

# HP Service Manager

per sistemi operativi Windows® e UNIX®

## Note sulla versione

Versione software: 7.00/19 ottobre 2007

Questo documento fornisce una panoramica delle modifiche apportate a HP Service Manager in questa versione. Contiene informazioni importanti non contenute nei manuali né nella guida in linea.

[In questa versione](#)

[Aggiornamenti della documentazione](#)

[Miglioramenti e soluzioni](#)

[Problemi noti, limitazioni e workaround](#)

[Ambienti verificati](#)

[Supporto lingue locali](#)

[Assistenza](#)

[Informazioni legali](#)

## In questa versione

HP Service Manager 7.00 presenta i seguenti miglioramenti:

- Installazione preconfigurata (out-of-box, OOB) in DB2, SQL Server e Oracle
- Miglioramento dell'usabilità per clienti che migrano da Service Desk
  - Cartelle di sicurezza
  - Modelli
  - Viste
  - Elenco unificato di cose da fare
  - Aggiornamento e selezione multipli
- Gestione del ciclo di vita del servizio
  - Visualizzazione delle relazioni, con elementi decorativi che indicano situazioni quali violazioni degli accordi sui livelli di servizio, cambiamenti pianificati o in corso, incidenti, riduzione degli elementi di configurazione (CI) e distribuzione delle interruzioni con visualizzazione grafica.
  - Ora l'utente può vedere di quali servizi dispone e quali sono gli accordi sui livelli di servizio applicati
  - Il catalogo dispone di dati OOB per poter essere operativo con elementi standard
  - Il catalogo dispone inoltre del componente di servizio in cui gli utenti possono ordinare servizi che sono gestiti dal modulo di gestione dei livelli di servizio
- Knowledge Management è stato ampliato
  - Ricerca e indicizzazione di librerie esterne (Web e file system)
  - Librerie dei problemi e degli errori noti per ricerca e indicizzazione
  - Aggiunta del proprio strumento per librerie di Knowledge Base
  - Ricerca all'interno di un gruppo di risultati per restringere l'ambito della ricerca

- Incluso nel pacchetto lo strumento Universal Configuration Management DataBase (UCMDB)
- Supporto Connect-It 3.8.1
- Disponibilità della versione localizzata 90 giorni dopo il rilascio del prodotto
  - Service Manager 7.00 supporterà le seguenti lingue localizzate: Inglese, Giapponese, Francese, Italiano, Tedesco, Spagnolo, Cinese Semplificato, Coreano, Russo, Olandese e Portoghese Brasiliano

Per ulteriori dettagli, vedere Nuove funzioni nella Guida in linea. Per un elenco completo delle soluzioni SCR comprese in questa versione, vedere [Miglioramenti e soluzioni](#).

## Upgrade a questa versione

L'utilità di upgrade di HP Service Manager consente di aggiornare le applicazioni di ServiceCenter dalle versioni 5.1 o successive alle applicazioni di HP Service Manager. Se si dispone di una versione dell'applicazione di ServiceCenter precedente alla 5.1, contattare l'Assistenza Clienti HP per informazioni sulla migliore strategia di upgrade per la propria versione.

L'utilità di upgrade verrà rilasciata separatamente subito dopo il rilascio di Service Manager 7.00.

## Aggiornamenti della documentazione

La prima pagina di queste note sulla versione contiene le seguenti informazioni di identificazione:

- Numero di versione, che indica il numero di versione del software.
- Data di pubblicazione, che cambia ogniqualvolta il documento viene aggiornato.

Il manuale *HP Service Manager Upgrade Guide* (in inglese) compreso nel server della Guida può essere aggiornato con informazioni aggiuntive quando viene resa disponibile l'utilità di upgrade per Service Manager 7.00.

I file della Guida non sono più compresi nell'installazione del client Windows. Per rendere disponibili i file della Guida al client Windows, è necessario che sia installato un server della Guida. Nel client Windows, gli utenti possono aggiornare le loro preferenze con l'URL e il numero di porta per il server della Guida.

Per verificare l'esistenza di aggiornamenti recenti o per accertarsi di utilizzare la versione più recente, visitare il sito:

[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)

**NOTA:** Per visualizzare i file in formato PDF (\*.PDF), è necessario che Adobe Acrobat Reader sia installato sul sistema. Per scaricare Adobe Acrobat Reader, visitare il sito:

<http://www.adobe.it/>

## Miglioramenti e correzioni

Nella versione attuale del software sono stati risolti i seguenti elementi (identificati dal numero di richiesta di cambiamento del software).

