
HP OpenView Service Desk

pour les systèmes d'exploitation Windows et Unix

Informations de version

Version du logiciel : 5.10 / 22 août 2006

Edition 2

Ce document offre une vue d'ensemble des modifications effectuées dans HP OpenView Service Desk 5.10. Ce document contient des informations importantes qui ne figurent pas dans les manuels ni dans l'aide en ligne.

[Dans cette version](#)

[Remarques sur l'installation](#)

[Améliorations et correction de problèmes](#)

[Problèmes et limites connus et solutions provisoires](#)

[Errata de la documentation](#)

[Prise en charge de l'accessibilité](#)

[Intégration avec les autres solutions HP OpenView](#)

[Dépannage](#)

[Support](#)

[Informations légales](#)

Dans cette version

Le principal objectif de l'édition Service Desk 5.10 est de fournir un chemin de migration de Service Desk 4.5 à Service Desk 5.10. Toutefois, les outils de migration seront fournis séparément. Cette édition vise à offrir un environnement vers lequel effectuer la migration.

Cette édition comprend des améliorations mises en œuvre depuis Service Desk 5.0, notamment les suivantes :

- Console web.
- Possibilité de tenir un journal des votes d'approbation dans les lignes d'historique.
- Maintenance de la liste des approbateurs au cours de la vie d'un objet.
- Blocage de services, de niveaux de service et d'accords de niveau de service.
- Champs personnalisés supplémentaires.
- Modèles d'e-mail en vue des notifications par e-mail dans les cas des approbations et des affectations (pour les appels de service, les incidents, les problèmes, les projets, les modifications et les ordres de travail).
- Collecte améliorée des données de statistiques.
- Possibilité de configurer les exportations de dimensions du Gestionnaire du niveau de service (SLM) à partir de la HP OpenView console.
- Gestion améliorée des pulsations de statistiques (les états de statistiques sont affichés comme disponibles, non disponibles ou inaccessibles dans la HP OpenView console).
- L'utilitaire de ligne de commande de la HP OpenView Console, `ovconsolecmd`, a été amélioré et accepte désormais les paramètres de filtre sur la ligne de commande. Ceci est notamment utile pour l'intégration d'autres programmes avec la HP OpenView console. Par exemple, vous pouvez désormais ouvrir à partir de la ligne de commande une vue affichant tous les appels provenant d'un numéro de téléphone donné.
- Les administrateurs console peuvent désormais créer des types de relations, et les utilisateurs console peuvent spécifier ces types lors de la création de relations entre objets. Ceci est utile lorsque les objets peuvent entretenir plusieurs types de relations les uns avec les autres. Par exemple, il est possible d'associer un Élément de configuration à un Incident par les relations suivantes : EC émetteur, EC cause racine, Nœud émetteur ou Nœud affecté.
- Regroupement hiérarchique de formulaires, de vues et d'actions. Les listes de formulaires, de vues et d'actions existants sont maintenant regroupées par types d'objets dans les espaces de travail de configuration OV. Ceci vous permet de trouver beaucoup plus rapidement le formulaire, la vue ou l'action que vous recherchez. Cela vous permet également de mettre à jour certaines valeurs d'attributs pour plusieurs formulaires, vues ou actions à la fois.
- Vues système personnalisables pour un affichage amélioré des journaux d'audit. Vous pouvez à présent choisir la vue système employée pour afficher des informations améliorées de journal d'audit.
- Classifications réutilisables et groupes de codes de fermeture. Vous pouvez désormais créer des classifications réutilisables et des groupes de codes de fermeture qui sont maintenus dans la base de données HP OpenView. Ceci vous permet de définir des relations m-à-n entre objets. Ceci est utile afin de restreindre les valeurs parmi lesquelles un utilisateur de la console peut choisir pour un champ particulier sur un formulaire. Vous pouvez réaliser ceci à l'aide de l'action « Limiter plage de valeurs de champ par relations » dans une règle d'interface utilisateur.
- Possibilité de créer de nouveaux objets à l'aide de modèles où des champs obligatoires sont manquants. Il est désormais possible d'utiliser comme modèle imbriqué des modèles ne contenant pas de valeurs pour tous les champs obligatoires. Lorsque l'on utilise un tel modèle imbriqué pour remplir les valeurs d'un formulaire, l'utilisateur console est invité à entrer les valeurs de champs obligatoires manquants.

- Possibilité d'auditer les paramètres de configuration. Si vous vous connectez sur la console à l'aide d'un compte possédant le rôle Auditeur, vous pouvez alors procéder à un audit des modifications – notamment les ajouts, éditions ou suppressions – qui se sont produites dans l'espace de travail Configuration OV.
- Possibilité de sélectionner certaines pièces jointes e-mail pour appliquer des règles de base de données. Cette fonction vous permet d'envoyer certaines pièces jointes à certains groupes de destinataires e-mail lorsqu'une règle de base de données spécifiant l'action « Envoyer message e-mail » est déclenchée.
- Améliorations de l'échange de configuration. Les améliorations suivantes ont été apportées à la fonction Echange de configuration : blocage et déblocage sélectifs de certains objets, notamment la copie de champs et les règles d'audit, meilleure lisibilité des fichiers journaux, messagerie runtime améliorée, avec notamment l'audit des références (liste d'objets bloqués ou supprimés auxquels d'autres objets font encore référence).
- Option de FTP sécurisé pour les pièces jointes. Une option de configuration dans la Console administrateur vous permet maintenant d'envoyer et de recevoir des pièces jointes par FTP sécurisé (FTPS).
- Options permettant d'appliquer des filtres de vue dans une Recherche avancée. Si vous activez cette option dans la boîte de dialogue Paramètres généraux, lorsque les utilisateurs de la console lanceront la fonction Recherche avancée, le filtre éventuellement actif pour leur vue actuelle sera également appliqué à leurs résultats de recherche. Ils peuvent aussi sélectionner une vue différente afin d'afficher les résultats de recherche.
- Champ Condition prérempli dans la Recherche avancée. Si vous ouvrez la boîte de dialogue Recherche avancée en pressant la touche F2 alors que vous vous trouvez dans un champ de consultation, le résumé du champ critères de filtre est prérempli sur la base de la valeur de cet attribut.
- Contrôle central de l'intervalle d'actualisation automatique. L'administrateur de la HP OpenView console peut désormais exercer un contrôle central de l'intervalle de temps entre deux actualisations de la vue active des clients console par les informations de la base de données. Si vous ne sélectionnez pas cette option, les utilisateurs de la console dont le rôle les y autorise peuvent définir leur propre intervalle d'actualisation.
- Nouvelles conditions « Antérieur à » et « Plus récent que » disponibles dans la Recherche avancée. Vous pouvez à présent rechercher des objets sur la base de la valeur de certains attributs de type date ou heure. Vous pouvez spécifier tous les objets antérieurs à, ou plus récents qu'un nombre de jours spécifié.
- Les champs d'action intelligente peuvent désormais contenir les caractères CR/LF. Vous pouvez maintenant insérer les caractères retour chariot et saut de ligne au sein d'un champ d'action intelligente. Cela vous permet de spécifier plus d'une commande au sein d'une action intelligente.
- Les règles d'interface utilisateur peuvent maintenant être déclenchées grâce aux flèches de déplacement haut/bas sur un formulaire. Lorsque vous cliquez sur les boutons flèche haut ou bas sur un formulaire, la sélection au sein de la vue actuelle se déplace également vers le haut ou vers le bas, et le formulaire de l'objet sélectionné s'ouvre. Vous pouvez désormais déclencher une règle d'interface utilisateur lorsque la sélection est modifiée du fait d'un clic de souris.
- De nouveaux fichiers journaux de Règles permettent de conserver la trace des messages de débogage du Gestionnaire de règles (Rule Manager) : INFOS, AVERTISSEMENT, SEVERE et FINE. (Les messages du Gestionnaire de règles non liés au débogage sont toujours inscrits dans le fichier journal système.)
- Trois tentatives supplémentaires automatiques en cas d'échec d'une action de Mise à jour de données ou d'Echange de données.
- Les e-mails provoqués par des règles de base de données peuvent désormais inclure des pièces jointes et peuvent spécifier un groupe (catégorie) de pièces jointes.
- Les e-mails provoqués par les règles de base de données peuvent être envoyés à plusieurs adresses, chaque adresse étant séparée par un point-virgule (;).
- Nouveau choix d'action disponible : Limiter la plage de champ par relations.

- Les tests de déclenchement suivants peuvent maintenant être lancés par les agents sur d'autres systèmes (comme une interface API web ou e-mail) et déclencher un événement de base de données qui peut potentiellement à son tour déclencher un autre événement :

- **Lorsqu'une valeur est modifiée**
- **Après l'ouverture d'un élément**
- **Après l'ouverture d'un nouvel élément**
- **Après l'ouverture d'un élément existant**
- **Avant l'enregistrement de l'élément**

- Les actions suivantes sont maintenant exécutées en arrière-plan :

- Mise à jour des données
- Limitation de la plage de valeurs de champ
- Message de notification de l'utilisateur
- Echange de données avec système externe
- Action Command Exec (exécutée sur le serveur, par sur une machine client)

REMARQUE : Des Règles peuvent en déclencher d'autres. Au fur et à mesure que vous ajoutez des Règles, vérifiez que vous ne créez pas de boucles, qui peuvent conduire à des problèmes de stabilité de système et d'intégrité des données. Les lignes d'historique disposent d'un nouveau champ d'attribut de 64 Ko nommé Nouvelle valeur, de manière à rendre visible plus d'informations relatives à l'historique.

- Améliorations de la gestion de relations objet :

- Association d'objets arbitraires. Par exemple, Création d'une règle d'interface utilisateur qui, à son déclenchement, restreint les valeurs disponibles qu'un utilisateur peut choisir pour un champ. Ou limitation des relations possibles entre une entité donnée et l'ensemble de toutes les valeurs possibles.
- L'audit des relations entre objets permet à présent d'auditer les relations plusieurs-à-plusieurs.

Pour des informations sur les différences entre HP OpenView Service Desk 4.5 et HP OpenView Service Desk 5.0, reportez-vous à *HP OpenView Service Desk 5.0 - Différences entre 4.5 et 5.0/5.1*.

Le nouveau *Guide de support HP OpenView Service Desk* contient des informations sur le suivi, les journaux et le dépannage.

Pour des informations sur les versions des produits intégrés avec lesquels Service Desk peut s'intégrer, reportez-vous à la liste des Plates-formes prises en charge, à cette adresse :

<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN020917>

Pour des informations sur l'intégration avec Hp OpenView Operations, reportez-vous à **HP OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide** (*Guide de l'administrateur pour l'intégration d'HP OpenView Service Desk OpenView Operations*). Pour des informations sur les autres intégrations, reportez-vous à **HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide** (*Guide de l'administrateur pour l'échange des données HP OpenView Service Desk*). Ces manuels sont fournis avec l'édition d'intégration dont ils font partie ; ils ne sont pas inclus dans Service Desk 5.10.

Mises à jour de la documentation

La première page de ce document contient les informations d'identification suivantes :

- Numéro de version, qui indique la version du logiciel.
- Date de publication, qui change à chaque mise à jour du document.

Pour vérifier la parution des dernières mises à jour ou vérifier que vous utilisez bien la version la plus récente, rendez-vous à l'adresse suivante :

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

- 1 Dans la liste **Product**, cliquez sur le nom du produit.
- 2 Dans la liste **Version**, cliquez sur le numéro de version.
- 3 Dans la liste **OS**, cliquez sur le type de système d'exploitation.
- 4 Dans la liste des documents, cliquez sur le titre du document.
- 5 Afin de télécharger le document, cliquez sur **Open** (Ouvrir) ou **Download** (Télécharger).

REMARQUE : Afin de consulter les documents au format PDF (*.pdf), il est nécessaire qu'Adobe Acrobat Reader soit installé sur votre système. Pour télécharger Adobe Acrobat Reader, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.adobe.com>

Remarques sur l'installation

La configuration requise et les instructions d'installation de Service Desk sont décrites dans le *Guide d'installation d'HP OpenView Service Desk 5.1*, fourni au format Adobe Acrobat (.pdf).

Veuillez noter le problème potentiel suivant, qui a trait à HP-UX.

Un problème se produit lorsque le DVD-Rom du logiciel est monté sur HP-UX

Problème

Un problème se produit lorsque le DVD-Rom du logiciel est monté sur HP-UX.

Solution provisoire

Pour monter le DVD-Rom sur un système HP-UX, servez-vous des commandes suivantes :

```
nohup pfs_mount&
```

```
nohup pfsd&
```

```
pfs_mount -o soft <Identificateur DVD-Rom> /cdrom
```

Identificateur DVD-Rom représente l'identificateur de votre DVD-Rom réel.

Vous pouvez obtenir cet identificateur à l'aide de la commande suivante :

```
ioscan -func disk
```

Problèmes d'installation

Cette section fournit des solutions provisoires à certains problèmes d'installation connus.

Problèmes d'installation sur Solaris 9 et 10

Problème

Sur Solaris, une erreur « Avertissement d'action de finalisation » s'affiche à la fin de l'installation. L'installateur de l'application essaie de démarrer tous les processus et le processus `ovobs` échoue.

Le message d'erreur est le suivant :

L'action de finalisation du Serveur de Gestion HP OpenView Service Desk
(Démarrage du serveur) a échoué.

Les informations suivantes représentent le statut suite à l'installation :

<code>ovcd</code>	Contrôle OV	CORE	(2434)	Exécution
<code>ovbbccb</code>	Communication Broker OV	CORE	(2435)	Exécution
<code>ovloginsv</code>	Serveur de connexion OV	JAVA		Arrêté
<code>ovapacheA</code>	Service Apache(A) WebServer OV	WEB		Interrompu
<code>ovsdma</code>	Adaptateur de statistique OVSD	SLM	(2757)	Exécution
<code>ovtomcatA</code>	Conteneur Tomcat(A) Servlet OV	WEB	(2625)	Exécution
<code>ovsdslm</code>	Gestionnaire du niveau de service OV	SLM	(2762)	Exécution
<code>ovobs</code>	Serveur d'objets OV	OBS		Interrompu
<code>ovcs</code>	Serveur de certificats OV	SERVER	(2763)	Exécution
<code>ovsdreport</code>	Rapports OV Service Desk	SDREPORT		Interrompu

Ce problème est lié à la valeur du délai d'expiration du processus Contrôle OV, qui est trop faible pour les systèmes Solaris.

Solution provisoire

Entrez les commandes suivantes :

- 1 `ovc -kill`
- 2 `ovconfchg -ns ctrl.ovcd -set ACTION_TIMEOUT 120`
- 3 `ovc -start`

[QXCR1000315787](#) :

Démarrage Apache

Problème

Pour tous les systèmes UNIX dans un environnement contrôlé par NIS, le package `OvApacheA`, qui fait partie de l'installation du Serveur de gestion Service Desk, ne crée pas l'utilisateur `ovwebusr` ni le groupe `ovwebgrp`. Pour résoudre ce problème, créez manuellement l'utilisateur `ovwebusr` et le groupe `ovwebgrp` sur le serveur Network Information Service (NIS) après l'installation du module `OvApacheA` et avant de démarrer le service `OvApacheA WebServer`.

Solution provisoire

- 1 Ajoutez un groupe :
`groupadd ovwebgrp`
- 2 Ajoutez le groupe `ovwebusr` :

```
useradd -G ovwebgrp ovwebusr
```

3 Redémarrez le processus Apache :

```
ovc -start ovapacheA
```

L'installation se bloque

Problème

Si l'écran d'installation reste statique pendant très longtemps, il est possible que votre machine soit bloquée.

Solution provisoire

Afin d'éviter le blocage de l'installation, suivez les étapes ci-après :

1 Téléchargez `scripten.exe` sur le site web de Microsoft :

www.microsoft.com.

2 Exécutez le fichier `scripten.exe`.

3 Redémarrez votre ordinateur.

4 Exécutez à nouveau le fichier `setup.exe`.

Messages d'erreur dans les fichiers journaux

Problème

Vous rencontrez des messages d'erreur dans le fichier journal suivant :

```
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\system0.0.fr_FR
```

Exemple :

```
Oct 18, 2005 9:01:48 AM;5;10;com.hp.ov.obs;SEVERE;SQL Exception: JDBC error 942: ORA-00942:
la table ou la vue n'existe pas, état SQL: 42000 pour requête : select 1 from
itsm_personsjava.sql.SQLException: ORA-00942: la table ou la vue n'existe pas
```

Solution provisoire

Aucune. Ne vous inquiétez pas. Ces messages n'affectent pas le comportement de l'application.

