



IBM 中国开发实验室

更快的解决 Lotus Notes/Domino 软件问题

黄有鹏
资深软件工程师

议程

- 使用现有资源快速解决问题
- 更快的向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

使用现有资源快速解决问题

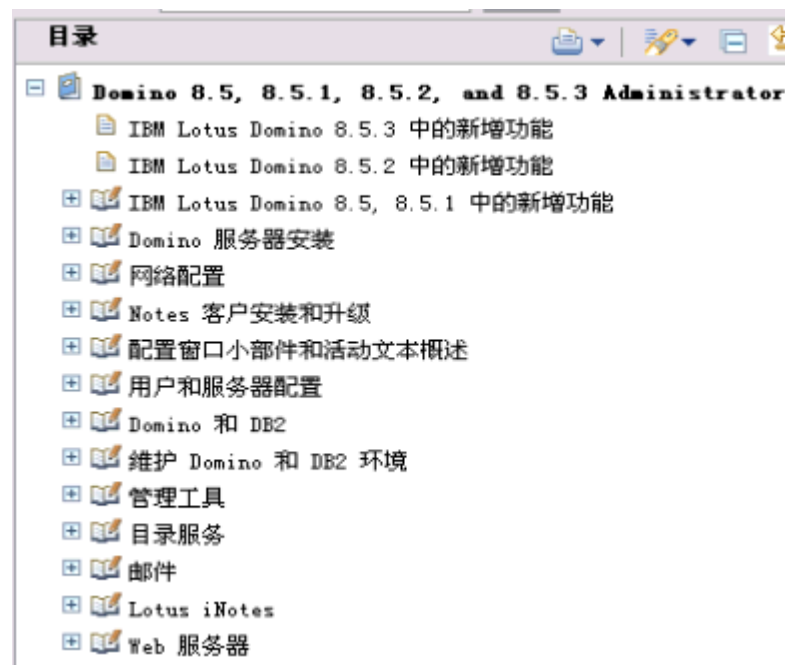
- 根据问题类型查找对应资源
 - 功能和配置问题（使用问题）
 - 产品文档
 - 配置步骤
 - 专题文章
 - 失效、报错和异常问题

使用现有资源快速解决问题

■ IBM Lotus Domino and Notes 信息中心

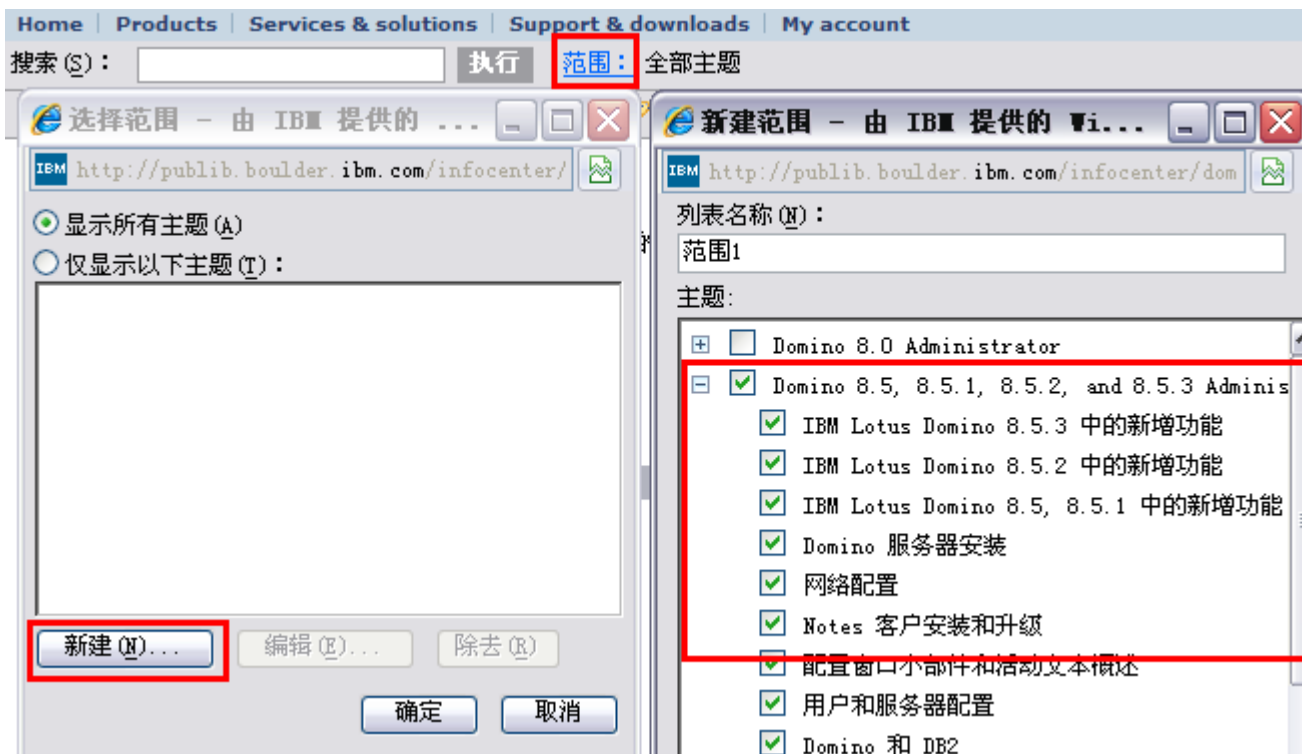
http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/domhelp/v8r0/index.jsp?topic=/com.ibm.help.Int.doc/LNT_overview.html

— 8.5 版本有中文版本



使用现有资源快速解决问题

- 搜索技巧
 - 设置搜索范围



使用现有资源快速解决问题

■ 切换到主题

搜索 (S): 执行 范围: Domino 8.5

搜索结果

针对“SSL”共找到 148 条结果:

SSL 安全性

安全套接字层 (SSL) 是一种安全协议，它为通过 TCP/IP 运行的 IBM (R) Lotus (R) Domino (TM) 服务器任务提供通信保密和认证。SSL 提供下列安全性保障：数据在出入客户机时被加密，因此可确保事务处理期间的保密性。为数据附加一个经过编码的消息摘要，以检测任何消息篡改。为数据附加服务器证书，以使客户机确信此服务器的身份是真实的。为数据附加客户机证书，以使服务

SSL 会话恢复

通过从以前成功的 SSL 会话协商中检索信息，以绕过 SSL 会话密钥协商中计算量最大的部分，从而极大地改善了使用 SSL 的性能。许多 Internet 协议都从 SSL 会话恢复中获益，其中 HTTP 协议获益最大。缺省情况下，服务器会在高速缓存中存储最近的 50 个协商会话的信息。您可以通过在 NOTES.INI 文件中设置 SSL_RESUMABLE_SESSIONS 变