### SCR Funzione corretta

20872	Le utilità di pianificazione in background non entrano più in loop quando si elabora un record di utilità di pianificazione con un ID pianificazione NULL.
26909	L'applicazione RAD axes.cm3 è stata corretta, per cui ora l'utente può impostare i parametri per arrestare la scrittura degli eventi di output.
26963	Le macro per l'invio di un compito di cambiamento a un gruppo di messaggi non si bloccano più con un errore irreversibile.
31041	I messaggi riguardanti i file P4 non appaiono più quando questi sono completamente mappati a un RDBMS.
35891	Ora il Web tier gestisce correttamente gli allegati alle richieste di Change Management.
36408	È stato risolto il comportamento non corretto dell'utilità Configurazione sistema quando si lavora con gli alias.
36731	I moduli di libreria JavaScript che ricorrono alla funzione "print()" non inviano più due volte il comando di stampa.
37222	Il pulsante Riempi non funziona più quando la proprietà DVD è impostata a sola lettura per il client Web e il client Windows.
37384	Il posizionamento di cursor.line(1) in un campo matrice ora restituisce il numero di indice corretto.
37388	Gli eventi generati quando si utilizza Service Manager con ConnectIt o Get-Resources non causano più l'emissione di messaggi relativi a elementi introvabili del tipo "Messages cc-nn Could not be found" quali ad esempio: "Message es-42 Could not be found::(contacts):()".
37389	I file creati con l'utilità Configurazione sistema ricevono ora la stessa sensibilità alle maiuscole/minuscole definita nel record società.
37458	Il client Web non ignora più l'impostazione del colore di primo piano di una disposizione etichetta.
37520	Ora il tempo di inattività viene reimpostato quando si inseriscono dati.
37581	Il processo di chiusura di un elemento riga di Request Management non entra più in loop se incontra una convalida non riuscita. Notare che se vi sono dei problemi di convalida nello scenario in cui è più probabile che ciò accada, questo fatto indicherà verosimilmente un problema di implementazione.
37745	Ora l'esportazione in testo con il formato CSV esporta tutte le righe di dati, anche se esiste un campo matrice con una riga NULL nei dati esportati.
37980	È stata rimossa l'opzione 'Reimpostazione password' nel navigatore per BOB.HELPDESK.
38020	Il software è stato aggiornato in modo che un nuovo record di cambiamento riceva correttamente il numero.
38043	Ora Service Manager si scollega correttamente da un server RDBMS o LDAP durante la visualizzazione di tutti i record di un elenco e in presenza del parametro sqldisconnect: 1 o ldapdisconnect.
38059	Il limite di 16 caratteri per il campo Codice evento (evtype) in eventin è stato portato a 32 caratteri.
38092	Ora l'esportazione di una matrice di strutture con l'utilità di esportazione funziona correttamente.

**SCR Funzione corretta**

38104	Ora il client Web visualizza la pagina di avvio corretta per gli utenti ESS che accedono con una registrazione attendibile e che hanno una pagina iniziale diversa dal Menu di visualizzazione ESS nella scheda Self Service del record operatore.
38265	Ora le utilità di pianificazione in background si scollegano da LDAP e/o RDBMS quando entrano in inattività se richiesto dai parametri sqldisconnect:1 e/o ldapdisconnect:1.
38266	L'applicazione RAD sc.view.engine è stata modificata al fine di impostare correttamente il campo di azione in un record eventout creato dal record eventin cm3rin.
38353	Ora la sottostringa del metodo JavaScript funziona correttamente con i caratteri multibyte.
38385	Il client Web non si blocca più cercando di rendere attivo un campo matrice diventato di sola lettura dopo un aggiornamento.
38395	È stato risolto il problema in cui una finestra di processo non poteva usare una variabile \$ come titolo.
38503	Il modulo device.search è stato corretto in modo da essere visualizzato correttamente in un popup.
38532	Le mappe degli eventi di Service Management sono state aggiornate in modo da riportare il valore corretto per il campo Nullsub.
38546	L'uso di Compila su un campo matrice nel client Web ora restituisce il valore corretto.
38565	Le chiavi principali univoche vengono ora calcolate correttamente per sistemi trasferiti a Oracle.
38624	Il Controllo modulo principale viene ora richiamato ed elaborato correttamente quando si chiude una chiamata in assenza di record di Controllo modulo specifico del modulo.
38638	Ora Service Manager gestisce correttamente il carattere di tilde quando si usa il parametro dblanguage:Japanese ed SQL Server.
38640	La modifica dell'Area servizi sullo schermo del catalogo SLO ora aggiorna le caselle di riepilogo Stato iniziale e Stato finale.
38672	Le stringhe dei titoli delle schermate dei componenti di gestione (ad esclusione di Incident Management) sono state riviste per consentire una localizzazione più precisa.
38687	Ora su SQL Server una query che usi l'operatore lng() viene eseguita correttamente.
38728	Gli aggiornamenti ai record attività non contengono più tutti gli aggiornamenti precedenti quando è in esecuzione una macro di invio di un incidente.
38745	La casella di riepilogo Nome file dell'utilità script di scaricamento viene ora popolata correttamente.
38777	Quando gli utenti aggiungono una nuova definizione di numero e la impostano nel record oggetto cm3r affinché esso usi tale nuova definizione, Change Management ora usa la nuova definizione di numero.
38790	Il client Windows non si blocca più cercando di ordinare un numero elevato di record in modalità solo elenco.
38805	L'aggiornamento di un incidente senza alcun Controllo modulo non causa più problemi a livello del record di Controllo modulo da utilizzare.
38824	L'utente non riceve più il messaggio "Massimo di 100 voci nell'elenco per il file: Inbox" quando accede a una coda.
38866	L'ultimo aggiornamento apportato a un incidente non viene più ricopiato nell'interazione da cui è stato aperto. Ciò si verifica solo se non è stato usato Torna al modulo di interazione vuoto.
38895	L'utilità script di scaricamento ora carica correttamente le applicazioni con nome di file "RAD".
38906	Se il blocco della visualizzazione è stato disattivato per un profilo di incidente, e si verifica un blocco/riselezione, dopo la riselezione viene eseguita l'elaborazione di inizializzazione di Controllo modulo/Collegamento/Stato prima della rivisualizzazione del record.

