

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

Windows® オペレーティング システム用

ソフトウェア バージョン : メジャー リリース

以前の Client と Client 2008 の変更点

ドキュメントのリリース日付 : 2008 年 1 月
ソフトウェアのリリース日付 : 2008 年 1 月



ご注意

保証

HP 製品およびサービスに関する保証条件は、製品およびサービスに付属する保証書に明示された保証条件に限定されます。本ドキュメントの記載内容はいかなる追加保証をも行うものではありません。HP は、本文書内の技術上または編集上の誤りや遺漏について責任を負わないものとします。

本ドキュメントに記載した情報は、予告なく変更されることがあります。

制限付き権利

機密コンピュータ ソフトウェア。所有、使用、コピーには、HP が発行する有効なライセンスが必要となります。商用コンピュータ ソフトウェア、コンピュータ ソフトウェア ドキュメント、商用アイテムのテクニカル データは、FAR 12.211 および 12.212 に従い、米国政府のベンダー標準商業ライセンスのもと、ライセンスを取得しています。

著作権情報

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

弊社から事前に書面で合意を得た場合を除き、本ドキュメントのいかなる部分も、コピー、複製、または別の言語に翻訳することを禁じます。本ドキュメントに記載した情報は、予告なく変更されることがあります。

商標情報

Adobe® および Acrobat® は、Adobe Systems Incorporated の商標です。

すべての HP 9000 コンピュータ上の HP-UX リリース 10.20 以降および HP-UX リリース 11.00 以降 (32 ビットおよび 64 ビット設定両方) は、オープン グループ UNIX 95 ブランド製品です。

Java™ およびあらゆる Java ベースの商標とロゴは、米国およびその他の各国の Sun Microsystems, Inc. の登録商標です。

Microsoft®、Windows®、Windows XP® は、Microsoft Corporation の米国における登録商標です。

Windows Vista® は、米国およびその他の各国の Microsoft Corporation の登録商標または商標です。

Oracle® は、オラクル社 (カリフォルニア州レッドウッド) の米国登録商標です。

UNIX® は、オープングループの登録商標です。

Intel®、Itanium®、Pentium® は、米国およびその他の各国の Intel Corporation またはその子会社の登録商標あるいは商標です。

サポート

次の HP Software サポート Web サイトにアクセスしてください。

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

HP Software オンライン サポートにより、対話形式による技術サポート ツールに効率的にアクセスすることができます。このサポート サイトでは、次のことが可能です。

- 重要なナレッジ ドキュメントの検索
- サポート依頼と改善要求の提出、および経過の追跡
- ソフトウェア パッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HP サポート連絡先の問い合わせ
- 利用可能なサービスについての情報の参照
- 他のソフトウェア ユーザーとの情報交換の場への参加
- ソフトウェア トレーニングの検索および参加登録

これらのサポート項目をご利用いただくためには、HP Passport ユーザーとしての登録の後、サインインしていただくことが必要となります。また、いくつかのサポート項目は、サポート契約中のユーザーにのみ提供されています。

アクセス レベルの詳細については、次の URL を参照してください。

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

HP Passport の詳細については、次の URL を参照してください。

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

目次

1	はじめに	7
	本ドキュメントの対象者	7
2	インストールおよびアップグレード	9
	技術	9
	インストールおよび設定	9
	アップグレード	9
3	レイアウトの変更点	11
	スタートアップ ウィンドウ	11
	「Logon」 ウィンドウ	11
	Client ウィンドウ	12
	ツールバー	14
	メニュー	15
	ファイル メニュー	15
	編集メニュー	16
	表示メニュー	16
	「お気に入り」メニュー	17
	「ツール」メニュー	17
	「オプション」 ウィンドウ	18
	「ヘルプ」メニュー	19
	管理者コンソール	19
4	フォーム	25
	フォーム フィールド	26
	添付フィールド	27
5	ビュー	29
	テーブル ビュー	29
	コンテキスト メニュー	31
	「表示」メニュー	31
	エクスプローラ ビュー	32
	チャート ビュー	33
	全般的な変更点	33
	チャート ビューのツールバーの変更点	35

カードビュー	39
プロジェクトビュー	40
システムビュー	40
Web Browser	41
6 オンラインヘルプ	43
内容説明機能	44
7 ローカライズ	45
8 パフォーマンス	47
フォーム キャッシュ	47
メモリ設定	47
表示パフォーマンス	47
9 その他	49
印刷	49
詳細検索	50
Sd dataform	50
Bat ファイル	51
割り当て通知ウィンドウ	51
機能キー	51

1 はじめに

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 メジャー リリース (以下、Client 2008) は、Service Desk 4.5 用の新しいクライアント UI の提供を主な目的としています。以前の Service Desk 4.5 Client (以前の Client) は、使用期限が 2007 年 12 月 31 日に切れる Microsoft Java 仮想マシン (JVM) 上で実行していました。Microsoft JVM についての詳細は、Microsoft Java 仮想マシン サポート (<http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>) を参照してください。

Client 2008 は、GUI および機能で、多数の変更点を盛り込んでいます。以下が、以前の Client と最新の Client の主な変更点となります。

Client 2008 は、機能、デザイン、配備において、以前の Client に類似しています。以前の Client を使い慣れているユーザーには、Client 2008 GUI をすぐにご理解いただけることでしょう。

Client 2008 の主な変更点は以下となります。

- Microsoft JVM の代わりに Sun JVM を使用します。
- Eclipse 技術を使用して開発されました。
- アップグレードおよびホットフィックス機能が異なります。
- 管理者コンソールは、別ウィンドウでなく、ワークスペースとなります。
- グラフの表示に多くの変更が盛り込まれました (異なる技術を使用して作成)。
- Service Desk 5.0 からの新しいアイコンやイメージセットを使用します。アイコンのカスタマイズおよび新しいアイコンの追加はサポートされません。

本ドキュメントの対象者

このガイドは、以前の Service Desk 4.5 Client と比較した Client 2008 の変更点を説明することを目的としています。このガイドでは、Service Desk 4.5 のサービスパック 23 までをお使いのユーザーを対象としています。情報はタスク指向で、機能の動作方法をすべて厳密に説明しているものではありません。

2 インストールおよびアップグレード

技術

Client 2008 は、Sun Java に準拠しています。Client 2008 は、Java 2 標準版バージョン 1.5 を使用して構築されました。Microsoft Java は、Client 2008 から完全に削除されています。

インストールおよび設定

Client 2008 のインストールおよび設定の詳細は、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイド*を参照してください。

アップグレード

Client 2008 のアップグレードの詳細は、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイド*の第5章: *Client 2008 のアップグレード*を参照してください。

3 レイアウトの変更点


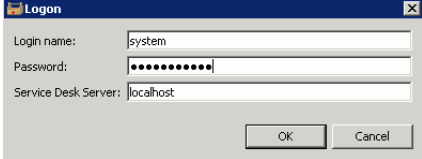
スタートアップ ウィンドウ

Client 2008 を起動すると、次のスタートアップ ウィンドウが表示されます。

以前の Client	Client 2008
	

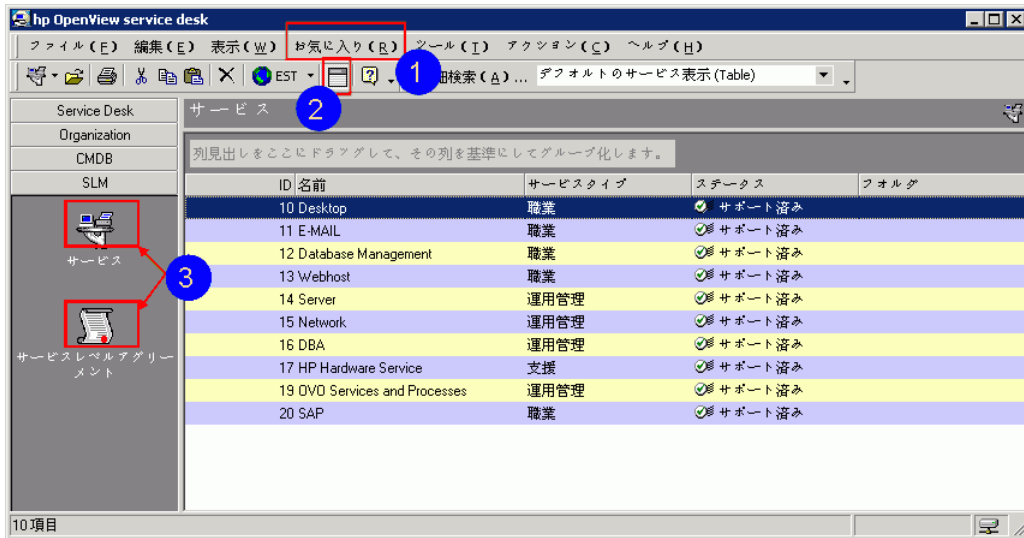
「Logon」 ウィンドウ

「全般設定」 ウィンドウの「全般」 タブで**起動時にログオン画面を表示するオプション**を選択し（表示 → 管理者コンソール → システム パネル → 全般設定からアクセス）、Client 2008 を再起動すると、「Logon」 ウィンドウが表示されます。

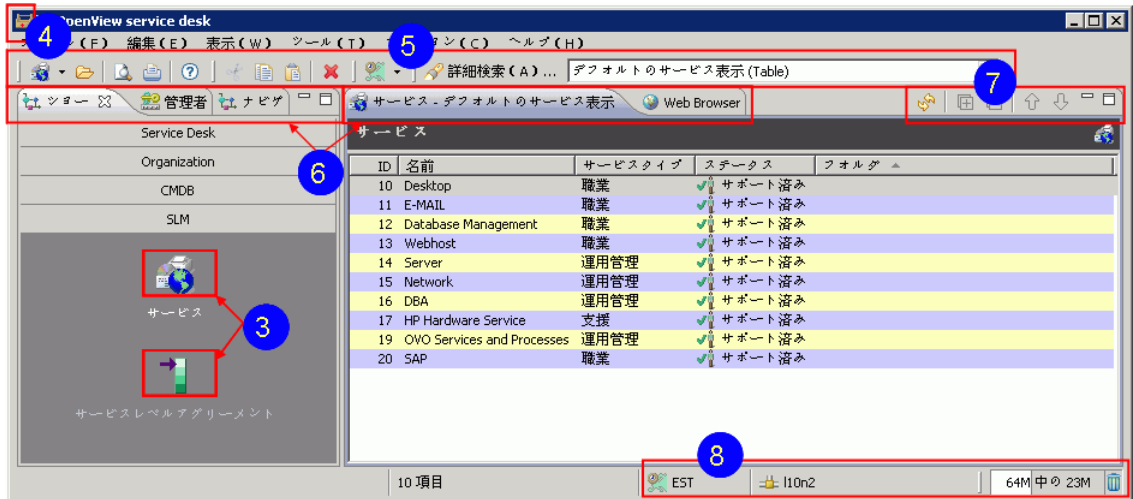
以前の Client	Client 2008
	
<ul style="list-style-type: none"> レイアウトがわずかに変更されました。「OK」および「Cancel」ボタンが下に移動し、「Help」ボタンはなくなりました。 	

