



Propel

软件版本:2.20

HPE Propel 用户帮助

文档发布日期:2016年7月

软件发布日期:2016年7月

法律声明

担保

Hewlett Packard Enterprise 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。Hewlett Packard Enterprise 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 Hewlett Packard Enterprise 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

© 2014 - 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP

商标声明

Adobe® 是 Adobe Systems Incorporated 的商标。

Microsoft® 和 Windows® 是 Microsoft Corporation 在美国注册的商标。

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。
- 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，用于指示该版本软件的发布日期。

要检查是否有最新的更新，或者验证是否正在使用最新版本的文档，请访问：<https://softwaresupport.hp.com/>。

需要注册 HP Passport 才能登录此站点。要注册 HP Passport ID，请单击 HP 软件支持网站上的 **Register**，或单击 HP Passport 登录页面上的 **Create an Account**。

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 HPE 销售代表联系。

支持

请访问 HP 软件支持网站：<https://softwaresupport.hp.com>。

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。要注册 HP Passport ID，请单击 HP 支持网站上的 **Register**，或单击 HP Passport 登录页面上的 **Create an Account**。

要查找有关访问级别的详细信息，请访问：<https://softwaresupport.hp.com/web/softwaresupport/access-levels>。

HP Software Solutions Now 可访问 HPSW 解决方案和集成门户网站。此网站将帮助您寻找可满足您业务需求的 HP 产品解决方案，包括 HP 产品之间的集成的完整列表以及 ITIL 流程的列表。此网站的 URL 为 <http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>。

关于此 PDF 版本联机帮助

本文档是联机帮助的 PDF 版本。提供此 PDF 文件是为了便于您打印帮助信息的多个主题，或者阅读 PDF 格式的联机帮助。由于最初创建此内容是为了作为联机帮助在 Web 浏览器中查看，因此某些主题可能无法正常显示。某些交互主题可能无法在该 PDF 版本中显示。这些主题可以通过联机帮助成功打印出来。

目录

Launchpad	5
Launchpad 的各个部分	5
任务	5
入门	7
头像和操作下拉列表	11
搜索	12
商店	13
开始购物	14
要开始购物, 请执行以下操作	14
浏览和搜索目录项	14
按类别浏览	15
搜索目录项	15
浏览所有目录项	15
更多操作	15
购物车	16
目录	17
订单	20
请求	22
批准	24
代表其他人请求	27
服务	29
查看和管理服务详细信息	31
编辑服务	33
取消服务	33
删除服务	34
请求支持	36
查看支持请求 (记录单)	37
新建支持请求	38
关闭支持请求	39
查看和更新支持请求	39
知识文章	42

查看文章详细信息	43
workflows	45
发送文档反馈	47

Launchpad

欢迎使用 HPE Propel Launchpad。在这里，用户可以订购、跟踪和管理 IT 服务，访问知识文章等。管理员可以管理目录、组织和目录项并执行其他管理任务。

Launchpad 的各个部分

Launchpad 内容分为多个区域或部分。

横幅 - Launchpad 的这一管理员可自定义区域通常包含背景图像、横幅或一组图像，这些图像按指定的时间间隔一次显示一张，然后会转到下一张图像。

您还会发现：

- HPE Propel 产品徽标或您所在组织的徽标
- 可能有一个或多个用于启动应用程序的按钮
- 您的用户头像，单击时会显示其他导航选项的下拉列表。有关更多信息，请参阅[头像和操作下拉列表 \(第 11 页\)](#)。

单击横幅下方角落处的箭头可展开或最小化此内容。

我的信息 (可用于用户和组织管理员)

本部分包括：

- HPE Propel 网站链接
- 当前日期和时间

我的应用程序

Launchpad 具有“我的应用程序”部分，其中包含一些磁贴，单击时可启动应用程序供用户使用。有关本部分中所提供任务的更多信息可在“任务”中找到。

任务

用户的角色决定其能够执行的任务。有关以下各项的更多信息可以在 HPE Propel 用户或管理员帮助中找到。

以下磁贴通常与用户任务关联：

- **知识** - 访问知识文章
- **请求支持** - 请求支持协助
- **服务** - 管理服务订购
- **商店** - 订购目录项

以下磁贴通常与组织的管理任务相关联：

- **业务流程** - 创建、自定义和管理 HPE Propel 策略和流程
- **目录** - 创建和管理目录
- **目录项** - 创建和管理目录项
- **类别** - 创建和管理用于对目录中的项进行分组的类别
- **目录连接** - 创建和管理目录聚合，其中包含从端点系统导入的目录项
- **策略** - 创建和管理批准策略
- **提供商** - 创建和管理端点履行系统，也称为提供商

以下磁贴通常与管理任务关联：

- **内容管理** - 管理 Service Exchange 内容包
- **诊断** - 查看基本监控和运行状况检查数据
- **标识** - 创建和管理组织并管理许可

导航到其中任一应用程序时，您可获得详细帮助。

其他操作

通过单击 HPE Propel 视图顶部的头像，可以执行其他操作。有关更多信息，请参阅[头像和操作下拉列表 \(第 11 页\)](#)。

提示：单击[此处](#)获取 HPE Propel 管理帮助的最新英语版本，或者单击[此处](#)获取 HPE Propel 用户帮助的最新英语版本，并输入您的 HPE Passport 凭据 (用户 ID 和密码)。或者，请访问 HPE 软件支持网站：

<https://softwaresupport.hpe.com/group/softwaresupport>。输入您的 HPE Passport 凭据，然后单击“Sign In”。在搜索文本框中输入“Propel 帮助”。在结果部分中，选择您感兴趣的、日期最近的帮助 (PDF)。

相关主题:

[入门 \(第 7 页\)](#)

[头像和操作下拉列表 \(第 11 页\)](#)

[搜索 \(第 12 页\)](#)

入门

请从这里开始!

- [先决条件 \(第 7 页\)](#)
- [用户界面自定义 \(第 8 页\)](#)
- [自适应内容 \(第 8 页\)](#)
- [语言显示 \(第 8 页\)](#)
- [登录 \(第 9 页\)](#)
- [注销 \(第 10 页\)](#)
- [联机帮助 \(第 10 页\)](#)

先决条件

请查看以下要求:

- HPE Propel 使用 <https>, 且默认情况下在端口 **9000** 上运行。如果已为组织自定义 Launchpad, 请与 Propel 管理员联系以确定是否已更改端口或协议。
- 您必须使用支持的浏览器。支持的最低屏幕分辨率为 **1024x768**。作为最佳实践, HPE 建议使用 **1280x1024** 屏幕分辨率。有关受支持浏览器的信息, 请参阅 [《HPE Propel Support Matrix》](#)。
- 默认 URL 格式为:`https://<主机>:9000/org/<组织 ID>`

密码安全

使用主控密码加密用户帐户 (如管理员、用户和 `idmTransportUser`) 的密码。作为组织安全的最佳实践, HPE 建议在安装过程中更改默认主控密码。请参阅 [《HPE Propel Administration Guide》](#)。