**SCR Funzione corretta**

---

38933	Il nome di accesso viene ora correttamente mantenuto dopo un tentativo di accesso non riuscito dal client Web.
38942	Il client non si blocca più quando si ingrandisce il dettaglio del record in visualizzazione elenco di record su tabelle di grandi dimensioni.
38956	Un clic su Aggiorna in un elenco di ricerca ora aggiorna correttamente il tempo di inattività degli utenti (indicati come attivi) cosa che impedisce al timer di inattività di interrompere prematuramente la sessione.
38980	È stato risolto un problema di attivazione del pre-aggiornamento che potrebbe verificarsi quando si tenta di aggiornare dei record in una tabella che contiene sottotabelle.
38986	Quando ha luogo la creazione o l'aggiornamento di un contatto, il gruppo di contatti non viene impostato per impostazione predefinita a "grouptest".
38987	Sono state modificate delle espressioni che potrebbero causare degli errori irreversibili in alcuni scenari quando si tenta di eliminare un record.
38988	È stato aggiunto un miglioramento delle prestazioni per i record di notifica con più righe di notifica.
39004	Una colonna di tabella con la proprietà password attivata (True) in Progettazione moduli ora nasconde il proprio contenuto con righe di asterischi.
39009	Quando si aprono più elenchi di record in schede con thread separati, ora il client Web mantiene il contenuto corretto della pagina in ciascun elenco.
39046	La proprietà Evento dati cambiati di Progettazione moduli ora funziona correttamente per l'oggetto casella combinata nel client Web.
39058	Il server di Service Manager genera ora un messaggio di errore invece di un errore di protezione generale e il client Web non si interrompe più tentando di memorizzare un allegato che non esiste.
39070	Gli errori noti vengono ora correttamente spostati alla fase successiva oppure chiusi (a seconda del loro stato corrente) quando vengono chiusi tutti i record di cambiamento correlati.
39107	Controllo modulo viene ora eseguito nella schermata di ricerca interazioni.
39127	Service Manager non inserisce più un carattere di continuazione della tabulazione in un campo tabella matrice a righe multiple quando i dati rientrano in una sola riga.
39181	Il campo Categoria non scompare più quando si crea un nuovo elemento di Service Catalog.
39261	La sessione del browser scade solo dopo che l'utente chiude la finestra del browser senza chiudere la sessione e non quando resta inattivo all'interno della sessione.
39295	Ora è possibile eliminare gli allegati da un record dopo averli salvati con il client Web. Non è più necessario uscire e ricaricare il record.
39302	Ora la chiamata a una funzione dall'interno di un loop Do-While di JavaScript funziona correttamente.
39309	Quando un'applicazione esterna invia informazioni allo scopo di aggiornare, chiudere o riaprire un incidente, l'attività viene registrata con il nome dell'operatore che ha eseguito l'azione invece del testo codificato "SCAutomate".
39316	Ora le funzioni JavaScript charAt() e charCodeAt() funzionano correttamente con i caratteri multibyte.
39341	Non si verifica più un errore irreversibile quando si seleziona Gestione tipi di documento da Knowledge Management mentre non è attivata l'opzione Mostra riquadro dettagli con elenco record.

---

**SCR Funzione corretta**

- 
- 39342 Ora la finestra di selezione dei comandi esce correttamente con 'trovato un record' quando si esegue una query su un file RDBMS, se la query comprende una funzione RAD.
- 
- 39358 La condizione DVD visibile sulle schede Blocco note funziona correttamente quando si attiva la preferenza client "Usa ordine di tabulazione server" nella sezione "Aspetto" di **Finestra > Preferenze**.
- 
- 39359 Il filtro di accesso a Service Catalog ha ora accesso a informazioni popolate da riempimenti sui campi contact.name, alternate.contact e callback.contact.
- 
- 39363 È stato corretto l'errore nella procedura guidata usata per le approvazioni, per cui ora le richieste valide vengono approvate quando sono soddisfatte le condizioni.
- 
- 39365 Il processore di inattività non entra più in loop consumando il 100% della CPU quando non vi sono utenti inattivi.
- 
- 39367 La funzione strcpl() ora funziona correttamente quando il numero di caratteri da rimuovere è uguale alla lunghezza della stringa.
- 
- 39378 All'interno di Configuration Management ora le relazioni downstream vengono restituite correttamente.
- 
- 39379 Ora il client Windows gestisce correttamente i collegamenti non validi. Gli aggiornamenti vengono mantenuti se si inserisce :// in un'area di testo. Il client Windows riconosce accuratamente i collegamenti validi e impedisce a quelli non validi di diventare selezionabili con un clic (evidenziati).
- 
- 39383 L'orario di scadenza di un obiettivo livello di servizio (SLO) per un elemento carrello di Service Catalog tiene ora conto della pianificazione definita per quell'elemento carrello.
- 
- 39384 Lo stato "Approvazione responsabile" dell'elemento carrello di Service Catalog ora corrisponde al valore previsto dagli obiettivi livello di servizio (SLO) preconfigurati.
- 
- 39390 L'importazione di determinati caratteri a doppio byte non causa più l'emissione di un segnale 11.
- 
- 39391 Il selettore della data del client Web ora riconosce correttamente gli anni fra il 2000 e il 2010.
- 
- 39394 Gli utenti che hanno il profilo "INIZIATORE" per Problem Management possono ora aprire problemi ed errori noti. Gli iniziatori possono solo aprire i problemi e gli errori noti; non hanno funzionalità di aggiornamento.
- 
- 39403 È stato modificato il processo di aggiornamento dell'attività in background affinché usi un oggetto SCFile invece di un Dato. Ciò ha risolto il problema che impediva la ripianificazione quando il record era bloccato.
- 
- 39404 Le modifiche effettuate alle regole Mandanten sono disponibili alla query successiva sulla tabella interessata. Non è più necessario riavviare il sistema affinché le modifiche abbiano effetto.
- 
- 39417 La funzione SCFile.getXML() di JavaScript non causa più l'emissione di un segnale 11.
- 
- 39420 L'utilità di pianificazione evidenziata non viene più avviata quando si cerca di chiudere il thread Stato sistema con il pulsante "X".
- 
- 39450 Ora Service Manager salva la stringa "NULL" o "null" come nome di contatto su sistemi convertiti a DB2.
- 
- 39492 Quando è abilitato il processo in due passaggi, le interruzioni di servizio non vengono più chiuse prematuramente all'aggiornamento di un ticket.
- 
- 39516 È stata rimossa la possibilità di eseguire il server con un'opzione aggiuntiva di gestione della memoria "stringpool". I vantaggi di questa funzione sono stati combinati con la gestione della memoria OOB.
- 
- 39518 La versione precedente presentava un pulsante aggiuntivo non funzionante "Disconnetti" in alto a destra nel client Web durante la registrazione attendibile. Ora tale pulsante è stato rimosso.
-