Client ウィンドウ

以前の Client ウィンドウは次のように表示されました。

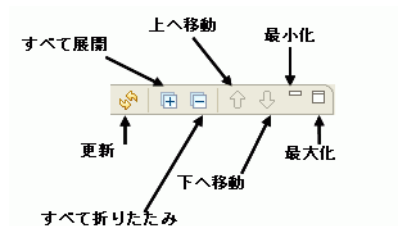


新しい Client 2008 ウィンドウは、次のように表示されます。



上記スクリーンショットで番号を振った箇所は、以下の Client ウィンドウの変更点となります。

- 1 お気に入りメニューは、Client 2008 ウィンドウでは使用できません。
- 2 グループ化の基準ボックスは、Client 2008 ウィンドウのツールバーからは使用できません。
- 3 Client 2008 では、すべてのショートカットが新しいアイコンに変更されています。
- 4 Client 2008 では、新しいクライアントアイコンを使用しています。
- 5 すべての Client 2008 ツールバー アイテムは、新しいアイコンを使用しています。
- 6 Client 2008 は、新しいタブ表示を使用しています。
- 7 Client 2008 は、以下の表示管理アイテムを使用しています。
 - 更新
 - すべて展開
 - すべて折りたたみ
 - 上へ移動
 - 下へ移動
 - Minimize
 - Maximize

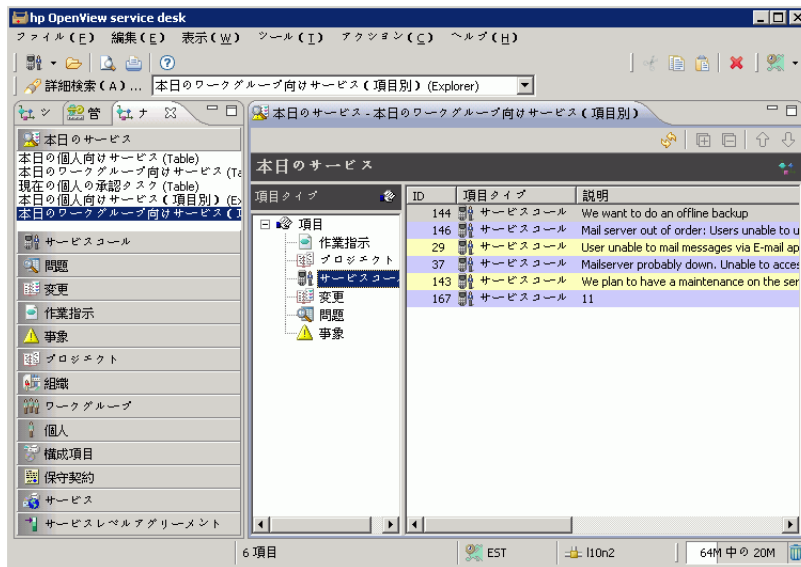


8 Client 2008 には、以下のステータス バー項目が追加されています。

- タイムゾーン名：現在のタイムゾーンを表示します。
- 現在のユーザー：Service Desk サーバーに接続している現在のユーザー。
- ヒープ サイズ ステータス：最初の数字は、現在割り当てられているメモリを示します。2 番目の数字は、これまでクライアントから割り当てられた最大のメモリを示します。3 番目の数字は、クライアントが使用可能な最大のメモリを示し、ヒントとしてのみ表示されます(クライアント設定により設定されます)。
- ガーベッジ コレクター：ここをクリックすると、Java ガーベッジ収集が開始されます。Java は使用されていないメモリを解放します。



9 Client 2008 では、新しいナビゲーション ペインを使用しています。ナビゲーション ペインを有効にするには、表示 → ナビゲーション をクリックします。すべての項目が表示されます。1 つの項目を選択すると、その項目のすべての表示がリストされます。



ツールバー


以前の Client



Client 2008

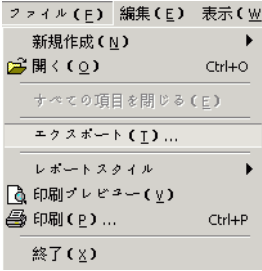
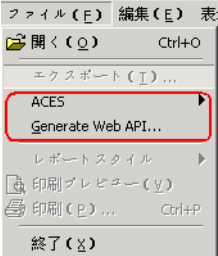
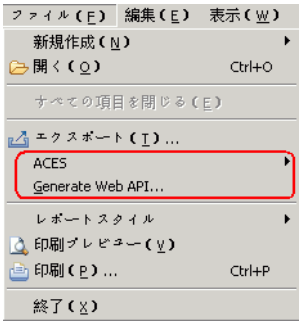


Client 2008 :

- ツールバーはカスタマイズできません。
- 「データビュー」または 1 つの項目を選択すると、ツールバーがアクティブになります。
- 以前の Client のツールバーの「グループ化の基準ボックス」は使用できません。

メニュー

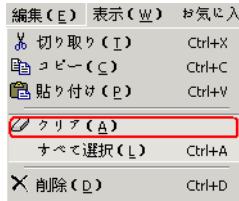
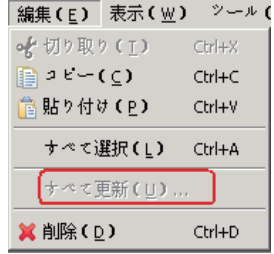
ファイルメニュー

以前の Client		Client 2008
クライアント「ファイル」メニュー	管理者コンソール「ファイル」メニュー	
		

Client 2008 :

- 「開く」- ビュー内で、ある項目を選択している場合のみ有効となります。
- 以前の Client の管理者コンソールの「ファイル」メニューから結合しました。
 - 「ACES」
 - 「Generate Web API」

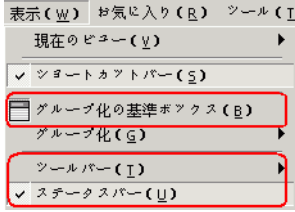

編集メニュー

以前の Client	Client 2008
	

Client 2008 :

- 「クリア」- 使用できません。このボタンは、**Client 2008** では使用されません。
- 「すべて更新」- 以前の **Client** では「ツール」メニューに入っていましたが、**Client 2008** では「編集」メニューに移動しました。

表示メニュー

以前の Client	Client 2008
	

Client 2008 :

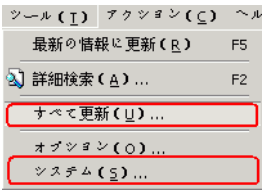


- 以前の **Client** のメニュー オプションのうち、**Client 2008** では、以下が使用できなくなりました。
 - 「グループ化の基準ボックス」
 - 「ツールバー」
 - 「ステータス バー」- **Client 2008** ウィンドウのボトムに移動しました。
- **Client 2008** の「表示」メニューには、以下の新しいオプションが追加されました。
 - 「ナビゲーション」- このオプションを選択し、ナビゲーション ペインを有効にします。
 - 「データ ビュー」- このオプションを選択し、ウィンドウをデータ ビュー ペインに集中します。
 - 「管理者コンソール」- このオプションを選択し、管理者コンソール ペインを有効にします。これは、以前の **Client** のように別ウィンドウで表示されなくなりました。

- 「Web Browser」 - 詳細は、ページ 41 の **Web Browser** を参照してください。
- 「最新の情報に更新」 - 以前の **Client** では「ツール」メニューに入っていましたが、**Client 2008** では「表示」メニューに移動しました。

「お気に入り」メニュー

Client 2008 では使用できません。

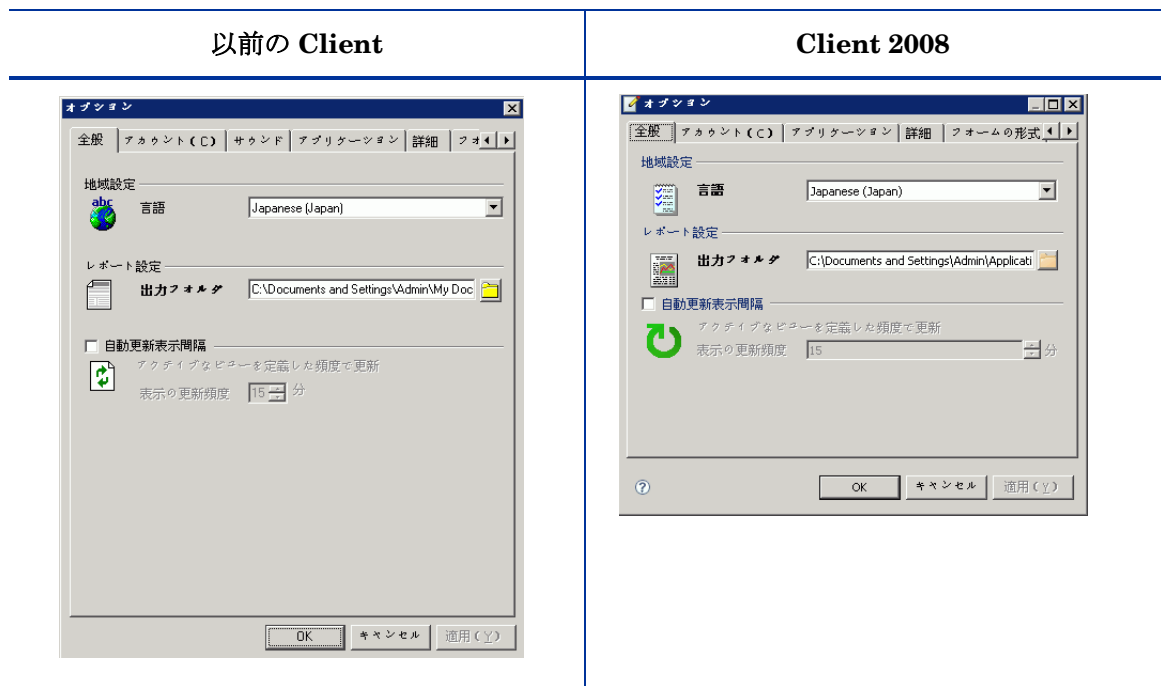
「ツール」メニュー

以前の Client		Client 2008
Client ウィンドウ 「ツール」メニュー	管理者コンソール「ツール」 メニュー	
		

Client 2008 :

- 「システム」 - 使用できません。管理者コンソールは、別ウィンドウで表示されなくなりました。適格な権限を持つ場合、「表示」メニューで有効にすることができます。
- 「すべて更新」 - 「編集」メニューで使用できます。
- 以下の項目は、以前の **Client** の管理者コンソール ウィンドウの「ツール」メニューから結合されました。
 - 「Block/Unblock Selection」
 - 「Bulk/Selective Deletion」
 - 「Check References」