QXCR1000320074 :

Consommation de mémoire de JVM

Problème

Lorsque vous utilisez Service Desk 5.10, il se peut que vous voyiez des inscriptions inhabituelles dans le fichier journal, comme dans l'exemple suivant :

```
Feb 28, 2006 10:31:49 AM;142;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM utilise
518,979,584/518,979,584= 100% de la mémoire maximum (total/max) dont
322,468,824/518,979,584= 62% est libre (libre/total).
Feb 28, 2006 10:33:49 AM;143;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM utilise
518,979,584/518,979,584= 100% de la mémoire maximum (total/max) dont
296 562 824/518 979 584= 57% est libre (libre/total).
```

Solution provisoire

Modifiez la mémoire maximum utilisée par le processus Serveur d'objets :

1 Editez le fichier `OvObs.xml`.

Emplacement sous Windows : `C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs`

Emplacement sous UNIX : `/var/opt/OV/conf/obs`

- 2 Remplacez `-Xmx512m` par `-Xmx1024m`, puis enregistrez les modifications.
- 3 Désenregistrez le Serveur d'objets à l'aide de la commande suivante : `ovcreg -del ovoids`
- 4 Enregistrez à nouveau le Serveur d'objets à l'aide de la commande suivante :
 Windows : `ovcreg -add C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs\OvObs.xml`
 UNIX : `ovcreg -add /var/opt/OV/conf/obs/OvObs.xml`
- 5 Démarrez le Serveur d'objets à l'aide de la commande suivante : `ovc -start`

Améliorations et correction de problèmes

Cette section décrit les nouvelles fonctions majeures, ainsi que les corrections de défauts signalés par les clients, qui figurent dans cette édition.

Améliorations

Services d'autoguérison

Le logiciel Services d'autoguérison est inclus dans cette édition. Il est installé lors de l'installation du logiciel Serveur de gestion Service Desk.

Afin d'accéder au logiciel Services d'autoguérison, ouvrez un navigateur Internet et rendez-vous à l'emplacement suivant :

<https://localhost:8443/SAM>

Utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut : **admin/admin**

Le logiciel Services d'autoguérison peut servir à rassembler et à soumettre les données nécessaires afin d'optimiser la résolution des problèmes découverts dans Service Desk 5.10. HP recommande que vous utilisiez les Services d'autoguérison, et il est inclus dans tout contrat de support. Une documentation et d'autres fichiers à télécharger sont disponibles à l'adresse http://support.openview.hp.com/self_healing.jsp

La soumission automatique de données de dépannage au support technique GP nécessite l'installation du logiciel HP Instant Support Enterprise Edition software (ISEE). Vous pouvez acquérir ce logiciel à l'emplacement suivant : http://support.openview.hp.com/self_healing_downloads.jsp.

Pour activer ou désactiver le logiciel Services d'autoguérison (Self-Healing) :

- Pour désactiver l'application web Support Automation Manager (SAM), entrez la commande suivante :
 - Windows : `cscript %OVIINSTALLDIR%/bin/shsctrl.vbs -disablesam`
 - UNIX : `/opt/OV/bin/shsctrl -disablesam`
- Pour activer l'application web SAM, entrez la commande suivante :
 - Windows : `cscript %OVIINSTALLDIR%/bin/shsctrl.vbs -enablesam`
 - UNIX : `/opt/OV/bin/shsctrl -enablesam`

L'option de désactivation a pour effet de désenregistrer l'application web SAM et l'option d'activation a pour effet de l'enregistrer.

Si le service `ovtomcatA` est exécuté lorsque vous désactivez ou activez l'application web SAM à l'aide des commandes ci-dessus, il vous faudra redémarrer le service `ovtomcatA` pour que vos modifications soient prises en compte.

Corrections

Cette édition inclut toutes les corrections utilisateur comprises dans les patches ultérieurs à Service Desk 5.0.

Problèmes et limites connus et solutions provisoires

Cette section décrit des problèmes, limites et solutions provisoires qui sont connus dans Service Desk.

Problèmes généraux

Cette section décrit comment résoudre de manière provisoire des problèmes généraux qui peuvent se poser dans Service Desk.

[Démarrage du Serveur de gestion sur les plates-formes UNIX : QXCR1000350463, QXCR1000312290 et QXCR1000350190](#)

Problème

En raison d'un défaut du composant GUI Framework, les vues table et les vues graphique ne sont pas affichées correctement sur un serveur de gestion s'exécutant sur une plate-forme UNIX.

Si vous essayez d'ouvrir une vue, le message d'erreur suivant s'affiche :

```
Impossible d'ouvrir cette vue. Ceci est probablement dû à un problème de persistance au niveau de la vue. Consultez le(s) fichier(s) journal(aux) du serveur d'objets pour plus d'informations.
```

Solution provisoire

Afin de surmonter ce problème, la solution provisoire suivante doit être mise en œuvre sur la machine UNIX.

Lors du démarrage du serveur de gestion, un serveur X doit déjà être exécuté et utilisé par le processus `ovc`. Ceci peut être réalisé de différentes manières, notamment par la méthode suivante :

- 1 Connectez-vous sur le serveur de gestion à l'aide de telnet ou d'un autre outil.
- 2 Si le Serveur de gestion n'est pas arrêté, exécutez la commande suivante afin de l'arrêter :

```
# /opt/OV/bin/ovc -kill
```
- 3 Démarrez un serveur X factice, qui existe sur la plupart des distributions UNIX, notamment HP-UX et Sun Solaris.

Sous HP-UX, entrez la commande suivante :

```
#nohup /usr/bin/X11/Xvfb :9 \  
0</dev/null \  
1>/dev/null \  
2>/dev/null \  
&
```

Sous Sun Solaris, entrez la commande suivante :

```
#nohup /usr/openwin/bin/Xvfb :9 \  
0</dev/null \  
1>/dev/null \  
2>/dev/null \  
&
```

Ces commandes ont pour effet de démarrer le serveur X factice sur l'écran numéro 9. Pour plus d'informations sur ce serveur X, reportez-vous à <http://en.wikipedia.org/wiki/Xvfb> ou bien lisez les pages man.

Puisque ce serveur a démarré, vous pouvez redémarrer le serveur de gestion, mais il vous faut tout d'abord définir la variable d'environnement DISPLAY afin qu'elle pointe vers ce serveur X. A cette fin, entrez les commandes suivantes :

```
# DISPLAY=:9
# export DISPLAY
# /opt/OV/bin/ovc -start
```

Les vues seront désormais affichées correctement.

Si vous souhaitez mettre en œuvre cette solution provisoire lors du redémarrage du serveur, il vous faut éditer le script qui démarre ovc, que vous trouverez à l'emplacement suivant :

HP-UX

```
/sbin/init.d/OVCtrl
```

Sun Solaris

```
/etc/init.d/OVCtrl
```

REMARQUE : Il peut être nécessaire de nettoyer la mémoire cache du client afin de recharger les vues à partir du serveur. A cette fin, nettoyez les répertoires \$HOME/.ov sous UNIX et %APPDATA%\HP OpenView sous Windows.

Messages incorrects dans les fichiers journaux lors de l'installation

Problème

Dans le fichier journal system0.0.fr_FR, le message suivant apparaît deux fois consécutivement :

```
« com.hp.ov.obs.security;SEVERE;441Pas de mots de passe dans le fichier de licence code d'erreur: 5997 »
```

Solution provisoire

Vous pouvez ignorer ce message. Il n'indique pas un problème grave du logiciel.

Problème

Lors de l'installation de Service Desk 5.10 sous Solaris, dans le fichier journal system0.0.fr_FR, le message suivant apparaît :

```
(ctrl-75) Erreur de suppression du fichier d'enregistrement
'/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsdma.xml'.
(ctrl-75) Erreur de suppression du fichier d'enregistrement
'/var/opt/OV/conf/ctrl/OvsdMA.xml'.
(ctrl-75) Erreur de suppression du fichier d'enregistrement
'/var/opt/OV/conf/ctrl/OvSdSlm.xml'.
(ctrl-75) Erreur de suppression du fichier d'enregistrement
'/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsdslm.xml'.
```

Solution provisoire

Vous pouvez ignorer ce message. Il n'indique pas un problème grave du logiciel.

Exceptions à la connexion

Problème

Après avoir installé Service Desk, vous rencontrez une exception à la connexion.

Solution provisoire

Avant d'utiliser la connexion par Secure Socket Layer, exécutez le fichier `OvObsClientSettingsEditor.bat`.

Si vous n'exécutez pas ce fichier, vous recevrez le message d'erreur suivant :

```
Javax.security.auth.LoginException: Echec de connexion en raison d'une RpcException : HTTP inattendu  
statut : 503 Service non disponible.
```

Pour des informations sur les mécanismes d'authentification utilisateur disponibles, notamment l'utilisation du protocole Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) et de Active Directory, reportez-vous à l'aide en ligne de Service Desk (dans l'onglet **Sommaire** de la fenêtre d'Explorateur d'aide, voir la section **Informations destinées aux administrateurs système>Utilisateurs & sécurité**, et voir les rubriques figurant dans les sections **Authentification utilisateur**, **Mappages principaux** et **Comptes**).

[QXCR1000329577](#) :

[La clef de registre d'Autoguérison demeure après la désinstallation du Service Pack 1.](#)

Problème

Une clef de registre demeure après la désinstallation de Service Desk.

Solution provisoire

Supprimer manuellement la clef de registre suivante :

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Hewlett-Packard\SH Services\Supportability Adapter\dc
```

La valeur est SDESK.

[QXCR1000289191](#) :

[Aide seulement disponible en utilisant le port par défaut](#)

Problème

L'aide en ligne n'est pas disponible lorsqu'Apache est installé sur un port différent du port par défaut. Puisque l'installateur d'application vous offre l'option de définir un autre port pour Apache, ce problème peut vous affecter.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000244984](#) :

[Les incidents générés par le moteur d'alarme ne sont pas remplis de manière correcte](#)

Problème

Pour l'ensemble des incidents créés par le moteur d'alarme, le niveau de service associé est incorrect. Tous les incidents présentent le même niveau de service.

Solution provisoire

Vous pouvez modifier l'élément de configuration (EC) lié à cet incident. Puisque l'incident est créé de manière automatique pour cet EC spécifique, l'utilisateur ne doit pas pouvoir modifier l'EC.

Comportement attendu :

- Le niveau de service doit être défini avec le nom de niveau de service correct.
- L'utilisateur ne peut pas modifier la valeur du champ EC de l'incident.

[QXCR1000283641](#) :

[La recherche de texte dans « Texte localisé » ne fonctionne pas](#)

Problème

Par défaut, il n'est pas possible de rechercher du texte dans Texte localisé ou dans ses sous-répertoires.

Remarque : Si vous sélectionnez l'un des sous-répertoires de Texte localisé, puis exécutez Recherche avancée, ce sous-répertoire devient disponible pour le moteur de recherche, et est ajouté en tant que répertoire disponible dans la Recherche avancée, en bas de la liste. Ces modifications sont perdues à nouveau après le redémarrage de la console.

Pour reproduire le problème :

- 1 Cliquez sur **Configuration OV**→**Présentation**→**Texte localisé**, puis sélectionnez le répertoire **Texte localisé**.
- 2 Ouvrez le formulaire de Recherche avancée en pressant F2 ou en cliquant sur **Recherche avancée** dans la barre de menus.
- 3 Recherchez du texte localisé dans **Texte localisé** et dans l'un de ses sous-répertoires.

Résultats attendus

Le formulaire de Recherche avancée s'ouvre. Le champ **Afficher** contient **Texte localisé** et vous pouvez sélectionner l'un de ses sous-répertoires (par exemple **Texte de l'intitulé**). Vous pouvez exécuter une recherche dans **Texte localisé** et dans l'un de ses sous-répertoires.

Résultats réels

Le fait de presser F2 n'ouvre pas le formulaire de Recherche avancée. Le fait de cliquer sur le bouton **Recherche avancée** dans la barre de menus ouvre la Recherche avancée, mais **Texte localisé** et ses sous-répertoires ne sont pas disponibles pour la recherche. Il n'est pas possible de les sélectionner dans le champ **Afficher**.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000289979](#) :

[Aucune donnée n'est présentée à un Client Java Web Start après un basculement du Serveur d'objets](#)

Problème

Aucune donnée n'est présentée à un Client Java Web Start après un basculement du Serveur d'objets.

Configuration requise :

Deux serveurs de gestion installés font référence à une base de données.

Pour reproduire le problème, suivez les étapes ci-après :

- 1 Démarrez deux clients Java Web Start sur deux machines différentes, faisant chacun référence à un serveur de gestion différent.
- 2 Arrêtez l'un des serveurs de gestion.

Résultats attendus

Après le basculement, le client Java Web Start qui faisait référence au serveur de gestion arrêté est connecté automatiquement au serveur de gestion qui s'exécute encore. Toutes les données sont encore accessibles.

Résultats réels

Après le basculement, le client Java Web Start qui faisait référence au serveur de gestion arrêté est connecté automatiquement au serveur de gestion qui s'exécute encore. Les données ne sont plus accessibles. La création de données n'est plus possible.

Solution

Téléchargez à nouveau le client Java Web Start à l'aide de l'URL de connexion du second serveur d'applications.

L'installation de Service Pages se bloque si Apache et Tomcat sont déjà exécutés

Problème

Lorsque vous essayez d'installer Service Pages, l'installateur se bloque et ne fait plus rien.

Configuration requise

Un système pour Service Pages, avec le serveur web Apache et le conteneur Tomcat Servlet déjà exécutés. Pour reproduire le problème, essayez d'installer Service Pages.

Résultats attendus

L'installateur s'exécute et l'écran d'accueil de l'installateur apparaît.

Résultats réels

Rien ne se produit. L'interface de l'installateur n'apparaît pas.

Solution provisoire

Arrêtez Apache et Tomcat avant de lancer l'installateur.

[QXCR1000294601](#) :

[Le niveau de service créé dans Java Web Start n'est pas visible dans OvConsole](#)

Problème

Les niveaux de service créés dans la console Java Web Start ne sont pas visibles dans OvConsole.

Pour reproduire le problème, suivez les étapes ci-après :

- 1 Démarrez Java Web Start.
- 2 Créez un niveau de service.
- 3 Démarrez la HP OpenView console.
- 4 Ouvrez la liste des niveaux de service.

Vous ne voyez pas le niveau de service créé à l'aide de la console Java Web Start.

Solution provisoire

Il est recommandé que vous vous reconnectiez afin de voir les autres entités. Ce problème pourra être résolu lorsque les niveaux de service ne seront plus lus dans la mémoire cache. Si un client met à jour une entité stockée en mémoire cache, les autres clients connectés ne mettent pas à jour automatiquement leur mémoire cache. Ce choix de conception a été effectué pour des raisons de performance. Les entités mises en mémoire cache doivent être relativement statiques. A l'époque de ce choix, son impact fonctionnel fut considéré faible.

[QXCR1000242246](#) :

[{118N} Apache Service n'est pas enregistré dans le système d'exploitation lorsqu'il est installé dans un chemin non ASCII](#)

Problème

Lorsqu'une installation Service Desk comprend un serveur Apache (comme par exemple l'installation de Service Desk 5.10 Server), et qu'elle est installée dans un chemin qui contient des caractères non ASCII (par exemple chinois, japonais ou russes), le serveur Apache n'est pas installé correctement.

En conséquence, l'ensemble des fonctionnalités reposant sur le serveur Apache ne fonctionnent pas.

- Client Java Web Start

- Interface utilisateur web
- Service Pages
- Pièces jointes
- Aide en ligne

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000244548](#) :
Traces basées sur Java Web Start

Problème

Lorsqu'un client est déployé à l'aide de Java Web Start, certaines informations de journal ne sont pas enregistrées.

Certains des messages de journal de l'interface utilisateur graphique sont enregistrés dans le fichier journal du Serveur d'objets.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000323328](#) : Intégrations OVO/W-SD et OVO/U-SD :
Service Bbc manquant dans « opcagt » après installation du client SD 5.0

Problème

Lorsque le client autonome Service Desk 5.10 est installé sur une machine où l'Agent OVO est installé, l'exécution de la commande `opcagt -status` n'affiche plus le service BBC Local Location Broker. Ne vous inquiétez pas. L'absence de ce service dans la liste n'affecte pas le comportement de l'Agent OVO.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000349637](#) :
Une mise à niveau sur les clients efface `ovconsole.bat`

Problème

Lorsque vous mettez à niveau à Service Desk 5.10, `ovconsole.bat` est effacé. Des propriétés, telles que `Serveur` et `JAASApplication`, seront perdues.

Solution provisoire

Avant de mettre à niveau, effectuez une copie de `ovconsole.bat` (copiez par exemple le fichier sous le nom `ovconsole.old`). Après la mise à niveau, reportez-vous au fichier copié afin d'identifier les paramètres dont vous avez besoin, puis mettez à jour `ovconsole.bat` avec ces paramètres.

[QXCR1000348152](#) :
Pas de modèle de notification d'affectation dans les paramètres d'e-mail

Problème

Après une mise à niveau de Service Desk 5.0 à Service Pack 1, vous n'aurez aucun nouveau modèle d'e-mail dans l'application.

Solution provisoire

Pour obtenir ces modèles d'e-mail après une mise à niveau, vous pouvez utiliser l'Echange de configuration afin d'importer le fichier suivant :

