
HP Service Manager

для поддерживаемых операционных систем Windows® и UNIX®

Заметки о выпуске

Версия программного обеспечения: 7.00/19 октября 2007 г.

В этом документе приводится обзор изменений, внесенных в HP Service Manager для этого выпуска. В нем содержатся важные сведения, не вошедшие в справочные руководства и интерактивную справку.

[В этой версии](#)

[Обновления документов](#)

[Улучшения и исправления](#)

[Известные проблемы, ограничения и обходные пути](#)

[Проверенные среды](#)

[Поддержка национальных языков](#)

[Техническая поддержка](#)

[Правовые уведомления](#)

В этой версии

В HP Service Manager 7.00 внесены следующие улучшения:

- Полная готовность к установке для DB2, SQL Server и Oracle
- Улучшенные средства для миграции заказчиков с Service Desk
 - Папки безопасности
 - Шаблоны
 - Ракурсы
 - Универсальный список текущих задач
 - Множественный выбор и массовое обновление
- Управление жизненным циклом услуг
 - Визуализация отношений с декораторами, отмечающими такие элементы, как нарушения соглашений об уровне обслуживания, запланированные или выполняемые изменения, инциденты, вплоть до графически отображаемых элементов конфигурации (ЭК) и влияния простоев.
 - Теперь пользователи могут видеть, какие услуги им предоставляются и какие соглашения об уровне обслуживания применяются
 - Каталог содержит готовые к использованию данные для начала работы со стандартными элементами
 - В каталоге также содержится сервисный компонент, в котором пользователи могут заказать услуги, управляемые модулем управления уровнем обслуживания
- Добавлен модуль "Управление знаниями"
 - Сканирование и индексация внешней библиотеки (веб-страниц и файловой системы)
 - Библиотеки проблем и известных ошибок для поиска и индексации
 - Инструмент добавления собственной библиотеки знаний
 - Поиск в наборе результатов для уточнения критериев поиска

- Универсальная база данных управления конфигурациями (CMDB)
- Поддержка Connect-It 3.8.1
- Доступность интерфейса на национальном языке в течение 90 дней после выпуска продукта
 - Service Manager 7.00 будет поддерживать локализованные версии для следующих языков: английский, японский, французский, итальянский, немецкий, испанский, упрощенный китайский, корейский, русский, голландский и бразильский португальский

Дополнительные сведения содержатся в разделе "Новые возможности" интерактивной справки. Полный список исправлений SCR, включенных в этот выпуск, приводится в разделе [Улучшения и исправления](#).

Обновление до текущей версии

Средство обновления HP Service Manager позволяет обновить приложения ServiceCenter версий, начиная с 5.1, до уровня приложений HP Service Manager. Если вы используете приложение ServiceCenter более ранней версии, чем версия 5.1, вам необходимо обратиться в службу технической поддержки HP для получения информации о наилучшей стратегии обновления для вашей версии.

Средство обновления будет выпущено отдельно после выпуска Service Manager 7.00.

Обновления документов

На первой странице настоящего документа содержится следующая идентификационная информация:

- Номер версии, указывающий версию программного обеспечения;
- Дата публикации, изменяющаяся при каждом обновлении документа.

Руководство по обновлению HP Service Manager, включенное в сервер справки, может быть обновлено дополнительной информацией, как только станет доступным средство обновления для Service Manager 7.00.

Файлы справки больше не включаются с установкой клиента Windows. Чтобы файлы справки стали доступны клиенту Windows, должен быть установлен сервер справки. В клиенте Windows пользователи могут затем обновить свои настройки, указав URL-адрес и номер порта для сервера справки.

Для получения сведений о самых последних обновлениях или чтобы убедиться в том, что вы используете самый последний выпуск, перейдите на следующий веб-узел:

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/

ПРИМЕЧАНИЕ. Для просмотра файлов в формате PDF (*.PDF) в системе должна быть установлена программа Adobe Acrobat Reader. Для загрузки Adobe Acrobat Reader перейдите на следующий веб-узел:

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

Улучшения и исправления

В текущем выпуске ПО исправлены следующие элементы (обозначены номерами запросов на изменение ПО):