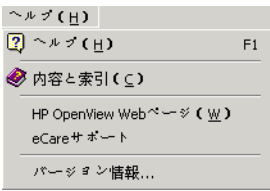
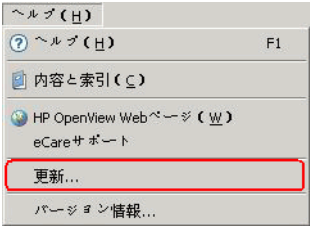
「オプション」ウィンドウ



- Client 2008 の「オプション」ウィンドウ（ツール → オプションからアクセス）は、以下の点
が変更されました。
 - 「サウンド」タブ - Client 2008 では使用できません。
 - 「詳細」タブ
 - 「フォーム キャッシュ」オプションは使用できません。
 - 「Field Selection Menu Style」オプションは、新しい「その他」タブに移動しま
した。
 - 「その他」タブ - Client 2008 のオプション ウィンドウで使用される新しいタブです。



「ヘルプ」メニュー

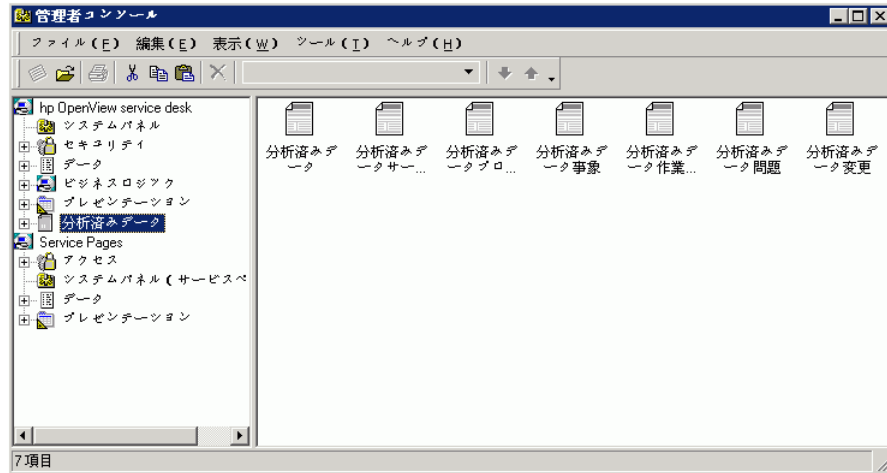
以前の Client	Client 2008
	

Client 2008 :

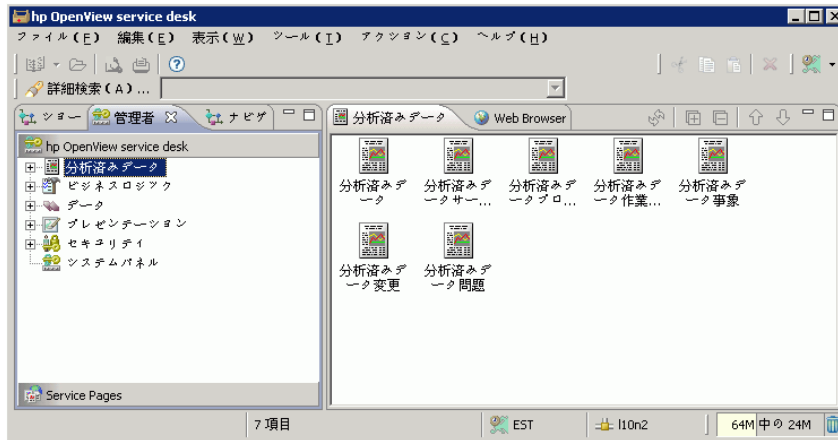
- 「更新」オプションが Client 2008 での新しいオプションです。このオプションを利用し、Client 2008 をアップグレードしたり、ホットフィックスのインストールが可能となります。Client 2008 のアップグレードの詳細は、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイド*を参照してください。

管理者コンソール

以前の Client



Client 2008



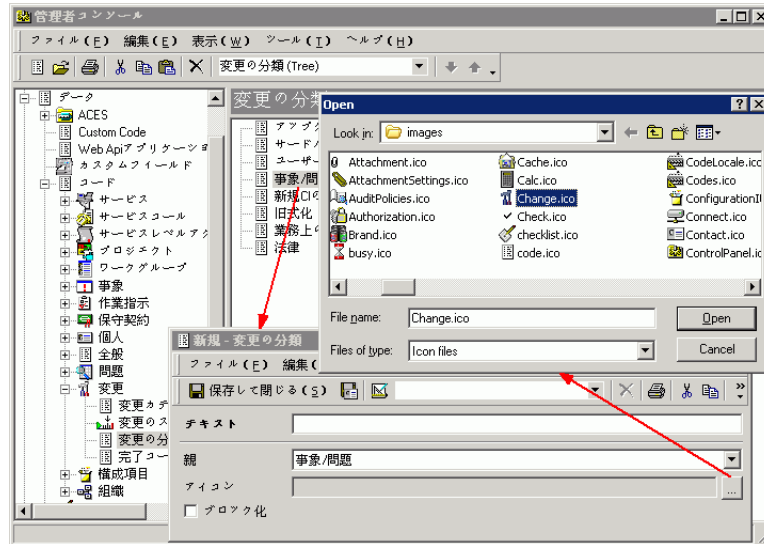
- 管理者権限をお持ちのユーザーは、同じ Client ウィンドウ上で、「表示」メニューから、管理者コンソールにアクセスできます。
- 別ウィンドウは開きません。
- Client 2008 では、管理者コンソールのノードは、アルファベット順にソートされません。
- 「Service Pages」のノードもありません。「Service Pages」は新しいグループに入ります。
- Client 2008 のノードのアイコンが新しくなりました。

特定のノードの変更点：

- 「ビジネス ロジック」
 - データベース ルールおよび UI ルール：Client 2008 では、表示される記録は、次の行に折りたたみ表示されません。
- 「データ」
 - コード：コードのアイコンは、ファイルからインポートすることができません。

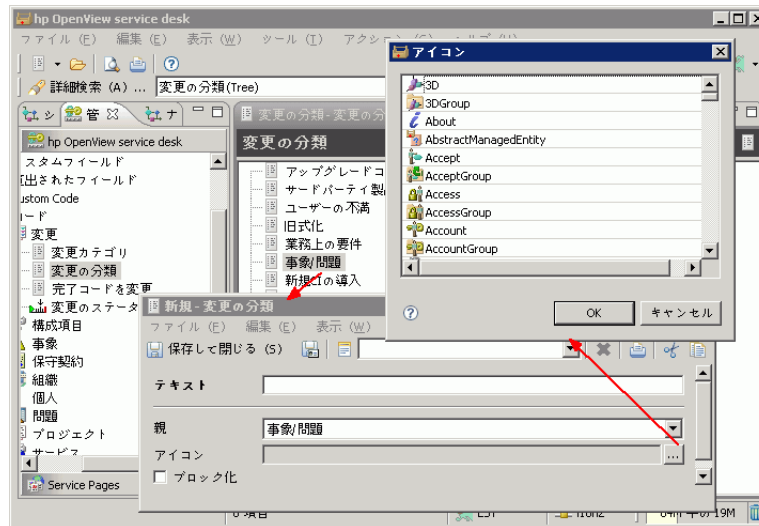
以前の Client では、**データ** → **コード** → (コードを選択) → (新しいコードを作成) に進み、「アイコン」フィールドの「クイック ビュー」ボタンをクリックし、ファイルからアイコンを選択して、コードごとにカスタマイズすることが可能でした。

以前の Client



Client 2008 では、定義済みアイコンのリストからのみ、アイコンを選択できます。

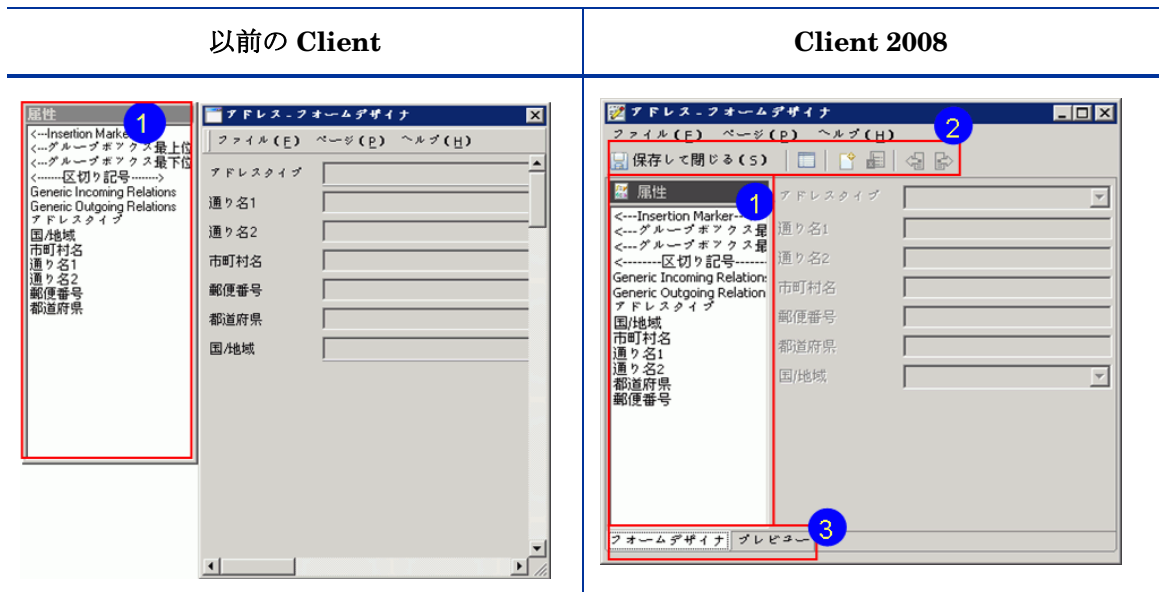
Client 2008



▶ 以前の Client でカスタマイズしたアイコン（ファイルからインポート）は、Client 2008 では表示されません。

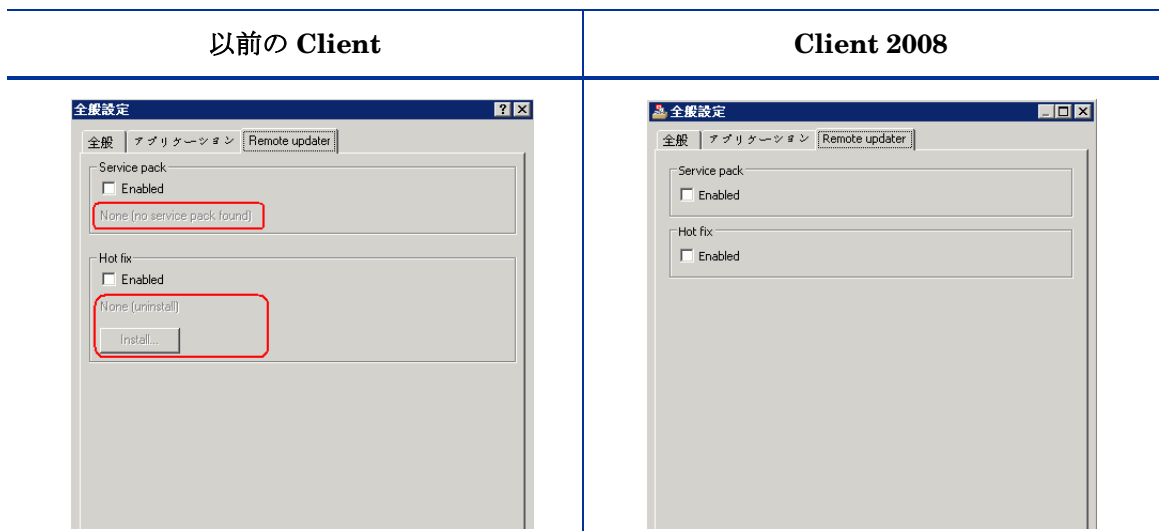
- 「プレゼンテーション」:
 - ショートカット バーは使用できません。Client 2008 では、ショートカットはサポートされていません。
 - フォーム - フォームデザイナー

