

HP Service Manager

Para sistemas operativos compatibles con Windows® y UNIX®

Notas de la versión

Versión de software: 7.00/19 octubre 2007

En este documento se proporciona una descripción general de los cambios realizados en HP Service Manager para esta versión. Contiene información importante no incluida en los manuales ni en la ayuda en línea.

[En esta versión](#)

[Actualizaciones de documentación](#)

[Mejoras y revisiones](#)

[Problemas conocidos, limitaciones y soluciones](#)

[Entornos verificados](#)

[Soporte de idiomas locales](#)

[Soporte](#)

[Avisos legales](#)

En esta versión

HP Service Manager 7.00 introduce las mejoras siguientes:

- Instalación de serie de DB2, SQL Server y Oracle
- Uso mejorado para los clientes que migran de Centro de servicios
 - Carpetas de seguridad
 - Plantillas
 - Vistas
 - Lista de tareas pendientes todo en uno
 - Selección múltiple y actualización masiva
- Gestión del ciclo de vida del servicio
 - Visualización de las relaciones con decoradores que indican incumplimientos del acuerdo de nivel de servicio, cambios planeados o en curso, incidentes, elementos de configuración (CI) caídos y ampliación de interrupción de servicio gráficamente mostrada.
 - Los usuarios ahora pueden ver los servicios de los que disponen y qué acuerdos de nivel de servicio se aplican.
 - El catálogo tiene datos de serie para comenzar con elementos estándar.
 - El catálogo también tiene el componente de servicios en donde los usuarios pueden solicitar servicios gestionados por el módulo Gestión de niveles de servicio.
- Se ha añadido la gestión del conocimiento.
 - Rastreo e indexación de bibliotecas externas (Web y sistema de archivos).
 - Bibliotecas de problemas y errores conocidos para búsqueda e indexación.
 - Se puede añadir la propia biblioteca de conocimiento.
 - Búsqueda dentro de un conjunto de resultados para limitar aún más la búsqueda.

- Empaquetado con la base de datos de Gestión de configuraciones universal (CMDB)
- Compatibilidad con Connect-It 3.8.1
- Disponibilidad de idiomas 90 días después de la publicación del producto
 - Service Manager 7.00 será compatible con los siguientes idiomas traducidos: Inglés, Japonés, Francés, Italiano, Alemán, Español, Chino simplificado, Coreano, Ruso, Holandés y Portugués de Brasil.

Consulte Novedades en la ayuda en línea para obtener información adicional. Para obtener una lista completa de las revisiones incluidas en esta versión, consulte [Mejoras y revisiones](#).

Actualización a esta versión

La utilidad de actualización de HP Service Manager actualiza las aplicaciones de ServiceCenter de las versiones 5.1 o posteriores a las aplicaciones de HP Service Manager. Si está ejecutando una aplicación de ServiceCenter de una versión anterior a 5.1, debe ponerse en contacto con el Servicio de soporte al cliente de HP para obtener información sobre la mejor estrategia de actualización para su versión.

La utilidad de actualización se publicará por separado poco después de la publicación de Service Manager 7.00.

Actualizaciones de la documentación

La primera página de este documento de notas de la versión contiene la siguiente información de identificación:

- Número de versión, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación, que cambia cada vez que se actualiza el documento.

La guía *HP Service Manager Upgrade Guide* incluida en el servidor de ayuda se puede actualizar con información adicional una vez esté disponible la utilidad de actualización de Service Manager 7.00.

Los archivos de ayuda ya no se incluyen con la instalación del cliente Windows. Para que los archivos de ayuda estén disponibles para el cliente Windows, se debe instalar un servidor de ayuda. En el cliente Windows, los usuarios pueden actualizar sus preferencias con la dirección URL y el número de puerto del servidor de ayuda.

Para buscar actualizaciones recientes o para comprobar que está utilizando la edición más reciente, vaya al siguiente sitio Web:

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

NOTA: Para ver los archivos en formato PDF (*.PDF), debe instalar Adobe Acrobat Reader en el sistema. Para descargar Adobe Acrobat Reader, vaya al siguiente sitio Web:

<http://www.adobe.com/>

Mejoras y revisiones

Se han revisado los elementos siguientes, identificados por un número de petición de cambio de software (SCR), en la versión de software actual.

