

HP ALM 实验室管理

软件版本：11.52

疑难解答指南

文档发布日期：2013 年 5 月

软件发布日期：2013 年 5 月



法律声明

担保

HP 产品和服务的唯一担保已在此类产品和服务随附的明示担保声明中提出。此处的任何内容均不构成额外担保。HP 不会为此处出现的技术或编辑错误或遗漏承担任何责任。

此处所含信息如有更改，恕不另行通知。

受限权利声明

机密计算机软件。必须拥有 HP 授予的有效许可证，方可拥有、使用或复制本软件。按照 FAR 12.211 和 12.212，并根据供应商的标准商业许可的规定，商业计算机软件、计算机软件文档与商品技术数据授权给美国政府使用。

版权声明

© Copyright 1992 - 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

商标声明

Adobe® 是 Adobe Systems Incorporated 的商标。

Intel® 是 Intel Corporation 在美国和其他国家/地区的商标。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和/或其子公司的注册商标。

Microsoft® 和 Windows® 是 Microsoft Corporation 的美国注册商标。

UNIX® 是 The Open Group 的注册商标。

文档更新

此文档的标题页包含以下标识信息：

- 软件版本号，用于指示软件版本。
 - 句点前面的数字标识主要发布号。
 - 句点后面的第一个数字标识次要发布号。
 - 句点后面的第二个数字标识次要的下一级发布号。
- 文档发布日期，该日期将在每次更新文档时更改。
- 软件发布日期，表示此版本软件的发布日期。

要检查是否有最新更新或验证所使用的文档是否为最新版本，请访问以下 URL：

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

此站点需要注册 HP Passport 才能登录。要注册 HP Passport ID，请访问：

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

或单击“HP Passport”登录页面上的“New users - please register”链接。

此外，如果订阅了相应的产品支持服务，则还会收到更新的版本或新版本。有关详细信息，请与您的 HP 销售代表联系。

支持

可以在以下地址访问 HP 软件支持网站：

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

此网站提供了联系信息，以及有关 HP 软件提供的产品、服务和支持的详细信息。

HP 软件联机支持提供客户自助解决功能。通过该联机支持，可快速高效地访问用于管理业务的各种交互式技术支持工具。作为尊贵的支持客户，您可以通过该支持网站获得下列支持：

- 搜索感兴趣的知识文档
- 提交并跟踪支持案例和改进请求
- 下载软件修补程序
- 管理支持合同
- 查找 HP 支持联系人
- 查看有关可用服务的信息
- 参与其他软件客户的讨论
- 研究和注册软件培训

大多数提供支持的区域都要求您注册为 HP Passport 用户再登录，很多区域还要求用户提供支持合同。要查找有关支持访问级别的详细信息，请访问以下 URL：

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

要注册 HP passport ID，请访问以下 URL：

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

目录

简介	7
1 HP ALM Lab Service 疑难解答	8
HP ALM Lab Service 注册失败	8
其他 Lab Service 问题	11
安装和卸载	11
设置页	11
自动登录	12
2 实验室管理主机疑难解答	14
主机不可操作	14
恢复主机失败	17
3 时间段自动启动疑难解答	19
测试无法在预留时间段运行	19
时间段中不存在运行	20
时间段中存在运行	23
时间段运行状况为“已完成”，但并非所有实例均已运行	23
时间段运行状况为“已停止”	24
时间段运行状况为“已中止”	24
时间段中存在运行，运行状况为“失败”	25
4 测试集/内部版本验证套件请求详细信息疑难解答	26
测试集无效	26
内部版本验证套件无效	27

5 测试工具疑难解答	28
检查主机失败.....	28
测试运行失败.....	29
6 拓扑疑难解答	30
使用 IIS 的 ALM.....	30
测试主机配置为通过代理服务器发送 HTTP 请求.....	30
7 常规疑难解答	31
ALM 服务器配置.....	31

