

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

für Windows®

Software-Version: Vollständig überarbeitete Version

Unterschiede zwischen dem vorherigen Client und Client 2008

Dokumentausgabedatum: Januar 2008

Software-Ausgabedatum: Januar 2008



Rechtliche Hinweise

Garantie

Die allein gültigen Garantien für HP-Produkte und -Services werden in der ausdrücklichen Garantiebeschreibung der entsprechenden Produkte und Services gegeben. Keine der hier gemachten Angaben wird als zusätzliche Garantie anerkannt. HP ist nicht verantwortlich für technische oder redaktionelle Fehler bzw. Auslassungen in diesem Dokument.

Die in diesem Dokument enthaltenen Information können ohne Ankündigung geändert werden.

Hinweis auf eingeschränkte Rechte

Vertrauliche Computer-Software. Für den Besitz, die Verwendung oder das Kopieren ist eine gültige Lizenz von HP erforderlich. Entspricht FAR 12.211 und 12.212, Commercial Computer Software, Computer Software Documentation und Technical Data for Commercial Items werden für die Regierung der USA unter der kommerziellen Standardlizenz des Händlers lizenziert.

Copyright-Hinweise

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

Dieses Dokument oder Teile daraus dürfen ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der Hewlett-Packard Company nicht kopiert, vervielfältigt oder in eine andere Sprache übersetzt werden. Die in diesem Material enthaltenen Information können ohne Ankündigung geändert werden.

Marken

Adobe® und Acrobat® sind Marken von Adobe Systems Incorporated.

HP-UX Release 10.20 und höher und HP-UX Release 11.00 und höher (in 32- und 64-Bit-Konfigurationen) auf allen HP 9000-Computern sind von Open Group UNIX 95 als Marken gekennzeichnete Produkte.

Java™ und alle Java-basierten Marken und Logos sind Marken oder eingetragene Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und anderen Ländern.

Microsoft®, Windows® und Windows® XP sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA.

Windows Vista® entweder eine eingetragene Marke oder Marke der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Oracle® ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation, Redwood City, Kalifornien (USA) in den USA.

UNIX® ist eine eingetragene Marke von The Open Group.

Intel®, Itanium® und Pentium® sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochterunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.

Support

Sie erreichen die HP Software Support-Website unter:

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

HP Software Support Online bietet eine einfache Möglichkeit, auf interaktive Support-Tools zuzugreifen. Als Support-Kunde erhalten Sie folgende Vorteile:

- Suche nach Dokumentation
- Einsenden und Verfolgen von Support-Fällen und Verbesserungsanfragen
- Download von Software-Patches
- Verwalten von Support-Verträgen
- Suche nach HP-Support-Kontakten
- Informationen zu verfügbaren Services
- Diskussionsforen mit anderen Software-Kunden
- Registrierung für Software-Schulungen

Für die meisten Support-Bereiche müssen Sie als HP Passport-Benutzer registriert und angemeldet sein. Für einige ist außerdem ein Support-Vertrag erforderlich.

Weitere Information zu Zugriffsebenen erhalten Sie unter:

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

Weitere Information zu HP Passport erhalten Sie unter:

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

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einführung | 7 |
| | Zielgruppe | 7 |
| 2 | Installation und Aktualisierung | 9 |
| | Technologie | 9 |
| | Installation und Konfiguration | 9 |
| | Aktualisierung | 9 |
| 3 | Unterschiede im Layout | 11 |
| | Startup-Fenster | 11 |
| | Anmeldefenster | 11 |
| | Client-Fenster | 12 |
| | Symbolleiste | 15 |
| | Menüs | 15 |
| | Datei | 15 |
| | Bearbeiten | 16 |
| | Anzeigen | 16 |
| | Favoriten | 17 |
| | Extras | 17 |
| | Optionen | 18 |
| | Hilfe | 19 |
| | Administrator-Konsole | 19 |
| 4 | Formulare | 25 |
| | Formularfelder | 26 |
| | Anhangsfelder | 27 |
| 5 | Ansichten | 29 |
| | Tabellenansicht | 29 |
| | Kontextmenü | 31 |
| | Anzeigen | 31 |
| | Explorer-Ansicht | 32 |
| | Diagrammansicht | 33 |
| | Unterschiede | 34 |
| | Unterschiede in den Symbolleisten der Diagrammansicht | 35 |
| | Die Diagrammansicht in Client 2008 bietet kein Kontextmenü | 35 |
| | Unterschiede beim Öffnen und Speichern | 36 |
| | Unterschiede in den Diagramm-Eigenschaften | 37 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| | Kartenansicht | 39 |
| | Projektansicht | 40 |
| | Systemansicht | 40 |
| | Web Browser | 41 |
| 6 | Onlinehilfe | 43 |
| | Direkthilfe | 44 |
| 7 | Lokalisierung | 45 |
| 8 | Leistung | 47 |
| | Formularzwischenspeicher | 47 |
| | Speichereinstellungen | 47 |
| | Anzeigeleistung | 47 |
| 9 | Verschiedenes | 49 |
| | Drucken | 49 |
| | Erweiterte Suche | 50 |
| | Sd dataform | 50 |
| | Bat-Dateien | 51 |
| | Aufgabenbenachrichtigungsfenster | 51 |
| | Funktionstasten | 52 |

1 Einführung

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 (Client 2008) stellt eine neue Client-Benutzeroberfläche für Service Desk 4.5 zur Verfügung. Der ursprüngliche Service Desk 4.5-Client (der vorherige Client) verwendet die Microsoft Java Virtual Machine (JVM), die seit dem 31. Dezember 2007 nicht mehr unterstützt wird. Weitere Informationen zu Microsoft JVM erhalten Sie unter Microsoft Java Virtual Machine Support (<http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>).

In Client 2008 wurden eine Reihe von Änderungen an der Betriebsoberfläche und den Funktionen implementiert. Im Folgenden werden die wesentlichen Unterschiede zwischen den beiden Clients erläutert.

Client 2008 ähnelt dem vorherigen Client sehr im Funktionsumfang, Design und Bereitstellung. Benutzer, die Erfahrung im Umgang mit dem vorherigen Client haben, finden sich schnell in der Benutzeroberfläche von Client 2008 zurecht.

Wesentliche Änderungen in Client 2008:

- Es wird Sun JVM anstelle von Microsoft JVM verwendet.
- Entwickelt mithilfe von Eclipse-Technologie.
- Neue Aktualisierungs- und Hotfix-Mechanismen.
- Die Administrator-Konsole ist ein Arbeitsbereich und kein eigenständiges Fenster.
- Die Diagrammansicht wurde umfangreich überarbeitet (Entwicklung mithilfe neuer Technologie).
- Verwendung neuer Symbol- und Bildsätze aus Service Desk 5.0. Keine Unterstützung benutzerdefinierter Symbole oder Hinzufügen neuer Symbole.

Zielgruppe

Dieses Handbuch beschreibt die Änderungen in Client 2008 im Vergleich mit dem vorherigen Service Desk 4.5-Client. Es wird vorausgesetzt, dass der Benutzer Erfahrung im Umgang mit Service Desk 4.5, bis einschließlich Service Pack 23, hat. Die gegebenen Informationen sind aufgabenorientiert und beschreiben nicht immer genau die Vorgehensweise einer Funktion.

2 Installation und Aktualisierung

Technologie

Client 2008 ist vollständig kompatibel mit Sun Java. Die Anwendung wurde erstellt mit Java 2 Standard Edition Version 1.5. Microsoft Java wurde vollständig aus Client 2008 entfernt.

Installation und Konfiguration

Eine ausführliche Anleitung zur Installation und Konfiguration von Client 2008 finden Sie im *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.

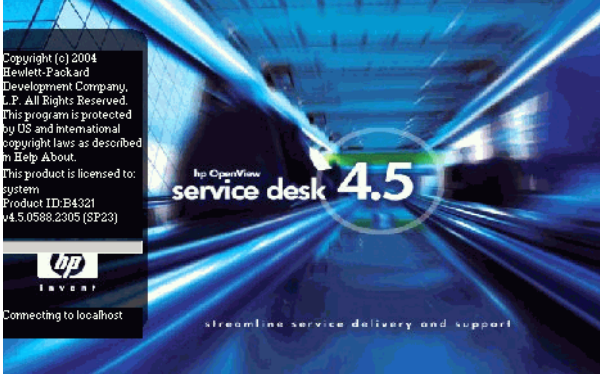
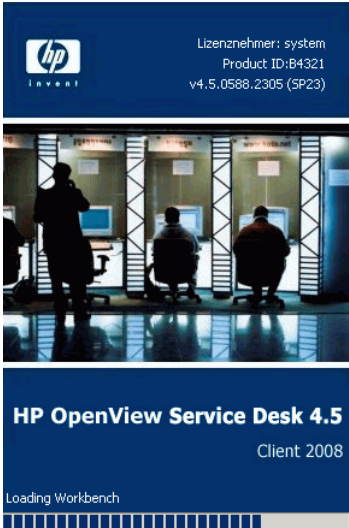
Aktualisierung

Ausführliche Anweisungen zur Aktualisierung von Client 2008 finden Sie in *Kapitel 5: Aktualisieren von Client 2008* von *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.

3 Unterschiede im Layout

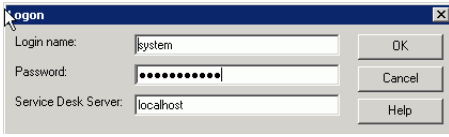
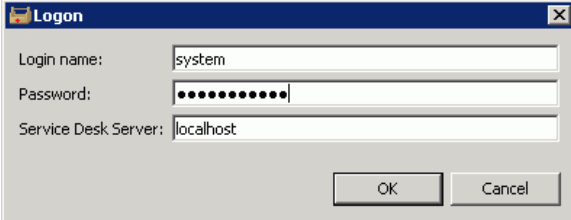
Startup-Fenster

Wenn Sie Client 2008 starten, wird folgendes Startup-Fenster angezeigt:

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|--|--|
|  |  |

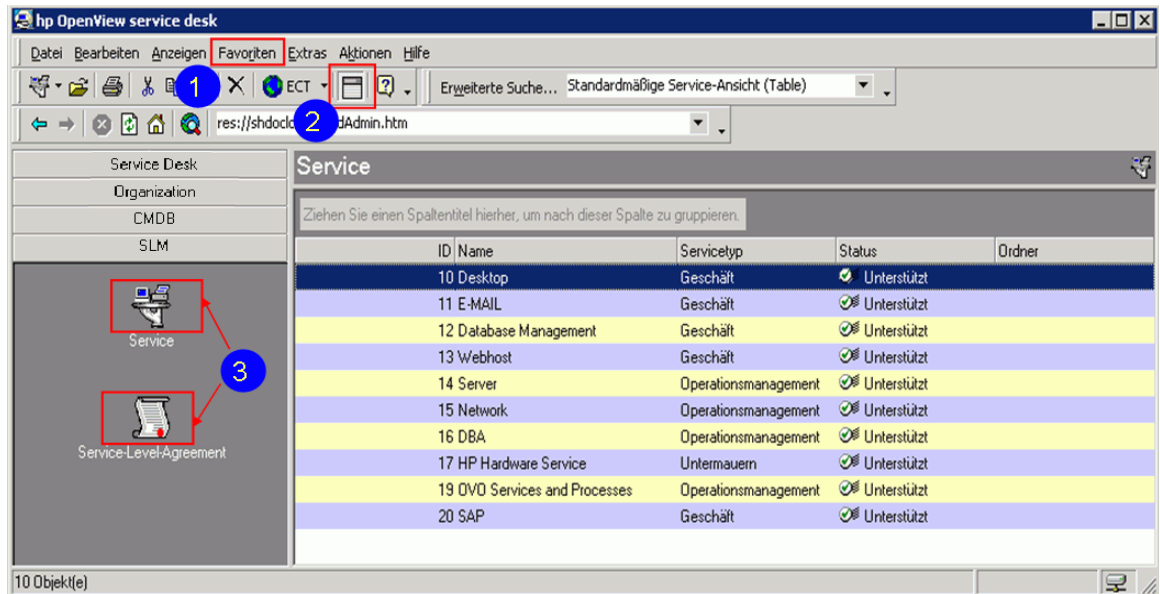
Anmeldefenster

Wenn Sie im Dialogfeld „Allgemeine Einstellungen“ auf der Registerkarte „Allgemein“ die Option **Anmeldebildschirm beim Starten anzeigen** aktivieren (Zugriff über **Anzeigen** → **Administrator-Konsole** → **Systemleiste** → **Allgemeine Einstellungen**) und danach Client 2008 neu starten, wird der Anmeldebildschirm angezeigt.