№ запроса	Заметка о выпуске для задачи
20872	Планировщики фоновых задач больше не входят в цикл при обработке записи планировщика с кодом графика NULL.
26909	Исправлена функция RAD axces.cm3, и теперь пользователь может настроить параметры, чтобы вывод событий не записывался.
26963	В макросах, предназначенных для отправки по электронной почте задач изменения группе сообщений, больше не возникают неустраиваемые ошибки.
31041	Сообщения, касающиеся файлов P4, больше не формируются при полном сопоставлении PCУБД.
35891	Запросы Управления изменениями теперь обрабатываются на уровне веб-узлов правильно.
36408	Исправлено некорректное поведение в средстве определения системы при работе с псевдонимами.
36731	Модуль библиотеки JavaScript, использующий функцию print(), больше не выполняет вывод на печать дважды на экраны пользователей.
37222	Кнопка «Заполнить» больше не работает, если свойство DVD установлено для доступа только для чтения, как для веб-клиента, так и для клиента Windows.
37384	При установке cursor.line(1) в поле массива теперь возвращается правильный номер индекса.
37388	События, формируемые при использовании Service Manager с ConnectIt или GetResources, больше не вызывают появления сообщений «Не удалось найти сообщения cc-pp», например: Не удалось найти сообщение es-42:::(контакты):()".
37389	Файлы, создаваемые через средство определения системы, получают теперь задание режима «Учитывать регистр», которое определено в записи компании.
37458	Веб-клиент больше не игнорирует настройку основного цвета в подписи с переносом.
37520	При вводе пользователем данных теперь время ожидания сбрасывается.
37581	Процесс закрытия отдельной позиции Управления запросами больше не входит в цикл, если встречается ошибка проверки. Следует отметить, что если проблемы проверки происходят в сценарии, в котором это может возникнуть с наибольшей вероятностью, скорее всего, такая ситуация связана с проблемой внедрения.
37745	При экспорте в текстовый файл с использованием формата CSV теперь выполняется экспорт всех строк данных, если в экспортируемых данных существует поле массива со строкой NULL в массиве.
37980	В навигаторе для BOB.HELPDESK удален параметр «Переустановка пароля».
38020	Программное обеспечение обновлено таким образом, что новая запись изменения получает номер правильно.
38043	Service Manger теперь правильно отключается от сервера PCУБД или LDAP, если отображаются все записи списка записей и присутствуют параметры sqldisconnect:1 или ldapdisconnect.
38059	16-символьное ограничение для поля кода события (evtype) в eventin снято, теперь поддерживается до 32 символов.
38092	Экспорт массива структур с использованием средства экспорта теперь работает правильно.

№ **Заметка о выпуске для задачи**
запроса

38104	Веб-клиент теперь отображает правильную начальную страницу для пользователей ESS, входящих в систему при помощи доверенной регистрации и имеющих начальную страницу, отличную от страницы отображения меню ESS в своей записи оператора на вкладке «Самообслуживание».
38265	Планировщики фоновых задач теперь отключаются от LDAP и/или РСУБД при переходе в режим ожидания, если это требуется согласно параметрам sqldisconnect:1 и/или ldapdisconnect:1.
38266	Изменена функция RAD sc.view.engine, которая теперь правильно настраивает поле действия в записи eventout, созданной из записи eventin cm3gin.
38353	Подстрока метода JavaScript теперь правильно работает с многобайтовыми символами.
38385	Веб-клиент больше не зависает при попытке установить фокус на поле массива, которое после обновления становится доступным только для чтения.
38395	Устранена проблема, когда окно процесса не могло использовать переменную \$ в качестве заголовка.
38503	Форма device.search исправлена, и теперь правильно отображается в раскрывающемся меню.
38532	Карты событий Управления обслуживанием обновлены и имеют правильное значение для поля Nullsub.
38546	При использовании «Заполнить» в поле массива в веб-клиенте теперь возвращается правильное значение.
38565	Уникальные основные ключи теперь правильно вычисляются для систем, для которых выполнен переход на Oracle.
38624	Основная запись управления форматами теперь правильно вызывается и обрабатывается при закрытии вызова при отсутствии записи управления форматами для конкретной формы.
38638	Service Manager теперь правильно обрабатывает знак тильды при использовании dblanguage: японский язык и SQL Server.
38640	При изменении области обслуживания на экране каталога SLO теперь обновляются раскрывающиеся списки исходного и конечного состояний.
38672	Строки заголовков экранов управления (за исключением Управления инцидентами) были исправлены для обеспечения возможности более точной локализации.
38687	Запрос, использующий оператор lng(), теперь выполняется успешно на SQL Server.
38728	Обновления записи активности больше не содержит все предыдущие обновления, когда выполняется макрос инцидента электронной почты.
38745	Раскрывающийся список «Имя файла» в средстве создания скриптов вывода теперь заполняется правильно.
38777	Когда пользователи добавляют новое определение номера и устанавливают его в записи объекта cm3g, чтобы использовать новое определение номера, изменение теперь использует новое определение номера.
38790	Клиент Windows больше не зависает при попытке отсортировать большое число записей в режиме только списка.
38805	Обновление инцидента без управления форматами для конкретной формы больше не вызывает проблему, связанную с необходимостью использования управления форматами.
38824	Пользователь больше не получает сообщение «Максимум 100 элементов в списке для файла: inbox» при обращении к очереди.
38866	Последнее обновление, выполненное в инциденте, больше не копируется вновь во взаимодействие, из которого он был открыт. Это происходит, если только не используется «Вернуться к пустому взаимодействию».
38895	Устранена соответствующая проблема, и теперь средство создания скриптов вывода правильно загружает приложения с именем файла RAD.
38906	Если блокировка отображения выключена для профиля инцидента и выполняется блокировка или повторный выбор, после повторного выбора перед повторным отображением записи выполняется обработка инициализации fc/link/State.
38933	Имя входа в систему теперь правильно сохраняется после отказа попытки входа при помощи веб-клиента.