管理者コンソール → フォーム → (フォームを選択) → (表示から 1 つの項目をダブルクリック) で、フォームデザイナーが表示されます。

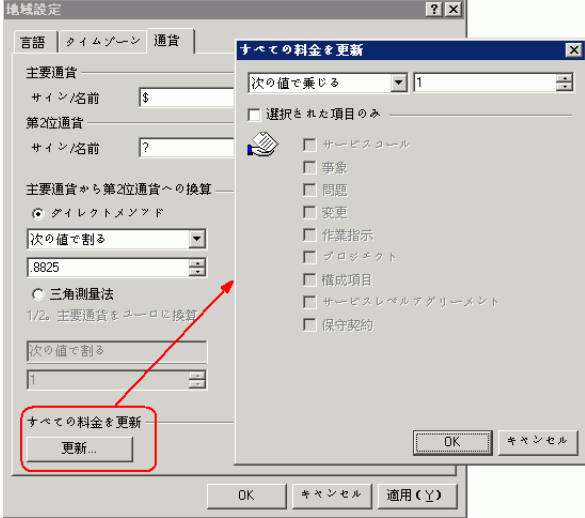
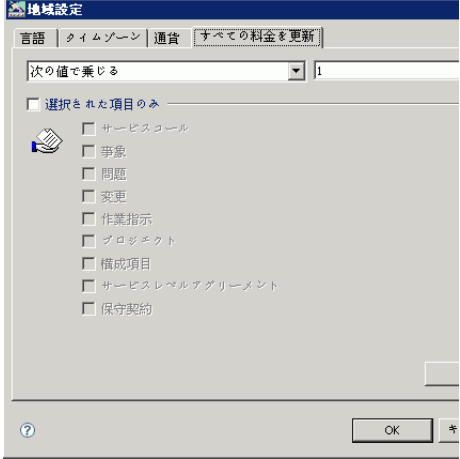


- Client 2008 では、「属性」ウィンドウは、別ウィンドウではなく、フォームデザイナー ウィンドウの一部として表示されます。
- Client 2008 では、よく利用される項目について、フォームのツールバーにアイコンが表示され、使用しやすくなっています。
- 新しくプレビュー機能が追加されました。「プレビュー」タブから使用できます。
- 「システム パネル」
 - 全般設定 - Remote updater

以前の Client のステータス情報と「Install」ボタンは、Client 2008 では使用できません。



- 機能でも変更点があります。詳細については、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイドの第5章: Client 2008 のアップグレード*を参照してください。
- 「地域設定」
 - 「すべての料金を更新」は、Client 2008 の「地域設定」ウィンドウの新しいタブとなります。

以前の Client	Client 2008
	
<p>— この機能を使用するには、通貨タブの更新をクリックします。</p>	<p>— 新しいタブから直接この機能が使用できます。</p>

4 フォーム

Client 2008 のフォームは、以前の Client に非常に似ています。大きな変更は加えられていません。この章では、全般的な変更点、フィールドの変更点、添付フィールドの変更点を列挙しています。

以前の Client

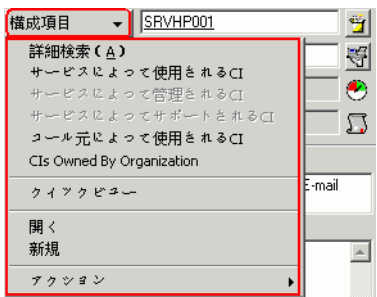
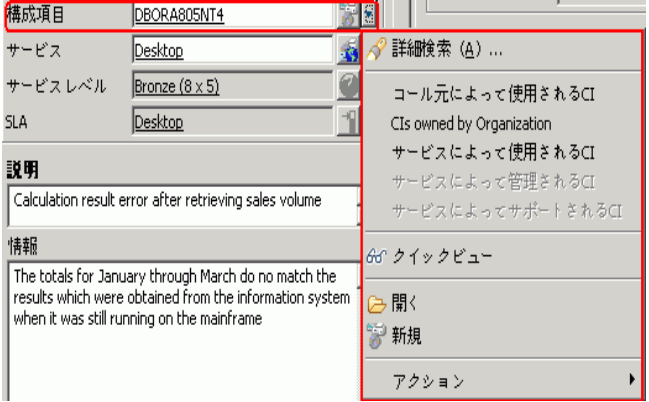
Client 2008

- フォームの新デザイン。
- ツールバー項目の新しいアイコン。
- いくつかのフィールドで新しいコンテキスト メニュー オプションが使用可能。

フォーム フィールド

- ドロップダウン メニュー ボタン：

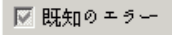
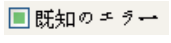
Client 2008 では、ドロップダウン コンテキスト メニュー オプションは、「クイック ビュー」 ボタンの横にある小さな矢印をクリックして使用できます。

以前の Client	Client 2008
	

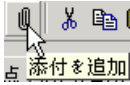


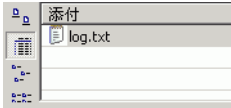
- 「クイック ビュー」 ボタンの新しいアイコン。
- ドロップダウン メニューの項目のソート順が変更。
- コンボ ボックスのアイコンがなくなりました。たとえば、サービス コール項目の「優先度」フィールド。

以前の Client	Client 2008
	

- ブール フィールド - 「なし」 状態のチェック ボックスの画像が、以前の Client から変更されました。

以前の Client	Client 2008
	

添付フィールド

以前の Client	Client 2008
	
	


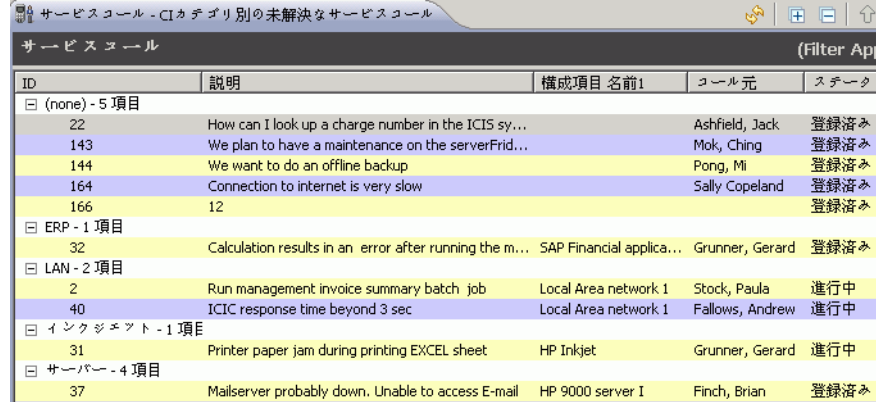
Client 2008 :

- アイコンおよび画面のヒントが若干変更されました。
- 添付には、4つのビューが使用可能です。以前の **Client** では、添付を右クリックし、「Toggle」を選択し、別のビューに切り替えることができました。

5 ビュー

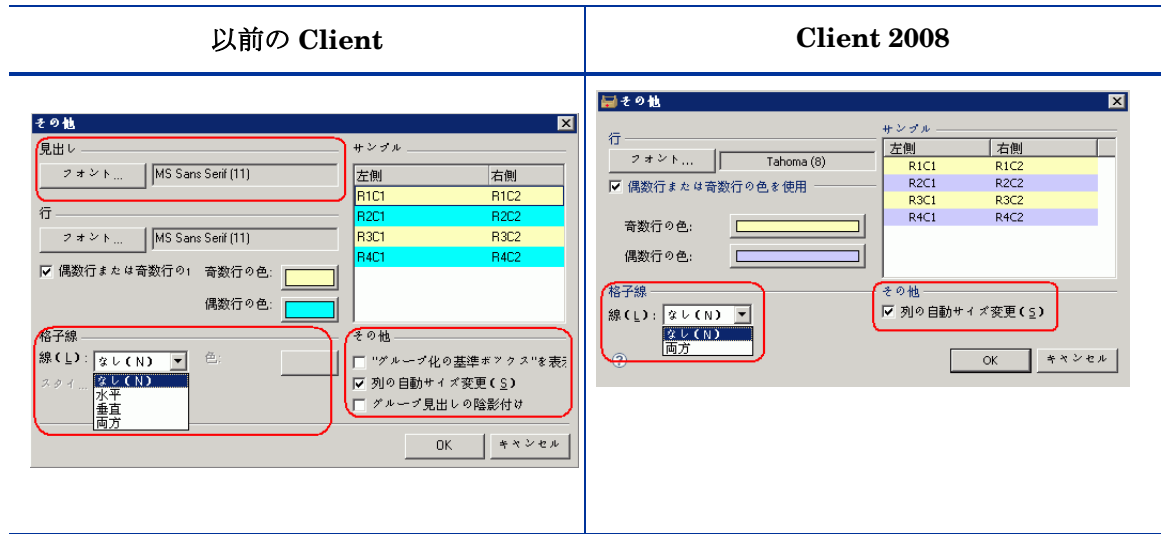
Client 2008 では、以前の Client と同様、あらゆる種類のビューが使用できます。ほとんどのビューは非常に類似していますが、チャート ビューのみ、多くの変更点が盛り込まれています。この章では、ビューの変更点を詳しく説明しています。

