

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

Windows® 운영 체제용

릴리스 노트

소프트웨어 버전: 주 릴리스

이 문서는 HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 주 릴리스의 개요를 제공합니다. 이 문서에는 설명서나 온라인 도움말에 포함되지 않은 중요 정보가 포함되어 있습니다.

이 버전에서

설치 노트

알려진 문제, 제한 사항 및 간접 해결책

지원

사용권에 대한 고지 사항

이 버전에서

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 릴리스(Client 2008)의 주요 목적은 Service Desk 4.5 용 새로운 클라이언트 UI 를 제공하는 것입니다. 이전 Service Desk 4.5 클라이언트는 2007 년 12 월 31 일에 사용 중지되는 Microsoft JVM 에서 실행됩니다. Microsoft JVM 에 관한 자세한 정보는 Microsoft Java Virtual Machine Support(<http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>)를 참조하십시오.

Client 2008 릴리스를 사용하려면 Service Desk 서버가 서비스 팩 23 에 있어야 합니다. Client 2008 을 사용하려면 설치 시 자동 설치되는 Sun 의 JRE 버전 1.5.0_14 가 필요합니다. 이 JRE 버전의 수동 설치의 필요 없습니다.

Client 2008 은 기능 세트, 모양과 느낌 및 배치에서 이전 클라이언트와 매우 유사하지만, UI 모양과 느낌이 일부 바뀌었으며 일부 기능은 사용할 수 없습니다.

Client 2008 의 주요 변경사항은 다음과 같습니다.

- Microsoft JVM 대신 Sun JVM 을 사용합니다.
- Eclipse 기술을 사용하여 개발되었습니다.
- 다른 서비스 팩 업그레이드 및 핫픽스 매커니즘을 사용합니다.
- 관리자 콘솔은 하나의 작업 공간이며 별도의 창이 아닙니다.
- 차트 보기가 대폭 변경되었습니다(다른 기술을 사용하여 구현됨).
- Service Desk 5.0 의 새로운 아이콘 및 이미지 세트를 사용합니다. 아이콘 사용자 정의 또는 새로운 아이콘 추가는 지원되지 않습니다.

다른 점에 관한 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: 이전 클라이언트와 Client 2008 의 차이*를 참조하십시오.

설치 노트

설치 요구 사항 및 지침은 *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: 설치 및 구성 안내서* (Adobe Acrobat(.pdf) 형식으로 제공)를 참조하십시오. 문서 파일은 제품의 릴리스 패키지에 다음과 같이 포함되어 있습니다.

<Client_2008_home>/Docs

설치 문제

현재 알려진 설치 문제는 없습니다.

알려진 문제, 제한 사항 및 간접 해결책

이 절에서는 Service Desk 4.5 Client 2008 의 알려진 문제, 제한 사항 및 관련 해결책을 설명합니다.

알려진 문제

ITSM009463:

서비스 이벤트 관계가 자동으로 저장되지 않습니다.

문제

서비스 이벤트 관계 대화 상자가 닫혀 있으면 서비스 이벤트 관계가 자동으로 저장되지 않습니다.

해결책

이 문제는 향후 Client 2008 서비스 팩에서 수정될 예정입니다.

간접 해결책

상위 항목(서비스 요청, 문제 등)이 저장될 때는 서비스 이벤트 관계가 저장되므로 상위 항목을 저장하여 하위 관계를 저장할 수 있습니다.

ITSM009464:

특정 상황에서는 서비스 이벤트 관계를 저장할 수 없습니다.

문제

"동일한 레코드 편집 시 통보 경고"(ITSM008741) 기능이 활성화되어 있는 경우, 기존 엔트리를 열고 양식에 있는 관계 탭에 액세스하지 않고 서비스 이벤트 관계를 추가하여 엔트리를 편집하면 서비스 이벤트 관계를 저장할 수 없습니다.

해결책

이 문제는 향후 Client 2008 서비스 팩에서 수정될 예정입니다.

간접 해결책

양식에서 기존 엔트리에 대한 관계 탭으로 전환한 다음 서비스 이벤트 관계를 추가하고 저장하십시오.

알려진 제한 사항

ITSM009458:

테이블 보기 성능이 이전 클라이언트에서 보다 느려졌습니다.

문제

Client 2008에서는 10,000 개 이상의 엔트리가 포함되어 있다면 테이블 보기 성능이 이전 클라이언트에서 보다 조금 느려집니다. Eclipse 기술로 인한 제한 사항입니다.

간접 해결책

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: 설치 및 구성 안내서의 문제 해결 장을 참조하십시오.