用户界面自定义

作为最终用户，您可能想在 HPE Propel 用户界面中使用组织的品牌。

为支持组织的品牌风格和标准，您可以自定义某些用户界面元素，例如 Launchpad 图标、标题、欢迎消息、页脚消息、小组件和安全分类。有关如何自定义这些用户界面元素的说明，请参阅 HPE Propel Customizing Launchpad 文档或与 Propel 管理员联系。

自适应内容

用户界面布局设计为适应各种屏幕大小，内容会调整为适应屏幕大小并保留所有功能。可在台式机、平板电脑或其他移动设备上查看。这些设备屏幕上会显示直观的用户界面，其中包含所有功能。有关屏幕分辨率要求和最佳实践，请参阅[先决条件 \(第 7 页\)](#)。


语言显示

默认情况下，用户界面按从左至右的方向显示。对于阿拉伯语和希伯来语等特定语言，您可以配置支持的浏览器，以便从右至左显示用户界面。

- 门户中的几个导航组件 (如组织徽标和用户头像) 显示在右侧或左侧，具体取决于浏览器中配置的语言。
- 在输入字段中，您也可以按从右至左的方向输入文本。

在 Google Chrome 中设置语言显示


要在 Chrome 浏览器中配置语言设置，请执行以下操作：

1. 从 Chrome 下拉菜单  中，选择“设置”。
2. 在“设置”窗口中，选择“显示高级设置”。
3. 在“语言”部分中，单击“语言和输入设置”。
4. 在“语言”窗格中，单击“添加”。
5. 在“添加语言”窗口中，从下拉列表中选择支持的语言。
6. 单击“确定”。
7. 要选择用来显示视图的语言，请选择相应的语言，然后将其拖放到“语言”列表的顶部。
8. 在“语言”窗口中，单击“完成”。

9. 注销并稍后重新登录，即可显示所选语言。此语言设置在浏览器中永久存在，直到您更改此设置为止。

在 Mozilla Firefox 中设置语言显示

要在 Firefox 浏览器中配置语言设置，请执行以下操作：

1. 从 Firefox 下拉菜单  中，选择“选项”。
2. 在“选项”窗口中，选择“内容”选项卡。
3. 在“语言”部分中，单击“选择”，以选择显示视图的首选语言。
4. 在“语言”窗口的“选择要添加的语言”下拉列表中，选择支持的语言，然后单击“添加”。
5. 要选择用来显示视图的语言，请选择相应的语言，然后单击“向上移动”将其移至列表的顶部。
6. 单击“确定”保存您的更改。
7. 注销并稍后重新登录，即可显示所选语言。此语言设置在浏览器中永久存在，直到您更改此设置为止。

备注：导航组件显示在用户界面的右侧或左侧，具体取决于浏览器中配置的语言。

登录

要登录，请执行以下操作：

1. 打开一个浏览器窗口。
2. 输入 Propel 管理员提供的 URL。将显示登录页面。
3. 单击“登录”。将显示登录页面。
4. 输入“用户名”和“密码”，然后单击“登录”。
 - 如果登录请求令牌无效或已过期，您将看到一条警告，且系统允许您输入有效凭据。
 - HPE Propel Launchpad 支持单点登录，这可能会改变基于组织设置的登录体验。有关其他信息，请与 Propel 管理员联系。

注销

要注销，请执行以下操作：


- 单击视图顶部的用户头像，然后从下拉列表中选择“注销”。

HPE Propel 会话将结束。

后退导航

在门户的任何视图中，单击横幅下标题中的应用程序图标以返回到当前应用程序的顶部。单击标题中的 **Propel** 或组织图标以导航到 **Launchpad**。

搜索

在大多数视图中，可以使用搜索工具  通过文本搜索来查找对象。有关更多信息，请参阅 [搜索 \(第 12 页\)](#)。

联机帮助

提示：单击 [此处](#) 获取 HPE Propel 管理帮助的最新英语版本，或者单击 [此处](#) 获取 HPE Propel 用户帮助的最新英语版本，并输入您的 HPE Passport 凭据 (用户 ID 和密码)。或者，请访问 HPE 软件支持网站：

<https://softwaresupport.hpe.com/group/softwaresupport>。输入您的 HPE Passport 凭据，然后单击“Sign In”。在搜索文本框中输入“Propel 帮助”。在结果部分中，选择您感兴趣的、日期最近的帮助 (PDF)。

可以从 HPE Propel 的任何视图中访问联机帮助。有关如何执行任务的说明，请查看上下文相关的联机帮助。

要访问联机帮助，请执行以下操作：

1. 从任何视图中，在用户头像下拉列表中，选择“帮助”打开联机帮助。
2. 将显示上下文相关的帮助。您还可以通过选择左侧导航窗格中的子文件夹以展开目录，查看其他主题。
3. 使用搜索框通过关键字查找主题。

4. (可选)使用浏览器将这些主题保存到收藏夹或书签。
5. (可选)在主题底部,单击“发送帮助中心反馈”链接以帮助我们改善您所需的信息!

相关主题:

[Launchpad \(第 5 页\)](#)

头像和操作下拉列表

HPE Propel 视图包括头像或用户的图形表示。它通常是一个环绕用户名首字母的圆圈。

头像位于用户界面的顶部。单击头像可显示其他导航选项的下拉列表。所有视图中均显示的选项包括:

- **关于** - 显示产品名称和版本号
- **帮助** - 显示上下文相关的联机帮助
- **注销** - 注销,结束用户会话
- **我的工作流** - 查看最近五个尚未读取的工作流摘要的列表,或导航到“我的工作流”,您可以在其中查看所有摘要。

以用户为中心的视图可能包括以下选项:

- **批准** - 导航到“批准列表”视图,您可在此视图中查看和管理需要批准的请求。
- **购物车** - 导航到“购物车”视图,您可在此视图中修改购物车内容并下订单
- **订单** - 导航到“订单”视图,您可在此视图中查看订单和订单详细信息
- **支持请求** - 导航到“支持目录”视图,您可在此视图中浏览和管理支持请求等

以管理为中心的视图可能包括以下选项:

- **许可证** - 查看和管理产品许可证信息

相关主题:

[Launchpad](#)

搜索

当使用“用户”或“组织管理员”角色登录时，可以使用其搜索功能搜索每个应用程序的信息。此外，还可以使用 HPE Propel **Launchpad** 和“请求支持”应用程序中提供的“搜索 Propel”功能更广泛地搜索 HPE Propel。


搜索:“商店”、“请求支持”和“知识”应用程序使用 HPE IDOL (智能数据操作层) 进行搜索。有关使用 IDOL 进行 Propel 搜索的详细信息，请参阅《HPE Propel Searches with IDOL》白皮书。