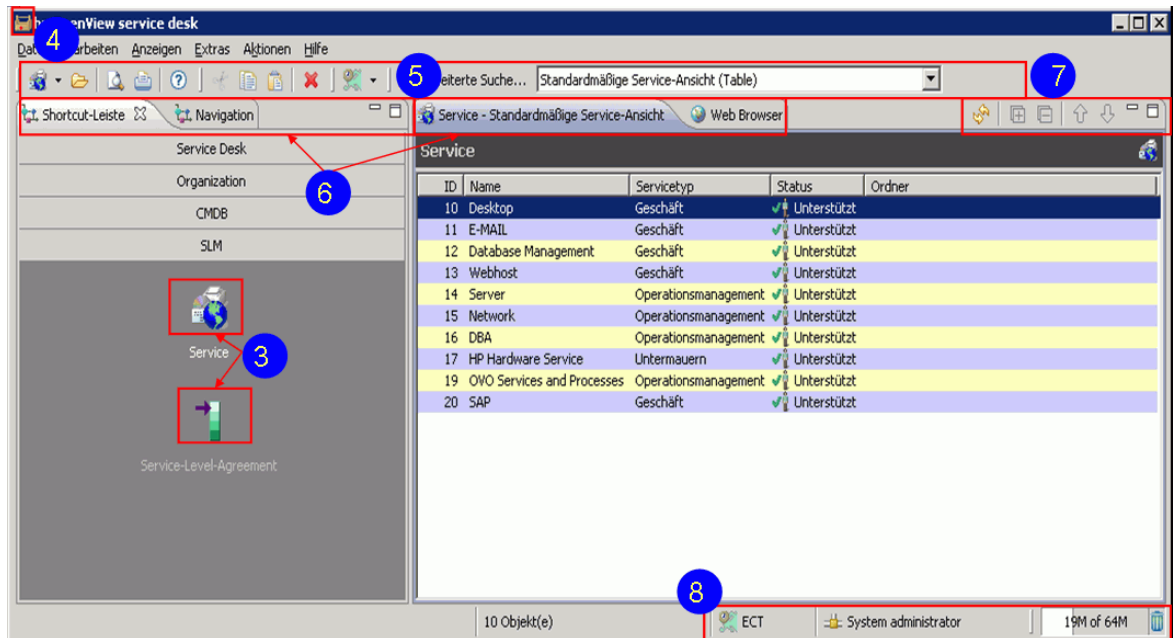
| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|---|
|  |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Geringe Layoutänderung: die Schaltflächen „OK“ und „Cancel“ wurde nach unten verschoben und die Schaltfläche „Help“ ist nicht mehr verfügbar. |

Client-Fenster

Der vorherige Client sah wie folgt aus:

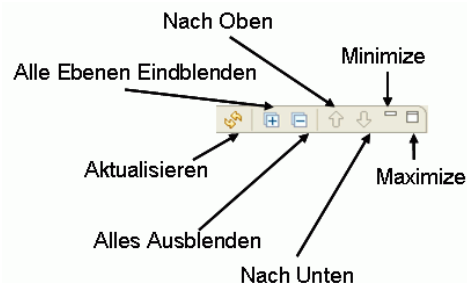


Der neue Client 2008 sieht wie folgt aus:



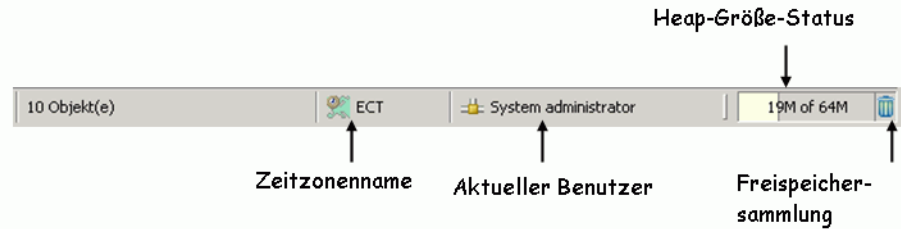
Im Client wurden folgende Änderungen vorgenommen (Nummerierung entspricht Markierungen in Screenshots):

- 1 Das Menü **Favoriten** ist nicht in Client 2008 verfügbar.
- 2 **Nach diesem Feld gruppieren** ist nicht in der Symbolleiste von Client 2008 verfügbar.
- 3 Alle Verknüpfungen haben neue Symbole in Client 2008.
- 4 Client 2008 hat ein neues Client-Symbol.
- 5 Alle Client 2008-Symbolleistenelemente haben neue Symbole.
- 6 Client 2008 hat neue Registeransichten.
- 7 Client 2008 hat folgende neue Ansichtselemente:
 - Aktualisieren
 - Alle Ebenen einblenden
 - Alles ausblenden
 - Nach oben
 - Nach unten
 - Minimiere
 - Maximize

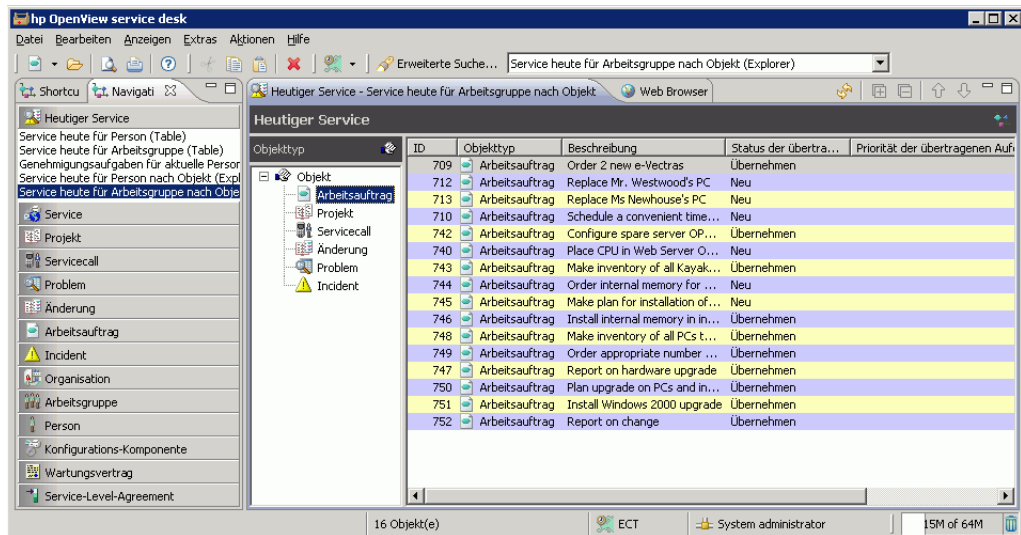


8 Folgende Statusleistenelemente wurde in Client 2008 hinzugefügt:

- Zeitzone: Zeigt den Namen der aktuellen Zeitzone.
- Aktueller Benutzer: Der aktuell mit dem Service Desk-Server verbundene Benutzer.
- Heap-Größe: Die erste Zahl zeigt den aktuell zugewiesenen Speicherplatz. Die zweite Zahl zeigt den bisher maximal vom Client zugewiesenen Speicherplatz. Die dritte Zahl (nur sichtbar in der Quickinfo) zeigt den maximal für den Client verfügbaren Speicherplatz (konfiguriert in den Client-Einstellungen).
- Freispeichersammlung: Hiermit starten Sie die Java-Freispeichersammlung. Java gibt ungenutzten Speicher frei.



9 Client 2008 hat ein neues Navigationsfenster. Sie öffnen das Navigationsfenster über **Anzeigen** → **Navigation**. Es werden alle Objekte angezeigt. Wenn Sie ein Objekt wählen, werden alle Ansichten des Objekts aufgeführt.

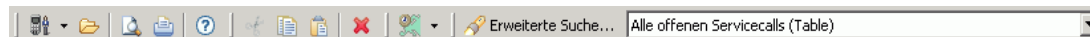


Symbolleiste


Vorheriger Client



Client 2008

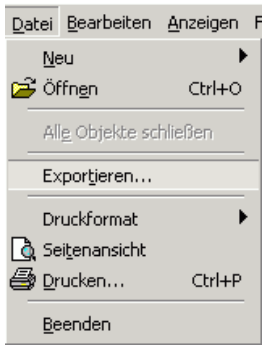
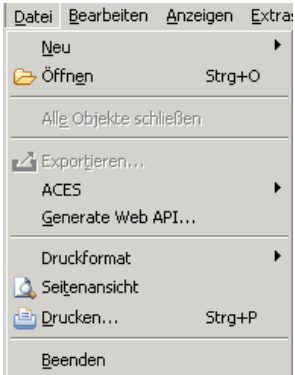



In Client 2008:

- Die Symbolleiste kann nicht angepasst werden.
- Die Symbolleiste wird aktiviert, wenn die Datenansicht oder ein Objekt ausgewählt wird.
- Nach diesem Feld gruppieren  aus der Symbolleiste des vorherigen Clients ist nicht mehr verfügbar.

Menüs

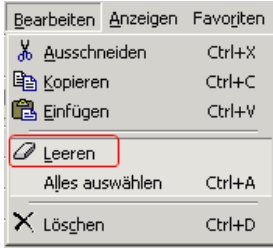
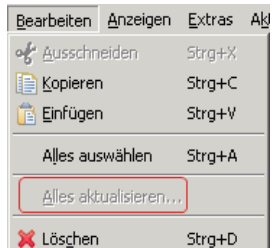
Datei

| Vorheriger Client | | Client 2008 |
|---|--|---|
| Client-Dateimenü | Administrator-Konsolen-Dateimenü | |
|  |  |  |

In Client 2008:

- Öffnen - Nur aktiviert, wenn ein Objekt in der Ansicht ausgewählt wurde.
- Übernommen aus Dateimenü der Administrator-Console des vorherigen Clients:
 - Aces
 - Generate Web API


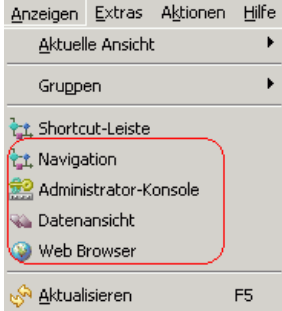
Bearbeiten

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|---|
|  |  |

In Client 2008:

- Löschen - Nicht verfügbar. Diese Schaltfläche ist nicht in Client 2008 enthalten.
- Alles aktualisieren - Verschoben aus dem Menü „Extras“ des vorherigen Client in das Menü „Bearbeiten“ in Client 2008.

Anzeigen

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|--|--|
|  |  |

In Client 2008:

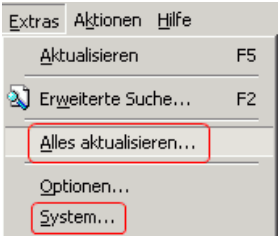
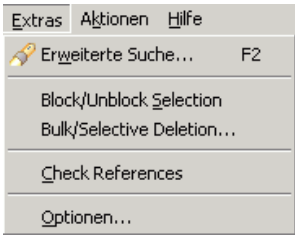
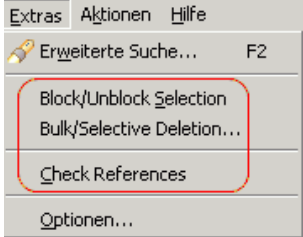
- Folgende Menüoptionen aus dem vorherigen Client sind nicht in Client 2008 verfügbar:
 - Nach diesem Feld gruppieren
 - Symbolleisten
 - Statusleiste - Verschoben an unteren Rand des Client 2008-Fensters.
- In Client 2008 wurde folgende neue Optionen zum Menü „Anzeigen“ hinzugefügt:
 - Navigation - Mit dieser Option aktivieren Sie das Navigationsfenster.
 - Datenansicht - Mit dieser Option rufen Sie das Datenansichtsfenster auf.
 - Administrator-Konsole - Mit dieser Option aktivieren Sie das Administrator-Konsolenfenster. Dies ist kein eigenständiges Fenster mehr wie im vorherigen Client.

- Web Browser - Weitere Informationen erhalten Sie unter [Web Browser](#) auf Seite 41.
- Aktualisieren - Verschoben aus dem Menü „Extras“ des vorherigen Client in das Menü „Anzeigen“ in Client 2008.

Favoriten

Nicht verfügbar in Client 2008.

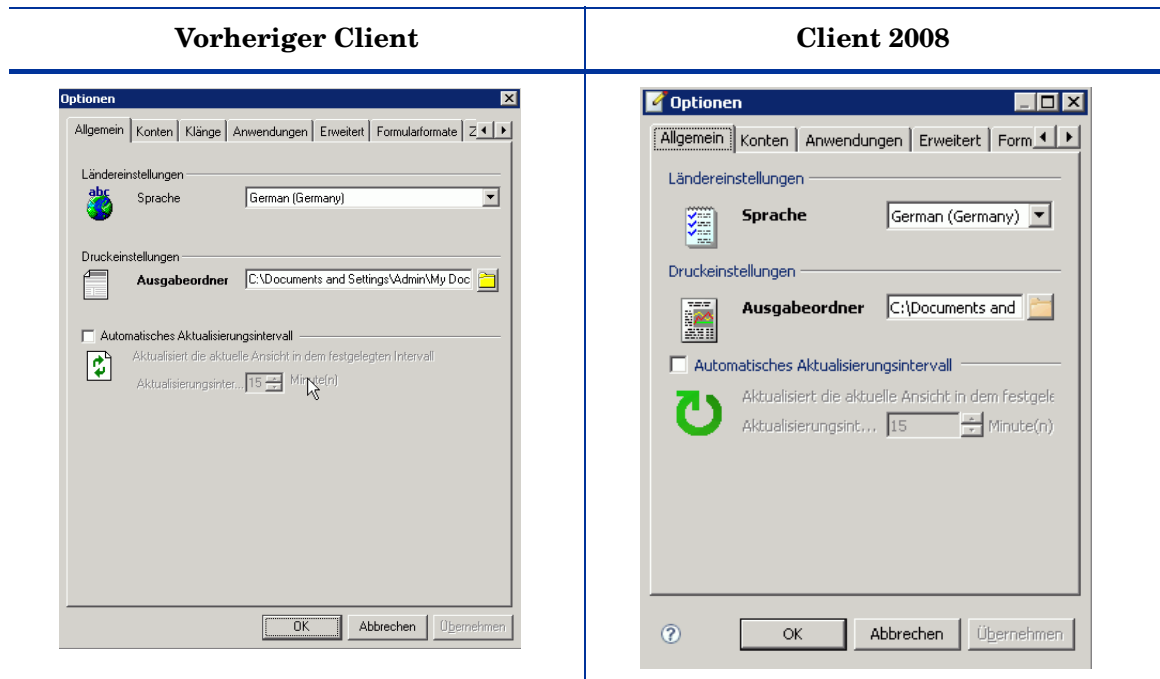
Extras

| Vorheriger Client | | Client 2008 |
|---|--|---|
| Client-Fenster Menü Extras | Administrator-Konsolen- Menü Extras | |
|  |  |  |