```
%OVINSTALLDIR%misc\sd\config\sd_emailtemplates.xml
```

Ne cochez pas la case **Ecraser éléments existants**. Pour des informations sur l'Echange de configuration, reportez-vous à l'aide en ligne de Service Desk.

[QXCR1000344669 :](#)

[Erreur en cas de modification d'un type de relation](#)

Problème

Une erreur se produit lorsque vous essayez de modifier le type de relation d'une relation associée à un objet (par exemple, si vous éditez une relation apparaissant dans l'onglet **Relations** d'un formulaire appel de service, puis que vous modifiez le **Type de relation** sur le formulaire Relation d'événements de service).

Solution provisoire

Au lieu d'éditer la relation, supprimez cette relation et créez-la de nouveau.

Gestion des niveaux de service

Cette section décrit des problèmes et des limites connues ainsi que des solutions provisoires associés à la Gestion des niveaux de service (SLM) dans Service Desk.

[Adaptateurs de statistiques : Ajustement des limites de requêtes](#)

Problème

Il est possible de définir la restriction de requête dans la HP OpenView console afin d'afficher un maximum de 500 définitions de statistiques et 1000 statistiques. La restriction de requête est nécessaire afin d'utiliser les statistiques OVPA ou toute autre statistique à grand volume.

Solution provisoire

Afin de désactiver la restriction de requête, suivez les étapes ci-après :

1. Dans l'espace de travail **Configuration OV**, sélectionnez **Présentation**.
2. Dans le panneau, sélectionnez **Rechercher**.
3. Cliquez deux fois et sélectionnez **Aucune restriction** (au lieu de **Restreint(e) à**) pour chacun des objets suivants :
 - Définition de statistique
 - Statistique OVxx
 - Définition de statistique OVxx

[QXCR1000244984 :](#)

[Les incidents générés par le moteur d'alarme ne sont pas remplis de manière correcte](#)

Problème

Lorsqu'un incident est généré par le Moteur d'alarme SLM, son attribut de niveau de service n'est pas associé à la génération de cet incident.

Au contraire, la détermination du niveau de service fonctionne de la manière suivante :

- Si l'élément de configuration associé possède un niveau de service, c'est ce dernier qui est utilisé.
- Sinon, le niveau de service par défaut est utilisé.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000316864](#) :

Erreurs graves dans une opération de jointure de tables

Problème

Des erreurs graves sont consignées dans le fichier journal du Serveur d'objets. Toutes les erreurs sont associées à une Opération de jointure de tables. Ces erreurs graves associées à l'erreur de constructeur de requêtes concernant la jointure de tables sont générées lorsque vous essayez de supprimer une définition de service qui a un service associé.

Les traces suivantes seront créées dans les fichiers journaux :

Feb 10, 2006 3:24:39 PM;99;11;com.hp.ov.obs;SEVERE;Error

```
com.hp.ov.obs.impl.util.DeveloperException: Le Constructeur de requêtes ne peut pas joindre les tables cdm_services [281478426132597] et cdm_services_x [272934308553576458].
```

Vérifiez les relations entre cdm_services, d'une part, et cdm_services_x et cdm_services_x, d'autre part dans la méthode createReferencedTable

```
at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createReferencedTable(AppQueryBuilder.java:1392)
    at com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.makeJoin(AppQueryBuilder.java:2025)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.listWhereParts(AppQueryBuilder.java:2595)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.listWhereParts(AppQueryBuilder.java:2610)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createConcreteQuery(AppQueryBuilder.java:335)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createQueryBuilder(AppQueryBuilder.java:223)
```

Vous pouvez ignorer ces traces car elles n'indiquent pas un problème logiciel grave.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000299666](#) :

Licences SLM: Aucun message envoyé à la console client

Problème

Lorsqu'un problème de licence SLM se produit, aucun message n'est envoyé à la console client, mais tous les événements de licence sont consignés dans le fichier journal SLM. Par exemple, si le nombre des services autorisés par les licences est atteint, vous pouvez créer un nouveau service mais le Statut d'activité SLA demeure non géré.

Le SLM ne gère que le nombre de services sous licence. Si un plus grand nombre de services sont disponibles pour la gestion SLM dans la CMDB, seul le nombre de services sous licence est géré. Les autres services ne sont pas gérés. Les services non gérés apparaissent seulement dans le fichier journal, et leur statut de gestion SLM peut être inexact.

Solution provisoire

Aucune.

Web Start

Cette section décrit des problèmes connus associés au déploiement de Web Start.

QXCR1000305148 :

Démarrage du déploiement du client SD 5 à l'aide de Web Start

Problème

Si vous déployez le Client Service Desk 5.10 d'un système UNIX à un système Windows à l'aide de Web Start, la résolution des noms doit être cohérente.

Solution provisoire

Veillez à n'avoir aucune incohérence entre le nom Internet complet et le nom d'alias. Par exemple, si <http://monnomhote.domaine.org/ovconsole> (nom internet complet) est la commande que vous utilisez pour le téléchargement du Client Service Desk 5.10 sous Windows, le déploiement échouera si, sous UNIX, le résultat de « hostname » est [monnomhote](#) (nom d'alias).

Actions intelligentes

Cette section décrit des problèmes connus associés aux Actions intelligentes.

QXCR1000309377 :

Une action intelligente Créer ordre de travail dans un appel de service génère un message d'erreur

Problème

Ouvrez un formulaire Appel de service et démarrez l'Action Créer ordre de travail. Ceci génère le message d'erreur suivant :

Windows ne peut pas trouver « Files/HP ». Assurez-vous que vous avez entré le nom correctement, puis réessayez. Pour rechercher un fichier, cliquez sur le bouton Démarrer puis cliquez sur Recherche.

Chaque fois que la condition de règle d'interface utilisateur est satisfaite, une erreur se produit.

Solution provisoire

Dans le groupe d'espaces de travail **Configuration OV**, cliquez sur **Actions et règles > Applications**.

Sélectionnez **Formulaire Service Desk** et modifiez la ligne de commande. La valeur par défaut du champ **Ligne de commande** est `call « $PRODUCTFOLDER$\bin\ovconsolecmd.bat »`. Supprimez la commande `call` de la ligne de commande.

QXCR1000324443 :

Des actions intelligentes transmettent des paramètres d'identificateur avec un format incorrect

Problème

Créez une action intelligente qui transmet un identificateur comme paramètre à une commande externe.

Utilisez la commande externe `echo %*` sous Windows, ou `echo $*` sous UNIX.

Veillez à ce que l'identificateur soit supérieur à 1000.

Lorsque l'identificateur est supérieur à 1000, l'Interface utilisateur graphique affiche des virgules (ou des points, en fonction des paramètres régionaux) entre les milliers pour une meilleure lisibilité. L'action intelligente transmet l'identificateur comme paramètre avec le même format, c'est-à-dire avec des virgules. Cela est incorrect.

Cela peut par exemple provoquer des erreurs lorsque l'action intelligente invoque un script qui renvoie les résultats à Service Desk à l'aide de LoadObject. LoadObject utilise l'identificateur afin d'identifier l'entité à modifier. Toutefois, LoadObject attend un identificateur sans virgules.

Résultats attendus

Le paramètre d'identificateur doit être transmis sans formatage, c'est-à-dire sans les caractères qui en améliorent la lisibilité.

Les interfaces externes comme les actions intelligentes et LoadObject doivent utiliser le même format de paramètres.

Solution provisoire

Le script invoqué par l'action intelligente doit supprimer le formatage de l'identificateur avant tout autre traitement.

Cette solution ne peut être appliquée qu'aux actions intelligentes qui invoquent un script qui peut être modifié.

Si vous invoquez un exécutable d'un fournisseur tiers, cette solution ne fonctionnera pas.

Intégrations OVO et MOM

Cette section décrit des problèmes, des limites et des solutions provisoires connus dans les packages d'intégration suivants de Service Desk : HP OpenView Operations for Windows (OVO/W), UNIX (OVO/U) et Microsoft Operations Manager (MOM).

[QXCR1000323681](#) : Intégration OVO/W-SD :
[Un compte d'intégration dans OvObsLoadObject.conf ne peut pas créer d'incidents](#)

Problème

Un compte d'intégration ne permet pas la création d'entrées incidents par des messages OVO/W dans Service Desk.

Solution provisoire

Modifier manuellement le fichier `OvObsLoadObject.conf`. Déplacer la ligne contenant l'entrée `SERVER` et placez-la sur la ligne suivant immédiatement `[OVOBSLOADOBJECT]`.

Le fichier de configuration fourni `OvObsLoadObject.conf` contient les lignes suivantes :

```
[OVOBSLOADOBJECT]
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=OVOW_server1/Password4OpenV!ew
SERVER=sdmanagementserverhostname
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

Modifiez le contenu de ce fichier de la manière suivante :

```
[OVOBSLOADOBJECT]
SERVER=sdmanagementserverhostname
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=OVOW_server1/Password4OpenV!ew
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
```

CLASSNAME=incident

MODUS=insert

QXCR1000323681 : Intégration MOM-SD :

Un compte d'intégration dans OvObsLoadObject.conf ne peut pas créer d'incidents

Problème

Un compte d'intégration ne permet pas la création d'entrées incidents par des messages MOM dans Service Desk.

Solution provisoire

Modifier manuellement le fichier OvObsLoadObject.conf. Déplacer la ligne contenant l'entrée SERVER et placez-la sur la ligne suivant immédiatement [OVOBSLOADOBJECT].

Le fichier de configuration fourni OvObsLoadObject.conf contient les lignes suivantes :

```
[OVOBSLOADOBJECT]
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=MOM_server1/Password4OpenV!ew
SERVER=sdmanagementserverhostname
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

Modifiez le contenu de ce fichier de la manière suivante :

```
[OVOBSLOADOBJECT]
SERVER=sdmanagementserverhostname
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=MOM_server1/Password4OpenV!ew
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

La ligne contenant la balise SERVER se trouve maintenant au sommet du fichier. Ceci garantit l'interprétation correcte de la balise SERVER.

QXCR1000314392 : Intégration OVO/W-SD :

La « Procédure de suivi du fichier journal Service Desk » ne fonctionne pas

Problème

Cette procédure ne fonctionne pas. Deux problèmes se posent.

- 1 %OvDataDir% n'est pas la syntaxe correcte. Par conséquent, cette variable n'est pas remplacée et le fichier n'est pas trouvé.
- 2 La procédure suppose qu'il existe un seul fichier journal Service Desk, mais il y en a plusieurs. Vous pouvez vous servir des fonctions de prétraitement de fichiers journaux d'HP OpenView Operations afin d'obtenir la liste de tous les fichiers journaux et d'assurer le suivi de ces fichiers.

Solution provisoire

- 1 Vous devez utiliser `<$OvDataDir>\log\ficjournservicedesk` dans la procédure, où *ficjournservicedesk* est le nom d'un fichier journal.
- 2 Afin d'assurer un suivi de plusieurs fichiers journaux, créez dans OVO/W une procédure de suivi de fichier journal pour chaque fichier journal.

QXCR1000314396 : Intégration OVO/W-SD :

La « Procédure de suivi du fichier journal sd_event » ne fonctionne pas

Problème

Cette procédure ne fonctionne pas. Trois problèmes se posent :

- 1 `%OvDataDir%` n'est pas la syntaxe correcte. Par conséquent, cette variable n'est pas remplacée et le fichier journal n'est pas trouvé.
- 2 Les messages d'erreur ne sont pas consignés dans le fichier journal `OvObsLoadObject.log` mentionné dans la procédure.
- 3 La procédure utilise l'option **Lire à partir du début (toujours)**.

Solution provisoire

- 1 Pour rechercher des erreurs serveur, dans la procédure « Suivi du fichier journal sd_event », utilisez `<$OvDataDir>`.
- 2 Modifiez le nom du fichier `<$OvDataDir>\log\OvObsLoadObject.log` en le remplaçant par `<$OvDataDir>\log\OvObsLoadObject_error.log`.

Pour rechercher des erreurs serveur, utilisez le masque suivant :

```
SERVER_RESPONSE=<*.ServerError>
```

Pour rechercher des erreurs client, utilisez le masque suivant :

```
CLIENT_ERROR=<*.ServerError>
```

- 3 Modifiez la procédure en sélectionnant **Lire à partir du début (la première fois)**.

QXCR1000314387 : Intégration OVO/W-SD :

Plusieurs problèmes liés à l'importation de nœuds à partir de OVO/W

Problème

`OvSdOvowCi2003.conf` contient le paramètre par défaut suivant :

```
PWD=openview
```

Solution provisoire

Modifiez le paramètre de mot de passe par la valeur **PWD=user**

QXCR1000333600 : Intégration OVO/U-SD :

Les règles de base de données ne peuvent pas être modifiées immédiatement après une importation

Problème

Lorsque vous modifiez les règles de base de données chargées dans Service Desk lors de la configuration de l'intégration, l'erreur suivante se produit :

```
Impossible d'afficher dialogue(com.hp.ov.obs.admin.rules.db.form.DBRuleWizard) .  
java.lang.NullPointerException
```

Solution provisoire

Redémarrez les processus serveur de Service Desk à l'aide des commandes suivantes : `ovc -stop` et `ovc -start`.

Utilisabilité

Cette section décrit des problèmes, des limites et des solutions provisoires connus en matière d'utilisabilité dans Service Desk.

[QXCR1000304079](#) :

[Contrôle OV](#)

Problème

Les processus `ovapacheA` et `ovobs` sont interrompus après un redémarrage.

Solution provisoire

Après le redémarrage de votre système, redémarrez les processus manuellement :

`ovc -start`

[QXCR1000296194](#) :

[Entités Planifications Composées](#)

Problème

Les entités Planifications qui comprennent des entités Planifications Composées ne sont pas prises en charge en tant qu'Heures de service ou en tant que Temps d'arrêt prévu. Seules les Planifications qui contiennent des éléments Planifications sont prises en charge. Les entités Planifications Composées ne sont pas correctement prises en charge par le SLM.

Solution provisoire

Aucune.

[QXCR1000303777](#) :

[Services du jour](#)

Problème

L'actualisation automatique ne fonctionne pas dans la vue Services du jour. Dans le masque de filtre par défaut, une vue Services du jour qui vient d'être créée ne fait apparaître aucun élément.

Solution provisoire

Utilisez le bouton **Actualiser** dans le menu **Afficher** afin de voir les derniers appels.

[QXCR1000290261](#) :

[Erreurs spécifiques à SQL Server - Impossible de créer une ligne de taille 14072](#)

Problème

Lorsque vous remplissez complètement tous les champs d'un formulaire lors de l'utilisation de SQL Server, il est possible que vous receviez un message d'erreur lorsque vous essayez d'enregistrer le formulaire.

Solution provisoire

Supprimez une partie des informations du formulaire.

QXCR1000324111 :

Dans la console web, dans Appel de service, les informations de SLA et d'emplacement ne sont pas extraites lors de l'ajout d'un appelant

Problème

Dans la console web, dans certains cas un service et un SLA ne sont pas extraits. Les étapes ci-dessous décrivent la situation dans laquelle un tel problème peut se poser.

Pour reproduire le problème, suivez les étapes ci-après :

- 1 Dans l'espace de travail **Configuration OV**, cliquez sur **Paramètres système**.
- 2 Cliquez deux fois sur **Paramètres d'extraction du service et du SLA pour l'appel de service**. La boîte de dialogue **Paramètres d'extraction du service et du SLA pour l'appel de service** apparaît.
- 3 Dans **Extraction automatique du service et du SLA dans l'appel de service**, effectuez une sélection entre **Appelant, Organisation appelante et Service**.
- 4 Ajoutez tous les critères de recherche dans l'ordre suivant : **Hiérarchie de l'organisation de l'appelant, Emplacements de la hiérarchie de l'organisation, Appelant et Emplacement de l'appelant**.
- 5 Sélectionnez **Arrêtez la recherche si des services et des SLA correspondant à un critère donné sont trouvés**.
- 6 Sélectionnez **Activer la recherche et l'extraction du SLA à partir du champ Emplacement de l'appelant**.
- 7 Identifiez les mappages de priorités d'impact pour le niveau de service (cliquez sur **Données>Codes>Niveau de service>Configuration de la priorité d'impact**).
- 8 Créez un nouveau mappage de priorités d'impact par défaut nommé **DIPM**, de manière à ce que, par exemple, un impact faible soit mappé sur une priorité faible. Tous les impacts doivent être mappés sur des priorités.
- 9 Cliquez sur **Données>Codes>Appel de service>Paramétrage durée/priorité d'appel de service**.
- 10 Définissez les paramètres durée/priorité de la valeur **Supérieur** à la valeur **Faible** : 1 heure, 2 heures, 4 heures, 6 heures, 8 heures, etc.
- 11 Cliquez sur **Paramètres système>Paramètres généraux** et sélectionnez l'onglet **Application**.
- 12 Désélectionnez **Rechercher l'appelant dans l'arborescence Organisation**.
- 13 A l'aide du champ **Heures de support par défaut**, effectuez les actions suivantes :
 - Créez et associez une planification d'heures de support nommé **SHDefault**, avec pour heures de support : dimanche 00:00 à 08:00.
 - Créez une planification d'heures de support nommé **SHA**, avec pour heures de support : dimanche 12:00 à 00:00.
 - Créez une planification d'heures de support nommé **SHB**, avec pour heures de support : **samedi 12:00 à 00:00**.
- 14 Ajoutez un espace de travail Niveau de service à un groupe d'espaces de travail.
- 15 Créez un nouveau niveau de service nommé **SLDefault**, dans lequel vous associez le mappage de priorités d'impact **DIPM** et sélectionnez **Défaut**.
- 16 Créez un niveau de service nommé **SL1** associé à **DIPM**.
- 17 Créez un niveau de service nommé **SLB** associé à **DIPM**.
- 18 Créez deux personnes et nommez-les **Appelant1** et **Appelant2**.