IDOL 搜索快速提示

下面是几个基本 IDOL 搜索提示。有关使用 IDOL 进行 Propel 搜索的详细信息，请参阅《HPE Propel Searches with IDOL》白皮书。

- **通配符搜索** - 在搜索字符串中使用通配符。问号 (?) 表示单个字符；星号 (*) 表示任意数量的字符。
- **精确短语搜索** - 将搜索字符串括在双引号 (") 中。这会强制 IDOL 仅搜索完全匹配的字符串，当找不到完全匹配字符串时不会显示相关项的结果。
- **布尔搜索** - 使用运算符 AND、NOT、OR 等搜索布尔表达式。

搜索 Propel

在“搜索 Propel”文本框中输入文本，以根据指定的关键字或字符串查找相关内容，然后单击搜索图标 。搜索到的内容包括在“商店”、“知识”和“请求支持”应用程序中找到的内容。搜索结果视图列出相关内容，以及找到的内容所在的应用程序的列表。单击搜索结果可导航到该特定内容，或者单击应用程序仅查看该应用程序的更详细搜索结果。

对搜索结果排序

默认情况下，首先显示最相关的搜索结果。使用下拉列表，可以按最近、最早、价格、字母顺序或字母倒序等进行排序。

筛选搜索结果

通过选择要搜索其内容的特定应用程序，优化显示的内容结果。使用应用程序下拉列表来选择所有可用的应用程序或一个特定的应用程序。搜索到的内容包括在“商店”、“知识”和“请求支持”应用程序中找到的数据。

相关主题:

[Launchpad](#)

商店

概念

商店应用程序允许 HPE Propel 用户购买目录项、下订单以及监控和管理与这些订单相关的详细信息。

任务

提供以下任务：

1. 浏览目录项：
 - 要浏览受欢迎的服务、新服务和管理员已定义的特色服务，请单击 HPE Propel Launchpad 中的“商店”磁贴。
 - 要浏览所有目录项，请在以下位置单击“浏览目录”：
 - 商店应用程序横幅
 - Launchpad 横幅
2. 选择目录项查看详细信息并下订单。请参阅[开始购物 \(第 14 页\)](#)。

相关主题

[开始购物 \(第 14 页\)](#)

[目录 \(第 17 页\)](#)- 查看适用于您所在组织的目录。

[订单 \(第 20 页\)](#)- 提交一个或多个目录项的订单信息时将创建订单。

[请求 \(第 22 页\)](#)- 提交订单或目录项，或者更改目录项的现有订购时，将创建请求。

[批准 \(第 24 页\)](#)- 订购目录或修改现有订购可能需要批准。

[代表其他人请求 \(第 27 页\)](#)- 代表其他人模拟用户和商店。

[服务 \(第 29 页\)](#)- 查看有关您的目录项服务的信息。

开始购物

概念

要开始购物，您必须从 HPE Propel Launchpad 访问“商店”应用程序。在“商店”视图中，您可以浏览可用目录项，然后下订单。

任务

- 要开始购物，请执行以下操作 (第 14 页)
- 浏览和搜索目录项 (第 14 页)

要开始购物，请执行以下操作

1. 单击 HPE Propel Launchpad“商店”磁贴或 Launchpad 横幅中的“开始购物”导航至“商店”视图。
2. 选择一个目录项。将提供有关浏览和搜索目录项的更多信息。
3. 单击“配置”可自定义项。如果这是一个组合，将显示“产品组合项”内容。
4. 单击“立即订购”立即订购此项，或单击“添加到购物车”，然后单击“继续购物”以继续购物 (有关更多信息，请参阅 [购物车 \(第 16 页\)](#))。
5. (可选) 如果您是经理，您将能够指定您管理的任何用户作为此订单的收件人。
 - a. 在“服务详细信息”视图中，默认情况下，“收件人”文本框将包含您用户名。在“收件人”文本框中，输入用户名的任何部分。将显示包含此字符串的可用姓名的列表。单击某个姓名，以选择该用户。
6. 填写订单信息，然后单击“提交”来提交您的订单。

备注：提交订单之后，您可以单击在订单确认中显示的订单号，以打开“订单详细信息”视图。在此视图中，您可以查看订单详细信息和状态。

浏览和搜索目录项

使用“商店”视图可以浏览和订购目录项。在此视图中通过类别或关键字搜索购物。要查看所有可用的目录项，请单击“浏览目录”导航到“服务目录”视图。

单击某个目录项以打开“服务详细信息”视图。在此视图中，您可以查看其他详细信息并订购该项。

按类别浏览

在“商店”视图中，可以通过浏览以下各项订购目录项：

- **受欢迎的服务**：这些是订购量最大的服务，并且通常是受组织中其他成员欢迎的目录项。
- **新服务**：这些是最新添加到目录中的服务。
- **特色服务**：这是组织正在推销的服务的简短列表。在组织创建期间，可将任何类别设置为特色服务类别。在该类别下发布的目录项将视为特色目录项，并将填充在“特色服务”视图中。有关更多信息，请与 **Propel** 管理员联系。

对于其中每个类别，默认显示最多包括六项。单击某项以打开“服务详细信息”视图。在此视图中，您可以查看其他详细信息并订购选定项。单击“查看全部”，将导航该类别的视图并查看该类别中的所有项。

搜索目录项

在搜索筛选中输入文本，可查找名称包含指定关键字或字符串的目录项。

浏览所有目录项

要查看并订购所有可用的目录项，请单击“浏览目录”导航到“服务目录”视图。

更多操作

单击“商店”视图横幅中的头像，将显示其他操作的下拉列表。有关更多信息，请参阅 **HPE Propel Launchpad** 帮助。

相关主题

[目录 \(第 17 页\)](#) - 查看适用于您所在组织的目录。

[订单 \(第 20 页\)](#) - 提交一个或多个目录项的订单信息时将创建订单。

[服务 \(第 29 页\)](#) - 查看有关您的目录项服务的的信息。

购物车

概念

在 HPE Propel 门户中，您可以浏览目录项并将其添加到购物车，以便一次性结算交易。此次交易将记录为一个订单。请注意，购物车内容可在多个门户会话之间保存下来。您注销后，购物车将不会清空。