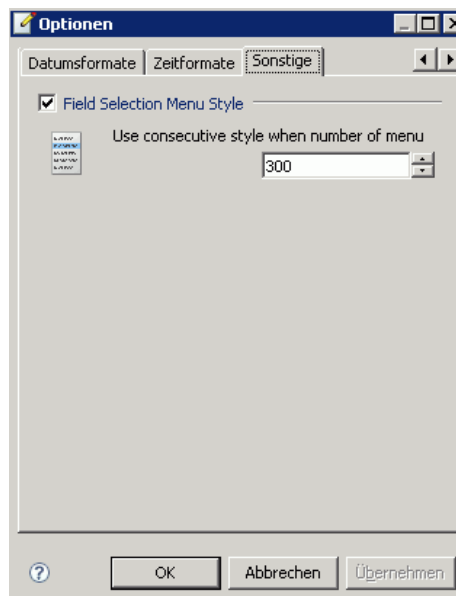
In Client 2008:

- System - Nicht mehr verfügbar. Die Administrator-Konsole ist kein eigenständiges Fenster mehr. Sie können sie über das Menü „Anzeigen“ aktivieren, wenn Sie über die erforderlichen Rechte verfügen.
- Alles aktualisieren - Jetzt verfügbar im Menü „Bearbeiten“.
- Folgende Elemente wurden aus dem Menü „Extras“ des Administrator-Konsolenfenster des vorherigen Clients übernommen:
 - Block/Unblock Selection
 - Bulk/Selective Deletion
 - Check References

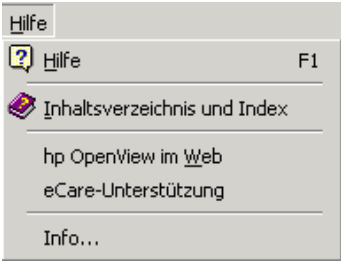
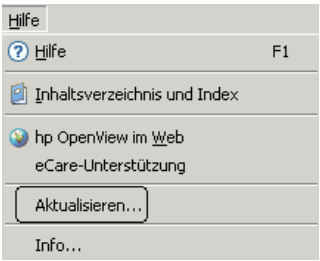
Optionen



- Im Dialogfeld „Optionen“ von Client 2008 (Zugriff über **Extras** → **Optionen**) wurde folgende Änderungen vorgenommen:
 - Registerkarte „Klänge“ - Nicht verfügbar in Client 2008.
 - Registerkarte Erweitert
 - Die Option „Formularzwischenspeicher“ ist nicht vorhanden.
 - Die Option „Field Selection Menu Style“ wurde auf die neue Registerkarte „Sonstige“ verschoben.
 - Registerkarte „Sonstige“ - Diese Registerkarte wurde zu den Optionen in Client 2008 hinzugefügt.



Hilfe

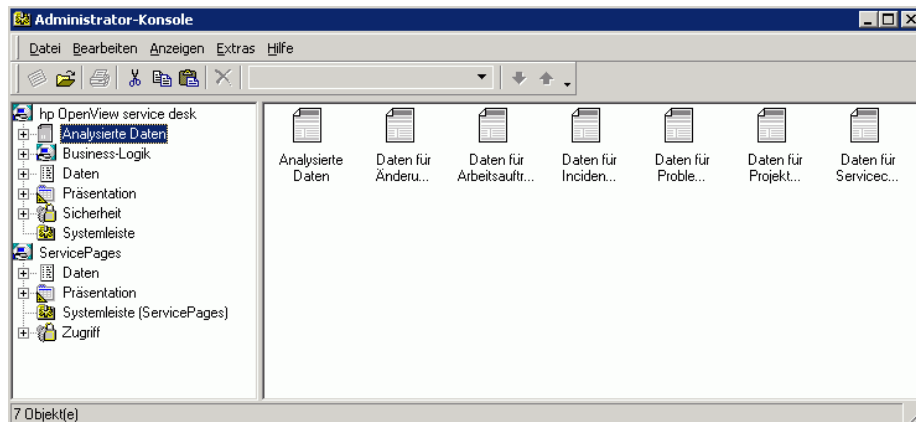
| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|---|
|  |  |

In Client 2008:

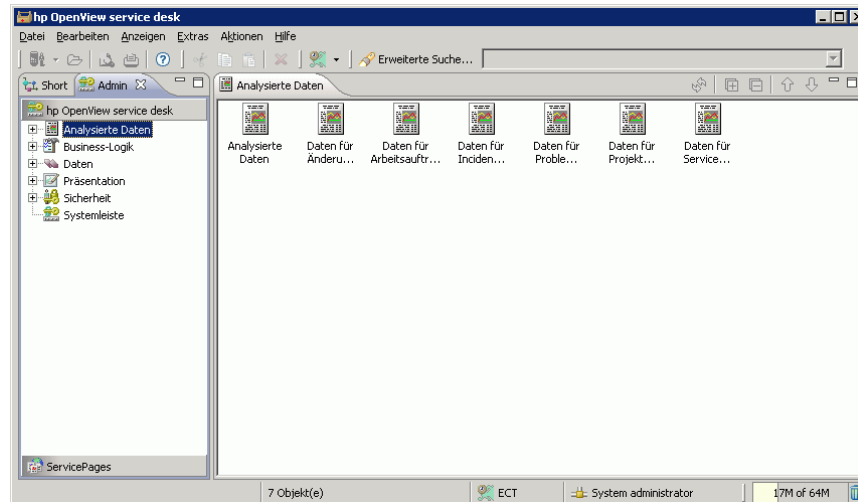
- Die Option „Aktualisieren“ ist neu in Client 2008. Mit dieser Option können Sie Client 2008 aktualisieren oder ein Hotfix installieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Client 2008 finden Sie im *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.

Administrator-Konsole

Vorheriger Client



Client 2008



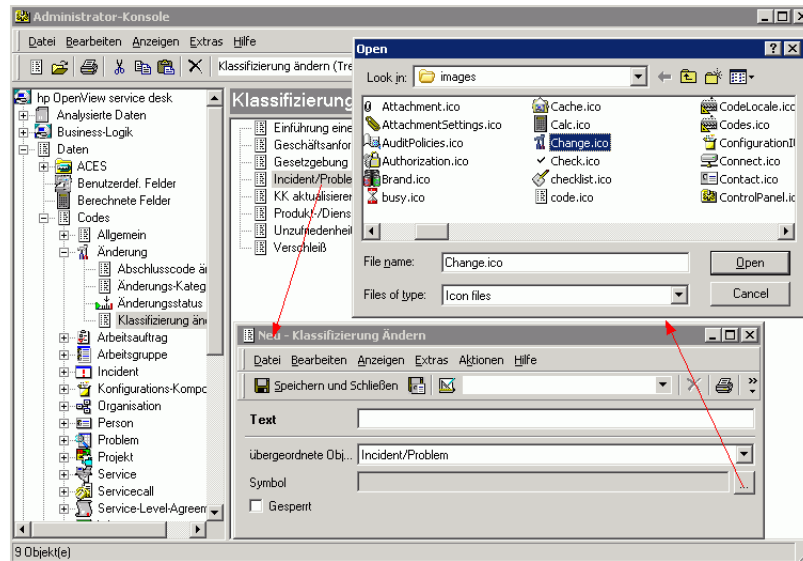
- Sie können auf die Administrator-Konsole im Fenster des Clients über das Menü „Anzeigen“ zugreifen, wenn Sie über Administratorrechte verfügen.
- Sie wird nicht mehr in einem eigenständigen Fenster angezeigt.
- Knoten in der Administrator-Konsole werden in Client 2008 nicht alphabetisch geordnet.
- Der Knoten ServicePages ist nicht mehr vorhanden. ServicePages befindet sich in einer neuen Gruppe.
- Symbole (von Knoten) sehen in Client 2008 anders aus.

Änderungen an einzelnen Knoten:

- Geschäftslogik
 - **Datenbankregeln** und **Benutzeroberflächenregeln**: Datensätze in der Ansicht brechen in Client 2008 nicht auf die nächste Zeile um
- Daten
 - Codes: Code-Symbole können nicht aus einer Datei importiert werden.

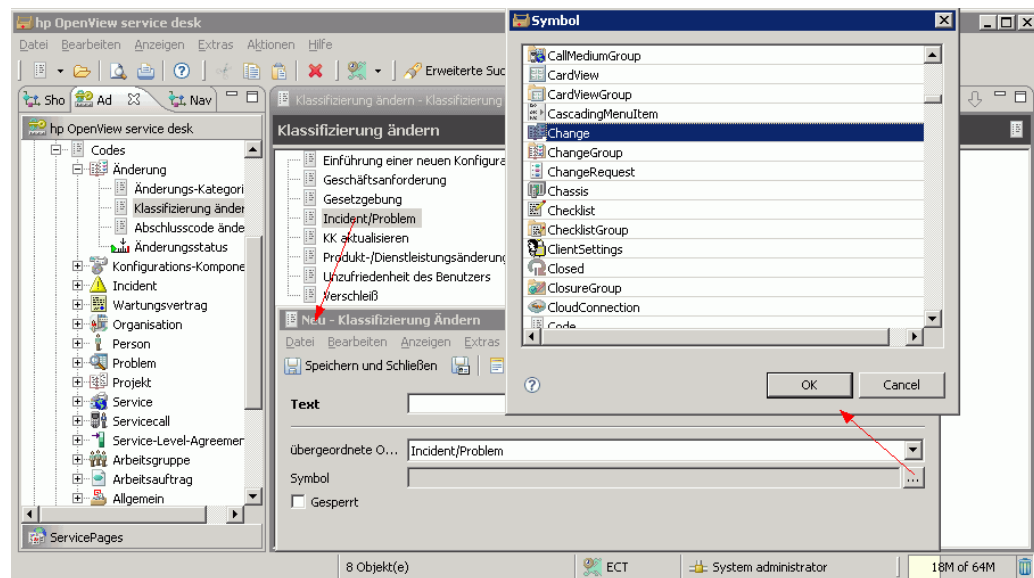
Im vorherigen Client konnten Sie ein Symbol aus einer Datei auswählen und für den Code anpassen, wenn Sie **Daten** → **Codes** → (Code wählen) → (Code erstellen) wählen und auf Schnellsuche des Symbolfelds klicken.

Vorheriger Client



In Client 2008 können Sie Symbole nur aus einer vorgegebenen Symbolliste auswählen.

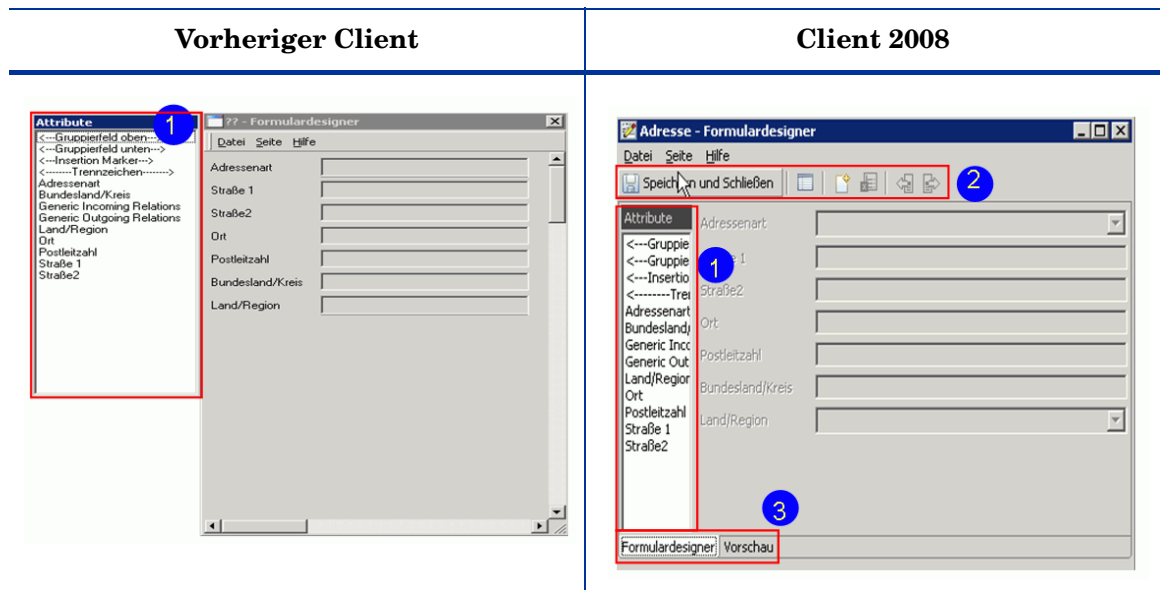
Client 2008



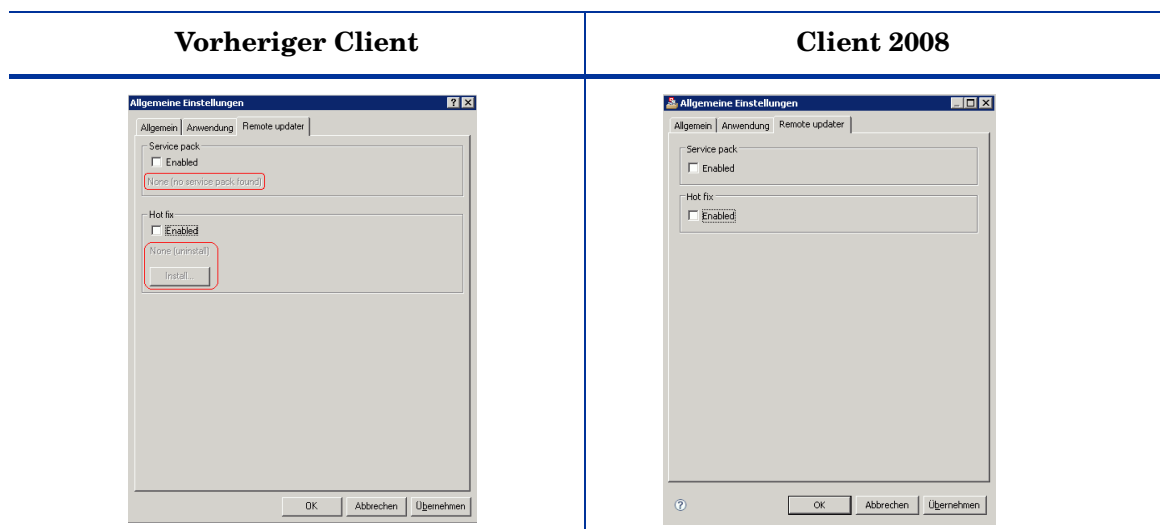
➤ Im vorherigen Client angepasste Symbole (importiert aus einer Datei) sind in Client 2008 nicht sichtbar.

