

# HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

Pour le système d'exploitation Windows®

Version du logiciel : version majeure

---

## Différences entre le client précédent et Client 2008

Date de publication du document : janvier 2008

Date de commercialisation du logiciel : janvier 2008



## Informations légales

### Garantie

Les seules garanties s'appliquant aux produits et services HP se limitent à celles énoncées dans les garanties expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucune autre garantie supplémentaire ne saurait en découler. HP décline toute responsabilité quant à l'exactitude technique ou rédactionnelle et quant à l'exhaustivité des informations contenues ci-après.

Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

### Mention relative aux droits limités

Logiciel informatique confidentiel. La possession, l'utilisation ou la copie de ce logiciel requièrent une licence HP valide. Conformément aux sections FAR 12.211 et 12.212, les produits, considérés comme "logiciel informatique commercial", "documentation de logiciel informatique" et "données techniques d'articles commerciaux", sont fournis sous licence au gouvernement des Etats-Unis selon les termes de la licence commerciale standard du fournisseur.

### Copyright

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

La copie, la reproduction et la traduction dans une autre langue d'une quelconque partie de ce document sans l'autorisation écrite préalable de Hewlett-Packard Company sont interdites. Les informations contenues dans la documentation sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

### Marques

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

HP-UX version 10.20 et ultérieures et HP-UX version 11.00 et ultérieures (configurations 32 et 64 bits) sur tous les ordinateurs HP 9000 sont des produits de la marque Open Group UNIX 95.

Java™ et toutes les marques et logos basés sur Java sont des marques ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc. aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Microsoft®, Windows® et Windows® XP sont des marques déposées aux Etats-Unis de Microsoft Corporation.

Windows Vista® est une marque, déposée ou non, de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Oracle® est une marque déposée d'Oracle Corporation, Redwood City, Californie aux Etats-Unis.

UNIX® est une marque déposée d'Open Group.

Intel®, Itanium® et Pentium® sont des marques ou des marques déposées d'Intel Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

## Support

Consultez le site Web de support logiciel HP à l'adresse :

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

Le site de support logiciel en ligne HP offre un accès pratique à différents outils de support technique interactif. Notre site de support vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Recherche d'informations dans des documents thématiques
- Envoi et suivi des demandes de support et d'amélioration
- Téléchargement de correctifs logiciels
- Gestion des contrats de support
- Recherche de coordonnées pour le support HP
- Consultation d'informations relatives aux services disponibles
- Participation à des discussions avec d'autres clients
- Recherche et inscription à des formations relatives à nos logiciels

Pour accéder à la plupart des sections du site de support, un nom d'utilisateur et un mot de passe HP Passport sont requis. Certaines sections requièrent également un contrat de support.

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès, consultez la page :

**[http://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)**

Pour plus d'informations sur HP Passport, consultez la page :

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



# Table des matières

1	Présentation .....	7
	Public ciblé.....	7
2	Installation et mise à niveau .....	9
	Technologie .....	9
	Installation et configuration.....	9
	Mise à niveau.....	9
3	Différences de présentation.....	11
	Fenêtre de démarrage .....	11
	Fenêtre d'ouverture de session.....	11
	Fenêtre client.....	12
	Barre d'outils .....	15
	Menus.....	15
	Menu Fichier .....	15
	Menu Edition .....	16
	Menu Affichage.....	16
	Menu Favoris .....	17
	Menu Outils .....	17
	Fenêtre Options .....	18
	Menu Aide.....	19
	Console administrateur.....	19
4	Formulaires.....	25
	Champs de formulaire.....	26
	Champs de pièces jointes .....	27
5	Vues .....	29
	Vue table .....	29
	Menu contextuel.....	31
	Menu Affichage.....	31
	Vue explorateur .....	32
	Vue graphique .....	33
	Différences globales .....	34
	Différences au niveau des barres d'outils de vue graphique .....	35
	Absence de menu contextuel dans la vue graphique de Client 2008 .....	35
	Différences au niveau des fonctions d'ouverture et d'enregistrement.....	36
	Différences au niveau des propriétés graphiques .....	37

	Vue carte .....	39
	Vue de projet .....	40
	Vue système .....	40
	Web Browser .....	41
<b>6</b>	<b>Aide en ligne</b> .....	<b>43</b>
	Fonction Qu'est-ce que c'est ? .....	44
<b>7</b>	<b>Localisation</b> .....	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>Performances</b> .....	<b>47</b>
	Mémoire cache du formulaire .....	47
	Paramètres de mémoire .....	47
	Performances d'affichage .....	47
<b>9</b>	<b>Divers</b> .....	<b>49</b>
	Impression .....	49
	Recherche avancée .....	50
	Sd dataform .....	51
	Fichiers Bat .....	51
	Fenêtre de notification des affectations .....	51
	Raccourcis clavier .....	52

# 1 Présentation

L'objectif principal de la version majeure HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 (Client 2008) est de fournir une nouvelle interface utilisateur client pour Service Desk 4.5. Le client Service Desk 4.5 d'origine (client précédent) s'exécutait sur la machine virtuelle Microsoft Java (JVM), qui n'est plus en service depuis le 31 décembre 2007. Pour plus d'informations sur Microsoft JVM, consultez le site de support de la machine virtuelle Microsoft Java à l'adresse <http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>.

La version Client 2008 comprend des modifications au niveau de son interface utilisateur graphique ainsi que de certaines fonctionnalités. Les différences entre les deux clients sont expliquées ci-après.

En termes de fonctionnalités, de présentation et de déploiement, les différences entre Client 2008 et la version précédente du client sont minimales. Les utilisateurs habitués à travailler avec la version précédente du client se familiariseront très rapidement avec l'interface utilisateur graphique de Client 2008.

Les principales modifications qui caractérisent Client 2008 sont les suivantes :

- La machine virtuelle Microsoft Java a été remplacée par la machine virtuelle Sun Java.
- Client 2008 a été développé à l'aide de la technologie Eclipse.
- Les mécanismes de mise à niveau et d'installation des correctifs sont différents.
- La console administrateur est désormais un espace de travail proprement dit et non une fenêtre à part.
- La vue graphique comprend de nombreuses modifications (son implémentation fait appel à une technologie différente).
- Le nouveau jeu d'icônes et d'images utilisé est issu de Service Desk 5.0. La personnalisation ou l'ajout d'icônes ne sont pas pris en charge.

## Public ciblé

Le présent manuel a pour objectif de décrire les modifications intervenues dans Client 2008 par rapport au client Service Desk 4.5 précédent. Il part du principe que le lecteur est déjà familiarisé avec Service Desk 4.5 jusqu'à la version Service Pack 23 incluse. Les informations fournies mettent l'accent sur les tâches que l'utilisateur souhaite accomplir et ne décrivent pas toujours le fonctionnement exact de certaines fonctionnalités.





---

## 2 Installation et mise à niveau

### Technologie

Client 2008 est intégralement compatible avec Sun Java. Il a été conçu à l'aide de Java 2 Standard Edition version 1.5. Microsoft Java a été complètement supprimé de Client 2008.

### Installation et configuration

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de Client 2008, reportez-vous au document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.

### Mise à niveau

Pour plus d'informations sur la mise à niveau de Client 2008, reportez-vous au *Chapitre 5 : Mise à niveau de Client 2008* du document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.



### 3 Différences de présentation

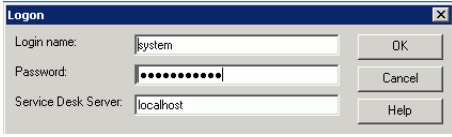
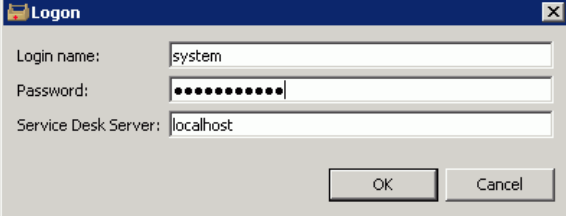
#### Fenêtre de démarrage

Au démarrage de Client 2008, la fenêtre suivante s'affiche :

Client précédent	Client 2008
	

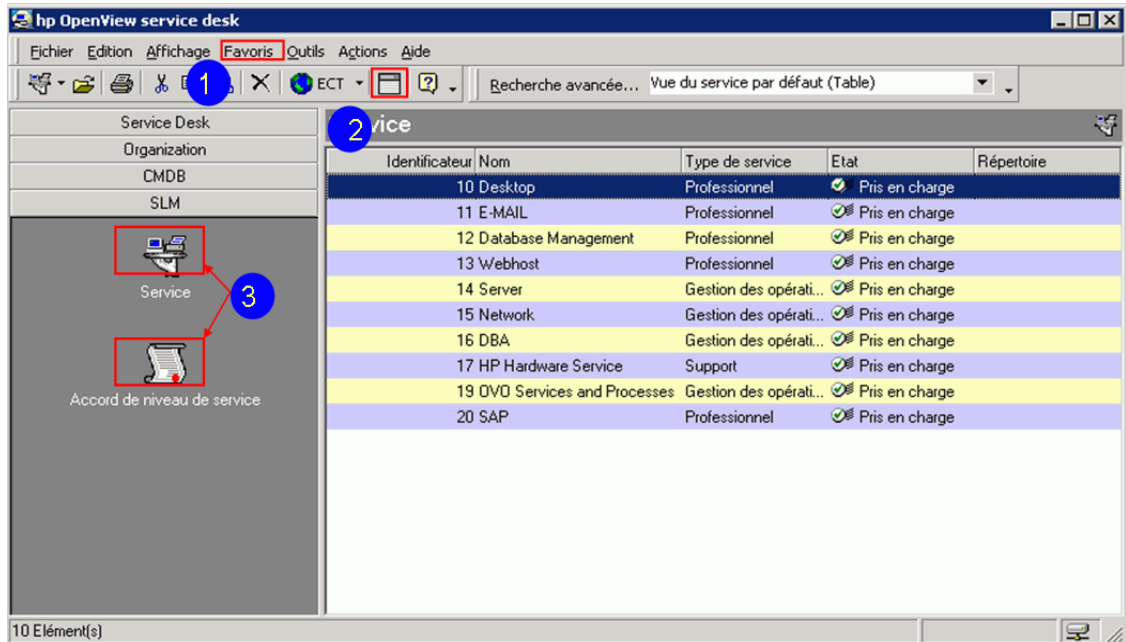
#### Fenêtre d'ouverture de session

Si vous sélectionnez l'option **Afficher l'écran d'ouverture de session au démarrage** dans l'onglet Général de la fenêtre Paramètres généraux (accessible en sélectionnant **Affichage** → **Console administrateur** → **Panneau système** → **Paramètres généraux**), puis redémarrez Client 2008, la fenêtre d'ouverture de session s'affiche.