№ **Заметка о выпуске для задачи**
запроса

38942	Клиент больше не зависает, когда пользователь увеличивает объем сведений о записи в ракурсе списка записей в очень больших таблицах.
38956	Щелчок на «Обновить» в списке поиска теперь успешно обновляет время ожидания пользователей (отмечает как активные), что предотвращает преждевременное прекращение сеанса таймером бездействия.
38980	Устранена проблема предварительного обновления триггера, которая может возникнуть при попытке обновить записи в таблице, содержащей подчиненные таблицы.
38986	При создании или обновлении контакта группа контакта не устанавливается по умолчанию в groupptest.
38987	Изменены выражения, которые могли вызывать неустраняемые ошибки в некоторых сценариях при попытке удалить запись.
38988	Повышена производительность для записей уведомления с несколькими строками уведомления.
39004	В столбце таблицы с установленным на true флажком свойством пароля в конструкторе Forms Designer вместо содержимого отображаются строки со звездочками.
39009	При открытии нескольких списков записей на отдельных вкладках потоков веб-клиент теперь сохраняет правильную страницу содержимого в каждом списке.
39046	Свойство Data Changed Event конструктора Forms Designer теперь правильно работает для объекта «Поле со списком» в веб-клиенте.
39058	Сервер Service Manager теперь вместо ошибки общего нарушения защиты формирует сообщение об ошибке, и веб-клиент больше не завершит свою работу при попытке сохранить несуществующее вложение.
39070	Известные ошибки теперь правильно переносятся на следующую фазу или закрываются (в зависимости от их текущего состояния), когда закрываются все связанные записи изменений.
39107	Управление форматами теперь выполняется на экране поиска взаимодействий.
39127	Service Manager больше не вставляет символ продолжения табуляции в поле многострочной таблицы, если данные умещаются в одной строке.
39181	При создании нового элемента Каталога услуг поле «В категории» больше не исчезает.
39261	Сеанс обозревателя завершается по таймауту только после того, как пользователь закрывает окно обозревателя без выхода из системы, и не завершается, если пользователь не выполняет никаких действий в активном сеансе.
39295	Пользователь теперь может удалять вложения из записи после ее сохранения с помощью веб-клиента. Теперь не обязательно выходить из записи и загружать ее вновь.
39302	Вызов функции из цикла JavaScript Do-While теперь работает правильно.
39309	Когда внешнее приложение посылает информацию для обновления, закрытия или повторного открытия инцидента, записывается активность с использованием имени оператора, выполнившего действие, вместо жестко запрограммированного текста, SCAutomate.
39316	Функции JavaScript charAt() и charCodeAt() теперь правильно работают с многобайтовыми символами.
39341	Больше не возникает неустраняемая ошибка при выборе управления типами документов из Управление знаниями, если не выбран параметр «Показывать область сведений со списком записей».
39342	Командная панель выбора теперь выполняет правильный выход «найдена одна запись» при выполнении запроса к РСУБД, если запрос включает функцию RAD.
39358	Условие видимости DVD на вкладках блокнота теперь работает правильно, если установлен флажок установок клиента «Использовать порядок вкладок, предложенный сервером» в разделе «Представление» в меню Окно > Параметры .

№ **Заметка о выпуске для задачи**
запроса

39359	Фильтр доступа к Каталогу услуг теперь имеет доступ к информации из заполненных полей contact.name, alternate.contact и callback.contact.
39363	Исправлена ошибка в мастере, используемом для утверждений, поэтому теперь действительные запросы утверждаются, если соответствуют условиям.
39365	Процессор бездействия теперь не входит в цикл и не потребляет 100% ресурсов процессора, если нет активных пользователей.
39367	Функция strcpl() теперь работает правильно, если число удаляемых символов равно длине строки.
39378	Подчиненные отношения теперь возвращаются правильно в Управлении конфигурациями.
39379	Клиент Windows теперь правильно обрабатывает недействительные ссылки. Обновления сохраняются, если в область текста вводится ://. Клиент Windows точно распознает действительные ссылки и препятствует тому, чтобы недействительные ссылки реагировали на щелчок (выделялись).
39383	При истечении срока действия объекта уровня обслуживания (SLO) для элемента корзины услуг теперь учитывается график, определенный для этого элемента корзины услуг.
39384	Утверждение менеджером статуса элемента корзины услуг из Каталога услуг теперь соответствует значению, ожидаемому встроенными объектами уровня обслуживания (SLO).
39390	Импорт некоторых символьных двухбайтных данных больше не вызывает формирования сигнала 11.
39391	Селектор дат веб-клиента теперь правильно распознает года между 2000 и 2010.
39394	Пользователи, имеющие профиль проблемы «ИНИЦИАТОР», теперь могут открывать проблемы и известные ошибки. Инициаторы могут открывать только проблемы и известные ошибки; возможностей обновления у них нет.
39403	Процесс обновления фоновой активности изменен, и теперь использует объект SCFile вместо Datum. Это устранило проблему, когда он не перепланировался при заблокированной записи.
39404	Изменения, выполненные на правилах мандантов, становятся доступными при следующем запросе к затронутой таблице. Больше нет необходимости перезапускать систему, чтобы изменения вступили в силу.
39417	Функция JavaScript SCFile.getXML() больше не вызывает сигнал 11.
39420	Выделенный планировщик больше не запускается при попытке закрыть поток состояния системы с помощью "X".
39450	Service Manager теперь сохраняет строку NULL или null в качестве имени контакта на системах, преобразованных в DB2.
39492	Если включен двухэтапный процесс, простои больше не закрываются преждевременно при обновлении квитанции.
39516	Устранена возможность запуска сервера с дополнительным параметром диспетчера памяти stringpool. Преимущества этой функции объединены со встроенным диспетчером памяти.
39518	Существовала дополнительная неработающая кнопка «Выход», отображаемая в верхней правой части экрана веб-клиента при использовании доверенной регистрации. Эта кнопка была удалена.
39520	Запросы Каталога услуг для пакетов теперь запускают процесс выполнения.
39526	Пользователи теперь могут закрывать заявку Управления запросами в фоновом режиме, даже если она имеет связанные взаимодействия.
39543	Устранена проблема, заключающаяся в том, что изменения определений ключей через средство определения системы повреждают определения ключей в записи dbdict, если в соответствующих ключах отсутствуют должные имена структур.