テーブル ビュー

<p>以前の Client</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>説明</th> <th>構成項目 名前1</th> <th>コール元</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Password forgotten for Service Desk</td><td>Service Desk 4.0 application</td><td>Imaris, Wendy</td></tr> <tr><td>2</td><td>Run management invoice summary batch job</td><td>Local Area network 1</td><td>Stock, Paula</td></tr> <tr><td>7</td><td>Password forgotten for Email application</td><td>PCKAYAK P3 900Mhz</td><td>Whitby, Alice</td></tr> <tr><td>8</td><td>Password forgotten HP Server 02</td><td>PCKAYAK P3 900 Mhz</td><td>Bernstein, Holly</td></tr> <tr><td>20</td><td>Printcard Printer error message: "Card memory overflow"</td><td>HP Laserjet 5SiMx</td><td>Finch, Brian</td></tr> <tr><td>22</td><td>How can I look up a charge number in the ICIS system</td><td></td><td>Ashfield, Jack</td></tr> <tr><td>23</td><td>Password forgotten.</td><td>Service Desk 4.0 application</td><td>Bernstein, Holly</td></tr> <tr><td>25</td><td>How to create a new section in a word document.</td><td>Microsoft Word 2000</td><td>Clayfield, Henry</td></tr> <tr><td>28</td><td>Calculation result error after retrieving sales volume report.</td><td>Oracle 8.0.5 for Windows NT4.0</td><td>Mills, Ronald</td></tr> <tr><td>29</td><td>User unable to mail messages via E-mail application.</td><td>Microsoft Outlook 2000</td><td>Finch, Brian</td></tr> <tr><td>30</td><td>Computer locked up when trying to print VISIO document</td><td>Visio</td><td>Finch, Brian</td></tr> <tr><td>31</td><td>Printer paper jam during printing EXCEL sheet</td><td>HP Inkjet</td><td>Grunner, Gerard</td></tr> <tr><td>32</td><td>Calculation results in an error after running the monthlu Y</td><td>S&P Financial application software</td><td>Grunner, Gerard</td></tr> </tbody> </table>	ID	説明	構成項目 名前1	コール元	1	Password forgotten for Service Desk	Service Desk 4.0 application	Imaris, Wendy	2	Run management invoice summary batch job	Local Area network 1	Stock, Paula	7	Password forgotten for Email application	PCKAYAK P3 900Mhz	Whitby, Alice	8	Password forgotten HP Server 02	PCKAYAK P3 900 Mhz	Bernstein, Holly	20	Printcard Printer error message: "Card memory overflow"	HP Laserjet 5SiMx	Finch, Brian	22	How can I look up a charge number in the ICIS system		Ashfield, Jack	23	Password forgotten.	Service Desk 4.0 application	Bernstein, Holly	25	How to create a new section in a word document.	Microsoft Word 2000	Clayfield, Henry	28	Calculation result error after retrieving sales volume report.	Oracle 8.0.5 for Windows NT4.0	Mills, Ronald	29	User unable to mail messages via E-mail application.	Microsoft Outlook 2000	Finch, Brian	30	Computer locked up when trying to print VISIO document	Visio	Finch, Brian	31	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	HP Inkjet	Grunner, Gerard	32	Calculation results in an error after running the monthlu Y	S&P Financial application software	Grunner, Gerard																								
ID	説明	構成項目 名前1	コール元																																																																														
1	Password forgotten for Service Desk	Service Desk 4.0 application	Imaris, Wendy																																																																														
2	Run management invoice summary batch job	Local Area network 1	Stock, Paula																																																																														
7	Password forgotten for Email application	PCKAYAK P3 900Mhz	Whitby, Alice																																																																														
8	Password forgotten HP Server 02	PCKAYAK P3 900 Mhz	Bernstein, Holly																																																																														
20	Printcard Printer error message: "Card memory overflow"	HP Laserjet 5SiMx	Finch, Brian																																																																														
22	How can I look up a charge number in the ICIS system		Ashfield, Jack																																																																														
23	Password forgotten.	Service Desk 4.0 application	Bernstein, Holly																																																																														
25	How to create a new section in a word document.	Microsoft Word 2000	Clayfield, Henry																																																																														
28	Calculation result error after retrieving sales volume report.	Oracle 8.0.5 for Windows NT4.0	Mills, Ronald																																																																														
29	User unable to mail messages via E-mail application.	Microsoft Outlook 2000	Finch, Brian																																																																														
30	Computer locked up when trying to print VISIO document	Visio	Finch, Brian																																																																														
31	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	HP Inkjet	Grunner, Gerard																																																																														
32	Calculation results in an error after running the monthlu Y	S&P Financial application software	Grunner, Gerard																																																																														
<p>Client 2008</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>説明</th> <th>構成項目 名前1</th> <th>コール元</th> <th>ステータス</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td colspan="5">☐ (none) - 5 項目</td></tr> <tr><td>22</td><td>How can I look up a charge number in the ICIS sy...</td><td></td><td>Ashfield, Jack</td><td>登録済み</td></tr> <tr><td>143</td><td>We plan to have a maintenance on the serverFrid...</td><td></td><td>Mok, Ching</td><td>登録済み</td></tr> <tr><td>144</td><td>We want to do an offline backup</td><td></td><td>Pong, Mi</td><td>登録済み</td></tr> <tr><td>164</td><td>Connection to internet is very slow</td><td></td><td>Sally Copeland</td><td>登録済み</td></tr> <tr><td>166</td><td>12</td><td></td><td></td><td>登録済み</td></tr> <tr><td colspan="5">☐ ERP - 1 項目</td></tr> <tr><td>32</td><td>Calculation results in an error after running the m...</td><td>SAP Financial applica...</td><td>Grunner, Gerard</td><td>登録済み</td></tr> <tr><td colspan="5">☐ LAN - 2 項目</td></tr> <tr><td>2</td><td>Run management invoice summary batch job</td><td>Local Area network 1</td><td>Stock, Paula</td><td>進行中</td></tr> <tr><td>40</td><td>ICIC response time beyond 3 sec</td><td>Local Area network 1</td><td>Fallows, Andrew</td><td>進行中</td></tr> <tr><td colspan="5">☐ インクジェット - 1 項目</td></tr> <tr><td>31</td><td>Printer paper jam during printing EXCEL sheet</td><td>HP Inkjet</td><td>Grunner, Gerard</td><td>進行中</td></tr> <tr><td colspan="5">☐ サーバー - 4 項目</td></tr> <tr><td>37</td><td>Mailsrver probably down. Unable to access E-mail</td><td>HP 9000 server I</td><td>Finch, Brian</td><td>登録済み</td></tr> </tbody> </table>	ID	説明	構成項目 名前1	コール元	ステータス	☐ (none) - 5 項目					22	How can I look up a charge number in the ICIS sy...		Ashfield, Jack	登録済み	143	We plan to have a maintenance on the serverFrid...		Mok, Ching	登録済み	144	We want to do an offline backup		Pong, Mi	登録済み	164	Connection to internet is very slow		Sally Copeland	登録済み	166	12			登録済み	☐ ERP - 1 項目					32	Calculation results in an error after running the m...	SAP Financial applica...	Grunner, Gerard	登録済み	☐ LAN - 2 項目					2	Run management invoice summary batch job	Local Area network 1	Stock, Paula	進行中	40	ICIC response time beyond 3 sec	Local Area network 1	Fallows, Andrew	進行中	☐ インクジェット - 1 項目					31	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	HP Inkjet	Grunner, Gerard	進行中	☐ サーバー - 4 項目					37	Mailsrver probably down. Unable to access E-mail	HP 9000 server I	Finch, Brian	登録済み
ID	説明	構成項目 名前1	コール元	ステータス																																																																													
☐ (none) - 5 項目																																																																																	
22	How can I look up a charge number in the ICIS sy...		Ashfield, Jack	登録済み																																																																													
143	We plan to have a maintenance on the serverFrid...		Mok, Ching	登録済み																																																																													
144	We want to do an offline backup		Pong, Mi	登録済み																																																																													
164	Connection to internet is very slow		Sally Copeland	登録済み																																																																													
166	12			登録済み																																																																													
☐ ERP - 1 項目																																																																																	
32	Calculation results in an error after running the m...	SAP Financial applica...	Grunner, Gerard	登録済み																																																																													
☐ LAN - 2 項目																																																																																	
2	Run management invoice summary batch job	Local Area network 1	Stock, Paula	進行中																																																																													
40	ICIC response time beyond 3 sec	Local Area network 1	Fallows, Andrew	進行中																																																																													
☐ インクジェット - 1 項目																																																																																	
31	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	HP Inkjet	Grunner, Gerard	進行中																																																																													
☐ サーバー - 4 項目																																																																																	
37	Mailsrver probably down. Unable to access E-mail	HP 9000 server I	Finch, Brian	登録済み																																																																													

Client 2008 :

- 列見出しをドラッグアンドドロップして、記録をグループ化することはできません。
- 「グループ項目」は、ビューの一行の代わりに、一列のみとなります。
- ビュー設定の変更点



表示 → 現在のビュー → 現在のビューをカスタマイズ → その他に進みます。ビュー設定を含む「その他」ウィンドウが表示されます。

以下のビュー設定の機能が変更されました。

— 「列の自動サイズ変更」

Client 2008 では、この設定はテーブルビューで空の列を削除するのに使用します。以前の Client では、この設定により、すべての列が画面に表示されるように調整しました。すべての列を表示するために、水平スクロールバーを調整する必要はありません。

Client 2008 では、以下のビュー設定は使用できません。これは制限です。

— 「見出し」- 「フォント」

— 「格子線」

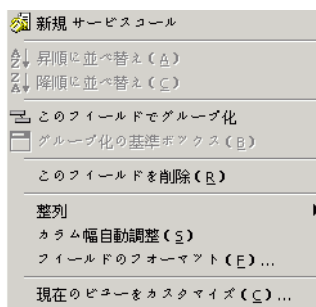
- 線の水平および垂直オプションは使用できません。
- スタイルおよび色の設定は使用できません。

— 「その他」- 以下のオプションは Client 2008 では使用できません。

- "グループ化の基準ボックス" を表示
- グループ見出しの陰影付け

コンテキストメニュー

- 以前の Client のコンテキストメニューは、Client 2008 の列見出しを右クリックしても表示されません。以下の点が変更されました。



- ビューのコンテキストメニュー（開くには、ビューの記録上で右クリック）には、「フィールドのフォーマット」、「現在のビューをカスタマイズ」などのオプションが入っています（以前の Client の列見出しコンテキストメニューに対応）。

以下のメニュー オプションは入っていません。「このフィールドでグループ化」、「このフィールドを削除」、「整列」、「カラム幅自動調整」。

以前の Client		Client 2008
記録上で右クリックした場合	ビュー内で右クリックした場合	

「表示」メニュー

- 「表示」メニューおよびビュー設定で、「グループ化の基準ボックス」オプションは使用できません。これは制限です。詳細は、ページ 16 の表示メニューを参照してください。

エクスプローラ ビュー

以前の Client

ID	期限	説明	ステータス	カテゴリ
22	1/8/01 8:00	How can I look up a...	登録済み	RFI(情報入...
25	27/7/01 8:00	How to create a new...	登録済み	RFI(情報入...
28	1/8/01 8:00	Calculation result error...	登録済み	事象
29	26/7/01 8:00	User unable to mail m...	登録済み	事象
30	27/7/01 8:00	Computer locked up ...	登録済み	事象
32	27/7/01 8:00	Calculation results in ...	登録済み	事象
37	26/7/01 8:00	Mailserver probably d...	登録済み	事象
143	19/10/01 ...	We plan to have a m...	登録済み	事象
144	5/7/01 8:00	We want to do an offli...	登録済み	事象
146	6/7/01 8:00	Mail server out of ord...	登録済み	事象
147	7/7/01 8:00	Can't send e-mail	登録済み	事象