配置 SSL 端口

IBM Lotus Domino 8.5 Administrator V8.5 和 V8.5.1 配置 SSL 端口 您可以配置端口以便仅使用服务器认证或同时使用服务器和客户机认证。如果使用的是“Internet 站点”文档，请参阅“设置 Internet 站点文档的安全性”主题。在“服务器”文档中配置 SSL 端口 在 IBM (R) Lotus (R) Domino (TM) Administ

SSL 安全性

安全套接字层 (SSL) 是一种安全协议，它为通过 TCP/IP 运行的 IBM(R) Lot

SSL 提供下列安全性保障：

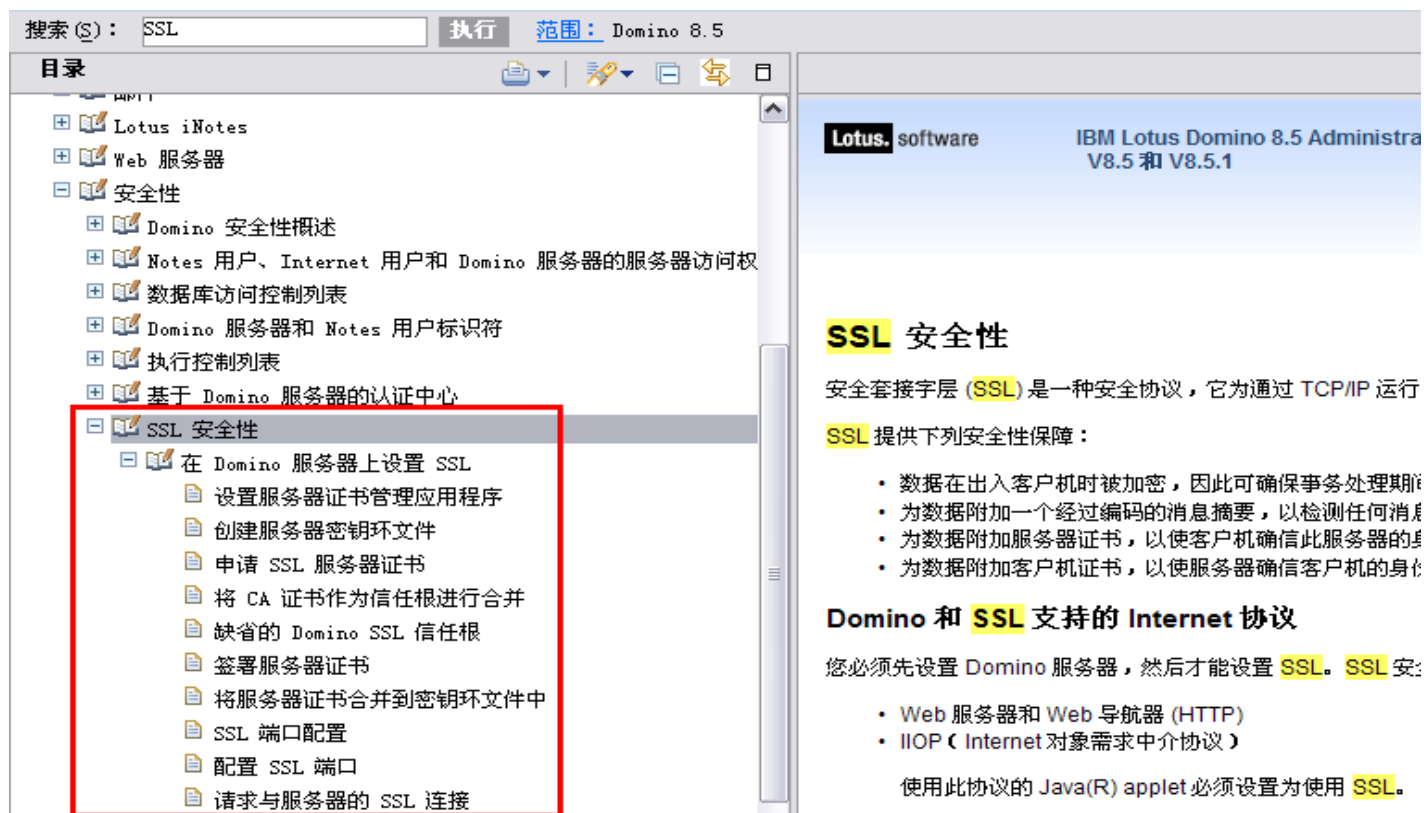
- 数据在出入客户机时被加密，因此可确保事务处理期间的保密性。
- 为数据附加一个经过编码的消息摘要，以检测任何消息篡改。
- 为数据附加服务器证书，以使客户机确信此服务器的身份是真实的。
- 为数据附加客户机证书，以使服务器确信客户机的身份是真实的。

Domino 和 SSL 支持的 Internet 协议

您必须先设置 Domino 服务器，然后才能设置 SSL。SSL 安全性可用于使

使用现有资源快速解决问题

■ 配置的完整步骤



搜索 (S): SSL 执行 范围: Domino 8.5

目录

- Lotus iNotes
- Web 服务器
- 安全性
 - Domino 安全性概述
 - Notes 用户、Internet 用户和 Domino 服务器的服务器访问权
 - 数据库访问控制列表
 - Domino 服务器和 Notes 用户标识符
 - 执行控制列表
 - 基于 Domino 服务器的认证中心
 - SSL 安全性**
 - 在 Domino 服务器上设置 SSL
 - 设置服务器证书管理应用程序
 - 创建服务器密钥环文件
 - 申请 SSL 服务器证书
 - 将 CA 证书作为信任根进行合并
 - 缺省的 Domino SSL 信任根
 - 签署服务器证书
 - 将服务器证书合并到密钥环文件中
 - SSL 端口配置
 - 配置 SSL 端口
 - 请求与服务器的 SSL 连接

Lotus software IBM Lotus Domino 8.5 Administration V8.5 和 V8.5.1

SSL 安全性

安全套接字层 (SSL) 是一种安全协议，它为通过 TCP/IP 运行

SSL 提供下列安全性保障：

- 数据在出入客户机时被加密，因此可确保事务处理期间
- 为数据附加一个经过编码的消息摘要，以检测任何消息
- 为数据附加服务器证书，以使客户机确信此服务器的身
- 为数据附加客户机证书，以使服务器确信客户机的身

Domino 和 SSL 支持的 Internet 协议

您必须先设置 Domino 服务器，然后才能设置 SSL。SSL 安

- Web 服务器和 Web 导航器 (HTTP)
- IIOIP (Internet 对象需求中介协议)

使用此协议的 Java(R) applet 必须设置为使用 SSL。

使用现有资源快速解决问题

■ DeveloperWorks 开发者论坛

中文 <http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus>

英文 <http://www.ibm.com/developerworks/lotus>

- 专题文章
- 最佳实践
- 开发指南
- 诊断步骤
- Wiki/Blog
- 论坛

最新推荐 技术专题

2012年1月21日 — 显示说明 | 隐藏说明

· 构建高性能的 Lotus Domino 应用，第 2 部分

本系列文章围绕如何构建一个高性能的 Domino 应用为主题，分别系统地阐述 Domino 应用开发、测试、部署及监控过程中对于性能方面的各种考量，包含开发最佳实践、压力测试方法及系统调优等各个方面。本文将从 Domino 应用的开发人员角度出发，讨论在 Domino 应用开发过程中 Domino 应用开发应该遵循的一些性能考虑、常见的性能问题以及一些最佳实践。

