

HP OpenView Service Desk

适用于 Windows 和 UNIX 操作系统

发布指南

软件版本：5.10 版/2006 年 8 月 22 日

第 2 版

本文档概括介绍了 HP OpenView Service Desk 5.10 中所做的更改。本文档包含手册或联机帮助中未包括的一些重要信息。

[本版内容](#)

[文档更新](#)

[安装说明](#)

[增强功能和修复](#)

[已知问题、限制和解决办法](#)

[文档勘误表](#)

[辅助功能支持](#)

[与其它 OpenView 解决方案的集成](#)

[故障排除](#)

[技术支持](#)

[法律声明](#)

本版内容

Service Desk 5.10 版的主要目的是提供从 Service Desk 4.5 迁移到 Service Desk 5.10 的途径。不过，这些迁移工具将单独提供。此版本旨在提供一个环境以便进行迁移。

此版本包含自 Service Desk 5.0 以后所做的改进，包括：

- Web 控制台。
- 可以在历史记录行中记录批准表决。
- 在对象的生存期期间维护审批者列表。
- 冻结服务、服务级别和服务级别协议。
- 添加了一些自定义字段。
- 外发通知电子邮件的电子邮件模板，用于服务呼叫、事故、问题、项目、更改和工作单的审批和分配。
- 增强的指标数据收集。
- 可以通过 HP OpenView 控制台配置 Service Level Manager (SLM) 维度导出。
- 增强的指标运行状况管理（在 HP OpenView 控制台中，指标状态显示为可用、不可用或无法访问）。
- HP OpenView 控制台的命令行实用程序 `ovconsolecmd` 已得到改进，可以从命令行接收过滤器参数。这对于将其它程序与 HP OpenView 控制台集成十分有用。例如，现在可以从命令行打开一个视图，显示来自特定电话号码的所有呼叫。
- 现在，控制台管理员可以创建关系类型，而控制台用户可以在创建对象之间的关系时指定这些类型。当对象之间存在多种关系时，此功能十分有用。例如，配置项与事故关联的方式有以下几种：发出的配置项、根源配置项、发出的节点或受影响的节点。
- 表单、视图和操作按层次分组。现在，可以在 HP OpenView 配置工作区中按对象类型对现有表单、视图和操作列表进行分组。借助此功能，可以更快地找到所需表单、视图或操作。此外，它还允许您同时更新多个表单、视图或操作的某些属性值。
- 可以自定义系统视图来显示增强的审计日志记录。现在，您可以选择系统视图，用于显示增强的审计日志记录信息。
- 可重用分类和结束代码组。现在，您可以创建保留在 HP OpenView 数据库中的可重用分类和结束代码组。通过此功能，可以定义对象之间的多对多关系。要限制控制台用户在表单的特定字段上可选择的值，此功能十分有用。您可以通过使用 UI 规则中的“按关系限制字段值范围”操作来实现此功能。
- 可以使用缺少必需字段的模板创建新对象。现在可以将未包含所有必需字段值的模板用作嵌套模板。在使用模板填充表单值时，如果使用此类嵌套模板，则系统会提示控制台用户提供缺少的必需字段值。
- 可以对配置设置进行审计。如果使用包含审计者角色的帐户登录到控制台，则可以对更改进行审计，这些更改包括“HP OpenView 配置”工作区中发生的添加、修改或删除操作。
- 可以为数据库规则选择某些电子邮件附件。通过此功能，可以在指定了“发送电子邮件”操作的数据库规则被触发时，向特定的电子邮件收件人组发送相应的附件。
- 改进了“配置交换”。“配置交换”功能有如下改进：有选择地冻结对象或取消冻结对象，包含复制字段和审计规则、日志文件可读性增强、运行时消息传递增强，还包含引用审计（列出已冻结或删除的，但仍由其它对象引用的对象）。
- 安全的 FTP 选项用于传送附件。现在，通过管理员控制台中的一个配置选项，您可以使用安全的 FTP (FTPS) 发送和接收附件。
- 可以选择在“高级查找”中应用视图过滤器。在“常规设置”对话框中启用此选项后，如果控制台用户启动“高级查找”功能，则应用到当前视图上的过滤操作（如果有）也会应用于其搜索结果中。此外，控制台用户还可以选择其它视图来显示搜索结果。

- 在“高级查找”中预填充条件字段。如果在查找字段中按 **F2** 键打开“高级查找”对话框，则会根据该字段属性的值预填充过滤条件字段的摘要。
- 集中控制自动刷新闻隔。**HP OpenView** 控制台管理员现在可以对自动刷新闻隔进行集中控制，控制台客户机借此间隔用数据库中的信息刷新活动视图。如果未选择此选项，则控制台用户可以设置自己的刷新闻隔，只要其角色允许。
- 在“高级查找”中可以使用“早于”和“晚于”条件。现在可以根据与特定日期和时间有关的属性值搜索对象。可以指定早于或晚于指定天数的所有对象。
- 智能操作字段现在可以包含回车/换行符。现在可以在智能操作字段中嵌入回车和换行符。此功能使您可以在一个智能操作中指定多个命令。
- 现在可以用表单上的上/下箭头触发 **UI** 规则。在单击表单上的上/下箭头按钮时，当前视图中的所选内容会相应地上移或下移，并且会打开所选对象的表单。现在，在所选内容因单击上/下箭头而发生更改时，可以触发 **UI** 规则。
- 新规则日志文件可跟踪记录以下规则管理器调试消息：**INFO**、**WARN**、**SEVERE** 和 **FINE**。（系统日志文件将继续保留规则管理器非调试消息）。
- 当“数据更新”或“数据交换”操作失败时自动重试三次。
- 由数据库规则引发的电子邮件可以引入附件，并且可以指定附件组（类别）。
- 现在，由数据库规则启动的电子邮件可以发到多个地址，各地址之间用分号 (;) 分隔。
- 提供了新的操作选项：按关系限制字段范围。
- 以下触发事件现在可以由其它系统上的代理（如 **Web API** 或电子邮件接口）启动，并且可以启动可能会触发其它事件的数据库事件：
 - 当值发生更改时
 - 在打开项后
 - 在打开新项后
 - 在打开现有项后
 - 在保存项之前
- 现在，以下操作在后台执行：
 - 更新数据
 - 限制字段值范围
 - 用户通知消息
 - 与外部系统进行数据交换
 - 命令执行操作（在服务器而不是在客户机上执行）

注：规则可以触发其它规则。在添加规则时，请勿创建循环，否则，可能会产生系统不稳定和数据不完整的问题。在历史记录行中新增了一个名为“新值”的 **64KB** 属性字段，因此可显示更多的历史信息。
- 对象关系管理增强功能：
 - 与任意对象相关联。例如，创建一个 **UI** 规则操作，当该操作触发时，会限制用户为某字段选择的可用值。也可限制特定实体和所有可能值集合之间的关系范围。
 - 现在，对象间关系的审计允许审计多对多关系。

有关 HP OpenView Service Desk 4.5 和 HP OpenView Service Desk 5.0 之间差异的信息，请参考《HP OpenView Service Desk 5.0 Differences Between 4.5 and 5.0/5.1》。

新的《HP OpenView Service Desk Support Guide》包含有关跟踪、日志记录和故障排除的信息。

有关可与 Service Desk 集成的集成产品的版本信息，请参考下面 URL 上的“Supported Platforms”列表：
<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN020917>。

有关与 HP OpenView Operations 集成的信息，请参考《HP OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide》。有关其它集成的信息，请参考《HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide》。这些指南随包含它们的集成版本一起提供；不在 Service Desk 5.10 中提供。

文档更新

本文档的第一页包含以下标识信息：

- 版本号，指明软件版本。
- 发布日期，每次更新本文档时该日期将随之更改。

要检查最近的更新或验证使用的版本是否是最新版本，请访问以下 URL：

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

- 1 在“Product”列表中，单击产品名称。
- 2 在“Version”列表中，单击版本号。
- 3 在“OS”列表中，单击操作系统类型。
- 4 在文档列表中，单击文档标题。
- 5 要检索文档，请单击“Open”或“Download”。

注：要查看 PDF 格式 (*.pdf) 的文件，系统必须装有 Adobe Acrobat Reader。要下载 Adobe Acrobat Reader，请转到以下 URL：

<http://www.adobe.com>

安装说明

Service Desk 的安装要求和说明包含在以 Adobe Acrobat (.pdf) 格式提供的《HP OpenView Service Desk 5.1 安装指南》中。

注：下面是与 HP-UX 有关的潜在问题。

将软件 DVD-ROM 装入 HP-UX 时出现问题

问题

将软件 DVD-ROM 装入 HP-UX 时出现问题。

解决办法

要将 DVD-ROM 装入 HP-UX 系统，请使用以下命令：

```
nohup pfs_mountd&  
nohup pfsd&  
pfs_mount -o soft <DVD-Rom ID> /cdrom
```

DVD-Rom ID 是实际 DVD-Rom 的 ID。

可以使用以下命令来查找此 ID：

```
ioscan -funC disk
```

安装问题

本节提供了已知安装问题的解决办法。

Solaris 9 和 Solaris 10 上的安装问题

问题

在 Solaris 上，安装结束时显示“Finalize action warning”错误。应用程序的安装程序尝试启动所有进程，但 ovobs 进程启动失败。

错误消息如下所述：

```
Finalize action for HP OpenView Service Desk Management
Server (Starting the server.) was not successful.
```

安装之后的状态如下所示：

Ovcd	OV Control	CORE	(2434)	Running
ovbbccb	OV Communication Broker	CORE	(2435)	Running
ovloginsv	OV Login Server	JAVA		Stopped
ovapacheA	OV Apache(A) WebServer Service	WEB		Aborted
ovsdma	OV SLM OVSD Metric Adapter SLM		(2757)	Running
ovtomcata	OV Tomcat(A) Servlet Container	WEB	(2625)	Running
ovsdslm	OV Service Level Management SLM		(2762)	Running
ovobs	OV Object Server	OBS		Aborted
ovcs	OV Certificate Server	SERVER	(2763)	Running
ovsdreport	OV Service Desk Reporting	SDREPORT		Aborted

此问题与 OV Control 进程的超时值有关，该值对于 Solaris 系统来说太小。

解决办法：

输入以下命令：

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

QXCR1000315787:

Apache 启动

问题

对于 NIS 控制环境中的所有 UNIX 系统，在 Service Desk Management Server 安装期间安装的 OvApacheA 程序包不能创建用户 ovwebusr 和组 ovwebgrp。要解决这一问题，请在安装完 OvApacheA 产品之后和启动 OvApacheA WebServer 服务之前，在“网络信息服务”(NIS)服务器上手动创建用户 ovwebusr 和组 ovwebgrp。

解决办法

```
1  添加组：
    groupadd ovwebgrp
2  添加 ovwebusr 组：
    useradd -G ovwebgrp ovwebusr
3  重新启动 Apache 进程：
    ovc -start ovapacheA
```

安装过程停止

问题

如果安装屏幕长时间保持静止状态，则可能是计算机已经停止安装。

解决办法

为了防止安装过程停止不动，请按照以下步骤进行操作：

- 1 从 **Microsoft** 网站下载 `scripten.exe`：
<http://www.microsoft.com/>。
- 2 运行 `scripten.exe` 文件。
- 3 重新启动计算机。
- 4 再次运行 `setup.exe` 文件。

日志文件中的错误消息

问题

在以下日志文件中出现错误消息：

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

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

示例：

```
Oct 18, 2005 9:01:48 AM;5;10;com.hp.ov.obs;SEVERE;SQL Exception: JDBC error 942: ORA-00942:
table or view does not exist, SQL state: 42000 for query: select 1 from
itsm_personsjava.sql.SQLErrorException: ORA-00942: table or view does not exist
```

解决办法

无。此时不必惊慌，这些消息不会影响应用程序的行为。

QXCR1000320074:

JVM 内存耗尽

问题

使用 **Service Desk 5.10** 时，可能会在日志文件中看到一些不同寻常的记录，如下例中所示：

Feb 28, 2006 10:31:49 AM;142;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM 使用着

518,979,584/518,979,584= 100% 的最大内存（总计/最大值），其中

322,468,824/518,979,584= 62% 为可用内存（可用/总计）。

Feb 28, 2006 10:33:49 AM;143;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM 使用着

518,979,584/518,979,584= 100% 的最大内存（总计/最大值），其中

296,562,824/518,979,584= 57% 为可用内存（可用/总计）。

解决办法

更改对象服务器进程可使用的内存的最大值：

- 1 编辑名为 `OvObs.xml` 的文件。

该文件在 **Windows** 中的位置：C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs

该文件在 **UNIX** 上的位置：/var/opt/OV/conf/obs

- 2 将 `-Xmx512m` 更改为 `-Xmx1024m` 然后保存更改。

3 使用以下命令注销对象服务器：`ovcreg -del ovobs`

4 使用以下命令再次注册对象服务器：

Windows: `ovcreg -add C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs\OvObs.xml`

UNIX: `ovcreg -add /var/opt/OV/conf/obs/OvObs.xml`

5 使用以下命令启动对象服务器：`ovc -start`

增强功能和修复

本节介绍此版本包含的一些主要的新功能以及针对客户报告的问题所做的修复。

增强功能

Self-Healing Services

本版本附带了 Self-Healing Services 软件。该软件随 Service Desk Management Server 软件一起安装。

要访问 Self-Healing Services 软件，请打开 Internet 浏览器，浏览至以下位置：

<https://localhost:8443/SAM>

使用默认用户名和口令组合：**admin/admin**

Self-Healing Services 软件可用于收集并提交所需数据，以优化针对 Service Desk 5.10 中发现的问题的解决方案。HP 建议使用 Self-Healing Services，这一服务包含在所有支持合同中。

http://support.openview.hp.com/self_healing.jsp 上提供了相关文档和下载。

要将故障排除数据自动提交给 GP Support，需要安装 HP Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 软件。