Client 2008

ID	期限	説明	ステータス	カテゴリ
22	1/8/01 8:00	How can I look up a charge ...	登録済み	RFI(情報入手...
25	27/7/01 8:00	How to create a new sectio...	登録済み	RFI(情報入手...
28	1/8/01 8:00	Calculation result error afte...	登録済み	事象
29	26/7/01 8:00	User unable to mail messag...	登録済み	事象
30	27/7/01 8:00	Computer locked up when tr...	登録済み	事象
32	27/7/01 8:00	Calculation results in an err...	登録済み	事象
37	26/7/01 8:00	Mailserver probably down. ...	登録済み	事象
143	19/10/01 8:00	We plan to have a maintena...	登録済み	事象
144	5/7/01 8:00	We want to do an offline ba...	登録済み	事象
146	6/7/01 8:00	Mail server out of order: Us...	登録済み	事象
147	7/7/01 8:00	Can't send e-mail	登録済み	事象
164	14/6/02 8:00	Connection to internet is ve...	登録済み	事象
166	26/3/07 5:28	12	登録済み	事象

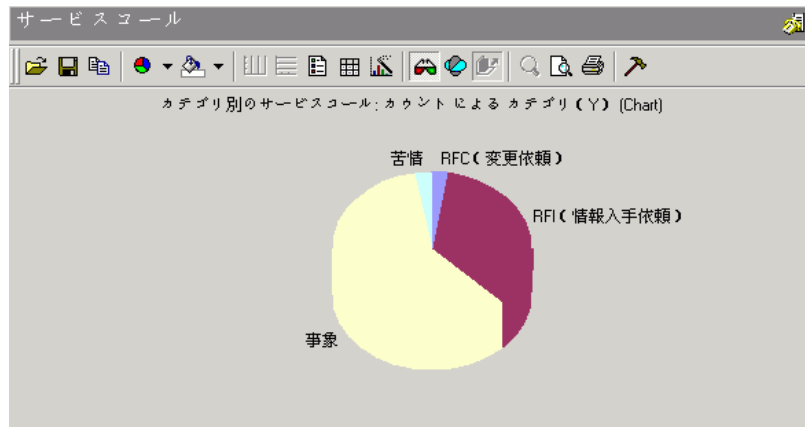
Client 2008 :

- 現在のビュー名は、ツリー上のフィールドではなく、ビュー タブ見出しに表示されます(上記スクリーンショットで囲みが付けられている)。
- エクスプローラ ビューでは、テーブル上で右クリックし、コンテキストメニューを開いた後、**現在のビューをカスタマイズ** → **その他**をクリックすると、エクスプローラ ビュー設定の代わりに、その他のテーブル ビュー設定が表示されます。これは Client 2008 の変更点です。「現在のビューをカスタマイズ」オプションは、以前の Client のコンテキストメニューでは使用できませんでした。

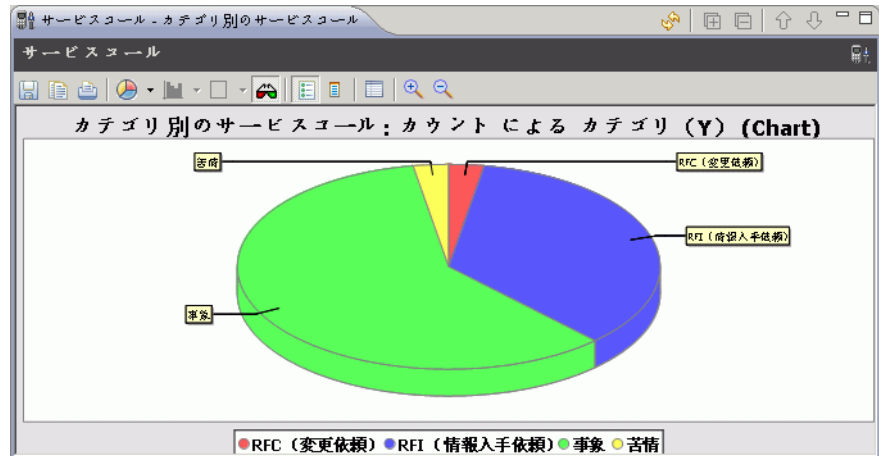
エクスプローラ ビュー設定を行うには、「表示」メニュー(表示 → 現在のビュー → 現在のビューをカスタマイズ → その他)に進みます。

チャートビュー

以前の Client



Client 2008



Client 2008 のチャートビュー機能は、以前の Client から変更されています。Client 2008 では、チャートビューは、オープンソースコンポーネント **JFreeChart** を使用しています (www.jfree.org/jfreechart/)。以前の Client では、ChartFX ActiveX コンポーネントを使用していました。

技術面での大規模な変更により、以前の Client と Client 2008 のチャートビューには、多くの変更点があります。ただし、Client 2008 には、以前の Client チャートビューの便利な機能はそのまま残されています。

全般的な変更点

Client 2008 には、以前の Client で使用できたほとんどのグラフタイプが含まれています。以下の表では、以前の Client と最新の Client のグラフタイプの変更点を示しています。

表 1 チャート ビュー グラフ タイプの変更点

以前の Client	Client 2008
Line	はい
Area	はい
Curve	いいえ
Area-curve	いいえ
Step	はい
Bubble	いいえ
Scatter	はい
Bar	はい
Gantt	はい
Cube	いいえ
Candlestick (Column)	いいえ
Open-High-Low-Close	いいえ
High-Low-Close	いいえ
Pie	はい
Doughnut	いいえ
Pareto	いいえ
Pyramid	いいえ
Radar	はい
Contour/Spectral	いいえ
Surface	いいえ



Window 2000 ターミナル サービスは、256 色のみとなるため、チャート ビューに色表示することはできません。

チャート ビューのツールバーの変更点

Client 2008 では、以前の Client から、チャート ビューのツールバーが変更されています。

以前の Client



Client 2008



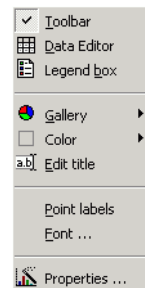
Client 2008 ツールバーには、以下の機能があります。保存、コピー、印刷、グラフ タイプ、Stack タイプ、Grid タイプ、3D/2D、Legend Box、Point Label、オプション、ズームイン / Zoom Out。

ツールバーの機能上の変更点は、以下となります。

- ツールバーのヒントの形式が変更されました。
- ツールバーの以下のオプションは使用できません。Client 2008 のチャート ビューには、以下の機能はありません。
 - 印刷プレビュー
 - Data Editor;
 - 回転
 - Z-clustered


Client 2008 のチャート ビューには、コンテキスト メニューがない

以前の Client のチャート FX では、次のようなコンテキスト メニューがありました。Client 2008 のチャート ビューには、コンテキスト メニューがありません。これらの機能は使用できなくなりました。



以下の機能は使用できなくなりました。

- チャート ビューの Data Editor 機能はありません。
- チャート ビューのコンテキスト メニューを使用したタイトルの編集はできません。

ビューで直接タイトルを編集することはできません。タイトルの編集方法としては、チャートの「プロパティ」ウィンドウ (ビュー ツールバーの **プロパティ** ボタン  をクリックしてアクセス) または「ビュー設定」ダイアログ ボックス (表示 → 現在のビュー → 現在のビューをカスタマイズ → その他 → 次へ → タイトル) を使用します。

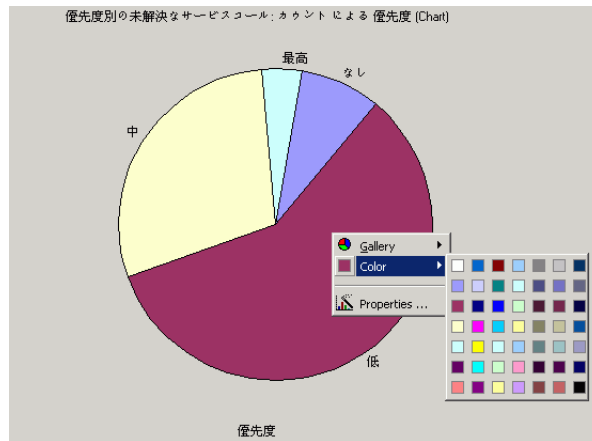
- ポイント ラベルは使用できますが、フォントのカスタマイズはできません。


ポイント ラベルは、チャート ビュー ツールバーから選択します。**Client 2008** では、チャート ラベルにデフォルト (システム フォント) を使用しています。

- チャートの色の設定はできません。

以前の **Client** では、以下のようにチャート上を右クリックして、チャートの部分の色をカスタマイズすることができました。**Client 2008** では、チャートの部分の色をカスタマイズできません。

以前の **Client**



- チャート ビューの背景色は、ビューから直接カスタマイズすることはできませんが、チャートのプロパティ ウィンドウから設定することができます (チャート ビュー ツールバーの **プロパティ**  をクリックし、**その他** → **背景ペイント** をクリックしてアクセス)。

「開く」および「保存」機能の変更点

Client 2008 では、「開く」機能は使用できません。以前の **Client** では、「開く」機能により、チャート **FX** リソース ファイル (チャート **FX** ファイルおよびテンプレート) を開きました。

Client 2008 では、「保存」機能で、チャートを画像ファイルとして保存します。以前の **Client** の「保存」機能では、グラフをリソース ファイルとして保存しました。