· 构建高性能的 Lotus Domino 应用，第 1 部分

本系列文章围绕如何构建一个高性能的 Domino 应用为主题，分四篇文章系统地阐述 Domino 应用开发、测试、部署及监控过程中对于性能方面的各种考量。本文主要阐述如何利用 Domino 性能测试工具 Server.Load 对 Domino 应用程序进行性能测试。

· 备份与恢复 Lotus Connections 3.0 集群环境

IBM Connections 3.0 是一款功能丰富、部署灵活、数据量庞大的面向企业的社交软件。产品部署在集群环境中，拓扑结构多样，支持不同的操作系统。本文将详细介绍如何备份和恢复整个已经部署好的 Connections 环境。

· 一种使用 Lotus Domino 数据库管理测试文件提高测试效率的方法

软件测试的核心要素是测试用例和测试数据，如何对测试文件进行管理直接影响测试的效率。本文将介绍一种使用 Lotus Domino 数据库管理测试文件并同 Test Case Database 进行无缝整合从而提高测试效率的方法。

· 软件开发环境下的邮件控制实践

在开发环境下对基于 Lotus Domino 的邮件控制方法通常有两种，一种是自己编写程序实现，另一种是通过 Lotus Domino 邮件服务器配置实现。本文结合实例对这两种方式进行了介绍，希望为读者提供有效的帮助和参考。

使用现有资源快速解决问题

■ 开发者论坛的搜索

搜索 developerWorks

developerWorks 查询结果

搜索：
性能调优

Within:
Lotus

Search 技巧

1-20 / 1,060 条结果 | 下一页 →

IBM Lotus Quickr services for Lotus Domino 性能调优

2009年5月11日 ... 本文介绍如何改进IBM® Lotus® Quickr™ services for Lotus Domino® 的性能。

<http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/quickr-tuning/>

Domino 性能调优简介

2000年9月1日 ... 本文介绍如何分析Notes/Domino 性能，以确定操作系统和应用程序级别上的瓶颈的基础知识。本文将讨论性能测试工具和分析测试结果，并且为调 ...

http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/lis-perf_intro/

Lotus Domino 应用程序性能调优，第1部分

2003年4月1日 ... 两个部分中的第1部分：本文将查看一些最常见的会影响应用程序运行性能的数据库、视图和表单属性。

<http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/lis-AppPerft1/>

使用现有资源快速解决问题

- 依据问题类型查找对应资源
 - 功能和配置问题
 - 失效、报错和异常问题
 - 确认是否为已知的产品问题
 - 类似问题的解决方法
 - 报错、异常的含义和可能与之相关的配置
 - 诊断方法

使用现有资源快速解决问题

■ Lotus 技术支持知识库

<http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/Overview>

- 全球 **Lotus** 支持中心共同创建和使用的知识库
- 超过四万三千篇各类技术文档并不断更新
- 根据报错信息查找已知问题和解决方法
- 查找诊断和调试步骤
- 查找安装配置问题的答案

使用现有资源快速解决问题

■ 闪烁和警报

← 转至快速入门

选择产品

🔍 查找产品 ⓘ

快速查找:

查看产品的内容

全部 | 活动

🟢 Lotus Domino 📝

✉️ 共享该产品列表

→ 转至 IBM Support Mobile

支持主页

所选产品的支持

您的定制支持体验

要修改此页面的内容，请选择产品和页面。



专题链接

- 支持注册
- ▼ Lotus Domino
 - Support technical exchanges
 - Featured documents
 - Detailed system requirements
 - Browse support content by category
 - Upgrade Central

更多结果 >

通知

闪烁和警报



警报: 获取产品的最新警报

- ▼ Lotus Domino
 - 09 Dec 2011: Domino JVMs create extra AIX shared memory...
 - 02 Dec 2011: Domino Server crashes on nIMAP after upgrading...
 - 30 Nov 2011: Unexpected UI behavior in Sametime...
 - 28 Oct 2011: Agents for updating calendar entries and...
 - 14 Jul 2011: Domino Server crash on router task while...

更多结果 >

较严重的产品问题。应尽快按照文档采取措施。

使用现有资源快速解决问题

■ 设置产品列表

查找产品

浏览产品
 搜索产品

搜索一个或多个产品名、部件号或机器型号

按相关性排序 按字母顺序排序

Notes

Lotus Notes | 版本/操作系统
 Lotus Notes Traveler | 版本/操作系统

我的产品列表

允许多选

活动	产品名称
<input checked="" type="radio"/>	Lotus Domino <input type="button" value="编辑"/> 版本/操作系统 <input type="button" value="删除"/>

所选的产品处于活动状态，用于确定在 IBM Support Portal 页面上显示的内容。

登录以访问高级支持功能。

使用现有资源快速解决问题

■ 内容搜索

← 转至快速入门

选择产品


🔍 查找产品 ⓘ


快速查找:

查看产品的内容

允许多选

全部 | 活动

Lotus Domino  

Lotus Notes  

Lotus Notes Traveler  

并显示产品列表

支持主页

所选产品的支持

您的定制支持体验

要修改此页面的内容，请选择产品和页面。



专题链接

→ 支持注册

- ▶ Lotus Domino
- ▶ Lotus Notes
- ▶ Lotus Notes Traveler

闪烁和警报



警报: 获取产品的最新警报

- ▶ Lotus Domino
- ▶ Lotus Notes
- ▶ Lotus Notes Traveler

登录
以访问您已获得授权的内容并定制自己的页面。

搜索支持和下载

insufficient memory | >

在所选产品中 ▾

翻译本页面 +

定制此页面 +

支持资源 +

联系支持 +

购买支持和服 务 +

其他 IBM 页面 +

产品与品牌链接 +

站点可用性 ● +

使用现有资源快速解决问题

■ 搜索结果

过滤结果依据

添加或删除产品，通过返回至 [IBM Support Portal](#)。

产品列表：

- Lotus Domino (157)
- Lotus Notes (78)
- Lotus Notes Traveler (6)

软件产品版本

i 要使用产品版本过滤器，请选择上面某个软件产品。

内容类型

- 产品安装信息 (14)
- 产品发行说明 (25)
- 产品管理信息 (14)
- 产品配置信息 (14)
- 产品迁移信息 (14)
- 产品文档 (35)
- 产品新闻 (6)

当前选择：
查看全部

任务

- 安装 (19)
- 故障诊断 (140)
- 规划 (23)
- 开发 (8)
- 使用 (70)
- 维护 (8)
- 其他 (6)

