

HP OpenView ServiceCenter

适用于支持的 Windows® 和 UNIX® 操作系统

软件版本：6.2.0.0

发行说明

文档发行日期：2007 年 3 月

软件发行日期：2007 年 3 月



法律声明

担保

随产品和服务提供的货品质量保证声明中阐明了 HP 产品和服务的唯一担保。此处并没有任何需要作为附加担保来解释的内容。HP 对本文档包含的技术性或编辑性错误或遗漏之处将不承担任何责任。

此处包含的信息如有更改，恕不另行通知。

受限权利声明

机密计算机软件。必须具有 HP 的有效许可证，才能拥有、使用或复制。按照 FAR 12.211 和 12.212，并根据供应商的标准商业许可的规定，“商业计算机软件”、“计算机软件文档”和“商品技术数据”的使用权属于美国政府。

版权声明

© 版权所有 1996-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本产品包含由 Eric Young 编写的加密软件 (eay@cryptsoft.com)。本产品包含由 Tim Hudson 编写的软件 (tjh@cryptsoft.com)。Smack 软件版权所有 © Jive Software, 1998-2004。SVG Viewer、Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) 和 Rhino 软件版权所有 © 1998-2004 The Mozilla Organization。本产品包括由 OpenSSL Project 开发的用于 OpenSSL 工具包的软件。(http://www.openssl.org)。OpenSSL 软件版权所有 1998-2005 The OpenSSL Project。保留所有权利。本产品包含由 MX4J project 开发的软件 (http://mx4j.sourceforge.net)。MX4J 软件版权所有 © 2001-2004 MX4J Team。保留所有权利。JFreeChart 软件 © 2000-2004, Object Refinery Limited。保留所有权利。JDOM 软件版权所有 © 2000 Brett McLaughlin、Jason Hunter。保留所有权利。LDAP、OpenLDAP 和 Netscape Directory SDK 版权所有 © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp.。The Sentry Spelling-Checker Engine 版权所有 © 2000 Wintertree Software Inc.。Spell Checker 版权所有 © 1995-2004 Wintertree Software Inc.。CoolMenu 软件版权所有 © 2001 Thomas Brattli。保留所有权利。Coroutine Software for Java 归 Neva Object Technology, Inc. 所有并受美国和国际版权法保护。Crystal Reports Pro 和 Crystal RTE 软件 © 2001 Crystal Decisions, Inc.，保留所有权利。Eclipse software © 版权所有 2000, 2004 IBM Corporation 和其他公司 / 组织。保留所有权利。版权所有 2001-2004 Kiran Kaja 和 Robert A. van Engelen, Genivia Inc.。保留所有权利。Xtree 版权所有 2004 Emil A. Eklund。本产品包含由 Indiana University Extreme ! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>) 开发的软件。部分版权所有 © Daniel G. Hyans, 1998。cbg.editor Eclipse 插件版权所有 © 2002, Chris Grindstaff。本产品内嵌的软件中包括 gSOAP 软件。由 gSOAP 创建的软件部分版权所有 © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc.。保留所有权利。版权所有 © 1991-2005 Unicode, Inc.。保留所有权利。根据 http://www.unicode.org/copyright.html 上的“使用条款”发布。

商标声明

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

Microsoft® 和 Windows® 是 Microsoft Corporation 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 The Open Group 的注册商标。

文档更新

本手册的标题页包含了下列标识信息：

- 软件版本号，用于指示软件版本
- 文档发行日期，该日期会在每次更新文档时发生改变
- 软件发行日期，用于指示该软件版本的发行日期

要查看最新的更新，或验证您所使用的文档是否为最新版本，请转至：

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

如果您订购了适当的产品支持服务，您还可以收到更新的版本或新版本。有关详细信息，请与您的 HP 销售代表联系。

支持

Peregrine 产品支持

您可以获得原先由 Peregrine 生产的产品的支持信息，如下所示：

- 如果您与 HP OpenView Services Integrator (SVI) 合作伙伴合作 (www.hp.com/managementsoftware/svi_partner_list)，请联系您的 SVI 代理商。
- 如果您拥有有效的 HP OpenView 支持合同，请访问 HP OpenView 支持网站，然后使用 Self-Solve Knowledge Search 找到有关技术问题的答案。
- 有关支持过程和可供 Peregrine 以前生产的产品使用的工具的最新信息，我们建议您访问 HP-Peregrine 软件支持 Web 站点，网址为：
www.hp.com/managementsoftware/peregrine_support，您可以在该网站上下载 Customer Support Handbook（客户支持手册）。
- 如果您还有其他问题，请联系 HP 销售代表。