您可以从下面位置获取此软件：http://support.openview.hp.com/self_healing_downloads.jsp

要启用或禁用 Self-Healing Services 软件，请执行以下操作：

- 要禁用 Support Automation Manager (SAM) Web 应用程序，请输入以下命令：
 - Windows: `cscript %OVINSTALLDIR%/bin/shsctrl.vbs -disablesam`
 - UNIX: `/opt/OV/bin/shsctrl -disablesam`
- 要启用 SAM Web 应用程序，请输入以下命令。
 - Windows: `cscript %OVINSTALLDIR%/bin/shsctrl.vbs -enablesam`
 - UNIX: `/opt/OV/bin/shsctrl -enablesam`

禁用选项会注销 SAM Web 应用程序，而启用选项则注册该应用程序。

如果使用上述命令禁用或启用 SAM Web 应用程序时 `ovtomcatA` 服务正在运行，则需要重新启动 `ovtomcatA` 服务，更改才能生效。

修复

此版本包含自 Service Desk 5.0 以来各补丁程序中提供的所有客户修复。

已知问题、限制和解决办法

本节介绍 Service Desk 存在的已知问题、限制以及相应的解决办法。

一般问题

本小节介绍如何解决使用 Service Desk 时遇到的一般问题。

在 UNIX 平台上启动 Management Server 时会出现以下错误消息：QXCR1000350463、QXCR1000312290 和 QXCR1000350190

问题

由于 GUI Framework 组件中存在瑕疵，因此无法在 UNIX 平台上运行的管理服务器上正常显示表视图和图表视图。

如果尝试打开某一视图，则会显示以下错误消息：

无法打开此视图。这可能是由于视图的持续性问题而造成的。有关更多信息，请查看对象服务器日志文件。

解决办法

要纠正此问题，必须在 UNIX 计算机上实施以下解决办法。

在启动管理服务器时，X Server 必须正在运行并由 ovc 进程使用。这可以通过多种方法实现，下面介绍其中一种方法：

- 1 使用 telnet 或其它工具登录到管理服务器。
- 2 如果 Management Server 软件未停止，请运行以下命令停止该软件：
/opt/OV/bin/ovc -kill
- 3 启动虚拟 X Server，它包含在多数 UNIX 分发版本（包括 HP-UX 和 Sun Solaris）中。

在 HP-UX 上，输入以下命令：

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

在 Sun Solaris 上，输入以下命令：

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

这些命令会启动 9 号显示端上的虚拟 X Server。有关此 X Server 的更多信息，请参考 <http://en.wikipedia.org/wiki/Xvfb> 或阅读手册页。

由于此服务器已启动，因此可以重新启动管理服务器，但必须先将 DISPLAY 环境变量设置为指向此 X Server。为此，请输入以下命令：

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

现在这些视图就可以正常显示了。

如果要在重新引导服务器时实施此解决办法，必须编辑启动 ovc 的脚本，该脚本位于以下位置：

HP-UX

/sbin/init.d/OVCtrl

Sun Solaris

/etc/init.d/OVCtrl

注：要从服务器重新加载这些视图，可能需要清理客户机的高速缓存。为此，请清空 **UNIX** 上的文件夹 `$HOME/.ov` 和 **Windows** 上的文件夹 `%APPDATA%\HP OpenView`。

安装期间日志文件中出现错误的消息

问题

在 `system0.0.zh_CN` 日志文件中，以下消息连续出现两次：

```
"com.hp.ov.obs.security;SEVERE;441No Passwords in License File error code: 5997"
```

解决办法

可以放心地忽略此消息。它不表示该软件存在严重问题。

问题

在 **Solaris** 上安装 **Service Desk 5.10** 过程中，在 `system0.0.zh_CN` 日志文件中出现以下消息：

```
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsdma.xml'.  
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/OvsDMA.xml'.  
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/OvSdSlm.xml'.  
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsdsmlm.xml'.
```

解决办法

可以放心地忽略此消息。它不表示该软件存在严重问题。

登录异常

问题

安装 **Service Desk** 之后，出现登录异常。

解决办法

在使用“安全套接字层”登录之前，要先执行 `OvObsClientSettingsEditor.bat` 文件。

如果未执行此文件，将产生以下错误消息：

```
Javax.security.auth.LoginException: Failed to login due to RpcException: unexpected HTTP  
status: 503 Service Unavailable.
```

有关可用的用户验证机制（包括使用“轻型目录访问协议”（**LDAP**）和 **Active Directory**）的信息，请参考 **Service Desk** 联机帮助（在“帮助导航器”窗口的“目录”选项卡中，参阅“管理员信息” > “用户和安全性”一节，以及“用户验证”、“主映射”和“帐户”几节中的主题）。

QXCR1000329577: Self-Healing 注册表项在卸载 Service Pack 1 后仍然存在

问题

在卸载 Service Desk 之后注册表项仍然存在。

解决办法

手动删除以下注册表项：

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

其值为 SDESK。

QXCR1000289191: 仅当使用默认端口时联机帮助才可用

问题

Apache 安装在非默认端口上时，联机帮助不可用。因为应用程序的安装程序允许用户为 Apache 设置其它端口，所以此问题可能会对用户产生影响。

解决办法

无。

QXCR1000244984: 不能正确填写由警报引擎生成的事故

问题

对于警报引擎创建的所有事故，相关联的服务级别不正确。所有事故总是属于同一个服务级别。

解决办法

可以修改与事故相关的配置项 (CI)。因为事故是针对特定 CI 自动创建的，所以用户应该不能修改 CI。

预期行为：

- 必须为服务级别设置正确的服务级别名称。
- 用户无法修改事故的 CI 字段的值。

QXCR1000283641: 不能从“已本地化的文本”中搜索文本

问题

默认情况下，不能从“已本地化的文本”或其子文件夹中搜索文本。

注：如果选择“已本地化的文本”的一个子文件夹，并运行“高级查找”，则此子文件夹可供搜索引擎访问，并作为可搜索文件夹添加到“高级查找”中列表的底部。这些更改在重新启动控制台之后又不复存在。

要重现此问题，请按照以下步骤进行操作：

- 1 依次单击“OV 配置”→“表示方式”→“已本地化的文本”，然后选择“已本地化的文本”文件夹。
- 2 按 **F2** 键或单击菜单栏中的“高级查找”，打开“高级查找”表单。
- 3 在“已本地化的文本”及其某个子文件夹中搜索已本地化的文本。

预期结果

打开“高级查找”表单。“显示”字段包含“已本地化的文本”，您可以选择其中一个子文件夹（例如，“标签文本”）。可以在“已本地化的文本”及其某个子文件夹中进行搜索。

实际结果

按 **F2** 键无法打开“高级查找”表单。单击菜单栏中的“高级查找”按钮可打开“高级查找”表单，但不能对“已本地化的文本”及其子文件夹进行搜索。无法在“显示”字段中选这些文件夹。

解决办法

无。

QXCR1000289979:

当对象服务器故障转移后，Java Web Start 客户机上没有数据显示

问题

对象服务器故障转移后，Java Web Start 客户机上没有数据显示。

先决条件：

安装的两个管理服务器引用同一个数据库。

要重现此问题，请按照以下步骤进行操作：

- 1 在两台不同的计算机上启动两个 Java Web Start 客户机，让它们引用不同的管理服务器。
- 2 停止其中的一个管理服务器。

预期结果

故障转移后，引用已停止管理服务器的 Java Web Start 客户机将自动连接到那个正在运行的管理服务器。所有数据仍可访问。

实际结果

故障转移后，引用已停止管理服务器的 Java Web Start 客户机将自动连接到那个正在运行的管理服务器。数据不再能够访问。也不再能够创建数据。

解决办法

使用链接到辅助应用程序服务器的 URL 重新下载 Java Web Start 客户机。

Apache 和 Tomcat 运行时，Service Pages 安装挂起

问题

尝试安装 Service Pages 时，安装程序挂起且无反应。

先决条件

在安装 Service Pages 的系统上，Apache Web 服务器和 Tomcat Servlet 容器都已运行。

要重现此问题，可尝试安装 Service Pages 安装程序。

预期结果

安装程序运行，并出现安装程序开始屏幕。

实际结果

没有任何反应。未出现安装程序界面。

解决办法

运行安装程序之前，停止 Apache 和 Tomcat。

QXCR1000294601:

在 OvConsole 上看不到通过 Java Web Start 创建的服务级别

问题

在 OvConsole 上看不到在 Java Web Start 控制台上创建的服务级别。

要重现此问题，请按照以下步骤进行操作：

- 1 启动 Java Web Start。
- 2 创建一个服务级别。
- 3 启动 HP OpenView 控制台。
- 4 打开服务级别列表。

看不到使用 Java Web Start 控制台创建的服务级别。

解决办法

建议您重新连接以查看其它实体。不再缓存服务级别之后，可能会修复这一问题。如果客户机更新了缓存的实体，其它连接的客户机将无法自动更新其缓存。这样的设计是出于性能上的考虑。缓存的实体应该是完全静态的。此时，可认为对功能的影响比较小。

QXCR1000242246:

{118N} Apache Service 安装到非 ASCII 路径时，无法在操作系统中注册

问题

当 Service Desk 安装包括 Apache 服务器（如 Service Desk 5.10 Server 安装），并安装到包含非 ASCII 字符（如中文、日语或俄语）的路径中时，Apache 服务器将不能正确安装。

其结果是所有依赖于 Apache 服务器的功能都无法运行：

- Java Web Start 客户机
- Web UI
- Service Pages
- 附件
- 联机帮助

解决办法

无。

QXCR1000244548:

使用 Java Web Start 记录

问题

使用 Java Web Start 部署客户机时，某些日志未被记录。

某些图形用户界面日志消息记录在对象服务器日志文件中。

解决办法

无。

QXCR1000323328: OVO/W-SD 和 OVO/U-SD 集成: 安装 SD 5.0 Client 之后, “opcagt” 的输出中缺少 Bbc 服务

问题

当在已安装 OVO 代理的计算机上安装 Service Desk 5.10 独立客户机时, 运行 `opcagt -status` 命令将不再显示 BBC Local Location Broker 服务。此时不必惊慌, 列表中遗漏这一服务不影响 OVO 代理的行为。

解决办法

无。

QXCR1000349637: 在客户机上执行升级会覆盖 ovconsole.bat

问题

当升级到 Service Desk 5.10 时, `ovconsole.bat` 被覆盖。诸如 Server 和 JAASApplication 之类的属性将会丢失。

解决办法

在升级之前, 对 `ovconsole.bat` 进行备份 (例如, 将该文件复制到 `ovconsole.old`)。升级后, 引用复制的文件以标识所需的设置, 并用这些设置更新 `ovconsole.bat`。

QXCR1000348152: 电子邮件设置中未包含分配通知模板

问题

从 Service Desk 5.0 或 Service Pack 1 升级后, 应用程序中将不会包含任何新的电子邮件模板。

解决办法

要在升级后获取这些电子邮件模板, 可以使用“配置交换”导入以下文件:

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

请勿选中“覆盖现有项”复选框。有关“配置交换”的信息, 请参阅 Service Desk 联机帮助。

QXCR1000344669: 更改关系类型时出错

问题

当您尝试更改与某一对象关联的关系的类型 (例如, 编辑“服务呼叫”表单“关系”选项卡上列出的关系, 并更改“服务事件关系”表单上的“关系类型”) 时, 发生了错误。

解决办法

删除该关系, 然后重新创建它, 而不是编辑它。

服务级别管理

本小节介绍与 Service Desk 中服务级别管理 (SLM) 相关的已知问题、限制和解决办法。

指标适配器: 调整查询限制

问题

HP OpenView 控制台中的查询限制可以设置为最多显示 500 条指标定义和 1000 条指标。对于数量庞大的 OVPA 指标或其它指标, 查询限制很有必要。

解决办法

要禁用查询限制，请按照以下步骤进行操作：

- 1 在“OV 配置”工作区中，选择“表示方式”。
- 2 在面板中，选择“搜索”。
- 3 对下面每个对象双击并选择“不限”（而不是“限制为”）：
 - 指标定义
 - OVxx 指标
 - OVxx 指标定义

QXCR1000244984: 不能正确填写由警报引擎生成的事故

问题

如果事故是由 SLM 警报引擎生成的，其服务级别属性与事故生成无关。

相反，服务级别决策按照以下方式工作：

- 如果相关的配置项有一个服务级别，则采用该服务级别。
- 如果没有，将使用默认的服务级别。

解决办法

无。

QXCR1000316864: 联接表操作中的严重错误

问题

在对象服务器日志文件中记录了严重错误。所有这些错误都与联接表操作相关。当尝试删除已与服务关联的服务定义时，将生成与联接表上查询构建器错误相关联的严重错误。

在日志文件中将创建如下记录：

```
Feb 10, 2006 3:24:39 PM;99;11;com.hp.ov.obs;SEVERE;Error
com.hp.ov.obs.impl.util.DeveloperException:Query Builder can not join tables cdm_services
[281478426132597] and cdm_services_x [272934308553576458].
Check relations between cdm_services on one hand, and cdm_services_x and cdm_services_x on
the other. in method 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)
```