搜索

搜索 ➔

➔ **新搜索** (显示所有未应用搜索词或过滤器的内容)

搜索结果

1 - 20 / 227 条结果 [下一页](#) ➔

排序依据： ➔

"Insufficient memory - NSF extended ACL pool is full"
 ...server reports the error: "Insufficient memory - NSF extended acl pool is...Lotus Notes error message: "Insufficient memory - NSF extended acl pool is...primNAB\notes\GETnab.nsf.
Insufficient memory - NSF...
 上次修改日期：2009 十一月 30

Error: 'Unable to store document...Insufficient memory' during replication
 ...Database.nsf (NoteID = YYYY): **Insufficient memory.** The database and NoteIDs are...running fine and there are no memory problems on the server. Other...replicate ServerA Database.nsf. **Insufficient memory - NSF folder...**
 上次修改日期：2009 十月 26

Server panic: 'Insufficient memory' errors and memory fragmentation in private pools
 ...twice a week) with the error "Insufficient memory" and a fatal stack. The stack...allocations are directed to system memory. The server crashed again, displaying...agent. The server reports an **Insufficient memory** error...
 上次修改日期：2006 三月 29

Server hang on various tasks with error messages: "Insufficient memory" or "Maximum..."
 ...Server hang(various tasks) - **insufficient memory** | max segments notes can support...both error messages: "Maximum memory segments that notes can support has been exceeded"

在别处搜索

没有找到您想找寻的内容？请尝试以下相关搜索：

- [Google](#)
- [Bing](#)
- [Yahoo!](#)
- [Baidu百度](#)

操作

[➔ 返回至 IBM Support Portal](#)

帮助

[🔍 搜索技巧](#)

可定制阅读服务

[📧 订阅搜索结果 \(RSS\)](#)

搜索注释：

1.关键词用空格符隔开，匹配无先后顺序

2.完全匹配搜索内容，用英文双引号包括内容。例如搜索报错信息

使用现有资源快速解决问题

■ 技术文档自动翻译

查看我的书签

反馈

标记 i

添加标记 | 搜索所有标记

Add a tag +

我的标记 | 所有标记

查看方式 云 | 列表

技术说明(故障)

问题

您的IBM Lotus Notes客户端或Lotus Domino服务器报告以下错误:

“内存不足-NSF扩展ACL池已满”

症状

Lotus Notes错误消息: “内存不足-NSF扩展ACL池已满”。

Lotus Domino错误消息: (记录控制台日志中) “纪事报:打开时出错DirSync\primNAB\notes\GETnab.nsf:内存不足-NSF扩展ACL储存区已满。”

解决问题

这个问题报告给工程质量SPR # SEGN78WNR且已修正在Lotus Domino version 7.0.4和Lotus Domino version 8.0.2 FP1和更高版本。

在这些新版本的Lotus Notes和Domino,请使用NSF_XACL_POOLSIZE_MB=参数在notes.ini增加大小的ACL池和防止发生此错误。

语法:

NSF_XACL_POOLSIZE_MB= 值 (value)

评价此页:

☆☆☆☆

平均评级0用户(S)

添加注释 ▶

文档信息

[Lotus Domino](#)

安全性 (security)

软件版本:

6.5.6.2, 6.5.6.3, 7.0.2, 7.0.2.1, 7.0.3, 7.0.3.1, 8.0, 8.0.1

操作系统:

Windows

引用号:

1327954

修改日期:

2009-11-30

翻译页面

Chinese Simplified ▼

使用现有资源快速解决问题

■ 诊断文档 (DeveloperWorks)

<https://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/>

— 搜索关键字 " 诊断 "

搜索 : Within: Search 技巧

1-20 / 1,020 条结果 | 下一页 →

故障诊断Lotus Domino的挂起和崩溃

2006年3月27日 ... 快, 服务器挂起与崩溃之间究竟有什么区别? 更重要的是, 如何修复它们? 在本文中, 我们将解释如何识别Lotus Domino 服务器挂起和崩溃, 以及 ...

<http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/domino-server-crashes/index.html>

诊断并解决IBM® Lotus® Domino® 8 邮件路由问题

2009年7月2日 ... 这份白皮书阐述如何识别和解决IBM® Lotus® Domino® 8 邮件路由问题。本白皮书 解释了使用哪个调试工具、怎样使用以及如何分析调试结果, ...

Lotus 白皮书: IBM Lotus Domino Administration Process 问题诊断

2010年3月29日 ... 这份白皮书演示一种用于诊断IBM Lotus Domino Administration Process (AdminP) 相关问题的直观、系统的方法。它阐述了问题发生的原因, 而不 ...

<http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/documentation/d-is-adminp/index.html>

使用现有资源快速解决问题

- 诊断问题流程
- 提供解决方法

入站 SMTP 出现问题

如果您：

- 不能从 **所有** Internet 域接收 SMTP 邮件，请转到步骤 1。
- 仅能够从一些 Internet 域或地址接收 SMTP 邮件，请转到步骤 2。

1. 在 Domino 控制台上发出 `show tasks` 命令；如果您：

- a. 看到“SMTP 服务器：在端口 25 上监听请求”，请转到步骤 3。
- b. 没有看到“SMTP 服务器”，请转到步骤 4。
- c. 看到“SMTP 服务器”在其他端口监听请求，而不是 25 端口，请转到步骤 5。

2. 收集在 Log.nsf 或控制台日志中看到的 DFR 和任何相关的错误。请向 Lotus Support 寻求帮助。[DONE]

3. 检查 DNS 中针对您的 Internet 域的 MX 记录。（有一些网站为此提供帮助，例如 www.dnsstuff.com）。如果 MX 记录：

- a. 不存在，请联系 DNS 管理员或 ISP 获取 MX 记录。[DONE]
- b. 存在，但指向非 Domino 服务器，请转到步骤 6。
- c. 存在，并且指向 Domino 服务器，请转到步骤 7。

4. 进入 Server 文档的 Basics 选项卡，并找到“SMTP Listener Task”字段。检查它是否被设置为 ENABLED，然后在服务器控制台上发出 `load smtp` 命令（见步骤 1）。

5. 第三方软件可能被配置为在端口 25 进行监听，然后通过另一个端口将邮件传输给 Lotus Domino（通常是端口 26）。检查您是否在端口 25 上运行第三方 SMTP 监听器：

- a. 如果是，请联系供应商获得帮助，因为所有入站 SMTP 必须首先指向端口 25。[DONE]
- b. 如果没有，请在 Server 文档中将 Domino Inbound SMTP 端口重置为 25。（见步骤 1）。

6. 在外部网络和 Domino 环境之间有一个非 Domino 网关：

- a. 联系供应商获得非 Domino 服务器支持，诊断并解决不能接收 SMTP 邮件的问题。[DONE]
- b. 网关能够接收 SMTP 邮件，但不能传输到 Domino，请转到步骤 7。

使用现有资源快速解决问题

■ Lotus 中文技术支持知识库

<http://www-900.ibm.com/cn/support/viewdoc/knowledgebase>

The screenshot displays the IBM China website's support section. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo, a search bar, and a '搜索' (Search) button. Below the navigation bar, the main content area is titled '技术支持 > 技术知识库' (Technical Support > Technical Knowledge Base). The page is divided into several columns:

- 支持 & 下载** (Support & Downloads): A vertical menu on the left with links for '技术知识库', '驱动程序与软件下载', 'IBM 技术交流论坛', '网络课堂', 'IBM 技术支持服务指南', and '网站反馈'.
- 产品分类** (Product Categories): A central list of product categories including System x, System p, System i, System z, System Storage, BladeCenter, and PowerBlade. The '软件' (Software) category is highlighted with a red box.
- 咨询技术专家** (Consult Technical Experts): A right-hand section featuring a '咨询技术专家' (Consult Technical Expert) button and a 'System X 安装和使用你问我答' (System X Installation and Use Q&A) button.
- 相关链接** (Related Links): A bottom-left section with a link to 'Developerworks 中国'.