**SCR Funzione corretta**

- 
- 39520 Le richieste di pacchetti di Service Catalog ora avviano il processo di evasione.
- 
- 39526 Ora gli utenti sono in grado di chiudere un preventivo di Request Management in background anche quando questo ha interazioni associate.
- 
- 39543 È stato risolto il problema in cui la modifica delle definizioni di chiavi tramite l'utilità Configurazione sistema danneggiava le definizioni nel record dbdict se le chiavi interessate non avevano nomi di struttura corretti.
- 
- 39572 Ora l'opzione Esegui report visualizza la finestra di dialogo di selezione della stampante se il client è abilitato alla stampa.
- 
- 39582 Ora gli utenti possono usare Modifica colonne nei casi in cui non esista alcun modulo di elenco, che viene creato dal sistema al momento.
- 
- 39585 Ora il widget del timer del modulo di apertura interazioni cambia colore alla scadenza del tempo.
- 
- 39610 È stato risolto il problema nell'utilità Configurazione sistema secondo cui alcune condizioni di sola lettura nei criteri dati non venivano analizzate o valutate correttamente.
- 
- 39614 Ora le dipendenze vengono elaborate correttamente quando si usa il connettore di Request Management tramite Service Catalog.
- 
- 39616 L'impostazione di conversione in minuscole per i record di Registrazione evento ora converte correttamente i dati in minuscolo.
- 
- 39631 Ora il client Web esegue correttamente il rendering delle immagini o dei pulsanti bitmap.
- 
- 39632 Gli elementi di Service Catalog che non hanno immagini non visualizzano più le immagini della pagina precedente.
- 
- 39638 Le proprietà Input e Didascalia sono disponibili in Progettazione moduli per il widget Grafico.
- 
- 39647 Ora i privilegi di Controllo modulo per Aggiungi funzionano correttamente anche quando nel record di Controllo modulo è definita una query del file secondario.
- 
- 39649 Dopo aver aperto un errore noto, l'utente può ora fare clic immediatamente sul pulsante Fase successiva per passare correttamente alla successiva fase di errore nota.
- 
- 39656 Le convalide di Controllo modulo non vengono più ignorate sempre durante l'aggiornamento di modifiche e di attività in background. Ora Change Management rileva il flag `$bypass.failed.validation`.
- 
- 39665 Quando il sistema riceve una quantità di elementi riga tramite l'evento `rmreciveline`, la quantità non viene più sovrascritta dalla quantità della riga dell'ordine
- 
- 39690 Il passaggio con il tasto di tabulazione attraverso le caselle combinate di sola selezione non cancella più i valori selezionati.
- 
- 39692 Ora `Event.send` attiva correttamente `displayevents`.
- 
- 39699 È stato corretto un errore di protezione generale che si verificava alla visualizzazione degli elenchi di ricerca su sistemi convertiti RDBMS.
- 
- 39705 Le condizioni Reimposta e Ricalcola in un record oggetto non vengono più ignorate quando vengono elaborati degli allarmi motore documenti per Incident Management.
- 
- 39733 I record di elementi di configurazione non perdono più i dati se non si seleziona il pulsante Salva prima di aggiungere delle relazioni upstream/downstream. All'utente viene chiesto di salvare le modifiche effettuate prima di selezionare il collegamento Aggiungi relazione upstream/downstream.
-