チャートのプロパティの変更点

以前の Client のチャート FX プロパティ ウィンドウは、次のようでした。

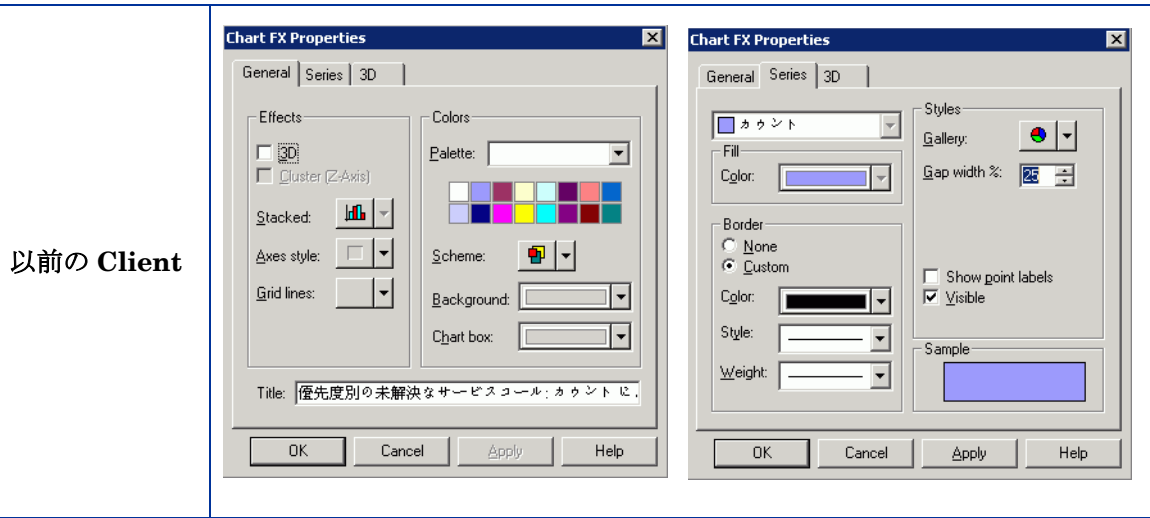
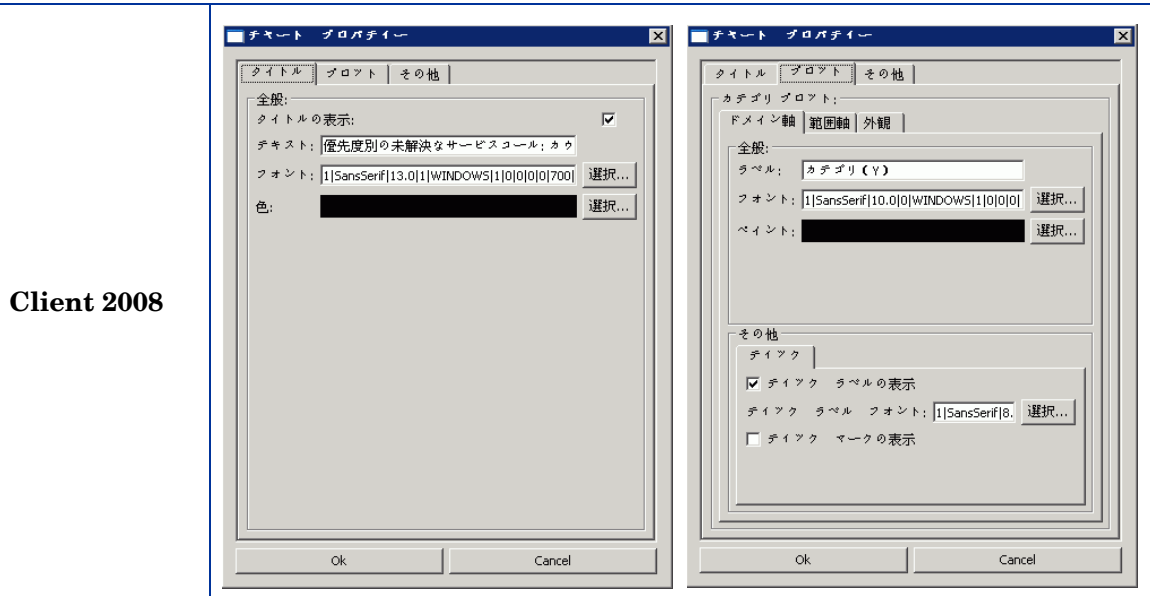


チャート FX プロパティ ウィンドウで、チャート FX プロパティのほとんどの設定ができました。この機能の詳細は、以前の Client を参照してください。

Client 2008 では、チャートのプロパティ ウィンドウは完全に変更されています。



Client 2008 の以下のチャート プロパティが新しくなりました。

「タイトル」

「チャート プロパティ」 ウィンドウの「タイトル」 タブから、タイトルのプロパティを設定することができます。

- 「全般」
 - 「タイトルの表示」 - タイトルを表示または非表示します。
 - 「テキスト」 - チャート ビューのタイトル テキストを表示します。
 - 「フォント」 - チャート ビュー タイトルのフォントを設定します。
 - 「色」 - チャート ビュー タイトルの色を設定します。

「プロット」

「プロット」 プロパティは、グラフ タイプにより異なります。

- 「ドメイン軸」
 - 「ラベル」 - X 軸のラベルを設定します。
 - 「フォント」 - X 軸のラベルのフォントを設定します。
 - 「ペイント」 - X 軸のラベルの色を設定します。
 - 「ティック ラベルの表示」 - ティック ラベルを表示または非表示します。
 - 「ティック ラベル フォント」 - ティック ラベルのフォントを設定します。
- 「範囲軸」
 - 「ラベル」 - Y 軸のラベルを設定します。
 - 「フォント」 - Y 軸のラベルのフォントを設定します。
 - 「ペイント」 - Y 軸のラベルの色を設定します。
 - 「ティック」
 - 「ティック ラベルの表示」 - ティック ラベルを表示または非表示します。
 - 「ティック ラベル フォント」 - ティック ラベルのフォントを設定します。
 - 「範囲」
 - 「範囲を自動調整する」 - 範囲の自動調整をオンまたはオフにします。
 - 「最小値」 - 範囲の最小値を設定します。
 - 「最大値」 - 範囲の最大値を設定します。
- 「外観」
 - 「アウトライン ストローク」 - チャートのアウトライン ストロークのスタイルを設定します。
 - 「アウトライン ペイント」 - チャートのアウトライン ストロークの色を設定します。
 - 「背景ペイント」 - チャートの背景色を設定します。
 - 「向き」 - チャートの方向を設定します。

「その他」

- 「エイリアス除去された形状を描画」- チャートをアンチエイリアスモードで作成します。
- 「背景ペイント」- チャートビューの背景色を設定します。



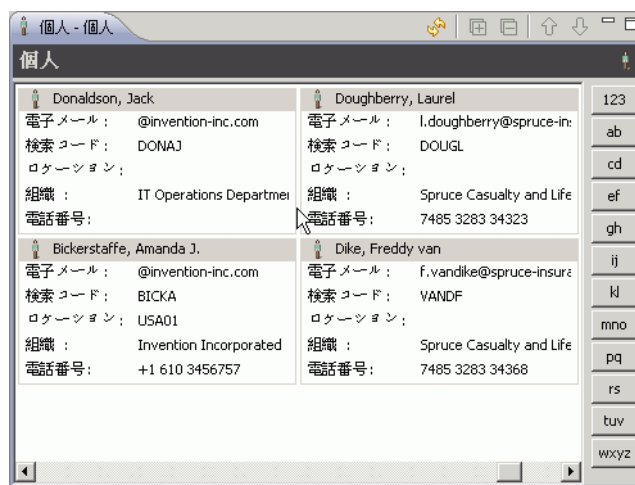
「プロパティ」ダイアログボックスの設定は保存されないため、Client 再起動時には、変更がすべて失われます。

カードビュー

以前の Client



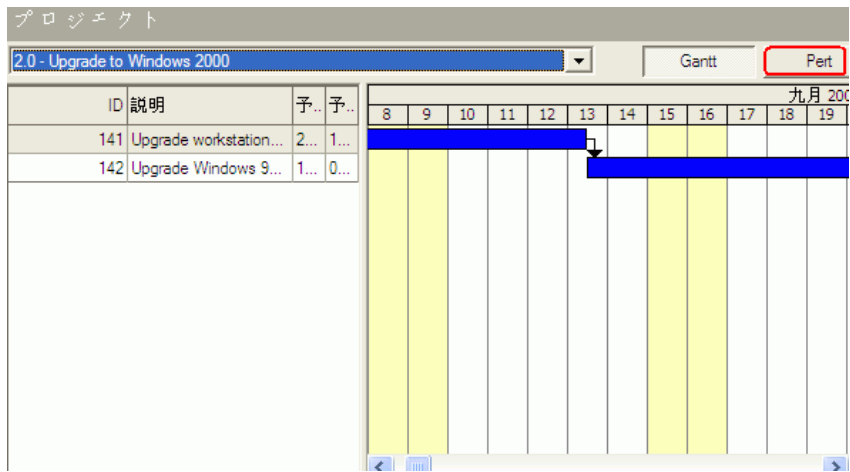
Client 2008



Client 2008 :

- 空のフィールドも表示されます。これにより、すべてのカードが同じ高さになります。
- フィールドスペースが十分でない場合、フィールドラベルの一部が表示されず、ラベルには楕円が加えられません。ラベルにはヒントが表示されません。
- カード幅を調整するのに、ドラッグ線は使用できません。カード幅の設定は、カードビュー設定から行います (表示 → 現在のビュー → 現在のビューをカスタマイズ → その他)。

プロジェクト ビュー

以前の Client	
	Client 2008

変更点：

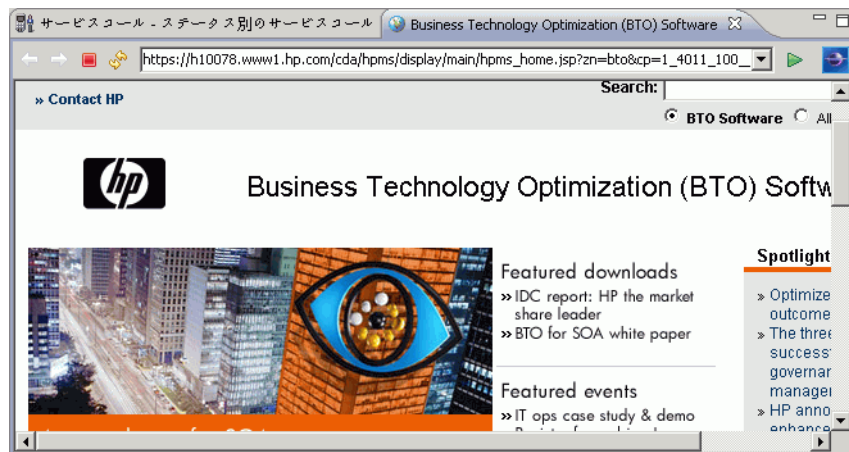
- Client 2008 では「Pert」ビューがありません。
- 以前の Client のプロジェクト スケジュールは日単位でしたが、Client 2008 では週単位です。

システム ビュー

Client 2008 のシステム ビューは以前の Client と同様です。

Web Browser

Client 2008



- **表示** → **Web Browser** をクリックして有効にし、このビューで **Web** サイトを開きます。
- 「**Web Browser**」タブには、ナビゲーション ボタンとアドレス フィールド (通常のブラウザ同様) が付いています。