可以放心地忽略这些记录，因为这些记录并不表示此软件存在严重问题。

解决办法

无。

[QXCR1000299666:](#)

SLM 许可：未向客户机控制台发送消息

问题

出现 SLM 许可问题时，不向客户机控制台发送消息，但所有许可事件都记录在 SLM 日志文件中。例如，达到许可授权的服务数时，您可以创建新的服务，但 SLA 活动将保持为“不受管”状态。

SLM 只管理许可数量范围内的服务。如果 CMDB 中准备用于 SLM 管理的服务数量较多，则只管理所许可数量范围内的服务，其余的服务将处于“不受管”状态。不受管的服务将仅列在日志文件中，并且 SLM 管理状态可能不正确。

解决办法

无。

Web Start

本小节介绍与 Web Start 部署相关的已知问题。

[QXCR1000305148:](#)

使用 Web Start 启动 SD 5 Client 部署

问题

在 UNIX 系统上使用 Web Start 将 Service Desk 5.10 Client 部署到 Windows 系统时，名称解析必须一致。

解决办法

确保完整的 Internet 名称和别名之间不存在任何不一致的地方。例如，如果在 Windows 上使用 <http://myhostname.domain.org/ovconsole>（完整的 Internet 名称）作为下载 Service Desk 5.10 Client 的命令，而在 UNIX 上“hostname”为 [myhostname](#)（别名），则部署将失败。

智能操作

本小节介绍与智能操作相关的已知问题。

[QXCR1000309377:](#)

服务呼叫中的“创建工作单”智能操作生成错误消息

问题

打开“服务呼叫”表单并启动“创建工作单”操作。这将生成以下错误消息：

```
Windows cannot find 'Files/HP'. Make sure you typed the name correctly, and then try again.
To search for a file, click the Start button, and then click Search.
```

每当满足 UI 规则条件时，都会出现一个错误。

解决办法

在“OV 配置”工作区组中，依次单击“操作和规则”>“应用程序”。

选择“Service Desk 表单”并更改命令行。“命令行”字段的默认值为 `call "$PRODUCTFOLDER$\bin\ovconsolecmd.bat"`。从命令行中删除该呼叫命令。

QXCR1000324443:

智能操作以错误的格式传递 ID 参数

问题

创建一个智能操作，通过该操作将 ID 作为参数传递给外部命令。

在 Windows 上使用外部命令 `echo %*`，在 UNIX 上使用 `echo $*` 命令。

确保 ID 大于 1000。

ID 大于 1000 时，为了方便阅读，GUI 将显示逗号（或句点，具体取决于区域设置）作为千位分隔符。智能操作按相同的格式（也就是带逗号分隔符）将 ID 作为参数进行传递。这是错误的。

例如，当智能操作调用通过 `LoadObject` 将结果返回给 `Service Desk` 的脚本时，就会导致这种错误。`LoadObject` 使用 ID 来识别要修改的实体。但是，`LoadObject` 的期望值是不带逗号的 ID。

预期结果

ID 参数必须以不带任何格式的形式传递，也就是不要带增强可读性的字符。

外部接口（如智能操作）和 `LoadObject` 必须使用相同的参数格式。

解决办法

由智能操作调用的脚本应该先删除 ID 的格式，然后再做进一步处理。

此解决办法仅适用于调用可修改脚本的智能操作。

如果调用第三方可执行程序，此解决办法将不起作用。

OVO 集成和 MOM 集成

本小节介绍 `Service Desk` 的 HP OpenView Operations for Windows (OVO/W)、HP OpenView Operations for UNIX (OVO/U) 和 Microsoft Operations Manager (MOM) 集成程序包中的已知问题、限制和解决办法。

QXCR1000323681: OVO/W-SD 集成:

OvObsLoadObject.conf 中的集成帐户无法创建事故

问题

集成帐户不允许 OVO/W 消息在 `Service Desk` 中创建事故记录。

解决办法

手动修改 `OvObsLoadObject.conf` 文件。移动带有 `SERVER` 条目的行并紧挨 `[OVOBSLOADOBJECT]` 放在它的下面。

提供的配置文件 `OvObsLoadObject.conf` 包含以下几行：

```
[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
```

将文件内容更改为：

```
[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： MOM-SD 集成： OvObsLoadObject.conf 中的集成帐户无法创建事故

问题

集成帐户不允许 MOM 消息在 Service Desk 中创建事故记录。

解决办法

手动修改 OvObsLoadObject.conf 文件。移动带有 **SERVER** 条目的行并紧挨 [OVOBSLOADOBJECT] 放在它的下面。

提供的配置文件 OvObsLoadObject.conf 包含以下几行：

```
[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
```

将文件内容更改为：

```
[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
```

包含 **SERVER** 标记的行现在移到了顶部。这样可确保能够正确地解释 **SERVER** 标记。

QXCR1000314392: OVO/W-SD 集成: “监视 Service Desk 日志文件的策略”不起作用

问题

此策略不起作用。存在两个问题。

- 1 %OvDataDir% 语法不正确。因此，此变量不会被替换，也就找不到相应的文件。
- 2 此策略假定只有一个 Service Desk 日志文件，但是实际上存在多个日志文件。应该使用 HP OpenView Operation 的日志文件预处理功能，获取所有日志文件的列表并监视所有日志文件。

解决办法

- 1 应该在该策略中使用 <\$OvDataDir>\log\servicedesklogfile，其中 servicedesklogfile 为日志文件的名称。
- 2 要监视多个日志文件，可在 OVO/W 中为每个日志文件创建一个日志文件监视策略。

QXCR1000314396: OVO/W-SD 集成: “监视 sd_event 日志文件的策略”不起作用

问题

此策略不起作用。存在三个问题：

- 1 %OvDataDir% 语法不正确。因此，此变量不会被替换，也就找不到相应的文件。
- 2 错误消息未记录在此策略涉及到的 OvObsLoadObject.log 日志文件中。
- 3 此策略使用 “Read from beginning (always)”。

解决办法

- 1 要搜索服务器错误，可在 “监视 sd_event 日志文件” 策略中使用 <\$OvDataDir>。
- 2 将文件名 <\$OvDataDir>\log\OvObsLoadObject.log 更改为 <\$OvDataDir>\log\OvObsLoadObject_error.log。
要搜索服务器错误，请使用以下模式：
SERVER_RESPONSE=<*.ServerError>
要搜索客户机错误，请使用以下模式：
CLIENT_ERROR=<*.ServerError>
- 3 更改策略，为其选择 “Read from beginning (first time)”。

QXCR1000314387: OVO/W-SD 集成: 从 OVO/W 导入节点时出现的几个问题

问题

OvSdOvowCi2003.conf 包含以下默认设置：

```
PWD=openview
```

解决办法

将口令设置更改为 **PWD=user**

QXCR1000333600: OVO/U-SD 集成: 导入后无法直接修改数据库规则

问题

在配置集成期间，修改上传到 **Service Desk** 的数据库规则时出现以下错误：

```
Could not show dialog(com.hp.ov.obs.admin.rules.db.form.DBRuleWizard).  
java.lang.NullPointerException
```

解决办法

使用以下命令重新启动 **Service Desk** 服务器进程：`ovc -stop` 和 `ovc -start`。

可用性

本小节介绍 **Service Desk** 中已知的可用性问题、限制和解决办法。

QXCR1000304079:

OV 控件

问题

`ovapacheA` 和 `ovobs` 进程在重新启动后中止。

解决办法

重新引导系统后，手动重新启动这两个进程：