**SCR Funzione corretta**

- 
- 39738 È stata rimossa la query di accodamento dalla finestra cm.search patch.query dal momento che tale aggiunta viene effettuata in cm3.query.build.
- 
- 39739 Il campo next.breach di un record non viene più ignorato in uno stato di sospensione di un obiettivo livello di servizio (SLO). (Questa modifica non riguarda gli SLO sospesi).
- 
- 39743 Quando si invia tramite Service Catalog un ordine che comprende dei pacchetti, ora la scheda Pacchetti contiene informazioni per il pacchetto richiesto mentre i dettagli restano nella scheda Elementi riga.
- 
- 39748 La variazione di una interazione duplicata dopo una convalida di controllo modulo non riuscita viene ora elaborata correttamente senza ricaricare il record ogni volta in cui l'utente tenta di modificare un campo.
- 
- 39750 Ora l'aggiornamento dei nomi delle colonne in Progettazione moduli funziona correttamente.
- 
- 39759 Le approvazioni di Catalogo da più elementi di catalogo vengono ora generate correttamente.
- 
- 39761 Le bitmap per le etichette dei collegamenti vengono ora visualizzate correttamente se usate con le condizioni didascalie nel client Web.
- 
- 39762 I caratteri speciali vengono elaborati correttamente in JavaScript con la funzione base64.
- 
- 39766 Ora la tabella SLA elabora correttamente la query proveniente da un URL.
- 
- 39770 Ora la funzione Trova una richiesta (ricerca) in ESS apre il modulo corretto quando si usa il pulsante Riempi con il campo Inviato da.
- 
- 39782 Quando Servizi evento elabora delle matrici, i valori NULL che precedono l'ultimo valore non vengono più eliminati.
- 
- 39794 Ora l'utilità di benchmark avvia gli utenti anche se il sistema non dispone della licenza per Contract Management.
- 
- 39809 La creazione guidata di compiti di Problem Management ora compila correttamente il valore CI.
- 
- 39818 Le versioni precedenti dei grafici (vecchio stile) vengono ora aggiornate correttamente sul client Windows. Le versioni precedenti dei grafici (vecchio stile) non sono supportate sul client Web.
- 
- 39821 È stato corretto un errore di protezione generale che si poteva verificare durante l'elaborazione di più eventi per la generazione di record di contatti.
- 
- 39831 Le restrizioni di sicurezza di Knowledge Management sono ora messe in atto quando si visualizzano dei documenti collegati.
- 
- 39837 Le selezioni dell'utente vengono ora trasferite al record di compimento quando l'articolo che viene ordinato è parte di un pacchetto.
- 
- 39933 Gli allarmi vengono ora ricreati correttamente quando vi è un blocco sul record in corso di elaborazione (allarmi ripianificati).
- 
- 39944 Tutte le espressioni extaccess vengono ora elaborate quando viene aggiunto un record tramite servizi Web.
- 
- 39948 Tutte i possibili vincoli che riguardano la durata di vita di un ticket, comprese le riaperture, le sospensioni e gli aggiornamenti di tipo non standard sono ora considerati durante l'elaborazione dell'obiettivo livello di servizio (SLO).
- 
- 39951 Le condizioni delle didascalie per etichette di pulsanti composti ora funzionano nelle modalità di menu classica e non classica.
-



**SCR Funzione corretta**

---

39952	Le condizioni delle didascalie per schede di Blocco note funzionano correttamente nel client Web nella modalità di menu non classica.
39954	Le proprietà Grassetto, Corsivo, Condizione Grassetto e Condizione Corsivo applicate a un widget di gruppo non riguardano più le etichette all'interno di tale gruppo.
39968	Il meccanismo di crittografia della password non blocca più gli utenti fuori dal sistema con un messaggio di nome accesso/password non validi quando la loro combinazione di nome accesso/password è valida.
39972	Le approvazioni vengono ora elaborate correttamente per i ruoli che restituiscono NULL.
39974	L'applicazione us.launch.external può ora eseguire dei programmi contenenti spazi nei loro nomi di percorso o di file.
39975	Ora le condizioni di didascalia per le colonne delle tabelle funzionano correttamente sia sugli elenchi di ricerca che sulle tabelle usati per visualizzare campi matrice.
39977/ 40174	È stata risolta l'attivazione per la compilazione di una data di creazione di un documento della Knowledge Base che ora funziona solo quando la data di creazione non ha un valore.
39979	Sono state risolte le dipendenze dal pacchetto per elementi ordinati tramite Service Catalog.
39983	All'utente che apre un incidente vengono ora richiesti i problemi correlati (se attivati nel profilo) quando usa il pulsante Invia e il pulsante Nuovo.
39989	Il campo Conteggio CI interessati viene ora aggiornato ogni volta in cui viene aggiornato il record.
39994	Ora è possibile inviare un pacchetto nidificato senza ricevere un errore irreversibile.
40009	Ora il sistema previene un errore di protezione generale quando si usa il comando "m" nel debugger RAD.
40020	Service Catalog visualizza ora il numero corretto di elementi dopo aver scelto di aggiungere elementi suddivisi al carrello.
40036	Ora l'esecuzione di una query LIKE su un file convertito RDBMS fornisce la sequenza di caratteri di escape giusta.
40042	I dati inseriti per un nuovo incidente non vanno più perduti dopo l'esecuzione di una ricerca nella Knowledge Base.
40055	Ora le approvazioni vengono elaborate correttamente anche dopo la modifica del carrello.
40103	Se un utente entra ma non ha accesso ad alcuna Inbox per un determinato modulo, il modulo non sarà presente nella casella di riepilogo della Inbox dell'utente.
40106	Ora Service Manager annulla il riferimento ai dati memorizzati quando il client Windows viene chiuso, per ottimizzare la cache della memoria della cronologia di navigazione.
40108	Ora il server di Service Manager riceve l'impostazione di differenziazione fra maiuscole e minuscole di sistemi convertiti MS SQL Server e restituisce correttamente i record.
40117	Ora l'eliminazione di preferiti attraverso il pannello di navigazione funziona correttamente su sistemi convertiti RDBMS.
40175	L'importazione è stata corretta, in modo che ora l'istanza precedente di un allegato (se esistente) viene eliminata prima che abbia luogo l'importazione del nuovo allegato.
40177	È stata corretta una perdita di memoria causata dall'elaborazione di richieste per servizi Web.