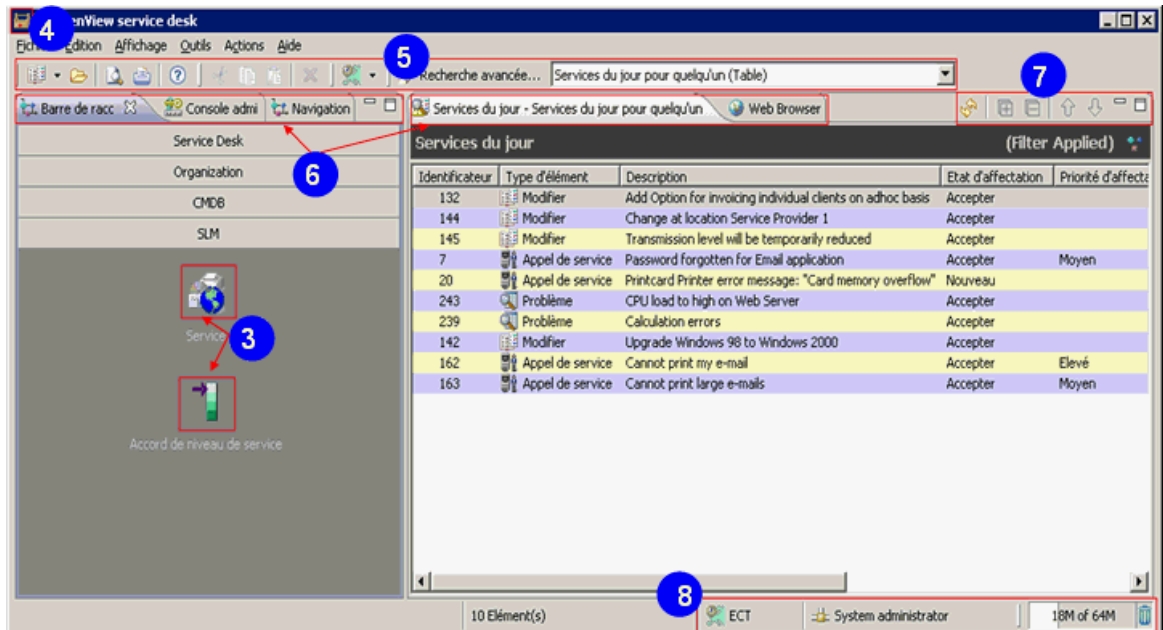
Client précédent	Client 2008
	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Légères modification au niveau de la présentation : les boutons OK et Cancel ont été déplacés vers le bas, le bouton Help a été supprimé.</li> </ul>

## Fenêtre client

Dans la version précédente, la fenêtre client se présentait comme suit :



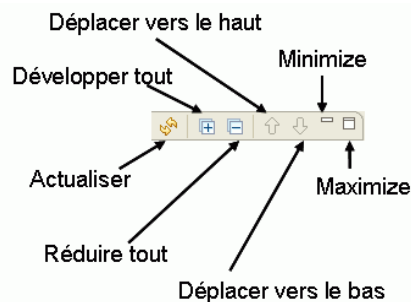
Dans la nouvelle version Client 2008, la fenêtre se présente ainsi :



La fenêtre client comprend les modifications suivantes représentées par les numéros correspondants sur la capture d'écran ci-dessus :

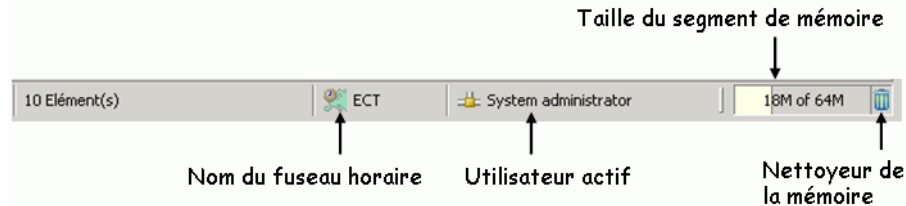
- 1 Le menu **Favoris** ne figure plus dans la fenêtre Client 2008.
- 2 La **boîte de regroupement** ne figure plus sur la barre d'outils de la fenêtre Client 2008.
- 3 Dans Client 2008, tous les raccourcis possèdent de nouvelles icônes.
- 4 Client 2008 possède une nouvelle icône client.
- 5 Tous les éléments de barre d'outils de Client 2008 possèdent de nouvelles icônes.
- 6 Client 2008 dispose de nouveaux onglets d'affichage.
- 7 Client 2008 dispose des nouvelles options d'affichage suivantes :

- Actualiser
- Développer tout
- Réduire tout
- Déplacer vers le haut
- Déplacer vers le bas
- Minimise
- Maximize

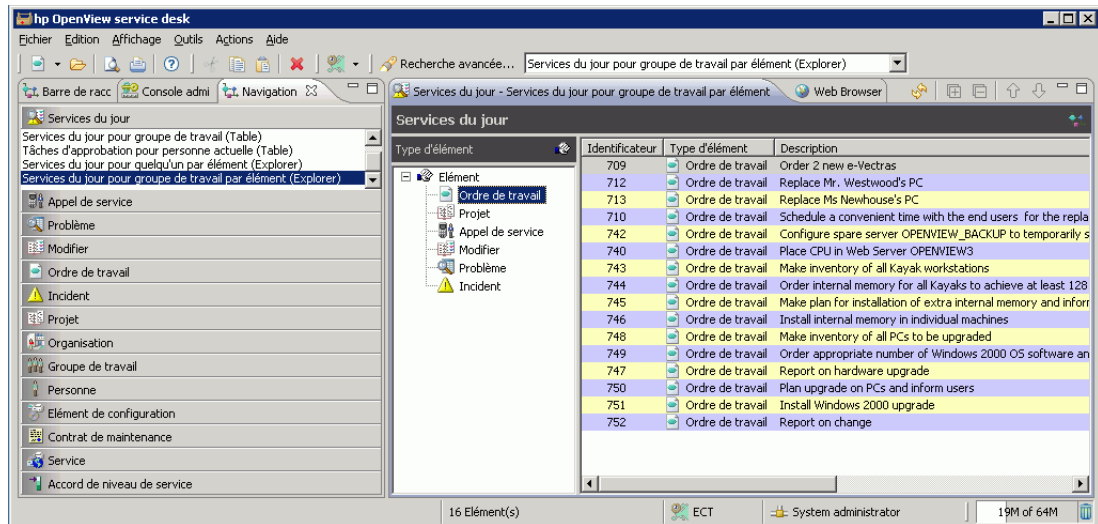


8 Les éléments de barre d'état suivants ont été ajoutés à Client 2008 :

- Nom du fuseau horaire : affiche le fuseau horaire en cours.
- Utilisateur actif : nom de l'utilisateur actuellement connecté au serveur Service Desk.
- Taille du segment de mémoire : le premier chiffre indique la quantité actuelle de mémoire allouée. Le deuxième chiffre (max) indique la plus grande quantité de mémoire allouée par le client. Le troisième chiffre, visible uniquement lorsque l'info-bulle est active, indique la quantité maximum de mémoire disponible pour le client (cette valeur est configurée dans les paramètres du client).
- Nettoyeur de la mémoire : cliquez sur cette option pour démarrer la récupération de mémoire Java et libérer ainsi tous les emplacements de mémoire inutilisés.



9 Client 2008 possède un nouveau volet de navigation. Pour activer le volet de navigation, cliquez sur **Affichage** → **Navigation**. Ce volet contient la liste de tous les éléments. Lorsque vous sélectionnez un élément, les vues se rapportant à l'élément sont répertoriées.

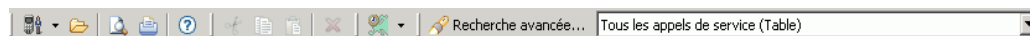


# Barre d'outils


## Client précédent



## Client 2008

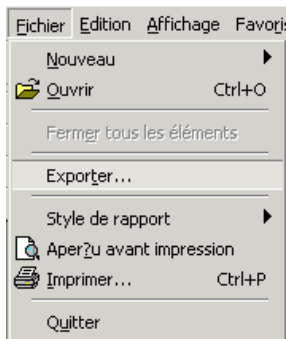
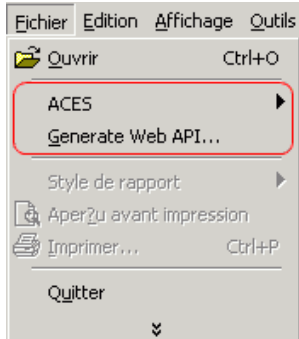
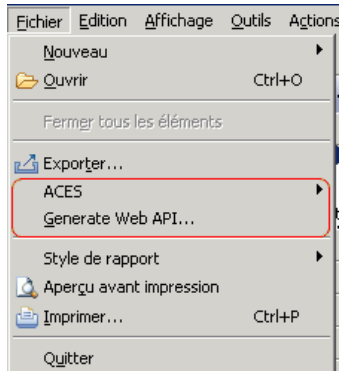


Dans Client 2008 :

- Il n'est pas possible de personnaliser la barre d'outils.
- La barre d'outils devient active lorsque vous sélectionnez l'option Vue de données ou un élément spécifique.
- La boîte de regroupement  qui figurait sur la barre d'outils du client précédent a été supprimée.

# Menus


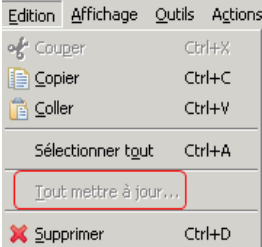
## Menu Fichier

Client précédent		Client 2008
Menu Fichier sur le client	Menu Fichier sur la console administrateur	
		

Dans Client 2008 :

- La commande Ouvrir est active uniquement lorsqu'un élément est sélectionné dans la vue.
- Les commandes suivantes sont reprises du menu Fichier de la console administrateur du client précédent :
  - ACES
  - Generate Web API

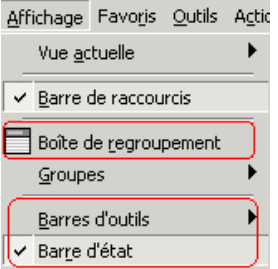
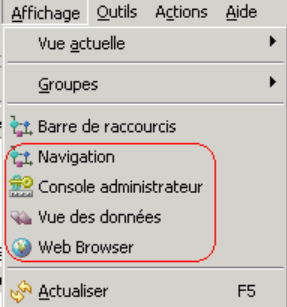
## Menu Edition

Client précédent	Client 2008
	

Dans Client 2008 :

- L'option Effacer n'est plus disponible. Ce bouton est devenu inutile dans Client 2008.
- L'option Tout mettre à jour, qui se trouvait dans le menu Outils de la version précédente du client, figure à présent dans le menu Edition de Client 2008.

## Menu Affichage

Client précédent	Client 2008
	

Dans Client 2008 :

- Les options de menu suivantes présentes dans la version précédente du client ne sont pas disponibles dans Client 2008 :
  - La boîte de regroupement.
  - Les barres d'outils.

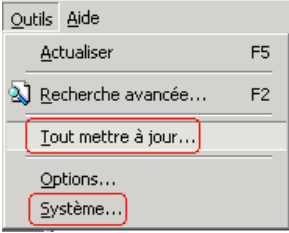
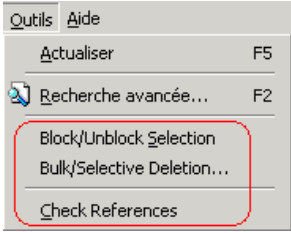
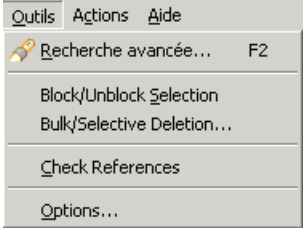


- La barre d'état - Celle-ci se trouve désormais au bas de la fenêtre Client 2008.
- Le menu Affichage de Client 2008 compte les nouvelles options suivantes :
  - Navigation - Sélectionnez cette option pour activer le volet de navigation.
  - Vue des données - Sélectionnez cette option pour fixer le focus de la fenêtre sur le volet de vue des données.
  - Console administrateur - Sélectionnez cette option pour activer le volet de la console administrateur. Il ne s'agit plus d'une fenêtre distincte comme c'était le cas dans le client précédent.
  - Web Browser - Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Web Browser](#), page 41.
  - Actualiser - Située dans le menu Outils du client précédent, cette option figure désormais dans le menu Edition de Client 2008.

## Menu Favoris

Ce menu n'est plus disponible dans Client 2008.