欢迎使用本指南

简介

欢迎使用《HP ALM 实验室管理疑难解答指南》。

本指南针对与使用 ALM 实验室管理相关的问题提供疑难解答信息。

注：有关引用 HP ALM 实验室管理用户界面的详细说明，请参见《HP ALM 实验室管理指南》。

1 HP ALM Lab Service 疑难解答

本章针对与 HP ALM Lab Service 相关的问题提供疑难解答信息。

HP ALM Lab Service 注册失败

问题描述

将注册请求发送到服务器后，看到以下错误：

无法注册主机。

无法连接到服务器。

如果主机使用代理服务器连接到 Internet，请确保已将 Lab Service 代理配置为使用代理服务器。

说明

当测试主机使用代理服务器连接到 Internet 时，将显示此错误。Lab Service 正在尝试直接通过 HTTP（而不是代理）发送请求，所以注册请求失败。

疑难解答步骤

进行以下配置更改以解决此问题：

- 通过修改配置文件 **HP.ALM.Lab.Agent.RemoteService.exe.config** 明确地将服务配置为使用代理服务器。通常可以在 **C:\Program Files\HP\HP ALM Lab Service** 中找到此文件。
- 按照标题为“<defaultProxy> 元素（网络设置）”的主题中的 MSDN 说明操作，该主题可从[此处](#)进行访问。

- 确保插入以下元素定义：

```
<system.net>
  <defaultProxy>
    <proxy
      proxyaddress="http://<代理 IP>:<端口>"
      bypassonlocal="false"/>
    </defaultProxy>
  </system.net>
```

- 要应用更改：
 - 在 Windows 任务栏中找到 Lab Service 任务栏图标，右键单击并选择**退出**。
 - 重新打开 Lab Service（从**开始 > 所有程序 > 启动**启动）
 - 右键单击 Lab Service 任务栏图标，并选择**启动 ALM Lab Service**。

问题描述

注册测试主机后，收到以下错误消息：

无法注册主机。

ALM Lab Service 版本 <版本号> 与 ALM 服务器版本 <版本号> 不兼容。

说明

您要连接到的 ALM 服务器与当前安装的 ALM Lab Service 代理版本不兼容。通过右键单击 Lab Service 任务栏图标并选择**关于**，可以找到 HP ALM Lab Service 版本。

疑难解答步骤

卸载 HP ALM Lab Service 并安装正确的版本。

- 使用 Windows “添加/删除程序” 卸载 Lab Service。
- 从 **ALM 服务器工具 > HP ALM Lab Service** 安装 Lab Service

问题描述

注册测试主机后，收到以下错误：

主机 <主机名> 在实验室管理中不存在。在实验室管理主机模块中定义测试主机时，请确保使用名称 <主机名>。

说明

当注册请求由实验室管理的**主机**网格中不存在的测试主机发送时，会出现此错误。

疑难解答步骤

- 将主机添加到实验室管理**主机**模块的网格中。
- 如果已添加该主机，请确保**详细信息**选项卡中显示的主机名与在 **Lab Service 设置**页中配置的名称相同。

问题描述

注册测试主机后，主机的**运行状态**字段仍然显示为“不可用”。

说明

主机仍未完全注册 — 可能仍处于**待定**状态。

疑难解答步骤

确保实验室管理员批准了此主机的注册请求。

其他 Lab Service 问题

安装和卸载

如果要卸载 **Lab Service** 以安装另一版本，则必须先重新启动计算机才能安装新版本。如果您尝试在未重新启动的情况下安装新版本，则安装会失败。

请参见下文，了解更多与 **Lab Service** 安装相关的常见问题：

问题描述

HP ALM Lab Service 已安装，但 **Windows** 系统任务栏中未显示 **Lab Service** 代理图标。

说明

Lab Service 可能尚未打开。

疑难解答步骤

启动 **Lab Service** 进程：

- 在 **Windows** 启动文件夹中查找 **Lab Service**：
 - **Windows 7**：开始 > 所有程序 > 启动
 - **Windows XP**：开始 > 程序 > 启动
- 选择 **HP ALM Lab Service**。
- 此图标显示在 **Windows** 系统任务栏中。

设置页

问题描述

您收到一条错误，指示在应用程序外修改了配置文件。

疑难解答步骤

- 重新启动 **Lab Service**。在任务栏中右键单击该图标，并选择**退出**。请参见 [above](#) 有关启动 **Lab Service** 进程的更多信息。