ITSM009433:

No form cache

문제

Client 2008에서 양식은 캐시되지 않습니다.

주: Client 2008의 하드웨어 요구 사항이 이전 클라이언트보다 높기 때문에 캐시 부족이 성능에 영향을 주지 않으므로 문제가 없을 것으로 예상됩니다.

ITSM009434:

아이콘을 파일에서 가져올 수 없습니다.

문제

Client 2008에서는 사용자가 파일에서 아이콘을 로드할 수 없습니다. Client 2008 패키지과 함께 제공된 아이콘만 아이콘 목록에 있습니다. 이전 클라이언트의 파일에서 가져온 아이콘은 Client 2008에서 볼 수 없습니다.

ITSM009435:

Windows 2000 터미널 서비스의 차트 보기 색 문제

문제

Windows 2000 터미널 서비스는 256(8 비트) 컬러만 지원하므로 Windows 2000 터미널 서비스에서 차트 보기 색이 제대로 표시되지 않습니다.

주: 이 문제는 Windows 2003에는 없습니다. Windows 2003 터미널 서비스를 사용하십시오.

지원

다음 HP Software 지원 웹 사이트를 방문할 수 있습니다.

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

이 웹 사이트는 HP Software가 제공하는 제품, 서비스 및 지원에 관한 연락 정보 및 세부 사항을 제공합니다.

HP Software 온라인 소프트웨어 지원은 고객 온라인 자가 해결 기능을 지원합니다. 또한, 비즈니스 관리에 필요한 대화식 기술 지원 도구에 액세스하는 빠르고 효율적인 방법을 제공합니다. 소중한 지원 고객으로서 여러분은 지원 사이트를 이용하여 다음과 같은 혜택을 얻을 수 있습니다.

- 관심있는 지식 문서 검색
- 지원 사례 및 개선 요청 제출 및 추적
- 소프트웨어 패치 다운로드
- 지원 계약 관리
- HP 지원 계약 조회
- 사용 가능한 서비스에 관한 정보 검토
- 다른 소프트웨어 고객과의 토론 참여
- 소프트웨어 교육 리서치 및 등록

대부분의 지원을 이용하려면 HP Passport 사용자로 등록하고 로그인해야 합니다. 또한 활성 지원 계약이 필요합니다. 지원 액세스 수준에 관한 자세한 정보를 찾으려면 다음 URL 을 방문하십시오.

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

HP Passport ID 에 등록하려면 다음 URL 을 방문하십시오.

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

사용권에 대한 고지 사항

©Copyright 2002-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

기밀 컴퓨터 소프트웨어. 소유, 사용 또는 복사에 필요한 HP 로부터의 유효한 라이선스. FAR 12.211 및 12.212 에 의거하여, 상용 컴퓨터 소프트웨어, 컴퓨터 소프트웨어 문서 및 상업 품목용 기술 데이터가 공급업체의 표준 상업 라이선스 하에 미국 정부에 사용 허가되었습니다.

HP 제품 및 서비스에 대한 보증만이 해당 제품 및 서비스와 함께 제공되는 보증서에 명시되어 있습니다. 이 문서의 어느 것도 추가적인 보증을 제공하는 것으로 해석되어서는 안 됩니다. HP 는 이 문서에 포함된 기술상 오류나 편집상 오류 또는 누락에 대해 책임이 없습니다.

이 문서에 포함된 정보는 공지 없이 변경될 수 있습니다.

등록 상표 정보

Adobe®와 Acrobat®은 Adobe Systems Incorporated 의 등록 상표입니다.

모든 HP 9000 컴퓨터에서 HP-UX Release 10.20 이상 및 HP-UX Release 11.00 이상(32 비트 및 64 비트 구성 모두에서)은 Open Group UNIX 95 브랜드 제품입니다.

Java™와 모든 Java 기반 상표 및 로고는 미국과 기타 국가에서 Sun Microsystems, Inc.의 상표 또는 등록 상표입니다.

Microsoft®, Windows® 및 Windows® XP 는 Microsoft Corporation 의 미국 등록 상표입니다.

Windows Vista®는 미국 및/또는 기타 국가에서 Microsoft Corporation 의 등록 상표 또는 상표입니다.

Oracle®은 Oracle Corporation(Redwood City, California 소재)의 미국 등록 상표입니다.

UNIX®는 The Open Group 의 등록 상표입니다.

Intel®, Itanium® 및 Pentium®은 미국과 기타 국가에서 Intel Corporation 또는 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다.