HP OpenView 支持

您可以访问 HP OpenView 支持 Web 站点，网址为：

www.hp.com/managementsoftware/support

HP OpenView 在线支持是访问互动技术支持工具的一种有效途径。作为一位尊贵的客户，您可以从该支持网站获得下列支持：

- 搜索相关的知识文档
- 提交并跟踪支持案例和改进请求
- 下载软件修补程序
- 管理支持合同
- 查找 HP 支持联系人
- 查看有关可用服务的信息
- 与其他软件客户进行讨论
- 调查和注册软件培训

大多数的支持区域都要求您先注册为 HP Passport 用户，然后再登录。许多支持区域还要求有支持合同。

要查找有关访问级别的更多信息，请转至：

www.hp.com/managementsoftware/access_level

目录

ServiceCenter 6.2.0.0 发行说明

ServiceCenter 的主要功能	7
ServiceCenter 6.2 的新增功能	8
兼容性列表	9
软件变更请求.....	9
知识库.....	10
已知问题.....	10
文档.....	13
相关文档.....	13
升级信息	14
Unicode (UTF-8) 支持	14
第三方产品	14
需要了解更多信息?	15
教育服务.....	15

ServiceCenter 6.2.0.0 发行说明

这些发行说明描述了本发行版本中已知的问题，并且说明了如何从其他来源（如 HP OpenView 客户支持 Web 站点）获取信息。在开始安装之前，请确保拥有有效的客户支持登录 ID 和密码。

本版本随附的介质包含完整的产品安装说明和文档。有关随附介质的完整说明，请参见随产品发送的产品包装清单。

本版本解决了内部和外部报告的先前不同版本中存在的所有问题。

ServiceCenter 的主要功能

ServiceCenter 是一套服务管理应用程序，使组织能够通过单一联系点的方式简化并优化服务支持和提供过程，从而提高 IT 基础架构的可用性和使用效率，同时达到降低成本的目的。

IT 机构 / 部门可以使用 ServiceCenter 来管理“呼叫”、“事件”、“变更请求”、“问题”和“服务级协议”。ServiceCenter 使用预定义的处理来管理配置项，可以改善服务提供过程，并提高技术资产和基础设施资产的可用性。

ServiceCenter 支持 ITIL 最佳实践标准，可以根据组织 / 公司的特定需要进行定制。ServiceCenter 支持 Web 服务，并且预先内置了一整套的集成功能，几乎可以与所有的第三方企业应用程序集成。

ServiceCenter 6.2 的新增功能

添加了新的应用程序功能和使用现有功能的一些新方法，但在迁移到 ServiceCenter 6.2 时，同时也取消了某些功能。以下列表突出显示了部分新增功能。要了解更完整的新增功能列表，请查看 ServiceCenter 联机文档。

- 变更管理
 - 增加了日历，以提高更改或计划活动的共用日历的可见度。
 - 利用组和变更工作流程扩展了功能，例如，可自动为配置项 (CI) 组生成任务。
- 配置管理
 - 可使用“基本组”向导创建基本组。
 - 增加了手动创建基于列表或基于查询的配置项 (CI) 组的功能。
- 将“知识管理”作为了 ServiceCenter 中一个集成的许可选项。
- 在 ServiceCenter 中添加了“服务目录”，以提供内置的服务目录解决方案。
- ReportCenter 的增强功能可提供详细的样例报告，从而通过数据监控和跟踪来帮助您的组织 / 公司最大化地提高效力。提供的报告是在 Crystal Reports Server XI 中创建的。
- 现在，Windows 客户端和 Web 客户端都提供了拼写检查器。
- 添加了根据需要将数据转换为 UTF-8 的选项，以消除系统消耗。
- 对系统事件进行了重新命名，使其能够更好地符合“信息技术基础架构库”(ITIL) 的术语规范。
- 无论是 Windows 客户端还是 Web 客户端均可使用 CTI。