- Präsentation:
 - Die Shortcut-Leiste ist nicht verfügbar. Sie wird in Client 2008 nicht unterstützt.
 - Formulare - Formulardesigner

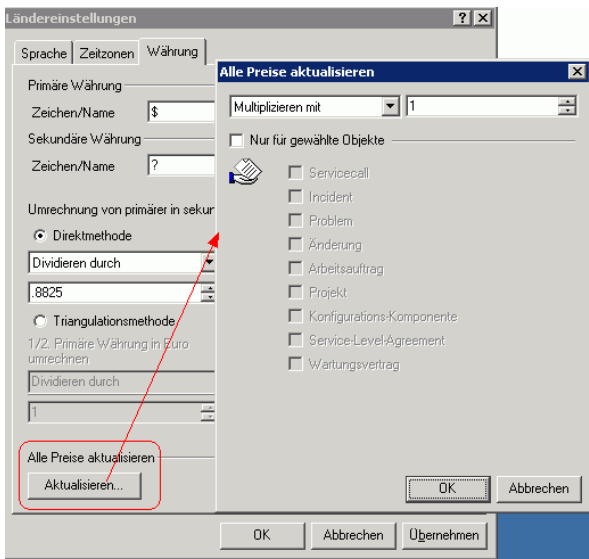
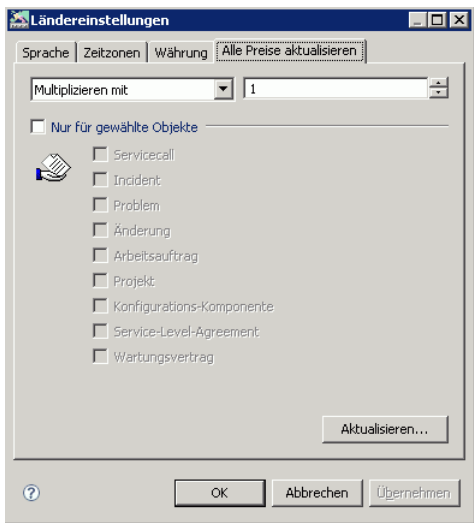
Wenn Sie **Administrator-Konsole** → **Formulare** → (Formular wählen) → (Doppelklick auf ein Objekt in der Ansicht) wählen, wird der Formulardesigner angezeigt:



- Das Attributfenster ist in Client 2008 nicht mehr eigenständig und wurde in den Formulardesigner integriert.
 - Client 2008 verfügt über eine Symbolleiste für Formulare mit Symbolen häufig verwendete Funktionen.
 - Auf der Registerkarte „Vorschau“ wurde eine neue Vorschaufunktion implementiert.
- Systemleiste
 - Allgemeine Einstellungen - Remote updater
- Die Statusinformationen und die Installationsschaltfläche aus dem vorherigen Client sind in Client 2008 nicht verfügbar.



- Funktionen wurde ebenfalls geändert. Weitere Informationen finden Sie in *Kapitel 5: Aktualisieren von Client 2008* im *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.
- Ländereinstellungen
 - „Alle Preise aktualisieren“ befindet sich auf einer neuen Registerkarte im Fenster „Ländereinstellungen“ von Client 2008.

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|--|--|
|  |  |
| <p>— Sie greifen auf diese Funktion über die Option Aktualisieren auf der Registerkarte „Währung“ zu.</p> | <p>— Zugriff auf diese Funktion über die neue Registerkarte.</p> |

4 Formulare

Die Formulare in Client 2008 ähneln sehr denen im vorherigen Client. Es wurde nicht viel an ihnen geändert. Dieses Kapitel beschreibt die allgemeinen Unterschiede, unterschiedliche Felder sowie die Unterschiede in Anhangsfeldern.

Vorheriger Client

The screenshot shows the '713 - Arbeitsauftrag' form in the previous client version. The form is divided into several sections: 'Allgemein', 'Zuordnung', 'Ordnung', and 'Verknüpft mit'. The 'Allgemein' section includes fields for ID (713), Status (Neu), Beschreibung (Replace Ms Newhouse's PC), and various dropdown menus for Auswirkung, Priorität (Keine), Termin, and Tatsächlicher Abs... The 'Zuordnung' section includes fields for Zu Arbeitsgrup... (Desktop Specialists), An Person (Scholes, Ann), and Weitere... (Status der übertragenen Aufgabe: Neu, Von Person: Sharpe, Patrick). The 'Ordnung' section includes fields for Ordner, Kategorie (Aufgabe), and Abschlusscode. The 'Verknüpft mit' section includes dropdown menus for Incident, Servicecall, Problem, and Änderung (Upgrade workstations to e-Vectras).

Client 2008


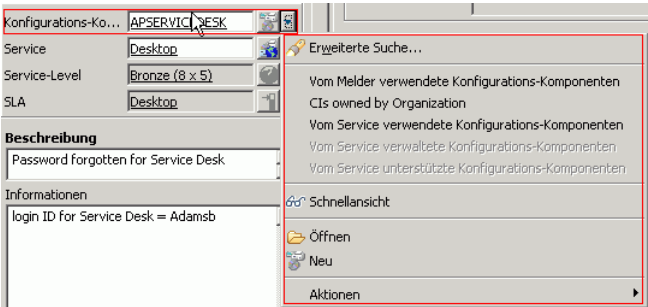
The screenshot shows the '713 - Arbeitsauftrag' form in the Client 2008 version. The form is divided into several sections: 'Allgemein', 'Zuordnung', 'Ordnung', and 'Verknüpft mit'. The 'Allgemein' section includes fields for ID (713), Status (Neu), Beschreibung (Replace Ms Newhouse's PC), and various dropdown menus for Auswirkung, Priorität (Keine), Termin, and Tatsächlicher Abs... The 'Zuordnung' section includes fields for Zu Arbeitsgruppe (Desktop Specialists), An Person (Scholes, Ann), and Zuordnung (Status der übertragenen Aufgabe: Neu, Von Person: Sharpe, Patrick). The 'Ordnung' section includes fields for Ordner, Kategorie (Aufgabe), and Abschlusscode. The 'Verknüpft mit' section includes dropdown menus for Incident, Servicecall, Problem, and Änderung (Upgrade workstations to e-Vectras).

- Neues Design der Formulare.
- Neue Symbole für die Symbolleiste.
- Neue Kontextmenüoptionen für einige Felder.

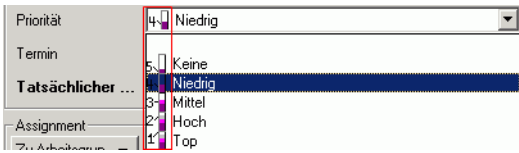
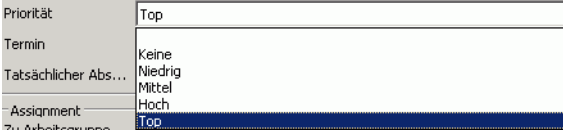
Formularfelder

- Dropdown-Menüschaltfläche:

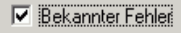

In Client 2008 sind Dropdown-Kontextmenüoptionen über einen Klick auf den kleinen Pfeil neben der Schaltfläche „Schnellsuche“ verfügbar.

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|--|
|  |  |

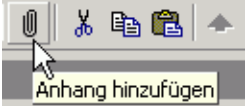
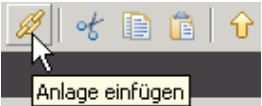
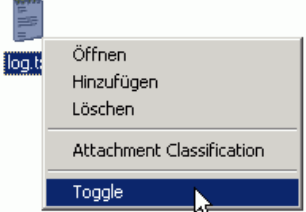
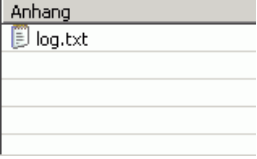
- Neue Symbole für Schnellsuche.
- Reihenfolge der Einträge in Dropdown-Menüs wurde geändert.
- Keine Symbole in Kombinationsfeldern, z.B. Feld „Priorität“ im Eintrag „Servicecall“.

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|--|
|  |  |

- Boolesche Felder - Nicht aktivierte Kontrollkästchen sehen anders aus als zuvor.

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|---|
|  |  |

Anhangsfelder

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|---|---|
|  |  |
|  |  |

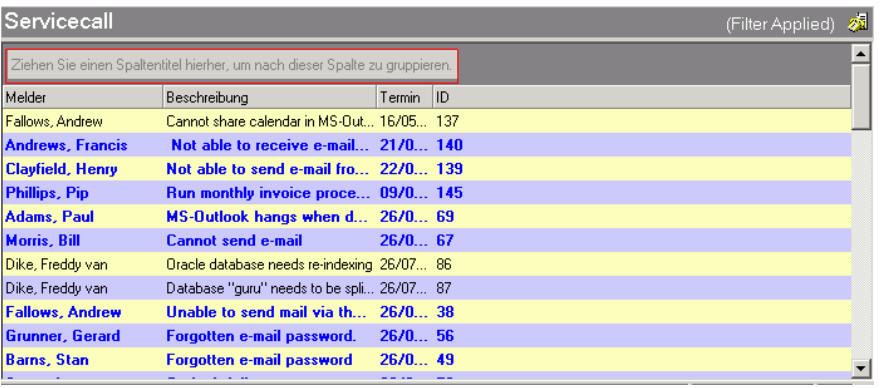
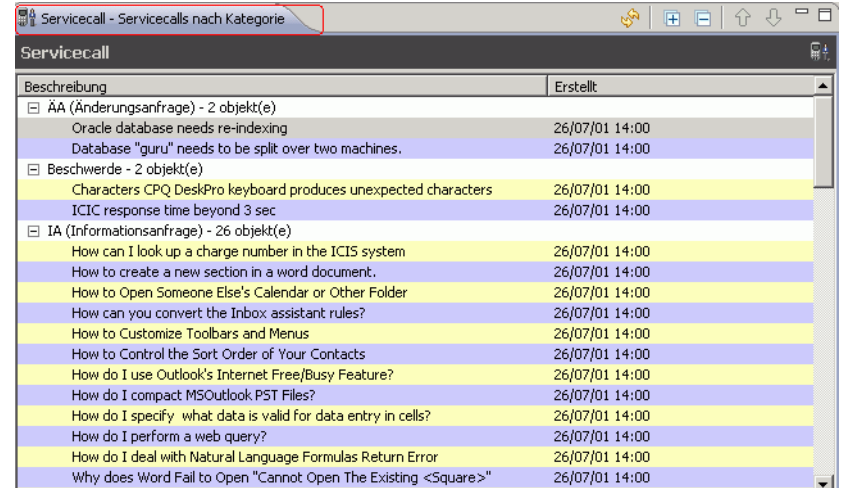
In Client 2008:

- Symbol und Quickinfo wurden geändert.
- Es sind vier Ansichten für Anhänge verfügbar. Im vorherigen Client können Sie mit der rechten Maustaste auf einen Anhang klicken und eine andere Ansicht wählen.

5 Ansichten

Client 2008 enthält alle Ansichten, die auch im vorherigen Client verfügbar waren. Die meisten Ansichten sehen sehr ähnlich aus, nur die Diagrammansicht wurde vollständig erneuert. Dieses Kapitel beschreibt die Unterschiede in den Ansichten genauer.