SCR Nota de la versión de tarea

20872	Los planificadores en segundo plano ya no se repetirán al procesar un registro del planificador con un ID de planificación NULL.
26909	La rutina RAD axces.cm3 se ha revisado para que los usuarios puedan configurar parámetros para impedir que se escriban los eventos de salida.
26963	Las macros para el envío por correo de tareas de cambio a un grupo de mensajes ya no fallan con un error irre recuperable.
31041	Los mensajes relacionados con archivos P4 ya no aparecen cuando se asignan completamente a un RDBMS.
35891	El nivel Web ahora administra correctamente los datos adjuntos de las peticiones de Gestión de cambios.
36408	Se ha revisado un comportamiento incorrecto en Definición de sistema al trabajar en los alias.
36731	Un módulo de biblioteca JavaScript que utiliza la función “print()” ya no envía la salida de impresión dos veces a la pantalla de usuarios.
37222	El botón Rellenar ya no funciona cuando la propiedad DVD se establece en sólo lectura tanto para el cliente Web como para el cliente Windows.
37384	La colocación de cursor.line(1) en un campo de matriz ahora devuelve el número de índice correcto.
37388	Los eventos generados al utilizar Service Manager con ConnectIt o GetResources ya no muestran mensajes “Messages cc-nn Could not be found” como: “Message es-42 Could not be found::(contacts):()”.
37389	Los archivos creados con la utilidad Definición de sistema ahora tienen el mismo modo de distinción de mayúsculas y minúsculas definido en el registro de la compañía.
37458	El cliente Web ya no ignora la configuración del color de primer plano de una etiqueta ajustada.
37520	El tiempo de inactividad ahora se restablece cuando se introducen los datos.
37581	El proceso de cierre del elemento de Gestión de peticiones ya no se repite si se ha encontrado una validación errónea. Debe tenerse en cuenta que si ocurren problemas de validación en el escenario donde sería probable que se encuentren, probablemente se deba a un problema de implementación.
37745	La exportación a texto utilizando el formato CSV ahora exporta todas las filas de datos cuando existe un campo de matriz con una línea NULL en los datos exportados.
37980	Se ha suprimido la opción ‘Restablecer contraseña’ en el explorador para BOB.HELPDESK.
38020	El software se ha actualizado para que un nuevo registro de cambio reciba un número correctamente.
38043	Service Manager ahora se desconecta correctamente de un servidor RDBMS o LDAP al mostrar todos los registros de una lista de registros y están presentes los parámetros spldisconnect: 1 o ldapdisconnect.

SCR Nota de la versión de tarea

38059	El límite de 16 caracteres del campo Código del evento (evtype) en eventin se ha aumentado a 32 caracteres.
38092	La exportación de una matriz de estructuras usando la utilidad de exportación ahora funciona correctamente.
38104	El cliente Web ahora muestra la página de inicio correcta para los usuarios de ESS que inician sesión con un acceso de confianza y que tengan una página de inicio diferente de Mostrar el menú ESS en la ficha Autoservicio del registro del operador.
38265	Los planificadores de segundo plano ahora se desconectan de LDAP y/o RDBMS cuando entran en estado de inactividad si se solicita por los parámetros sqldisconnect:1 y/o ldapdisconnect:1.
38266	Se ha modificado la rutina RAD sc.view.engine para establecer correctamente el campo de acción en el registro eventout creado desde el registro eventin cm3rin.
38353	La subcadena del método JavaScript ahora funciona correctamente con caracteres mult-byte.
38385	El cliente Web ya no se bloquea al intentar establecer el foco en un campo de matriz que se convierte en un campo de sólo lectura después de una actualización.
38395	Se ha corregido un problema en el que una ventana de procesos no podía usar una variable \$ como título.
38503	Se ha corregido el formulario device.search para mostrarse correctamente en un elemento emergente.
38532	Se han actualizado las asignaciones de eventos de Gestión de servicios para tener el valor correcto para el campo Nullsub.
38546	El uso de Rellenar en un campo de matriz en el cliente Web ahora devuelve un valor correcto.
38565	Las claves primarias únicas ahora se calculan correctamente para los sistemas introducidos en Oracle.
38624	El control de formato maestro ahora se llama y se procesa correctamente al cerrar una llamada, aunque no haya ningún registro de control de formato específico de formulario.
38638	Service Manager ahora administra correctamente el carácter de tilde al usar dblanguage:Japanese y SQL Server.
38640	La modificación del área de servicio en la pantalla Catálogo SLO actualiza ahora las listas desplegadas Estado inicial y Estado final.
38672	Las cadenas de título de las pantallas de gestión (excluyendo Gestión de incidentes) se han revisado para permitir una traducción más precisa.
38687	Las consultas que utilizan el operador lng() ahora se ejecutan correctamente en SQL Server.
38728	Las actualizaciones del registro de actividad ya no contienen todas las actualizaciones anteriores cuando se ejecuta una macro de incidente de correo.
38745	La lista desplegable Nombre del archivo de la utilidad de archivo de comandos de descarga ahora se rellena correctamente.
38777	Cuando los usuarios añaden una nueva definición de número y establecen que el registro de objetos cm3r utilice la nueva definición, Gestión de cambios ahora utiliza la nueva definición de número.
38790	El cliente Windows ya no se bloquea al intentar ordenar un gran número de registros en el modo de sólo lista.
38805	Los incidentes ya no utilizan el Control de formatos de problemas cuando no tienen su propio Control de formatos específico del formulario.