兼容性列表

“兼容性列表”列出了受支持的操作系统版本、浏览器、HP OpenView 产品以及其他兼容性和支持信息。

访问“兼容性列表”

- 1 使用浏览器导航至 HP OpenView 客户支持 Web 站点，网址为：
http://support.peregrine.com；或导航至支持软件在线 (SSO) Web 页面：
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp。
- 2 使用您的客户 ID 和密码登录，也可以使用您的 HP 通行证登录。
- 3 导航至适当的信息。

软件变更请求

除 ServiceCenter 6.2 功能之外，ServiceCenter 6.2.0.0 还包括许多“软件变更请求” (SCR) 的解决方案。

查看本版本中包含的 SCR

- 1 使用浏览器导航至 HP OpenView 客户支持 Web 站点，网址为：
http://support.peregrine.com。
- 2 登录。
- 3 在 Peregrine 客户支持 Web 站点的左侧导航窗格中，单击 **Product Information (产品信息) > Product Family (产品系列) > ServiceCenter > View SCRs (查看 SCR)**。
- 4 选择 SCR 的版本、类别或子类别作为搜索条件来筛选查询对象。

Web 站点将显示与搜索条件匹配的报表文档。您可以查看该报表文档，也可单击 **Create Excel Report (创建 Excel 报表)** 来下载内容符合搜索条件的电子表格。

知识库

“知识库”包含此版本的相关信息、提示和应对措施等资料。

搜索知识库

- 1 使用浏览器导航至 HP OpenView 客户支持 Web 站点，网址为：
http://support.peregrine.com。
- 2 使用您的客户 ID 和密码登录。
- 3 在左侧导航窗格中，单击 **Advanced Search（高级搜索）**。
- 4 键入一个或多个关键字来设置搜索的筛选条件，然后从下拉列表中选择产品。
- 5 单击 **Go（执行）**。

已知问题

下表描述了此版本中严重度为 2 的已知问题。要在知识库中搜索有关这些已知问题的更多信息，请键入“已知问题文档 ID”（带双引号）作为搜索条件。

SCR 文档 ID	已知问题	应对措施
38747 1272899	当您在 RAD 面板上添加一个断点，然后单击“Step Into.”时，“高级调试器”不会前进到下一行/面板。	在其他会话中，请在“RAD 编辑器”中打开面板并测试其中的值。
38883 1416534	使用 Web 客户端（Mozilla Firefox 或 Internet Explorer）时，如果您在添加外部文档后选择了任意类别，则系统将清除“Currently uploaded external document（最近上传的外部文档）”字段，但是对外部文档的引用不会丢失。	每当提供一个新的外部文档，以使该文档名的链接可见时，添加该外部文档链接始终都是最后一个步骤。

SCR 文档 ID	已知问题	应对措施
39006 1420128	使用 Web 客户端 (Firefox 或 IE) 添加外部文档时, 如果您在尝试批准或提交以供批准时发生验证错误, 则系统将清除 “Currently uploaded external document (最近上传的外部文档)” 字段。实际的链接已保存, 且并未丢失。	要在提供新文档时保持外部文档的名称可见, 请确保在提交或批准文档之前已填充了所有必填字段 (类别和标题)。
39023 1417485	在联机帮助系统中搜索时, 某些搜索结果包括的主题可能同时涉及 IR Expert 和 “知识管理”。这些主题中的文本并非始终都指明了帮助主题信息适合的应用。	当显示帮助主题时, 您可以使用工具栏上的 “在目录中显示” 按钮来查看帮助主题在联机帮助系统目录中所处的位置。
39117 1475353	意外关闭 servlet 容器进程会终止其他 servlet 容器进程和负载平衡器进程。	请从 ServiceCenter 配置文件 (sc.cfg) 分别启动每个 servlet 容器进程, 而不要使用自动衍生功能。
39121 1417582	某些 Windows 客户端安装无法导出到 Excel。	请转至客户端安装目录: <客户端根目录>\plugins\com.peregrine.eclipse.thirdparty_6.2.0.0\lib 将该目录下的 5 个 DLL 文件复制到: \WINDOWS\system32
39139 1430687	Get-Services 无法连接到 ServiceCenter 6.2.0.0。	将 ServiceCenter Server\RUN 目录下的 msucr71.dll 文件复制到 WEB-INF\lib\ServiceCenter61 目录下 (sccl32.dll 所在的目录)。