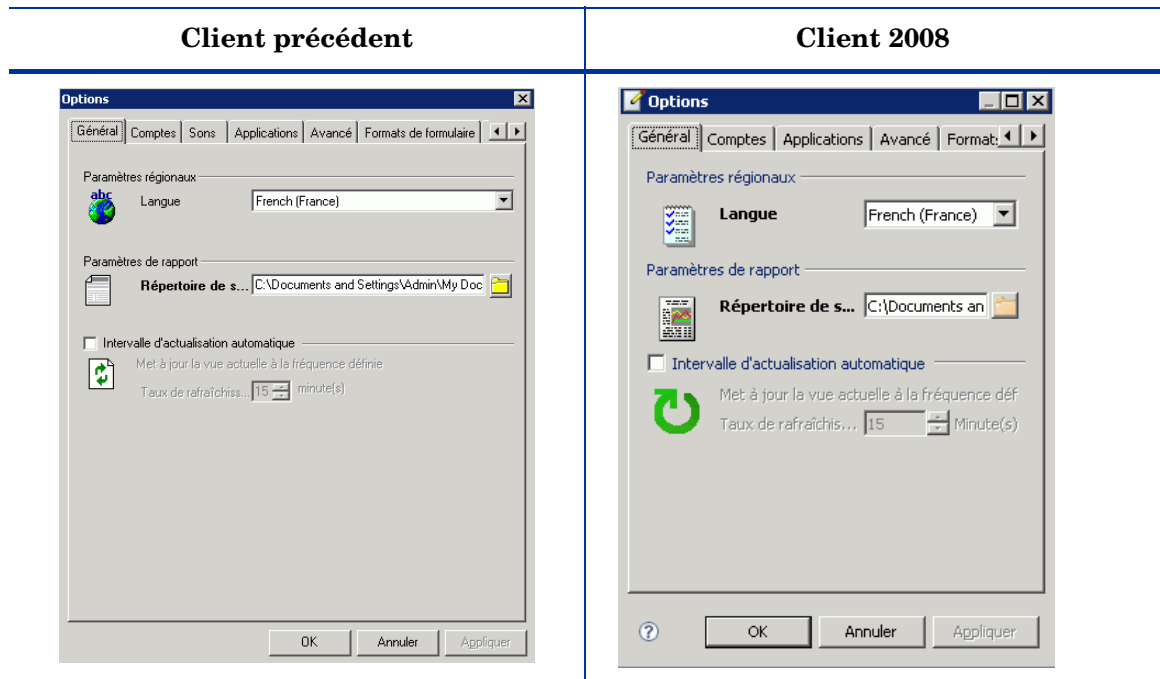
## Menu Outils

Client précédent		Client 2008
Menu Outils de la fenêtre client	Menu Outils sur la console administrateur	
		

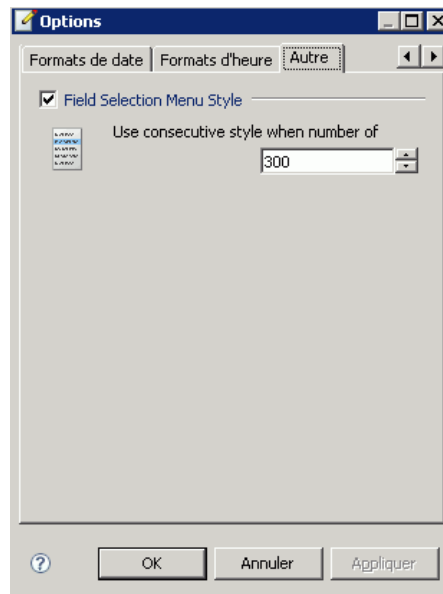
Dans Client 2008 :

- L'option Système n'est plus disponible. La console administrateur ne constitue plus une fenêtre à part. Vous pouvez l'activer dans le menu Affichage, si vous disposez des droits adéquats.
- L'option Tout mettre à jour est désormais disponible dans le menu Edition.
- Les options suivantes sont reprises du menu Outils de la console administrateur du client précédent :
  - Block/Unblock Selection
  - Bulk/Selective Deletion
  - Check References

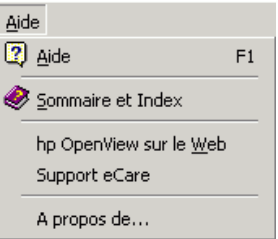
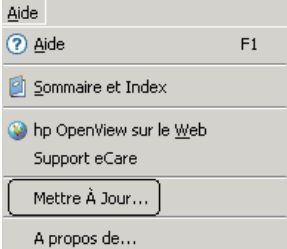
## Fenêtre Options



- La fenêtre Options de Client 2008, accessible en sélectionnant **Outils** → **Options**, comporte les modifications suivantes :
  - L'onglet Sons n'est plus disponible dans Client 2008.
  - Onglet Avancé.
    - L'option Mémoire cache du formulaire n'est plus disponible.
    - L'option Field Selection Menu Style figure désormais dans l'onglet Autre.
  - L'onglet Autre est un nouvel onglet de la fenêtre Options de Client 2008.



## Menu Aide

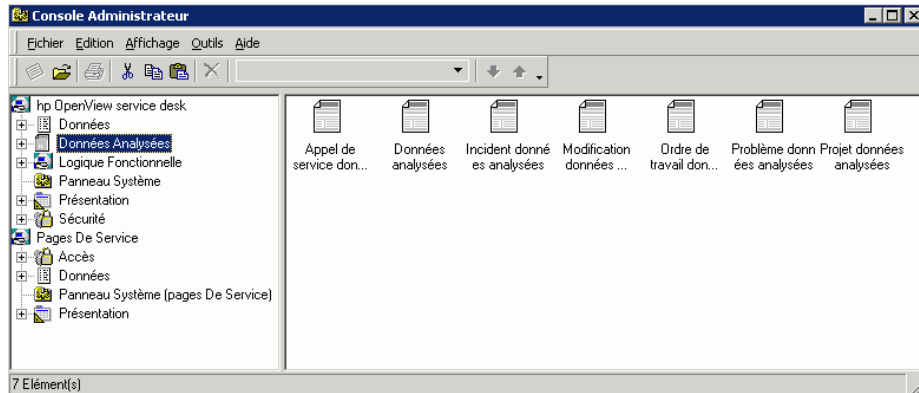
Client précédent	Client 2008
	

Dans Client 2008 :

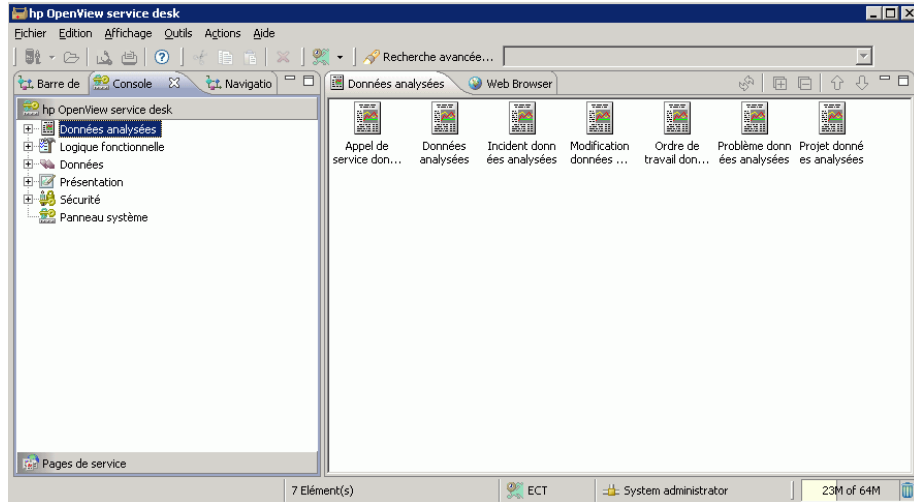
- L'option de mise à jour est une nouveauté de Client 2008. Elle permet d'effectuer la mise à niveau de Client 2008 ou d'installer un correctif. Pour plus d'informations sur la mise à niveau de Client 2008, reportez-vous au document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.

## Console administrateur

### Client précédent



## Client 2008

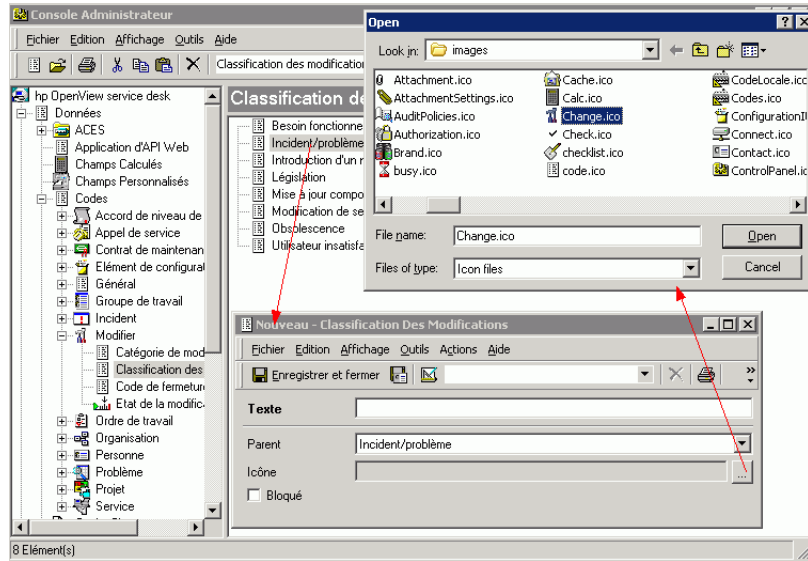


- Si vous disposez de droits d'administration, vous pouvez accéder à la console administrateur dans la même fenêtre Client à partir du menu Affichage.
- Il ne s'agit plus d'une fenêtre à part.
- Dans la console administrateur Client 2008, les nœuds ne sont plus triés par ordre alphabétique.
- Le nœud Pages de service n'existe plus. Les pages de service appartiennent à présent à un nouveau groupe.
- Les icônes représentant les nœuds sont différentes dans Client 2008.

Modifications apportées à des nœuds spécifiques :

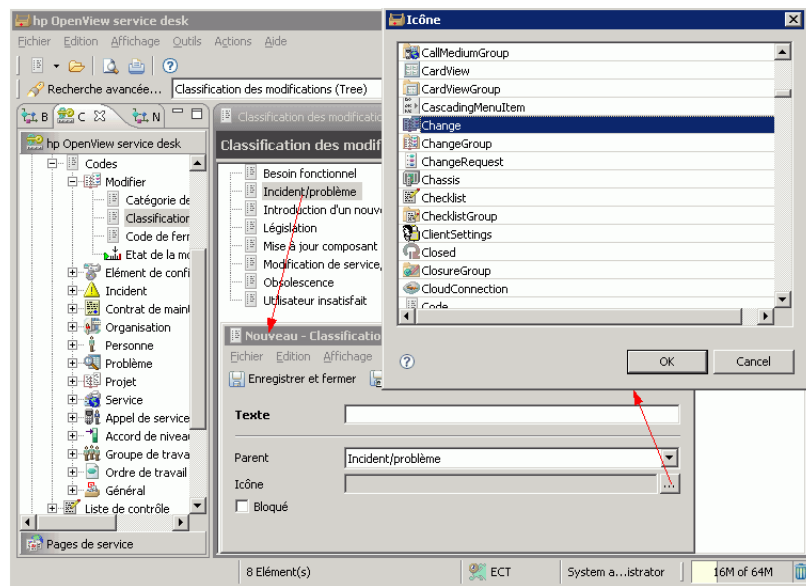
- Logique fonctionnelle
  - **Règles de base de données** et **Règles de l'interface utilisateur** : plus de retour à la ligne des enregistrements de la vue dans Client 2008.
- Données
  - Codes : les icônes de code ne peuvent pas être importées à partir d'un fichier.  
Dans la version précédente du client, lorsque vous choisissez **Données** → **Codes** → (choisir un code) → (créer un code), puis cliquez sur le bouton Recherche rapide du champ Icône, vous pouvez sélectionner une icône à partir d'un fichier et la personnaliser pour chaque code.