SCR Nota de la versión de tarea

38824	El usuario ya no recibe el mensaje “Maximum of 100 entries in list for file: inbox” al acceder a una cola.
38866	La última actualización realizada en un incidente ya no se vuelve a copiar a la interacción desde la que fue abierta. Esto sólo ocurre si no se ha utilizado la opción de volver a la interacción en blanco.
38895	Se ha corregido un problema para que la utilidad de archivo de comandos de descarga cargue correctamente las aplicaciones con nombre de archivo “RAD”.
38906	Si ha desactivado la opción Bloquear al mostrar en un perfil de incidente, cuando tienen lugar las operaciones de bloquear/seleccionar de nuevo, el servidor procesa cualquier control de formatos, enlaces y estados antes de volver a mostrar el registro.
38933	El nombre de usuario ahora se conserva correctamente después de un intento de inicio de sesión fallido con el cliente Web.
38942	El cliente ya no se bloquea cuando se maximiza el detalle del registro en la vista de lista de registros en las tablas muy grandes.
38956	Si se pulsa Actualizar en una lista de búsqueda, ahora se actualiza correctamente el tiempo de inactividad de los usuarios (marcado como activo) que evita que el reloj de inactividad finalice prematuramente la sesión.
38980	Se ha corregido un problema del disparador de actualización previa que podría ocurrir al intentar actualizar registros de una tabla que contiene subtablas.
38986	Siempre que se creaba o se actualizaba un contacto, el grupo del contacto no se establecía de forma predeterminada en “groupstest”.
38987	Se han modificado expresiones que podían causar errores irre recuperables bajo algunos escenarios al intentar eliminar un registro.
38988	Se ha agregado una mejora del rendimiento en los registros de notificación con varias líneas de notificación.
39004	Una columna de tabla con la propiedad de contraseña establecida en true en el Diseñador de formularios ahora oculta su contenido con filas de asteriscos.
39009	Cuando se abren varias listas de registros en fichas de threads separadas, el cliente Web ahora mantiene la página de contenido correcta dentro de cada lista.
39046	La propiedad del Diseñador de formularios Eventos de datos cambiado ahora funciona correctamente para el objeto Cuadro combinado en el cliente Web.
39058	El servidor de Service Manager ahora genera un mensaje de error en lugar de un error de protección general y el cliente Web ya no finaliza al intentar almacenar un dato adjunto que no existe.
39070	Los errores conocidos ahora se desplazan correctamente a la siguiente fase o se cierran (dependiendo de su estado actual) cuando se cierran todos los registros de cambio relacionados.
39107	Control de formatos ahora se ejecuta en la pantalla de búsqueda de la interacción.
39127	Service Manager ya no inserta un carácter de continuación de tabulación en un campo de tabla de matriz de varias filas cuando los datos se ajustan a una sola fila.
39181	El campo En categoría ya no desaparece al crear un nuevo elemento de Catálogo de servicios.

SCR Nota de la versión de tarea

-
- 39261 La sesión del explorador sólo vence después de que el usuario cierra la ventana del explorador sin cerrar sesión y no cuando está inactiva la sesión.
-
- 39295 Ahora se pueden eliminar los datos adjuntos desde un registro después de haberlos guardado utilizando el cliente Web. Ya no hay que salir y volver a cargar el registro.
-
- 39302 Llamar a una función desde un bucle Do-While de JavaScript ahora funciona correctamente.
-
- 39309 Siempre que una aplicación externa envía información para actualizar, cerrar o volver a abrir un incidente, la actividad se registra usando el nombre del operador que ha ejecutado la acción en lugar del texto codificado, SCAutomate.
-
- 39316 Las funciones JavaScript charAt() y charCodeAt() ahora funcionan correctamente con caracteres multi-byte.
-
- 39341 Ya no ocurre un error irrecuperable al seleccionar Gestionar tipos de documentos en Gestión del conocimiento cuando no está seleccionada la opción Mostrar el panel de detalles con la lista de registros.
-
- 39342 El panel de comandos select ahora toma la salida correcta de ‘se ha encontrado un registro’ al ejecutar una consulta en un RDBMS cuando la consulta incluye una función RAD.
-
- 39358 La condición Visible de DVD en las fichas Ventana de anotaciones ahora funciona correctamente cuando se activa la preferencia de cliente “Usar el orden de fichas proporcionado por el servidor” en la sección “Aspecto” en **Ventana > Preferencias**.
-
- 39359 El filtro de acceso al Catálogo de servicios ahora tiene acceso a la información rellena con los campos contact.name, alternate.contact y callback.contact.
-
- 39363 Se ha corregido un error en el asistente utilizado para las aprobaciones para que las peticiones válidas ahora se aprueben cuando se cumplan las condiciones.
-
- 39365 El procesador de inactividad ya no se repite y consume el 100 % de la CPU cuando no hay usuarios inactivos.
-
- 39367 La función strlen() ahora funciona correctamente cuando el número de caracteres que se van a suprimir es igual a la longitud de la cadena.
-
- 39378 Las relaciones de flujo descendente ahora se devuelven correctamente en Gestión de configuraciones.
-
- 39379 El cliente Windows ahora administra correctamente los enlaces no válidos. Las actualizaciones se conservan si se introduce // en un área de texto. El cliente Windows reconoce exactamente los enlaces válidos y evita que se puedan pulsar (resaltar) los no válidos.
-
- 39383 La hora de vencimiento de un objetivo de nivel de servicio (SLO) para un elemento del carro de servicios ahora tiene en cuenta la planificación definida para dicho elemento.
-
- 39384 El estado Manager Approval (Aprobación del gestor) del elemento del carro del catálogo de servicios ahora coincide con el valor esperado en los objetivos de nivel de servicio (SLO) de serie.
-
- 39390 La importación de determinados datos de caracteres de doble byte ya no causa una señal 11.
-
- 39391 El selector de fechas del cliente Web ahora reconoce correctamente los años entre 2000 y 2010.
-
- 39394 Los usuarios que tienen un perfil de problemas “INITIATOR” ahora pueden abrir problemas y errores conocidos. Los iniciadores sólo pueden abrir los problemas y errores conocidos; no tienen capacidades de actualización.
-