使用现有资源快速解决问题

■ 选择软件品牌和产品

The screenshot shows the IBM China DeveloperWorks website interface. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo and links for '首页' (Home), '产品' (Products), '服务与解决方案' (Services and Solutions), '支持与下载' (Support and Downloads), and '个性化服务' (Personalized Services). A search bar is located on the right side of the navigation bar, with a '搜索' (Search) button. Below the navigation bar, the page is titled '支持与下载 > 技术知识库 > 软件产品支持' (Support and Downloads > Technical Knowledge Base > Software Product Support). The main content area is divided into several sections:

- 支持与下载 (Support and Downloads):** A sidebar menu with links for '软件产品支持' (Software Product Support), '产品支持检索' (Product Support Search), '支持网站帮助' (Support Website Help), and '网站反馈' (Website Feedback).
- 相关链接 (Related Links):** A list of links including 'developerWorks 中国' (DeveloperWorks China), 'IBM 红皮书(美国)' (IBM Redbooks (USA)), and '销售手册' (Sales Manual).
- 请选择您的产品: (Please select your product):** A form with two dropdown menus. The first dropdown is set to 'Lotus' and the second is set to 'Lotus Domino'. Both dropdown menus are highlighted with a red border.
- 问题类型 (Problem Type):** A dropdown menu with the text '请选择问题类型' (Please select problem type) and a 'Go' button highlighted with a red circle.
- 咨询技术专家 (Consult Technical Expert):** A section with a '咨询' (Consult) button and text: '工程师将为您解答有关 IBM 硬件产品的售前技术问题' (Engineers will answer your pre-sales technical questions about IBM hardware products). Below this are two icons: 'IBM 硬件产品售前技术咨询' (IBM Hardware Product Pre-sales Technical Consultation) and 'System X 安装和使用你问我答' (System X Installation and Use Q&A).
- 技术知识库 (Technical Knowledge Base):** A section with a list of links: '紧急通告: 使用 WAS V6.1 缺省的自签署证书可能引起的问题' (Urgent Notice: Issues caused by using the default self-signed certificate of WAS V6.1), '热门文章' (Popular Articles), and 'WebSphere Application Server'.
- 相关链接 (Related Links):** A section with a list of links: '软件产品技术交流论坛' (Software Product Technical Exchange Forum), 'IBM 软件维护服务客户指南' (IBM Software Maintenance Service Customer Guide), and 'IBM 中国-软件产品-WebSphere 产' (IBM China - Software Product - WebSphere Product).
- 个性化支持 (Personalized Support):** A section with text: '访问个性化支持, 更快地获得自己想要的支持内容和服务。' (Access personalized support to get the support content and services you want faster.)

使用现有资源快速解决问题

■ 中文搜索

支持 & 下载 > 技术知识库 > 软件

中文搜索

检索技术文章

内存不足

咨询技术专家

咨询 工程师将为您解答有关 IBM 硬件产品的售前技术问题

IBM 硬件产品售前技术咨询

相关产品类型: 软件 >> Lotus >> Lotus Domino [\[改变产品类型\]](#)

问题类型: 使用和维护 [\[改变问题类型\]](#)

请选择问题类型:

请选择排列顺序:

请选择文档类型:

相关链接

标题	日期
→ 错误: 在日志数据中, TCP/IP 协议栈报告内存不足	2010-06-28
→ Domino服务器没有响应, 并且有错误信息“条目已经在索引中”和“内存不足--NSF目录管理池已满”	2006-05-11
→ Domino 6.x 服务器宕机: Full Text Memory Allocation Error = 3301	2005-09-19

议程

- 使用现有资源快速解决问题
- 更快的向 **IBM** 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 服务请求 (SR) 工具

- 简化了注册和授权步骤。
- 不会占线，快速提交问题和数据
- 让问题的处理状态对用户透明



向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 使用 SR 工具的好处

- 随时提交问题
 - 24*7 开放，没有占线
- 快速提交数据
 - 创建问题记录时直接上传
 - 使用 PMR 编号作为标题发送邮件至 lotus_support@ecurep.ibm.com
 - 使用 FTP/HTTP 方式
- 设置问题严重程度和业务影响
 - 让 IBM 工程师第一时间了解问题影响
- 随时更新问题进展
 - 支持手机浏览器
- 方便跟踪问题状态
 - 在线检查问题更新情况

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 两步完成注册
 - 注册 IBM 用户
 - 获得基本用户权限授权
- 创建问题记录
- 更新问题记录
- 查看问题记录状态

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 第一步：注册 IBM ID

- 访问 <http://www.ibm.com/support/servicerequest>
- 点击“立即注册”链接

IBM 服务请求登录

请在以下字段中输入您的 IBM 用户名和密码。

- 即使您已在页头登录了 IBM 站点，仍必须登录该应用程序。
- 如果您目前尚未在本站点上注册，[请立即注册。](#)

IBM 用户名:

密码:

提交

其他资源

- [忘记 IBM 用户名或安全问题的答案?](#)
- [忘记密码?](#)
- [更改密码](#)

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

星号 (*) 表示完成该事务所需的字段。

用于编制概要文件的首选语言: 简体中文

IBM 已将其 PC 业务出售给了 Lenovo Group Ltd。为了使您能够更好地浏览有关 PC 产品和服务的信息，您的用户名和密码能同时有权访问 IBM 和 Lenovo Web 站点。IBM 对于 Lenovo Web 站点的隐私准则或内容概不负责。[了解更多信息](#) 关于 IBM 和 Lenovo。

记住，一旦注册之后，将不能更改您的 IBM 用户名。

要了解什么可接受为密码，请参阅 [关于 IBM 用户名和密码的指导信息](#)。

您的邮件地址。要求与您公司 ICN 管理员邮件地址的域名相同。

* IBM 用户名:

[为什么我必须提供一个电子邮件地址作为我的 IBM 用户名?](#)

* 密码:

(最少 8 个字符)