任务

要完成购物车结算，请执行以下操作：

1. 通过从任何门户视图的头像下拉列表中单击“购物车”，访问“购物车”视图。
 - 单击“编辑”以查看和修改购物车中任意项的详细配置信息，然后单击“更新”以更新该项并返回到“购物车”视图。
 - 单击“删除”将项从购物车中删除。系统将要求您确认项删除。单击“继续”从购物车中删除项，或单击“取消”将其保留在购物车中。
 - 更改要订购的项数量。单击“更新”保存您的更改。
2. 如果要浏览目录并将更多目录项添加到购物车中，请单击“← 继续购物”。
3. 单击“结算”可显示“订单信息”视图。请在提交订单前填写以下内容：
 - **(可选) 指定收件人** - 如果您是管理者，您能够将您管理的任何用户指定为此订单的收件人。在“收件人”文本框中，输入用户名的任何部分。将显示包含此字符串的可用姓名的列表。单击某个姓名，以选择该用户。
 - **指定订单名称** - 为购物车中的这组项输入有意义的自定义名称。作为最佳实践，创建可轻松在组织中识别这些服务的名称。
 - **(可选) 指定订购目的** - 提供此订单的可选描述。该描述的长度不能超过 2,048 个字符。
 - **(可选) 将文件附加到订单** - 根据需要将一个或多个文件附加到此订单。这些通常是可以为订单批准流程提供更多信息的文件，例如订购单。您可以通过单击“附加文件”按钮浏览系统上的文件，或者将文件拖放到提供的区域中。
4. 单击“提交”下订单。“订单确认”视图显示订单中所有项的摘要和订单号。您可以单击订单号，以导航到“订单详细信息”视图。

备注:将文档附加到订单时，建议使用 Internet Explorer 10 或更高版本。有关受支持浏览器的更多信息，请参阅《HPE Propel Support Matrix》。

相关主题

[查看订单详细信息 \(第 21 页\)](#)

目录

概念

目录使管理员可以根据需要为组织分组和发布目录项。“服务目录”视图中列出的目录项是您有权访问的所有目录中项的集合，以统一视图显示。

任务

- [查看和购买目录项 \(第 17 页\)](#)
- [搜索目录项 \(第 17 页\)](#)
- [对目录项进行排序 \(第 17 页\)](#)
- [筛选目录项 \(第 18 页\)](#)

查看和购买目录项

1. 通过单击“浏览目录”，从 HPE Propel 商店应用程序导航至“服务目录”视图。有关更多信息，请参阅[开始购物](#)。
2. 您可以向上或向下滚动以浏览可用项、使用关键字进行搜索和设置筛选以自定义该显示。

搜索目录项

在搜索文本框中输入文本，可查找名称包含指定关键字或字符串的目录项。

对目录项进行排序

默认情况下，最近的目录项显示在最前。使用目录项右上方的下拉列表按以下条件进行排序：

- 相关性
- 最新
- 最旧
- 价格最高
- 价格最低
- 按字母顺序
- 按字母降序

筛选目录项

通过选择任意数量的类别和任意数量的价格范围优化显示的目录项结果。通过类别，管理员可对目录项进行分类，从而改进筛选和标识。创建目录项之后，可以选择将一个或多个类别与该项关联。

可以在“服务目录”视图左侧的“类别”和“价格”下选择所需的类别和/或价格。

备注: 如果多个目录中提供相同的目录项，则不论目录项来自哪个目录，其成本均相同。但是，对于批准的要求可能会有所不同。

[相关主题](#)

[开始购物](#)

[目录项详细信息](#)

目录项详细信息

概念

在“服务详细信息”视图中，将显示所选目录项的以下信息：

- 目录名称、项名称以及分配给该项的类别
- 目录项的图像
- 目录项的描述

- **定价信息**
目录项可以有两种价格:默认初始价格和周期费用。
 - 例如,初始价格为 **\$1000** 的订购在订购期间可能还会产生每月 **\$200** 的定期费用。
 - 如果您更改与该项有关的选项(如提高硬盘大小或内存容量),则初始价格和/或周期费用可能会发生更改,以反映选项变化。
 - 周期费用可以按小时、日、周、月或年计算。
 - 定价的数字格式取决于浏览器的区域设置。
- **详细信息**:此区域包括其他信息,例如,上次更新此目录项的时间。

任务

- [配置要订购的项 \(第 19 页\)](#)
- [订购或添加到购物车 \(第 20 页\)](#)

配置要订购的项

单击“配置”,可以配置这一要订购的目录项。此处包括:

- **选项集**:此信息包括可用的选项集(如果有)及不同选项的成本。
 - 如果要订购正在查看的目录项,请在此部分配置您的订购请求。例如,如果目录项包括某服务器,则此服务器可能包括您选择用于配置 CPU 数量和 RAM 容量的选项。
 - 动态选项是与目录项有关的信息字段。这些字段允许您指定目录项的其他要求。例如,您可以指定交付和提货选项。动态选项是使用 **HPE Service Manager (SM)** 中的向导创建的。有效的字段描述值包括“等于”、“不等于”和“开头为”。有关更多信息,请与 **Propel** 管理员联系。

每个选项将包括:

- **初始价格**:项的初始价格。
- **周期价格**:项的定期费用(如有)。

选择选项时,价格“小计”将会更新,以反映总初始价格和总周期费用。

- **需要批准**:指示是否必须批准目录项的请求。除非指定的批准人批准请求,否则不会履行订单。

订购或添加到购物车

单击“立即订购”以仅订购此项，或者单击“添加到购物车”以继续购物。如果单击“立即订购”，请完成订单信息，然后单击“提交”。“订单确认”视图将显示唯一的订单号。

相关主题

[开始购物 \(第 14 页\)](#)

[目录 \(第 17 页\)](#)

订单

概念

当为购物车中的目录项提交订单信息时，将创建新的订单。

请注意，新服务请求以及现有服务修改请求可能需要批准。根据您所请求的目录项的批准策略，可能需要多个批准。取消不需要批准。

任务

查看您的订单

1. 从 HPE Propel 门户的头像下拉菜单中选择“订单”。默认情况下，“订单”视图将列出所有待处理的订单，其中最近的订单列在最前。
2. 向上或向下滚动以浏览订单、使用关键字进行搜索和设置筛选以自定义该显示。

搜索订单

在搜索筛选中输入文本，可查找名称包含指定关键字或字符串的订单。

对订单进行排序

在 HPE Propel 门户中，您可以更改订单的显示顺序。使用列表右上方的下拉列表，可以按最近、最早、价格最高、价格最低、字母顺序或按字母降序进行排序。

筛选订单

通过选择“待处理订单”、“最近订单”或“所有订单”，可以优化显示的订单结果。

查看订单详细信息

单击某个订单可查看订单详细信息。有关更多信息，请参阅[订单详细信息](#)。


相关主题

[查看订单详细信息 \(第 21 页\)](#)

[开始购物 \(第 14 页\)](#)

查看订单详细信息

要查看订单的详细信息，请执行以下操作：

1. 在 HPE Propel 门户中，选择头像下拉列表中的“订单”。
2. 在“订单”视图中，选择一个订单以显示“订单详细信息”视图。
3. 将显示订单信息，其中通常包括：
 - a. 创建订单的日期
 - b. 订单号
 - c. 成本信息
 - d. “订购新项”区域，从中可以为此订单中的项下新订单
 - e. 订单状态
 - f. “重新提交失败项”区域，在适当情况下可以从中重新提交此订单的项
 - g. 订单名称
 - h. 订单目的
 - i. 提交者和收件人信息 (如果其他人代表您提出请求)
 - j. “您的项”区域，列出订单中包括的项。
为订单中的每一项创建请求。单击 ，然后单击“查看请求”以访问关联项的“订单项
详细信息”视图。