- 19 Créez une organisation nommée **Org**.
- 20 Définissez **Appelant1** et **Appelant2** comme membres de **Org**.
- 21 Créez une organisation nommée **POrg** définissez l'organisation enfant comme **Org**.
- 22 Créez un emplacement professionnel nommé **EmpAppelant** et associez les personnes **Appelant1** et **Appelant2** à cet emplacement (à l'aide du champ **Travaille chez**).
- 23 Créez un emplacement professionnel nommé **EmpPOrg** et associez-le à **POrg** (à l'aide de **Hébergé sur**).
- 24 Créez un service nommé **SEmpAppelant**, dont le destinataire est **EmpAppelant**.
- 25 Créez un SLA nommé **SLAEmpAppelant**, associez-le à **SEmpAppelant**, avec le destinataire **EmpAppelant**, puis associez le niveau de service **SLB** et les heures de support **SHB** (à l'aide du champ **Planifications**).
- 26 Connectez-vous sur la Console web à l'aide du compte système.
- 27 Créez un appel de service, définissant l'**Appelant** comme **Appelant1**.

Résultats réels

Le service est non défini.

Le SLA est non défini.

L'Emplacement de l'appelant est non défini.

Dans la HP OpenView Console, tout fonctionne normalement.

Résultats attendus

Le service est défini comme **SEmpAppelant**, le SLA comme **SLAEmpAppelant**.

L'Emplacement de l'appelant est défini comme **EmpAppelant**.

Solution provisoire

Si l'emplacement de l'appelant est entré dans un appel de service, les valeurs du service et du SLA sont extraites immédiatement.

Cette erreur se produit seulement lorsque le destinataire du service est un emplacement. Si le destinataire du service est une organisation, la fonction se comporte conformément aux attentes.

Service Pages

Dans Service Pages, lorsque vous essayez d'enregistrer un élément qui ne contient aucune modification à enregistrer, une exception se produit. Vous pouvez ignorer cette exception car elle n'indique pas une erreur.

Limites connues

Cette section décrit les limites connues de cette édition de Service Desk.

- 1 Vous ne pouvez pas inclure un élément de planification dans un élément de planification. Si vous souhaitez inclure un élément de planification B à l'intérieur d'un élément de planification A, vous pouvez y parvenir en incluant (ou en excluant) les éléments de planification dans l'élément de planification B.
- 2 Restriction découlant du défaut QXCR1000306550. Les utilisateurs doivent définir le champ **Début réel** comme 00:00:00 lors de la création ou de la mise à jour d'un SLA afin d'éviter des problèmes de reporting. Deux problèmes se produisent : le premier jour n'est pas affiché, ou bien des valeurs incorrectes sont affichées (les valeurs affichées sont les valeurs de la période d'évaluation précédente).

- 3 L'installateur sous HP-UX n'utilise pas l'argument `-x mount_all_filesystems=false` pour installer les packages SD-SLM. Ceci signifie que si des systèmes de fichiers sont déclarés dans `etc/fstab`, l'installation échoue avec l'erreur suivante : Un ou plusieurs systèmes de fichiers apparaissant dans le tableau des systèmes de fichiers ne sont pas montés et ne peuvent pas être montés. Il vous faut modifier le fichier `/etc/fstab` afin de pouvoir installer le SLM (supprimer un ou plusieurs systèmes de fichiers).

Par conception, le Distributeur logiciel utilise `mount_all_filesystems=true` comme valeur par défaut. Une raison partielle en est que les systèmes de fichiers peuvent être montés dans la structure de répertoires basée sur la racine `/opt/OV` ou `/var/opt/OV`. En outre, il est possible que la structure de répertoires `/opt/OV` ou `/var/opt/OV` contienne des liens symboliques faisant référence à d'autres systèmes de fichiers montés.

- 4 Restriction découlant du défaut QXCR1000241122. La fonctionnalité LoadObject de Service Desk 5.10 utilise actuellement Perl version 5.6. Malheureusement, Perl 5.6 ne prend pas en charge Unicode, et en conséquence toute la fonctionnalité de Service Desk qui a recours à LoadObject ne sera pas en mesure de gérer correctement les flux de données Unicode. Ce problème affecte toutes les intégrations qui utilisent LoadObject, comme OVO pour Windows et OVO pour Unix.

Coexistence de produits

Cette section décrit des problèmes, des limites et des solutions provisoires connus en matière de coexistence de produits.

Certains produits OpenView partagent des composants communs sur un système spécifique. Lorsque vous installez un produit OpenView sur un système où un autre produit OpenView est déjà installé, l'installateur vérifie d'abord que la dernière version du composant partagé est installée. Une version plus ancienne du composant sera remplacée par la version la plus récente lors du processus d'installation. Pour cette raison, dans certains cas le processus composant qui doit être remplacé, ainsi que d'autres composants dépendants, seront arrêtés avant l'installation. De ce fait, il peut être nécessaire de redémarrer ces processus composants après l'installation. Pour plus d'informations sur le redémarrage de ces processus composants, reportez-vous à la documentation des produits concernés.

L'exemple suivant illustre ce problème :

[OVO/W 7.21 et 7.5](#)

Problème

Lorsque vous installez le client Service Desk 5.10 sur un système où un client HP OpenView Operations pour Windows (OVO/W) 7.21 ou 7.5 est déjà installé, le Service Windows Agent ITO HP OVO/W s'arrête.

Solution provisoire

Redémarrez l'agent ITO HP manuellement.

[OVO/U 7.1](#)

Problème

Lorsque vous installez le client Service Desk 5.10 sur un système où un client HP-UX HP OpenView Operations pour UNIX (OVO/U) 7.1 est déjà installé, le processus OVO/U `llbserver` s'arrête.

Solution provisoire

Redémarrez le processus `llbserver` manuellement.

[OVO/U 8.1](#)

Problème

Lorsque vous installez ou désinstallez le client, l'agent ou l'intégration OVO/U de Service Desk 5.10 sur un système où HP OpenView Operations pour UNIX (OVO/U) 8.1 est déjà installé, le processus OVO/U `ovcd` et l'agent OVO/U s'arrêtent.

Solution provisoire

Redémarrez le processus `ovcd` et l'agent OVO/U manuellement.

Problème

Lorsque vous installez ou désinstallez l'agent OVO/U sur un système où le Serveur de gestion de Service Desk 5.10 est installé, les processus Service Desk s'arrêtent.

Solution provisoire

Redémarrez les processus Service Desk manuellement à l'aide de la commande `ovc -start`.

Errata de la documentation

Cette section décrit les éléments suivants :

- Les erreurs éventuelles dans la documentation publiée
- Les informations les plus récentes qui n'ont pas pu être incluses dans les manuels publiés ni dans l'aide en ligne

Les erreurs dans l'aide en ligne

Les éléments suivants sont présentés de manière incorrecte dans la documentation et n'ont pas pu être corrigés avant la présente édition du logiciel.

EMPLACEMENT : Rubrique d'aide en ligne « Activer le bouton Liste détaillée ».

ERREUR : Les instructions indiquent qu'il vous faut éditer le fichier `ovconsole [bat, sh]`. Ce fichier est écrasé lorsque le logiciel est mis à jour ou mis à niveau, donc il n'est pas utile de l'éditer.

CORRECTION : N'éditez pas le fichier `ovconsole [bat, sh]`. En revanche, définissez la variable d'environnement `OV_JAVA` du système d'exploitation. Le fichier exécutable vers lequel elle doit pointer est `java.exe`. Si `OV_JAVA` pointe au contraire vers `javaw.exe`, vous ne pourrez pas activer le bouton Liste détaillée sur le panneau diagnostic de mémoire.

Nouveau contenu Possibilité de sélectionner certaines pièces jointes e-mail pour appliquer des règles de base de données

EMPLACEMENT : Rubrique d'aide en ligne « Configurer une action Envoyer message e-mail ».

ERREUR : Vous pouvez désormais envoyer des groupes de pièces jointes e-mail à l'aide de l'action Envoyer message e-mail dans une règle de base de données.

CORRECTION : **Actions Envoyer message e-mail**

L'action Envoyer message e-mail utilise les informations que vous fournissez pour envoyer un message e-mail au(x) destinataire(s) désigné(s). Il vous est possible d'inclure des groupes de pièces jointes qui partagent un code de classification e-mail spécifique. Dans l'exemple suivant, toutes les pièces jointes classées Rouge ou Bleu

sont incluses dans le message e-mail :

Envoyer message e-mail

Nom * Envoi des groupes de pièces jointes Rouge et Bleu

Bloqué

Envoyer à * EquipesRougeBleue@votreentreprise.com

Objet Incident Critique créé : **[Description]**

Message

Vous avez reçu ce message car vous appartenez à l'équipe Rouge, Bleue, ou aux deux. L'incident suivant a été créé :

Description : **[Description]**
Niveau de gravité : **[Niveau de gravité]**
Affecté à : **[Affectation;A une personne;Nom], [Affectation;A un groupe de travail;Nom]**
Enregistré le : **[Enregistrement;Créé]**
ID incident : **[Incident UUID]**

Classifications

- <Non classifiée>
- Rouge
- Bleu
- Jaune

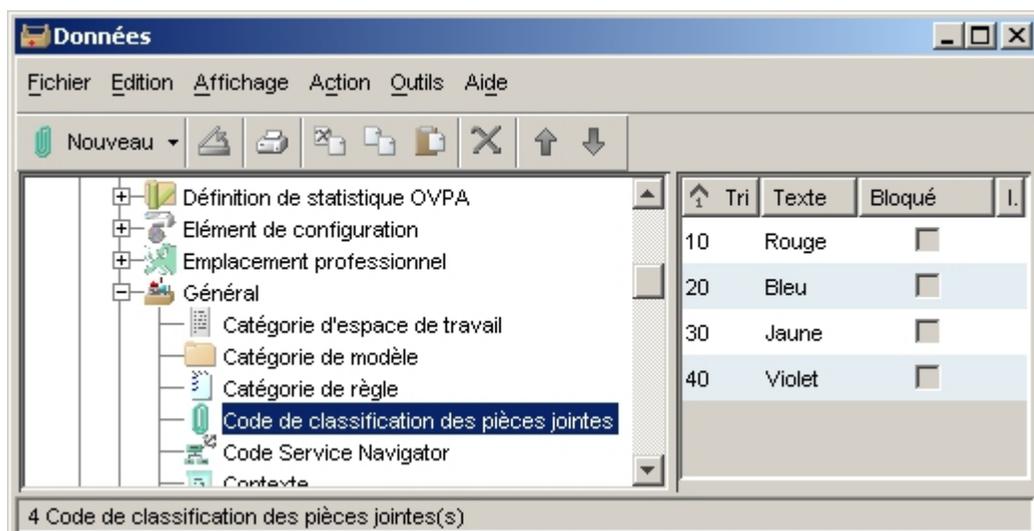
OK Annuler Aide

REMARQUE : Vous ne pouvez ajouter une Action Envoyer message e-mail qu'à une règle de base de données. Vous ne pouvez pas ajouter ce type d'action à une règle d'interface utilisateur.

Définir des codes de classification des pièces jointes

Les codes de classification de pièce jointe vous permettent de regrouper des pièces jointes. Vous pouvez par la suite inclure un ou plusieurs groupes de pièces jointes dans des messages e-mail générés par des règles de base de données.

L'exemple suivant présente une installation de console dans laquelle quatre codes de classification de pièce jointe ont été définis :



Vous pouvez créer, modifier et supprimer des codes de classification de pièce jointe si votre rôle vous y autorise.

Pour définir un code de classification de pièce jointe :

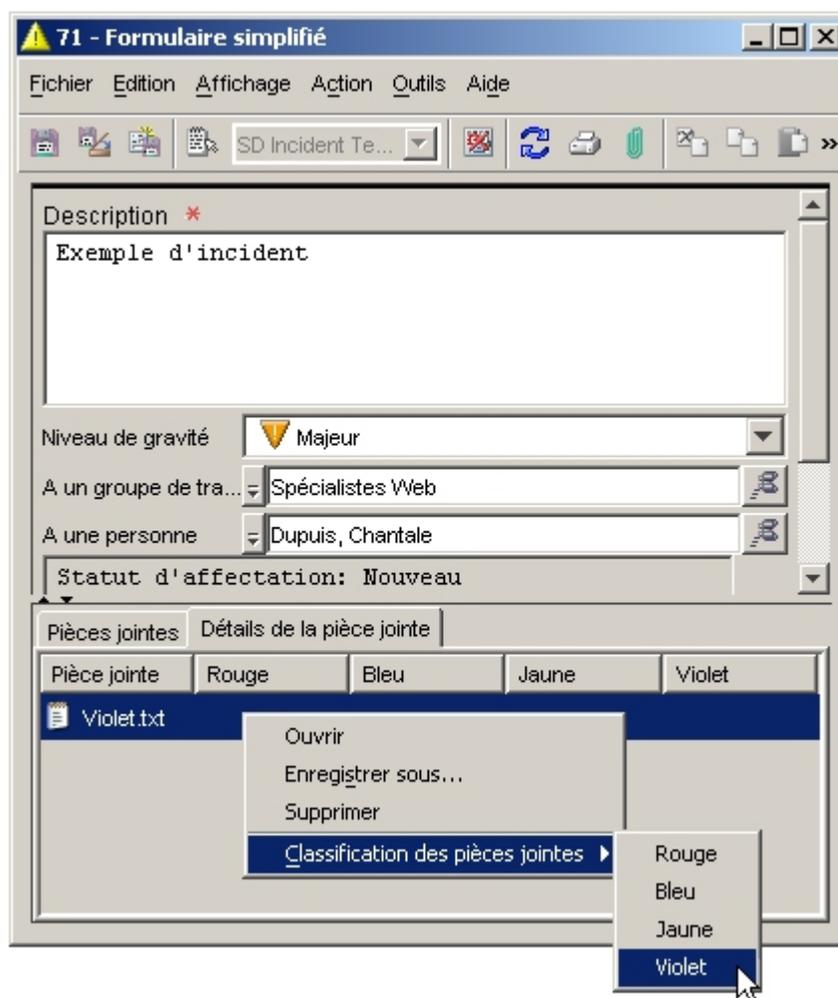
- 1 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Données**.
- 2 Dans l'arborescence Données, développez la branche **Codes**.
- 3 Dans la branche Codes, développez **Général**.
- 4 Dans la branche Général, cliquez sur **Code de classification des pièces jointes**.
- 5 Si le code de classification de pièce jointe que vous souhaitez utiliser existe déjà, cliquez deux fois sur ce code.

Si vous souhaitez créer un nouveau code de classification de pièce jointe, cliquez dans le panneau de droite avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Nouveau code de classification des pièces jointes**.

- 6 Dans la zone **Texte**, entrez un nom pour votre code de classification de pièce jointe.
- 7 Si vous souhaitez sélectionner une **Icône** pour ce code, cliquez sur le bouton  (rechercher icônes) afin d'en sélectionner un.
- 8 Si vous souhaitez sélectionner une **Couleur** pour ce code, cliquez sur le bouton  (choisir couleur) afin d'en sélectionner une.
- 9 Dans la zone **Tri**, entrez un nombre entier qui place ce code dans l'ordre correct par rapport aux codes de classification de pièce jointe existants.
- 10 Cliquez sur **Fichier**→**Enregistrer et fermer** afin d'enregistrer vos modifications.

Affecter une classification à une pièce jointe

Lorsque vous joignez un fichier à un objet, vous pouvez lui affecter une classification de pièce jointe, comme représenté ci-dessous :



Dans cet exemple, quatre codes de classification de pièce jointe ont été définis : Rouge, Bleu, Jaune et Violet. Le code de classification qui sera affecté à la pièce jointe `Violet.txt` est Violet.

Les classifications de pièce jointe servent à envoyer des groupes de pièces jointes à un ou à plusieurs destinataires e-mail lorsqu'une règle de base de données déclenche une action Envoyer message e-mail. Si vous choisissez de ne pas affecter de code de classification à une pièce jointe, celle-ci appartiendra au groupe Non classifié ; il s'agit du groupe par défaut.

Vous pouvez définir des Codes de classification de pièce jointe adaptés à votre environnement. Bien que vous puissiez modifier la classification d'une pièce jointe à tout moment, il ne vous est pas possible de simplement supprimer cette classification. Pour priver une pièce jointe de classification, il vous faut supprimer cette pièce jointe puis la créer de nouveau.

Pour affecter une classification à une pièce jointe :

- 1 Ouvrez un formulaire pour un objet.

Si la pièce jointe que vous souhaitez classer est déjà jointe à cet objet, rendez-vous à l'étape 5.

- 2 Cliquez sur le bouton  (pièce jointe) de la barre d'outils.
Si la barre d'outils n'est pas visible, cliquez sur **Afficher**→**Barres d'outils** et sélectionnez **Standard**.
- 3 Naviguez jusqu'au fichier souhaité et cliquez sur **Ouvrir**.
- 4 Cliquez sur l'onglet **Détails de la pièce jointe**.
- 5 Cliquez sur la pièce jointe avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Classification des pièces jointes**.
- 6 Sélectionnez un code de classification pour cette pièce jointe.
- 7 Cliquez sur **Fichier**→ **Enregistrer et fermer**.

Configurer une action Envoyer message e-mail

Cette action permet à une règle de base de données d'envoyer un message e-mail à un ou plusieurs destinataires. Vous pouvez joindre un ou plusieurs groupes de fichiers (pièces jointes) à ce message e-mail.