自动登录

- Windows XP（32 位）、Windows 7（32 和 64 位）和 Windows Server 2008 R2（32 和 64 位）中支持自动登录功能。
- 如果您启用了自动登录而断开与会话的连接，则 **Lab Service** 会自动将用户重新登录并完成测试。但是，如果您锁定屏幕，则 **ALM** 无法运行需要会话用户界面的测试（例如 **QTP**）。
- 测试主机通常对并发登录主机的用户数进行限制。如果测试主机达到其限制，则 **Lab Service** 无法使用已配置的用户登录。
变通方法： 注销其中一个并发用户。
- 如果 **Lab Service** 中配置的用户在测试主机上没有活动会话，且另一个用户当前已登录测试主机的控制台，则自动登录失败。
变通方法： 注销控制台用户，或者创建与 **Lab Service** 用户的远程会话。

2 实验室管理主机疑难解答

主机不可操作

如果主机变为不可操作，请检查以下项：

- 在“主机”模块（在“实验室资源”下）中查找，在网格中找到主机。在底部窗格中切换到**事件日志**选项卡。通过检查**主机不可操作**事件，跟踪主机的状态。主机状态更改通过**更改主机状态**事件表示。
- 恢复服务定期尝试恢复不可操作的主机。查找**恢复主机**类型的事件以跟踪它们。
- 一旦主机变为不可操作，恢复机制将尝试定期恢复每个主机。您可以跟踪事件日志以检查恢复失败的原因。

下面是一些与主机变为不可操作相关的常见问题：

问题描述

主机变为不可操作，并出现以下错误：

```
主机 <主机名> 即将变为不可操作并将被替换...Lab Service 无法以 <用户名> 的身份登录测试主机
```

说明

Lab Service 尝试使用自动登录功能登录到测试主机，但是登录失败。

疑难解答步骤

- 验证以下内容：
 - Lab Service **设置**页中提供了用户、密码或域的正确信息。
 - 当前在测试主机上没有其他用户运行活动会话。
 - 确保针对 Lab Service 安装选择了选项**自动登录**（默认情况下未选中）。如果安装 Lab Service 时启用了自动登录，则需要**在“设置”页的字段中输入密码和域。如果禁用了这些字段，请再次运行 Lab Service 安装 MSI，并选择修改，启用自动登录功能。**
 - 连接到测试主机的控制台屏幕，并确保登录屏幕可用。如果此屏幕被阻止，自动登录将无法登录到该计算机。

- 测试主机通常对并发登录主机的用户数进行限制。如果测试主机达到其限制，则 **Lab Service** 无法登录。请注销其中一个并发用户。

问题描述

虽然所有配置设置都正确，但是 **HP ALM Lab Service** 无法自动登录到某个主机。

疑难解答步骤

确保该主机正在使用自动登录功能支持的操作系统。请参见《自述文件》，了解系统要求详细信息。

问题描述

主机变为不可操作，并出现以下错误：

主机 <主机名> 即将变为不可操作并将被替换。原因：您无权在此计算机上运行测试。可以在测试工具的“选项”对话框中更改此选项。

疑难解答步骤

- 如果这是 **QTP/UFT** 主机，请确保将该 **QTP** 配置为启用远程执行。此选项在 **QTP 选项 > 运行 > 允许其他 HP 产品运行测试和组件** 中设置。

问题描述

主机变为不可操作，并出现以下错误：

主机 <主机名> 即将变为不可操作并将被替换。原因：**ALM Lab Service** 无法执行测试 <测试工具名称>，原因为：此计算机上未安装测试工具 <测试工具名称>。

疑难解答步骤

- 检查主机计算机上是否正确安装了测试工具。如果在实验室管理中为此主机定义了多种用途，请确保列表中的所有测试工具均安装在此主机上。

问题描述

主机变为不可操作，并出现以下错误：

主机 <主机名> 即将变为不可操作。原因：主机未轮询任务

说明

安装在每个功能主机上的 Lab Service 代理均向 ALM 服务器轮询任务。如果其中一个 Lab Service 代理超过 5 分钟（计算机重新启动任务后的 15 分钟）未向 ALM 服务器发送轮询请求，则服务器会将此主机更改为“不可操作”。

疑难解答步骤

- 右键单击 Lab Service 任务栏图标，并检查主机计算机上的 Lab Service 代理是否已启动且正在运行。
- 确保 Lab Service 设置页中的服务器 URL 为正确的服务器 URL。
- 重新启动 Lab Service。
- 重新启动 Lab Service 后，请使用实验室管理“主机”模块中的**检查主机**来检查主机是否正在与 ALM 服务器通信。如果**检查主机**成功通过，则服务器会发送该主机的恢复任务，此时主机的状态将恢复为“可操作”。还可以手动将主机状态更改为“可操作”。
- 如果**检查主机**仍然失败，并显示“主机未轮询”错误，请执行以下操作：
 - 将服务的日志级别更改为**详细**（在 Lab Service 设置页中）
 - 检查远程服务日志（日志文件位置可在**设置**页中找到），确保代理正在轮询服务器。
- 如果远程服务日志中出现错误，且即使在执行以上步骤后代理仍未轮询服务器，请与客户服务联系。