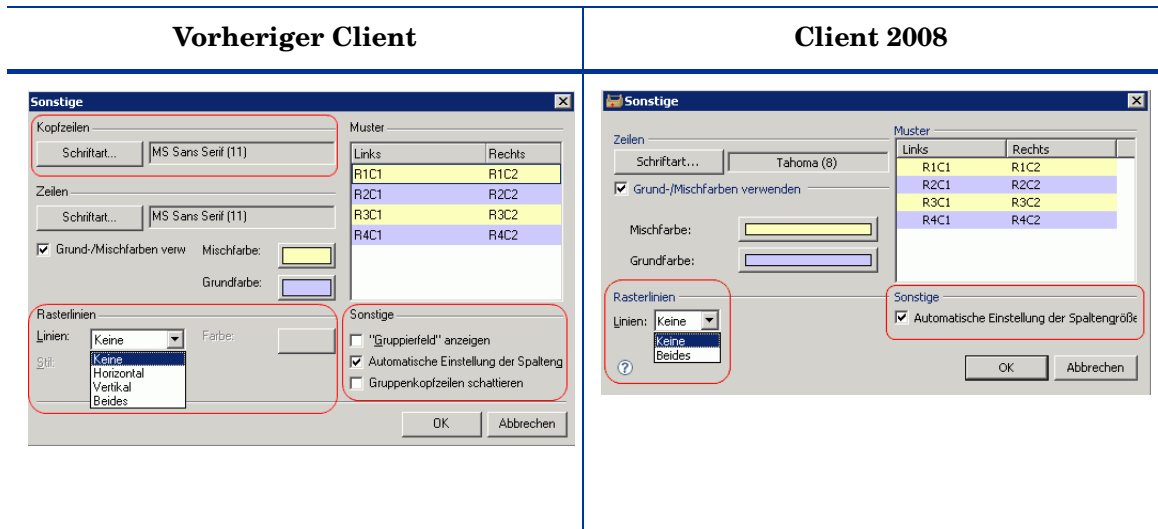
Tabellenansicht

| <p>Vorheriger Client</p> |  <p>Servicecall (Filter Applied)</p> <p>Ziehen Sie einen Spaltenitel hierher, um nach dieser Spalte zu gruppieren.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Melder</th><th>Beschreibung</th><th>Termin</th><th>ID</th></tr></thead><tbody><tr><td>Fallows, Andrew</td><td>Cannot share calendar in MS-Out...</td><td>16/05...</td><td>137</td></tr><tr><td>Andrews, Francis</td><td>Not able to receive e-mail...</td><td>21/0...</td><td>140</td></tr><tr><td>Clayfield, Henry</td><td>Not able to send e-mail fro...</td><td>22/0...</td><td>139</td></tr><tr><td>Phillips, Pip</td><td>Run monthly invoice proce...</td><td>09/0...</td><td>145</td></tr><tr><td>Adams, Paul</td><td>MS-Outlook hangs when d...</td><td>26/0...</td><td>69</td></tr><tr><td>Morris, Bill</td><td>Cannot send e-mail</td><td>26/0...</td><td>67</td></tr><tr><td>Dike, Freddy van</td><td>Oracle database needs re-indexing</td><td>26/07...</td><td>86</td></tr><tr><td>Dike, Freddy van</td><td>Database "guru" needs to be spli...</td><td>26/07...</td><td>87</td></tr><tr><td>Fallows, Andrew</td><td>Unable to send mail via th...</td><td>26/0...</td><td>38</td></tr><tr><td>Grunner, Gerard</td><td>Forgotten e-mail password.</td><td>26/0...</td><td>56</td></tr><tr><td>Barns, Stan</td><td>Forgotten e-mail password</td><td>26/0...</td><td>49</td></tr></tbody></table> | Melder | Beschreibung | Termin | ID | Fallows, Andrew | Cannot share calendar in MS-Out... | 16/05... | 137 | Andrews, Francis | Not able to receive e-mail... | 21/0... | 140 | Clayfield, Henry | Not able to send e-mail fro... | 22/0... | 139 | Phillips, Pip | Run monthly invoice proce... | 09/0... | 145 | Adams, Paul | MS-Outlook hangs when d... | 26/0... | 69 | Morris, Bill | Cannot send e-mail | 26/0... | 67 | Dike, Freddy van | Oracle database needs re-indexing | 26/07... | 86 | Dike, Freddy van | Database "guru" needs to be spli... | 26/07... | 87 | Fallows, Andrew | Unable to send mail via th... | 26/0... | 38 | Grunner, Gerard | Forgotten e-mail password. | 26/0... | 56 | Barns, Stan | Forgotten e-mail password | 26/0... | 49 |
|--|---|--------------|--------------|-------------------------------------|----|-----------------------------------|------------------------------------|--|----------------|--------------------------|-------------------------------|--|----------------|---------------------------------|--------------------------------|---|-----|--|------------------------------|---|----------------|---|----------------------------|--|----------------|-------------------------------------|--------------------|--|----------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------|--|-------------------------------------|-------------------------------|----------------|---|-------------------------------|--|----------------|-----------------|----------------------------|---------|----|-------------|---------------------------|---------|----|
| Melder | Beschreibung | Termin | ID | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fallows, Andrew | Cannot share calendar in MS-Out... | 16/05... | 137 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Andrews, Francis | Not able to receive e-mail... | 21/0... | 140 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Clayfield, Henry | Not able to send e-mail fro... | 22/0... | 139 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Phillips, Pip | Run monthly invoice proce... | 09/0... | 145 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adams, Paul | MS-Outlook hangs when d... | 26/0... | 69 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Morris, Bill | Cannot send e-mail | 26/0... | 67 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dike, Freddy van | Oracle database needs re-indexing | 26/07... | 86 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dike, Freddy van | Database "guru" needs to be spli... | 26/07... | 87 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fallows, Andrew | Unable to send mail via th... | 26/0... | 38 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Grunner, Gerard | Forgotten e-mail password. | 26/0... | 56 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Barns, Stan | Forgotten e-mail password | 26/0... | 49 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Client 2008</p> |  <p>Servicecall - Servicecalls nach Kategorie</p> <p>Servicecall</p> <table border="1"><thead><tr><th>Beschreibung</th><th>Erstellt</th></tr></thead><tbody><tr><td>ÄA (Änderungsanfrage) - 2 objekt(e)</td><td></td></tr><tr><td>Oracle database needs re-indexing</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>Database "guru" needs to be split over two machines.</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>Beschwerde - 2 objekt(e)</td><td></td></tr><tr><td>Characters CPQ DeskPro keyboard produces unexpected characters</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>ICIC response time beyond 3 sec</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>IA (Informationsanfrage) - 26 objekt(e)</td><td></td></tr><tr><td>How can I look up a charge number in the ICIS system</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How to create a new section in a word document.</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How to Open Someone Else's Calendar or Other Folder</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How can you convert the Inbox assistant rules?</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How to Customize Toolbars and Menus</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How to Control the Sort Order of Your Contacts</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How do I use Outlook's Internet Free/Busy Feature?</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How do I compact MSOutlook PST Files?</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How do I specify what data is valid for data entry in cells?</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How do I perform a web query?</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>How do I deal with Natural Language Formulas Return Error</td><td>26/07/01 14:00</td></tr><tr><td>Why does Word Fail to Open "Cannot Open The Existing <Square>"</td><td>26/07/01 14:00</td></tr></tbody></table> | Beschreibung | Erstellt | ÄA (Änderungsanfrage) - 2 objekt(e) | | Oracle database needs re-indexing | 26/07/01 14:00 | Database "guru" needs to be split over two machines. | 26/07/01 14:00 | Beschwerde - 2 objekt(e) | | Characters CPQ DeskPro keyboard produces unexpected characters | 26/07/01 14:00 | ICIC response time beyond 3 sec | 26/07/01 14:00 | IA (Informationsanfrage) - 26 objekt(e) | | How can I look up a charge number in the ICIS system | 26/07/01 14:00 | How to create a new section in a word document. | 26/07/01 14:00 | How to Open Someone Else's Calendar or Other Folder | 26/07/01 14:00 | How can you convert the Inbox assistant rules? | 26/07/01 14:00 | How to Customize Toolbars and Menus | 26/07/01 14:00 | How to Control the Sort Order of Your Contacts | 26/07/01 14:00 | How do I use Outlook's Internet Free/Busy Feature? | 26/07/01 14:00 | How do I compact MSOutlook PST Files? | 26/07/01 14:00 | How do I specify what data is valid for data entry in cells? | 26/07/01 14:00 | How do I perform a web query? | 26/07/01 14:00 | How do I deal with Natural Language Formulas Return Error | 26/07/01 14:00 | Why does Word Fail to Open "Cannot Open The Existing <Square>" | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | |
| Beschreibung | Erstellt | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÄA (Änderungsanfrage) - 2 objekt(e) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oracle database needs re-indexing | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Database "guru" needs to be split over two machines. | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Beschwerde - 2 objekt(e) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Characters CPQ DeskPro keyboard produces unexpected characters | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ICIC response time beyond 3 sec | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IA (Informationsanfrage) - 26 objekt(e) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How can I look up a charge number in the ICIS system | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How to create a new section in a word document. | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How to Open Someone Else's Calendar or Other Folder | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How can you convert the Inbox assistant rules? | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How to Customize Toolbars and Menus | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How to Control the Sort Order of Your Contacts | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How do I use Outlook's Internet Free/Busy Feature? | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How do I compact MSOutlook PST Files? | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How do I specify what data is valid for data entry in cells? | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How do I perform a web query? | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| How do I deal with Natural Language Formulas Return Error | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Why does Word Fail to Open "Cannot Open The Existing <Square>" | 26/07/01 14:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

In Client 2008:

- Datensätze können nicht durch Verschieben einer Spaltenüberschrift gruppiert werden.
- „Gruppierte Objekte“ hat nur eine Spalte anstatt einer Zeile in den Ansichten.

- Unterschiedliche Ansichtseinstellungen



Wählen Sie **Anzeigen** → **Aktuelle Ansicht** → **Aktuelle Ansicht anpassen** → **Sonstige**.
Das Fenster „Sonstige“ mit den Ansichtseinstellungen wird geöffnet.

Folgende Ansichtseinstellungen haben unterschiedliche Funktionen:

- Automatische Einstellung der Spaltengröße

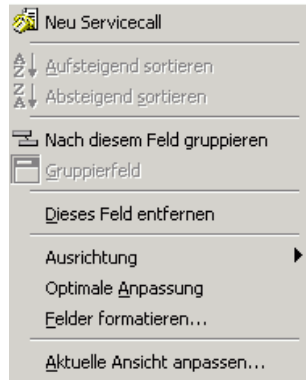
In Client 2008 werden mit dieser Einstellung evtl. vorhandene leere Endspalten aus der Tabellenansicht entfernt. Im vorherigen Client wurde diese Einstellung verwendet, um alle Spalten auf dem Bildschirm anzuzeigen. Es musste kein horizontaler Bildlauf durchgeführt werden, um alle Spalten anzuzeigen.

Folgende Ansichtseinstellungen sind in Client 2008 nicht verfügbar.

- Kopfzeilen - Schriftart
- Rasterlinien
 - Für Linien sind keine horizontalen und vertikalen Optionen verfügbar.
 - Es sind keine Stil- und Farbeinstellungen verfügbar.
- Sonstige – Folgende Optionen sind in Client 2008 nicht verfügbar:
 - „Nach diesem Feld gruppieren“ anzeigen
 - Gruppenkopfeilen schattieren

Kontextmenü

- Das Kontextmenü aus dem vorherigen Client ist in Client 2008 nicht mehr verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenkopfzeile klicken. Dies ist eine Einschränkung.



- Das Ansichtskontextmenü (Rechtsklick auf einen Datensatz oder auf die Ansichten) enthält die Optionen „Felder formatieren“ und „Aktuelle Ansicht anpassen“ aus dem Spaltenkopfzeilenkontextmenü des vorherigen Clients.

Folgende Menüoptionen sind nicht verfügbar: „Nach diesem Feld gruppieren“, „Dieses Feld entfernen“, „Ausrichtung“ und „Optimale Anpassung“.

| Vorheriger Client | | Client 2008 |
|---------------------------------|----------------------------|-------------|
| Rechtsklick auf einen Datensatz | Rechtsklick in die Ansicht | |
| | | |

Anzeigen

- Die Option „Nach diesem Feld gruppieren“ ist nicht im Menü „Anzeigen“ oder den Ansichtseinstellungen verfügbar. Dies ist eine Einschränkung. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen](#) auf Seite 16.