## Client précédent



Dans Client 2008, il est uniquement possible de sélectionner des icônes à partir d'une liste d'icônes prédéfinies.

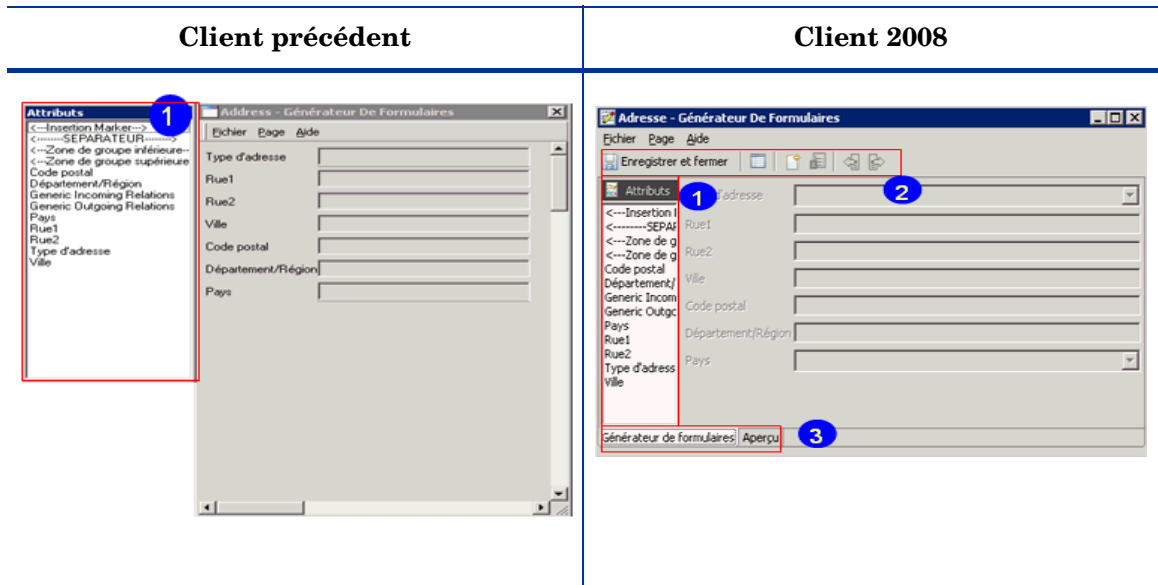
## Client 2008



➤ Dans Client 2008, les icônes personnalisées dans la version précédente du client, c'est-à-dire importées depuis un fichier, ne sont pas visibles.

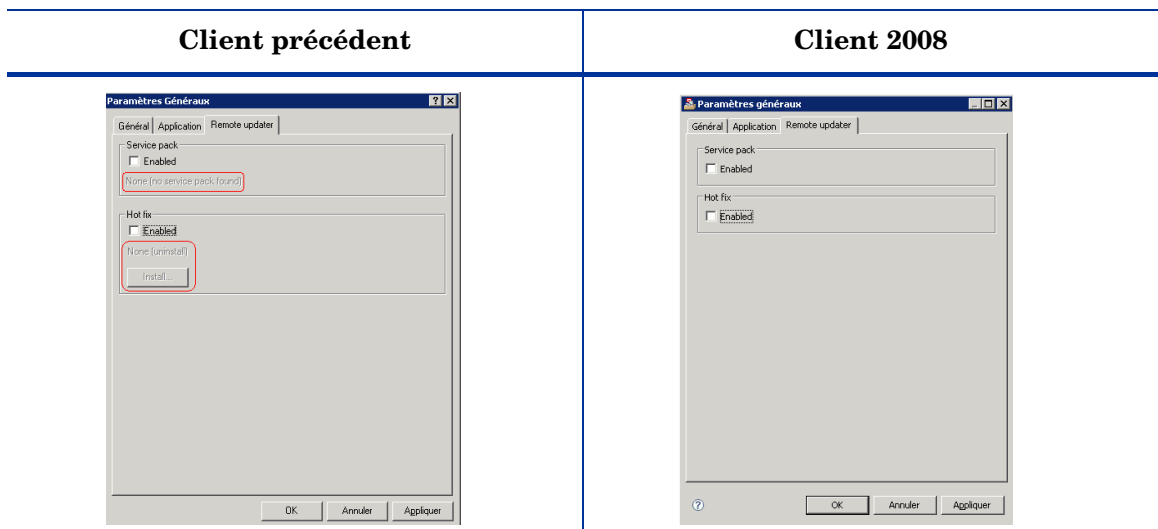
- Présentation :
  - La barre de raccourcis n'est pas disponible. Elle n'est pas prise en charge dans Client 2008.
  - Formulaire - Générateur de formulaires.

Lorsque vous sélectionnez **Console administrateur** → **Formulaires** → (choisir un formulaire) → (double clic sur un élément de la vue), un générateur de formulaires s'affiche :

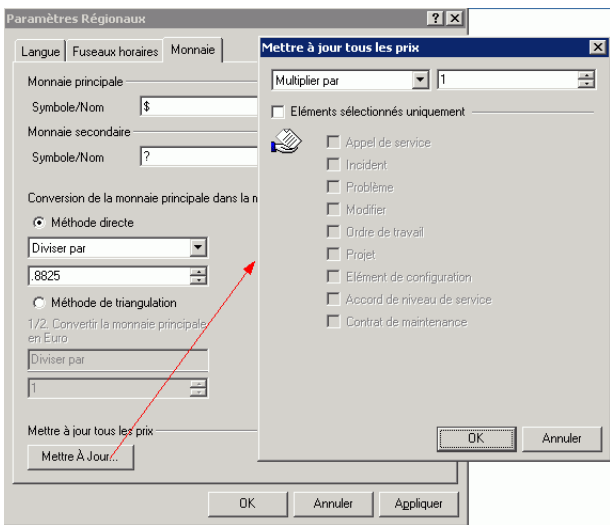
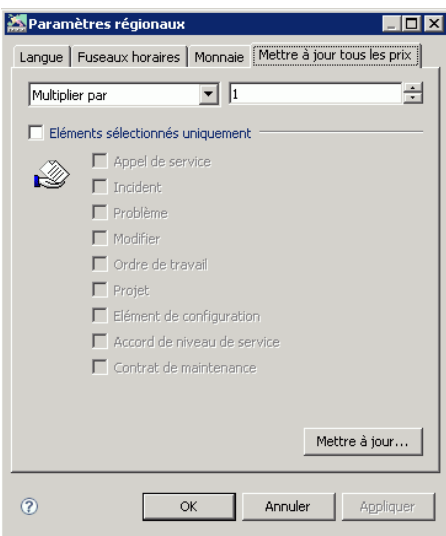


- Dans Client 2008, la fenêtre Attributs n'est plus une fenêtre distincte ; elle est désormais intégrée à la fenêtre du générateur de formulaires.
- Pour une plus grande facilité d'utilisation, Client 2008 est doté d'une barre d'outils spécifique aux formulaires avec des icônes correspondant aux éléments les plus fréquemment utilisés.
- Une nouvelle fonction d'aperçu, accessible depuis l'onglet Aperçu, a été ajoutée.
- Panneau système
  - Paramètres généraux - Remote updater

Les informations d'état et le bouton d'installation présents dans la version précédente du client ne sont pas disponibles dans Client 2008.



- Le fonctionnement de cette option diffère également. Pour des informations plus détaillées, reportez-vous au *Chapitre 5 : Mise à niveau de Client 2008* du document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.
- Paramètres régionaux
  - La fenêtre Paramètres régionaux de Client 2008 comporte un nouvel onglet : Mettre à jour tous les prix.

Client précédent	Client 2008
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Accès à la fonctionnalité en cliquant sur <b>Mettre à jour</b> dans l'onglet Monnaie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Accès à la fonctionnalité directement à partir du nouvel onglet.</li> </ul>





## 4 Formulaires

Dans la version Client 2008, il existe très peu de différences au niveau des formulaires avec la version précédente du client. Le présent chapitre répertorie les différences d'ordre général, les différences au niveau des champs, ainsi que celles relatives aux champs de pièces jointes.

### Client précédent

The screenshot shows the '713 - Ordre De Travail' form in the previous client version. The interface includes a menu bar (Fichier, Edition, Affichage, Outils, Actions, Aide) and a toolbar with icons for saving and templates. The form is divided into several sections:

- Identificateur:** 713
- Etat:** Nouveau
- Description:** Replace Ms Newhouse's PC
- Informations:** (Empty field)
- Général:** Impact, Priorité (Aucun), Date limite, Fin réelle.
- Affectation:** A un groupe d... (Desktop Specialists), A une personne (Scholes, Ann), Plus (Etat d'affectation: Nouveau, Depuis une personne: Sharpe, Patrick).
- Répertoire:** Catégorie (Tâche), Code de fermeture.
- Associé à:** Incident, Appel de service, Problème, Modifier (Upgrade workstations to e-Vectras).

### Client 2008

The screenshot shows the '713 - Ordre De Travail' form in the Client 2008 version. The interface is similar to the previous version but includes a 'Historique' tab in the top navigation bar. The form fields are:

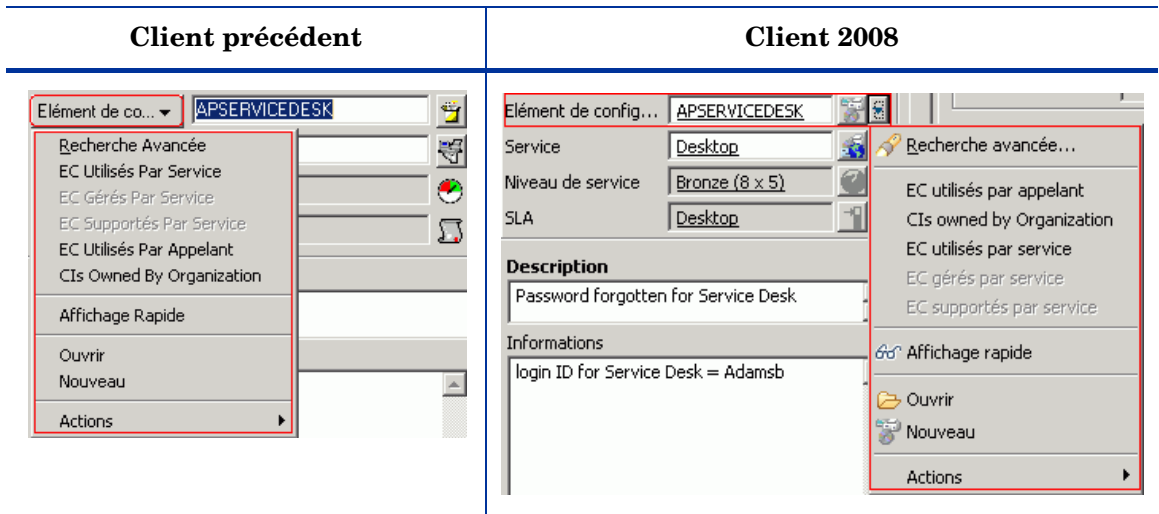
- Identificateur:** 713
- Etat:** Nouveau
- Description:** Replace Ms Newhouse's PC
- Informations:** (Empty field)
- Général:** Impact, Priorité (Aucun), Date limite, Fin réelle.
- Affectation:** A un groupe de tr... (Desktop Specialists), A une personne (Scholes, Ann), Affectation (Etat d'affectation: Nouveau, Depuis une personne: Sharpe, Patrick).
- Répertoire:** Catégorie (Tâche), Code de fermeture.
- Associé à:** Incident, Appel de service, Problème, Modifier (Upgrade workstations to e-Vectras).

- Nouvelle présentation des formulaires.
- Nouvelles icônes pour les éléments de la barre d'outils.
- De nouvelles options de menu contextuel sont disponibles pour certains champs.