---

**SCR Funzione corretta**

---

40205	Gli eventi in background per le interazioni con Service Desk non vengono più elaborati se la variabile \$bypass.failed.validation è impostata a false nel record eventregister.
40253	Ora il sistema controlla l'intero percorso della categoria per verificare che un documento importato venga posto nella sottocategoria corretta.
40264	Ora l'aggiunta al carrello di un pacchetto dall'elenco degli elementi del catalogo genera la richiesta di eventuali opzioni utente.
40284	I livelli di approvazione e le loro descrizioni vengono ora elaborati correttamente quando si aggregano approvazioni con livelli di sequenza diversi.
40295	Il codice sorgente è stato ottimizzato in modo che il tempo di accesso dello stesso utente sia di 2-3 secondi.
40314	Quando in Service Catalog si ordina più di un pacchetto, ora viene ordinato il numero corretto di componenti del pacchetto.
40320	È stato corretto lo script KMSecurity.
40338	Il processo di chiusura di un elemento di riga di Request Management non entra più in loop se incontra una convalida non riuscita. Notare che se vi sono dei problemi di convalida nello scenario in cui è più probabile che ciò accada, questo fatto indicherà verosimilmente un problema di implementazione.
40349	I collegamenti agli allegati vengono ora elaborati nella funzione di composizione dei collegamenti.
40354	I collegamenti agli allegati posseduti da documenti Get-Answers sono ora corretti quando vengono importati in SM7.
40365	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aprire il file della libreria dello script KMScheduleReconcile.</li><li>2. Cercare la stringa del codice sorgente: <pre>//change this parameter to the knowledgebase you wish to reconcile system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase("Knowledge_Library");</pre></li><li>3. Modificare il parametro "Knowledge_Library" in modo che il nome sia identico a quello della Knowledge Base che si desidera far corrispondere. Premere "Salva", premere "Compila" (accertarsi che non vi siano errori), quindi premere "Esegui".</li><li>4. Ciò pianificherà l'utilità di pianificazione in background KMUpdate affinché faccia corrispondere i documenti del database con gli indici del motore di ricerca KM. Notare che la normale elaborazione di KMUpdate non funzionerà mentre è in elaborazione questa azione di corrispondenza. Notare che le funzioni di utilità della libreria script KMScheduleReconcile contengono commenti sull'esecuzione.</li></ol>
40370	La stringa di codice sorgente è stata corretta in modo da segnalare che non è possibile importare un documento in due nodi a livelli differenti sulla stessa gerarchia.
40375	Il processo di eliminazione in background dei record dei contatti è stato modificato in modo da disabilitare i prompt dei messaggi. Ciò consente la rimozione in background dei contatti.
40378	Il pulsante Elimina è ora disponibile sulla schermata Informazioni gruppo Knowledge Base.
40423	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ora è possibile personalizzare il numero di risultati per pagina modificandone il valore nella libreria dello script KMSearch, funzione initSearch, fKMQuery.doccount = 10;</li><li>2) Ora l'applicazione accetta il valore per il numero massimo di documenti restituiti da una ricerca.</li><li>3) I controlli di paging ora sono limitati correttamente al valore massimo specificato in KMEnvironment.</li></ol>

---

## Problemi noti, limitazioni e workaround

La presente versione software presenta i seguenti problemi noti.

<b>ID documento</b>	<b>Problema noto</b>	<b>Workaround</b>
2154424	Nell'utilità dbdict, un clic sul pulsante Nuovo campo non consente all'utente di aggiungere una nuova chiave per una voce dbdict. Ciò accade solo con Internet Explorer 7 (IE7).	I profili SysAdmins devono ricorrere al client Windows per creare e modificare i dbdict usando l'utilità dbdict oppure la funzione Configurazione sistema.
2154541	Quando si ricercano dei record di cambiamento dalla scheda Filtro avanzato e si usa "diverso da" (ad esempio, ci.down diverso da true), la ricerca non restituisce alcun record contenente NULL.	L'istruzione SQL esegue un confronto sulla base di un valore. Il sistema RDBMS cerca solo nelle colonne che hanno un valore. Se si desidera trovare i valori NULL, è possibile farlo in quanto Service Manager converte la query in "campo NULL" o "campo NON NULL". Per eseguire questo tipo di query, inserire ad esempio ci.down <> true oppure ci.down <> false oppure ci.down is NULL.
2154621	Nel client Web, l'aggiornamento multiplo aggiorna solo gli elementi selezionati su una singola pagina Web. Anche se il client Web consente di selezionare elementi su più pagine, l'aggiornamento multiplo aggiorna gli elementi selezionati solo sulla pagina visualizzata.	Ripetere l'operazione di aggiornamento multiplo facendo clic sul pulsante Aggiornamento multiplo per ogni pagina contenente record da aggiornare.
2152643	I dashboard (come ad esempio i grafici) non sono in grado di usare le nuove funzioni di stampa dato che la dimensione di un dashboard è fissa e non si adatta ai diversi orientamenti e formati di carta.	Usare Alt+Stamp per eseguire una cattura di schermata.
2152746	Quando si usa il client Windows con il sistema operativo Vista, le impostazioni di sicurezza di Vista impediscono a Service Manager di creare un file in C:\ (radice) quando si tenta uno scaricamento.	Reimpostare le impostazioni di sicurezza di Vista o creare lo scaricamento nella directory C:\Temp.
2155605	I diritti predefiniti per l'autorizzazione di aggiornamento della cartella non funzionano come previsto. Quando un operatore sta visualizzando un record che si trova in una cartella non definita nel profilo utente, l'operatore non può aggiornare un record nella cartella anche se i diritti predefiniti di quell'operatore forniscono l'autorizzazione all'aggiornamento.	Verificare che tutte le cartelle siano definite correttamente sotto ciascun profilo.