Pour configurer une action Envoyer message e-mail, suivez les étapes suivantes :

- 1 Ouvrez un formulaire Action Envoyer message e-mail à l'aide de l'assistant des Règles de base de données.

Si vous n'êtes pas en train de créer une Règle de base de données, voyez la rubrique d'aide « Création de règles de base de données et de règles d'interface utilisateur ».
- 2 Dans le champ **Nom**, entrez le nom de l'action.
- 3 Sélectionnez la boîte **Bloqué** si vous voulez désactiver cette action.
- 4 Dans le champ **Envoyer à**, entrez une ou plusieurs adresses auxquelles le message e-mail doit être envoyé. Utilisez le bouton **Insérer attribut** pour entrer des adresses e-mail prédéfinies.

REMARQUE : Si vous spécifiez plusieurs adresses e-mail, séparez-les à l'aide d'un point-virgule (;)
- 5 Dans le champ **Objet**, entrez le texte que vous voulez faire apparaître dans la ligne sujet de l'e-mail. Utilisez le bouton **Insérer attribut** pour insérer des blocs d'informations prédéfinis, comme une priorité ou une date limite de réponse.
- 6 Dans le champ **Message**, composez le texte du message e-mail que vous voulez que l'action envoie. Vous pouvez utiliser le bouton **Insérer attribut** pour insérer des blocs d'informations prédéfinis.
- 7 *En option* : Si vous souhaitez inclure un ou plusieurs groupes de pièces jointes dans le message e-mail, sélectionnez les groupes souhaités dans la zone **Classifications**.

Si la seule classification apparaissant dans cette zone est **Non classifié**, ceci signifie qu'aucune classification de pièce jointe n'a encore été définie.
- 8 Une fois que vous avez configuré l'Action, cliquez sur **OK**. La nouvelle action s'affiche maintenant comme action disponible pour la règle.

Nouveau contenu : Codes personnalisés réutilisables, actions de règle d'interface utilisateur limitant les plages de valeurs des champs, mécanisme d'association générique.

EMPLACEMENT : Rubrique d'aide en ligne « Actions Limiter plage de valeurs de champ par des relations ».

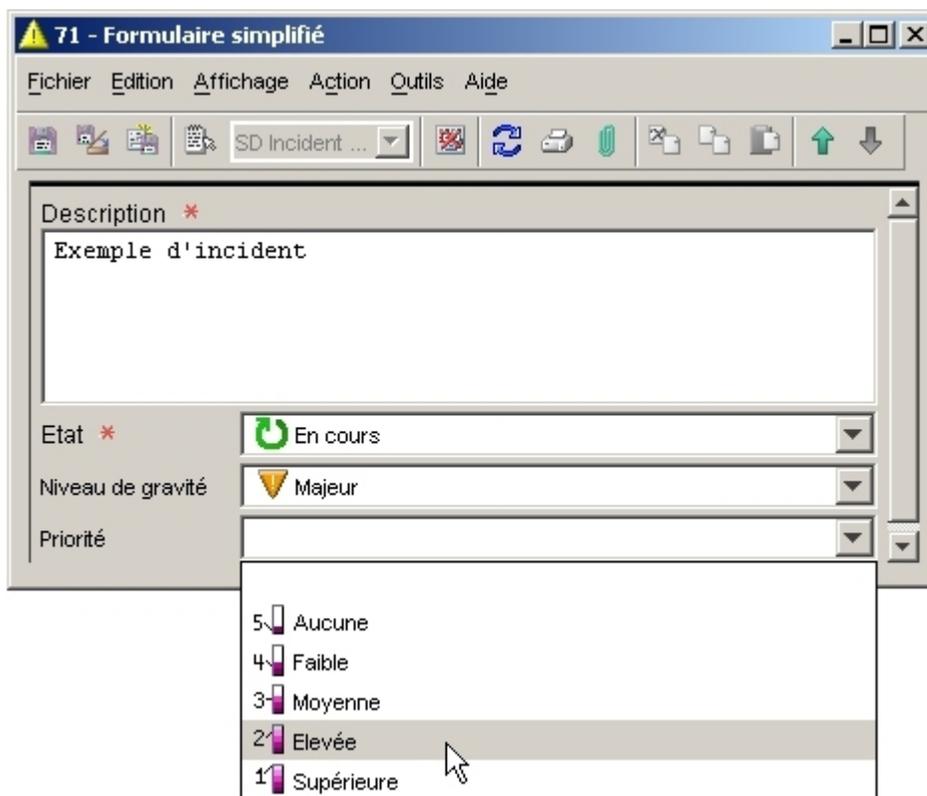
Rubrique d'aide en ligne « Configurer une Action Limiter plage de valeurs de champ par des relations ».

ERREUR : Ce contenu n'est pas inclus dans l'aide en ligne de Service Desk 5.10. Les rubriques d'aide en ligne citées ci-dessus sont incomplètes et incorrectes.

CORRECTION : **Actions Limiter plage de valeurs de champ par des relations**

Ce type d'action détermine quelles valeurs apparaissent pour un attribut de type code dans la liste déroulante représentant cet attribut sur les formulaires. Ces valeurs ne sont pas déclarées explicitement, mais dépendent au contraire des valeurs d'un ou de plusieurs autres attributs de type code.

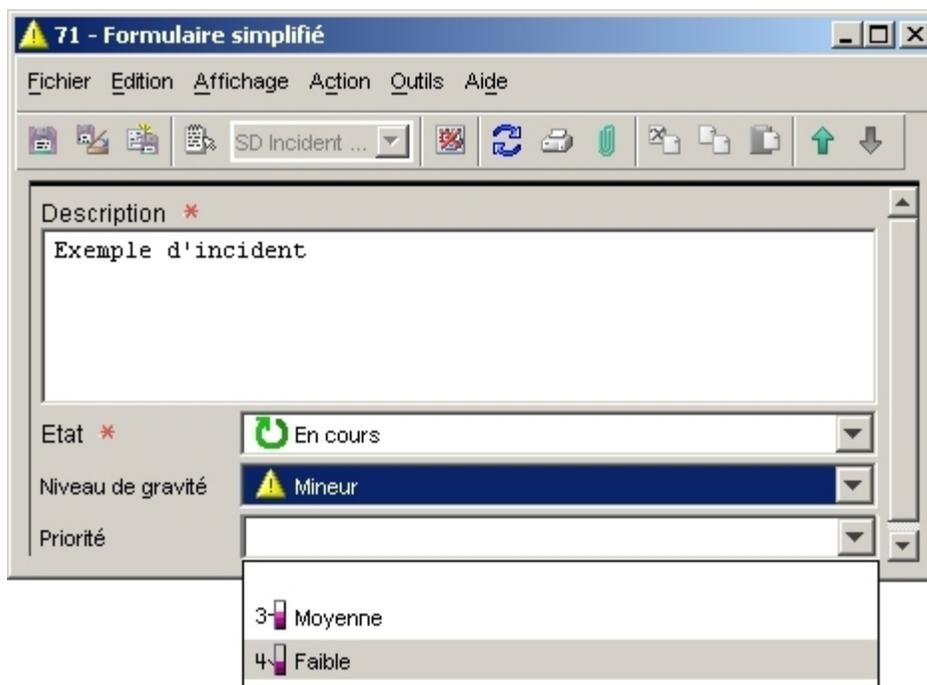
Par exemple, dans le formulaire suivant les choix disponibles pour la priorité d'affectation de l'incident exemple ne sont pas limités :



The screenshot shows a window titled "71 - Formulaire simplifié" with a menu bar (Fichier, Edition, Affichage, Action, Outils, Aide) and a toolbar. The main area contains a text field for "Description" with the value "Exemple d'incident". Below it are three dropdown menus: "Etat" (En cours), "Niveau de gravité" (Majeur), and "Priorité". The "Priorité" dropdown is open, showing a list of five options: 5 - Aucune, 4 - Faible, 3 - Moyenne, 2 - Elevée, and 1 - Supérieure. A mouse cursor is pointing at the "1 - Supérieure" option.

Les cinq valeurs de code de priorité d'affectation sont disponibles dans ce formulaire.

Dans cet exemple, en revanche, les valeurs disponibles pour la priorité d'affectation sont limitées à Faible et Moyenne :



Cette contrainte sur les valeurs de code de la priorité d'affectation est le résultat d'une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations, qui a été déclenchée par une règle d'interface utilisateur.

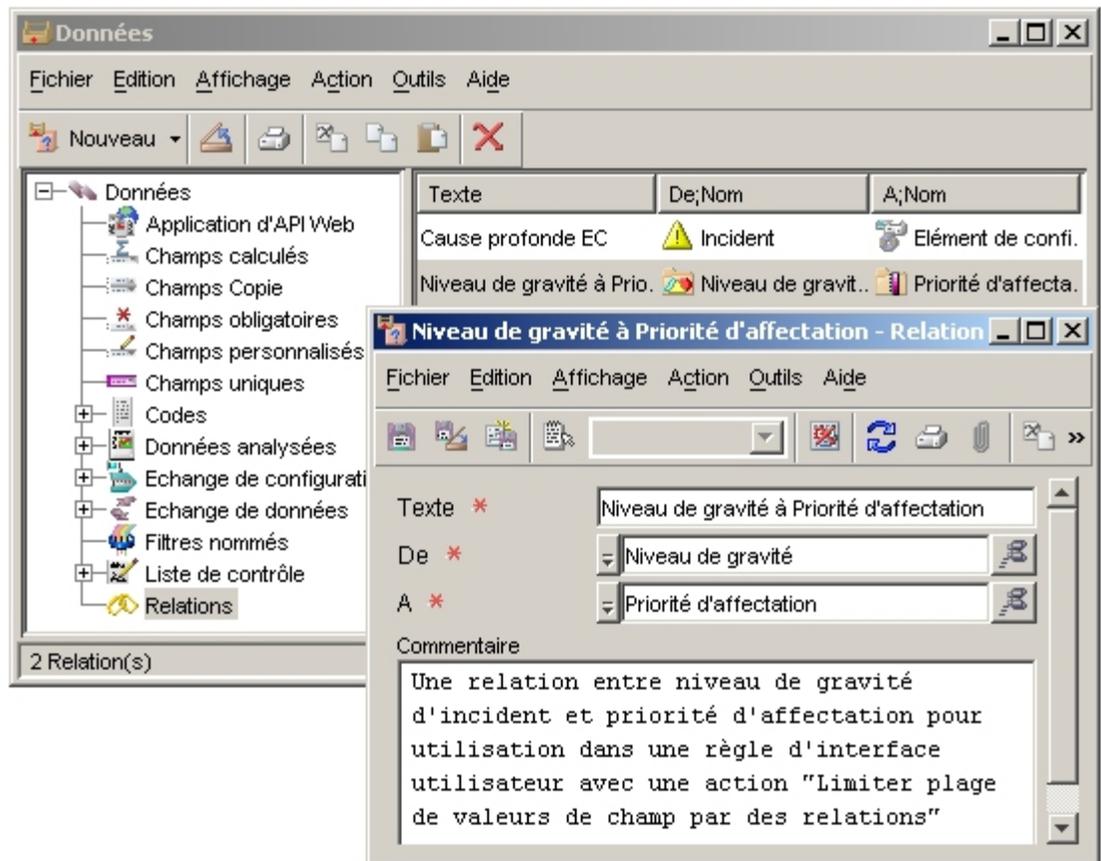
L'invocation de ce type d'action se fait en trois étapes :

- 1 Créez une relation entre deux codes.
- 2 Créez un mappage de références de valeurs qui définit la manière dont la valeur de l'un des deux codes doit varier en fonction de celle de l'autre code.
- 3 Définissez une règle d'interface utilisateur qui met en œuvre ce mappage de valeurs. A cette fin, il vous faut configurer pour cette règle une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations.

Voici un exemple simple de la manière dont fonctionne ce processus. Dans cet exemple, les valeurs du code de priorité d'affectation d'un incident se basent sur la valeur du code de niveau de gravité de cet incident.

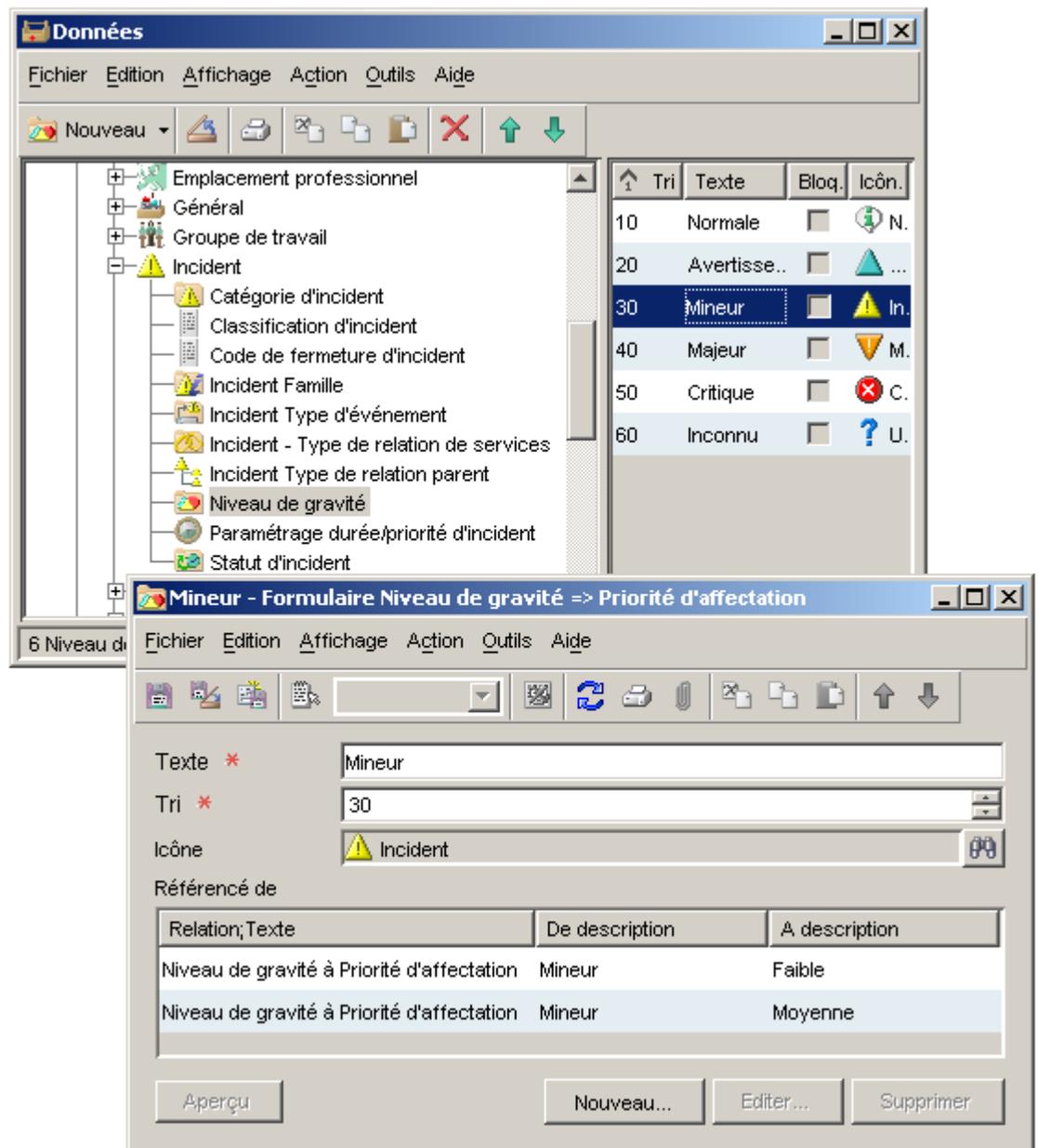
Etape 1 :

Créez une relation entre le code de niveau de gravité et le code de priorité d'affectation.



Étape 2 :

Créez un ou plusieurs mappages de références de valeurs afin de définir la manière dont les valeurs du code cible doivent varier en fonction de la valeur du code d'entrée.



Etape 3 :

Définissez une règle d'interface utilisateur qui invoque une action mettant en œuvre le mappage.

Limitation de la plage de valeurs d'un champ par Relations [X]

Nom *

Bloqué

Champ cible * [!]

Nouveau chemin

Champ entrée [!]