相关主题

[订单 \(第 20 页\)](#)

[代表其他人请求 \(第 27 页\)](#)

[查看请求详细信息 \(第 23 页\)](#)

[开始购物 \(第 14 页\)](#)

请求

概念

当您执行以下操作时，会创建新请求：

- 提交一个或多个目录项的订单
- 对目录项服务进行更改
- 取消服务
- 删除服务


在创建请求之前，请注意以下批准要求：

- 新服务请求以及现有服务修改请求可能需要批准。
- 服务取消或删除请求不需要批准。

备注：根据您所请求的目录项的批准策略的不同，可能需要多个批准人进行批准。

任务

查看详细的请求信息

1. 在 HPE Propel 门户中，选择头像下拉列表中的“订单”。
2. 在“订单”视图中，选择一个订单以显示“订单详细信息”视图。
3. 单击 ，然后单击“查看请求”以访问关联项的“订单项详细信息”视图。

相关主题

[查看请求详细信息 \(第 23 页\)](#)

[查看订单详细信息 \(第 21 页\)](#)

[订单 \(第 20 页\)](#)

查看请求详细信息


概念

“订单项详细信息”视图通常显示以下有关所选请求的信息：

- 请求描述
- 订购数量
- 总成本和周期成本信息
- “订购新项”区域，从中可以为此项下新订单
- 请求状态
- 请求编号
- 创建请求的日期
- 提交者信息，以及收件人信息 (如果由其他人请求)
- 从中创建请求的目录项的名称和链接
- 项的配置 (如果适用)
- “注释”区域，从中可以查看此请求的注释以及为此请求添加注释。

任务

查看请求详细信息

1. 在门户中，选择头像下拉列表中的“订单”。
2. 在“订单”视图中，选择一个订单以显示“订单详细信息”视图。
3. 单击该项旁边的 ，然后单击“查看请求”以访问“订单项详细信息”视图。

请求中的订单项

1. 请按照步骤查看请求详细信息 (请参阅 [查看请求详细信息 \(第 23 页\)](#))。
2. 在“订购新项”区域中，单击“添加到购物车”。
3. 有关完成此订单的信息，请参阅 [购物车 \(第 16 页\)](#)，或单击“返回订单详细信息”稍后再下订单。该项将保留在您的购物车中。

向请求添加注释

1. 请按照步骤查看请求详细信息 (请参阅 [查看请求详细信息 \(第 23 页\)](#))。
2. 在“注释”区域的文本框中输入所需的注释。
3. 单击“添加注释”。

相关主题

[订单 \(第 20 页\)](#)

[查看订单详细信息 \(第 21 页\)](#)

[服务 \(第 29 页\)](#)

批准

概念

针对新服务的请求以及针对现有服务的修改请求要在获得批准之后才能进行部署。如果您被指定为请求的批准人，则将负责批准或拒绝针对一组预定的目录项发出的请求。

备注：可能需要多位批准人批准目录项请求。这取决于目录项的批准策略。

任务

要访问批准，请执行以下操作：

1. 从 HPE Propel 门户的头像下拉菜单中选择“批准”。将显示“批准列表”视图。查看对您所下订单的批准以及您需要留意的任何批准。
2. 向上或向下滚动以浏览批准、使用关键字进行搜索和设置筛选以自定义该显示。

搜索批准

在搜索框中输入文本，可查找请求名称或用户名包含指定关键字或字符串的批准。

对批准进行排序

更改批准的显示顺序。使用列表右上方的下拉列表，可以按最新、最旧、价格或按名称 (字母顺序或按字母降序) 进行排序。



筛选批准

选择“待处理批准”或“所有批准”选项卡优化显示的批准结果。

查看批准

单击某个批准可查看其详细信息。有关更多信息，请参阅[查看批准详细信息 \(第 26 页\)](#)。

批准或拒绝批准请求

1. 单击“批准”按钮  时，将显示一个确认对话框。单击“继续”进行批准，或者单击“取消”使批准请求保持不变。
2. 单击“拒绝”按钮  时，将显示一个确认对话框，其中包含用于输入拒绝请求的原因的字段。单击“继续”拒绝批准，或者单击“取消”使批准请求保持不变。

相关主题

[查看批准详细信息 \(第 26 页\)](#)

查看批准详细信息

概念

“批准详细信息”视图显示有关选定批准的信息。常规内容包括：

- 常规信息，包括订单名称、成本、状态、订单创建日期、订单提交者等等。

备注：如果您是此请求的批准人且尚未批准或拒绝请求，将显示“批准请求”和“拒绝请求”按钮，允许您完成该请求的批准。

- “批准详细信息”区域包括已批准和已拒绝请求的用户数，以及待定批准数。
- “订单信息”区域包括订单名称和订单目的
- “服务详细信息”区域

任务

查看批准详细信息：

1. 从 HPE Propel 门户的头像下拉菜单中选择“批准”。将显示“批准列表”视图。

默认情况下，待处理批准按日期显示，最近的请求列在最前。

备注：如果您是请求的批准人，则会显示需要批准的所有请求。

2. 向上或向下滚动列表以浏览批准请求。按照[批准 \(第 24 页\)](#)中所述对列表进行排序或筛选。
3. 选择您希望在“批准详细信息”视图中显示的批准。

批准或拒绝请求

如果您是所显示请求的批准人且尚未批准或拒绝请求，将在“批准详细信息”视图中显示“批准请求”和“拒绝请求”按钮，允许您完成该请求的批准。

相关主题

[批准 \(第 24 页\)](#)

代表其他人请求

概念

如果具有适当的权限，您可以代表他人下订单。这也称作“模拟”。您的 HPE Propel 管理员会定义一组可以模拟其他人的用户 (“模拟组”)，以及一组可以被模拟的用户 (“模拟目标组”)。在代表其他人请求模式中，您将看到所模拟的用户可用的目录项。下达订单时，可用收件人是您模拟的用户以及此人管理的任何用户。

请与管理员联系，了解您组织中的代表其他人请求的有关信息。

任务

代表其他人请求

通过“概念”下介绍的相应权限，您可以从“服务目录”视图的项中代表另一个用户订购目录项。

1. 单击 HPE Propel Launchpad 中的“商店”磁贴。
2. 单击“代表其他人请求”选项卡。
3. 在显示的侧栏上的搜索框中，输入用户名的任何部分。将显示包含此字符串的姓名的列表。单击某个姓名，以选择并“模拟”该用户。

请注意，您只能代表已获得其模拟权限的用户进行请求。

4. 单击“确认”继续从所选用户的目录项中购物，或单击“取消”离开代表其他人请求模式。
5. 横幅下将显示一个信息栏，指出您正处于代表其他人请求模式下，以及您所模拟的用户的姓名。
6. 单击“浏览目录”仅查看对所选用户可用的目录项。
7. 选择并配置所需的目录项之后，单击“立即订购”立即订购此项，或单击“添加到购物车”，然后单击“继续购物”以继续购物 (有关更多信息，请参阅[购物车 \(第 16 页\)](#))。