SCR 文档 ID	已知问题	应对措施
39165 1457585	配置 Secure Socket Layer (SSL) 受信任的登录时，AuthHandler 不再位于 web.xml 中。	有关结合第三方身份验证工具进行受信任的登录的新说明，请参见文档 ID 752765。
39176 1475608	在某些情况下，由于模板合并函数不合并非 NULL 数组的原因，致使模板不会向目标记录中写入值。	要使用模板中的默认值，请从单个记录中清除对应的值。要在搜索默认值时更正错误，需要使用 ServiceCenter 6.2.0.1 补丁。
39202	在“事件管理”中，使用“知识管理”文档作为解决方案时，知识来源不会写入事件记录。通过 HP-UX11 和 Red Hat 查找。没有显示任何错误消息。从“事件管理”中搜索知识 (Search Knowledge) 时，也会出现类似的问题。系统在 Linux (Linux Red Hat 3.0 / DB2 8.2) 上运行。将显示如下错误消息： RAD E Script 'KMSearch' line 504:ERROR TypeError: mapping[row].search_fields[idx] has no properties at char 1.	6.2.0.1 补丁可更正此问题。
39230 1467393	系统挂起，尝试从客户端加载（导入）大型的卸载文件。	您可以从操作系统命令行通过 scenter 命令加载大型文件。

文档

ServiceCenter 帮助是主要文档。同时还提供字段帮助。管理员可以按照联机帮助系统中如下的自定义说明来更改字段帮助和 ServiceCenter 帮助。

访问字段帮助

- 1 将光标置于特定字段的文本框中。
- 2 单击**帮助 > 字段帮助**，或者
 - 对于 Windows 客户端，请按 **Ctrl + H**。
 - 对于 Web 客户端，请按 **F1**。

从客户端访问帮助

- 1 启动 ServiceCenter 客户端。
- 2 单击**帮助 > 内容**。



您无需连接到服务器就可查看 ServiceCenter 帮助。

从服务器访问 ServiceCenter 帮助

- 1 请按照《ServiceCenter 6.2 安装指南》中的说明安装帮助服务器。
- 2 启动任何受支持的 Web 浏览器。
- 3 键入帮助服务器的连接地址。

相关文档

HP OpenView 在安装包中提供有电子版的相关文档。

升级信息

要对 ServiceCenter 6.2.0.0 进行完整的升级，要求安装客户端和服务端以及 SC 6.2 应用程序。有关详细信息，请查看客户支持 Web 站点上的 ServiceCenter 升级中心，并参考 ServiceCenter 升级文档。

《ServiceCenter 升级指南》包含下列相关信息：

- 通过 SC 6.2 应用程序运行 6.2.0.0 客户端和服务端
- 将现有数据转换为 UTF-8（适用于使用 ServiceCenter 6 以前版本的客户）
- 组合收藏夹和收藏夹
- 将现有附件转换为新格式
- 将 SC4 及更新版本的应用程序升级到 SC 6.2

Unicode (UTF-8) 支持

UTF-8 是 Unicode 标准的组成部分，实际应用中可对任何脚本和语言中的文本进行编码。ServiceCenter 6.2.0.0 支持使用 UTF-8 作为新数据或现有数据的编码方式。UTF-8 可以在同一台服务器上支持符合 Unicode 标准的多种语言。

ServiceCenter 6.2 语言发行版中将提供 ServiceCenter 软件和文档的本地化版本。有关更多信息，请参见《ServiceCenter 6.2 语言包安装指南》。

第三方产品

HP OpenView 产品通常会与符合开放源代码标准的第三方产品集成。HP OpenView 客户支持 Web 站点包含有关受支持的第三方产品和开放源代码标准的特定声明。

需要了解更多信息？

HP OpenView 客户支持 Web 站点中包含关于第三方产品的资源信息、兼容性列表、说明文档和客户支持的联系方式。

启动您的浏览器，然后导航至 <http://support.peregrine.com>。需要使用客户 ID 和密码进行登录。

教育服务

要查看培训课程的完整列表，请访问 HP OpenView 教育服务 Web 站点，网址为：<http://www.peregrine.com/customers/value-path/education/>。