Type de relation 1 [v]

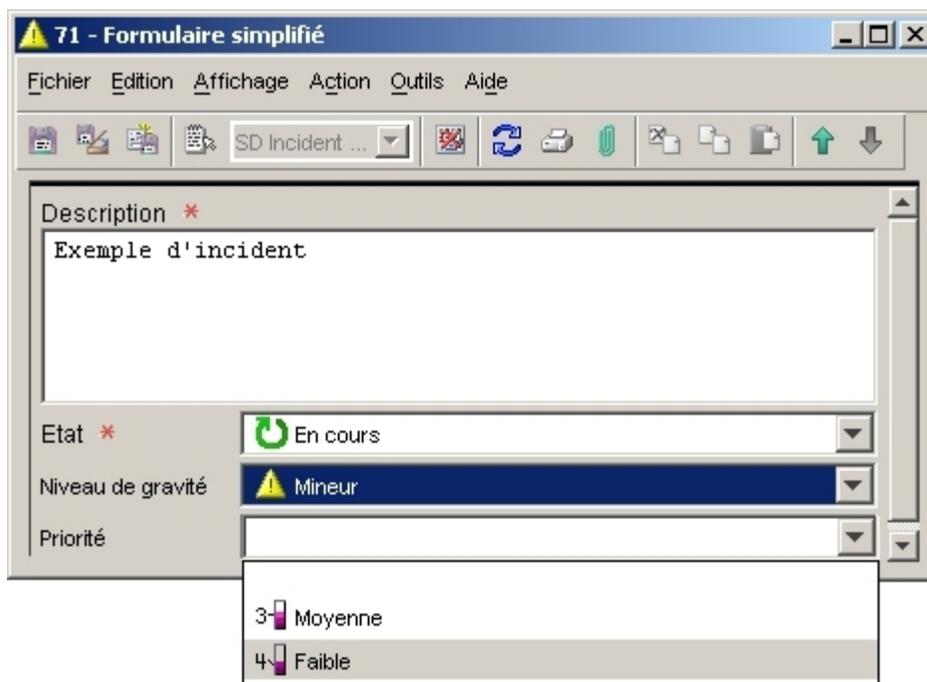
Type de relation 2 [v]

Type de relation 3 [v]

Type de relation 4 [v]

* Format à essayer, suivant l'ordre d'importance

Dans cet exemple, la règle de base de données limite la valeur du code de priorité d'affectation d'un incident chaque fois que le code de niveau de gravité de cet incident est modifié. Voici le résultat pour un incident dont le niveau de gravité est Mineur :



Outre les codes prédéfinis, vous pouvez utiliser des codes personnalisés lors de la création d'une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations dans une règle d'interface utilisateur. Voir l'exemple avancé pour plus d'informations sur l'utilisation des codes personnalisés.

REMARQUE Une règle d'interface utilisateur peut déclencher une action Limiter plage de valeurs d'un champ par des relations en arrière-plan du fait du résultat d'une autre règle. Si c'est le cas, les actions de Mise à jour de données ultérieures liées à d'autres règles peuvent uniquement définir une valeur autorisée par la plus récente action Limiter plage de valeurs d'un champ par des relations.

Exemple avancé

REMARQUE Les explications et les exemple présentés ici ne limitent que les valeurs des attributs de code. Bien que ce type de manipulation porte le plus souvent sur des codes, en principe n'importe quel attribut de référence est susceptible d'être limité de cette manière.

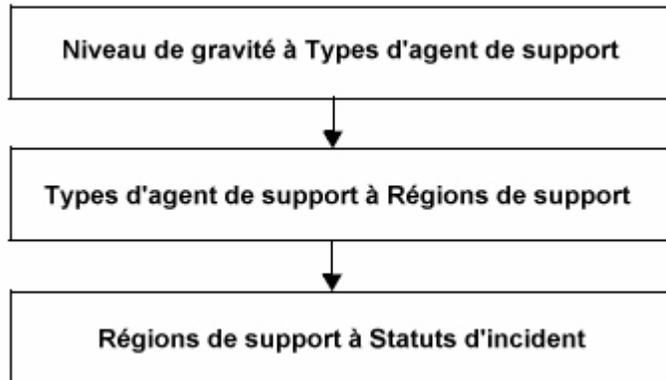
L'exemple suivant présente une règle d'interface utilisateur qui utilise une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations pour des codes personnalisés. Dans cet exemple, une entreprise fictive possède des bureaux de support dans deux régions :

- Asie / Pacifique
- Europe / Amériques

Les incidents de plus faible niveau de gravité (Normal, Avertissement ou Mineur) sont d'abord dirigés vers le bureau de support Asie / Pacifique ; les Incidents de gravité plus élevée (Majeur ou Critique) sont dirigés vers le bureau Europe / Amériques.

REMARQUE Il s'agit d'un exemple artificiel conçu afin de mettre en relief la fonctionnalité de cette action. La HP OpenView console offre des manières beaucoup plus simples de diriger les incidents vers les bureaux adéquats.

Une règle d'interface utilisateur sera configurée afin de limiter les valeurs disponibles pour le champ Etat (code de Statut d'incident) chaque fois qu'un Incident est affecté à un nouvel agent de support. Cette règle aura recours à une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations qui suit l'enchaînement de relations suivant :

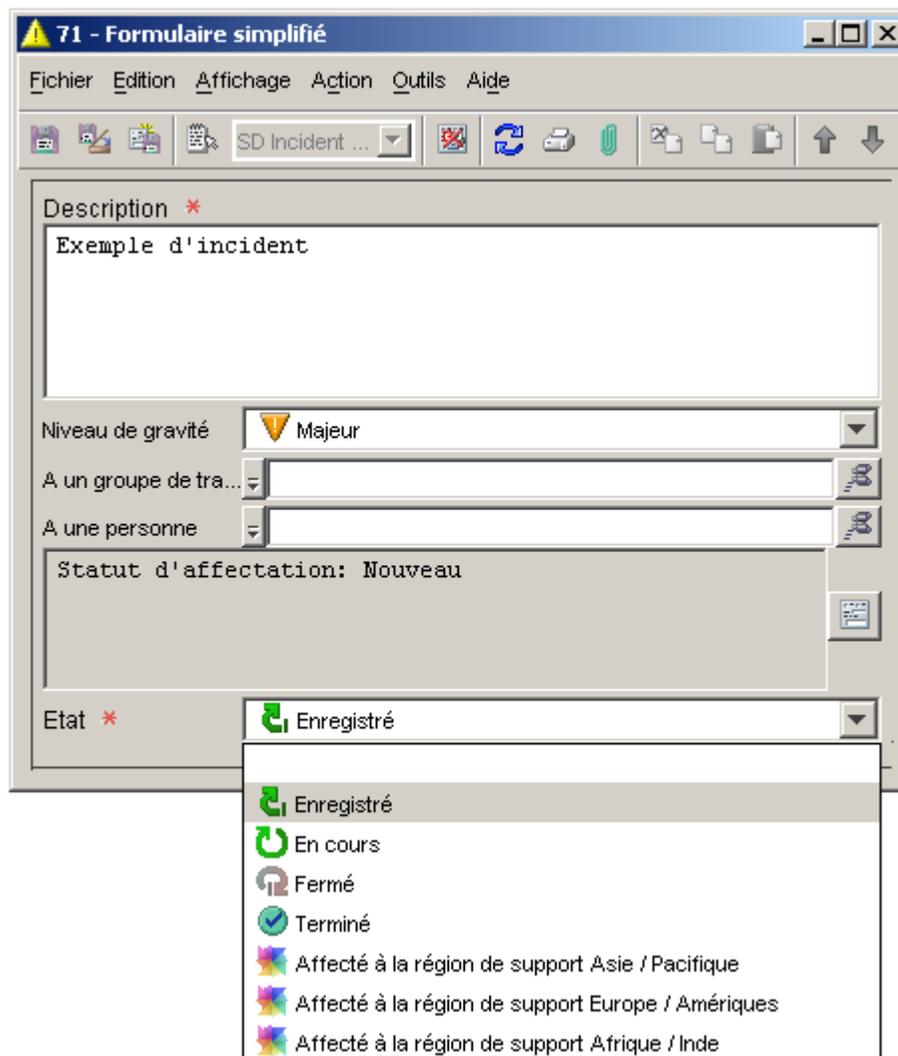


Dans cet exemple, le Niveau de gravité et le Statut d'incident sont des codes prédéfinis. Les Types d'agent de support et les Régions de support constituent des codes personnalisés.

Trois valeurs d'Etat d'incident ont été ajoutées afin d'indiquer qu'un incident a été affecté à une région de support particulière :

↑ Tri	Texte
3	Enregistré
5	En cours
6	Fermé
7	Terminé
17	Affecté à la région de support Asie / Pacifique
27	Affecté à la région de support Europe / Amériques
37	Affecté à la région de support Afrique / Inde

Avant l'application de la règle, les choix disponibles pour l'Etat d'incident de l'Incident exemple ne sont pas limités :



Veillez remarquer que cet incident n'a pas encore été affecté à une personne, et que l'ensemble des sept valeurs de code d'Etat d'incident sont disponibles dans ce formulaire.

En revanche, après le déclenchement de la règle d'interface utilisateur, les valeurs disponibles pour le code d'Etat d'incident sont limitées en fonction du Niveau de gravité de l'Incident. Dans le cas ci-dessous, un seul choix d'Etat est disponible après l'affectation de l'Incident à Chantale Dupuis :

Cela n'est pas lié à l'emplacement de Chantale Dupuis. La contrainte sur les valeurs d'Etat disponibles découle uniquement du Niveau de gravité de cet incident.

Voici les étapes nécessaires à la création de cet exemple :

Créez les codes personnalisés.

Créez des formulaires pour chacun des codes personnalisés.

Créez les relations de la chaîne.

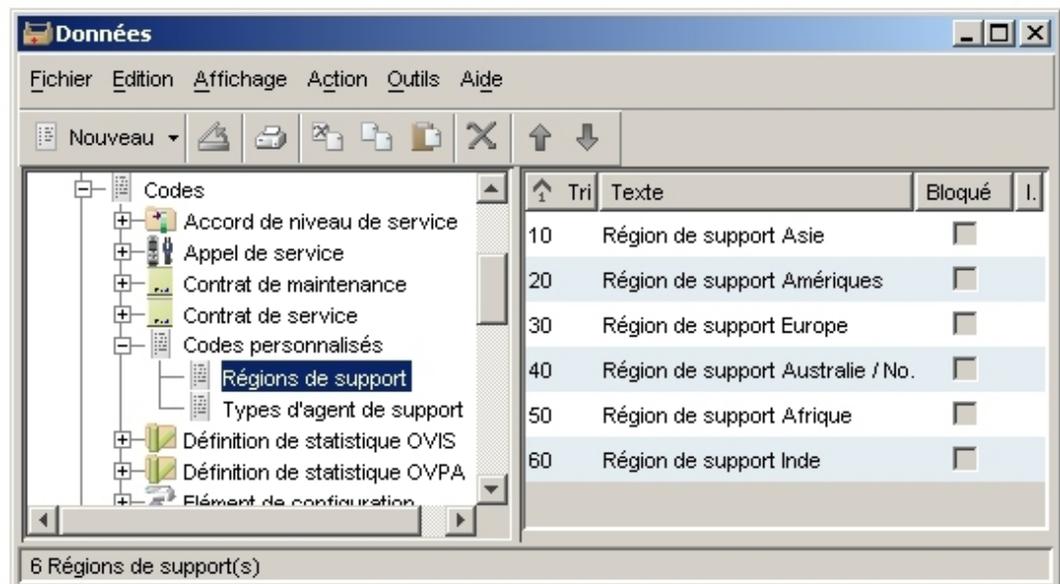
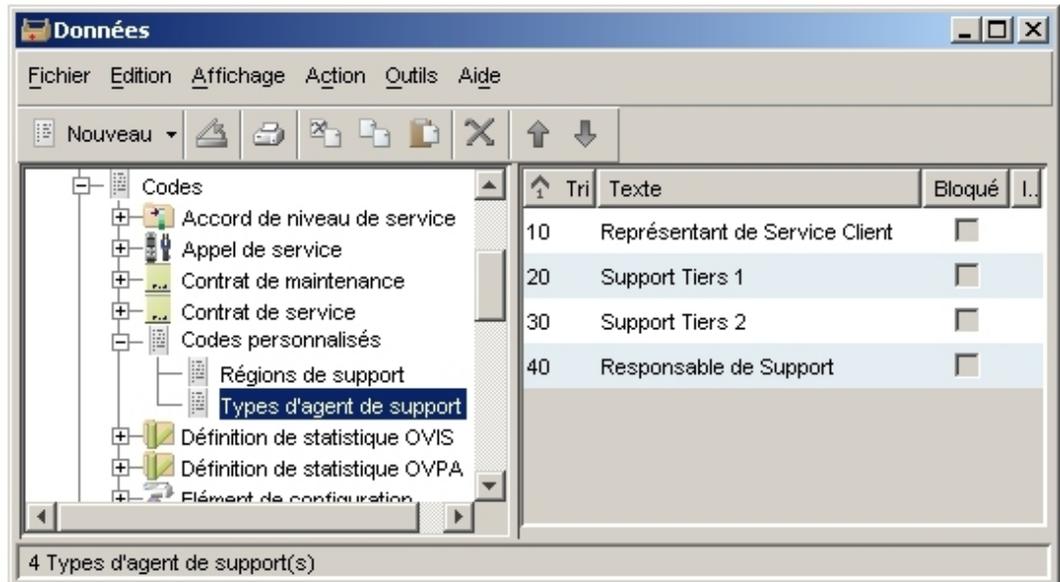
Pour chacun des codes de la chaîne, créez des mappages de références de valeurs.

Créez une règle d'interface utilisateur qui se déclenche lorsque le champ Vers une Personne est modifié.

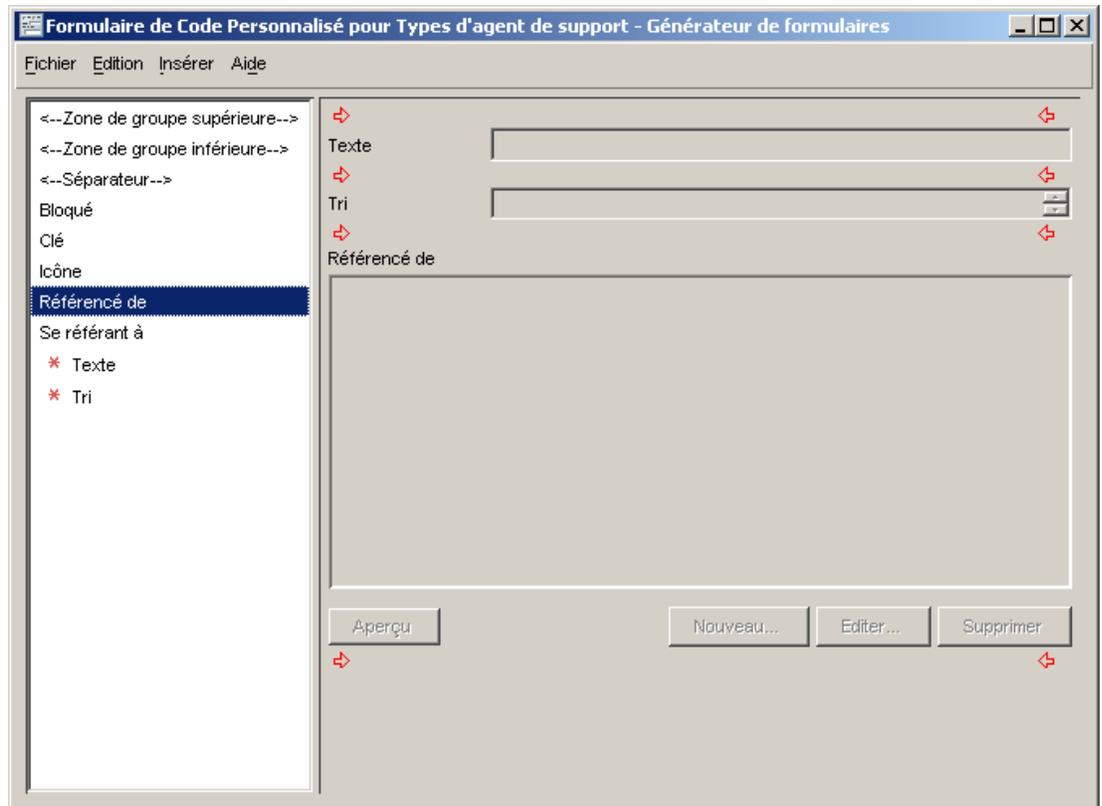
Créez l'action Limiter plage de valeurs de champ par des relations.

Chacune de ces étapes est présentée ci-dessous sur des captures d'écran.