8. (可选)如果您模拟的用户是管理者，您能够将其管理的任何用户指定为此订单的收件人。
 - a. 在“服务详细信息”视图中，默认情况下，“收件人”文本框将包含所模拟用户的名称。在“收件人”文本框中，输入用户名的任何部分。将显示包含此字符串的用户名的列表和此用户管理的用户名的列表。单击某个姓名，以选择该用户。
9. 填写订单信息，然后单击“提交”来提交您的订单。
10. 通过单击横幅下“代表其他人请求”指示栏上的“X”按钮，退出代表其他人请求模式。
11. 单击“确认”退出此模式，或单击“取消”留在代表其他人请求模式下。

相关主题

[商店 \(第 13 页\)](#)

[购物车 \(第 16 页\)](#)

服务

概念

目录包含 HPE Propel 门户中发布的供用户履行的目录项。提供项的履行系统会将一些项识别为“服务”。服务通常会有周期性的承诺或成本。例如，每月备份您计算机上的数据或使用虚拟机一段时间，都有可能被指定为服务。订购计算机显示器或访问您工作设施的标识卡可能不被视为服务，因此不会包含在您的服务列表中。

任务

- [查看服务 \(第 29 页\)](#)
- [管理服务 \(第 31 页\)](#)

查看服务

要浏览和管理目录项服务，请单击 **Launchpad** 中的“服务”磁贴。

默认情况下，“服务列表”视图会列出活动和待定的服务，先显示最近修改的服务。可以通过搜索选定的条目、按状态筛选、添加其他筛选以及更改条目的列出顺序，来优化此列表。

组织管理员可以看到组织中每个人的服务。用户只能看到他们自己的服务。

搜索服务

在搜索筛选中输入文本，可查找名称以指定关键字或字符串开头的服务。

添加筛选

要添加筛选，请执行以下操作：

1. 单击“添加筛选”。
2. 使用下拉列表选择一个提供的筛选。这通常包括：
 - 状态
 - 目录项


- 所有者
 - 组
3. 如果已提供，请进一步优化所选的筛选。例如，当按“所有者”筛选时，系统会要求您从已知的用户中选择。
 4. 单击“确定”设置您的服务列表筛选，或单击“取消”不更改筛选。

单击筛选旁边的关闭  图标删除该筛选。



按状态筛选

“服务列表”视图中的默认值包含状态筛选、筛选活动和待定的服务。单击当前选定的状态，选择其他状态以优化显示的服务项。从以下项中选择：

- 活动或待定
- 待定
- 活动
- 已取消
- 已到期
- 已终止

单击删除  图标以删除“状态”筛选，从而选择所有状态。查看“添加筛选”以继续使用“状态”筛选。

对服务分组

通过将类似的项分组在一起来组织您的服务列表。可以通过单击  展开分组的服务，或通过单击  折叠分组的服务。分组服务尤其有利于组织管理员，因为他们可能面对一长串的服务列表，需要对其进行整理使内容更加易用。

1. 单击分组下拉列表以显示分组选择。
2. 从以下项中选择：
 - 无分组
 - 按目录项和所有者分组 - 将从同一目录项创建的所有服务分组在一起，并且在每个组中将每个所有者的服务分组在一起。
 - 按所有者和目录项分组 - 将同一所有者的所有服务分组在一起，并且在每个组中将从同一目录项创建的服务分组在一起。

更改服务列表的排序

默认情况下，服务先列出最近修改的项。要更改服务列表的顺序，请执行以下操作：

1. 单击“上次修改时间”显示所选内容的下拉列表。
2. 选择按名称、上次修改时间、价格或周期价格重新排序

管理服务


单击某一服务，可查看服务详细信息并管理该服务。有关更多信息，请参阅[查看和管理服务详细信息 \(第 31 页\)](#)。

相关主题


[查看和管理服务详细信息 \(第 31 页\)](#)


查看和管理服务详细信息

“服务详细信息”视图显示的信息通常包括以下各项。内容会因服务及其当前状态而不同。

- 目录项图像
- 服务名称
- 服务状态
- 操作按钮 - 单击包含此服务可用操作列表的服务名称部分末尾的 。一般操作包括：
 - **编辑**以修改与此服务关联的信息
 - **取消**处于“活动”状态的服务 (将在取消服务之前请求确认。)
 - **删除**处于“已取消”、“已到期”或“已终止”状态的服务 (将在删除服务之前请求确认。)
- 服务期，以及开始和结束日期 (如果适用)
- 所有者名称
- 目录项名称，其链接指向目录中的项
- 请求编号，其链接指向请求详细信息

在“服务详细信息”视图中选择一个选项卡可获取以下信息：

组件选项卡 - 包括构成此服务的组件的有关信息。单击组件旁边的  执行可用的修改操作。例如，如果此服务面向的是虚拟机，可用的操作可能是修改为此虚拟机分配的内存量。

修改选项卡 - 包括所做修改和对此服务所做操作的有关信息。单击操作旁边的  查看有关该操作的更多详细信息。这包括：

- 操作类型
- 操作状态
- 操作请求者
- 操作执行日期
- 操作描述
- 以及可能的其他信息，例如，与操作关联的任何成本

支持选项卡 - 当管理员创建与此服务关联的目录项时，他们能够将支持项与服务相关联。这允许您方便地查看信息，帮助您更好地理解服务或解决其中出现的问题。您通常能够从选项卡中打开一个支持请求。

要访问“服务详细信息”视图，请执行以下操作：

1. 在 HPE Propel 门户 Launchpad 中，单击“服务”磁贴。将显示“服务”视图。
2. 浏览您的服务。有关搜索和筛选服务的信息，请参阅 [服务 \(第 29 页\)](#)。
3. 找到感兴趣的服务后，单击服务名称以显示“服务详细信息”视图。

相关主题

[服务 \(第 29 页\)](#)

[编辑服务 \(第 33 页\)](#)

[取消服务 \(第 33 页\)](#)


[删除服务 \(第 34 页\)](#)

编辑服务

将启用一些服务进行编辑。更改服务名称、描述或与服务期相关的信息，例如，结束日期或是否为周期性服务。

备注: 您只能修改活动的服务以及管理员已启用用于编辑的服务。

要访问“编辑服务”视图，请执行以下操作：

1. 单击 HPE Propel Launchpad 中的“服务”磁贴，打开“服务”视图。
2. 浏览服务。
3. 找到要修改的服务后，单击服务名称以显示其“服务详细信息”视图。
4. 单击包含此服务可用操作列表的服务名称部分末尾的 。
5. 如果您能够编辑此服务，“编辑”将加入操作列表。单击“编辑”将启动编辑流程。您只能修改启用用于编辑的字段。
6. 单击“保存更改”以保存您的更改。