```
ovc -start
```

QXCR1000296194:

复合计划表实体

问题

不支持包含复合计划表实体的计划表实体作为“服务时间”或“计划宕机时间”。只支持包含计划表元素的计划表。**SLM** 不能正确处理包含复合计划表实体的复合计划表实体。

解决办法

无。

QXCR1000303777:

当前服务

问题

在“当前服务”视图中自动刷新不起作用。在默认的过滤模式中，新创建的“当前服务”视图没有显示任何项。

解决办法

使用“视图”菜单中的“刷新”按钮查看最新的呼叫。

QXCR1000290261:

SQL Server 特定错误：无法创建一个大小为 14072 的行

问题

使用 **SQL Server** 时，如果填完表单中的所有字段，在尝试保存表单时可能会收到一条错误消息。

解决办法

从表单中删除某些信息。

QXCR1000324111:

在 Web 控制台中，无法从添加的呼叫者中检索到服务呼叫 SLA 和位置信息。

问题

在 Web 控制台中，某些情况下无法检索服务和 SLA。以下步骤介绍出现此问题的情形。

要重现此问题，请按照以下步骤进行操作：

- 1 在“OV 配置”工作区中单击“系统设置”。
- 2 双击“服务呼叫的服务和服务级别协议检索设置”。此时将会出现“服务呼叫的服务和服务级别协议检索设置”对话框。
- 3 在“服务呼叫中服务和级别协议的自动检索”中选择“呼叫者”、“呼叫者组织”和“服务”字段。
- 4 按以下顺序添加所有搜索条件：**呼叫者组织层次、组织位置层次、呼叫者和呼叫者位置**。
- 5 选择“为特定标准找到服务和级别协议信息时停止搜索”。
- 6 选择“从‘呼叫位置’字段启用搜索和服务级别协议检索”。
- 7 查找服务级别影响 - 优先级映射（单击“数据”>“代码”>“服务级别”>“影响 - 优先级配置”）。
- 8 新建名为 **DIPM** 的默认影响 - 优先级映射，例如，让低影响映射低优先级。所有影响都必须映射优先级。
- 9 单击“数据”>“代码”>“服务呼叫”>“服务呼叫优先级持续时间设置”。
- 10 按照从“高”到“低”的优先级设置“优先级持续时间”设置：1 小时、2 小时、4 小时、6 小时、8 小时等等。
- 11 单击“系统设置”>“常规设置”，并选择“应用程序”选项卡。
- 12 取消选择“在组织树中搜索呼叫人”。
- 13 使用“默认支持时间”字段，并执行以下操作：
 - 创建并关联名为“SHDefault”的支持时间计划表，将星期天的 00:00 到 08:00 作为支持时间
 - 创建名为“SHA”的支持时间计划表，将星期天的 12:00 到 00:00 作为支持时间
 - 创建名为“SHB”的支持时间计划表，将星期六的 12:00 到 00:00 作为支持时间。
- 14 向工作区组中添加“服务级别”工作区。
- 15 创建名为“SLDefault”的新服务级别，在这一级别上关联“DIPM”影响 - 优先级映射，并选择“默认”。
- 16 创建名为“SL1”的服务级别，并使之与“DIPM”关联。
- 17 创建名为“SLB”的服务级别，并使之与“DIPM”关联。
- 18 创建两个“个人”，并将它们命名为“Caller1”和“Caller2”。
- 19 创建名为“Org”的组织。
- 20 使“Caller1”和“Caller2”成为“Org”的成员。
- 21 创建名为“POrg”的组织，并将子组织设置成“Org”。
- 22 创建名为“LoCaller”的公司位置，并使“Caller1”和“Caller2”与此位置关联（使用“工作地点”字段）。
- 23 创建名为“LocPOrg”的公司位置，并使之与“POrg”关联（使用“托管于”字段）。
- 24 创建名为“SLocCaller”的服务，接受方为“LoCaller”。
- 25 创建名为“SLALocCaller”的 SLA，使之与“SLocCaller”关联，接受方为“LoCaller”，并将服务级别“SLB”与支持时间“SHB”关联（使用“计划表”字段）。

26 使用系统帐户登录到 Web 控制台。

27 创建一个服务呼叫，将呼叫者设置为“Caller1”。

实际结果

未设置服务。

未设置 SLA。

未设置呼叫者位置。

在 HP OpenView 控制台中，一切按预期执行。

预期结果

服务设置为 SLocCaller，SLA 设置为 SLALocCaller。

呼叫者位置设置为“LocCaller”。

解决办法

如果在服务呼叫中输入了呼叫者位置，则立即检索该服务和 SLA 值。

仅当服务接受方是一个位置时才出现此错误。如果服务接受方是一个组织，该功能将按预期结果执行。

Service Pages

当尝试在 Service Pages 中保存某一项时，如果该项没有要保存的更改，将会引发异常。这并不表示存在错误，因此可以放心地忽略此异常。

已知限制

本小节介绍此 Service Desk 版本的已知限制。

- 1 无法在计划表元素中引入计划表元素。如果要在计划表元素 A 中引入计划表元素 B，则可以通过在计划表元素 B 中引入（或排除）计划表元素来实现这一目的。
- 2 由故障 QXCR1000306550 造成的限制。用户必须在创建或更新 SLA 时将“实际开始时间”字段设置为 00:00:00 才能防止报告中的问题。存在两个问题：不显示第一天，或显示的值不正确（显示的值是前一评估期的值）。
- 3 HP-UX 上的安装程序安装 SD-SLM 程序包时不使用变量 `-x mount_all_filesystems=false`。这意味着，如果在 `etc/fstab` 中声明了多个文件系统，安装将因以下错误而失败：**One or more filesystems that appear in the filesystem table are not mounted and cannot be mounted.** 必须修改文件 `/etc/fstab` 方能安装 SLM（删除一个或多个文件系统）。

按设计，软件分发程序将 `mount_all_filesystems=true` 用作默认值。这样做的部分原因是文件系统可能安装在 `/opt/OV` 或 `/var/opt/OV` 根目录结构中。另外 `/opt/OV` 或 `/var/opt/OV` 目录结构也可能包含引用其它已安装文件系统的符号链接。

- 4 由故障 QXCR1000241122 造成的限制。Service Desk 5.10 中的 LoadObject 功能当前使用 Perl 5.6 版。不过，Perl 5.6 不支持 Unicode，因此所有使用 LoadObject 的 Service Desk 功能均无法正确处理 Unicode 数据流。这一问题影响所有使用 LoadObject 的集成，如 OVO for Windows 和 OVO for Unix。

产品共存

本小节介绍已知的产品共存问题、限制和解决办法。

有些 OpenView 产品在特定系统上共享同一组件。当将 OpenView 产品安装到已安装另一 OpenView 产品的系统上时，安装程序首先检查是否已安装共享组件的最新版本。在安装过程中，将用组件的最新版本取代旧版本。因此，在某些情况下，安装前要先停止计划替换的组件进程以及其它从属组件。最后，可能需要在安装后重新启动这些已停止的组件进程。有关重新启动这些组件进程的更多信息，请参阅相关产品文档。

以下示例说明了这一问题：

OVO/W 7.21 和 7.5

问题

当在已安装 HP OpenView Operations for Windows (OVO/W) 7.21 或 7.5 Client 的系统上安装 Service Desk 5.10 Client 时，OVO/W HP ITO Agent Windows 服务将停止。

解决办法

手动重新启动 HP ITO Agent。

OVO/U 7.1

问题

当在已安装 HP OpenView Operations for UNIX (OVO/U) 7.1 HP-UX Client 的系统上安装 Service Desk 5.10 客户机时，OVO/U llbserver 进程将停止。

解决办法

手动重新启动 llbserver 进程。

OVO/U 8.1

问题

当在已安装 HP OpenView Operations for UNIX (OVO/U) 8.1 的系统上安装或卸载 Service Desk 5.10 客户机、代理或 OVO/U 集成时，OVO/U ovcd 进程和 OVO/U 代理将停止。

解决办法

手动重新启动 ovcd 进程和 OVO/U 代理。

问题

当在已安装 Service Desk 5.10 Management Server 的系统上安装或卸载 OVO/U 代理时，Service Desk 进程将停止。

解决办法

使用 `ovc -start` 命令手动重新启动 Service Desk 进程。

文档勘误表

本节说明以下内容：

- 已发布文档中的错误
- 已发布手册或联机帮助中未包括的最新信息

联机帮助中的错误

以下各项列出了文档中存在的错误，这些错误在该软件发布之前无法更正。

位置： “启用详细信息列表按钮” 联机帮助主题。

错误： 说明中指出应编辑 `ovconsole [bat, sh]` 文件。在更新或升级软件时，该文件将被覆盖，因此不应编辑它。

修正： 请不要编辑 `ovconsole [bat, sh]` 文件。而应在操作系统中设置 `OV_JAVA` 环境变量。该变量指向的可执行文件应为 `java.exe`。如果 `OV_JAVA` 指向 `javaw.exe`，则无法在内存诊断面板上启用“详细信息列表”按钮。

[新增内容](#) 可以为数据库规则选择某些电子邮件附件

位置： “配置‘发送电子邮件’操作” 联机帮助主题。

错误： 现在可以使用数据库规则中的“发送电子邮件”操作成组发送电子邮件附件。

修正： **发送“电子邮件”操作**

“发送电子邮件”操作使用您提供的信息向一个或多个指定收件人发送电子邮件。您可以附加共享某一特定电子邮件分类代码的成组附件。在下面的示例中，分类代码为“红”或“蓝”的所有附件都将附加在电子邮件中：

发送电子邮件消息 [X]

名称 *

冻结

发送到 *

主题

消息
说明: [说明]
严重性: [严重性]
分配给: [分配: 至个人: 名称], [分配: 至工作组: 名称]
注册: [登记: 已创建]