* 验证密码:

请输入一个只有您能回答的安全性问题。然后输入该问题的答案。可能偶尔会要求您回答此问题，从而确认您的身份。请输入答案简单且易于记忆的问题。

* 安全性问题:

* 安全性问题的答案:

与 IBM 用户名使用的邮件地址相同

* 电子邮件:

选择您居住的国家或地区以确定保证信息。[了解更多信息](#)

* 居住的国家/地区:

选择“中国”

因为您的首选项和兴趣将与您的识别信息相关联，所以我们可以继续使您在访问 IBM.COM 站点时获得个性化体验。如果您不希望我们关联您的信息，请选中此框。

请不要将我的首选项和兴趣与我的识别信息相关联。

 继续

 取消

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 第二步：获得基本用户权限授权

- 使用 IBM ID 登录

<http://www.ibm.com/support/servicerequest>

- 如果没有开始服务请求自荐，点击链接开始

服务请求和 PMR

所选产品的支持

IBM 软件服务请求

您不是 IBM 服务请求工具的注册用户。
请单击以下链接，开始自荐注册。

[→ 服务请求自荐](#)

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 输入您的 IBM 客户编号（即 ICN ），选择国家 / 地区为“中国”，选填理由，然后点击“提交”按钮

1.请求访问

2.验证电子邮件地址

3.输入注册代码

4.注册成功

访问 IBM 软件支持服务，如需要您注册的 IBM 支持门户网站、修订中心以及 IBM 服务请求。您可使用自己的 IBM 客户编号或机器类型和序列号来注册。请选择下面的选项以开始注册过程。

按客户

按机器类型和序列号

请在下面输入客户信息。如果不知道该信息，您组织的合同或采购部也许能为您提供帮助。

IBM 客户编号*

1234567

国家/地区*

中国

如果在该列表中没看见您所在的国家/地区，请联系 [IBM 国家/地区支持](#) 以确定要选择的国家/地区。

[Get Adobe® Reader®](#)

理由

提交

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 验证电子邮件地址。点击“发送验证电子邮件”按钮，然后系统会向您的邮箱发送一封邮件，内容为注册基本权限的注册验证码。

1. 请求访问

2. 验证电子邮件地址

3. 输入注册代码

4. 注册成功

您的电子邮件地址如下：`yourname@company.com`

您必须验证您电子邮件帐户的所有权才能完成 IBM 软件支持服务的注册。

发送验证电子邮件

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 输入注册验证码。输入您邮箱中收到的注册验证码，然后点击“Submit”提交注册代码。如果没有收到注册代码邮件，请点击“重新发送验证电子邮件”按钮。然后重复本步骤。

请先完成下列各项，然后再继续：

- 电子邮件已发送至 `yourname@company.com`

1. 请求访问

2. 验证电子邮件地址

3. 输入注册代码

4. 注册成功

请输入发送给 `yourname@company.com` 的验证电子邮件中提供的代码以完成注册过程。

注册代码

获得的验证码

Submit

如果您发送电子邮件时遇到问题，请单击下面的“重新发送验证电子邮件”按钮以接收验证电子邮件。

重新发送验证电子邮件

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 注册成功。点击返回“我的协议”按钮，查看您的使用权限。

1. 请求访问

2. 验证电子邮件地址

3. 输入注册代码


4. 注册成功

您的访问请求已完成。支持协议管理员（现场技术联系人或电子支持团队）已经获悉您的帐户状态。

[返回至“我的协议”](#)

- 授权为基本用户权限。**注册完成!**

现有访问权（总计 1）

IBM 客户编号	产品	访问级别
不提供描述。	Passport Advantage	 基本

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 如果注册遇到问题

- 发邮件给 lotusfaq@cn.ibm.com
- 访问下面地址提交（仅英文）

<https://www->

[946.ibm.com/support/servicerequest/help/srHelpForm.action](https://www-946.ibm.com/support/servicerequest/help/srHelpForm.action)

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 创建问题记录 (PMR)

- 使用注册的 IBM ID 登录

<http://www.ibm.com/support/servicerequest>

- 点击“提交新的软件服务请求”

服务请求和 PMR

所选产品的支持

IBM 软件服务请求

您是 IBM 服务请求工具的临时调用者。作为临时调用者，您可以打开新的服务请求并查看通过服务请求工具创建的服务请求。请单击以下链接以访问服务请求工具。

[→ 提交新的软件服务请求](#)

[→ 查看创建的服务请求。](#)

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 选择产品

← 返回至 IBM 支持门户网站

IBM 服务请求

打开新的服务请求

我的概要信息 >

我的消息 >

我的协议 >

帮助 >

相关链接

- Passport Advantage Online
- 其他服务请求工具
- IBM 电子服务
- IBM Systems 和服务

打开新的服务请求

选择产品和组件

输入您的关键字

Notes

无法找到您的产品?

只显示授权产品

产品 (6 个匹配项) 组件 (28 个匹配项)

搜索结果

将选择添加到首选产品

▶ Lotus Notes and Domino V8.0

▼ Lotus Notes and Domino V8.5

→ DB2 Enterprise Server Edition for AIX 9.1.0

→ Lotus Domino Document Manager 7.0.0

→ Lotus Domino Server 8.5.X

→ Lotus iNotes/DWA/DOLS 8.5.X

→ Lotus Notes and Domino Toolit 8.5.X

→ Lotus Notes Client 8.5.X

首选产品

从首选产品和组件列表选择产品和组件。您可以在使用产品目录选择产品期间，将其他项添加到该列表中。要从列表中除去项，请转至我的概要信息。

Lotus Domino Server V8.5.1

→ Lotus Domino Server 8.5.2

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 填写问题描述和严重程度

问题信息

标题*

(256 个字符以内)

问题描述*

使用数据收集模版填写具体的问题描述

(不超过 12 KB。使用文件附件以包含更多数据，如诊断文件或 [IBM Support Assistant](#) 收集器文件。)

服务请求限定词

严重性*

1 2 3 4 [严重性级别](#)

该问题对您的业务造成什么影响?*

(256 个字符以内)

系统已关闭

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 上传日志

请求类型*

[帮助](#)

软件缺陷支持

软件使用支持

请选择您的操作系统，从而确保正确发送服务请求

操作系统*

AIX

更多信息

客户跟踪标识

客户的问题系统中的问题编号 [帮助](#)

(20 个字符以内)

附加其他文件

选择要附加的文件

浏览...