SCR Nota de la versión de tarea

-
- 39403 Se ha modificado el proceso de actualización de la actividad en segundo plano para usar un objeto SCFile en lugar de un objeto Datum. Ha corregido un problema que provocaba que no se podía volver a planificar cuando el registro estaba bloqueado.
-
- 39404 Los cambios realizados en las reglas Mandanten están disponibles en la siguiente consulta de la tabla afectada. Ya no es necesario reiniciar el sistema para que los cambios surtan efecto.
-
- 39417 La función JavaScript SCFile.getXML() ya no causa una señal 11.
-
- 39420 El planificador resaltado ya no se inicia al intentar cerrar el thread del estado del sistema utilizando la "X".
-
- 39450 Service Manager ahora guarda la cadena "NULL" o "null" como un nombre de contacto en los sistemas convertidos a DB2.
-
- 39492 Cuando se activa el proceso de dos pasos, las interrupciones ya no se cierran prematuramente cuando se actualiza un ticket.
-
- 39516 Se ha suprimido la capacidad de ejecutar el servidor con una opción "stringpool" adicional del gestor de memoria. Las ventajas de esta función se han combinado con el gestor de memoria de serie.
-
- 39518 Había un botón "Desconexión" adicional y que no funcionaba que se mostraba en la parte superior derecha de la pantalla del cliente Web cuando se usaba el acceso de confianza. Este botón inservible se ha suprimido.
-
- 39520 Las peticiones del catálogo de servicios para paquetes ahora inician el proceso de cumplimiento.
-
- 39526 Los usuarios ahora pueden cerrar una estimación de gestión de peticiones en segundo plano aunque haya interacciones asociadas.
-
- 39543 Se ha corregido un problema que hacía que las definiciones de claves que cambiaban a través de la utilidad Definición de sistema dañasen las definiciones de claves en el registro dbdict si las claves implicaban la ausencia de nombres de estructura correctos.
-
- 39572 La opción Ejecutar informe ahora muestra el cuadro de diálogo de selección de impresora si el cliente está configurado para la impresión en cliente.
-
- 39582 Los usuarios ahora pueden utilizar Modificar columnas en aquellos casos en los que no exista un formulario de listas y se crea al momento por el sistema.
-
- 39585 El selector de reloj en el formulario Abrir interacción ahora cambia de color cuando vence el tiempo.
-
- 39610 Se ha corregido un problema en la utilidad Definición de sistema que provocaba que algunas condiciones de sólo lectura en la política de datos no se analizaran ni evaluaran correctamente.
-
- 39614 Las dependencias ahora se procesan correctamente al usar el conector Gestión de peticiones a través del catálogo de servicios.
-
- 39616 La opción de convertir a minúscula en los registros de Registro de eventos ahora convierte correctamente los datos a minúscula.
-
- 39631 El cliente Web ahora procesa correctamente las imágenes de mapas de bits en los botones.
-
- 39632 Los elementos del catálogo de servicios que no tienen imágenes ya no muestran las imágenes de la página anterior.
-

SCR Nota de la versión de tarea

-
- 39638 Las propiedades Input y Caption están disponibles en el Diseñador de formularios para el selector de diagramas.
-
- 39647 Los privilegios de Control de formatos para Añadir ahora se procesan correctamente cuando también se define una consulta de archivo secundario en el registro de Control de formatos.
-
- 39649 Después de abrir un error conocido, el usuario ahora puede pulsar inmediatamente el botón Fase siguiente para avanzar correctamente a la siguiente fase de error conocido.
-
- 39656 Las validaciones de Control de formatos ya no se ignoran cuando se actualizan cambios y tareas en segundo plano. Gestión de cambios ahora mantiene el indicador `$bypass.failed.validation`.
-
- 39665 Cuando el sistema recibe una cantidad de elementos con el evento `rmreciveline`, la cantidad ya no se sobrescribe por la cantidad de la línea de pedidos.
-
- 39690 La tabulación mediante los cuadros combinados Seleccionar sólo ya no borra los valores seleccionados.
-
- 39692 `Event.send` ahora desencadena correctamente `displayevents`.
-
- 39699 Se ha corregido un fallo de protección general que tenía lugar al mostrar listas de búsquedas en los sistemas convertidos de RDBMS.
-
- 39705 Las condiciones Restablecer y Volver a calcular en un registro de objeto ya no se omiten cuando las alertas del motor de documentos se procesan en Gestión de incidentes.
-
- 39733 Los registros de los elementos de configuración ya no pierden datos si el botón Guardar no se selecciona antes de añadir relaciones de flujo descendente o ascendente. Se le indica al usuario que guarde los cambios realizados antes de seleccionar el enlace para añadir relaciones de flujo descendente o ascendente.
-
- 39738 Se ha suprimido la consulta para añadir del panel `patch.query` de `cm.search` ya que dicha adición ya se había realizado en `cm3.query.build`.
-
- 39739 El campo `next.breach` de un registro ya no se ignora en un estado de suspensión del objetivo de nivel de servicio (SLO). (Este cambio no tiene en cuenta los SLO que se han suspendido.)
-
- 39743 Ahora, cuando un pedido que implica paquetes se envía a través del catálogo de servicios, la ficha Paquetes contiene la información para el paquete solicitado mientras los detalles permanecen en la ficha Elementos.
-
- 39748 El cambio de una interacción clonada después de una validación de control de formatos errónea ahora se procesa correctamente sin tener que volver a cargar el registro cada vez que el usuario intenta modificar un campo.
-
- 39750 La actualización de nombres de columnas en el Diseñador de formularios ahora funciona correctamente.
-
- 39759 Las aprobaciones del catálogo de varios elementos del catálogo ahora se generan correctamente.
-
- 39761 Los mapas de bits para etiquetas de enlace ahora se muestran correctamente cuando se utilizan con las condiciones Título en el cliente Web.
-
- 39762 Los caracteres especiales se procesan correctamente en JavaScript con la función `base64`.
-
- 39766 La tabla `sla` ahora procesa correctamente la consulta procedente de una dirección URL.
-
- 39770 La función de búsqueda de Encontrar petición de ESS abre ahora el formulario correcto cuando se utiliza el botón Rellenar con el campo Enviado por.
-