№ **Заметка о выпуске для задачи**
запроса

39572	Параметр «Выполнить отчет» выводит диалоговое окно выбора принтера, если клиент настроен для печати на стороне клиента.
39582	Пользователи теперь имеют возможность использовать «Изменить столбцы» в тех случаях, когда не существует формы списка и она создается системой динамически.
39585	Элемент таймера на форме открытия взаимодействия теперь изменяет цвет при истечении срока действия.
39610	Устранена проблема в средстве определения системы, которая вызывала ситуацию, когда для некоторых условий в политике данных, доступных только для чтения, не производился корректный синтаксический разбор или оценка.
39614	Теперь при использовании соединителя Управления запросами через Каталог услуг зависимости обрабатываются правильно.
39616	Настройка «Преобразовать в нижний регистр» для записей регистрации событий теперь правильно преобразует данные в нижний регистр.
39631	Веб-клиент теперь отображает точечные изображения на кнопках правильно.
39632	Элементы Каталога услуг, не имеющие изображений, больше не отображают изображения с предыдущей страницы.
39638	Свойства «Ввод» и «Заголовок» доступны в конструкторе Forms Designer для элемента диаграммы.
39647	Привилегии управления форматами для добавления теперь ведут обработку правильно, если запрос к дополнительному файлу также определен в записи управления форматами.
39649	После открытия известной ошибки пользователь теперь может сразу же нажать кнопку «Следующая фаза» для перехода к следующей фазе известной ошибки.
39656	Для проверок управления форматами теперь не всегда используется обходной путь при обновлении изменений и задач в фоновом режиме. Теперь Управление изменениями соблюдает флаг \$bypass.failed.validation.
39665	Если система получает количество отдельных позиций с использованием события tmreciveline, количество больше не перезаписывается количеством из отдельной позиции заказа.
39690	Перемещение через поля со списком, доступные только для выбора, больше не приводит к стиранию выбранных значений.
39692	Event.send теперь инициирует свойство displayevents.
39699	Устранена ошибка общего нарушения защиты, возникавшая при отображении списков поиска в системах, преобразованных в РСУБД.
39705	Состояния «Сброс» и «Повторное вычисление» в записи объекта больше не игнорируются, когда оповещения средства Document Engine обрабатываются для Управления инцидентами.
39733	В записях элементов конфигурации больше не теряются данные, если перед добавлением отношений «вверх/вниз» по иерархии кнопка «Сохранить» не выбрана. Пользователю предлагается сохранить изменения, выполненные перед выбором связи отношения «вверх/вниз» по иерархии.
39738	Из панели cm.search patch.query удален запрос на добавление, так как такое добавление выполнено в cm3.query.build.
39739	Поле next.breach записи больше не игнорируется в состоянии приостановки объекта уровня обслуживания (SLO) (это изменение не учитывает приостановленные объекты SLO).
39743	Теперь, когда заказ, включающий пакеты, отправляется через Каталог услуг, на вкладке «Пакеты» содержится информация для запрошенного пакета, в то время как сведения остаются на вкладке «Отдельные позиции».

№ **Заметка о выпуске для задачи**
запроса

39748	Изменение клонированного взаимодействия после ошибки проверки управления форматами теперь обрабатывается правильно, без повторной загрузки записи при каждой попытке пользователя изменить поле.
39750	Обновление имен столбцов в конструкторе Forms Designer теперь работает правильно.
39759	Утверждения каталога из нескольких элементов каталога теперь формируются правильно.
39761	Точечные рисунки для подписей ссылок теперь отображаются правильно при их использовании с помощью условий заголовков в веб-клиенте.
39762	Специальные символы обрабатываются правильно в JavaScript с помощью функции base64.
39766	Таблица sla теперь правильно обрабатывает запрос, исходящий из URL-адреса.
39770	Функция «Поиск запроса» в ESS теперь открывает правильную форму, если кнопка «Заполнить» используется с полем «Кем отправлено».
39782	Если массивы обрабатываются функцией «Обработка событий», значения NULL, стоящие перед последним значением, больше не стираются.
39794	Средство контрольной оценки производительности теперь запускает сеансы пользователей, даже если система не лицензирована для Управления контрактами.
39809	Мастер «Создание задач Управления проблемами» теперь правильно заполняет значение ЭК.
39818	Более ранние версии диаграмм (со старым стилем представления) теперь правильно обновляются в клиенте Windows. Более ранние версии диаграмм (со старым стилем представления) в веб-клиенте не поддерживаются.
39821	Устранена ошибка общего нарушения защиты, которая могла возникать при обработке нескольких событий для формирования записей контактов.
39831	Ограничения безопасности Управление знаниями теперь принудительно накладываются при просмотре связанных документов.
39837	Список выбора пользователя теперь преобразуется в запись выполнения, если заказанный элемент является частью пакета.
39933	Оповещения теперь правильно строятся повторно, если имеется блокировка обрабатываемой записи (перепланированные оповещения).
39944	Все выражения extaccess теперь обрабатываются, когда запись добавляется через веб-службы.
39948	Теперь во время обработки объекта уровня обслуживания (SLO) учитываются все возможные граничные условия, включающие жизненный цикл квитанции, в том числе повторные открытия, приостановки и обновления нестандартного типа.
39951	Условия заголовка для надписей составных кнопок теперь работают в классическом и не классическом режимах меню.
39952	Условия заголовка для вкладок блокнота теперь работают правильно в веб-клиенте в не классическом режиме меню.
39954	Свойства «Полужирный», «Курсив», «Условие полужирного» и «Условие курсива», применяемые к элементу группы, больше не влияют на надписи внутри группы.
39968	Механизм шифрования пароля больше не блокирует пользователей вне системы с недействительным сообщением имени входа/пароля, если их сочетание имени входа/пароля должно быть действительным.
39972	Утверждения теперь обрабатываются правильно для ролей, возвращающих NULL.