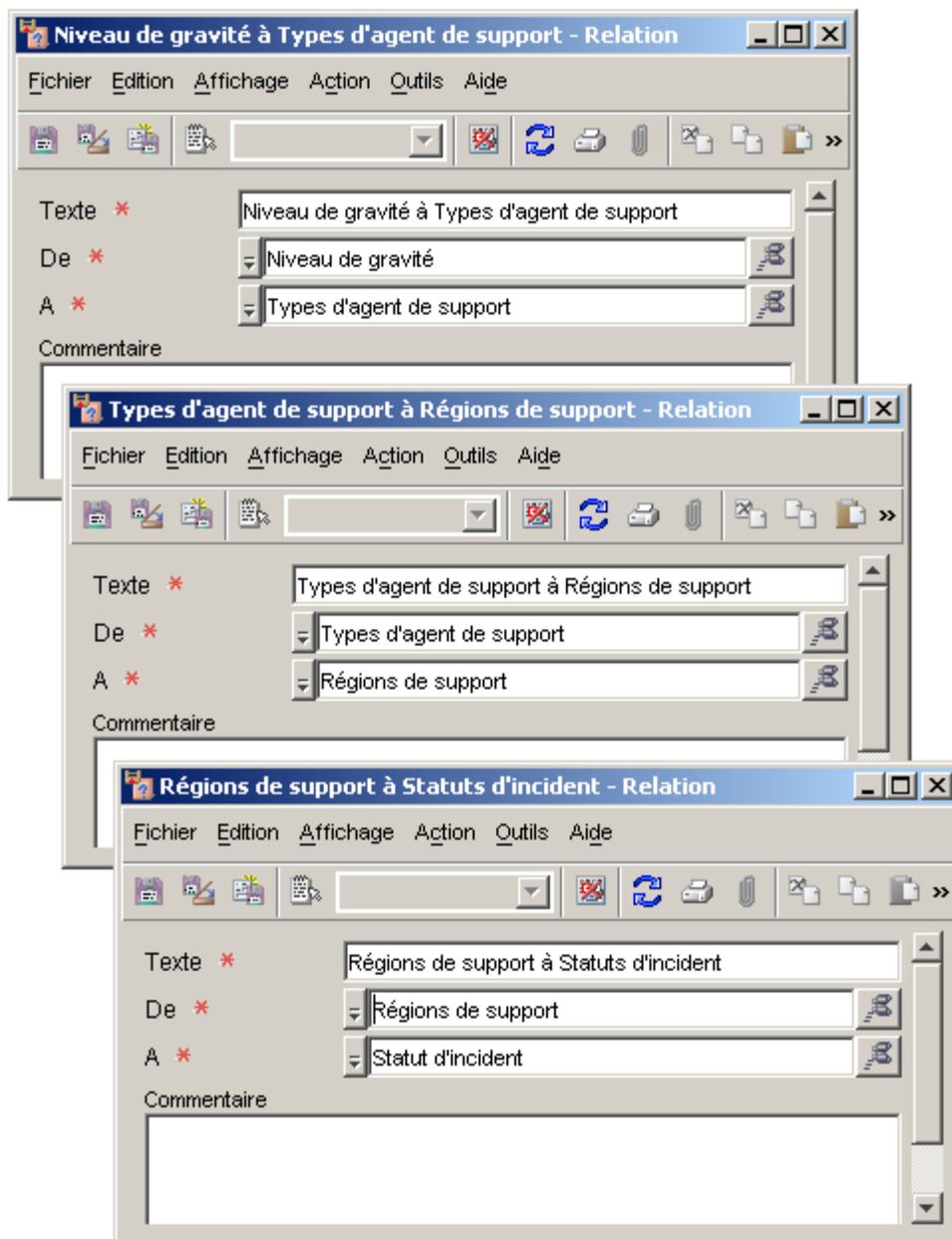
Etape 1 : Créez les codes personnalisés Types d'agent de support et Régions de support, puis créez des valeurs pour ces deux codes :



Etape 2 : Créez un formulaire pour chacun des nouveaux codes personnalisés :



Etape 3 : Créez les relations suivantes :



Etape 4 : Définissez une règle d'interface utilisateur qui invoque une action mettant en œuvre tous les mappages :

Limitation de la plage de valeurs d'un champ par Relations [X]

Nom * test

Bloqué

Champ cible * Etat [!]

Nouveau chemin

Champ entrée Niveau de gravité [!]

Type de relation 1 Niveau de gravité à Types d'agent de support [v]

Type de relation 2 Types d'agent de support à Régions de support [v]

Type de relation 3 Régions de support à Statuts d'incident [v]

Type de relation 4 [v]

Ajouter à la liste

* Format à essayer, suivant l'ordre d'importance

Niveau de gravité -> Niveau de gravité à Types d'agents de support -> Types d'

Déplacer vers le haut Déplacer vers le bas Supprimer F

OK Annuler Aide

Etape 5 : Créez une règle d'interface utilisateur qui se déclenche lorsqu'un incident est affecté à une personne.

Voici le résultat pour un incident dont le niveau de gravité est Mineur :

Nouveau - Formulaire simplifié

Fichier Edition Affichage Action Outils Aide

SD Incident Tem...

Description *

Exemple d'incident 2

Niveau de gravité  Mineur

A un groupe de tra... Spécialistes Web

A une personne Durand, Bernard

Statut d'affectation: Nouveau

Etat *

 Affecté à la région de support Asie / Pacifique

Voici le résultat pour un incident dont le niveau de gravité est Majeur :

71 - Formulaire simplifié

Fichier Edition Affichage Action Outils Aide

SD Incident ...

Description *

Exemple d'incident

Niveau de gravité  Majeur

A un groupe de tra... Spécialistes Web

A une personne Dupuis, Chantale

Statut d'affectation: Nouveau

Etat *

 Affecté à la région de support Europe / Amériques

Utilisation des codes personnalisés

Outre les attributs de type de code prédéfinis qui étaient inclus dans votre application HP OpenView, il vous est possible de créer des codes personnalisés. Ces codes sont utiles lorsque vous souhaitez créer des relations m-à-n entre des objets qui ne sont pas associés les uns aux autres par ailleurs. L'objectif principal de ce type de relations est de construire des Actions Limiter plage de valeurs de champ par des relations pour les règles d'interface utilisateur.

Après la création d'un code personnalisé, vous pouvez utiliser ce code comme n'importe quel autre code de la console. Il vous faut toutefois créer un nouveau formulaire pour votre code personnalisé avant de pouvoir l'utiliser pour la construction d'une action pour une règle d'interface utilisateur.

Pour créer un code personnalisé :

- 1 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Données**.
- 2 Dans l'arborescence Données, développez la branche **Codes**.
- 3 Dans la branche Codes, cliquez sur **Codes personnalisés**.
- 4 Cliquez dans le panneau de droite avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Nouveau code personnalisé (ordonné)**.
- 5 Dans la zone **Nom**, entrez un nom pour votre code personnalisé.
- 6 Dans la zone **Clé**, entrez une courte chaîne de caractères qui n'a pas déjà été utilisée en tant que Clé pour un autre code personnalisé.
- 7 Dans la liste **Module**, sélectionnez le module dans lequel vous souhaitez stocker votre code personnalisé.
- 8 Cliquez sur **OK** afin d'enregistrer votre code personnalisé.
- 9 Dans l'espace de travail Présentation du groupe d'espaces de travail Configuration OV, créez un nouveau formulaire pour votre code personnalisé. Veillez à inclure le champ **Référencé de** sur votre formulaire.

Créer une relation entre deux codes

Avant de pouvoir créer une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations pour une règle d'interface utilisateur, il vous faut créer une relation entre deux codes. Vous pouvez vous servir de ce mécanisme afin de créer des relations m-à-n entre objets.

Pour créer une relation entre deux codes :

- 1 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Données**.
- 2 Dans l'arborescence Données, cliquez sur **Relations**.
- 3 Cliquez dans le panneau de droite avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Nouvelle relation**.
- 4 Dans la zone **Texte**, entrez un nom pour votre nouvelle relation.
- 5 Dans la zone **De**, sélectionnez le code qui est à l'origine de votre relation.
- 6 Dans la zone **A**, sélectionnez le code qui est destinataire de votre relation.
- 7 *En option* : Dans la zone **Commentaire**, entrez une description.
- 8 Cliquez sur **Fichier** → **Enregistrer et fermer** afin d'enregistrer votre nouvelle relation.

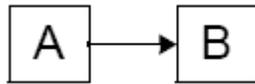
Créer un mappage de références de valeurs

Avant de pouvoir créer une action Limiter plage de valeurs de champ par des relations pour une règle d'interface utilisateur, il vous faut créer un mappage de chaque valeur possible du second code vers une ou plusieurs valeurs du premier code. Pour un exemple, voir Actions Limiter plage de valeurs de champ par des relations.

Pour créer un mappage de références de valeurs :

- 1 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Données**.
- 2 Dans l'arborescence Données, développez la branche **Codes**.
- 3 Cliquez deux fois sur le type de code spécifique qui est destinataire de la relation.

Par exemple, si vous avez créé une relation de A à B, cliquez deux fois sur B.



- 4 Pour chaque valeur du code B que vous souhaitez mapper, suivez les étapes ci-après :

- a. Dans le panneau de droite, cliquez deux fois sur une valeur du code B.

Un formulaire spécifique au code B s'ouvre. S'il s'agit d'un code personnalisé, ce formulaire aura été créé par vos soins.

- b. Pour chaque valeur du code A que vous souhaitez mapper à cette valeur du code B, suivez les étapes ci-après :

- i. Dans le champ **Référencé de**, cliquez sur **Nouveau**.

La boîte de dialogue Nouveau- Référence s'ouvre.

- ii. Dans le champ **Relation**, utilisez la fonction de Recherche rapide afin de sélectionner la relation que vous avez créée pour vos deux codes.

- iii. Dans le champ **De**, utilisez la fonction de Recherche rapide afin de sélectionner la valeur du code A que vous souhaitez mapper.

La description de cette valeur du code A apparaît dans la zone **Description De**. Il s'agit d'un champ en lecture seule. La description de la valeur du code B que vous avez sélectionnée à l'étape (a) apparaît dans la zone **Description A**. Il s'agit également d'un champ en lecture seule.

- iv. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications et fermer la boîte de dialogue Nouveau- Référence.

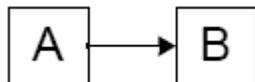
- 5 Cliquez sur **Fichier**→**Enregistrer sous** pour enregistrer vos mappages pour cette valeur du code B.

Retournez à l'étape 4(a) si vous souhaitez mapper d'autres valeurs du code B. Après avoir mappé toutes les valeurs que vous souhaitez mapper, vous pouvez créer des Actions Limiter plage de valeurs de champ par des relations pour les règles d'interface utilisateur sur la base de cette relation.

Configurer une action Limiter plage de valeurs d'un champ par des relations

Après avoir créé une relation entre deux codes et un mappage de références de valeurs entre ces deux codes, vous pouvez utiliser cette relation afin de créer une action Limiter plage de valeurs d'un champ par des relations dans une règle d'interface utilisateur.

Pour cette procédure, supposez à nouveau que vous ayez créé une relation du code A au code B et que vous souhaitiez maintenant vous servir de cette relation afin de limiter les valeurs du code B à l'aide d'une règle d'interface utilisateur :



Pour configurer une Action Limiter plage de valeurs d'un champ par des relations, suivez les étapes ci-après :

- 1 Dans l'assistant de règles d'interface utilisateur, sélectionnez l'action Limiter plage de valeurs d'un champ par des relations.

Si vous n'êtes pas en train de créer une Règle d'interface utilisateur, voyez la rubrique d'aide « Création de règles de base de données et de règles d'interface utilisateur. »

- 2 Dans la zone **Nom**, entrez un nom pour l'Action que vous voulez créer.
- 3 *En option* : Sélectionnez la zone **Bloqué** si vous voulez désactiver cette Action.
- 4 Dans la zone **Champ cible**, sélectionnez le code B, dont vous voulez limiter les valeurs.
- 5 Dans la zone **Champ d'entrée**, sélectionnez le code A.
- 6 Dans la zone **Type de relation 1**, sélectionnez la relation que vous avez définie entre le code A et le code B.

Il est possible de créer une chaîne pouvant comporter jusqu'à quatre relations entre codes. Dans ce cas, il vous faudrait sélectionner des champs Type de relation supplémentaires afin de parcourir cette chaîne.

- 7 Cliquez sur le bouton **Ajouter à la liste**.

Vous venez de créer un filtre qui limitera les valeurs possibles du code B en fonction de la valeur du code A lorsque la condition de déclenchement de la règle d'interface utilisateur est satisfaite. Vous pouvez créer autant de filtres que vous le souhaitez. Les filtres sont testés dans leur ordre d'apparition dans la liste jusqu'à ce que l'un d'entre eux renvoie un ensemble de valeurs.

Si vous souhaitez créer d'autres filtres, répétez les étapes 5-7.

- 8 Lorsque vous avez fini de configurer votre action, cliquez sur **OK**. La nouvelle

action s'affiche maintenant comme action disponible pour la règle d'interface utilisateur.

- 9 Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre la création de la règle d'interface utilisateur.
- 10 Dans la zone **Nom**, entrez un nom pour votre nouvelle règle.
- 11 *En option* : Sélectionnez une **Catégorie** pour la règle.
- 12 *En option* : Sélectionnez **Bloquer** si vous souhaitez empêcher le déclenchement de cette règle.
- 13 *En option* : Sélectionnez **Débogage** si vous souhaitez que la console consigne les informations de débogage dans le fichier journal de règle.
- 14 Cliquez sur **Terminer** afin d'enregistrer votre nouvelle règle d'interface utilisateur.

Nouveau contenu : Audit des informations de configuration

EMPLACEMENT : Rubrique d'aide en ligne « Audit des informations de configuration ».

ERREUR : Vous pouvez désormais auditer des informations dans les espaces de travail Configuration OV.

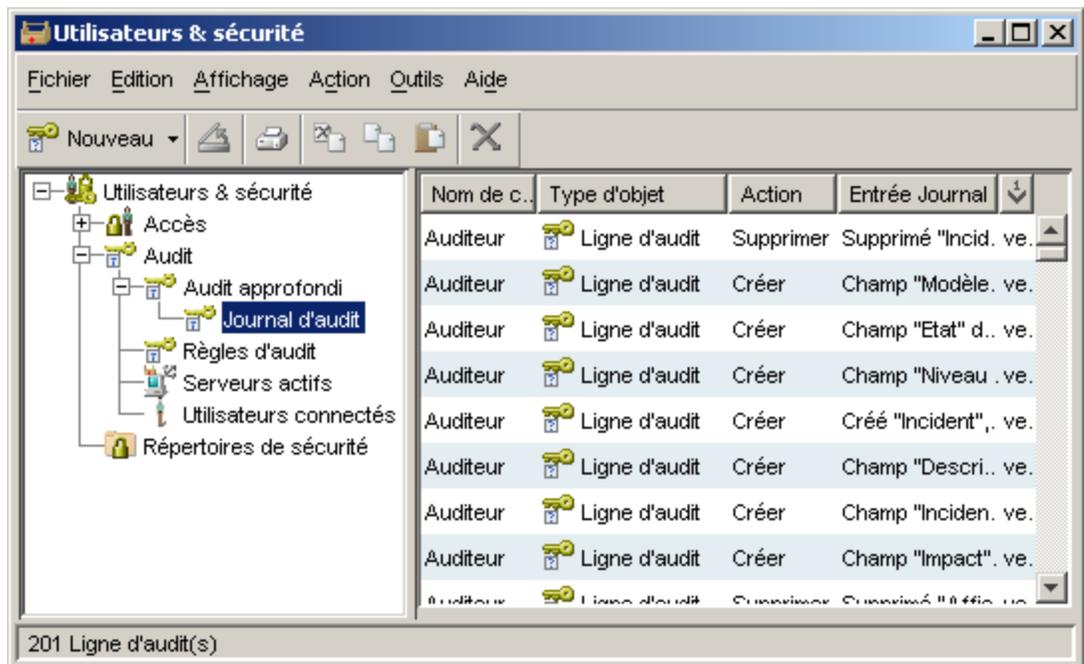
CORRECTION : Audit des informations de configuration

Outre les audits d'objets de la base de données, vous pouvez configurer la console afin de mener un audit des modifications qui se produisent dans les espaces de travail Configuration OV suivants :

- **Actions & règles**
- **Données**
- **Présentation**
- **Paramètres système**
- **Modèles**
- **Utilisateurs & sécurité**

Vous pouvez également configurer la console afin de mener un audit des suppressions d'objet et de lignes d'historique.

Ces informations d'audit approfondi sont stockées dans la base de données HP OpenView. Voici un exemple de liste d'entrées d'audit :



Afin de gérer la quantité de données d'audit présentes dans la base de données, vous pouvez maintenant archiver les entrées d'audit qui ont atteint un certain âge.

REMARQUE : Afin d'afficher le journal d'audit approfondi ou de modifier les paramètres d'audit de configuration, il vous faut vous connecter sur la console à l'aide d'un compte qui inclut le rôle Auditeur. Le compte Administrateur système prédéfini n'inclut pas le rôle Auditeur.

Afficher le Journal d'audit approfondi

Vous pouvez afficher la liste de toutes les entrées d'audit de configuration qui se sont accumulées depuis le dernier archivage d'audit. Les entrées d'audit actuelles sont stockées dans la base de données HP OpenView.

Pour afficher le journal d'audit approfondi :

- 1 Connectez-vous sur la console à l'aide d'un compte qui inclut le rôle Auditeur et qui est autorisé à afficher le journal d'audit approfondi.
- 2 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Utilisateurs & sécurité**.
- 3 Développez la branche **Audit**.
- 4 Développez **Audit approfondi**.
- 5 Cliquez sur **Journal d'audit**.



Les entrées de journal d'audit approfondi apparaissent dans le panneau de droite.

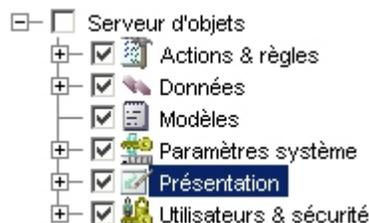
Modifier les paramètres d'audit de configuration

Si vous êtes un auditeur console, vous pouvez ordonner à la console de créer des entrées d'audit chaque fois que des éléments spécifiques sont modifiés dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV. Vous pouvez également activer l'audit pour des suppressions d'objets ou de lignes d'historique.

REMARQUE : Afin de modifier les paramètres d'audit de configuration, il vous faut vous connecter sur la console à l'aide d'un compte qui inclut le rôle Auditeur. Le compte Administrateur système prédéfini n'inclut pas le rôle Auditeur.