Explorer-Ansicht

Vorheriger Client

| ID | Termin | Beschreibung |
|-----|----------------|--|
| 144 | 05/07/01 14:00 | We want to do an offline backup |
| 143 | 19/10/01 14:00 | We plan to have a maintenance on the serverFriday 18th |
| 29 | 26/07/01 14:00 | User unable to mail messages via E-mail application. |
| 37 | 26/07/01 14:00 | Mailserver probably down. Unable to access E-mail |
| 146 | 06/07/01 14:00 | Mail server out of order. Users unable to use the E-mail application |
| 25 | 27/07/01 14:00 | How to create a new section in a word document. |
| 22 | 01/08/01 14:00 | How can I look up a charge number in the ICIS system |
| 164 | 14/06/02 14:00 | Connection to internet is very slow |
| 30 | 27/07/01 14:00 | Computer locked up when trying to print VISIO document |
| 147 | 07/07/01 14:00 | Can't send e-mail |
| 32 | 27/07/01 14:00 | Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report |
| 28 | 01/08/01 14:00 | Calculation result error after retrieving sales volume report. |
| 166 | 26/03/07 11:28 | 12 |
| 167 | 28/01/08 16:00 | 11 |

Client 2008

| ID | Termin | Beschreibung | Status |
|-----|----------------|--|-------------|
| 22 | 01/08/01 14:00 | How can I look up a charge number in the ICIS system | Registriert |
| 25 | 27/07/01 14:00 | How to create a new section in a word document. | Registriert |
| 28 | 01/08/01 14:00 | Calculation result error after retrieving sales volume report. | Registriert |
| 29 | 26/07/01 14:00 | User unable to mail messages via E-mail application. | Registriert |
| 30 | 27/07/01 14:00 | Computer locked up when trying to print VISIO document | Registriert |
| 32 | 27/07/01 14:00 | Calculation results in an error after running the monthly YTD finan... | Registriert |
| 37 | 26/07/01 14:00 | Mailserver probably down. Unable to access E-mail | Registriert |
| 143 | 19/10/01 14:00 | We plan to have a maintenance on the serverFriday 18th | Registriert |
| 144 | 05/07/01 14:00 | We want to do an offline backup | Registriert |
| 146 | 06/07/01 14:00 | Mail server out of order: Users unable to use the E-mail application | Registriert |
| 147 | 07/07/01 14:00 | Can't send e-mail | Registriert |
| 164 | 14/06/02 14:00 | Connection to internet is very slow | Registriert |
| 166 | 26/03/07 11:28 | 12 | Registriert |
| 167 | 28/01/08 16:00 | 11 | Registriert |

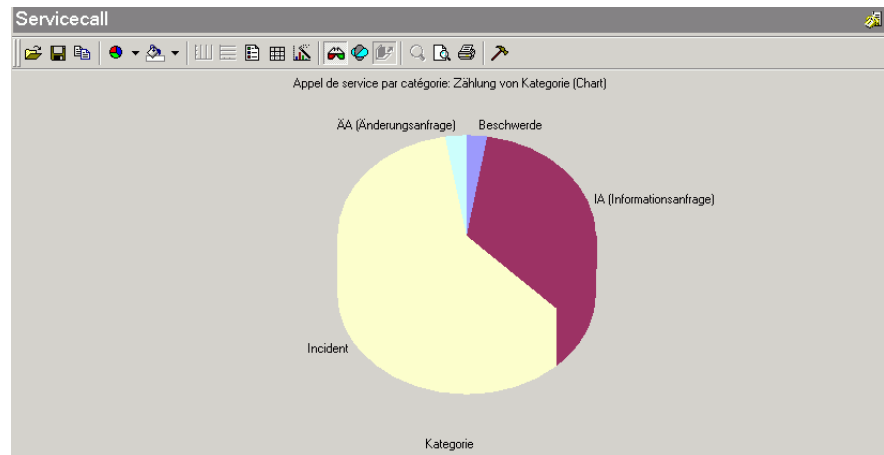
In Client 2008:

- Der Name der aktuellen Ansicht wird in der Kopfzeile der Registerkarte „Anzeigen“ anstatt im Feld über der Baumstruktur angezeigt (siehe Screenshots oben).
- In den Explorer-Ansichten erhalten Sie andere Tabellenansichtseinstellungen anstellen der Explorer-Ansichtseinstellungen, nachdem Sie mit der rechten Maustaste auf die Tabelle geklickt haben und danach **Aktuelle Ansicht anpassen** → **Sonstige** wählen. Dies ist neu in Client 2008. Die Option „Aktuelle Ansicht anpassen“ ist im Kontextmenü des vorherigen Clients nicht vorhanden.

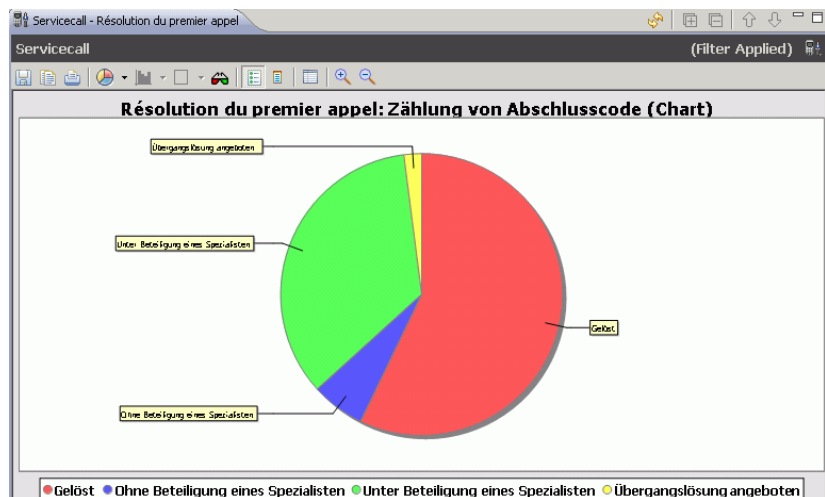
Sie greifen Explorer-Ansichtseinstellungen über das Menü „Anzeigen“ zu (**Anzeigen** → **Aktuelle Ansicht** → **Aktuelle Ansicht anpassen** → **Sonstige**).

Diagrammansicht

Vorheriger Client



Client 2008



Die Diagrammansichtsfunktion unterscheidet sich in Client 2008 vom vorherigen Client. In Client 2008 wurde die Diagrammansicht mit der Open Source-Komponente JFreeChart (www.jfree.org/jfreechart/) erstellt. Der vorherige Client verwendet die ChartFX ActiveX-Komponente.

Durch die unterschiedlichen Technologien entstehen vielen Unterschiede in den Diagrammansichten aus dem vorherigen Client und Client 2008. Client 2008 übernimmt die meisten nützlichen Funktionen der Diagrammansicht aus dem vorherigen Client.

Unterschiede

Client 2008 implementiert die meisten der Grafiktypen aus dem vorherigen Client. Die folgende Tabelle zeigt die unterschiedlichen Grafiktypen der beiden Clients:

Tabelle 1 Unterschiedliche Grafiktypen der Diagrammansicht

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|--------------------------|--------------------|
| Line | Ja |
| Area | Ja |
| Curve | Nein |
| Area-curve | Nein |
| Step | Ja |
| Bubble | Nein |
| Scatter | Ja |
| Bar | Ja |
| Gantt | Ja |
| Cube | Nein |
| Candlestick (Column) | Nein |
| Open-High-Low-Close | Nein |
| High-Low-Close | Nein |
| Pie | Ja |
| Doughnut | Nein |
| Pareto | Nein |
| Pyramid | Nein |
| Radar | Ja |
| Contour/Spectral | Nein |
| Surface | Nein |



In Windows 2000 Terminal Service können keine Farben angezeigt werden, weil nur 256 Farben vorhanden sind.

Unterschiede in den Symbolleisten der Diagrammansicht

In Client 2008 unterscheidet sich die Symbolleiste der Diagrammansicht vom vorherigen Client:

Vorheriger Client



Client 2008



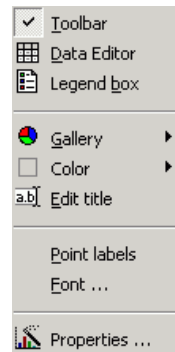
Die Client 2008-Symbolleiste enthält folgende Funktionen: Save, Copy, Print, Graph Type, Stack Type, Grid Type, 3D or 2D, Legend, Point Label, Option und Zoom In / Zoom Out.

Folgende Funktionsunterschiede bestehen zwischen den Symbolleisten:

- Das Quickinfo-Format ist unterschiedlich.
- Folgende Optionen sind nicht in der Symbolleiste verfügbar - Client 2008 bietet diese Funktionen nicht in der Diagrammansicht an:
 - Print Preview
 - Data Editor
 - Rotate
 - Z-clustered


Die Diagrammansicht in Client 2008 bietet kein Kontextmenü

Chart FX des vorherigen Client bietet das unten gezeigte Kontextmenü an. In Client 2008 hat die Diagrammansicht kein Kontextmenü. Diese Funktionen sind nicht mehr verfügbar.



Folgende Funktionen sind nicht mehr verfügbar:

- Kein Data Editor in der Diagrammansicht.
- Der Titel kann nicht über das Kontextmenü der Diagrammansicht bearbeitet werden.

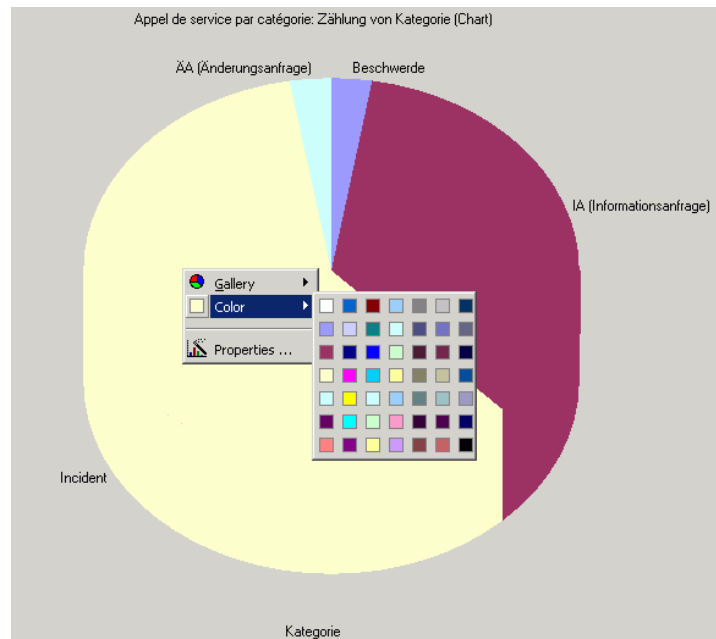
Der Title kann nicht direkt in der Ansicht bearbeitet werden. Sie können den Titel jedoch über die Diagramm-Eigenschaften bearbeiten (klicken Sie in der Symbolleiste auf **Eigenschaften** ) oder im Dialogfeld „Ansichtseigenschaften“ (**Anzeigen** → **Aktuelle Ansicht** → **Aktuelle Ansicht anpassen** → **Sonstige** → **Mehr** → **Titel**).


- Point Labels sind verfügbar, aber die Schriftart kann nicht angepasst werden.
Point Labels können über die Symbolleiste der Diagrammansicht ausgewählt werden.
Client 2008 verwendet Standard-systemschriftarten.

- Es sind keine Farbeinstellungen für Diagramme verfügbar.

Im vorherigen Client konnte die Farbe eines Diagrammsegments durch einen Rechtsklick auf das Diagramm angepasst werden (siehe unten). In Client 2008 kann die Farbe eines Diagrammsegments nicht geändert werden.

Vorheriger Client



- Die Hintergrundfarbe der Diagrammansicht kann nicht direkt in der Ansicht angepasst werden, aber über die Diagramm-Eigenschaften (klicken Sie in der Symbolleiste der Diagrammansicht auf **Eigenschaften**  und wählen Sie **Sonstige** → **Hintergrundfarbe**).

Unterschiede beim Öffnen und Speichern

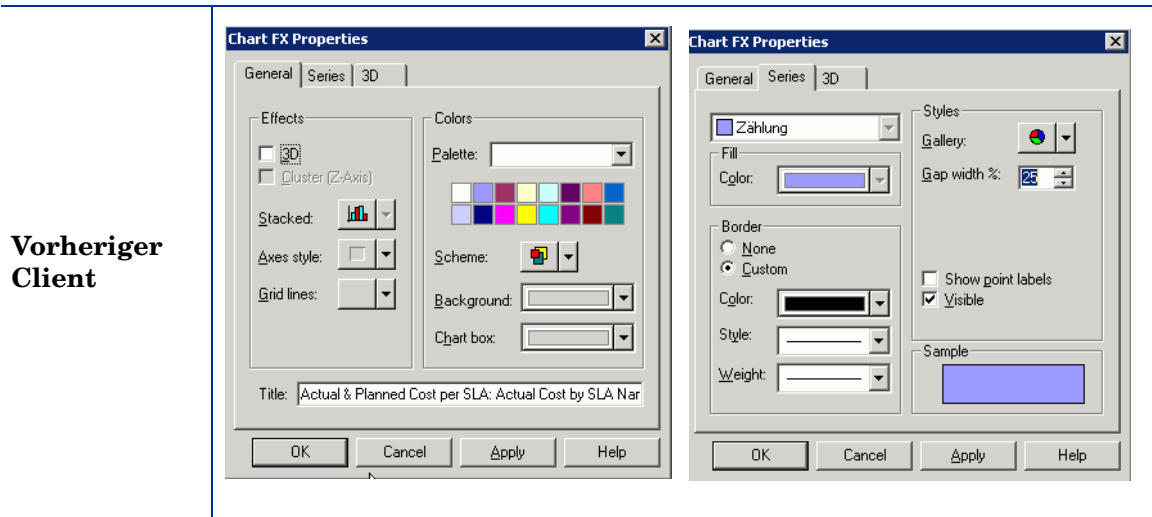
In Client 2008 ist die Funktion „Öffnen“ nicht vorhanden. Im vorherigen Client öffnet die Funktion „Öffnen“ die Chart FX-Ressourcendatei (Chart FX-Dateien und -Vorlagen).

In Client 2008 speichert die Funktion „Speichern“ die Diagramme als Bilddateien.

Im vorherigen Client speichert die Funktion „Speichern“ Diagramme als Ressourcendateien.