SCR Nota de la versión de tarea

39782	Cuando los servicios de evento procesan matrices, los valores NULL anteriores al último valor ya no se suprimen.
39794	La unidad de pruebas de rendimiento ahora inicia usuarios aunque el sistema no tenga licencia para Gestión de contratos.
39809	El asistente para crear tareas de Gestión de problemas ahora rellena correctamente el valor de CI.
39818	Las versiones anteriores de gráficos (estilo anterior) ahora se actualizan correctamente en el cliente Windows. Las versiones anteriores de gráficos (estilo anterior) ya no se admiten en el cliente Web.
39821	Se ha corregido un fallo de protección general que ocurría al procesar varios eventos para generar registros de contactos.
39831	Las restricciones de seguridad de Gestión del conocimiento ahora se refuerzan al ver documentos enlazados.
39837	Las selecciones de usuario se transfieren ahora al registro de cumplimiento cuando el elemento que se ha pedido forma parte de un paquete.
39933	Las alertas ahora se vuelven a crear correctamente cuando hay un bloqueo en el registro que se está procesando (alertas replanificadas).
39944	Todas las expresiones extaccess ahora se procesan cuando se añade un registro mediante los servicios Web.
39948	Todas las posibles condiciones de límites que implican el ciclo de vida de un ticket, incluyendo reaperturas, suspensiones y actualizaciones de tipo no estándar se tienen en cuenta ahora durante el procesamiento del objetivo de nivel de servicio (SLO).
39951	Las condiciones de título para las etiquetas de botones compuestos ahora funcionan en los modos de menú clásico y no clásico.
39952	Las condiciones de títulos para las fichas Ventana de anotaciones ahora funcionan correctamente en el cliente Web en el modo de menú no clásico.
39954	Las propiedades Negrita, Cursiva, Condición Negrita y Condición Cursiva aplicadas a un selector de grupos ya no afectan a las etiquetas dentro de dicho grupo.
39968	El mecanismo de encriptado de la contraseña ya no bloquea a los usuarios fuera del sistema con un mensaje de inicio de sesión/contraseña no válida cuando su combinación nombre de usuario/contraseña debería ser válida.
39972	Las aprobaciones ahora se procesan correctamente en aquellas funciones que devuelven NULL:
39974	La aplicación us.launch.external ahora puede ejecutar programas que tienen espacios en sus nombres de ruta o archivo.
39975	Las condiciones de títulos para las columnas de la tabla ahora funcionan correctamente en las tablas y listas de búsqueda utilizadas para mostrar campos de matriz.
39977/ 40174	Se ha corregido el disparador que rellenaba la fecha de creación de un documento de conocimiento para que sólo lo haga cuando la fecha de creación no tenga un valor.
39979	Se han corregido las dependencias de paquetes para aquellos elementos solicitados con el catálogo de servicios.
39983	Cuando se abre un incidente, ahora se le indican al usuario problemas relacionados (si está marcado en el perfil) al utilizar el botón Enviar y el botón Nuevo.

SCR Nota de la versión de tarea

39989	El campo Número de CI afectados ahora se actualiza cada vez que se actualiza el registro.
39994	Ahora puede enviar un paquete anidado sin un error irreparable.
40009	El sistema ahora evita un fallo de protección general al utilizar el comando “m” en el depurador RAD.
40020	El catálogo de servicios ahora muestra el número correcto de elementos después de elegir Dividir elementos al carro.
40036	El envío de una consulta LIKE en un archivo convertido RDBMS ahora da como resultado la secuencia de carácter de escape correcta.
40042	Los datos introducidos ya no se pierden en un nuevo incidente después de emitir una búsqueda en la base de conocimiento.
40055	Las aprobaciones ahora se procesan correctamente después de la modificación del carro.
40103	Si un usuario inicia sesión y no tiene acceso a ninguna bandeja de entrada de un módulo determinado, el módulo no se encontrará en la lista desplegable de bandejas de entrada del usuario.
40106	Service Manager ahora anula las referencias almacenadas en los datos cuando el cliente Windows cierra para optimizar la caché de memoria del historial de navegación.
40108	El servidor de Service Manager ahora recibe la configuración de distinción entre mayúsculas y minúsculas de los sistemas convertidos a MS SQL Server y devuelve los registros correctamente.
40117	La eliminación de favoritos mediante el Navegador del sistema ahora funciona correctamente en los sistemas convertidos de RDBMS.
40175	La importación se ha corregido para eliminar la instancia anterior de un dato adjunto (si existe) antes de importar el nuevo dato adjunto.
40177	Se ha corregido un fallo de memoria causado al procesar las peticiones de servicios Web.
40205	Los eventos de segundo plano en las interacciones del Centro de servicios ya no se procesan si la variable \$bypass.failed.validation se establece en false en el registro eventregister.
40253	El sistema ahora comprueba la ruta completa de la categoría para asegurarse de que un documento importado se ha colocado en la subcategoría correcta.
40264	La adición de un paquete al carro desde la lista de elementos del catálogo ahora solicita una opción de usuario.
40284	Los niveles y descripciones de aprobaciones ahora se procesan correctamente al agregar las aprobaciones que tienen diferentes niveles de secuencia.
40295	El código se ha optimizado para que el tiempo de inicio de sesión del mismo usuario sea 2 a 3 segundos.
40314	El número correcto de componentes del paquete ahora se ha solicitado cuando se solicita más de un paquete en el catálogo de servicios.
40320	El archivo de comandos KMSecurity se ha corregido.
40338	El proceso de cierre del elemento de Gestión de peticiones ya no se repite si se ha encontrado una validación errónea. Debe tenerse en cuenta que si ocurren problemas de validación en el escenario donde sería probable que se encuentren, probablemente se deba a un problema de implementación.
40349	Los enlaces a los datos adjuntos ahora se procesan en la función de conciliar enlaces.
40354	Los enlaces adjuntos propiedad de documentos Get-Answers ahora son correctos al importarlos a SM7.