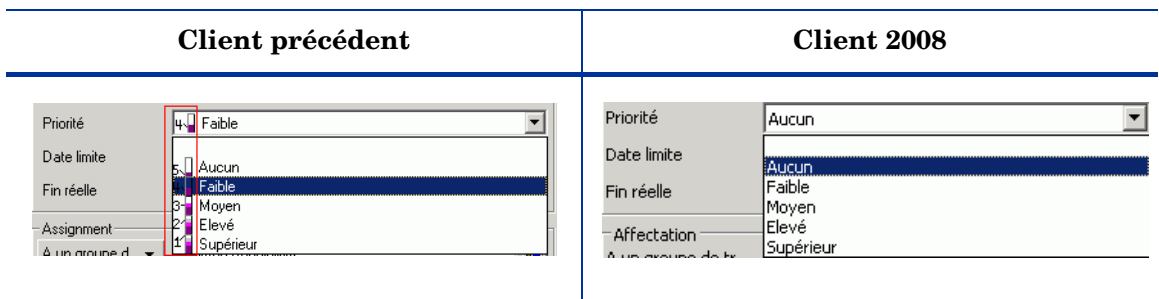
## Champs de formulaire

- Bouton de menu déroulant :

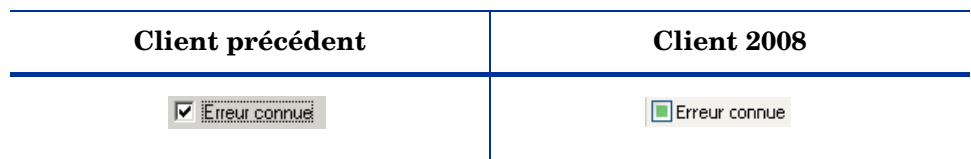
Dans Client 2008, les options du menu contextuel déroulant sont accessibles à l'aide d'un clic sur la petite flèche située à proximité du bouton Recherche rapide.



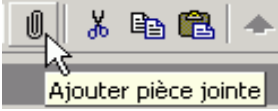
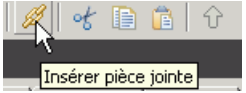
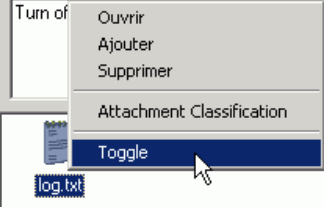
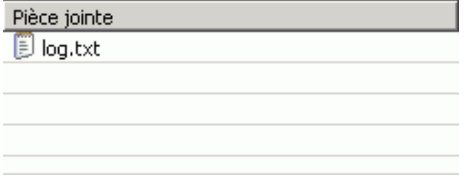
- Nouvelles icônes pour les boutons Recherche rapide.
- L'ordre de tri des éléments dans les menus déroulants a changé.
- Les icônes ont disparu de la zone combinée (le champ Priorité dans l'élément Appel de service, par exemple).



- Champs booléens : l'image de la case à cocher représentant l'état "aucun" a changé par rapport au client précédent.



## Champs de pièces jointes

Client précédent	Client 2008
	
	

Dans Client 2008 :

- L'icône de pièce jointe et l'info-bulle correspondante ont été légèrement modifiées.
- Vous disposez de quatre modes d'affichage différents pour la pièce jointe. Dans la version précédente du client, vous devez effectuer un clic droit sur la pièce jointe, puis sélectionner Toggle pour changer de mode d'affichage.



# 5 Vues

Client 2008 contient tous les types de vues qui étaient disponibles dans la version précédente du client. Pour la plupart, les différences sont minimales. Seules les vues graphiques ont subi des modifications importantes. Le présent chapitre décrit en détail les différences existant entre les vues.

## Vue table

**Client précédent**

Appel de service

Faites glisser ici un en-tête de colonne pour regrouper les données par colonne.

I	Date limite	Etat	Description ▾	A un groupe de travail
1		Enregistré	We want to do an offline backup	Helpdesk
1		Enregistré	We plan to have a maintenance on the serverFriday 18th	Helpdesk
2		Enregistré	User unable to mail messages via E-mail application.	Helpdesk
2		En cours	Run management invoice summary batch job	Helpdesk
3		En cours	Printer toner cartridge is empty: error message: "Toner Low"	Desktop Specialists
3		En cours	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	Desktop Specialists
2		En cours	Printcard Printer error message: "Card memory overflow"	Desktop Specialists
2		En attente	Password forgotten.	Desktop Specialists
8		En cours	Password forgotten HP Server 02	Desktop Specialists

**Client 2008**

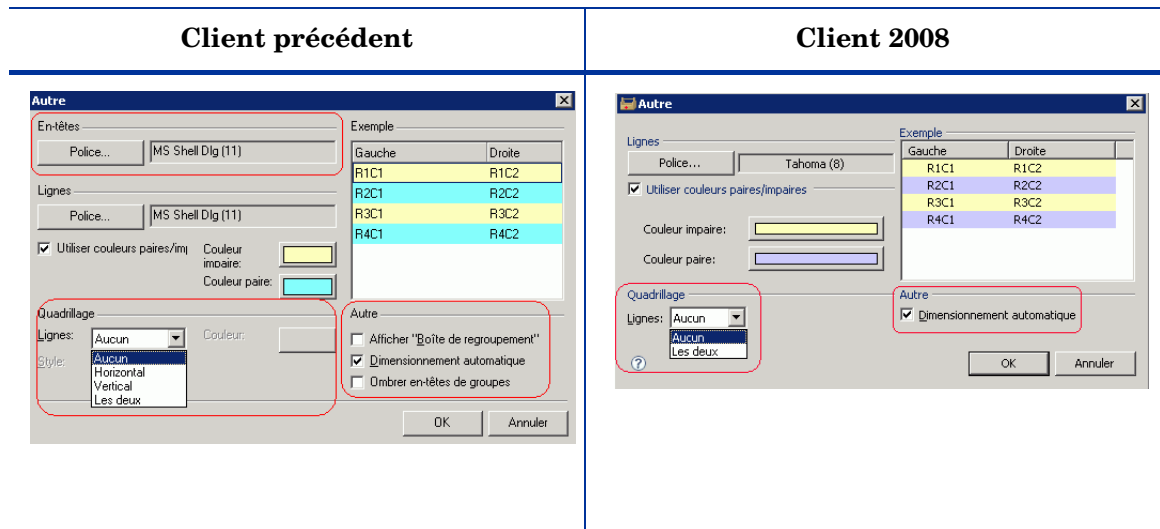
Appel de service - Appels ouverts par catégorie EC

Appel de service (Filter Applied)

Identificateur	Description	Elément de configuration...	Appelant	Etat
☐ (none) - 5 élément(s)				
22	How can I look up a charge number in t...		Ashfield, Jack	Enregistré
143	We plan to have a maintenance on the ...		Mok, Ching	Enregistré
144	We want to do an offline backup		Pong, Mi	Enregistré
164	Connection to internet is very slow		Sally Copeland	Enregistré
166	12			Enregistré
☐ Base de données - 1 élément(s)				
28	Calculation result error after retrieving ...	Oracle 8.0.5 for Windows...	Mills, Ronald	Enregistré
☐ Communication - 2 élément(s)				
29	User unable to mail messages via E-mail...	Microsoft Outlook 2000	Finch, Brian	Enregistré
55	Forgot e-mail password	Microsoft Outlook 2000	Adams, Paul	En attente
☐ Dessin - 1 élément(s)				
30	Computer locked up when trying to prin...	Visio	Finch, Brian	Enregistré
☐ ERP - 1 élément(s)				
32	Calculation results in an error after run...	SAP Financial application s...	Grunner, Gerard	Enregistré
☐ Gestion de données - 2 élément(s)				
1	Password forgotten for Service Desk	Service Desk 4.0 application	Imaris, Wendy	En cours
23	Password forgotten.	Service Desk 4.0 application	Bernstein, Holly	En attente
☐ Jet d'encre - 1 élément(s)				
31	Printer paper jam during printing EXCEL...	HP Inkjet	Grunner, Gerard	En cours
☐ Laser - 2 élément(s)				
20	Printcard Printer error message: "Card ...	HP Laserjet 5500Mx	Finch, Brian	En cours
36	Printer toner cartridge is empty: error ...	HP Laserjet 5500Mx	Babbott, Charles	En cours
☐ PC professionnel - 2 élément(s)				

Dans Client 2008 :

- Le regroupement des enregistrements ne peut pas être effectué par glisser-déposer d'un en-tête de colonne.
- La commande Regrouper éléments englobe seulement une colonne au lieu d'une ligne dans les vues.
- Différences de paramètres de vue



Sélectionnez **Affichage** → **Vue actuelle** → **Personnaliser vue actuelle** → **Autre**. La fenêtre Autre, qui contient les paramètres de vue, s'affiche.

Le fonctionnement du paramètre de vue suivant est différent :

— Dimensionnement automatique

Dans Client 2008, ce paramètre permet de supprimer de la vue table les colonnes de fin vides. Dans la version précédente du client, ce paramètre permet de garantir que toutes les colonnes s'affichent à l'écran. Il n'est pas nécessaire d'ajuster la barre de défilement horizontale pour que toutes les colonnes soient visibles.

L'une des limites à noter est que les paramètres de vue qui suivent ne sont plus disponibles dans Client 2008.

— En-têtes - Police

— Quadrillage

— Les valeurs Horizontal et Vertical ne sont pas disponibles dans la liste déroulante Lignes.

— Les paramètres Style et Couleur ne sont pas disponibles.

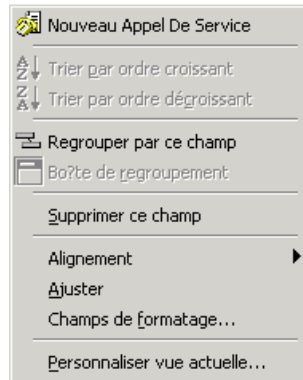
— Autre – Les options suivantes ne sont pas disponibles dans Client 2008 :

— Afficher "Boîte de regroupement"

— Ombre en-têtes de groupes

## Menu contextuel

- Le menu contextuel de la version précédente du client n'est pas disponible dans Client 2008 lorsque vous cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur un en-tête de colonne. Il s'agit de l'une des limites du logiciel.



- Le menu contextuel d'une vue, affiché par clic droit sur un enregistrement ou à l'intérieur des vues, comprend les options Champs de formatage et Personnaliser vue actuelle issues du menu contextuel d'en-tête de colonne du client précédent.

Les options de menu suivantes ne sont pas incluses : Regrouper par ce champ, Supprimer ce champ, Alignement et Ajuster.

Client précédent		Client 2008
Clic droit sur un enregistrement	Clic droit dans la vue	

## Menu Affichage

- L'option Boîte de regroupement n'est pas disponible dans le menu Affichage et les paramètres d'affichage. Il s'agit de l'une des limites de cette version. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Menu Affichage](#), page 16.