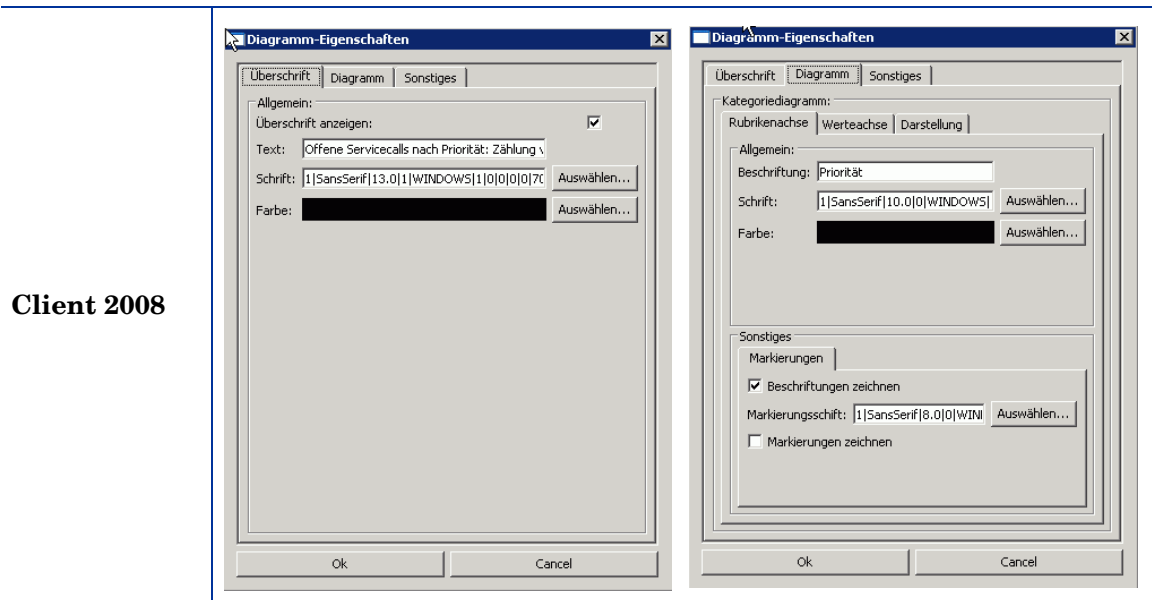
Unterschiede in den Diagramm-Eigenschaften

Chart FX-Eigenschaften aus dem vorherigen Client:



Sie können die meisten der Chart FX-Eigenschaften im Fenster „Chart FX-Eigenschaften“ einstellen. Der vorherige Client gibt weitere Informationen zu diesen Funktionen.

In Client 2008 sieht das Fenster „Diagramm-Eigenschaften“ ganz anders aus:



Folgende Diagramm-Eigenschaften sind neu in Client 2008:

Titel

Sie können den Titel auf der Registerkarte „Titel“ im Fenster „Diagramm-Eigenschaften“ festlegen:

- Allgemein
 - Überschrift anzeigen - Blendet die Überschrift ein oder aus.
 - Text - Zeigt Titeltext für eine Diagrammansicht an.
 - Schrift - Bestimmt die Schriftart des Titels der Diagrammansicht.
 - Farbe - Bestimmt die Farbe des Titels der Diagrammansicht.

Plotter

Die Plotter-Eigenschaften sind abhängig vom Graph-Typ:

- Rubrikenachse
 - Beschriftung - Beschriftung der x-Achse.
 - Schrift - Für Beschriftung der x-Achse.
 - Farbe - Für Beschriftung der x-Achse.
 - Beschriftungen zeichnen - Blendet die Beschriftung ein oder aus.
 - Markierungsschrift - Schriftart für Beschriftung.
- Werteachse
 - Beschriftung - Beschriftung der y-Achse.
 - Schrift - Für Beschriftung der y-Achse.
 - Farbe - Für Beschriftung der y-Achse.
 - Markierungen
 - Beschriftungen zeichnen - Blendet die Beschriftung ein oder aus.
 - Markierungsschrift - Schriftart für Beschriftung.
 - Wertebereich
 - Autojustage des Wertebereichs - Automatische Anpassung des Wertebereichs aktivieren/deaktivieren.
 - Minimalwert - Bestimmt den Minimalwerte des Wertebereichs.
 - Maximalwert - Bestimmt den Maximalwerte des Wertebereichs.
- Darstellung
 - Rahmenart - Bestimmt den Stil des Rahmens für das Diagramm.
 - Rahmenfarbe - Bestimmt die Farbe des Rahmens für das Diagramm.
 - Hintergrundfarbe - Bestimmt die Hintergrundfarbe des Diagramms.
 - Ausrichtung - Bestimmt die Ausrichtung des Diagramms.

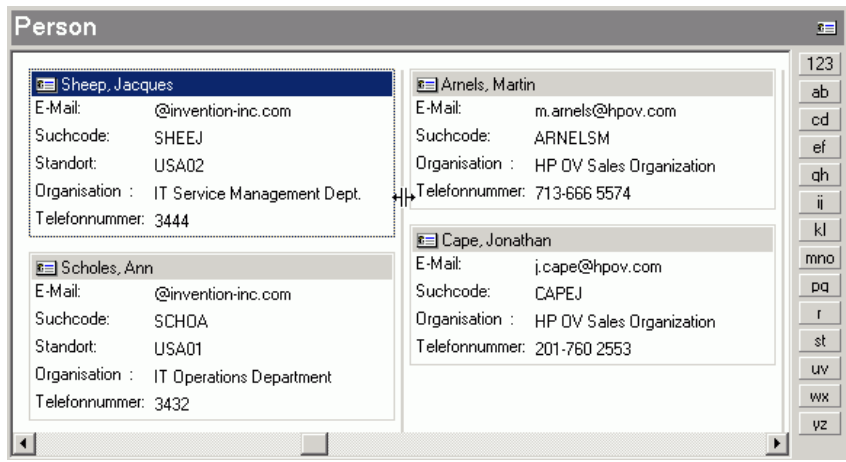
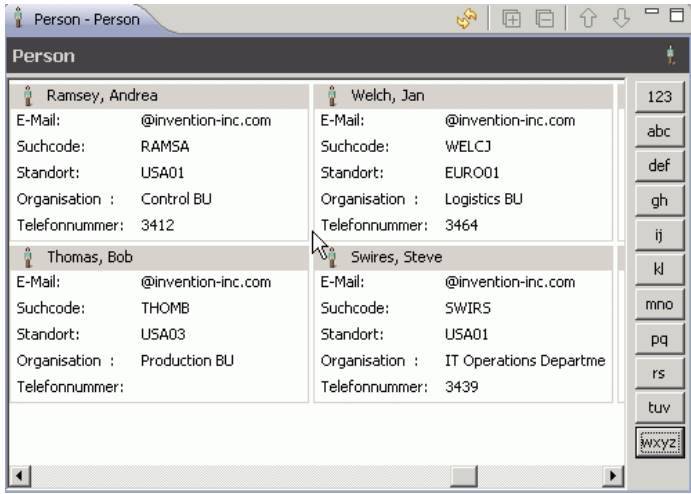
Sonstige

- Zeichnung glätten - Glättet die Graphen im Diagramm.
- Hintergrundfarbe - Bestimmt die Hintergrundfarbe der Diagrammansicht.



Die Einstellungen im Fenster „Einstellungen“ werden nicht gespeichert, sodass alle Änderungen verloren gehen, wenn Sie den Client neu starten.

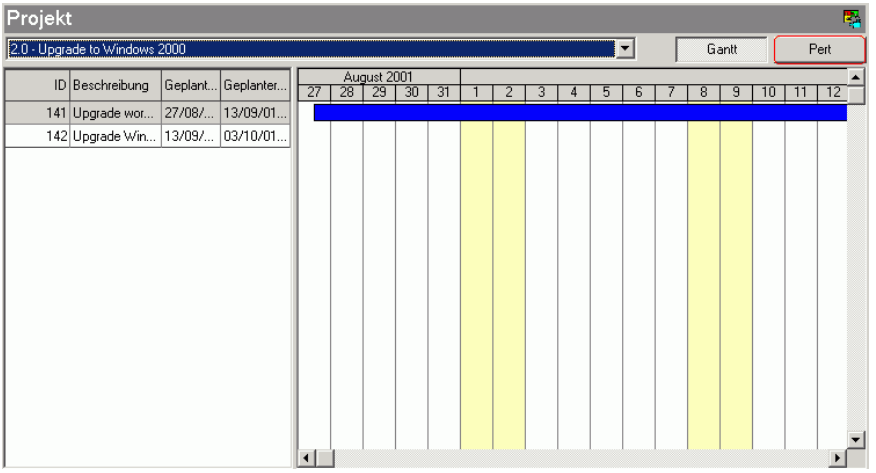
Kartenansicht

| | |
|--------------------------|--|
| Vorheriger Client |  |
| Client 2008 |  |

In Client 2008:

- Es werden auch leere Felder angezeigt, sodass alle Karten dieselbe Höhe haben.
- Die Feldbeschriftung wird angekürzt, wenn nicht genügend Platz verfügbar ist und es werden keine Ellipsen angehängt. Die Beschriftung hat keine Quickinfo.
- Die Kartenbreite kann nicht durch Ziehen verändert werden. Sie können die Breite in den Kartenansichtseinstellungen festlegen (**Anzeigen** → **Aktuelle Ansicht** → **Aktuelle Ansicht anpassen** → **Sonstige**).

Projektansicht

| | |
|--------------------------|--|
| Vorheriger Client |  |
| | Client 2008 |

Unterschiede:

- Keine Pert-Ansicht in Client 2008.
- Der Projektplan basiert in Client 2008 auf Wochentagen, im vorherigen Client auf Tagen.

Systemansicht

Die Systemansicht in Client 2008 ist dieselbe wie im vorherigen Client.

Web Browser

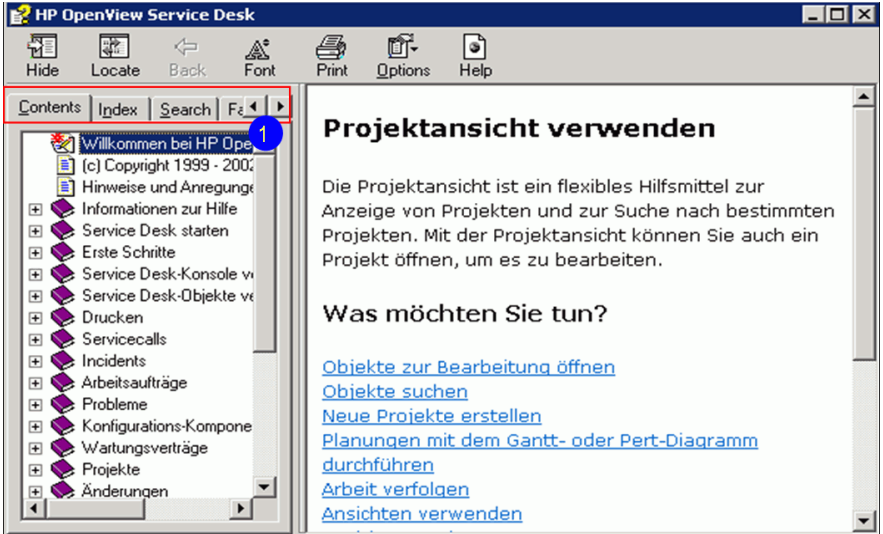
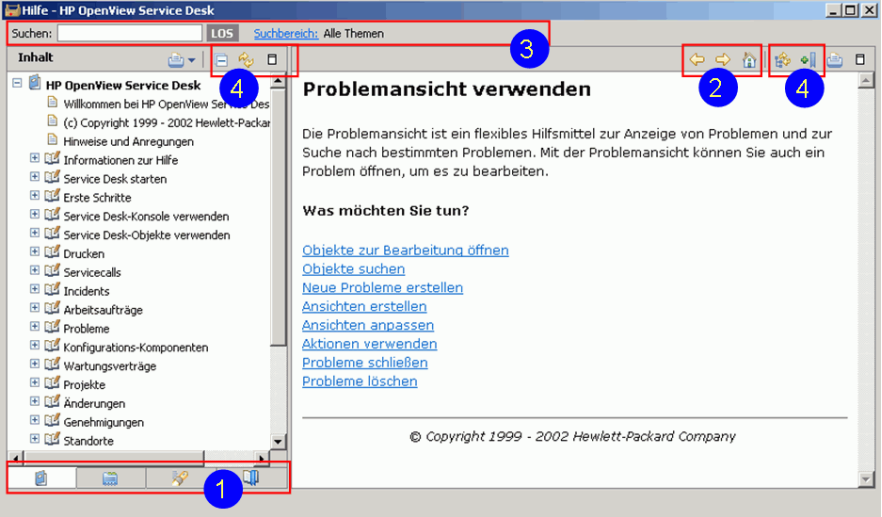
Client 2008



- Sie aktivieren den Browser über **Anzeigen** → **Web Browser**. Danach können Sie eine Webseite in der Ansicht öffnen.
- Auf der Registerkarte „Web Browser“ sind Navigationsschaltflächen und ein Adressfeld (wie in einem Internetbrowser) verfügbar.