事故 ID: [事故 UUID]"/>

分类

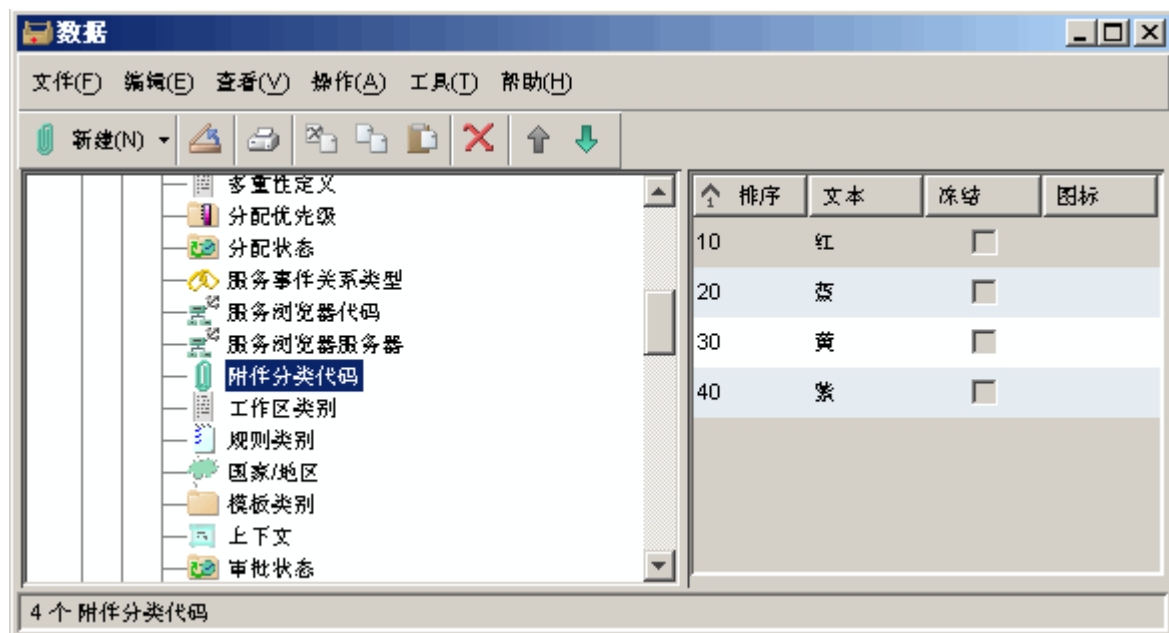
- <未分类>
- 红
- 蓝

注：“发送电子邮件”操作只能添加到数据库规则中，不能添加到 UI 规则中。

定义附件分类代码



使用附件分类代码可以对附件进行分组。在数据库规则生成的电子邮件中，可以连续附加一个或多个附件组。

下面是定义了四个附件分类代码的控制台安装的示例：



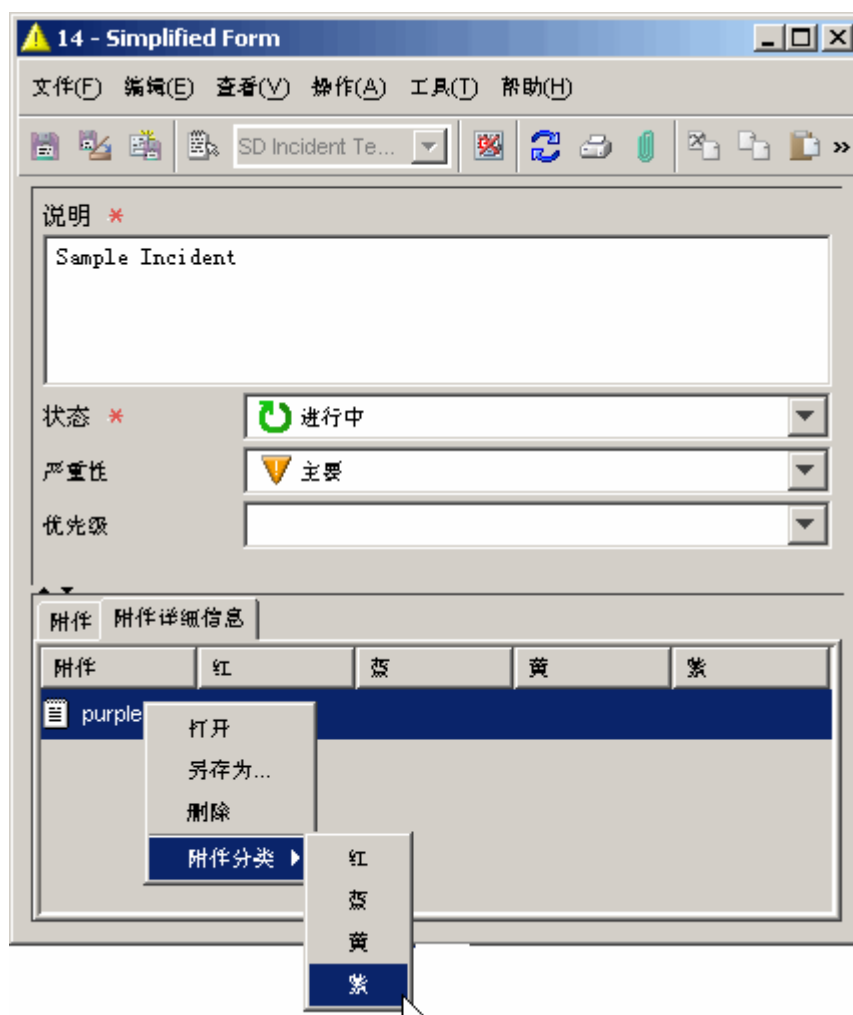
如果角色允许，可以创建、修改和删除附件分类代码。

要定义附件分类代码，请执行以下操作：

- 1 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“数据”。
- 2 在“数据”树视图中，展开“代码”分支。
- 3 在“代码”分支中，展开“常规”。
- 4 在“常规”分支中，单击“附件分类代码”。
- 5 如果要定义的附件分类代码已存在，请双击它。
如果要创建新的附件分类代码，请右击右面板，然后选择“新建附件分类代码”。
- 6 在“文本”框中，键入附件分类代码的名称。
- 7 如果要为此代码选择“图标”，请单击  (“查找”图标) 按钮以选择一个图标。
- 8 如果要为此代码选择“颜色”，请单击  (“选择颜色”图标) 按钮以选择一种颜色。
- 9 在“排序”框中，输入一个整数值，以参照所有其它现有的附件分类代码的位置放置此代码。
- 10 单击“文件”→“保存并关闭”以保存所做的更改。

为附件指定分类

在将文件附加到某一对象时，可以为该对象指定附件分类，如下面的示例所示：




在该示例中，共定义了四种附件分类代码：“红”、“蓝”、“黄”和“紫”。将要为 purple.txt 附件指定的分类代码为“紫”。

附件分类用于在数据库规则触发“发送电子邮件”操作时，向一个或多个电子邮件收件人成组发送附件。如果选择不为附件指定分类代码，则附件将属于“未分类”组；这是默认值。

可以根据环境来定义附件分类代码。虽然可以随时更改附件的分类，但不能完全删除分类。要删除附件的分类，必须先删除相应附件，然后再重新创建一个附件。

要为附件指定分类，请执行以下操作：

- 1 打开对象的表单。
如果要分类的附件已附加到此对象，请转到步骤 5。
- 2 单击工具栏上的 （附件）按钮。
如果未显示工具栏，请单击“视图”→“工具栏”，然后选择“标准”。
- 3 浏览找到相应文件，然后单击“打开”。
- 4 单击“附件详细信息”选项卡。
- 5 右击附件，然后选择“附件分类”。

- 6 为附件选择一个分类代码。
- 7 单击“文件”→“保存并关闭”。

配置发送电子邮件操作

使用此操作，可以触发数据库规则，将电子邮件发送给一个或多个收件人。可以向此电子邮件附加一组或多组文件（附件）。

要配置“发送电子邮件”操作，请执行以下步骤：

- 1 在“数据库规则”向导中打开“发送电子邮件”操作表单。
如果尚未执行创建数据库规则的过程，请参阅帮助主题“创建数据库规则和 UI 规则”。
- 2 在“名称”字段中键入该操作的名称。
- 3 如果要禁用此操作，请选中“冻结”框。
- 4 在“发送到”字段中，输入发送电子邮件的一个或多个目标地址。使用“插入属性”按钮输入预定义的电子邮件地址。
注：如果指定多个电子邮件地址，请用分号 (;) 将各地址隔开
- 5 在“主题”字段中，输入要显示在电子邮件主题行中的文本。使用“插入属性”按钮插入预定义的信息，比如优先级或响应截止时间。
- 6 在“消息”字段中，撰写要在该操作中发送的电子邮件。可以使用“插入属性”按钮插入预定义的信息。
- 7 可选：如果要在电子邮件中附加一组或多组附件，请在“分类”框中选择所需的组。
如果该框中只列出“未分类”分类，则表明尚未定义附件分类。
- 8 配置完该操作后，单击“确定”。该新操作将显示为规则的可用操作。

新增内容：可重用自定义代码、限制字段值范围的 UI 规则操作和通用关联机制

位置：“按关系限制字段值范围操作”联机帮助主题。

“配置按关系限制字段值范围操作”联机帮助主题。

错误：此内容未包含在 **Service Desk 5.10** 联机帮助中。上述列出的联机帮助主题既不完整也不准确。

修正：按关系限制字段值范围操作

这种类型的操作确定某代码类型属性的哪些值可以出现在表单上表示该属性的下拉列表中。这些值不明确声明，而是取决于一个或多个其它代码类型属性的值。

例如，在以下表单中，没有对“事故示例”的“分配优先级”选项进行任何限制：

The screenshot shows a window titled "14 - Simplified Form" with a menu bar (文件(F), 编辑(E), 查看(V), 操作(A), 工具(T), 帮助(H)) and a toolbar. The form contains a text field labeled "说明 *" with the text "Sample Incident". Below it are three dropdown menus: "状态 *" (set to "进行中"), "严重性" (set to "主要"), and "优先级". The "优先级" dropdown is open, showing a list of five options: "5 无", "4 低", "3 中", "2 高", and "1 最高". A mouse cursor is pointing at the "1 最高" option.

全部四个“分配优先级”代码值在此表单中均可用。

但在下面的示例中，可用于“分配优先级”代码的值限定为“低”和“中”：

The screenshot shows the same window "14 - Simplified Form" with the same menu bar and toolbar. The "说明 *" field contains "Sample Incident". The "状态 *" dropdown is set to "进行中". The "严重性" dropdown is set to "次要" (highlighted in blue). The "优先级" dropdown is open, but only two options are visible: "4 低" and "3 中". A mouse cursor is pointing at the "3 中" option.

对“分配优先级”代码值的这一限制是 UI 规则触发了“按关系限制值范围”操作的结果。

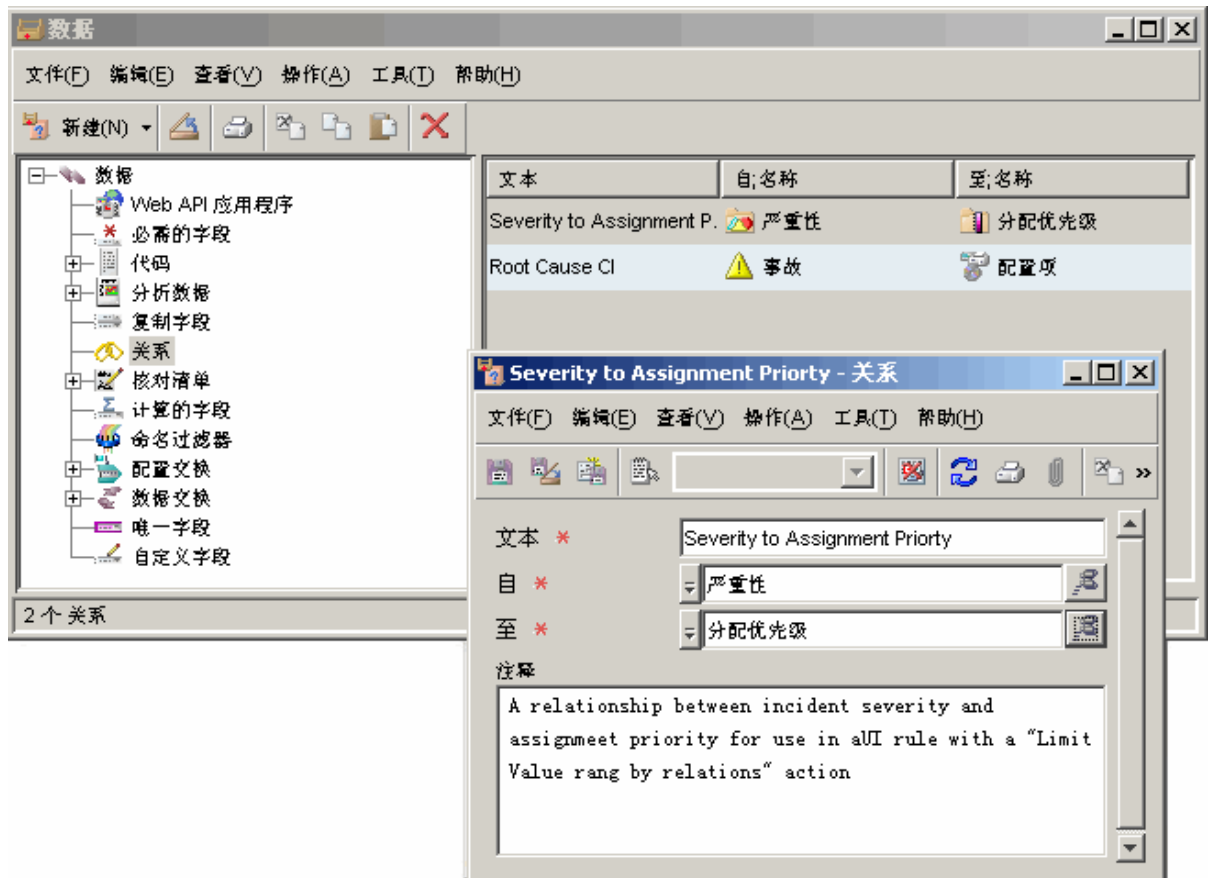
若要成功调用这种类型的操作，需要执行以下三个步骤：

- 1 在两个节点之间建立关系。
- 2 创建一个值引用映射，从中定义一个代码值如何随另一个代码值的变化而变化。
- 3 定义一个实施值映射的 UI 规则。为此，必须为此规则配置按关系限制字段值范围操作。

下面是一个介绍如何执行此过程的简单示例。在此示例中，事故的“分配优先级”代码值基于该事故的“严重性”代码值。

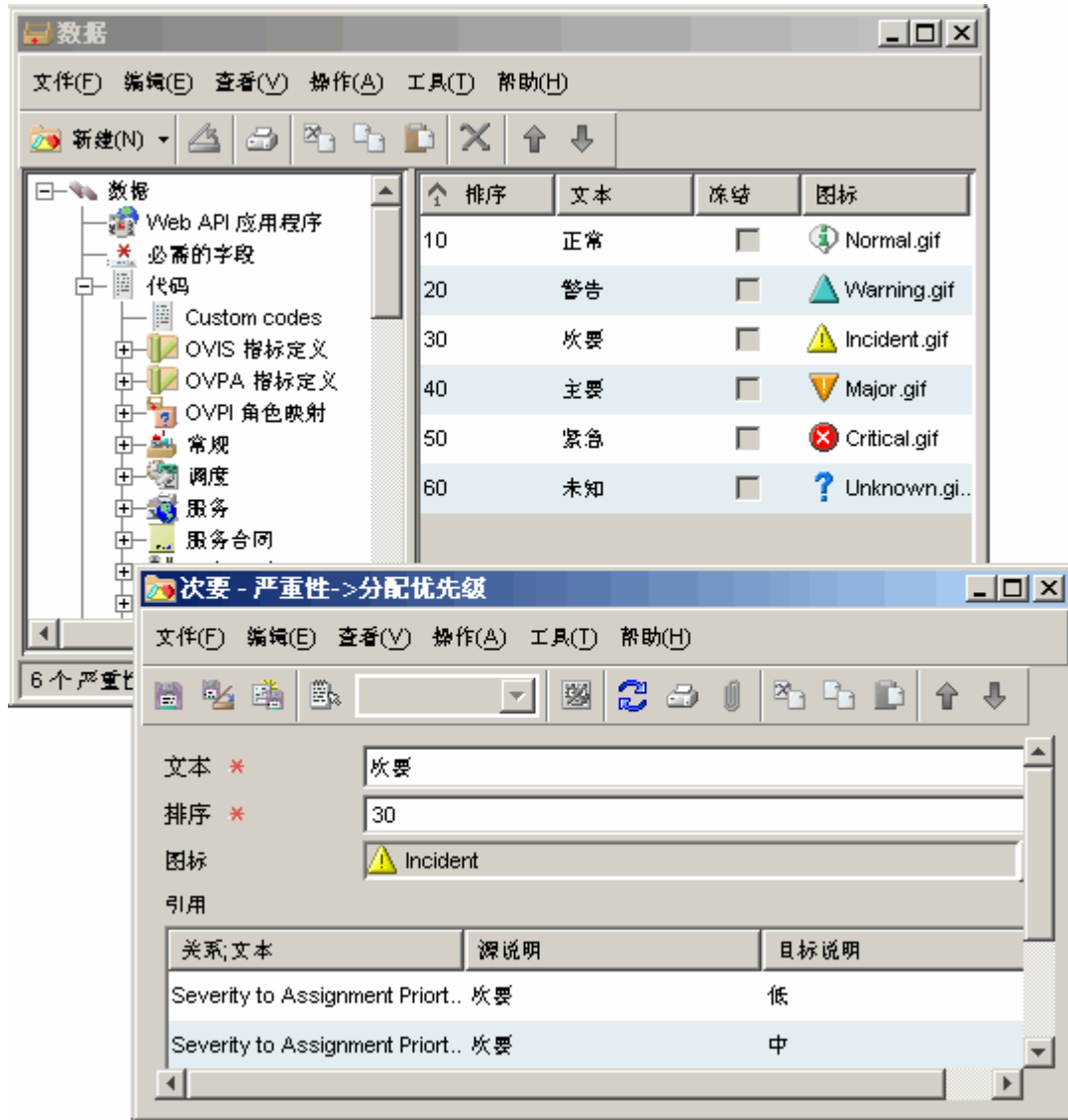
步骤 1:

在“严重性”代码和“分配优先级”代码之间创建关系。



步骤 2:

创建一个或多个值引用映射，以定义目标代码值应如何随输入代码值的变化而变化。



步骤 3:

定义一个 UI 规则，以调用实施该映射的操作。

通过关系限制字段值范围

名称 * Limit Assignment Priority by Incident Severity

冻结

目标字段 * 分配;分配优先级

新建路径

输入字段 严重性

关系类型 1 Severity to Assignment Priority

关系类型 2

关系类型 3

关系类型 4

添加到列表

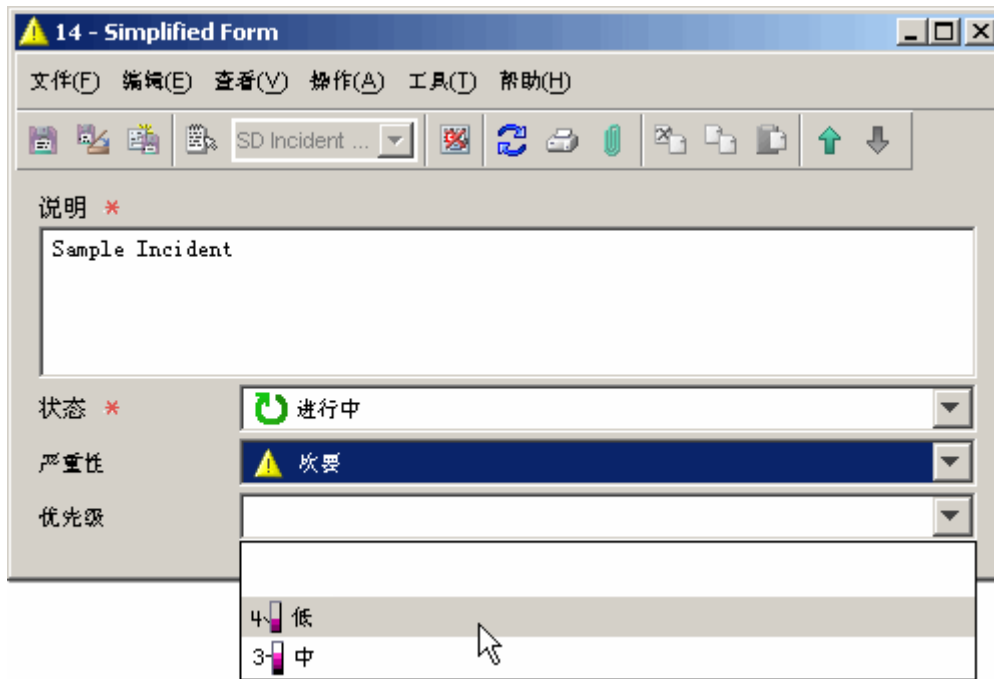
* 按照重要性顺序尝试的方式

严重性 -> 严重性到分配优先级

上移 下移 删除 属性

确定(O) 取消(C) 帮助(H)

在此示例中，只要事故的“严重性”代码发生更改，就会限制该事故的“分配优先级”代码值。下面是事故“严重性”为“次要”时的结果：



除了内置代码以外，还可以使用自定义代码在 UI 规则中创建“按关系限制字段值范围”操作。有关使用自定义代码的更多信息，请参阅高级示例。

注：一个 UI 规则可能会因另一个规则而在后台触发“按关系限制字段值范围”操作。如果发生这种情况，则链接到其它规则的后续“更新数据”操作只能设置最近一次“按关系限制字段值范围”操作所允许的值。

高级示例

注：此处显示的说明和示例仅限制代码属性值。虽然此方法最常用来限制代码，但从技术角度来说，此方法可以限制任何引用属性。

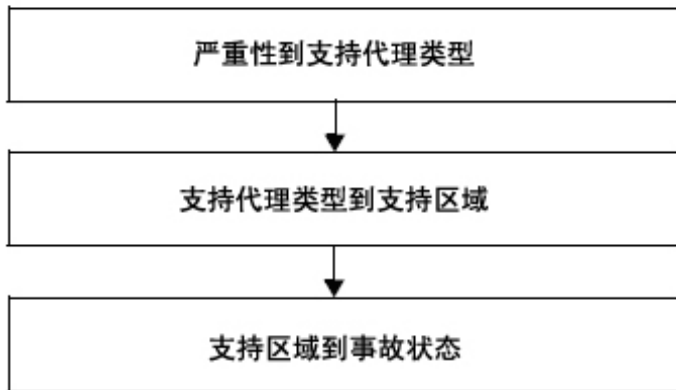
此示例描述的是一个对自定义代码使用“按关系限制字段值范围”操作的 UI 规则。在此示例中，假定某一公司在以下两个地区设立了技术支持办事处：

- 亚太地区
- 欧美地区

首先将严重性较低的事故（“严重性”为“正常”、“警告”或“次要”）传送到亚太地区技术支持办事处；将严重性较高的事故（“严重性”为“主要”或“紧急”）发送到欧美地区技术支持办事处。

注：这是为突显此操作的功能而专门精心设计的示例。HP OpenView 控制台有许多简单得多的方法可将事故发送到相应办事处。

UI 规则将配置为：只要向新的技术支持代理分配事故，就限制可用于“状态”字段（“事故状态”代码）的值。该规则将使用“按关系限制字段值范围”操作遍历以下关系链：



在此示例中，“严重性”和“事故状态”是内置代码。“技术支持代理类型”和“技术支持地区”是自定义代码。

添加了三个“事故状态”值，用来表示事故已分配给哪个特定的技术支持地区：

排序	文本
3	已注册
5	进行中
6	关闭
7	已完成
17	分配给亚太的技术支持地区
27	分配给欧洲/美洲的技术支持地区
37	分配给非洲/印度的技术支持地区

在应用该规则之前，没有对“事故示例”的“事故状态”选项进行任何限制：

新建 - Simplified Form

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 操作(A) 工具(T) 帮助(H)