# Vue explorateur

Client précédent

Identificateur	Date limite	Description	Etat	Catégorie
144	05/07/01 14:00	We want to do an offline backup	Enregistré	Incident
143	19/10/01 14:00	We plan to have a maintenance on the serverFriday.	Enregistré	Incident
29	26/07/01 14:00	User unable to mail messages via E-mail application.	Enregistré	Incident
37	26/07/01 14:00	Mailserver probably down. Unable to access E-mail	Enregistré	Incident
146	06/07/01 14:00	Mail server out of order: Users unable to use the E-m...	Enregistré	Incident
25	27/07/01 14:00	How to create a new section in a word document.	Enregistré	DDI (Demande d'information)
22	01/08/01 14:00	How can I look up a charge number in the ICIS syst...	Enregistré	DDI (Demande d'information)
164	14/06/02 14:00	Connection to internet is very slow	Enregistré	Incident
30	27/07/01 14:00	Computer locked up when trying to print VISIO docu...	Enregistré	Incident
147	07/07/01 14:00	Can't send e-mail	Enregistré	Incident
32	27/07/01 14:00	Calculation results in an error after running the mont...	Enregistré	Incident
28	01/08/01 14:00	Calculation result error after retrieving sales volume r...	Enregistré	Incident
166	26/03/07 11:28	12	Enregistré	Incident

Client 2008

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

Dans Client 2008 :

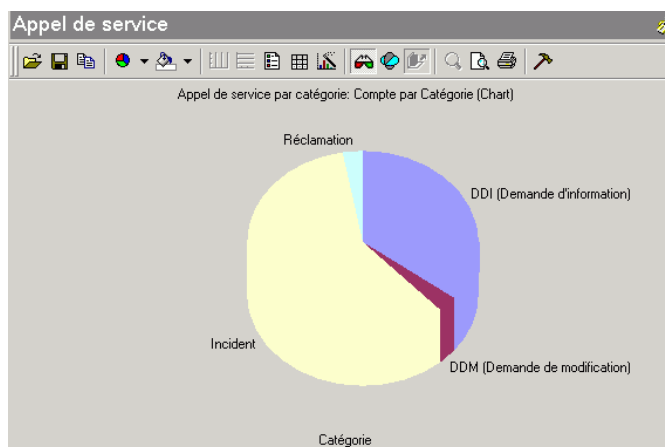
- Le nom de la vue active s'affiche désormais dans l'en-tête de l'onglet de la vue et non dans le champ situé au-dessus de l'arborescence (comme illustré dans les captures d'écran ci-dessus).
- En vue explorateur, une fois que vous avez cliqué à l'aide du bouton droit de la souris sur la table, puis sélectionné dans le menu contextuel **Personnaliser vue actuelle** → **Autre**, les paramètres de vue table s'affichent au lieu des paramètres de vue explorateur. Il s'agit d'une nouveauté de Client 2008. L'option Personnaliser vue actuelle n'était pas disponible dans le menu contextuel du client précédent.

Pour accéder aux paramètres de vue explorateur, allez dans le menu Affichage (sélectionnez **Affichage** → **Vue actuelle** → **Personnaliser vue actuelle** → **Autre**).

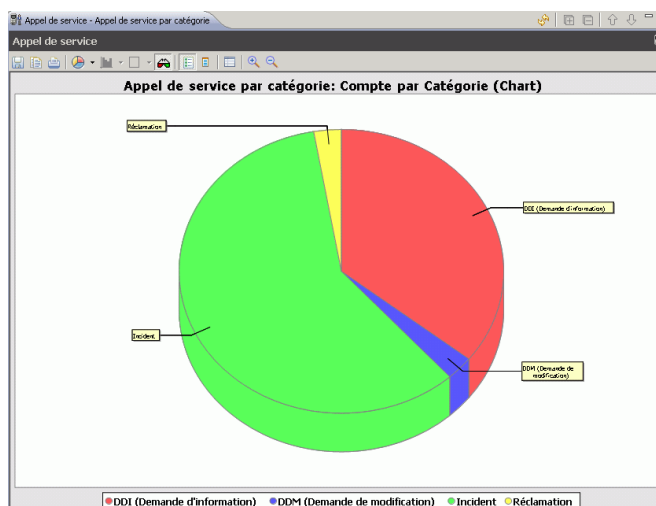


## Vue graphique

### Client précédent



### Client 2008



La fonction de vue graphique de Client 2008 comporte de nombreuses différences par rapport à la version précédente. En effet, dans Client 2008, la vue graphique est mise en œuvre à l'aide d'un composant à source ouverte JFreeChart ([www.jfree.org/jfreechart/](http://www.jfree.org/jfreechart/)). Le client précédent utilise en revanche le composant ActiveX ChartFX.

Cette différence importante au niveau de la technologie utilisée se traduit par de nombreuses différences au niveau des vues graphiques entre le client précédent et Client 2008. Ce dernier conserve toutefois la plupart des fonctionnalités utiles qui existaient dans les vues graphiques de la version précédente.

## Différences globales

Client 2008 met en œuvre la plupart des types de graphiques qui existaient dans le client précédent. Le tableau suivant illustre les différences de types de graphiques entre les deux clients :

**Tableau 1 Différences de type de graphique en vue graphique**

<b>Client précédent</b>	<b>Client 2008</b>
Line	Oui
Area	Oui
Curve	Non
Area-curve	Non
Step	Oui
Bubble	Non
Scatter	Oui
Bar	Oui
Gantt	Oui
Cube	Non
Candlestick (Column)	Non
Open-High-Low-Close	Non
High-Low-Close	Non
Pie	Oui
Doughnut	Non
Pareto	Non
Pyramid	Non
Radar	Oui
Contour/Spectral	Non
Surface	Non



L'affichage des couleurs dans les vues graphiques est impossible sur Windows 2000 Terminal Service en raison de sa limite de 256 couleurs.

## Différences au niveau des barres d'outils de vue graphique

Dans Client 2008, la barre d'outils des vues graphiques est différente de celle du client précédent :

### Client précédent



### Client 2008



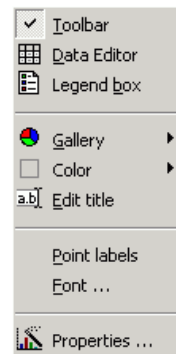
La barre d'outils de Client 2008 offre les nouvelles fonctions suivantes : Save, Copy, Print, Graph Type, Stack Type, Grid Type, 3D or 2D, Legend, Point Label, Option, and Zoom In / Zoom Out.

Les différences fonctionnelles au niveau de la barre d'outils sont les suivantes :

- Le format des info-bulles dans la barre d'outils est différent.
- Les options suivantes ne sont pas disponibles dans la barre d'outils ; Client 2008 ne propose pas ces fonctions en vue graphique :
  - Print Preview
  - Data Editor
  - Rotate
  - Z-clustered


## Absence de menu contextuel dans la vue graphique de Client 2008

La fonction Chart FX du client précédent fournit un menu contextuel, comme illustré ci-dessous. Dans Client 2008, la vue graphique ne propose pas de menu contextuel. Ces fonctions ne sont plus disponibles.



Les fonctions suivantes ne sont plus disponibles :

- La fonction Data Editor a disparu de la vue graphique.
- Il n'est plus possible de modifier un titre à l'aide du menu contextuel en vue graphique.

Le titre ne peut pas être directement modifié dans la vue, vous pouvez toutefois le modifier via la fenêtre Propriétés des graphiques (accessible en cliquant sur le bouton **Propriétés**  dans la barre d'outils de la vue) ou par le biais de la boîte de dialogue Paramètres d'affichage (en sélectionnant **Affichage** → **Vue actuelle** → **Personnaliser vue actuelle** → **Autre** → **Plus** → **Titre**).

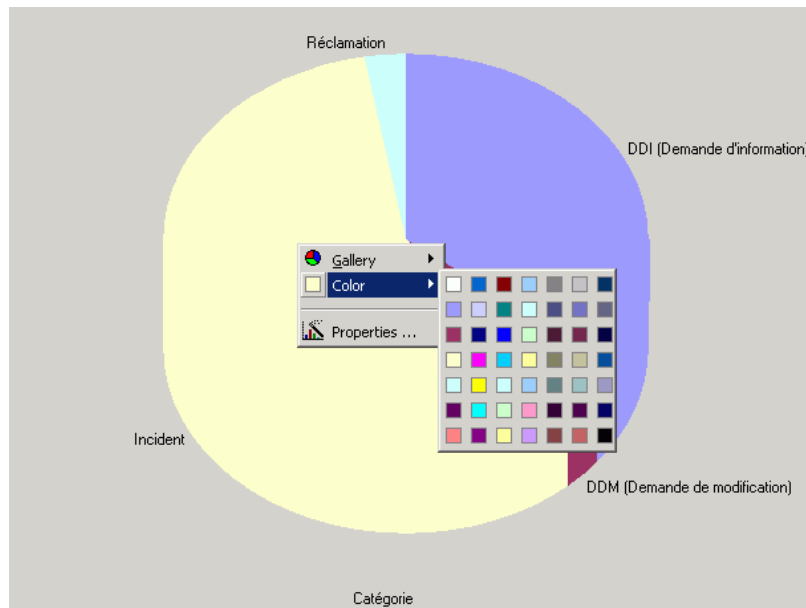
- Des intitulés de points sont disponibles, mais il n'est pas possible de personnaliser les polices.


Vous pouvez sélectionner les intitulés de points via la barre d'outils de vue graphique. Par défaut, Client 2008 utilise les polices système pour les intitulés de graphiques.

- Les paramètres de couleur ne sont pas disponibles pour les graphiques.

Dans la version précédente du client, vous pouvez personnaliser la couleur d'une section de graphique en effectuant un clic droit sur le graphique comme illustré ci-dessous. Dans Client 2008, il n'est pas possible de personnaliser une section de graphique.

### Client précédent



- Il n'est pas possible de personnaliser directement la couleur de fond dans la vue, mais vous pouvez la définir via la fenêtre Propriétés des graphiques (accessible en cliquant sur **Propriétés**  dans la barre d'outils de la vue graphique, puis en sélectionnant **Autre** → **Couleur du fond**).

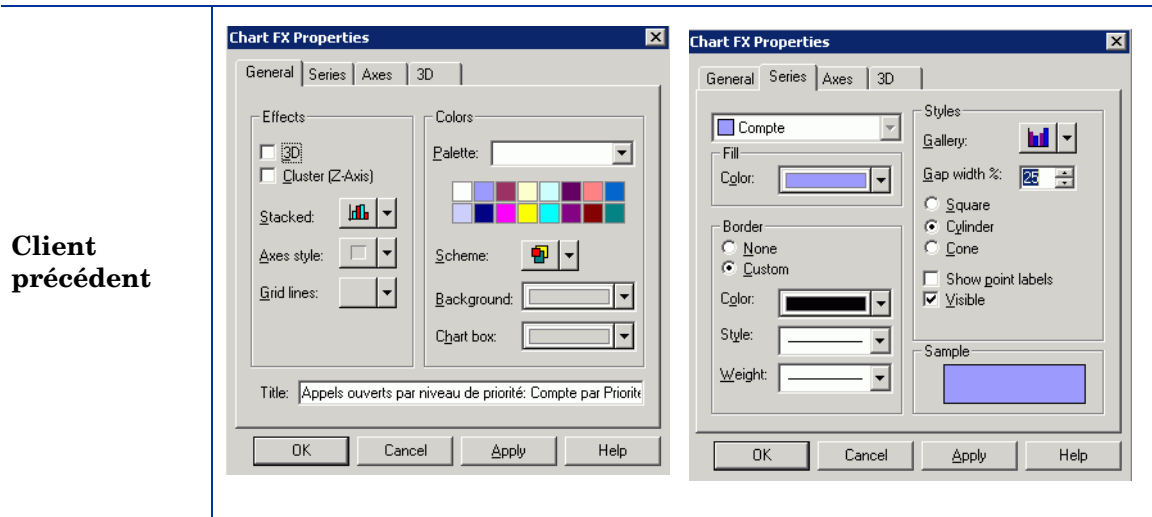
## Différences au niveau des fonctions d'ouverture et d'enregistrement

La fonction Ouvrir n'est pas disponible dans Client 2008. Dans le client précédent, la fonction Ouvrir permet d'ouvrir les fichiers de ressource Chart FX (fichiers et modèles Chart FX).

Dans Client 2008, la fonction d'enregistrement enregistre les graphiques au format de fichier image. Dans le client précédent, la fonction d'enregistrement enregistre les graphiques en tant que fichiers ressource.