(单个文件不能超过 2 GB)

向队列添加文件

队列中的文件

无

继续

另存为草稿

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 设置联系方式信息

联系信息

需要你的联系人信息（包括您的姓名、电子邮件地址和电话号码）才能完成该事务。如果不想向我们提供必需的信息，请使用浏览器上的“取消”按钮返回到上一页面，或关闭正在显示此页面的窗口或浏览器会话。

所提供的信息将用于验证您的权利，以及在您提出服务请求时与您联系。

名称	Test IBM	
电子邮件地址	iptcs@cn.ibm.com	
客户支持如何就该服务请求联系您？		
<input type="radio"/>	请不要联系我，我将在线检查状态	
<input type="radio"/>	给我发电子邮件	
<input checked="" type="radio"/>	呼叫我的工作电话: 010-82456688	分机: <input type="text"/>
<input type="radio"/>	呼叫我的备用电话:	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	呼叫我的移动电话:	<input type="text"/>

I am also willing to work in English

通过提交该请求或将其另存为草稿，表明您同意您了解与 IBM 交换诊断数据。

创建请求

另存为草稿

取消

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 创建问题记录完成

打开新的服务请求

服务请求正在处理



正在处理您的服务请求。在 IBM 支持团队收到该服务请求之前，其服务请求号在“IBM 服务请求”主页上显示为“正在处理”。如果有任何问题，请联系“IBM 服务请求帮助中心”。

客户支持将通过此电话号码向您致电：010-82456688。

[← 返回至“IBM 服务请求”主页](#)

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 更新问题记录

- 使用注册的 IBM ID 登录

<http://www.ibm.com/support/servicerequest>

- 点击“查看创建的服务请求”

The screenshot displays the IBM Support website interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for '支持主页', '下载', '故障诊断', '规划和安装', '服务请求和 PMR', '文档', and '社区'. Below this, a breadcrumb trail shows '← 转至快速入门'. The main content area is titled '服务请求和 PMR' with the subtitle '所选产品的支持'. A central box contains the heading 'IBM 软件服务请求' and a paragraph: '您是 IBM 服务请求工具的临时调用者。作为临时调用者，您可以打开新的服务请求并查看通过服务请求工具创建的服务请求。请单击以下链接以访问服务请求工具。' Below this text are two links: '→ 提交新的软件服务请求' and '→ 查看创建的服务请求。', with the latter link highlighted by a red rectangular box. To the left of the main content is a sidebar with '选择产品' and '快速查找' sections. To the right is another sidebar with '搜索支持和下载' and '支持资源' sections.

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 查看已经开出的问题记录

→ 打开新的服务请求

我最近打开的联机服务请求

要编辑打开的服务请求，请选择其服务请求号。

! 服务请求号	严重性	标题	修改日期	提交日期		
51492 000 672	4	问题简要描述	12-2-15	12-2-15		
51484 000 672	3	Test pmr	12-2-15	12-2-15		

: 未读
 : 需要您的关注
 : 技术支持
 : 打印该服务请求的详细信息
 : 通过电子邮件发送该服务请求

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 更新问题进展

问题信息

标题*

(256 个字符以内)

附加注释

(不超过 12 KB。使用文件附件以包含更多数据，如诊断文件或 [IBM Support Assistant](#) 收集器文件。)

服务请求限定词

严重性*

 1 2 3 4 严重性级别

该问题对您的业务造成什么影响？

(256 个字符以内)

 系统已关闭

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 请求关闭问题记录

更多信息

客户跟踪标识

客户的问题系统中的问题编号 [帮助](#)
(20 个字符以内)

附加其他文件

选择要附加的文件

[浏览...](#)
(单个文件不能超过 2 GB)

[向队列添加文件](#)

队列中的文件

无

[请求关闭该服务请求](#)

[继续](#)

[✕ 取消](#)

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

■ 查看问题处理状态

```
.
问题详细信息
.
产品或服务 : Lotus Domino Server 8.5.2
组件标识 : 5724E6200
.
操作系统 : AIX
.
问题标题
问题简要描述
.
问题描述
使用数据收集模版填写具体的问题描述
.
业务影响 (BusImpact)
暂时无影响
.
*** --- FOR SR USE ONLY ---
*** XRQXSRprNode461329298649247
*** CAG298125
*** MTS
*** 5724Z14:851/5724E6200:852 (ENT)
```

```
IBM 更新 12-2-15 上午10:13
已分派给xxx
```

向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 使用手机浏览器查看状态



向 IBM 提交问题、更新问题进展、查看问题处理状态

- 非工作时间提交的严重程度为 1 的问题
 - 工程师会在**第二个工作日**与您联系
 - 如需及时支持，请打 800 电话联系工程师

问题描述模板

■ 功能和配置问题（使用问题）

- 问题描述
 - 需要实现什么功能
 - 具体的需求描述
 - 遇到什么困难
- 环境信息
 - 操作系统信息
 - 服务器版本、补丁
 - 客户端版本、补丁
- 问题影响
 - 如：项目结束时间

问题描述模板

■ 失效、报错和异常问题

- 问题描述

- 什么功能无法使用，操作步骤是什么
- 问题发生时的现象，报错截图
- 问题从何时开始出现
- 问题出现的频率
- 问题发生前有哪些变更
- 问题是否可以重现，重现步骤

- 收集问题相关的数据库和文档
- 如果已经做过诊断，诊断的步骤和结果
- 问题相关的日志

获得准确的问题描述和收集数据

- 常用数据收集步骤

- 邮件无法邮递问题的诊断步骤

<http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus/d-ls-mailrouting/>

- 常用数据收集步骤

<http://www-900.ibm.com/cn/support/viewdoc/detail?DocId=1897668A07000>

- 使用 ECuRep 与 IBM 的技术支持工程师互相传送文件

<http://www.ibm.com/cn/support/viewdoc/detail?DocId=1997669F30000>

总结

- 使用现有资源快速解决问题
- 使用服务请求 (SR) 工具更快更方便的向 IBM 提交问题、更新问题进展和查看问题处理状态
- 使用问题描述模版



问与答



Thank
You

附录

- 后面页面包含了其他的一些资源

使用现有资源快速解决问题

■ DeveloperWorks 开发者论坛

中文 <http://www.ibm.com/developerworks/cn/lotus>

英文 <http://www.ibm.com/developerworks/lotus>

- 专题文章
- 最佳实践
- 开发指南
- 诊断步骤

最新推荐 技术专题

2012年1月21日 — 显示说明 | 隐藏说明

· 构建高性能的 Lotus Domino 应用，第 2 部分

本系列文章围绕如何构建一个高性能的 Domino 应用为主题，分别系统地阐述 Domino 应用开发、测试、部署及监控过程中对于性能方面的各种考量，包含开发最佳实践、压力测试方法及系统调优等各个方面。本文将从 Domino 应用的开发人员角度出发，讨论在 Domino 应用开发过程中 Domino 应用开发应该遵循的一些性能考虑、常见的性能问题以及一些最佳实践。

· 构建高性能的 Lotus Domino 应用，第 1 部分

本系列文章围绕如何构建一个高性能的 Domino 应用为主题，分四篇文章系统地阐述 Domino 应用开发、测试、部署及监控过程中对于性能方面的各种考量。本文主要阐述如何利用 Domino 性能测试工具 Server.Load 对 Domino 应用程序进行性能测试。