№ **Заметка о выпуске для задачи**
запроса

39974	Приложение us.launch.external теперь может выполнять программы, имеющие пробелы в их пути или именах файлов.
39975	Условия заголовка для столбцов таблиц теперь работают правильно, как на списках поиска, так и на таблицах, используемых для отображения полей массивов.
39977/ 40174	Исправлен триггер, который должен заполнять дату создания документа базы знаний. Теперь он это делает, только если поле даты создания не содержит значения.
39979	Исправлены зависимости пакетов для позиций, заказанных с использованием Каталога услуг.
39983	При открытии инцидента пользователь теперь приглашается с помощью связанных проблем (если в профиле установлен соответствующий флажок), если используются кнопки «Отправить» и «Создать».
39989	Поле «Число затронутых ЭК» теперь обновляется каждый раз, когда обновляется запись.
39994	Теперь вложенный пакет можно отправлять без возникновения неустраняемой ошибки.
40009	Система теперь предотвращает возникновение GPF при использовании команды m в отладчике RAD.
40020	В Каталоге услуг отображается верное число элементов после решения добавить в диаграмму разделенные позиции.
40036	Выдача запроса с оператором LIKE для преобразованного в РСУБД файла теперь приводит к правильной последовательности знаков переключения кода.
40042	Введенные данные больше не теряются для нового инцидента после выдачи запроса на поиск в базе знаний.
40055	После изменения диаграммы утверждения теперь обрабатываются правильно.
40103	Если пользователь входит в систему и не имеет доступа к какому-либо ящику для данного модуля, модуль не будет присутствовать в раскрывающемся списке ящиков пользователя.
40106	Service Manager теперь прекращает ссылаться на хранящиеся данные, когда клиент Windows закрывается для оптимизации кэш-памяти истории навигации.
40108	Сервер Service Manager теперь получает настройку зависимости от регистра для систем, преобразованных MS SQL Server, и правильно возвращает записи.
40117	Удаление избранных объектов через Системный навигатор теперь правильно работает на системах, преобразованных в РСУБД.
40175	Импорт был исправлен, чтобы перед импортом нового вложения удалялся предыдущий экземпляр вложения (если он существует).
40177	Устранена утечка памяти, вызывавшаяся обработкой запросов веб-служб.
40205	Фоновые события для взаимодействий с Service Desk больше не обрабатываются, если переменная \$bypass.failed.validation имеет значение false в записи eventregister.
40253	Система теперь проверяет весь путь каталога, чтобы гарантировать, что импортированный документ будет помещен в правильную субкатеорию.
40264	Добавление пакета к диаграмме из списка позиций в каталоге теперь приводит к приглашению задать параметры пользователя.
40284	Уровни и описания утверждений теперь обрабатываются правильно при объединении утверждений, имеющих различные уровни последовательности.
40295	Код был оптимизирован таким образом, что вход одного пользователя занимает от 2 до 3 секунд.
40314	Теперь при заказе нескольких пакетов в Каталоге услуг заказывается правильное число компонентов пакетов.

№ запроса	Заметка о выпуске для задачи
40320	Исправлен скрипт KMSecurity.
40338	Процесс закрытия отдельной позиции Управления запросами больше не входит в цикл, если встречается ошибка проверки. Следует отметить, что если проблемы проверки происходят в сценарии, в котором это может возникнуть с наибольшей вероятностью, скорее всего, такая ситуация связана с проблемой внедрения.
40349	Ссылки на вложения теперь обрабатываются в функции согласования ссылок.
40354	Ссылки на вложения, относящиеся к документу Get-Answers, теперь при импортировании в SM7 представляются верно.
40365	<p>1. Откройте файл библиотеки скриптов KMScheduleReconcile.</p> <p>2. Найдите следующий код: //измените этот параметр на базу знаний, которую нужно согласовать system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase("Knowledge_Library");</p> <p>3. Измените параметр Knowledge_Library так, чтобы он соответствовал имени базы знаний, которую нужно согласовать. Нажмите кнопку «Сохранить», нажмите «Компилировать» (при условии отсутствия ошибок), нажмите «Выполнить».</p> <p>4. Благодаря этому фоновый процесс планировщика KMUpdate будет запланирован для согласования документов базы данных с индексами поисковой системы КМ. Обратите внимание, что обычная обработка KMUpdate не будет выполняться, пока обрабатывается это согласование.</p> <p>Обратите внимание, что вспомогательные функции в библиотеке скриптов KMScheduleReconcile содержат комментарии к выполнению функций.</p>
40370	Код был исправлен, чтобы сообщалось, что документ не может быть импортирован в два узла на разных уровнях одного иерархического дерева.
40375	Изменен процесс фонового удаления для записей контактов, чтобы отключались сообщения с предложением. Благодаря этому контакты могут удаляться в фоновом режиме.
40378	На экране сведений о группе знаний теперь доступна кнопка «Удалить».
40423	<p>1) Теперь можно настраивать число совпадений на страницу при изменении значения в библиотеке скрипов KMSearch, функция initSearch, fKMQuery.doccount = 10;</p> <p>2) Приложение теперь принимает значение для максимального числа документов, возвращенных из поиска.</p> <p>3) Элементы управления страницами теперь правильно ограничивают макс. значение, указываемое в KMEnvironment.</p>