SCR Nota de la versión de tarea

-
- 40365
1. Abra el archivo de la biblioteca de archivos de comandos KMScheduleReconcile.
 2. Busque este código:
`//cambie este parámetro a la base de conocimiento que desee conciliar
system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase (“Knowledge_Library”);`
 3. Modifique el parámetro “Knowledge_Library” para que se corresponda con el nombre de la base de conocimiento que desee conciliar. Pulse sucesivamente “Guardar”, “Compilar” (para asegurar que no hay errores) y “Ejecutar”.
 4. Esto planificará el proceso en segundo plano del planificador KMUpdate para conciliar los documentos de la base de datos en los índices del motor de búsqueda de la base de conocimiento. Observe que el procesamiento habitual de KMUpdate no se ejecutará mientras la conciliación se esté procesando.
Observe que las funciones de la utilidad en la biblioteca de archivos de comandos KMScheduleReconcile contiene comentarios sobre cómo ejecutar las funciones.
-
- 40370
- El código se ha corregido para informar que un documento no se puede importar en dos nodos de diferentes niveles en el mismo árbol de jerarquía.
-
- 40375
- Se ha modificado el proceso de eliminación en segundo plano de registros de contacto para desactivar los avisos de mensajes. Esto permite que los contactos puedan suprimirse en segundo plano.
-
- 40378
- El botón Eliminar ya está disponible en la pantalla Info. de grupo de conocimiento.
-
- 40423
- 1) Ahora puede personalizar el número de resultados por página al editar el valor de la biblioteca de archivos de comandos KMSearch, función `initSearch`, `fKMQuery.doccount = 10`;
 - 2) La aplicación ahora acepta el valor de un máximo de documentos devuelto de una búsqueda.
 - 3) Los controles de páginas ahora limitan correctamente el valor máximo especificado en `KMEnvironment`.
-

Problemas conocidos, limitaciones y soluciones

Esta versión de software tiene los siguientes problemas conocidos.

ID de documento	Problema conocido	Solución
2154424	En la utilidad <code>dbdict</code> , si se pulsa el botón Campo nuevo, el usuario no puede agregar una nueva clave para una entrada de <code>dbdict</code> . Esto sólo ocurre con Internet Explorer 7 (IE7).	Los administradores del sistema deben utilizar el cliente Windows para crear y modificar <code>dbdicts</code> usando la utilidad <code>dbdict</code> o la función Definición de sistema.
2154541	Al buscar registros de cambio desde la ficha Filtro avanzado y al utilizar “ <code>ci.down not equal true</code> ” (por ejemplo, <code>ci.down not equal true</code>), la búsqueda no devuelve ningún registro que contiene un NULL al usar una función <code>not equal (true o false)</code> .	La instrucción SQL está realizando una comparación basándose en un valor. El RDBMS sólo verá las columnas que tengan un valor. Si se desea buscar los valores NULL, puede hacer esto porque Service Manager convierte la consulta en “ <code>field IS NULL</code> ” o “ <code>field IS NOT NULL</code> ”. Para realizar este tipo de consulta, debe introducir algo como “ <code>ci.down <> true or ci.down <> false or ci.down is NULL</code> ”.