恢复主机失败

当主机变为不可操作时，系统会尝试通过向主机发送恢复任务来恢复它。恢复任务执行的任务是针对为该主机定义的用途量身定制的。请参见《HP ALM 实验室管理指南》，了解有关恢复任务的更多详细信息。

下面是一些恢复失败的常见原因示例：

问题描述

事件日志操作：恢复主机

描述：

主机 <主机名> 恢复失败。原因：已完成，但有错误。用于用途 Quick Test Professional、系统测试的恢复主机成功通过，但是用于用途 API-XP 的失败：无法检查用于用途 VAPI-XP 的主机。有关故障原因的更多信息，请选择该主机，然后单击工具栏中的“检查主机”操作。

说明

这是由于此主机的其中一个用途导致恢复失败的示例。在这种情况下，主机分配了 3 种用途：“Quick Test Professional”、“系统测试”和“VAPI-XP”。根据错误，可能是检查 VAPI-XP 测试工具时失败。

疑难解答步骤

发生这种失败时，应执行以下步骤：

- 运行**检查主机**，获取有关失败原因的更多详细信息。
- 根据“检查主机”的详细信息解决问题。然后确保“检查主机”现在能成功通过所有用途。
- 您可以手动将主机状态更改为“可操作”，或等待系统发送主机的恢复任务。

问题描述

事件日志操作：恢复主机

描述：

主机 <主机名> 恢复失败。原因：已完成，但有错误。用于所有用途的恢复主机均失败：
Lab Service 无法以 <用户名> 的身份登录测试主机。用户当前未登录或未处于活动状态，且
管理员正在使用控制台。

说明

恢复任务要求用户登录到主机。

疑难解答步骤

- 确保已有活动用户登录到主机。
- 如果 Lab Service 安装时启用了自动登录功能，请确保登录到此计算机的用户与在 Lab Service 设置页中定义的用户相同。

问题描述

事件日志中显示以下错误：

主机 <主机名> 恢复失败。原因：超时失败：ID 为 <id> 的任务在预期时间内未完成。此任务已标记为失败。

说明

此错误表示恢复任务不是由主机上的 Lab Service 代理处理，且由于超时而失败。当 Lab Service 停止从而导致未向服务器轮询任务时，通常会发生这种情况。

疑难解答步骤

请参见第 16 页有关重新启动 Lab Service 的详细信息。

3 时间段自动启动疑难解答

本章针对与功能测试自动启动功能相关的问题提供疑难解答信息。

测试无法在预留时间段运行

问题描述

为运行功能测试集或内部版本验证套件预留了自动启动时间段，但测试无法运行。

疑难解答步骤

打开“时间段”模块（日历视图），选择预留的时间段。可以根据开始时间、名称或 ID 查找时间段。

可从工具 > 事件日志访问时间段事件日志。此外，每个时间段具有一个事件日志，记录了与该时间段有关的事件的详细信息。可从时间段“详细信息”对话框访问此事件日志。

- **如果找不到预留的时间段：**您的时间段可能已被删除。

如果发现时间段已删除，请检查事件日志的*删除时间段*事件。事件日志列出删除事件的用户及删除的时间。如果找不到事件，则咨询项目管理员或实验室管理员。

- **如果找到预留的时间段：**可以在时间段的事件日志选项卡中跟踪与该时间段相关的事件。

要进一步向下搜索，请检查运行本身。在日历视图右侧的“详细信息”窗格中单击要运行的链接。继续下面的疑难解答部分。

- **如果找到多个与预留的时间段类似的时间段（与预留的测试相关的连续时间段）：**时间段已由 ALM 自动拆分。在大多数情况下，为了能在结束运行原始时间段后重用资源，会拆分时间段。只有在时间段中的剩余时间少于最短时间段持续时间时才会进行拆分。