备注: 您的请求将进入批准流程。

相关主题

[服务 \(第 29 页\)](#)

[查看和管理服务详细信息 \(第 31 页\)](#)

[取消服务 \(第 33 页\)](#)


[删除服务 \(第 34 页\)](#)

取消服务

只有“取消”显示在“服务详细信息”视图的服务操作列表中，您才能取消服务。服务一旦取消，就无法再访问此服务。请根据需要为此服务下达新订单。

已取消的服务包含在“服务列表”中直到它们被删除。有关更多信息，请参阅[删除服务 \(第 34 页\)](#)。

要访问“取消”服务对话框，请执行以下操作：

1. 在 **Launchpad** 中，单击“服务”磁贴。将显示“服务”视图。
2. 浏览服务。
3. 找到感兴趣的服务后，单击服务名称以显示“服务详细信息”视图。
4. 单击包含此服务可用操作列表的服务名称部分末尾的 。
5. 如果您能够取消此服务，“取消”将加入操作列表。单击“取消”将启动取消流程。
6. 将显示一个解释服务取消的确认框。单击此框中的“提交”确认取消，或者单击“取消”或“X”按钮关闭该窗口而不取消服务。

相关主题

[服务 \(第 29 页\)](#)

[查看和管理服务详细信息 \(第 31 页\)](#)


[编辑服务 \(第 33 页\)](#)

[删除服务 \(第 34 页\)](#)

删除服务

如果不再需要有关已到期、已取消或失败的服务的信息，您可以从“服务”视图中删除这些服务。

要访问“删除服务”对话框，请执行以下操作：

1. 在 **HPE Propel Launchpad** 中，单击“服务”磁贴。将显示“服务”视图。
2. 浏览服务。
3. 找到感兴趣的服务后，单击服务名称以显示“服务详细信息”视图。
4. 单击包含此服务可用操作列表的服务名称部分末尾的 。
5. 如果您能够删除此服务，“删除”将加入操作列表。单击“删除”将启动删除流程。

6. 将显示一个解释服务删除的确认框。单击此框中的“提交”进行确认，或者单击“取消”或“X”按钮关闭该窗口而不删除服务。

相关主题

[服务 \(第 29 页\)](#)

[取消服务 \(第 33 页\)](#)

请求支持

概念

通过使用 HPE Propel 的“请求支持”应用程序，您可以获取 HPE Propel 支持协助。单击 HPE Propel Launchpad 中的“请求支持”磁贴，可以访问此应用程序。

任务

查看支持知识

您可以查看现有支持知识，包括：

- 知识文章
- 报告的支持问题
- 有关您的服务的支持问题

要搜索支持知识，请执行以下操作：

1. 在搜索文本框中输入短语或问题。
2. 单击“提交”。
3. 将在以下位置列出与您的输入内容相关的支持文章：
 - “知识”(知识文章)
 - “支持目录”(报告的支持问题)
 - “我的服务”(有关您的服务的支持问题)选项卡。
4. 单击这些选项卡中的文章可将其打开。

打开支持请求

1. 在搜索文本框中输入短语或问题，如上所述。
2. 如果列出的内容不能满足您的需求，请单击“支持目录”下的“创建通用支持请求”以打开新的支持请求。作为最佳实践，请在表单中输入详细描述。有关更多信息，请参阅 [新建支持请求 \(第 38 页\)](#)。

备注:通过在“服务接受人”字段中指定相应的用户，可以为其他用户新建支持请求。

相关主题

[新建支持请求 \(第 38 页\)](#)

[查看支持请求 \(记录单\)\(第 37 页\)](#)

查看支持请求 (记录单)

概念

要查看支持请求 (记录单), 请从 HPE Propel 门户的头像下拉菜单中选择“支持请求”。

默认情况下, “支持请求”视图列出待处理请求, 最近的请求列在最前。向上或向下滚动以浏览请求、使用关键字进行搜索和设置筛选以自定义该显示。

任务

查看支持请求

要查看支持请求, 请从 HPE Propel 门户的头像下拉菜单中选择“支持请求”。

搜索支持请求

在搜索筛选中输入文本, 可查找名称包含指定关键字或字符串的支持请求。

对支持请求排序

使用列表右上方的下拉列表更改支持请求的显示顺序。按最新、最旧、字母顺序或字母降序排序。

筛选支持请求

通过选择“待处理请求”、“已完成的请求”或“所有请求”分别仅显示当前待处理的支持请求, 仅显示已完成的支持请求或显示所有支持请求, 来优化显示的支持请求结果。

查看支持请求详细信息

在“支持请求”视图中，选择一个支持请求以显示“支持请求详细信息”视图。请参阅[查看和更新支持请求 \(第 39 页\)](#)。

相关主题

[请求支持 \(第 36 页\)](#)


新建支持请求

概念

新建支持请求以向客户支持提交问题。例如，在您需要申请新服务或新硬件时，或者在遇到服务中断时，新建支持请求。

任务

新建支持请求

1. 在 HPE Propel Launchpad 中，单击“请求支持”磁贴。
2. 在搜索文本框中输入短语或问题，然后单击搜索图标 。与您的输入相关的项将在“知识”、“支持目录”和“我的服务”选项卡中列出。
3. 如果列出的内容均不满足您的需求，请单击“支持目录”下的“创建通用支持请求”字段以打开新的支持请求。
4. 在表单中输入详细描述并完成所有必填字段。
5. 准备好后单击“提交”，或者如果不想提交此请求，则单击“取消”。

相关主题

[请求支持 \(第 36 页\)](#)

[关闭支持请求 \(第 39 页\)](#)

[查看和更新支持请求 \(第 39 页\)](#)

关闭支持请求

概念

作为最佳实践，如果问题不再存在或者问题已通过其他操作解决，则应该关闭支持请求。

任务

关闭支持请求

1. 在门户中，选择头像下拉列表中的“支持请求”。
2. 在“支持请求”视图中，选择要关闭的请求。
3. 在“支持请求详细信息”视图中，单击“关闭支持请求”。
4. 可选：添加注释。
5. 单击“提交”关闭此支持请求。

相关主题

[请求支持 \(第 36 页\)](#)

[新建支持请求 \(第 38 页\)](#)

[查看和更新支持请求 \(第 39 页\)](#)

查看和更新支持请求

概念

在“支持请求详细信息”视图中，您可以查看支持请求的详细信息，或者添加注释或附件。

任务

查看支持请求详细信息

要访问支持请求的“支持请求详细信息”视图，请执行以下操作：

1. 从 HPE Propel 门户的头像下拉菜单中选择“支持请求”。
2. 根据您要显示的内容，选择“待处理请求”、“已完成的请求”或“所有请求”。
3. 选择一个条目以显示“支持请求详细信息”视图 (有关更多信息，请参阅 [查看支持请求 \(记录单\)\(第 37 页\)](#))。