· 备份与恢复 Lotus Connections 3.0 集群环境

IBM Connections 3.0 是一款功能丰富、部署灵活、数据量庞大的面向企业的社交软件。产品部署在集群环境中，拓扑结构多样，支持不同的操作系统。本文将详细介绍如何备份和恢复整个已经部署好的 Connections 环境。

· 一种使用 Lotus Domino 数据库管理测试文件提高测试效率的方法

软件测试的核心要素是测试用例和测试数据，如何对测试文件进行管理直接影响测试的效率。本文将介绍一种使用 Lotus Domino 数据库管理测试文件并同 Test Case Database 进行无缝整合从而提高测试效率的方法。

· 软件开发环境下的邮件控制实践

在开发环境下对基于 Lotus Domino 的邮件控制方法通常有两种，一种是自己编写程序实现，另一种是通过 Lotus Domino 邮件服务器配置实现。本文结合实例对这两种方式进行了介绍，希望为读者提供有效的帮助和参考。

使用现有资源快速解决问题

■ Wiki

中文

<http://www-10.lotus.com/ldd/dominowiki.nsf/xpViewCategories.xsp?lookupName=%E4%B8%AD%E6%96%87>

英文

<https://www.ibm.com/developerworks/lotus/community/wikis.html>

中文



IBM® Lotus® Domino® 软件是超越电子邮件的业务协作平台。提供了世界级的协作功能，可以将其作为核心电子邮件和企业调度基础设施和/或客户端软件选项将交付可靠、安全性丰富的消息传递和协作环境，以帮助公司增强员工生产力、简化业务流程并提高整体业务响应能力。

IBM® Lotus® Notes® 软件是商业邮件解决方案。是 IBM Lotus® Domino® 软件的主要集成客户端，它结合了电子邮件、日历和日程安排功能，Notes 软件将为您提供各种业务关键型协作工具，这些工具不仅能帮助您提高个人和团队的生产力，而且能提高整个组织的响应能力。

系统学习产品知识，请看[管理员产品学习蓝图](#)

使用标签云进一步优化您的搜索

[Domino管理](#) | [Domino安装问题](#) | [Domino故障分析](#) | [Domino日志](#) | [Domino数据库](#) | [Domino升级](#) | [Domino硬盘管理](#) | [Domino存储](#) | [Domino即时通信](#)
[Notes即时通信](#) | [Notes安全](#) | [Notes日历](#) | [Notes插件](#) | [Notes Widgets和活动文本](#) | [Notes问题诊断](#) | [产品学习](#) | [iNotes管理](#) | [iNotes订制](#) | [iNotes日历](#) | [iNotes问题诊断](#) | [Notes Travler管理](#) | [Notes Travler安装问题](#) | [Notes Travler问题诊断](#) | [Widget Catalog](#)

使用现有资源快速解决问题

■ Blog

— 专家博客

<https://www.ibm.com/developerworks/lotus/community/blogs.html>

— CDL 中文团队博客

<https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/becaf636-f371-44ae-9291-3b9329cc5ddc/?lang=zh>

■ 论坛

<https://www.ibm.com/developerworks/lotus/community/index.html>

使用现有资源快速解决问题

■ Lotus 产品文档汇总

<https://www.ibm.com/developerworks/lotus/documentation>

Lotus Domino for multiple platforms		
Title	Language	Download / View online
Lotus Domino 8.0, 8.5, 8.5.1 & 8.5.2 Information Center	English	HTML (view only)
What's new IBM Lotus Domino 8.5.2?	English	HTML (view only)
Lotus Notes Traveler 8.5.1 section in the Lotus Domino Information Center	English	HTML (view only)
Lotus Notes Traveler 8.5 section in the Lotus Domino Information Center	English	HTML (view only)
Lotus Notes and Lotus Domino 8.5.1 Quick Start Guide	English	PDF
Lotus Notes and Lotus Domino 8.5 Quick Start Guide	English	PDF
Lotus Domino 8.5.1 Administrator Help	English	NSF
Lotus Domino 8.5 Administrator Help	English	NSF
Lotus Domino 8.5.1 - Installing Domino Servers and Notes Clients	English	PDF

使用现有资源快速解决问题

■ Lotus Notes/Domino 问题修复列表

<http://www-10.lotus.com/ldd/r5fixlist.nsf/Public?OpenView>

developerWorks > Lotus > Support > Notes/Domino Fix List

Notes/Domino Fix List

Views | Upcoming Releases | What's New | Search

- APARs
- Customer Priority
- Date modified
- Notes.ini settings
- Product area
- Platform
- Regressions (fixed)

by Release

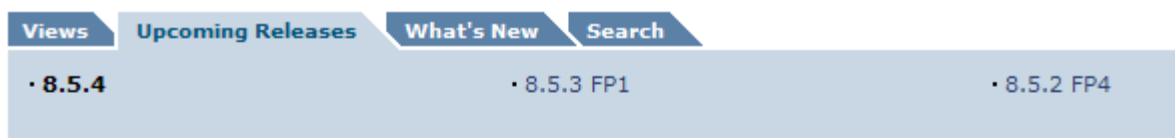
+ Expand Collapse - ← Previous Next →

- 45 ▶ 8.5.4
- 1244 ▶ 8.5.3
- 128 ▶ 8.5.2 FP4
- 235 ▶ 8.5.2 FP3
- 142 ▶ 8.5.2 FP2
- 161 ▶ 8.5.2 FP1
- 1948 ▶ 8.5.2

使用现有资源快速解决问题

■ Lotus Notes/Domino 问题修复列表

— 后续版本状态



Release number 8.5.4
Est. release date Q4 2012 [Details](#)
Description Scheduled maintenance release, containing several bug fixes and some new features.
Status Stage 1: SPR Triage

1 **SPR Triage**
Current release SPR work list finalized. [Details](#)

2 **Code Freeze**
Deadline for developers to submit bug fixes. [Details](#)

使用现有资源快速解决问题

■ IBM 补丁中心 (Fix Central)

<http://www-933.ibm.com/support/fixcentral>

选择产品 **查找产品**

选择以下产品。

在使用键盘浏览页面时，请使用 **Alt** 和**向下方向键**来浏览选择列表。

产品组
Lotus

产品
Lotus Domino

已安装的版本
8.5.2.3

平台
全部

 **继续**

1-10 共 17 个结果 [下一页](#) →

- 1. 补丁包: [DominoServer 852FP4 zSeries](#) →
DominoServer_852FP4_zSeries
[更多信息](#)
- 2. 补丁包: [DominoServer 852FP4 W64](#) →
DominoServer_852FP4_W64
[更多信息](#)
- 3. 补丁包: [DominoServer 852FP4 W32](#) →
DominoServer_852FP4_W32
[更多信息](#)
- 4. 补丁包: [DominoServer 852FP4 Sol](#) →
DominoServer_852FP4_Sol
[更多信息](#)
- 5. 补丁包: [DominoServer 852FP4 Linux](#) →
DominoServer_852FP4_Linux
[更多信息](#)