要分析导致拆分的原因，请选择最早的时间段，即开始时间与预留的时间段相同的时间段。测试可能已经在其中一个拆分部分中运行；检查这个部分，并查找运行链接。如有必要，继续下面的运行疑难解答部分。

要跟踪时间段拆分，请在原始时间段的事件日志中查找 *SplitTimeslot* 事件。

时间段中不存在运行

问题描述

运行未启动。

说明

时间段无效（比如，主机分配问题），或者在将测试链接到时间段之后，未选中**自动启动**复选框。

疑难解答步骤

- **如果时间段未标记为自动启动：**未将时间段计划为自动启动，因此未发生任何运行。要计划自动启动时间段，请确保在预留时间段时选中了**自动启动**选项。
- **如果时间段标记为自动启动：**已计划运行时间段，但它未启动。这可能是由于时间段无效（比如，主机分配问题）。由于主机可用性发生更改以及系统配置的其他更改，创建时间段后，时间段可能无效。

问题

运行不存在，但时间段有效。

说明

时间段机制包括允许时间段自动启动的最短时间。如果时间段的持续时间少于允许的最短持续时间，则此时间段不会自动启动。

- 对于内部版本验证套件和性能测试，此时间为 **30 分钟**。
- 对于功能测试集，此时间为 **15 分钟**。

疑难解答步骤

- 尽管时间段当前有效，但在时间段的开始时间它可能无效。检查时间段事件日志中是否有以下消息：“时间段 ID <id> 有效性已更改为 ‘N’。”根据项目设置中的自动启动选项，系统停止尝试运行自动启动时间段。
- 即使时间段在一段时间后变得有效，并且时间段仍然打开，测试也不会运行。
- 还可能是因为 **ALM 服务器** 在时间段期间关闭，导致自动启动未发生。

注：要检查时间段何时变得无效，请查找时间段的历史记录选项卡（仅限网格视图）中“有效性”字段的更改。还可以在时间段事件日志中查找*时间段有效性已更改*事件。

问题

运行不存在，时间段无效。

疑难解答步骤

打开时间段并查看失败原因。如果由于时间段无效而无法自动启动，则时间段事件日志包括*时间段未自动启动*事件。

时间段可能由于以下原因变得无效：

- **主机分配** — 系统无法分配时间段请求的所有资源。这可能因主机属性、主机状态、主机到池的分配或池到项目的分配中的更改所致。

通常，系统会尝试重新组织主机分配以使时间段保持有效。这种重新组织依赖于时间段和主机优先级，如果没有足够的可用主机，可能无法成功使时间段保持有效。

请注意，分配问题现在可能已解决，但在时间段期间可能存在问题。

- **无效的功能测试集/内部版本验证套件** — 某人更改了测试集，因此测试集变得无效。例如，分配具有特定属性的主机时可能出错。打开测试集，检查**请求的主机**选项卡中是否存在错误。
- **许可证问题** — 某人更改了项目限制或许可证。请咨询站点管理员。

注：要检查时间段何时变得无效，请查找时间段的**历史记录**选项卡（仅限网格视图）中“有效性”字段的更改。还可以在时间段事件日志中查找*时间段有效性已更改*事件。

时间段中存在运行

在这些情况下，系统尝试运行测试，但未完成运行。可以在**事件日志**选项卡中跟踪运行的进度。以下部分按照**事件日志**选项卡中的运行状况描述疑难解答步骤。

时间段运行状况为“已完成”，但并非所有实例均已运行




可以从**测试运行 > 测试集**和**测试运行 > 内部版本验证套件运行**打开执行报告。

问题

在大多数情况下，发生此问题的原因是运行期间为此时间段分配的主机变为“不可操作”。ALM 尝试替换该主机，但是如果没有其他可用的主机（与时间段需求匹配），则时间段有效性将更改为“N”，时间段状态设置为“已完成”，但测试实例运行状况设置为“未运行”。

疑难解答步骤

跟踪执行报告中的事件日志。如果 ALM 尝试替换主机但失败，则会显示以下事件：

事件类型	操作	描述
 Error	主机不可操作	主机 <主机名> 即将变为不可操作并将被替换。
 Error	主机不可操作	主机 <主机名> 已变为不可操作，无法进行替换。
 Info	时间段有效性已更改	时间段 ID '1052' 有效性已更改为 'N'

有关主机不可操作的原因的更多详细信息以及疑难解答，请参见上文第 16 页。

时间段运行状况为“已停止”