Pour modifier les paramètres d'audit de configuration :

- 1 Connectez-vous sur la console à l'aide d'un compte qui inclut le rôle **Auditeur** et qui est autorisé à configurer les paramètres d'audit approfondi.
- 2 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Paramètres système**.
- 3 Cliquez deux fois sur l'icône **Configuration d'audit**.
- 4 Dans la boîte de dialogue Configuration d'audit, cliquez sur l'onglet **Configuration d'audit**.
- 5 Si vous souhaitez auditer les modifications qui se produisent dans tous les espaces de travail Configuration OV, suivez les étapes ci-après :
 1. Sélectionnez **Activer l'audit approfondi**.
 2. Dans l'arborescence d'espaces de travail sur cet onglet, sélectionnez tous les éléments que vous souhaitez auditer :



Vous pouvez sélectionner des branches entières de l'arborescence ou bien des éléments individuels dans chaque branche.

- 6 Si vous voulez que la console crée une entrée d'audit chaque fois qu'un objet est supprimé de la base de données, sélectionnez **Audit des suppressions d'éléments**.

Une entrée d'audit ne sera créée que si un ou plusieurs des attributs de ce type d'objet se trouve(nt) actuellement inclus dans l'audit. Voir la rubrique d'aide en ligne intitulée « Configurer des règles d'audit » pour plus d'informations sur l'audit d'objets.

- 7 Si vous voulez que la console crée une entrée d'audit chaque fois qu'une ligne d'historique est supprimée, sélectionnez **Audit des suppressions de lignes d'historique**.
- 8 Cliquez sur **OK**.
- 9 Déconnectez-vous de la console.

Archiver les informations d'audit

Si vous êtes un auditeur console, vous pouvez lancer un processus d'archivage afin de déplacer des entrées d'audit anciennes vers un fichier d'archive. Ceci permet de contrôler la taille des informations d'audit présentes dans la base de données. Vous pouvez spécifier l'emplacement du fichier d'archive ainsi que du fichier journal du processus d'archivage. Vous pouvez également spécifier l'âge auquel les entrées de fichier d'audit doivent être archivées.

Pour archiver les informations d'audit :

REMARQUE : Afin de modifier les paramètres d'audit de configuration, il vous faut vous connecter sur la console à l'aide d'un compte qui inclut le rôle Auditeur. Le compte Administrateur système prédéfini n'inclut pas le rôle Auditeur.

- 1 Connectez-vous sur la console à l'aide d'un compte qui inclut le rôle Auditeur et qui est autorisé à configurer les paramètres d'audit approfondi.
- 2 Dans le groupe d'espaces de travail Configuration OV, cliquez sur **Paramètres système**.
- 3 Cliquez deux fois sur l'icône **Configuration d'audit**.
- 4 Dans la boîte de dialogue Configuration d'audit, cliquez sur l'onglet **Configuration** de l'archivage.
- 5 Dans la zone **Fichier d'archive**, entrez ou naviguez jusqu'au dossier (répertoire) où vous souhaitez que la console stocke l'archive de vos entrées d'audit.
- 6 Dans la zone **Fichier journal**, entrez ou naviguez jusqu'au dossier (répertoire) où vous souhaitez que la console stocke le fichier journal du processus d'archivage.
- 7 Dans la zone **Jours**, entrez l'âge (en jours) à partir duquel une entrée d'audit doit être archivée.
- 8 Cliquez sur **Démarrer** pour lancer le processus d'archivage. La barre de progression indique la fraction du processus qui a été menée à bien.
- 9 Lorsque le processus d'archivage est terminé, cliquez sur **Afficher Archive** afin de visualiser le contenu du fichier d'archive ; cliquez sur **Afficher le journal** afin de consulter les informations relatives au processus d'archivage.

HP OpenView Performance Insight

Afin d'utiliser HP OpenView Performance Insight (OVPI) avec Service Desk 5.10, il vous faut acquérir les composants suivants :

- HP OpenView Performance Insight 5.1
- Connecteur de base de données pour HP OpenView Performance Insight (un pour chaque serveur Service Desk à partir duquel vous voulez générer des rapports)
- L'un des modules suivants au choix :
 - Pack de rapports OVPI pour le Gestionnaire de centre d'assistance (Helpdesk)
 - Pack de rapports OVPI pour le Gestionnaire de modifications
 - Pack de rapports OVPI pour le Gestionnaire du niveau de service
- Les disques et les manuels relatifs à HP OpenView Performance Insight doivent être acquis séparément. Ces manuels sont disponibles au format PDF sur les CD.

Il existe un pack de démarrage, nommé Pack de démarrage de HP OpenView Performance Insight pour Service Desk 5.10. Ce pack comprend HP OpenView Performance Insight, le Connecteur de base de données pour HP OpenView Performance Insight et le Pack de rapports OVPI pour le Gestionnaire de centre d'assistance.

Configuration requise

Base de données

OVPI 5.1 prend uniquement en charge Oracle 9.2.0.5 avec la « fonction de partitionnement » configurée.

Remarque : Windows XP n'est pas pris en charge.

Prise en charge de l'accessibilité

HP fait tout son possible pour garantir que les nouvelles éditions de logiciels de gestion HP OpenView soient conformes aux standards internationaux les plus récents en matière d'accessibilité. L'accessibilité HP OpenView Service Desk 5.10 inclut un modèle amélioré d'interaction interface utilisateur qui permet aux lecteurs d'écran de prendre en charge les utilisateurs ayant des handicaps visuels, ainsi qu'une meilleure navigation au clavier représentant une alternative au contrôle par souris.

Les caractéristiques produit basées sur les standards d'accessibilité comprennent les éléments suivants :

- Pas d'animations de l'interface utilisateur
- Pas de conditions requises concernant la voix de l'utilisateur
- Opérabilité avec une portée et une force limitées
- Pas d'actions simultanées requises, à l'exception de celles provenant du système d'exploitation
- Signification cohérente des images
- Pas de clignotement à des fréquences présentant un risque d'épilepsie photosensible
- Codage redondant de tous les signaux audio selon les fonctions du système d'exploitation
- Pas de conditions requises en matière de délais de réponse
- Indicateurs d'activation et de sélection cohérents et clairement définis
- Texte représentant une alternative aux images
- Codage redondant pour l'utilisation des couleurs
- Aide en ligne optimisée pour les lecteurs d'écran

HP OpenView Service Desk 5.10 prend en charge l'accessibilité sur les systèmes d'exploitation Microsoft Windows à l'aide de JAWS pour Windows 4.5. Pour des informations détaillées sur la conformité du produit avec la Section 508 de la Loi de réhabilitation (Rehabilitation Act) des États-Unis, rendez-vous sur la page web Vérifier l'accessibilité du produit, à l'adresse <http://vgwh3pro.cce.hp.com/508/>. Dans le menu déroulant Select product category [Sélectionner une catégorie de produit], sélectionnez Software and Operating Systems [Logiciel et Systèmes d'exploitation], puis cliquez sur Go. Sur l'écran suivant, sélectionnez la famille de produits HP OpenView Service Desk, puis cliquez sur Go.

Il est possible de demander des manuels électroniques accessibles relatifs à ce produit sur le site web des Manuels produit HP OpenView à l'adresse en cliquant sur le lien **Send Feedback** situé vers le bas de la page, et en spécifiant le nom du produit, la version du produit, le système d'exploitation et les noms des documents que vous aimeriez obtenir dans un format totalement accessible.

Pour activer le support de l'accessibilité dans Service Desk :

- 1 Après l'installation du produit, recherchez dans le répertoire suivant :

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib\ext
```

Sous Windows, le répertoire *INSTALLDIR* est le suivant :

```
C:\Program Files\HP OpenView
```

Assurez-vous que les fichiers de la plate-forme Sun Java 2 édition 1.4.x sont situés dans le répertoire suivant :

- jaccess-1_4.jar
- access-bridge.jar

Si les fichiers ne se trouvent pas dans le répertoire correct, copiez-les à partir du répertoire suivant :

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge\installer\installerFiles.
```

- 2 Ajoutez le répertoire AccessBridge à votre chemin :

```
PATH=%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge;%PATH%
```

Cette étape assure que les DLL figurent dans le Java Access Bridge et peuvent être trouvées et instanciées.

- 3 Assurez-vous que le fichier *accessibility.properties* se trouve dans le répertoire suivant :

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib directory.
```

Si nécessaire, vous pouvez copier ce fichier à partir du répertoire suivant :

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge\installer\installerFiles
```

La Java Virtual Machine (JVM) lit un certain nombre de fichiers de propriétés lors de son démarrage.

- 4 Vous pouvez utiliser toutes les lignes du fichier de propriétés d'accessibilité afin d'activer différentes fonctions d'accessibilité.

Par exemple, afin d'activer les technologies d'assistance pour utiliser le Java Access Bridge, servez-vous d'un éditeur de texte afin d'inclure la ligne suivante dans le fichier :

```
assistive_technologies=com.sun.java.accessibility.AccessBridge
```

Pour des exemples et des explications complémentaires sur les propriétés (par exemple, comment paramétrer une loupe d'écran), reportez-vous à la documentation des Utilitaires d'accessibilité Java :

<http://java.sun.com/products/jfc/jaccess-1.2/doc/examples.html>

Pour plus d'informations sur la configuration de l'accessibilité avec les applications Sun Java, reportez-vous au site web suivant :

<http://java.sun.com/products/accessbridge/docs/setup.html>

Intégration avec les autres solutions HP OpenView

Pour des informations sur l'intégration avec Hp OpenView Operations, reportez-vous à **HP OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide** (*Guide de l'administrateur pour l'intégration d'HP OpenView Service Desk OpenView Operations*). Pour des informations sur les autres intégrations, reportez-vous à **HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide** (*Guide de l'administrateur pour l'échange des données HP OpenView Service Desk*). Ces manuels sont fournis avec l'édition d'intégration dont ils font partie ; ils ne sont pas inclus dans Service Desk 5.10.

Dépannage

Cette section décrit le dépannage de certains problèmes dans Service Desk.

L'installation échoue

Problème

L'installation échoue.

Solution provisoire

Si vous avez installé le serveur de gestion, examinez le fichier journal `server_<numéro de build>_HPOvInstaller.txt` situé dans le répertoire `%TEMP%\HPOvInstaller\`.

Les fichiers journaux des composants sont situés dans `%TEMP%`, dans le répertoire `HPOvInstaller`. Les chemins et les noms de fichier sont les suivants :

Windows

`%TEMP%\HPOvInstaller\server_<numéro de build>`, où `<numéro de build>` représente le numéro de version et de build, par exemple `5.10.742`

`package_msi_<composant>_install.log`, où `<composant>` représente le nom du composant

UNIX

`/var/tmp/HPOvInstaller/server_<numéro de build>`, où `<numéro de build>` représente le numéro de version et de build, par exemple `5.10.742`

`package_depot_<composant>_install.log`, où `<composant>` représente le nom du composant.

Ces fichiers journaux contiennent des informations sur l'installation native du composant. Sur une plateforme Windows, recherchez dans le fichier journal les mots « Valeur renvoyée 3 », qui indiquent généralement une erreur.

Sous HP-UX, examinez le fichier `swagent.log` situé dans `/var/adm/sw/swagent.log`.

Examinez le fichier journal du Serveur d'objets pour rechercher des informations pouvant expliquer pourquoi l'installation a échoué.

Le fichier journal du Serveur d'objets est situé dans le répertoire suivant :

```
%OVDATADIR%/log/system0.0_enUS
```

Ce fichier contient les informations relatives au Serveur d'objets et à ses outils. Rendez-vous en bas de ce fichier afin de vérifier si des exceptions ou des messages d'erreur pouvant expliquer l'échec sont présents.

Journalisation XPL

Problème

Vous souhaitez modifier la manière dont les informations sont consignées dans les journaux.

Solution

La journalisation XPL utilise le fichier `logging.properties` par défaut de Java.

Par défaut, ce fichier se trouve dans le répertoire suivant :

C:\Program Files\HP OpenView\nonOV\jre\1.4\lib\logging.properties.

Pour que ce fichier fonctionne, il vous faut exécuter la commande suivante une fois :

```
ovconfchg -ns xpl.log -set logparent true
```

Par exemple, si vous souhaitez que tous les journaux soient écrits dans la console, ajoutez les lignes suivantes à votre fichier logging.properties :

```
handlers=java.util.logging.ConsoleHandler
java.util.logging.ConsoleHandler.level=INFO
java.util.logging.ConsoleHandler.formatter=java.util.logging.SimpleFormatter
```

Dans le fichier logging.properties, vous pouvez spécifier le niveau de journalisation :

- SEVERE [GRAVE]
- WARNING [AVERTISSEMENT]
- INFO
- CONFIG
- FINE [FIN]
- FINER [TRES FIN]
- FINEST [LE PLUS FIN POSSIBLE]

Exemple :

Afin de spécifier le niveau « très fin » pour le Serveur d'objets, ajoutez les lignes suivantes à votre fichier logging.properties :

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=FINER
com.hp.ov.obs.level=FINER
```

Mémoire cache du Serveur d'objets

Problème

La mémoire cache du Serveur d'objets peut causer des problèmes.

Solution

Si vous rencontrez un problème lorsque vous démarrez le Serveur d'objets à l'aide de `ovc -start`, essayez de vider la mémoire cache du Serveur d'objets en supprimant tous les fichiers contenus dans le répertoire suivant :

```
C:\Program Files\HP OpenView\data\datafiles\obs
```

Fichiers pid de service de contrôle

Problème

Vous ne parvenez pas à démarrer le service de contrôle.

Solution

Entrez la commande suivante :

Windows :

```
del C:\Program Files\HP OpenView\data\tmp\*.*
```

UNIX :

```
rm -f /var/opt/OV/tmp/*
```

Aucun espace de travail n'apparaît dans la console

Problème

Votre écran de console ne fait apparaître aucun espace de travail.

Solution

Effacez vos paramètres utilisateur en exécutant la commande suivante :

```
del C:\Documents and Settings\%USERNAME%\Application Data\HP OpenView\*. * /s /q
```

Expiration du délai du socket

Problème

Dans certains cas, la valeur par défaut du paramètre de serveur de gestion **Expiration du délai du socket** est trop faible. Ce problème a été noté sur le système d'exploitation Sun Solaris.

Si le message suivant apparaît dans le fichier journal `system0.0.fr_FR`, il peut être nécessaire d'augmenter ce paramètre :

```
com.hp.ov.obs;SEVERE;Error: Interrompue en raison de : Expiration de délai de lecture.
```

Solution

Augmentez la valeur du paramètre **Expiration du délai du socket**. Définissez une valeur de 5000ms (1000ms est la valeur par défaut).

Pour plus d'informations sur la modification du paramètre **Expiration du délai du socket**, reportez-vous au *Guide de l'administrateur HP OpenView Service Desk*.

Support

Vous trouverez le support sur le site Internet d'HP OpenView suivant :

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

Le site Internet fournit les coordonnées ainsi que des informations détaillées sur les produits, les services et le support offerts par HP OpenView.

Le support logiciel en ligne d'HP OpenView permet au client de résoudre seul les problèmes qu'il rencontre. Il vous offre également un accès rapide et efficace à des outils de support interactifs et techniques nécessaires à la gestion de votre entreprise. En tant que client de valeur du support, vous pouvez bénéficier des fonctions suivantes :

- Rechercher des documents pertinents susceptibles de vous intéresser
- Soumettre des cas de support et en suivre l'évolution
- Proposer des améliorations en ligne
- Télécharger des rustines
- Gérer un contrat de support
- Consulter des contrats de support HP

- Vérifier les informations concernant les services disponibles
- Entrer en contact et discuter avec d'autres clients du logiciel
- Chercher une formation logicielle et s'y inscrire

REMARQUE : La plupart des interfaces du support exigent que vous vous enregistriez en tant qu'utilisateur Passeport et que vous ouvriez une session. De plus, nombre d'entre elles exigent un contrat de support actif.

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès au support, rendez-vous à l'adresse suivante :

http://www.hp.com/managementsoftware/access_level

Afin de vous enregistrer pour un identificateur Passeport HP, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>

Informations légales

© Copyright 2005, 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Logiciel informatique confidentiel. Licence valide d'HP requise pour la possession, l'utilisation ou la copie. Conformément aux dispositions FAR 12.211 et 12.212, le logiciel informatique commercial, la documentation du logiciel informatique ainsi que les données techniques pour les éléments commerciaux sont couverts par un accord de licence passé avec le Gouvernement US sous la licence commerciale standard du fournisseur.

Les seules garanties pour les produits et les services HP sont définies dans les déclarations de garantie expresses qui sont livrées avec ces produits et ces services. Rien dans le présent document ne peut être considéré comme constituant une garantie supplémentaire. Hewlett-Packard ne saurait être responsable des erreurs techniques ou éditoriales ni des omissions éventuelles contenues dans la présente documentation.

Les informations contenues ici peuvent subir des modifications sans avertissement préalable.

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

La version HP-UX 10.20 et la version HP-UX 11.00, ainsi que leurs versions ultérieures (avec des configurations à 32 et 64 bits) sur tous les ordinateurs HP 9000 sont des produits de marque d'Open Group UNIX 95.

Java™ ainsi que toutes les marques commerciales et les logos Java constituent des marques commerciales ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc., aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Microsoft® est une marque déposée aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

OpenView® est une marque déposée aux Etats-Unis par la société Hewlett-Packard.

Oracle® est une marque déposée aux Etats-Unis d'Oracle Corporation, Redwood City, Californie.

UNIX® est une marque déposée d'Open Group.

Windows® est une marque déposée aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