ID de documento	Problema conocido	Solución
2154621	En el cliente Web, la actualización masiva sólo actualiza los elementos seleccionados en una única página Web. Aunque el cliente Web le permite seleccionar elementos en varias páginas, la actualización masiva actualizará los elementos seleccionados sólo en la página que se muestra actualmente.	Repita la operación de actualización masiva pulsando el botón Actualización masiva de cada página que contenga los registros que desea actualizar.
2152643	Los escritorios (gráficos, por ejemplo) no pueden usar las nuevas capacidades de impresión porque el tamaño del escritorio es fijo y no se adapta a las diferentes orientaciones y tamaños del papel.	Utilice Alt+Impr pan para hacer una captura de pantalla.
2152746	Al utilizar el cliente Windows con el sistema operativo Vista, la configuración de seguridad del sistema Vista evita que Service Manager cree un archivo en C:\ (raíz) al intentar una descarga.	Restablezca la configuración de seguridad de Vista o cree la descarga en el directorio C:\Temp.
2155605	Los derechos predeterminados de los permisos de actualizar carpetas no están funcionando como estaba previsto. Cuando un operador está viendo un registro que se encuentra en una carpeta no definida para un perfil de usuario, el operador no puede actualizar un registro de la carpeta aunque los derechos predeterminados del operador concedan permisos de actualización.	Asegúrese de que todas las carpetas están definidas correctamente en cada perfil.
2152935	En el cliente Windows, cuando un usuario pulsa con el botón derecho en el nombre de la ficha, el menú contextual muestra "Editor nuevo". Se abre una nueva ventana vacía. Es una nueva función del programa Eclipse subyacente, sobre el que se ha creado el cliente Windows. Esta nueva ventana de editor no se utiliza en el contexto de Service Manager.	Los usuarios deben ignorar esta acción de menú. Si se abre una nueva ventana de editor, no ocurre nada y se puede cerrar.
2157000	En Service Manager 7.00 los administradores de sistemas no deben actualizar el registro dbdict en la tabla dbdict. Si se intenta hacerlo, en el peor de los casos se podría crear una configuración en la que Service Manager 7.00 no se podría reiniciar.	La única operación disponible en el registro dbdict de la tabla dbdict es usar la descarga del sistema y la carga del sistema para desplazarlo de un RDBMS a otro con todo el resto de los datos.
2159203	Al añadir un campo a un dbdict sin proporcionarle una asignación SQL, la utilidad dbdict produce un error y bloquea la tabla cuando el administrador del sistema SM 7.00 no tiene derechos de modificar y crear bases de datos.	Si desea agregar una columna o un campo a una tabla y SM 7.00 no tiene el permiso, el administrador de la base de datos (DBA) puede añadir la columna o campo al RDBMS. Las columnas adicionales de la tabla en el RDBMS se pueden entonces importar a SM 7.00. Consulte el tema del servidor de ayuda en línea, Cómo importo columnas de RDBMS a un registro de diccionario de base de datos.

ID de documento	Problema conocido	Solución
2159304	Al crear una nueva vista de favoritos con Filtro avanzado para añadir un nuevo criterio de filtro, cualquier condición añadida después de la primera condición no se muestra en la lista de condiciones en la ficha Filtro avanzado. Aunque no se muestre la condición, ésta se ha creado.	Para ver las condiciones de filtro reales en un registro de bandeja de entrada llamado MyIncidents, seleccione Administración del sistema > Configuración básica del sistema > Varios > Vistas/Favoritos. Observe que todos los criterios avanzados están visibles en el Navegador del sistema.
2159697	Cuando un usuario crea una regla para una vista personalizada con Autoformato, el color especificado para la vista no se muestra cuando se utiliza con DB2.	Utilice Oracle o SQL al crear vistas personalizadas que incluyan propiedades de color.
2168127	La selección de la opción Activar filas nullable en la utilidad dbdict causa un error y deja la tabla bloqueada. Esto sólo ocurre si no hay campos asignados a la tabla null en dbdict.	No intente activar filas nullable cuando no haya campos asignados a la tabla null.
2162395	En Linux RedHat 4, el comando <i>sm -shutipc</i> informa que los semáforos y memoria compartida se han liberado o restablecido, pero si se utiliza el comando <i>smstatus</i> muestra que no todos los semáforos y memoria compartida se han liberado.	Ejecute <i>sm -shutipc</i> otra vez.
2168423	Un administrador del sistema de SM7 no puede actualizar la contraseña de un usuario LDAP. El sistema informa que la contraseña se ha actualizado; sin embargo, cuando el usuario intenta iniciar sesión con la nueva contraseña, el sistema no permite iniciar sesión al usuario con la nueva contraseña.	La contraseña LDAP la debe cambiar el administrador de LDAP en el servidor LDAP.
2156475	Cuando Gestión del conocimiento de Service Manager crea un índice, si el documento tiene un carácter especial como una barra invertida en el campo de ID del documento, ocurre una excepción SOAP. El registro del servidor muestra: java.io.FileNotFoundException: . \km\styles\CM TEST M\F SUPPORT 1.txt (The system cannot find the path specified)	Los ID de documentos se convierten en nombres de archivo al indexarse. Por tanto, sólo se pueden usar caracteres válidos como nombres de archivo como ID de documento. Suprima cualquier carácter no válido en el nombre de archivo desde un ID de documento del registro y vuelva a indexar la colección. Los nombres de archivo incluyen caracteres alfanuméricos, caracteres de subrayado y guiones.
2175855	Al usar IR Expert asíncrono para actualizar archivos, el procesador IR Queue puede generar una excepción.	Ejecute IR Expert sincrónicamente.