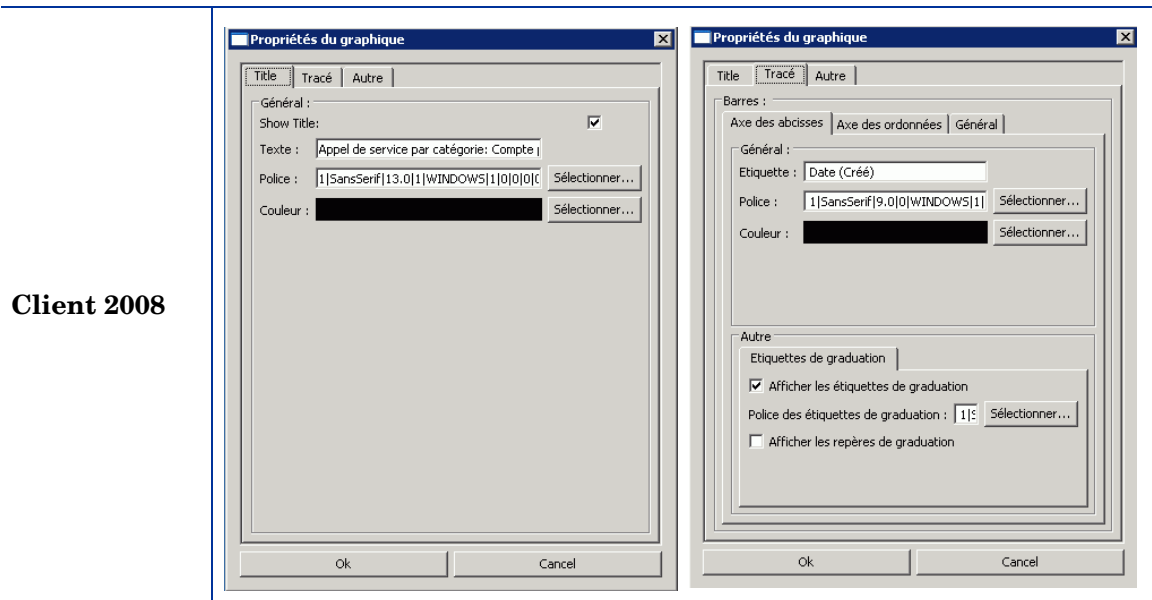
## Différences au niveau des propriétés graphiques

Les fenêtres de propriétés Chart FX dans le client précédent se présentent comme suit :



Vous pouvez définir la plupart des propriétés Chart FX dans la fenêtre Propriétés Chart FX. Reportez-vous à la version précédente du client pour plus de détails sur ces fonctions.

Dans Client 2008, les fenêtres de propriétés des graphiques sont complètement différentes :



Les propriétés de graphiques suivantes de Client 2008 sont nouvelles :

### Titre

Vous pouvez définir les propriétés Titre dans l'onglet Titre de la fenêtre Propriétés des graphiques :

- Général
  - Afficher titre - Permet d'activer ou de désactiver l'affichage du titre.
  - Texte - Permet de saisir le texte du titre d'une vue graphique.

- Police - Permet de définir la police du titre de la vue graphique.
- Couleur - Permet de définir la couleur du titre de la vue graphique.

### Tracé

Les propriétés de tracé diffèrent selon le type de graphique :

- Axe de domaine
  - Intitulé - Permet de définir l'intitulé de l'axe X.
  - Police - Permet de définir la police de l'intitulé de l'axe X.
  - Couleur - Permet de définir la couleur de l'intitulé de l'axe X.
  - Afficher les coches des intitulés - Active ou désactive l'affichage des coches des intitulés.
  - Police des coches d'intitulés - Permet de définir la police des coches des intitulés.
- Axe d'échelle
  - Intitulé - Permet de définir l'intitulé de l'axe Y.
  - Police - Permet de définir la police de l'intitulé de l'axe Y.
  - Couleur - Permet de définir la couleur de l'intitulé de l'axe Y.
  - Coches
    - Afficher les coches des intitulés - Active ou désactive l'affichage des coches des intitulés.
    - Police des coches d'intitulés - Permet de définir la police des coches des intitulés.
  - Echelle
    - Réglage automatique de l'échelle - Permet d'activer ou de désactiver le réglage automatique de l'échelle.
    - Valeur minimum de l'axe - Permet de définir la valeur minimum de l'axe.
    - Valeur maximum de l'axe - Permet de définir la valeur maximum de l'axe.
- Général
  - Bordure - Permet de définir le style de bordure du graphique.
  - Couleur de la bordure - Permet de définir la couleur de bordure du graphique.
  - Couleur du fond - Permet de définir la couleur de fond du graphique.
  - Orientation - Permet de définir l'orientation du graphique.

### Autre

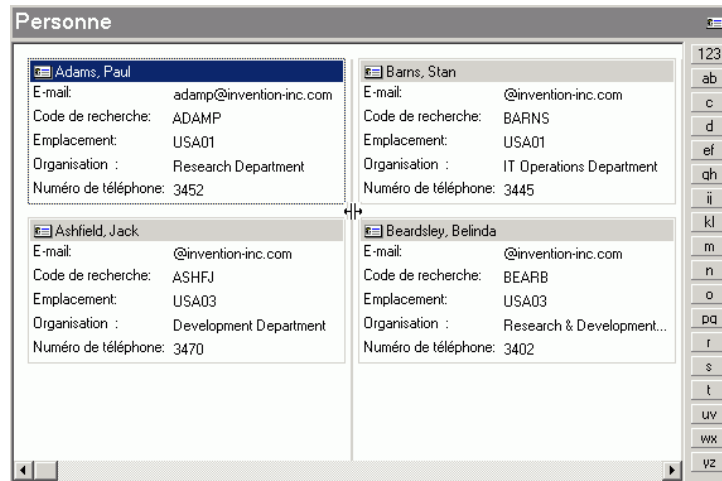
- Anti-aliasing - Permet de tracer le graphique en mode anticrénelage (anti-aliasing).
- Couleur du fond - Permet de définir la couleur de fond de la vue graphique.



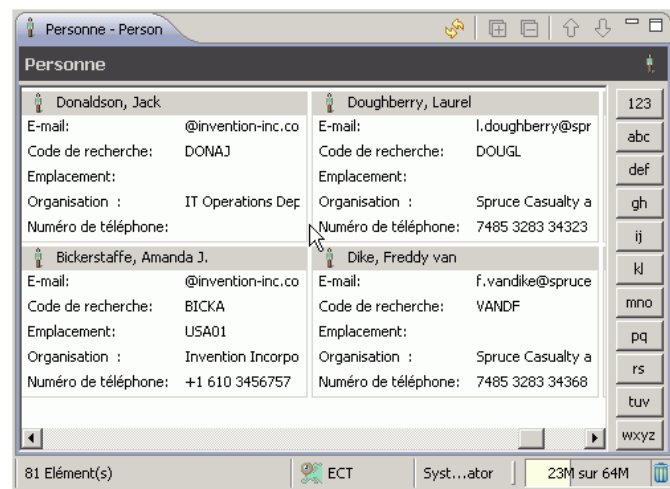
Les paramètres définis dans la boîte de dialogue Propriétés ne sont pas enregistrés. Toutes les modifications effectuées seront perdues au prochain redémarrage du client.

## Vue carte

### Client précédent



### Client 2008

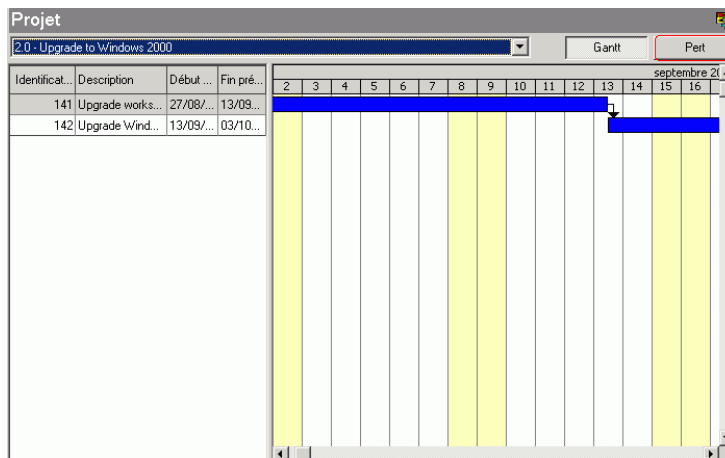


Dans Client 2008 :

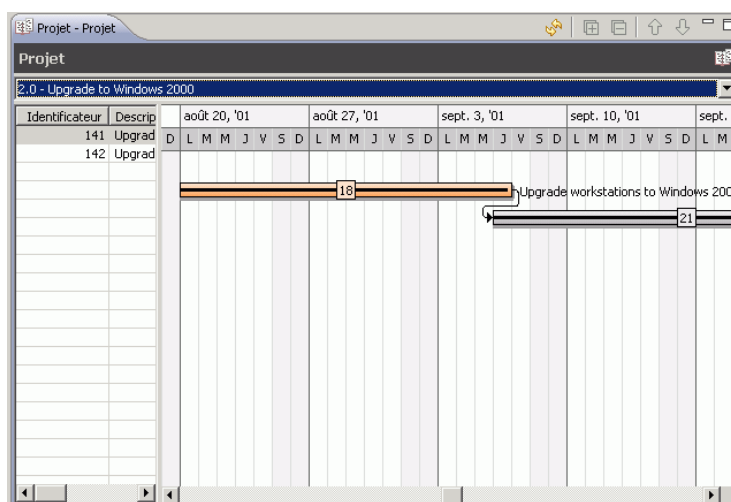
- Les champs vides sont également visibles. Les cartes ont par conséquent toutes la même hauteur.
- L'intitulé du champ est tronqué si l'espace du champ n'est pas suffisamment grand sans que des points de suspension ne s'ajoutent à l'intitulé. L'intitulé n'a pas d'info-bulle.
- La ligne de redimensionnement permettant de modifier la largeur de la carte n'est pas disponible. Vous pouvez définir la largeur de la carte dans les paramètres de la vue carte, en sélectionnant **Affichage** → **Vue actuelle** → **Personnaliser vue actuelle** → **Autre**.

## Vue de projet

### Client précédent



### Client 2008



Différences :

- La vue Pert n'est plus disponible dans Client 2008.
- Dans Client 2008, la présentation du planning du projet s'effectue sous forme hebdomadaire. Dans le client précédent, le planning est quotidien.

## Vue système

Les vues système dans Client 2008 sont identiques à celles de la version précédente du client.



# Web Browser

Client 2008



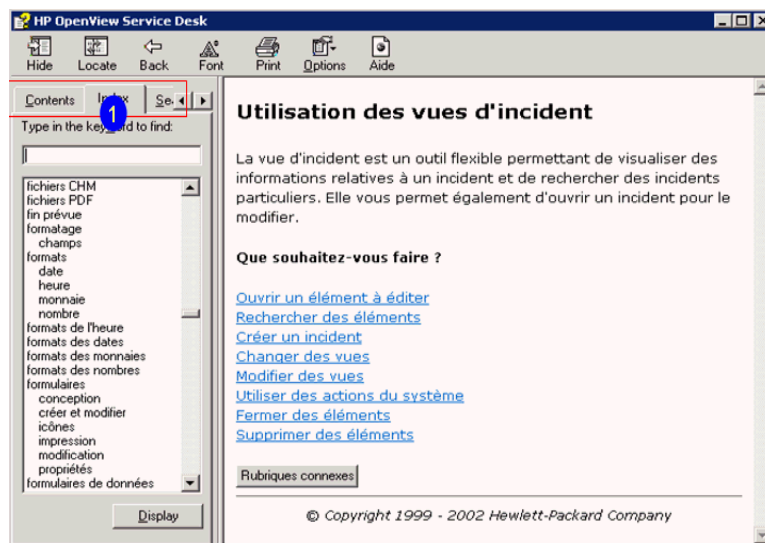
- Pour activer cette fonction, cliquez sur **Affichage** → **Web Browser**, puis ouvrez un site Web dans cette vue.
- L'onglet Web Browser est doté de boutons de navigation et d'un champ d'adresses (à l'instar d'un vrai logiciel de navigation Web).