通常会显示以下信息：

- 支持请求 ID
- 状态
- 描述
- “注释”选项卡，列出此请求的所有注释
- “附件”选项卡，列出附加到请求的所有文件。
- “基本信息”部分，包含提交日期和上次更新时间等信息
- “联系人信息”部分
- “其他信息”部分，包括请求的紧急性

添加注释

1. 通过单击“支持请求详细信息”视图中的“注释”选项卡来查看现有注释。
2. 通过在文本框中输入注释并单击“发布”来添加新注释。

添加附件

1. 通过单击“支持请求详细信息”视图中的“附件”选项卡来查看现有附件的列表。
2. 在“附件”选项卡下的说明后面添加附件。

相关主题

[请求支持 \(第 36 页\)](#)

[新建支持请求 \(第 38 页\)](#)

[关闭支持请求 \(第 39 页\)](#)

知识文章

概念

您可以浏览 HPE Propel 知识和支持文章。向上或向下滚动文章列表以进行浏览、使用关键字进行搜索和排序或设置筛选以自定义该显示。当您在列表中滚动并到达底部时，更多的文章 (如果可用) 将被获取并添加到列表的末尾。

任务

- [打开知识文章 \(第 42 页\)](#)
- [查看支持文章 \(第 42 页\)](#)
- [搜索文章 \(第 43 页\)](#)
- [对文章排序 \(第 43 页\)](#)
- [筛选文章 \(第 43 页\)](#)

打开知识文章

1. 从 HPE PropelLaunchpad 的“知识”磁贴中访问知识文章库。这会导航到“请求支持”视图的“知识”选项卡。
2. 向上或向下滚动以浏览知识文章、使用关键字进行搜索和排序或设置筛选以自定义该显示。有关这些操作的详细信息将在后面介绍。
3. 找到感兴趣的文章后，单击该文章以显示“文章详细信息”视图。除了文章正文，您还将找到文档 ID、创建人、创建日期等信息。有关更多信息，请参阅[查看文章详细信息 \(第 43 页\)](#)。

查看支持文章

由于用户通常是在提交支持请求前搜索知识文章来获取答案，知识和支持文章可以从启动“知识”应用程序时被定向到的“请求支持”视图进行访问。单击下列选项卡之一，导航到您要查看的文章类型。

- **知识** - 您可用的知识文章。从 **Launchpad** 启动“知识”应用程序时，将自动选定此选项卡。
- **支持目录** - 在 HPE Propel 支持目录中找到的支持项
- **我的服务** - 与服务相关的支持项

搜索文章

在搜索筛选中输入文本，可查找名称包含指定关键字或字符串的文章。有关改进搜索结果的提示，请参阅[搜索 \(第 12 页\)](#)下的“IDOL 搜索快速提示”。

对文章排序

要更改文章的显示顺序，请使用列表右上方的下拉列表按最新、最旧、相关性、字母顺序或字母降序进行排序。

筛选文章

如果选择了“支持目录”选项卡，可选择“类别”优化显示的结果。单击类别名称旁边的箭头 (如果有) 展开或折叠类别。

提示: 如果在知识文章库中没有找到解决方案，则可以新建支持请求。请参阅[新建支持请求 \(第 38 页\)](#)。

相关主题

[查看文章详细信息 \(第 43 页\)](#)

查看文章详细信息

除了文章内容，“文章详细信息”视图显示以下有关所选知识文章的信息：

- 文档标题: 知识文章的标题
- 文档 ID: KM (知识管理) 编号
- 创建日期: 创建知识文章的日期和时间
- 文档类型: 知识文章的类型。例如，“错误消息/原因”、“外部”等
- 到期日期: 知识文章即将到期的日期和时间
- 摘要: 文章的简短说明
- 创建人: 创建文章的用户名
- 附件: 这是可打开或下载的知识文章

- 文章标记: 这些是下级 (平面) 知识类别。例如, 如果某篇文章属于类别 **a > b**, 而另一篇文章属于类别 **a > c**, 则将在“知识文章”视图列表和“文章详细信息”视图中将 **b** 和 **c** 显示为标记。如果还有一篇文章属于类别 **a**, 则 **a**、**b**、**c** 都将被列为标记。

要查看文章详细信息, 请执行以下操作:

1. 从 HPE Propel Launchpad 的“知识”磁贴中访问知识文章库。
2. 搜索、筛选、排序或向上向下滚动文章请求列表。
3. 找到感兴趣的文章后, 单击该文章以显示“文章详细信息”视图。

相关主题

[知识文章 \(第 42 页\)](#)

工作流

概念

您的 HPE Propel 工作流包含一系列活动摘要，并允许管理员共享公告。您可以通过在门户视图的头像下拉列表中单击“我的工作流”来访问此内容。头像旁边的数字指示您有多少条未读摘要。工作流摘要有以下类型：

- 用户数据 - 有关对您的某个服务、订单、批准、支持请求等所做更改的信息。这些更改包括，例如，状态更新。此源列表是您的工作活动的流。
- 组织 - 来自组织管理员的公告。


在适当的情况下，工作流源中的信息包括：

- 该源相关项的类型 (例如订单、批准、组织公告等)
- 摘要原因
- 与项关联的编号，例如，订单号
- 摘要的创建日期和时间

收到新工作流摘要时，将在头像旁边短暂地显示警报。您可以忽略警报、关闭警报或单击警报显示更多信息 (如果对此摘要可用)。无论执行上述哪个操作，工作流摘要的状态仍保持“未读”(后面将进一步讨论)。

任务

- **访问最近未读的工作流源：**在门户视图的头像下拉列表中单击“我的工作流”。将显示最近未读源的提要栏列表。单击复选标记将摘要的状态更改为“已读”。
- **访问所有工作流源：**单击上方的“查看全部”，或在从头像显示的提要栏列表下单击“我的工作流”，打开“我的工作流”视图。
默认情况下将显示所有源，最近的在最前。单击摘要上方的下拉列表获取其他显示选项。您可以在“批准情况”下提供的列表选择一个特定工作流源来筛选显示的内容。
组织管理员可以配置要在用户的工作流中包含的工作流摘要类型，方法是单击“批准情况”旁边的设置图标。
- **打开详细视图：**单击源可打开该工作流源相关项的详细视图。

- **更改源的已读/未读状态:** 单击复选标记  可更改工作流源的已读/未读状态。如果源的状态为已读，复选标记的颜色将变深。

发送文档反馈

如果对本文档有任何意见，可以通过电子邮件[与文档团队联系](#)。如果在此系统上配置了电子邮件客户端，请单击以上链接，此时将打开一个电子邮件窗口，主题行中为以下信息：

HPE Propel 用户帮助 (Propel 2.20) 反馈

只需在电子邮件中添加反馈并单击“发送”即可。

如果没有可用的电子邮件客户端，请将以上信息复制到 Web 邮件客户端的新邮件中，然后将您的反馈发送至 Propel_IE@hpe.com。

我们感谢您提出宝贵的意见！