检查时间段的事件日志，以跟踪时间段运行期间发生的事件。

疑难解答步骤

出现“已停止”状态的常见原因是在时间段结束时间前 5 分钟，系统停止了该时间段。执行此操作是为了释放所有资源，并使主机为下一个计划时间段做好准备。

事件日志中显示以下内容：

操作：时间段将在 5 分钟内结束

描述：时间段 ID <ID> 将在 5 分钟内结束。正在停止运行

计划时间段时，需要确保正确计划运行的时间，并将至少 5 分钟的时间段结束操作计算在内。如果由于此事件而导致时间段停止，则意味着时间段超过其时间，系统停止了该时间段。

注意，停止时间段包括向所有为此时间段分配的且处于“正在运行”状态的主机发送停止请求。

时间段运行状况为“已中止”

检查时间段的事件日志，以跟踪时间段运行期间发生的事件。

疑难解答步骤

在大多数情况下，如果时间段的持续时间结束，但时间段仍然打开，则会中止该时间段。

您可以在**事件日志**中看到以下内容：

事件类型	操作	描述
信息	时间段将在 5 分钟内结束	<i>时间段 ID <ID> 将在 5 分钟内结束。正在停止运行</i>
信息	已中止运行	<i>已中止 'BVS' <BVS ID> 的运行 <运行 ID> (时间段 ID <ID>)</i>

在这种情况下，由于时间段超过其时间，时间段已中止。服务器已发送时间段的停止请求，但是如果 5 分钟后，某些已分配的主机仍然处于“正在运行”状态，则服务器将发送中止请求，以立即释放资源。

时间段中存在运行，运行状况为“失败”

检查时间段的事件日志，以跟踪时间段运行期间发生的事件。

问题描述

一条常见的消息如下所示：

测试实例是 QTP 11 测试的一部分。
运行失败详细信息：“无法打开测试”

疑难解答步骤

在 Windows 7 主机上安装 QTP 11 的情况下，会出现此问题。必须关闭 DEP（数据执行保护）。请参见下文第 29 页的“测试运行失败”部分，了解更多详细信息。

注：检查时间段事件日志，查看失败是否由更常规的事件导致。对于实例，也许是在运行期间主机变为不可操作。

4 测试集/内部版本验证套件请求详细信息疑难解答

测试集无效

根据测试集所需资源的可用性，计算该测试集的有效性。

如果测试集变得无效，您可以通过选中**请求的主机**选项卡中的**消息**窗格，跟踪测试集无效的原因。如果资源可用性存在问题，则会显示以下错误：

由于缺少测试资源，无法执行测试集。

有关测试集无效的一些示例，请参见下文：

问题描述

收到以下错误消息：

所请求主机的当前列表不支持某些测试实例。

说明

出现此情况的原因是测试实例主机请求详细信息与测试集主机请求详细信息之间发生冲突。

疑难解答步骤

- 单击“更多详细信息”链接可查看请求主机不可用的测试实例的描述，您需要更改这些实例的请求详细信息（使用**测试主机**字段），以便它们与资源可用性相符。
- 可以在“请求的主机”选项卡中手动自定义测试集请求详细信息，但是自定义并不仅仅包括测试实例所需的某些主机。在这种情况下，“请求的主机”选项卡上会显示以下消息：

已手动自定义主机请求。单击[此处](#)可恢复原始主机请求

单击此消息上的链接将恢复此测试集所需的原始需求，并且在大多数情况下，可以解决缺少资源的问题。

内部版本验证套件无效

根据测试集所需的资源和内部版本验证套件中的性能测试的可用性，计算内部版本验证套件的有效性。此外，用户可以使用**请求的主机**选项卡手动将主机请求详细信息添加到内部版本验证套件。如果无法满足请求详细信息，则内部版本验证套件将标记为无效。

问题描述

内部版本验证套件变得无效。**请求的主机 > 消息**中显示以下错误消息：

由于缺少测试资源，无法执行内部版本验证套件。
以下测试集无效，必须修正才能运行内部版本验证套件： <测试集>。
所请求主机的当前列表不支持某些测试实例。

疑难解答步骤

- 单击错误消息中的测试集链接，查看测试集无效的原因。解决所有无效测试集将解决内部版本验证套件的有效性。完成后，检查**内部版本验证套件 > 请求的主机**选项卡。
- 如果已手动自定义**内部版本验证套件 > 请求的主机**的网格中的主机请求，但是自定义删除了内部版本验证套件中测试集所需的某些主机请求，则内部版本验证套件将无效。手动自定义后，“请求的主机”选项卡中显示以下消息：
 - 已手动自定义主机请求。单击此处可恢复原始主机请求。
 - 要恢复此内部版本验证套件所需的原始主机请求，请单击“此处”链接。

