、“配置”，然后执行以下操作：
   - 单击“Catalog Configuration”查看或设置“仅使用服务提供商目录”属性。
   - 单击“系统配置”查看或设置“仅使用服务提供商配置”属性。

进行这些更改后，请验证您可以为服务创建请求。

无法生成 PDF 格式的脱机报告

您无法生成 PDF 格式的脱机报告。 而是您必须以 CSV 或 HTML 格式生成它们。

升级之后，预定义报表布局中的内容可能是重复的

如果您从旧版本升级到 CA Service Management，可能会看到预定义报表布局中重复的标题、数据视图对象或其他内容。 要解决此问题，请编辑该报表布局，删除重复的对象，然后保存布局，并再次发布报表，最后确认您的内容。 有关使用报表的详细信息，请参阅《管理指南》。

挂起预订的服务方面的问题

如果挂起预订的服务，则只要关于该挂起（设置为默认值）的期间开始日期有效，该挂起会一直持续下去。 但是，如果期间开始日期的值更改为非默认值，则该挂起无效。

指向非 CA Web 站点的超链接可能无法正常工作

在《管理指南》和其他文档中，某些指向非 CA Web 站点的超链接可能无法正常工作。 例如，在《管理指南》发布后，发现该指南中指向 Microsoft Web 站点上 JavaScript axis 客户端相关信息的超链接已过时。 在这些情况下，请转到该网站的主页，使用搜索或其他浏览功能查找相关信息。 例如，要查找前面提到的关于 JavaScript axis clients 的信息，请转到 microsoft.com 网站搜索该主题。

可能显示帮助内容而不显示特定的帮助主题

按 F1 键显示活动窗口的上下文相关帮助时，可能显示帮助内容，而不显示特定的帮助主题。 在这种情况下，请通过内容浏览到您需要的信息。

取消的已实现请求可能会阻塞

如果实现请求后将其取消，其状态可能阻塞在"待取消"，无法按预期变为"已取消"。 在这种情况下，请忽略、覆盖或重试请求；采取的具体操作取决于您公司的标准程序和您作为 CA Service Catalog 管理员的最佳判断。 有关忽略、覆盖或重试请求的详细信息，请参阅《管理指南》。

MDB 升级在 Service View 升级过程中可能会失败

升级为 Service View r12.5 的过程中，也会升级 CA 管理数据库 (MDB)。 如果在创建唯一索引的表（例如，usm_configuration table 表）中存在重复记录，则 MDB 升级可能会失败。 在这些表中，评估并清空的重复记录，然后再次尝试安装 MDB。

重试失败的操作不起作用

如果处理请求时操作失败，则请求可能会阻塞。 在您或其他用户不进行手工干预的情况下，阻塞的请求将无法移至请求生命周期的下一状态。 阻塞的请求将标记为报警状态；默认情况下，报警为某些请求窗口（包括"打开请求"窗口）的"状态"列中的黄色警告图标。

如果您无法成功重试失败的操作，请覆盖（穿过）该报警以将该请求移至下一状态。 有关覆盖报警的详细信息，请参阅《管理员指南》。

升级后事件可能会被禁用

该已知问题仅在满足以下条件时适用：

- 您在未安装 CA Service Catalog 的情况下，安装了早期版本的 CA Service Management
- 您已升级为 CA Service Management r12.5，并且现在第一次安装 CA Service Catalog

在这些情况中，默认情况下，事件将被禁用。 有关启用事件的说明，请参阅《集成指南》。

CA EEM 应用程序安装失败

CA EEM 应用程序安装失败的原因可能是以下一个或多个：

- 应用程序名称长度超过了 25 个字符。
- 应用程序名称包含双引号 (")、逗号 (,)、斜杠 (/)、反斜杠 (\)、数字符号 (#)、AND 符号 (&) 或加号 (+)

如果属于以上情况，请更正错误并重新安装 CA EEM 应用程序。

在 Macintosh 计算机上，使用了 JNLP 的 CA Workflow IDE 可能有遗失的字段

当您在 Macintosh 计算机上启动使用了 Java 网络启动协议 (Java Network Launch Protocol - JNLP) 的 CA Workflow IDE 时，该操作链接和选项卡可能不存在于 IDE 中。 作为变通方法，可以从 Windows 计算机中使用 IDE。

CA IT PAM 待实现可能会忽略通知

如果您正在使用 CA IT PAM 简单实现，编录系统则可能会忽略向实现者发送电子邮件通知的过程。 换句话说，当第一次将待处理操作指定为"待实现"状态时，系统可能会忽略这些通知。

作为变通方法，请首先定义一个自定义待实现状态；有关定义自定义状态的说明，请参阅《实施指南》。 接下来，对 CA IT PAM 实现过程进行配置，将服务选项状态设置为该自定义状态。 请求到达该自定义状态时，过程定义触发状态更改，然后又触发将通知电子邮件发送给实现者的电子邮件操作请求。

例如，CA IT PAM 的检查可用性过程。 该过程会将服务选项状态从"待实现"（默认状态）更改为"检查可用性"，从而触发发送通知电子邮件的电子邮件操作请求。

发布的内容格式可能不正确

当您使用 Microsoft Internet Explorer 7.0 从 CA Service Management 的显示板构建器发布内容时，发布的结果可能出现格式错误或混乱。 作为变通方法，您可以使用 Microsoft Internet Explorer 6.0 发布这些内容。

系统报警消息始终为英文

即使 CA Service Management 安装在非英文操作系统上时，系统报警消息仍然为英文。 当您查看请求详细信息时，系统报警消息都是针对单独的请求显示的；例如，当您选择"主页"->"请求"时。 与之类似，即使当 CA Service Management 安装在非英文操作系统上时，GUI 元素中的某些字符串和 CA Service Management 中构建器的发布内容也始终为英文。

使用 Mozilla Firefox 时无法进行批量打印

在 CA Service Accounting 中，使用 Mozilla Firefox Web 浏览器时，批量打印可能会失败。 变通方法是，尝试使用 Microsoft Internet Explorer 进行批量打印。

使用 Apple Safari 时单元格可能看起来有些大

如果您正在使用 Apple Safari 浏览器访问 CA Service Catalog，则在创建或编辑服务选择元素时，这些元素的单元格可能看起来有点大。 这种情况下，这些服务选项元素尽管外观有些不正常，但能正常运行。 为了便于使用，您可以选择其他的支持浏览器（如 Mozilla Firefox 或 Microsoft Internet Explorer）来创建和编辑服务选项元素。

确定如何处理日元数字

在 CA Service Accounting 中，小数点后将显示两位数字，用于所有支持的货币单位（包括日元）。 日元将仅以整数显示。 因此，如果您的组织使用日元，请确定如何处理小数点后的两位数字。 例如，您可以决定忽略它们，或者向上或向下取整。