Известные проблемы, ограничения и обходные пути

С этим выпуском программного обеспечения связаны следующие проблемы.

Код документа	Известная проблема	Обходной путь
2154424	В средстве dbdict при нажатии кнопки «Создать поле» пользователю не разрешается добавлять новый ключ для записи dbdict. Это происходит только с Internet Explorer 7 (IE7).	Системные администраторы должны использовать клиент Windows для создания и изменения dbdicts при помощи средства dbdict либо функции определения системы.

Код документа	Известная проблема	Обходной путь
2154541	При поиске записей изменений на вкладке «Дополнительные фильтры» и использовании условия «не равно» (например, ci.down не равно true), поиск не возвращает записи, содержащие NULL, если выполняется сравнение на неравенство (true или false).	Инструкция SQL выполняет сравнение на основании значения. РСУБД будет рассматривать только те столбцы, в которых имеются значения. Если нужно найти значения NULL, это можно сделать, так как Service Manager преобразует запрос в «поле имеет значение NULL» или поле «имеет значение НЕ NULL». Для выполнения запроса такого типа необходимо ввести что-либо похожее на ci.down <> true или ci.down <> false или ci.down имеет значение NULL.
2154621	В веб-клиенте массовое обновление обновляет элементы, выбранные только на одной веб-странице. Несмотря на то что веб-клиент позволяет выбирать элементы на нескольких страницах, массовое обновление обновит элементы, выбранные только на той странице, которая отображается в настоящий момент.	Повторите операцию массового обновления, нажимая кнопку массового обновления для каждой страницы, содержащей записи, которые необходимо обновить.
2152643	Инфопанели (например, диаграммы) не могут использовать новые возможности печати, так как размер инфопанели фиксирован и не адаптируется к разной ориентации или к разным размерам бумажного листа.	Чтобы получить моментальный снимок экрана, нажмите сочетание клавиш Alt+Print Screen.
2152746	При использовании клиента Windows с операционной системой Vista механизм безопасности системы Vista препятствует созданию системой Service Manager файла в каталоге C:\ (корень) при попытке вывода.	Сбросьте настройки безопасности Vista и создайте вывод в каталог C:\Temp.
2155605	Права по умолчанию для разрешений на обновление в папке не работают, как ожидается. Когда оператор просматривает запись, находящуюся в папке, не определенной для профиля пользователя, оператор не может обновить запись в папке, даже если права по умолчанию оператора дают разрешение на обновление.	Убедитесь в том, что все папки определены правильно для каждого профиля.
2152935	В клиенте Windows, когда пользователь щелкает правой кнопкой мыши по имени вкладки, контекстное меню предлагает «Создать редактор». В результате открывается новое пустое окно. Это новая возможность в базовой программе Eclipse, на которой построен клиент Windows. Это окно для создания редактора в контексте системы Service Manager не используется.	Пользователи должны игнорировать это действие меню. Если открывается окно создания редактора, оно не причиняет никакого вреда, и его можно просто закрыть.
2157000	В Service Manager 7.00 системные администраторы не должны обновлять запись dbdict в таблице dbdict. При такой попытке в худшем случае будет создана конфигурация, в которой Service Manager 7.00 нельзя будет перезапустить.	Единственной операцией, доступной на записи dbdict таблицы dbdict, является использование вывода и загрузки система для перевода ее из одной РСУБД в другую, наряду со всеми остальными данными.