SD Incident Te...

说明 *

Sample Incident

严重性 次要

至工作组

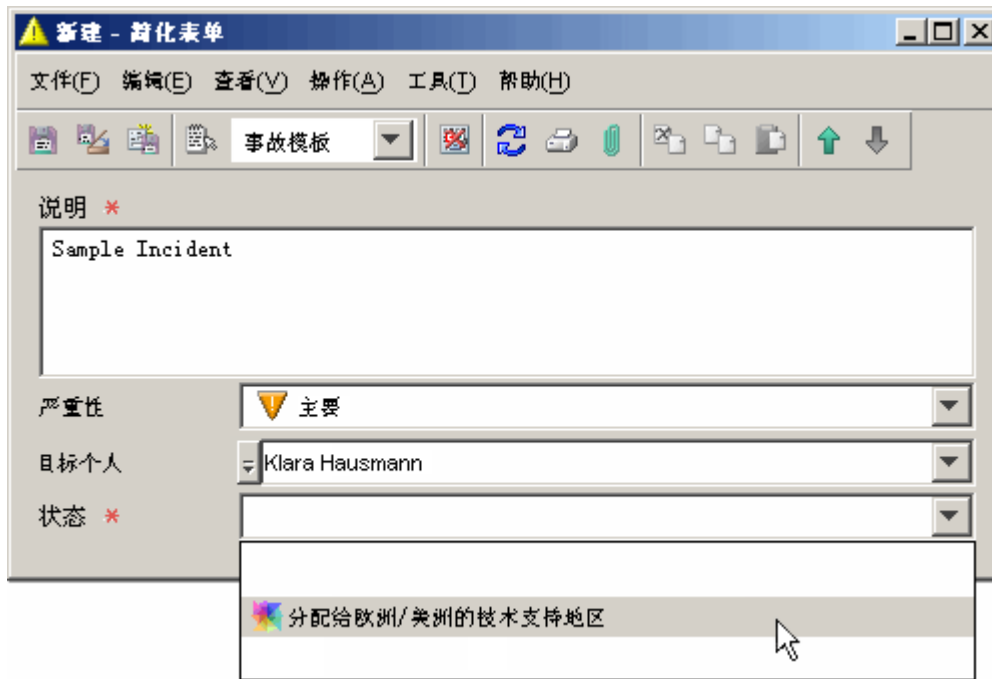
至个人

状态 *

- 已注册
- 进行中
- 关闭
- 已完成
- 分配给亚太的技术支持地区
- 分配给欧洲/美洲的技术支持地区
- 分配给非洲/印度的技术支持地区

请注意，在此表单中，此事故尚未分配给个人，且所有七个“事故状态”代码值都可用。

但是，在触发该 UI 规则后，可用于“事故状态”代码值将受到限制，具体视事故的严重性而定。在此示例中，在向 Klara Hausmann 分配事故后，只有一个“状态”选项可用：



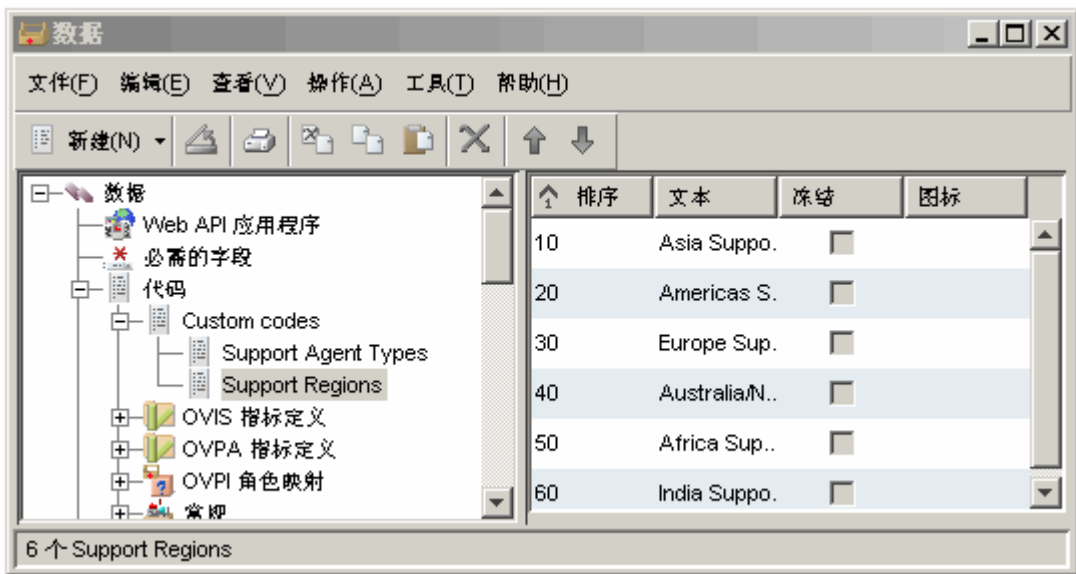
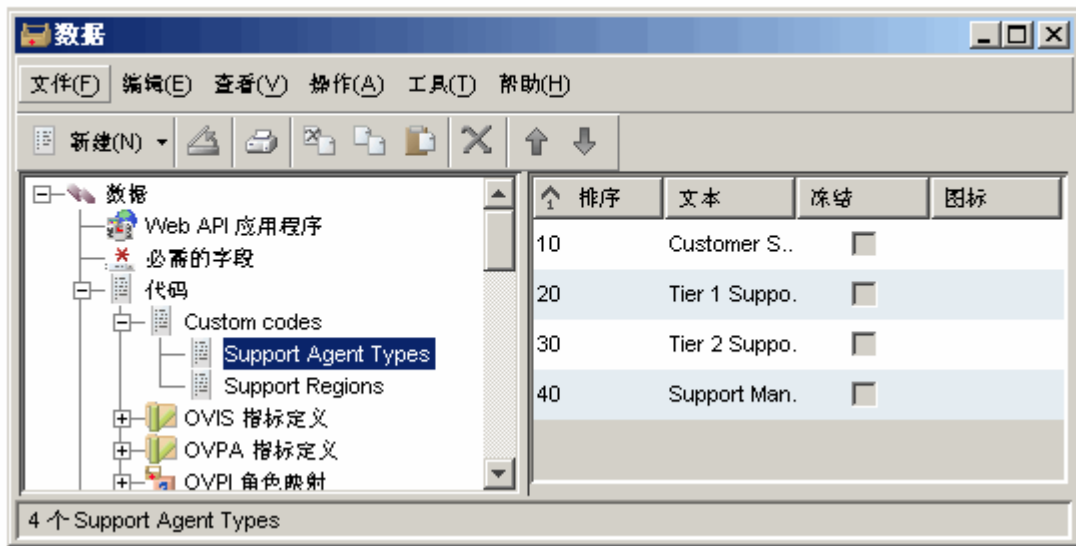
这与 Klara Hausmann 所在的位置无关。可用于状态的值之所以受到约束，是因事故的严重性造成的。

创建此示例所需的步骤如下：

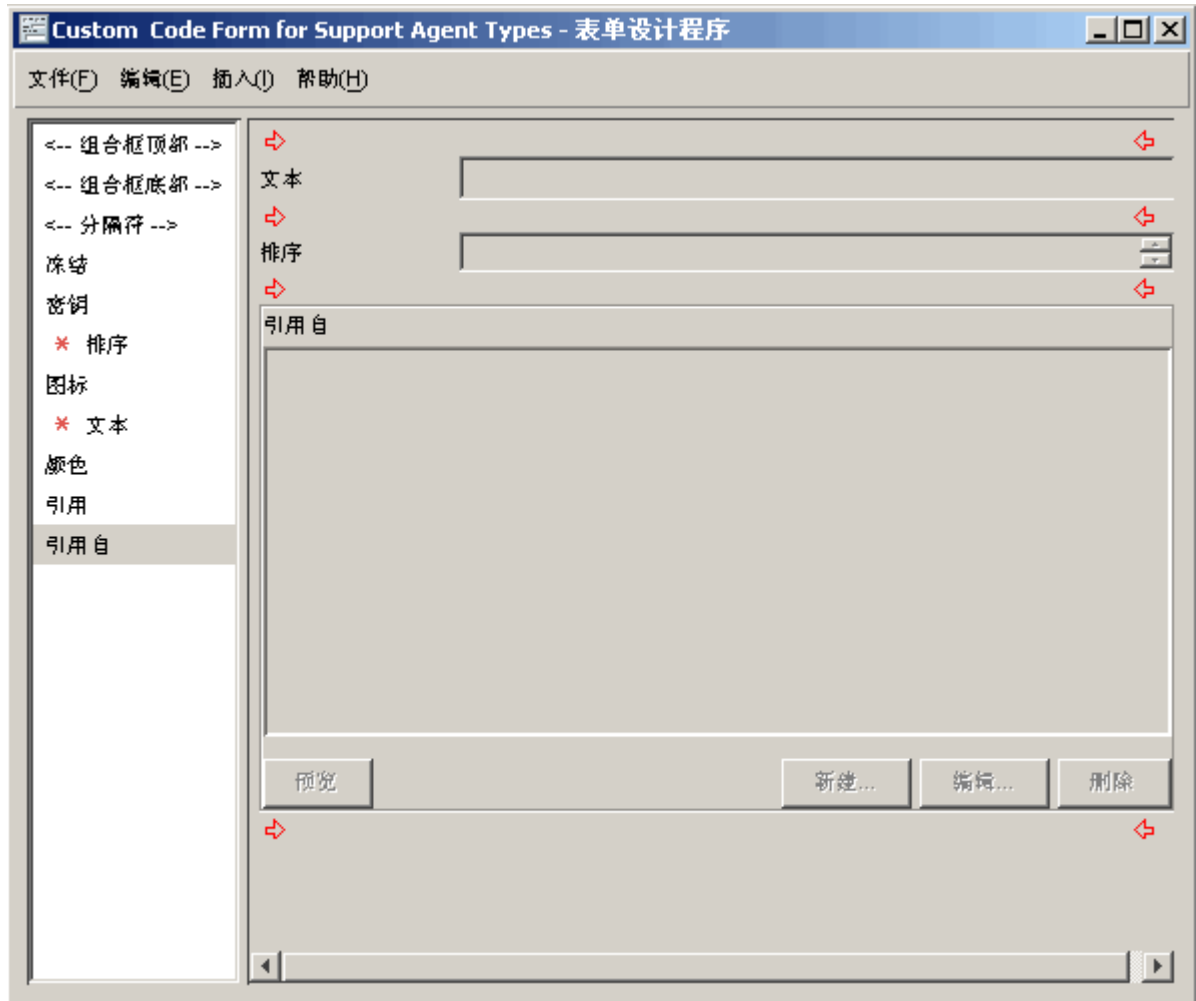
- 创建自定义代码。
- 为每个自定义代码创建表单。
- 创建关系链中的关系。
- 对于关系链中的每个代码，创建值引用映射。
- 创建一个在“至个人”字段更改时触发的 UI 规则。
- 创建“按关系限制值范围”操作。

下面的屏幕截图显示了上述每个步骤。

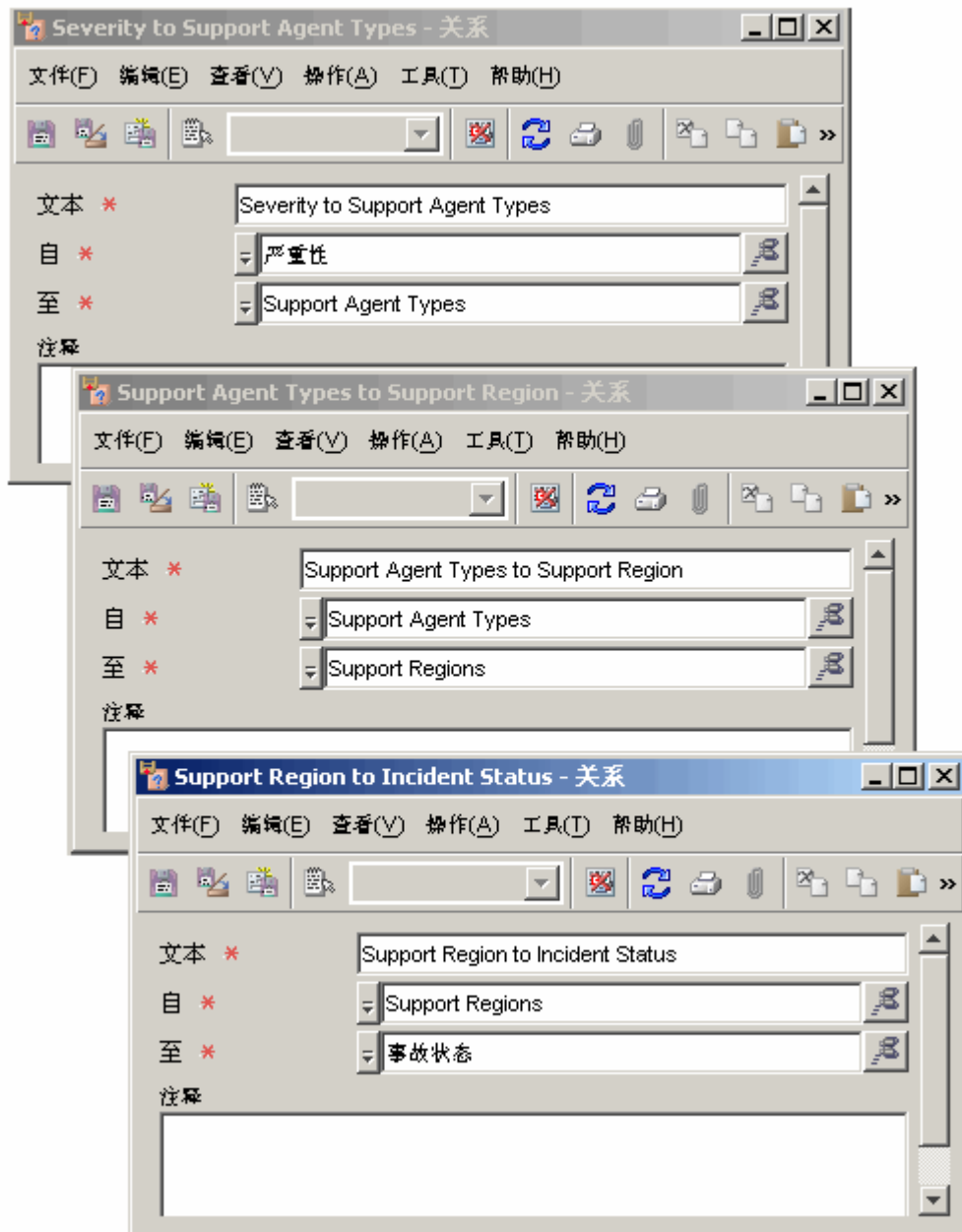
步骤 1: 创建自定义代码“支持代理类型”和“支持地区”，并为这两个代码创建值：



步骤 2: 为每个新自定义代码创建表单:



步骤 3: 创建以下关系:



步骤 4: 定义一个 UI 规则, 以调用实施所有映射的操作:

通过关系限制字段值范围

名称 *

冻结

目标字段 *

新建路径

输入字段

关系类型 1

关系类型 2

关系类型 3

关系类型 4

* 按照重要性顺序尝试的方式

步骤 5: 创建一个在向个人分配事故时触发的 UI 规则。

下面是事故“严重性”为“次要”时的结果：

The screenshot shows a window titled "新建 - 简化表单" (New - Simplified Form). The menu bar includes "文件(F)", "编辑(E)", "查看(V)", "操作(A)", "工具(T)", and "帮助(H)". The toolbar contains icons for "事故模板" (Incident Template), a red 'X', a refresh icon, a save icon, a paperclip, a copy icon, a paste icon, and up/down arrows. The "说明" (Description) field contains "Sample Incident". The "严重性" (Severity) dropdown is set to "次要" (Minor) with a yellow warning icon. The "目标个人" (Target Person) dropdown is set to "Alicia Smith". The "状态" (Status) dropdown is empty. A dropdown menu is open, showing "分配给亚太的技术支持地区" (Assign to Asia-Pacific technical support region) as the selected option, indicated by a mouse cursor.

下面是事故“严重性”为“主要”时的结果：

The screenshot shows a window titled "新建 - 简化表单" (New - Simplified Form). The menu bar includes "文件(F)", "编辑(E)", "查看(V)", "操作(A)", "工具(T)", and "帮助(H)". The toolbar contains icons for "事故模板" (Incident Template), a red 'X', a refresh icon, a save icon, a paperclip, a copy icon, a paste icon, and up/down arrows. The "说明" (Description) field contains "Sample Incident". The "严重性" (Severity) dropdown is set to "主要" (Major) with a yellow downward-pointing triangle icon. The "目标个人" (Target Person) dropdown is set to "Klara Hausmann". The "状态" (Status) dropdown is empty. A dropdown menu is open, showing "分配给欧洲/美洲的技术支持地区" (Assign to Europe/America technical support region) as the selected option, indicated by a mouse cursor.

使用自定义代码

除了 HP OpenView 应用程序附带的内置代码类型属性之外，还可以创建自定义代码。如果您要在对象之间建立多对多关系，而不是一一对应关系，则这些代码十分有用。此类关系的主要用途是为 UI 规则构建“按关系限制字段值范围”操作。

创建自定义代码后，就可以像在控制台中使用任何其它代码一样使用它。但是，必须先为自定义代码

创建新的表单，然后才能使用该代码为 UI 规则构建操作。

要创建自定义代码，请执行以下操作：

- 1 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“数据”。
- 2 在“数据”树视图中，展开“代码”分支。
- 3 在“代码”分支中，单击“自定义代码”。
- 4 在右面板中右击鼠标，然后选择“新建自定义有序代码”。
- 5 在“名称”框中，键入自定义代码的名称。
- 6 在“密钥”框中，键入一个尚未用作其它自定义代码密钥的短字符串。
- 7 从“模块”列表中，选择用于存储自定义代码的模块。
- 8 单击“确定”，保存自定义代码。
- 9 在“HP OpenView 配置”工作区组的“表示方式”工作区中，为自定义代码创建一个新表单。请务必在该表单中包含“引用自”字段。

在两个代码之间建立关系

在为 UI 规则创建“按关系限制字段值范围”操作之前，必须在两个代码之间建立关系。使用此机制可在两个对象之间建立多对多关系。

要在两个代码之间建立关系，请执行以下操作：

- 1 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“数据”。
- 2 在“数据”树视图中，单击“关系”。
- 3 在右面板中右击鼠标，然后选择“新建关系”。
- 4 在“文本”框中，键入新关系的名称。
- 5 在“源”框中，选择要作为该关系源的代码。
- 6 在“目标”框中，选择要作为该关系目标的代码。
- 7 **可选：**在“注释”框中，键入描述性注释。
- 8 单击“文件”→“保存并关闭”，保存新建立的关系。

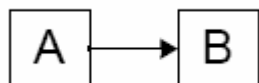
创建值引用映射

必须先创建从一个代码的每个可能值到另一个代码的一个或多个值的映射，才能为 UI 规则创建“按关系限制字段值范围”操作。有关示例，请参阅“按关系限制字段值范围操作”。

要创建值引用映射，请执行以下操作：

- 1 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“数据”。
- 2 在“数据”树视图中，展开“代码”分支。
- 3 双击作为关系目标的特定代码。

例如，如果创建了一个从 A 到 B 的关系，请双击 B。



4 对于要映射的每个代码 B 的值，请按照以下步骤操作：

a. 在右窗格中，双击一个代码 B 的值。

一个特定于代码 B 的表单随即打开。如果创建了自定义代码，该表单就是该代码的表单。

b. 对要映射到此代码 B 的值的每个代码 A 的值，请按照以下步骤操作：

i. 在“引用自”字段中，单击“新建”。

“新建 - 引用”对话框相应打开。

ii. 在“关系”字段中，使用快速查找功能选择要为这两个代码创建的关系。

iii. 在“源”字段中，使用快速查找功能选择要映射的代码 A 的值。

代码 A 的值的说明将显示在“源说明”框中。该字段是只读字段。在步骤 (a) 中双击的代码 B 的值的说明将显示在“目标说明”框中。该字段也是只读字段。

iv. 单击“确定”，保存更改并关闭“新建 - 引用”对话框。

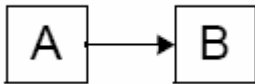
5 单击“文件”→“另存为”，保存此代码 B 的值的映射。

如果要映射其它代码 B 的值，请返回步骤 4(a)。映射完所有要映射的值后，可以根据此关系为 UI 规则创建“按关系限制字段值范围”操作。

配置“按关系限制字段值范围”操作

在两个代码之间建立关系后，可以在它们之间创建一个值引用映射，然后可以使用此关系在 UI 规则中创建“按关系限制字段值范围”。

在以下过程中，假定已建立了从代码 A 到代码 B 的关系，并且要通过 UI 规则使用此关系来限制代码 B 的值：



要配置“按关系限制字段值范围”操作，请完成以下步骤：

1 在 UI 规则向导中，选择“按关系限制字段值范围”操作。

如果尚未执行创建 UI 规则的过程，请参阅帮助主题“创建数据规则和 UI 规则”。

2 在“名称”框中，键入要创建的操作的名称。

3 **可选：**如果要禁用此操作，请选中“冻结”框。

4 在“目标字段”框中，选择要对其值加以限制的代码 B。

5 在“输入字段”框中，选择代码 A。

6 在“关系类型 1”框中，选择在代码 A 和代码 B 之间定义的关系。

可以在两个代码之间创建多达四个关系的链。在此情况下，可以选择其它“关系类型”字段来遍历此关系链。

7 单击“添加到列表”按钮。