ID de documento	Problema conocido	Solución
2161095	Inicialmente, Gestión del conocimiento no indexa correctamente los idiomas multi-byte en Service Manager cuando el motor de búsqueda está alojado en un sistema UNIX. Debido a este problema, estos documentos no están disponibles para la búsqueda.	Detenga el motor de búsqueda. Desde una sesión de terminal en la máquina del host del motor de búsqueda, introduzca el siguiente comando: <code>chmod -R a+x k2/common</code> Reinicie el motor de búsqueda. Reinicie Service Manager y, a continuación, vuelva a indexar todas las colecciones.
2166874	Al añadir una nueva capacidad de ejecución para un operador, el sistema responde con el siguiente mensaje de error: Error on page: please contact administrator.	Seleccione una palabra habilitante en la lista desplegable en lugar de usar Rellenar.
2166792	Cuando hay un gran número de registros de cambio abiertos (> 10.000), se tarda varios minutos en abrir un registro de cola de cambios.	Para mostrar una cola de cambios con más eficacia, suprima la ordenación de la vista y cree colas que contengan conjuntos más pequeños de registros. Los usuarios también pueden usar la función Buscar en lugar de ver la lista completa de cambios.
2166663	La ordenación o agrupación en un campo de objetos relacionados en una vista no está funcionando cuando los campos no se muestran como parte de la vista. Los resultados de la agrupación u ordenación son impredecibles. Este problema sólo aparece si los campos usados en la ordenación o agrupación proceden de una tabla relacionada y no de la tabla primaria de la vista.	Pulse la casilla de verificación Mostrar campos y desplace el campo de ordenación o agrupación a la parte superior de la lista del asistente de selección de campos.
2171748	La herramienta de configuración utilizada en HP-UX configura incorrectamente el plug-in de Gestión del conocimiento. El nombre de archivo libkmpugin.sl es incorrecto en el archivo sm.ini.	La solución es editar el archivo sm.ini para que el nombre de archivo sea libkmpugin.so no libkmpugin.sl.
2177423	Si se intenta crear un nuevo dbdict con la utilidad dbdict, hará que falle el proceso del servidor que aloja la sesión de usuario. Esto sólo ocurre en Solaris y cuando el dbdict contiene campos no escalares (estructuras y matrices).	Utilice la utilidad Definición de sistema desde el cliente Windows.
2177551	En el cliente Web, algunos cuadros combinados que deberían ser de sólo lectura permiten a los usuarios escribir en ellos. Esto puede causar que datos erróneos se envíen a una aplicación.	En el DVD se ha proporcionado una revisión para este problema. Después de copiar el archivo webtier-7.00.war en el disco duro local, sustituya combo.xsl en el archivo war con el archivo del mismo nombre encontrado en el directorio de nivel Web en el DVD. La ruta del archivo en war es WEB-INF\templates\topaz\.
2177610	La integración de telefonía en el cliente Web falla.	Utilice el cliente Windows si se precisa la telefonía.

Entornos verificados

En la tabla de compatibilidad figuran las versiones compatibles de los sistemas operativos, exploradores, productos de HP Software, además de información adicional sobre compatibilidad y soporte.

Para acceder a la tabla de compatibilidad

- 1 Utilice un explorador para desplazarse a la página Web Support Software Online (SSO): http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.
- 2 Regístrese con su ID y contraseña de cliente o su acceso de HP Passport.
- 3 Navegue hasta la información aplicable.

Soporte de idiomas locales

UTF-8 forma parte del estándar Unicode, que permite codificar texto en prácticamente cualquier secuencia de comandos e idioma. Service Manager 7.00 admite UTF-8 como método de codificación para los datos nuevos o existentes. Admite múltiples lenguajes que se adhieran al estándar Unicode en el mismo servidor.

Soporte

Visite el sitio Web de soporte de HP:

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

El soporte en línea de HP Software proporciona una forma eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivas. Puede beneficiarse de ser un cliente preferente de soporte siendo capaz de:

- Buscar documentos de interés en la base de conocimiento
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

NOTA: Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HP Passport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte activo. Para obtener más información sobre los niveles de acceso de soporte y HP Passport, vaya a la siguiente dirección URL:

h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html

Avisos legales

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de los errores u omisiones, ya sean técnicos o de redacción, que pueda contener el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

©Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este producto incluye software criptográfico escrito por Eric Young (eay@cryptsoft.com). Este producto incluye software escrito por Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) y software Rhino Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Este producto incluye software desarrollado por The OpenSSL Project para utilizar en el toolkit OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). Software OpenSSL copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Reservados todos los derechos. Este proyecto incluye software desarrollado por el proyecto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Reservados todos los derechos. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Reservados todos los derechos. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Reservados todos los derechos. LDAP, OpenLDAP y el Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Analizador morfológico del japonés ©2004 Basis Technology Corp. Motor ortográfico Sentry Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Corrector ortográfico copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Reservados todos los derechos. Software Coroutine para Java propiedad de Neva Object Technology, Inc. y protegido por las leyes de propiedad intelectual de EE.UU. e internacionales. Software Crystal Reports Pro y Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc., Reservados todos los derechos. Software Eclipse © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation y otros. Reservados todos los derechos. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja y Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Reservados todos los derechos. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Este producto incluye software desarrollado por el Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Partes copyright © Daniel G. Hyans, 1998. Plugin cbg.editor de Eclipse copyright © 2002, Chris Grindstaff. Parte del software integrado en este producto es software gSOAP. Las partes creadas por gSOAP son copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Reservados todos los derechos. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Reservados todos los derechos. Distribuido en virtud de los Términos y Condiciones de uso que se pueden consultar en <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Para obtener más información sobre acuerdos de licencia de terceros, consulte el directorio de licencias en el DVD de instalación del producto (\redistributables\licenses).

Java™ y todas las marcas comerciales y logotipos de Java son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Sun Microsystems, Inc. en Estados Unidos y en otros países.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca comercial registrada estadounidense de Oracle Corporation, Redwood City, California.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.