6 Onlinehilfe

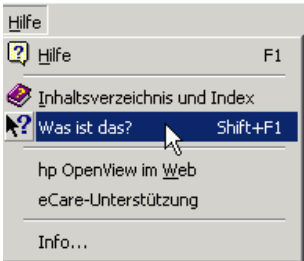
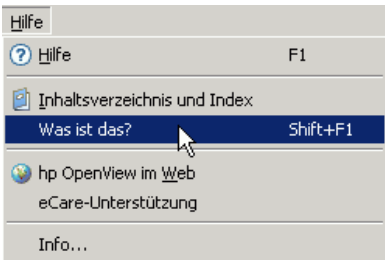
Die Onlinehilfe im vorherigen Client wurde mit dem Microsoft-Hilfesystem in CHM-Format erstellt. In Client 2008 wurde die Onlinehilfe mit dem Eclipse-Hilfesystem erstellt. Folgende Unterschiede bestehen.

| | |
|---------------------------------|--|
| <p>Vorheriger Client</p> |  <p>The screenshot shows a help window titled 'HP OpenView Service Desk'. The left pane contains a table of contents with items like 'Willkommen bei HP OpenView Service Desk', 'Hinweise und Anregungen', 'Service Desk starten', etc. The right pane is titled 'Projektansicht verwenden' and contains introductory text and a list of actions: 'Objekte zur Bearbeitung öffnen', 'Objekte suchen', 'Neue Projekte erstellen', 'Planungen mit dem Gantt- oder Pert-Diagramm durchführen', 'Arbeit verfolgen', and 'Ansichten verwenden'. A red box highlights the 'Search' tab in the left pane, and a blue circle '1' is placed over it.</p> |
| <p>Client 2008</p> |  <p>The screenshot shows a help window titled 'Hilfe - HP OpenView Service Desk'. The left pane is titled 'Inhalt' and contains a table of contents with items like 'HP OpenView Service Desk', 'Willkommen bei HP OpenView Service Desk', 'Hinweise und Anregungen', etc. The right pane is titled 'Problemansicht verwenden' and contains introductory text and a list of actions: 'Objekte zur Bearbeitung öffnen', 'Objekte suchen', 'Neue Probleme erstellen', 'Ansichten erstellen', 'Ansichten anpassen', 'Aktionen verwenden', 'Probleme schließen', and 'Probleme löschen'. A search bar at the top contains 'Suchen: LOS Suchbereich: Alle Themen'. A red box highlights the search bar, and a blue circle '3' is placed over it. Another red box highlights the search bar area, and a blue circle '4' is placed over it. A third red box highlights the search bar area, and a blue circle '2' is placed over it. A fourth red box highlights the search bar area, and a blue circle '4' is placed over it. A fifth red box highlights the search bar area, and a blue circle '1' is placed over it.</p> |

In Client 2008 (Nummerierung entspricht Markierungen in obigen Screenshots):

- 1 Die Registerkarten zur Navigation befinden Sie unten im Navigationsfenster anstelle von oben. Sie tragen keine Beschriftung sondern nur Symbole.
- 2 Navigationsschaltflächen befinden sich an anderer Stelle und sehen anders aus (Zurück, Vor, Startseite).
- 3 Das Suchfeld und der Suchbereich werden immer oben angezeigt.
- 4 Folgende Schaltflächen wurden hinzugefügt: Alles ausblenden/Alle Ebenen einblenden, Aktualisieren/Aktuelles Thema anzeigen, Maximieren/Wiederherstellen, Im Inhaltsverzeichnis anzeigen, Lesezeichen für Dokument setzen.

Direkthilfe

| Vorheriger Client | Client 2008 |
|--|--|
|  |  |

Zeigt die Beschreibung des aktiven oder gewählten Felds an. Im vorherigen Client können Sie mit der Direkthilfe auch auf ein Feld zeigen.

7 Lokalisierung

Client 2008 verwendet die Lokalisierungsmechanismen (L10N) des vorherigen Clients. Für Client 2008 ist kein zusätzliches Sprachenpaket erforderlich. Für die meisten Funktionen in Client 2008 kann eine lokalisierte Version durch Anpassen der Spracheneinstellung aktiviert werden. Wählen Sie **Extras** → **Optionen** → **Allgemein** → **Sprache**, wählen Sie die gewünschte Sprache und klicken Sie auf **OK**.

Sie sollten Client 2008 nach dem Ändern der Spracheneinstellung neu starten. Beim vorherigen Client war kein Neustart erforderlich.

Für folgende Funktionen müssen Sie die Startup-Parameter ändern, um die lokalisierte Version zu erhalten:

- Fortschrittshinweise im Start- oder Anmeldebildschirm
- Popup-Menü von Ansichten und Navigationsleisten
- Heap-Statusleiste
- Upgrade-Manager-Fenster
- Onlinehilfe-Browser

Die für diese Funktionen angezeigte Sprache hängt von den Windows-Spracheinstellungen ab. Wenn Sie in Client 2008 eine andere Sprache als die des Betriebssystems wählen, dann erhalten Sie eine gemischte Client-Benutzeroberfläche.

Wenn Sie die Client-Benutzeroberfläche in einer anderen Sprache als der des Betriebssystems anzeigen möchten, müssen Sie einen Startup-Parameter in der [Befehlszeile](#) hinzufügen oder die [Konfigurationsdatei](#) (`servicedesk.ini`) ändern.

Befehlszeile

Sie können den Parameter `-nl <language_ID>` zur folgenden Befehlszeile oder Verknüpfung hinzufügen:

```
#servicedesk.exe -nl de
```

In [Tabelle 2](#) auf Seite 46 finden Sie eine Liste der verfügbaren Sprachen-IDs.

Konfigurationsdatei

Bearbeiten Sie die Konfigurationsdatei `servicedesk.ini` (im Verzeichnis `<Client_HOME_DIR>\`) und fügen Sie die gewünschte Sprachen-ID am Ende der Datei hinzu. Beispiel: Fügen Sie `de` für vereinfachtes Deutsch wie hier gezeigt hinzu:

```
-application  
com.hp.sd.eclipse.application  
-clean  
-nl  
de
```

Tabelle 2 Sprachen-ID-Parameter

| Sprache | ID-Parameter |
|---------------------|---------------------|
| Holländisch | nl |
| Englisch | en |
| Französisch | fr |
| Deutsch | de |
| Japanisch | ja |
| Koreanisch | ko |
| Spanisch | es |
| Vereinf. Chinesisch | zh_CN |
| Trad. Chinesisch | zh_TW |



Weitere Informationen zur Konfigurationsdatei finden Sie in *Kapitel 4: Konfigurieren von Client 2008 von HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.

8 Leistung

Formularzwischenspeicher

Der Zwischenspeichermechanismus von Client 2008 schließt nicht den Formularzwischenspeicher ein. Der Formularzwischenspeicher dient im Wesentlichen zur Zeitersparnis beim Neuaufbau der Benutzeroberfläche. Dies ist jedoch in Client 2008 kein Problem. Die Kosten zur Erstellung von Benutzeroberflächenkomponenten sind gering. Es werden keine Probleme erwartet, weil die Hardwareanforderungen von Client 2008 höher sind als beim vorherigen Client. Weniger Zwischenspeicher sollte deshalb keine Leistungseinbußen verursachen.

Speichereinstellungen

In Client 2008 können Sie die Java-Speichergröße selbst festlegen. Sie bearbeiten dazu die Speichereinstellungen in der Konfigurationsdatei. Weitere Informationen zu Speichereinstellungen finden Sie im Kapitel *Problemlösung* von *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.

Anzeigeleistung

Die Anzeigeleistung von Client 2008 ist langsamer als beim vorherigen Client. Weitere Informationen zur Optimierung der Anzeigeleistung finden Sie im Kapitel *Problemlösung* von *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*.

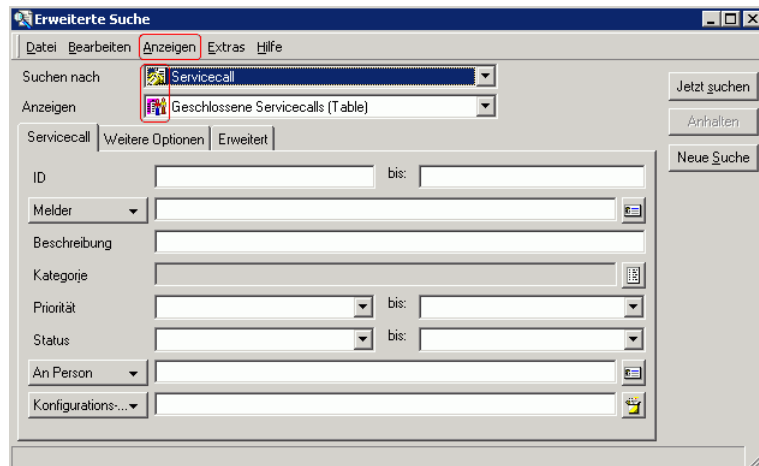
9 Verschiedenes

Drucken

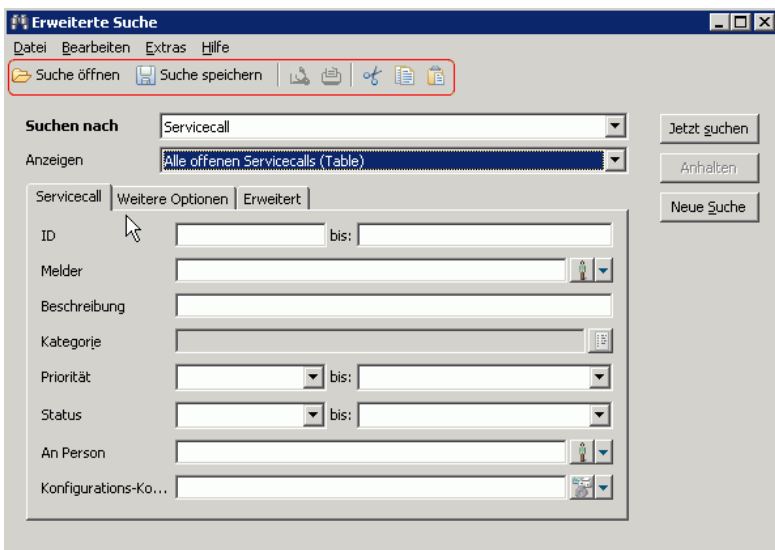
- Die Projektansicht kann nicht gedruckt werden.
- Standard-Stildruck ist in Client 2008 nicht verfügbar.

Erweiterte Suche

Vorheriger Client



Client 2008



In Client 2008:

- Es gibt eine neue Symbolleiste.
- Das Menü „Anzeigen“ (mit der Option Statusleiste nur im vorherigen Client) ist nicht verfügbar.
- Die Statusleiste wird immer angezeigt. Sie kann nicht deaktiviert werden.
- Die Suchkriterien werden nicht gespeichert. Wenn die erweiterte Suche neu geöffnet wird, ist sie leer.

Sd dataform

Die Funktion von Sd dataform in Client 2008 ähnelt der Funktion im vorherigen Client.

Bat-Dateien

Der vorherige Client wurde durch Ausführen von `client.exe` gestartet. Client 2008 wird durch Ausführen des Befehls `servicedesk.exe` gestartet.

Der Befehl `servicedesk.exe` unterstützt folgende im vorherigen Client unterstützten Parameter nicht:

```
/SILENT  
/STRESSTEST  
/BENCHMARK  
/VIEWTEST  
/TOY  
/OPENTEST  
/INSERTTEST
```

Für `servicedesk.exe` ist eine neue Befehlszeilenoption verfügbar:

```
/DISABLEUPGRADE - deaktiviert die automatisch Hotfix-Aktualisierung im Client.
```

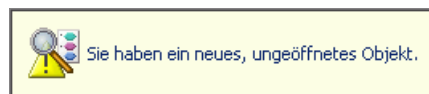
Folgende Befehle sind in Client 2008 nicht verfügbar:

```
SD45ViewRules.exe  
AdjustSLWeight.exe  
ViewAuditRules.exe
```

Diese Befehle werden vom Service Desk-Administrator verwendet. Sie waren im vorherigen Client enthalten.

Aufgabenbenachrichtigungsfenster

Das Aufgabenbenachrichtigungsfenster ist eine neue Funktion von Client 2008 und wird unten rechts im Fenster angezeigt, wenn dem aktuellen Benutzer ein Objekt zugewiesen wird.



Funktionstasten

In **Tabelle 3** finden Sie unterschiedliche Belegungen der Funktionstasten.

Tabelle 3 Unterschiede der Funktionstasten

| Funktionstaste | Funktionsunterschied | |
|------------------------------------|---|--|
| | Vorheriger Client | Client 2008 |
| Tabulator / Umschalt+Tabulator | Sie können zwischen allen verfügbaren Feldern und Schaltflächen in einem Formular vor- und zurückgehen. | Sie können nur zwischen verfügbaren Schaltflächen und nicht beschreibenden Feldern in einem Formular vor- und zurückgehen. Zum Vor- bzw. Zurückgehen zwischen allen verfügbaren Feldern und Schaltflächen drücken Sie Strg+Tabulator / Strg+Umschalt+Tabulator. |
| Strg+Tab / Strg+Umschalt+Tabulator | Sie können zwischen den Registerkarten in einem Formular vor- und zurückgehen. Mit den Pfeiltasten „Nach links“ und „Nach rechts“ können Sie dieselbe Funktion ausführen. | Diese Funktionstasten werden nicht unterstützt. Sie können mit den Pfeiltasten „Nach links“ und „Nach rechts“ zwischen den Registerkarten in einem Formular vor- und zurückgehen. |
| Strg+T | Wenn Sie ein neues Formular erstellen, können Sie mit Strg+T eine Vorlage aufrufen, während sich der Cursor in einem Feld befindet. | Nicht unterstützt. |