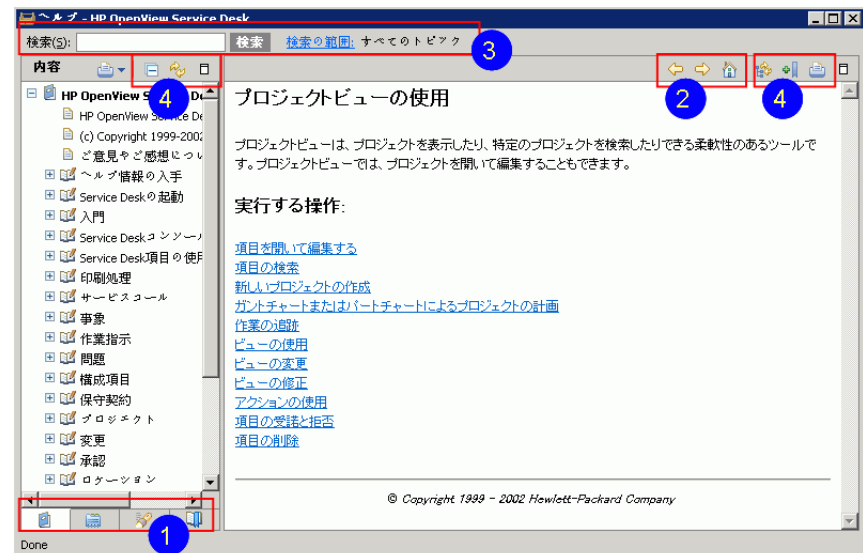
6 オンラインヘルプ

以前の Client のオンライン ヘルプは、CHM 形式の Microsoft ヘルプ システムで構築されてい
ました。Client 2008 では、オンライン ヘルプは Eclipse ヘルプ システムで構築されています。
以下が、変更点となります。

以前の Client



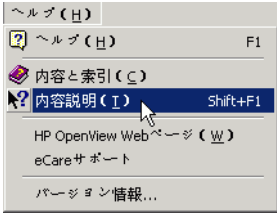
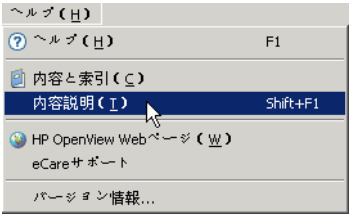
Client 2008



Client 2008 (上記スクリーンショットに対応する番号を記載):

- 1 ナビゲーション タブは、ナビゲーション ペインの上ではなく下に移動しました。ラベルはなく、アイコンのみとなります。
- 2 ナビゲーション ボタンの位置が移動し、ボタンの見た目も変更されました (戻る、進む、ホーム)。
- 3 「検索」フィールドおよび「検索の範囲」は、上に位置しています。
- 4 新しいボタンは以下となります。すべて折りたたみ / すべて展開、更新 / 現行のトピックの表示、最大化 / 復元、目次に表示、文書のブックマーク。

内容説明機能

以前の Client	Client 2008
	

現在、有効 / 選択されているフィールドの説明を表示します。以前の Client でも、「内容説明」を使用し、フィールドを指すことができました。

7 ローカライズ

Client 2008 では、以前の Client のローカライズ (L10N) 機能を再利用しています。Client 2008 用に追加言語パックは必要ありません。Client 2008 のほとんどの機能では、言語設定を調整すると、ローカライズ版が有効になります。**ツール → オプション → 全般 → 言語**に進み、ご希望の言語を選択し、**OK** をクリックします。

言語設定を変更した後、Client 2008 を再起動する必要があります。以前の Client では、クライアントの再起動は必要ありませんでした。

以下の機能について、ローカル言語を有効にするには、スタートアップ パラメータを修正する必要があります。

- スタートアップ ウィンドウまたはログイン ウィンドウの進捗ヒント
- ビューおよびナビゲーション バーのポップアップ メニュー
- ヒープ ステータス バー
- アップグレード マネージャ ウィンドウ
- オンライン ヘルプ ブラウザ

これらの機能の表示言語は、Windows オペレーティング システムのデフォルト言語設定に依存します。Client 2008 で、オペレーティング システムと異なる言語を選択すると、混合言語クライアント UI が表示されます。

オペレーティング システムの言語設定とは異なる言語をクライアント UI で表示したい場合、スタートアップ パラメータをコマンドラインで追加するか、設定ファイル (servicedesk.ini) を修正する必要があります。

コマンドライン

パラメータ **-nl <language_ID>** を、以下のコマンドラインあるいはショートカットに追加します。

```
#servicedesk.exe -nl ja
```

使用可能な言語 ID の一覧は、ページ 46 の表 2 を参照してください。

設定ファイル

servicedesk.ini 設定ファイル (<Client_HOME_DIR>\ ディレクトリ内) を修正し、選択する言語 ID をファイルの最後に追加します。たとえば、日本語の場合、ja を次のように追加します。

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

表 2 言語 ID パラメータ

言語	ID パラメータ
オランダ語	nl
英語	en
フランス語	fr
ドイツ語	de
日本語	ja
韓国語	ko
スペイン語	es
簡体字中国語	zh_CN
繁体字中国語	zh_TW



設定ファイルについての詳細は、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイド*の第4章: *Client 2008* の設定を参照してください。

8 パフォーマンス

フォーム キャッシュ

Client 2008 のキャッシュ機能には、フォーム キャッシュは含まれません。フォーム キャッシュの主な目的は、UI コンポーネントの再構築の時間/コストを削減することにあります。ただし、Client 2008 では、このような問題はありません。というのも、UI コンポーネント生成にかかるコストは高くないためです。Client 2008 のハードウェア要件は、以前の Client よりも高いため、予期される問題はありません。その結果、キャッシュが足りないために、パフォーマンスに影響が出ることはないものと考えられます。

メモリ設定

Client 2008 では、ユーザーが Java メモリ サイズを設定することができます。メモリ設定は、config ファイルで設定できます。メモリ設定の詳細は、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイド*のトラブルシューティングを参照してください。

表示パフォーマンス

Client 2008 のビューのパフォーマンスは、以前の Client より遅くなります。表示パフォーマンスの最適化の詳細は、*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび設定ガイド*のトラブルシューティングを参照してください。

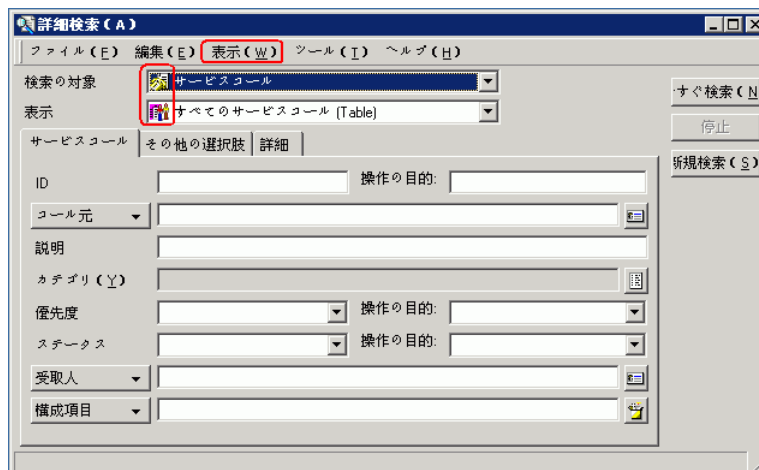
9 その他

印刷

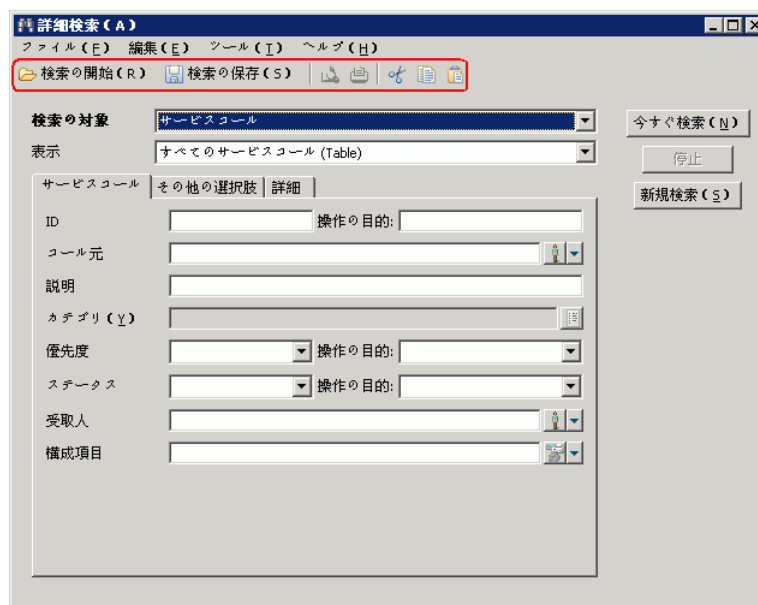
- プロジェクト ビューは印刷できません。
- Client 2008 では、標準スタイル印刷は使用できません。

詳細検索

以前の Client



Client 2008



Client 2008 :

- 新しいツールバーが加わりました。
- 「表示」メニュー(「ステータス バー」オプションがある「表示」メニューは以前の Client にのみある)が使用不可です。
- ステータス バーは常に表示されます。非表示にすることはできません。
- 検索の対象は保存されません。「詳細検索」を再び開くと、空欄が表示されます。

Sd dataform

Client 2008 の Sd dataform 機能は、以前の Client と類似しています。

Bat ファイル

以前の Client は **client.exe** を実行して開始しましたが、Client 2008 は **servicedesk.exe** コマンドを実行して開始します。

servicedesk.exe コマンドは、以前の Client でサポートしていた以下のパラメータをサポートしません。

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

servicedesk.exe 用の新しいコマンドライン オプションは、以下となります。

```
/DISABLEUPGRADE - Client のホットフィックス自動アップグレードを無効にします。
```

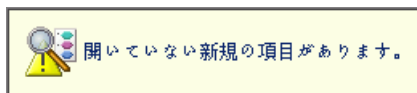
以下のコマンドは Client 2008 では使用できません。

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

これらのコマンドは、Service Desk 管理者により使用されます。これらは、以前の Client で使用されていたものです。

割り当て通知ウィンドウ

割り当て通知ウィンドウは、Client 2008 の新しい機能です。ある項目が現在のユーザーに割り当てられると、このウィンドウが右下の角に表示されます。



機能キー

ホット キーのうち機能が変更されたものがあります。変更一覧は、表 3 を参照してください。

表 3 機能キーの変更点

機能キー	機能の変更点	
	以前の Client	Client 2008
Tab / Shift+Tab	フォームのあらゆる使用可能なフィールドおよびボタンで、進むかまたは戻るかを切り替えられます。	フォームで、使用可能なボタンおよび入力型ではないフィールドでのみ、進むかまたは戻るかを切り替えられます。 すべての使用可能なフィールドおよびボタンで、進むかまたは戻るかを切り替えるには、 Ctrl+Tab / Ctrl+Shift+Tab を押します。
Ctrl+Tab / Ctrl+Shift+Tab	フォームのタブ間で、進むかまたは戻るかを切り替えられます。 また、左矢印キーおよび右矢印キーを使っても、同じ機能が得られます。	この機能キーは、サポートされません。 フォームのタブ間で進むかまたは戻るかを切り替えるには、単に左矢印キーまたは右矢印キーを押します。
Ctrl+T	新しいフォームを作成する際、使用可能なフィールドにカーソルを合わせた状態で Ctrl+T を押して、テンプレートを起動します。	サポートされていません。