Код документа	Известная проблема	Обходной путь
2159203	При добавлении поля в dbdict, не предоставляя для него сопоставления SQL, происходит ошибка средства dbdict, и таблица блокируется, если системный администратор SM 7.00 не имеет прав на изменение и создание базы данных.	Если необходимо добавить столбец или поле и SM 7.00 не имеет соответствующих разрешений, администратор базы данных (DBA) может добавить столбец или поле в РСУБД. Затем дополнительные столбцы таблицы РСУБД могут быть импортированы в SM 7.00. См. тему сервера интерактивной справки «Импорт столбцов РСУБД в существующую запись Database Dictionary».
2159304	При создании нового ракурса избранных объектов с использованием дополнительного фильтра для добавления новых условий фильтрации любое условие, добавляемое после первого условия, не отображается в списке условий на вкладке «Дополнительный фильтр». Несмотря на то что условие не отображается, фактически оно создается.	Для просмотра фактических условий фильтрации для записи ящика с именем Мои инциденты, используйте фильтр Системный навигатор > Ящик > Записи > Мои инциденты > фильтр. Обратите внимание, что в системном навигаторе видимы все дополнительные условия.
2159697	Когда пользователь создает правило для настроенного ракурса с автоформатом, заданные для ракурса цвета при использовании с DB2 не отображаются.	При создании настроенного ракурса, включающего свойства цветов, используйте Oracle или SQL.
2168127	Выбор параметра «Активировать строки таблицы null» в средстве dbdict вызывает ошибку и оставляет таблицу заблокированной. Это происходит, если только нет полей, сопоставленных таблице null в dbdict.	Не пытайтесь активировать строки таблицы null, если нет полей, сопоставленных таблице null.
2162395	В Linux RedHat 4 команда <i>sm -shutipc</i> сообщает, что семафоры и общая память освобождены или сброшены, но использование команды <i>smstatus</i> выявляет, что освобождены не все семафоры и не вся общая память.	Выполните команду <i>sm -shutipc</i> еще раз.
2168423	Системный администратор SM7 не может обновить пароль пользователя LDAP. Система сообщает, что пароль обновлен, однако, когда пользователь пытается войти в систему с новым паролем, система не позволяет ему это сделать.	Пароль LDAP должен быть изменен администратором LDAP на сервере LDAP.
2156475	Когда Управлением знаниями в Service Manager создается индекс, если в документе имеется специальный символ, например, обратная черта в поле «Код документа», возникает исключение SOAP. В журнале сервера содержится следующая информация: java.io.FileNotFoundException: .\km\styles\CM TEST M\F SUPPORT 1.txt (система не может найти указанный путь).	При индексировании коды документов приобретают имена файлов. Следовательно, для кодов документов могут использоваться только символы, допустимые для имен файлов. Удалите символы, недопустимые в имени файла, из кода документа записи, после чего повторите индексирование собрания. Имена файлов могут содержать буквенно-цифровые символы, нижнее подчеркивание и дефисы.
2175855	При использовании асинхронного IR Expert для обновления файлов процессор очереди IR может формировать исключение.	Выполните IR Expert синхронно.

Код документа	Известная проблема	Обходной путь
2161095	Изначально Управление знаниями не индексирует текст многобайтовых языков правильно в Service Manager, если поисковая система находится в системе UNIX. Из-за этой проблемы такие документы недоступны для поиска.	<p>Остановите поисковую систему.</p> <p>В сеансе терминала на хост-машине с поисковой системой введите следующую команду:</p> <pre>chmod -R a+x k2/common</pre> <p>Вновь запустите поисковую систему.</p> <p>Вновь запустите Service Manager, а затем выполните повторное индексирование всех собраний.</p>
2166874	При добавлении новой возможности выполнения для оператора система реагирует следующим сообщением об ошибке: Ошибка на странице : обратитесь к администратору.	Вместо «Заполнить» выберите мандатное слово из раскрывающегося списка.
2166792	Если имеется большое число записей изменений (>10 000), для открытия отчета для очереди на изменение требуется несколько минут.	Для более эффективного отображения очереди на изменение удалите сортировку из ракурса и создайте очереди, содержащие меньшие наборы записей. Пользователи могут также использовать функцию поиска вместо просмотра всего списка изменений.
2166663	Сортировка или группирование по полю связанного объекта в ракурсе не работает, если поля не отображаются как часть ракурса. Результаты группирования или сортировки непредсказуемы. Эта проблема появляется, только если поля, используемые в сортировке или группировании, относятся к связанной таблице, а не к основной таблице ракурса.	Установите флажок «Показать поля» и переместите поле сортировки или группирования в начало списка в мастере выбора полей.
2171748	Средство конфигурации, используемое на HP-UX, неверно настраивает подключаемый модуль Управления знаниями. Имя файла libkmpplugin.sl неверно в файле sm.ini.	В качестве обходного пути предлагается изменить файл sm.ini таким образом, чтобы имя файла было не libkmpplugin.sl, а libkmpplugin.so.
2177423	Попытка создать новый dbdict с помощью средства dbdict вызовет хостинг процесса сервера, в результате чего сеанс пользователя выполняться не будет. Это происходит только в операционной системе Solaris и если dbdict содержит не скалярные поля (структуры и массивы).	Используйте средство определения системы в клиенте Windows.
2177551	В веб-клиенте некоторые поля со списком, которые должны быть доступны только для чтения, позволяют пользователям вводить в них данные. В результате этого в приложение могут посылаться ошибочные данные.	Устранение этой проблемы было предоставлено на DVD-диске. После копирования файла webtier-7.00.war на локальный жесткий диск замените combo.xml в файле war на файл с таким же именем, имеющийся в каталоге Web tier на DVD-диске. Путем для файла в файле war является WEB-INF\templates\topaz\.
2177610	Невозможность интеграции телефонии в веб-клиенте.	Если необходима телефония, используйте клиент Windows.

Проверенные среды

В матрице совместимости приводится список поддерживаемых версий операционных систем, обозревателей, программных продуктов HP, а также другие сведения о совместимости и поддержке.

Доступ к матрице совместимости

- 1 Используйте обозреватель для перехода на веб-страницу интерактивной поддержки ПО (SSO):
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.
- 2 Войдите в систему со своим кодом заказчика или регистрацией HP Passport.
- 3 Перейдите к соответствующей информации.