# 6 Aide en ligne

Dans le client précédent, l'aide en ligne est conçue à l'aide du système d'aide Microsoft au format .CHM. Dans Client 2008, l'aide en ligne est conçue à l'aide du système d'aide Eclipse. Les différences entre les deux systèmes sont expliquées ci-après.

Client précédent



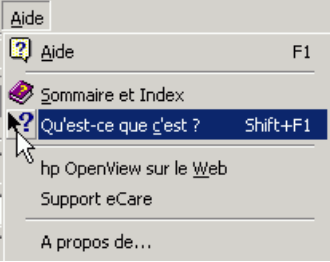
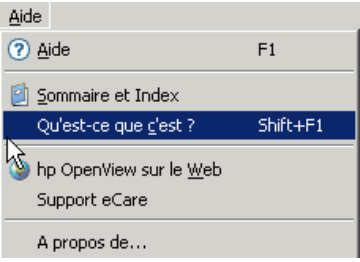
Client 2008



Dans Client 2008 (les numéros indiqués correspondent à ceux figurant sur les captures d'écran ci-dessus) :

- 1 Les onglets de navigation sont situés en bas du volet de navigation et non en haut. Il n'y a aucun libellé, uniquement des icônes.
- 2 L'emplacement des boutons de navigation différée ainsi que leur aspect (Précédent, Suivant, Accueil).
- 3 Le champ et l'étendue de la recherche sont toujours visibles en haut de la page.
- 4 Les boutons suivants sont nouveaux : Réduire tout / Développer tout / Afficher la rubrique en cours, Développer / Rétablir, Afficher dans la table des matières, Ajouter un signet au document.

## Fonction Qu'est-ce que c'est ?

Client précédent	Client 2008
	

Cette fonction affiche la description du champ actif ou en cours de sélection. Dans le client précédent, il est également possible de pointer directement à l'aide du curseur Qu'est-ce que c'est ? sur un champ.

# 7 Localisation

Client 2008 réutilise les mécanismes de localisation de la version précédente du client. Aucun module de langue supplémentaire n'est requis pour Client 2008. Vous pouvez activer une version localisée de la plupart des fonctionnalités du programme en modifiant le paramètre de langue. Pour ce faire, sélectionnez **Outils** → **Options** → **Général** → **Langue**, sélectionnez la langue de votre choix, puis cliquez sur **OK**.

Une fois le paramétrage de la langue modifié, il est conseillé de redémarrer Client 2008. Dans le client précédent, le redémarrage n'est pas nécessaire.

Les fonctionnalités suivantes nécessitent une modification du paramètre de démarrage pour activer une langue locale :

- Conseils de progression dans la fenêtre de démarrage ou d'ouverture de session
- Menu contextuel des affichages et barres de navigation
- Barre d'état du segment de mémoire
- Fenêtre du questionnaire de mise à niveau
- Navigation dans le contenu de l'aide en ligne

Pour toutes ces fonctionnalités, la langue qui s'affiche dépend des paramètres du système d'exploitation Windows par défaut. Dans Client 2008, si vous choisissez une langue différente de celle du système d'exploitation, les éléments de l'interface utilisateur du client s'affichent dans les deux langues.

Pour que l'interface utilisateur du client s'affiche dans une langue différente de celle définie par le système d'exploitation, vous devez ajouter un paramètre de démarrage dans la [Ligne de commande](#) ou modifier le [Fichier de configuration](#) (`servicedesk.ini`).

## Ligne de commande

Vous pouvez ajouter le paramètre `-nl <ID_langue>` à la ligne de commande ou au raccourci ci-dessous :

```
#servicedesk.exe -nl fr
```

Le [Tableau 2](#), page 46 répertorie les ID de langues disponibles.

## Fichier de configuration

Modifiez le fichier de configuration `servicedesk.ini` (situé dans le répertoire `<Client_HOME_DIR>\`) pour ajouter l'ID de langue de votre choix à la fin du fichier. Ajoutez par exemple `fr` pour le français, comme illustré dans l'exemple ci-dessous :

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

**Tableau 2 Paramètres d'ID de langue**

<b>Langue</b>	<b>Paramètre d'ID</b>
Néerlandais	nl
Anglais	en
Français	fr
Allemand	de
Japonais	ja
Coréen	ko
Espagnol	es
Chinois simplifié	zh_CN
Chinois traditionnel	zh_TW



Pour plus d'informations sur le fichier de configuration, reportez-vous au *Chapitre 4 : Configuration de Client 2008* du document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.

---

## 8 Performances

### Mémoire cache du formulaire

Le mécanisme de mise en mémoire cache de Client 2008 n'inclut pas la mémoire cache du formulaire. Le principal objectif de la mémoire cache du formulaire est de réduire le temps et le coût liés à la reconstruction du composant d'IU. Cela ne pose toutefois pas de problème dans Client 2008, car le coût lié à la création du composant d'IU n'est pas élevé. Aucun problème n'est à prévoir, car la configuration matérielle requise pour Client 2008 est supérieure à celle du client précédent. Les performances ne devraient donc pas être affectées par un manque de mémoire cache.

### Paramètres de mémoire

Client 2008 vous permet de définir la taille de la mémoire java. Vous pouvez définir les paramètres de mémoire dans les fichiers de configuration. Pour plus d'informations sur les paramètres de mémoire, reportez-vous au chapitre *Dépannage* du document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.

### Performances d'affichage

Dans Client 2008, les performances de l'affichage sont moindres qu'avec la version précédente du client. Pour plus d'informations sur l'optimisation des performances d'affichage, reportez-vous au chapitre *Dépannage* du document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration*.





---

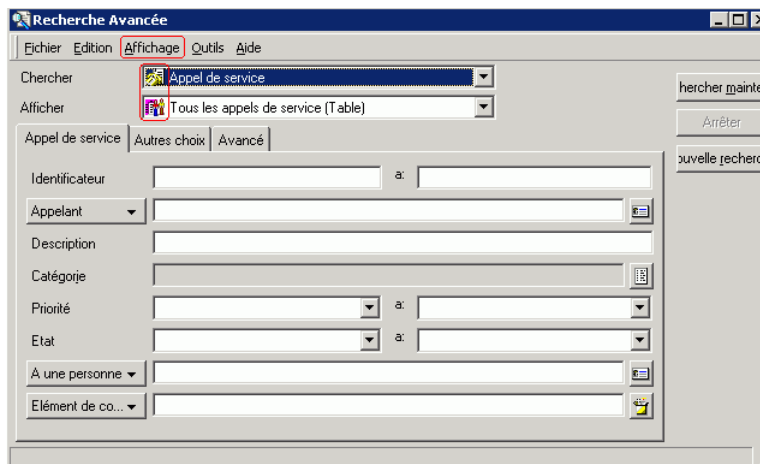
## 9 Divers

### Impression

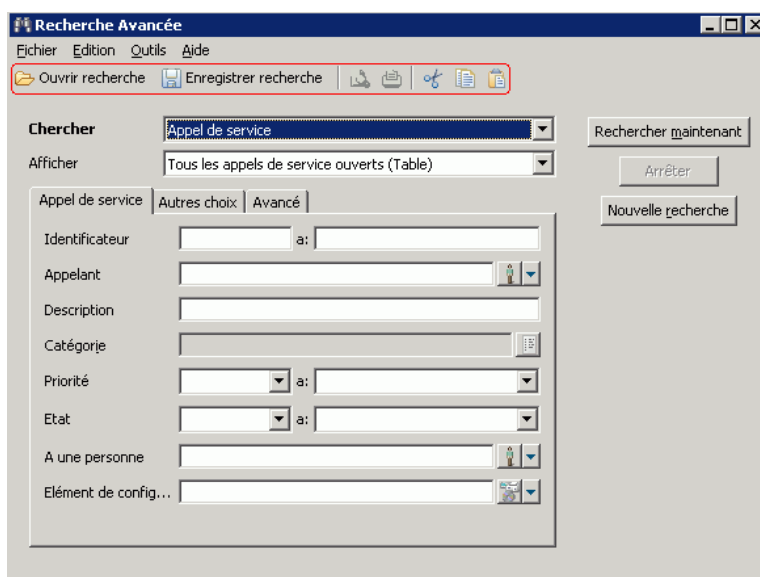
- Il n'est pas possible d'imprimer en mode Vue du projet.
- L'impression de style standard n'est pas disponible dans Client 2008.

## Recherche avancée

### Client précédent



### Client 2008



Dans Client 2008 :

- Il existe une nouvelle barre d'outils.
- Le menu Affichage (qui comporte l'option de barre d'outils uniquement dans le client précédent) n'est pas disponible.
- La barre d'état est toujours affichée. Il n'est pas possible de la désactiver.
- Les critères de recherche ne sont pas enregistrés. Lorsque vous ouvrez de nouveau le champ Recherche avancée, celui-ci est vide.

## Sd dataform

Dans Client 2008, cette option fonctionne de la même manière que dans la version précédente du client.

## Fichiers Bat

Dans la version précédente, le démarrage du client s'effectue en exécutant le fichier **client.exe**. Le démarrage de Client 2008 s'effectue via la commande **servicedesk.exe**.

La commande **servicedesk.exe** ne prend pas en charge les paramètres suivants qui étaient compatibles avec la version précédente :

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

Une nouvelle option de ligne de commande est disponible pour **servicedesk.exe** :

```
/DISABLEUPGRADE - permet de désactiver la mise à niveau automatique des correctifs sur le client.
```

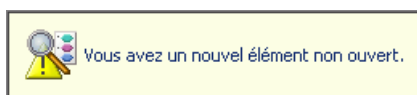
Les commandes suivantes ne sont pas disponibles dans Client 2008 :

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

Ces commandes sont utilisées par l'administrateur Service Desk. Elles sont présentes dans la version précédente du client.

## Fenêtre de notification des affectations

La fenêtre de notification des affectations est une nouvelle fonctionnalité de Client 2008. Elle s'affiche dans le coin inférieur droit lorsqu'un élément est attribué à l'utilisateur actif.



## Raccourcis clavier

La fonction de certains raccourcis clavier a changé. Le [Tableau 3](#) répertorie ces différences.

**Tableau 3 Différences des raccourcis clavier**

Raccourci clavier	Différence de fonction	
	Client précédent	Client 2008
Tab / Maj+Tab	Permet de se déplacer entre tous les champs et boutons disponibles d'un formulaire vers l'avant ou l'arrière.	Permet uniquement de se déplacer entre les boutons et champs non descriptifs d'un formulaire vers l'avant ou l'arrière.  Pour vous déplacer entre tous les champs et boutons disponibles d'un formulaire vers l'avant ou l'arrière, appuyez sur Ctrl+Tab / Ctrl+Maj+Tab.
Ctrl+Tab / Ctrl+Maj+Tab	Permet de se déplacer vers l'avant ou l'arrière entre les onglets d'un formulaire.  Vous pouvez également utiliser les flèches gauche et droite.	Cette combinaison de touches de raccourci n'est pas prise en charge.  Pour vous déplacer vers l'avant ou l'arrière entre les onglets d'un formulaire, il suffit d'utiliser les flèches gauche ou droite.
Ctrl+T	Lorsque vous créez un formulaire, vous pouvez appuyer sur Ctrl+T pour ouvrir un modèle si le curseur se trouve dans un champ disponible.	Ce raccourci n'est pas pris en charge.