刚才创建了一个模式，用于在满足 UI 规则触发条件时根据代码 A 的值限制代码 B 的值。如果需要，可以创建多个模式。这些模式将按列出的顺序进行测试，直到一个模式返回一组值为止。

如果要创建多个模式，请重复步骤 5 至步骤 7。

- 8 配置完该操作后，单击“确定”。现在，这一新操作将显示为该 UI 规则的可用操作。
- 9 单击“下一步”，继续创建该 UI 规则。
- 10 在“名称”框中，键入新规则的名称。
- 11 **可选：**为该规则选择“类别”。
- 12 **可选：**如果希望禁止触发此规则，请选择“冻结”。
- 13 **可选：**如果希望控制台将调试信息打印到规则日志文件，请选择“调试”。
- 14 单击“完成”，保存该新 UI 规则。

新增内容： 审计配置信息

位置： “审计配置信息”联机帮助主题。

错误： 现在可以对“HP OpenView 配置”工作区中的信息进行审计。

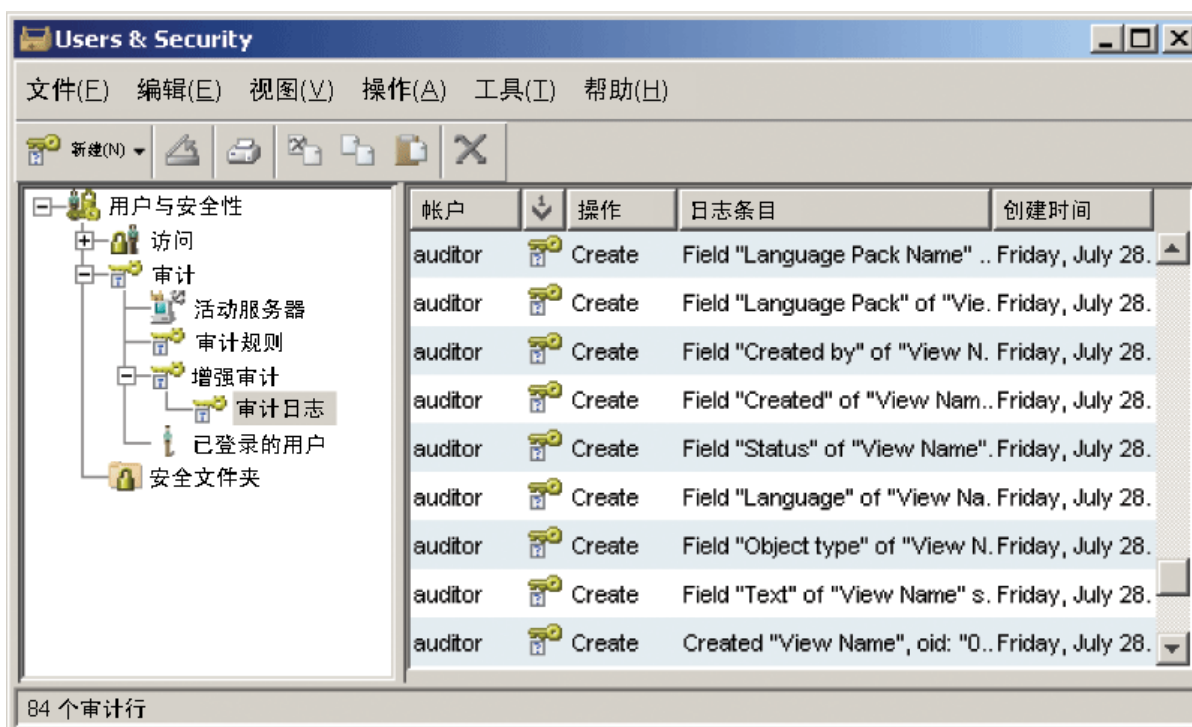
修正： 审计配置信息

除了对数据库中的对象进行审计之外，还可以配置控制台，对以下 HP OpenView 配置工作区中发生的更改进行审计：

- **操作和规则**
- **数据**
- **表示方式**
- **系统设置**
- **模板**
- **用户和安全性**

此外，还可以配置控制台，对对象删除操作和历史记录行删除操作进行审计。

这一增强审计功能的信息存储在 HP OpenView 数据库中。审计条目列表的示例如下：



为了管理数据库中的审计数据量，可以对已达到某一时限的审计条目进行存档。

注：要查看增强的审计日志或修改配置审计设置，必须使用包含审计者角色的帐户登录到控制台。内置的系统管理员帐户不包含审计者角色。

查看增强的审计日志

可以查看自上次执行审计存档操作以来累积的所有配置审计条目的列表。当前审计条目存储在 HP OpenView 数据库中。

要查看增强的审计日志，请执行以下操作：

- 1 使用包含审计者角色并有权查看增强的审计日志的帐户登录到控制台。
- 2 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“用户和安全性”。
- 3 展开“审计”分支。
- 4 展开“增强审计”。
- 5 单击“审计日志”。



增强的审计日志条目会显示在右窗格中。

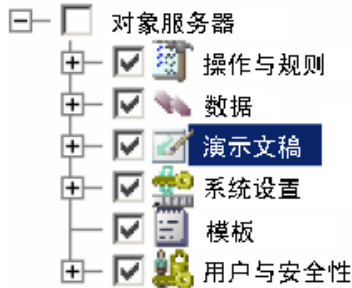
修改配置审计设置

如果您是控制台审计者，可以指示控制台在“HP OpenView 配置”工作区组中的特定项每次发生更改时创建审计条目。此外，还可以为对象删除操作和历史记录行删除操作启用审计。

注：要修改配置审计设置，必须使用包含审计者角色的帐户登录到控制台。内置的系统管理员帐户不包含审计者角色。

要修改配置审计设置，请执行以下操作：

- 1 使用包含审计者角色并有权配置增强的审计设置的帐户登录到控制台。
- 2 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“系统设置”。
- 3 双击“审计配置”图标。
- 4 在“审计配置”对话框中，单击“审计配置”选项卡。
- 5 如果要对任一“HP OpenView 配置”工作区中发生的更改进行审计，请按照以下步骤操作：
 - a. 选择“启用增强审计”。
 - b. 在此选项卡的工作区树视图中，选择要审计的所有内容：



可以选择树视图中的整个分支或每个分支中的单项。

- 6 如果希望控制台在每次从数据库中删除对象时都创建审计条目，请选中“审计项删除”。

只有此对象类型的一个或多个属性经过审计后，才创建审计条目。有关审计对象的更多信息，请参阅“配置审计规则”联机帮助主题。

- 7 如果希望控制台在每次删除历史记录行时都创建审计条目，请选择“审计历史记录行删除”。
- 8 单击“确定”。
- 9 从控制台注销。

存档审计信息

如果您是控制台审计者，可以启动存档过程，将旧审计条目移到一个存档文件中。这可以控制数据库中审计信息的大小。您可以为存档过程指定存档文件和日志文件的位置。此外，还可以指定审计文件条目应存档的时限。

要存档审计信息，请执行以下操作：

注：要修改配置审计设置，必须使用包含审计者角色的帐户登录到控制台。内置的系统管理员帐户不包含审计者角色。

- 1 使用包含审计者角色并有权配置增强的审计设置的帐户登录到控制台。
- 2 在“HP OpenView 配置”工作区组中，单击“系统设置”。
- 3 双击“审计配置”图标。

- 4 在“审计配置”对话框中，单击“存档配置”选项卡。
- 5 在“存档文件”框中，键入或浏览到希望控制台存储审计条目存档的文件夹（目录）。
- 6 在“日志文件”框中，键入或浏览到希望控制台保留存档过程日志文件的文件夹（目录）。
- 7 在“天”框中，输入应在多少天后对审计条目进行存档。
- 8 单击“开始”，启动存档过程。进度条会指示已完成的进度百分比。
- 9 完成存档过程后，单击“查看存档”可查看存档文件的内容，单击“查看日志”可查看有关存档过程的详细信息。

HP OpenView Performance Insight

要将 HP OpenView Performance Insight 与 Service Desk 5.10 配合使用，需要购买以下组件：

- HP OpenView Performance Insight 5.1
- HP OpenView Performance Insight Database Connector（每台用来生成报告的 Service Desk 服务器需要一个）
- 以下组件任选其一：
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Helpdesk Manager
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Change Manager
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Service Level Manager
- HP OpenView Performance Insight 的存储介质和手册需要单独购买。光盘中提供了 PDF 格式的手册。

提供了一个起步者捆绑包：HP OpenView Performance Insight Starter Bundle for Service Desk 5.10。该捆绑包包括：HP OpenView Performance Insight 5.1、HP OpenView Performance Insight Database Connector 和 HP OpenView Performance Insight Report Pack for Helpdesk Manager。

先决条件

数据库

OVPI 5.1 仅支持配置了“分区功能”的 Oracle 9.2.0.5。

注：不支持 Windows XP。

辅助功能支持

HP 致力于确保新的 HP OpenView 管理软件发布遵守最新的辅助功能国际标准。HP OpenView Service Desk 5.10 辅助功能改进了用户界面交互模式，在该模式下，屏幕阅读器可支持视力有障碍的用户进行阅读，同时还增强了键盘的导航功能，该功能可作为鼠标控制的替代选择。

基于辅助功能标准的产品特征包括：

- 用户界面中不含动画
- 用户不必使用语音输入
- 在有限范围和有限强度内是可操作的
- 除非操作系统另有规定，否则不需要并行操作

- 图像的含义是一致的
- 闪烁频率不会导致光敏性癫痫症的发作
- 由操作系统提供所有音频信号的冗余编码
- 不需要同步响应
- 焦点和选择指示符一致且定义完善
- 可以替代图像的说明性文字
- 对颜色使用冗余编码
- 针对屏幕阅读器联机帮助进行了优化

HP OpenView Service Desk 5.10 通过 JAWS for Windows 4.5 支持 Microsoft Windows 操作系统上的辅助功能。有关产品是否符合 American Rehabilitation Act 508 条款规定的更详细的产品报告，请访问“Check Product Accessibility”网页（英文），该网页位于：<http://vgwh3pro.cce.hp.com/508/>。在“Select Product Category”下拉菜单中选择“Software”和“Operating Systems”，然后单击“Go”。在下一屏幕上选择产品系列“HP OpenView Service Desk”，然后单击“Go”。

本产品提供了便于阅读的电子手册，用户可从 HP OpenView 产品手册网站（网址是 http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/）请求获取这些手册，方法是：单击该页底部附近的“Send Feedback”链接，然后指定产品名称、产品版本、操作系统和文档名称。

要激活 Service Desk 的辅助功能支持，请执行以下操作：

- 1 在产品安装之后，查看以下目录：

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

在 Windows 上，INSTALLDIR 放在以下目录中：

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

确保 Sun Java 2 平台版本 1.4.x 文件放在以下目录中：

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

如果这些文件的目录不正确，请从以下目录中复制它们：

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

- 2 将 AccessBridge 目录添加到以下路径中：

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

这一步可确保 DLL 成为 Java Access Bridge 的一部分，从而能够找到 DLL 并进行实例化。

- 3 确保“accessibility.properties”文件位于以下目录中：

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib 目录。
```