Поддержка национальных языков

Кодировка UTF-8 – это часть стандарта Unicode, который позволяет кодировать текст с практически любым шрифтом и на любом языке. Service Manager 7.00 поддерживает кодировку UTF-8 как метод кодирования для новых или существующих данных. Этой кодировкой могут поддерживаться несколько языков, которые соответствуют стандарту Unicode, на одном и том же сервере.

Техническая поддержка

Перейдите на веб-узел технической поддержки HP:

www.hp.com/go/hpssoftwaresupport

Служба оперативной поддержки HP Software предоставляет эффективный способ для доступа к интерактивным средствам технической поддержки. Каждый клиент службы поддержки может пользоваться следующими преимуществами:

- поиск интересующих документов базы знаний;
- отправка и контроль описаний конкретных случаев и расширенных запросов для получения технической поддержки;
- загрузка исправлений ПО;
- управление контрактами на техническую поддержку;
- поиск контактов в HP для технической поддержки;
- проверка сведений о доступных услугах;
- участие в обсуждениях различных вопросов с другими заказчиками ПО;
- исследование определенных проблем и регистрация для обучения программному обеспечению.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для большинства областей поддержки необходимы регистрация и пользовательский вход HP Passport. Для многих областей требуется активный контракт на техническую поддержку. Для получения дополнительных сведений об уровнях доступа к технической поддержке и HP Passport перейдите по следующему URL-адресу:

h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html

Правовые уведомления

Гарантии на продукты и услуги HP формулируются только в заявлениях о прямой гарантии, сопровождающих эти продукты и услуги. В них нет ничего, что может быть истолковано как дополнительная гарантия. HP не несет ответственности за содержащиеся в них технические или редакционные ошибки.

Приводимые в них сведения могут быть изменены без какого-либо уведомления.

Конфиденциальное компьютерное ПО. Для обладания, использования или копирования необходима действующая лицензия от HP. Согласно FAR 12.211 и 12.212, коммерческое компьютерное ПО, документация на компьютерное ПО и технические данные для коммерческих элементов разрешены правительством США на условиях стандартной коммерческой лицензии поставщика.

© Компания Hewlett-Packard Development L.P., 2007 г.

Этот продукт включает шифровальное ПО, написанное Эриком Янгом (Eric Young) (eay@cryptsoft.com). Этот продукт включает ПО, написанное Тимом Хадсоном (Tim Hudson) (tjh@cryptsoft.com). ПО Smack, © Jive Software, 1998-2004 гг. ПО SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) и Rhino, © Mozilla Organization, 1998-2004 гг. Этот продукт включает ПО, разработанное OpenSSL, © OpenSSL Project для использования в инструменте OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). ПО OpenSSL, © OpenSSL Project, 1998-2005 гг. Все права защищены. Этот проект включает ПО, разработанное MX4J project (<http://mx4j.sourceforge.net>). MX4J, © MX4J Team, 2001-2004 гг. Все права защищены. ПО JFreeChart, © Object Refinery Limited, 2000-2004 гг. Все права защищены. JDOM, © Бретт Мак-Лахлин (Brett McLaughlin), Джейсон Хантер (Jason Hunter), 2000 г. Все права защищены. LDAP, OpenLDAP и Netscape Directory SDK, © Sun Microsystems, Inc., 1995-2004 гг. Japanese Morphological Analyzer, © Basis Technology Corp., 2004 г. Sentry Spelling-Checker Engine, © Wintertree Software Inc. 2000 г. Spell Checker, © Wintertree Software Inc. 1995-2004 гг. ПО CoolMenu, © Томас Братти (Thomas Brattli), 2001 г. Все права защищены. ПО Coroutine для Java принадлежит Neva Object Technology, Inc. и охраняется законами США и международными законами о защите авторских прав. Crystal Reports Pro и Crystal RTE, © Crystal Decisions, Inc. 2001 г. Все права защищены. ПО Eclipse, © корпорация IBM и другие, 2000 г., 2004 г. Все права защищены. © Киран Кайя (Kiran Kaja) и Роберт А. Ван Энгелен (Robert A. van Engelen), Genivia inc., 2001-2004 гг. Все права защищены. Xtree © Эмиль А. Эклунд (Emil A. Eklund), 2004 г. Этот продукт включает ПО, разработанное Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Частичное авторское право © Даниеля Дж. Хайенса (Daniel G. Hyans), 1998 г. ПО cbg.editor Eclipse plugin, © Крис Гриндстафф (Chris Grindstaff), 2002 г. Частью ПО, встроенного в этот продукт, является ПО gSOAP. Части, созданные gSOAP, созданы Робертом А. Ван Энгелен (Robert A. van Engelen), © Genivia inc., 2001-2004 гг. Все права защищены. © 1991-2005 Unicode, Inc., 1991-2005 гг. Все права защищены. Распространяется на условиях использования, указанных на веб-узле <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Если необходима информация по лицензионным соглашениям сторонних производителей, см. каталог лицензий на установочном DVD-диске для продукта (\redistributables\licenses).

Java™ и все торговые знаки и логотипы на основе Java являются торговыми знаками или зарегистрированными торговыми знаками Sun Microsystems, Inc. в США и других странах.

Microsoft® и Windows® являются зарегистрированными в США торговыми знаками корпорации Майкрософт (Microsoft Corporation).

Oracle® является зарегистрированным в США торговым знаком корпорации Oracle Corporation, Редвуд, Калифорния.

UNIX® является зарегистрированным торговым знаком The Open Group.