5 测试工具疑难解答

检查主机失败

问题描述

对于具有用途“Quick Test Professional”的主机，检查主机失败。显示以下错误：

主机 <主机名> 检查失败。原因：已完成，但有错误。用于所有用途的检查主机均失败：
Quick Test Professional：无法在 Quick Test Professional 上运行检查主机。这可能是因为 Quick Test Professional 不支持功能测试集执行。要启用功能测试集执行，请安装 Quick Test Professional 自述文件中的相关修补程序。

说明

QTP_00953 for HP QuickTest Professional 11.00 修补程序必须安装在主机上，以便使用实验室管理。

疑难解答步骤

- 确保主机已安装 **QTP_00953 for HP QuickTest Professional 11.00** 修补程序。
- 即使安装了该修补程序，可能仍会出现问题。检查是否安装了其他 **QTP** 修补程序，并查看 **QTP** 文档，确定这些修补程序与修补程序 **QTP_00953** 没有冲突。如果出现冲突，请卸载其他修补程序，然后重新安装 **QTP_00953**。

问题描述

对于具有用途“VAPI-XP”的主机，检查主机失败。显示以下错误：

OTA 版本与 Application Lifecycle Management 服务器的当前版本不兼容

说明

当在主机计算机上注册的 **ALM** 客户端版本与 **ALM** 服务器版本不兼容时，会出现此错误。

疑难解答步骤

在主机上运行客户端注册插件。可在 **ALM** 插件页（可从 **ALM** 选项窗口中的 **ALM 工具** 链接进行访问）上找到此插件。

测试运行失败

检查执行报告（针对功能测试集或内部版本验证套件运行）。查找状态为“运行失败”的实例，并查看运行详细信息。下面是与测试工具问题相关的运行失败的一些常见案例。

问题描述

Windows 7 计算机上的 QTP 11 测试运行失败。显示以下错误：

无法打开测试

说明

此问题与 Windows 7 计算机上的 QTP 11 配置有关。

疑难解答步骤

关闭 Windows 7 计算机上的 DEP（数据执行保护）选项。可以使用以下命令：

```
bcdedit.exe /set {current} nx AlwaysOff
```

6 拓扑疑难解答

本章针对与使用 ALM 环境中的代理服务器相关的问题提供疑难解答信息。

使用 IIS 的 ALM

问题描述

如果将 ALM 配置为使用 IIS 作为 Web 服务器，则测试主机上运行的 Lab Service 代理和 ALM 服务器之间可能存在通信问题。您会发现在**服务器日志**中，这些错误列作“网关超时”异常。

疑难解答步骤

根据 ALM 需求，配置代理服务器的超时值。您可以在“ALM Server-IIS Configuration Guide”知识库中找到 IIS 代理服务器配置，链接如下所示：

<http://support.openview.hp.com/selfsolve/document/KM1383166>

测试主机配置为通过代理服务器发送 HTTP 请求

问题描述

使用不是为本地系统帐户设置的 Internet 代理服务器时，Lab Service 代理无法连接到 ALM 服务器。

疑难解答步骤

将 Lab Service 配置为使用代理服务器。修改配置文件 **HP.ALM.Lab.Agent.RemoteService.exe.config**。有关详细信息，请参见第 8 页。

7 常规疑难解答

本章提供有关常规问题的疑难解答信息。

ALM 服务器配置

问题描述

执行期间服务器性能下降。服务器日志中显示以下错误：

无法获取与架构 <实验室架构名称> 的连接 - 超时时间已到

疑难解答步骤

- 为使用实验室项目，数据库连接数必须设置为 **200**（有关详细信息，请参见《自述文件》）。
 - 在站点管理中配置连接数。
 - 如果这是群集环境，则应该为每个节点进行该配置。
 - 更改连接数后，请重新启动 **ALM** 服务器。
- 如果根据说明已正确配置数据库连接数，但仍然出现此错误，请与客户服务联系。