ID documento	Problema noto	Workaround
2152935	Nel client Windows, quando un utente fa clic con il tasto destro del mouse sul nome di una scheda, il menu contestuale visualizza “Nuovo editor”. Questo comando apre una nuova finestra vuota. Si tratta di una nuova funzione del sottostante programma Eclipse, su cui è stato costruito il client Windows. Tale nuova finestra dell’editor non ha alcun uso nel contesto di Service Manager.	Gli utenti devono ignorare questo comando. Se si apre una nuova finestra dell’editor, questa non causa alcun danno e può venire semplicemente richiusa.
2157000	In Service Manager 7.00, i profili SysAdmins non devono aggiornare il record dbdict nella tabella dbdict. Il tentativo di fare ciò può condurre, nel peggiore dei casi, alla creazione di una configurazione in cui non è più possibile riavviare Service Manager 7.00.	L’unica operazione disponibile sul record dbdict della tabella dbdict è scaricare e ricaricare il sistema per spostarlo da un RDBMS a un altro con tutto il resto dei dati.
2159203	Quando si aggiunge un campo a un dbdict senza fornirgli una mappatura SQL, l’utilità dbdict si interrompe e blocca la tabella quando l’amministratore di sistema di SM 7.00 non dispone di diritti di modifica e creazione del database.	Se si desidera aggiungere una colonna o un campo a una tabella e SM 7.00 non lo consente, l’amministratore del database (DBA) può aggiungere la colonna o il campo al sistema RDBMS. Quindi le colonne aggiuntive della tabella nel sistema RDBMS possono essere importate in SM 7.00. Consultare l’argomento sul server nella Guida in linea Come importare colonne RDBMS in un record dizionario database esistente.
2159304	Quando si crea una nuova vista preferita con il Filtro avanzato per aggiungere nuovi criteri di filtro, qualunque condizione aggiunta dopo la prima non viene visualizzata nell’elenco delle condizioni della scheda Filtro avanzato. Tuttavia, anche se la condizione non è visualizzata, essa è stata effettivamente creata.	Per vedere le condizioni reali del filtro per un record Inbox chiamato MyIncidents, usare Pannello di navigazione > Inbox > Record > MyIncidents > filtro. Notare che nel Pannello di navigazione sono visibili tutti i criteri avanzati.
2159697	Quando un utente crea una regola per una vista personalizzata con Formattazione automatica, i colori specificati per la vista non appaiono se questa è usata con DB2.	Usare Oracle o SQL per la creazione di viste personalizzate che comprendano delle proprietà di colore.
2168127	La selezione dell’opzione Attiva righe nullable nell’utilità dbdict genera un errore e blocca la tabella. Ciò si verifica solo se non vi sono campi mappati su nullable nel dbdict.	Non tentare di attivare righe nullable quando non vi sono campi mappati su nullable.
2162395	In Linux RedHat 4, il comando <i>sm -shutipc</i> segnala che i semafori e la memoria condivisa sono stati rilasciati e reimpostati, ma l’uso del comando <i>smstatus</i> rivela che non tutti i semafori e la memoria condivisa sono stati rilasciati.	Eseguire una seconda volta <i>sm -shutipc</i> .

ID documento	Problema noto	Workaround
2168423	Un amministratore di sistema di SM7 non è in grado di aggiornare la password di un utente LDAP. Il sistema segnala che la password è stata aggiornata; tuttavia, quando l'utente tenta di accedere con la nuova password, il sistema non lo consente.	La password LDAP deve essere sostituita dall'amministratore LDAP sul server LDAP.
2156475	Quando Knowledge Management crea un indice in Service Manager, se un documento ha un carattere speciale quale una barra rovesciata nel campo ID documento, si verifica un'eccezione SOAP. Il registro del server riporta: java.io.FileNotFoundException: . \km \styles \CM TEST M\F SUPPORT 1.txt (The system cannot find the path specified)	Al momento della creazione di indici, gli ID documento diventano nomi di file. Pertanto negli ID documento è possibile usare solo caratteri validi nei nomi di file. Rimuovere ogni carattere non valido per i nomi di file dall'ID documento di un record e creare di nuovo l'indice della raccolta. I nomi di file possono contenere caratteri alfanumerici, caratteri di sottolineatura e trattini.
2175855	Quando si usa IR Expert asincrono per aggiornare i file, il processore IR della coda può generare un'eccezione.	Eseguire IR Expert in modo sincrono.
2161095	All'inizio le lingue multibyte non vengono indicizzate correttamente in Knowledge Management quando il motore di ricerca è in host su un sistema UNIX. A causa di questo problema, tali documenti non sono disponibili per la ricerca.	Arrestare il motore di ricerca. Da una sessione di terminale sul computer host del motore di ricerca, inserire il seguente comando: chmod -R a+x k2/common Riavviare il motore di ricerca. Riavviare Service Manager quindi creare di nuovo l'indice di tutte le raccolte.
2166874	Quando si aggiunge una nuova abilitazione di esecuzione per un operatore, il sistema risponde con il seguente messaggio di errore: Errore alla pagina : Rivolgersi all'amministratore del sistema.	Selezionare un parametro di abilitazione dalla casella di riepilogo invece di usare Riempi.
2166792	Quando vi sono molti record di cambiamento aperti (>10.000), sono necessari diversi minuti per aprire un report Coda cambiamenti.	Per visualizzare la Coda cambiamenti in modo più efficiente, rimuovere l'ordinamento dalla vista e creare delle code che contengano set di record di dimensioni minori. Gli utenti possono anche usare la funzione Ricerca piuttosto che visualizzare un intero elenco di cambiamenti.