如果需要，可从以下目录中复制该文件：

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

Java 虚拟机 (JVM) 在启动时将读取大量的属性文件。

- 4 要启用各种辅助功能，请在辅助功能属性文件中使用每个单独的行。

例如，要启用辅助技术以使用 Java Access Bridge，可使用文件编辑器在该文件中写入以下行：

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

有关更多的属性示例和说明（例如，如何设置屏幕放大器），请参考 Java 辅助功能实用工具文档：

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

有关配置 Sun Java 应用程序辅助功能的更多信息，请参考以下网站：

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

与其它 HP OpenView 解决方案集成

有关与 HP OpenView Operations 集成的信息，请参考《HP OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide》。有关其它集成的信息，请参考《HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide》。这些指南与包含它们的集成版本一起发布；不在 Service Desk 5.10 中提供。

故障排除

本节介绍如何排除 Service Desk 中出现的故障。

安装失败

问题

安装失败。

解决办法

如果安装了管理服务器，请检查位于 %TEMP%\HPOvInstaller\ 文件夹中的日志文件 server_<build number>_HPOvInstaller.txt。

组件日志文件位于 HPOvInstaller 目录的 %TEMP% 中。路径和文件名如下所示：

Windows

%TEMP%\HPOvInstaller\server_<build number>，其中 <build number> 是版本号和内部版本号，如 5.10.742

package_msi_<component>_install.log，其中 <component> 是组件的名称。

UNIX

/var/tmp/HPOvInstaller/server_<build number>，其中 <build number> 是版本号和内部版本号，如 5.10.742

package_depot_<component>_install.log，其中 <component> 是组件的名称。

这些日志文件包含组件的本地安装信息。在 Windows 平台上，在日志文件中搜索字符串“Return Value 3”，通常该字符串表示存在错误。

在 HP-UX 上，检查位于 /var/adm/sw/swagent.log 中的“swagent.log”文件。

检查对象服务器日志文件，了解有关安装失败的原因。

对象服务器日志文件放在以下目录中：

%OVDATADIR%/log/system0.0_enUS

该文件包含来自对象服务器及其工具的信息。文件末尾记录着异常或其它错误消息，能够解释安装失败的原因。

XPL 日志记录

问题

希望更改信息记录的方式。

解决办法

XPL 日志记录使用默认的 **Java logging.properties** 文件。

默认情况下，此文件放在以下目录中：

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

要让该文件发挥作用，您必须执行一次下面命令：

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

例如，如果想将所有的日志写入控制台，可在 logging.properties 文件中添加以下行：

```
handlers=java.util.logging.ConsoleHandler
```

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=INFO
```

```
java.util.logging.ConsoleHandler.formatter=java.util.logging.SimpleFormatter
```

在 logging.properties 文件中，您可以指定日志记录的级别：

- SEVERE
- WARNING
- INFO
- CONFIG
- FINE
- FINER
- FINEST

示例：

要为对象服务器指定“FINER”级别的日志记录，可在 logging.properties 文件中添加以下内容：

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=FINER
```

```
com.hp.ov.obs.level=FINER
```

对象服务器高速缓存

问题

对象服务器高速缓存可能会引发问题。

解决办法

如果在使用 `ovc -start` 命令启动对象服务器时出现问题，请通过删除下面文件夹中的所有文件，来尝试删除对象服务器高速缓存文件：

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

控件服务 Pid 文件

问题

无法启动控件服务。

解决办法

请执行以下命令：

Windows:

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

UNIX:

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

控制台不显示任何工作区

问题

控制台屏幕不显示任何工作区。

解决办法

通过执行以下命令清除用户设置：

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

套接字超时

问题

在某些情况下，“套接字超时”管理服务器设置的默认值太低。Sun Solaris 操作系统上已记录了此问题。

如果在 system0.0.zh_CN 日志文件中出现以下消息，则可能表明应增加该设置：

```
com.hp.ov.obs;SEVERE;Error: Interrupted due to: Read timed out.
```

解决办法

增加“套接字超时”的值。将值设置为 5000 毫秒（默认值为 1000 毫秒）。

有关如何更改“套接字超时”的更多信息，请参考《HP OpenView Service Desk Administrator's Guide》。

技术支持

请访问以下 HP OpenView 技术支持网站：

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

本网站提供了联系信息以及有关 HP OpenView 提供的产品、服务和技术支持的详细信息。

HP OpenView 联机软件技术支持提供了客户自助功能。客户自助功能是一种快捷有效的方法，可用于访问管理业务所需的交互式技术支持工具。作为重要的技术支持客户，您可以从以下方面获益：

- 搜索感兴趣的知识文档
- 提交技术支持案例并跟踪其进度
- 联机提交改进请求
- 下载软件补丁程序

- 管理技术支持合同
- 查找 HP 技术支持联系人
- 查看有关可用服务的信息
- 与其他软件客户进行讨论
- 了解软件培训内容并注册

注：大多数技术支持区域要求注册成为 HP Passport 用户并登录。很多技术支持区域还要求具备技术支持合同。

要查找有关技术支持访问级别的详细信息，请转至以下 URL：

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

要注册 HP Passport ID，请转至以下 URL：

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

法律声明

© 版权所有 2005, 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

机密计算机软件。必须有 HP 授予的有效许可证，方可拥有、使用或复制本软件。根据供应商的标准商业许可证的规定，美国政府应遵守 FAR 12.211 和 12.212 中有关“商业计算机软件”、“计算机软件文档”与“商业货物技术数据”条款的规定。

随 HP 产品及服务提供的明示性担保声明中列出了适用于此 HP 产品及服务的专用担保条款。本文中的任何内容均不构成额外的担保。HP 对本文中的技术或编辑错误以及缺漏不负任何责任。

本文档中的信息如有更改，恕不另行通知。

Adobe® 和 Acrobat® 是 Adobe Systems Incorporated 的商标。

所有 HP 9000 计算机上的 HP-UX 10.20 及更高版本和 HP-UX 11.00 及更高版本（同时具有 32 位和 64 位配置）都是 Open Group UNIX 95 的系列产品。

Java™ 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国及其他国家和地区的商标或注册商标。

Microsoft® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

OpenView® 是 Hewlett-Packard Company 在美国的注册商标。

Oracle® 是 Oracle Corporation (Redwood City, California) 在美国的注册商标。

UNIX® 是 Open Group 的注册商标。

Windows® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