ID documento	Problema noto	Workaround
2166663	L'ordinamento o il raggruppamento su un campo oggetto correlato in una vista non funziona quando i campi non sono visualizzati come parte della vista. I risultati di ordinamento o raggruppamento sono imprevedibili. Questo problema si verifica solo se i campi usati nell'ordinamento o raggruppamento sono contenuti in una tabella correlata e non in quella primaria della vista.	Fare clic sulla casella di controllo Mostra campi e spostare in alto il campo di ordinamento o raggruppamento nell'elenco della procedura guidata di selezione dei campi.
2171748	Lo strumento di configurazione usato in HP-UX configura il plug-in Knowledge Management in modo non corretto. Il nome di file libkmpugin.sl non è corretto nel file sm.ini.	Il workaround sarebbe quello di modificare il file sm.ini in modo che il nome sia libkmpugin.so e non libkmpugin.sl.
2177423	Un tentativo di creare un nuovo dbdict con l'utilità dbdict farà sì che il processo server che ha in host tale sessione utente non riesca. Ciò si verifica solo su Solaris e quando il dbdict contiene campi non scalari (strutture e matrici).	Usare l'utilità Configurazione sistema del client Windows.
2177551	Sul client Web, alcune caselle combinate che dovrebbero essere di sola lettura accettano inserimenti da parte dell'utente. Ciò può causare l'invio di dati errati a un'applicazione.	Per questo problema è stata fornita una soluzione nel DVD. Dopo aver copiato il file webtier-7.00.war sul disco rigido locale, sostituire combo.xsl nel file war con il file avente lo stesso nome situato nella directory Web tier del DVD. Il percorso del file nel file .war è WEB-INF\templates\topaz\.
2177610	L'integrazione della telefonia nel client Web non riesce.	Usare il client Windows se è necessaria la telefonia.

## Ambienti verificati

Nella tabella delle compatibilità sono elencate le versioni supportate dei sistemi operativi, dei browser, dei prodotti HP Software, nonché altre informazioni di compatibilità e supporto.

Per accedere alla tabella delle compatibilità

- 1 Usare un browser per aprire la pagina Web dell'assistenza software online:  
[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).
- 2 Immettere l'ID cliente e la password personali oppure i dati di accesso a HP Passport.
- 3 Raggiungere l'informazione desiderata.

## Supporto multilingue

UTF-8 appartiene allo standard Unicode, che consente di codificare un testo praticamente in qualsiasi lingua e scrittura. Service Manager 7.00 supporta UTF-8 quale metodo di codifica per i dati nuovi o esistenti ed è in grado di supportare sullo stesso server più lingue conformi allo standard Unicode.

## Assistenza

Visitare il sito Web dell'assistenza HP:

[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)

L'assistenza online di HP Software costituisce un modo efficiente per accedere a strumenti di assistenza tecnica interattiva. L'assistenza comprende i seguenti vantaggi:

- Ricerca di documenti nelle Knowledge Base
- Invio e consultazione di casi di assistenza e richieste di miglioramenti
- Download di patch software
- Gestione di contratti di assistenza
- Ricerca di recapiti di assistenza HP
- Esame delle informazioni relative ai servizi disponibili
- Partecipazione a forum di discussione con altri utenti del software
- Ricerca e iscrizione a eventi di formazione software

**NOTA:** La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione e l'accesso come utente di HP Passport. In molti casi è inoltre necessario disporre di un contratto di assistenza valido. Per saperne di più sui livelli di accesso all'assistenza e su HP Passport, visitare la pagina seguente:  
[h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html](http://h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html)

## Informazioni legali

Le uniche garanzie riconosciute per i prodotti e servizi HP sono stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite allegate a tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento potrà essere interpretato in modo da costituire una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile di errori e omissioni editoriali o tecnici contenuti nel presente documento.

Le informazioni del presente documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Software riservato. Per il possesso, l'uso o la copia è necessario disporre di una licenza HP valida. In conformità con le disposizioni FAR 12.211 e 12.212, il software commerciale, la documentazione del software e i dati tecnici per gli articoli commerciali sono concessi in licenza al governo degli Stati Uniti alle condizioni di licenza commerciale standard del fornitore.

©Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Questo prodotto include software di crittografia scritto da Eric Young (eay@cryptsoft.com). Questo prodotto include software scritto da Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. Software SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) e Rhino copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Questo prodotto include software sviluppato da The OpenSSL Project per l'utilizzo nel toolkit OpenSSL (<http://www.openssl.org>). Software OpenSSL copyright © 1998-2005 The OpenSSL Project. Tutti i diritti riservati. Questo prodotto include software sviluppato dal progetto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tutti i diritti riservati. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tutti i diritti riservati. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tutti i diritti riservati. LDAP, OpenLDAP e Netscape Directory SDK copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Tutti i diritti riservati. Il software coroutine per Java di Neva Object Technology, Inc. è tutelato dalle norme internazionali sul copyright. Crystal Reports Pro e Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tutti i diritti riservati. Software Eclipse copyright © 2000, 2004 IBM Corporation e altri. Tutti i diritti riservati. Copyright © 2001-2004 Kiran Kaja e Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Questo prodotto include software sviluppato da Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Porzioni copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Plug-in Eclipse copyright © 2002, Chris Grindstaff. Parte del software incorporato in questo prodotto è software gSOAP. Le porzioni create con gSOAP sono protette da copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Tutti i diritti riservati. Distribuito secondo le condizioni per l'utilizzo indicate in <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Per informazioni su contratti di licenza di terzi, vedere l'elenco delle licenze sul DVD di installazione del prodotto (\redistributables\licenses).

Java™ e tutti i marchi e loghi basati su Java sono marchi o marchi registrati di Sun Microsystems, Inc., negli Stati Uniti e in altri paesi.

Microsoft® e Windows® sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

Oracle® è un marchio registrato negli Stati Uniti di Oracle Corporation, Redwood City, California.

UNIX® è un marchio registrato di The Open Group.