

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

para el sistema operativo Windows®

Versión de software: principal

Guía de instalación y configuración

Fecha de emisión de documento: enero de 2008

Fecha de emisión de software: enero de 2008



Avisos legales

Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan estipuladas en la declaración expresa de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de los posibles errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que puedan existir en este documento.

La información que aparece en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Leyenda de derechos restringidos.

Software informático confidencial. Se necesita una licencia válida de HP para posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, se concede al gobierno de Estados Unidos la licencia de software informático comercial, de la documentación de software informático y de datos técnicos para elementos comerciales bajo la licencia comercial estándar del proveedor.

Avisos de copyright

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

Queda prohibida la copia, reproducción o traducción de este documento sin previo consentimiento escrito de Hewlett-Packard Company. La información que aparece en este material está sujeta a cambios sin previo aviso.

Avisos de marcas comerciales

Adobe® y Acrobat® son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

HP-UX Release 10.20 y posteriores y HP-UX Release 11.00 y posteriores (en configuraciones de 32 y 64 bits) en todos los ordenadores HP 9000 son productos Open Group UNIX 95.

Java™ y todos los logotipos y marcas comerciales de Java son marcas comerciales o registradas de Sun Microsystems, Inc. en Estado Unidos y otros países.

Microsoft®, Windows® y Windows® XP son marcas de Microsoft Corporation registradas en EE.UU.

Windows Vista® es una marca registrada o una marca comercial de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/u otros países.

Oracle® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation en EE.UU., Redwood City, California.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

Intel®, Itanium® y Pentium® son marcas comerciales o registradas de Intel Corporation o de sus subsidiarias en Estados Unidos y en otros países.

Soporte

Visite la sección de soporte de software en el sitio Web de HP:

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

HP Software Support Online permite acceder a herramientas de soporte interactivas. Como cliente registrado, puede beneficiarse de los recursos de nuestra sección de soporte para:

- Buscar documentos relevantes
- Presentar solicitudes de soporte y mejoras y realizar su seguimiento
- Descargar revisiones de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar información sobre servicios disponibles
- Debatir cuestiones de software con otros usuarios
- Obtener información sobre aprendizaje de uso de software y suscripciones de formación

La mayoría de las áreas de soporte requieren el registro como usuario con pasaporte HP y un inicio de sesión. Muchas de las áreas requieren un contrato de soporte.

Para obtener más información sobre niveles de acceso, consulte:

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

Para obtener más información sobre el pasaporte HP, consulte:

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

Índice

1	Introducción	7
	Publicaciones relacionadas	8
	Documentación de Client 2008	8
	Documentación de Service Desk 4.5	8
	Convenciones tipográficas	9
2	Preparación para la instalación	11
	Programa de instalación	11
	Archivos que se instalarán	11
	Requisitos de sistema	12
	Client 2008 en Windows 2000 y Windows XP Professional	12
	Client 2008 en Windows 2003 R2	12
	Client 2008 en Windows 2003 R2 Terminal Services	12
	Client 2008 en Windows Vista Enterprise 32-bit Edition	12
	Software de otros fabricantes	13
3	Instalación de Client 2008	15
	Preparación para la instalación	15
	Instalación de Client 2008	15
	Instalación silenciosa	21
	Connection Wizard	21
	Configuración de la cuenta de cliente	24
4	Configuración de Client 2008	27
	Configuración del espacio de trabajo y las carpetas de configuración	27
	Acceso directo o parámetros de línea de comandos	27
	Configuración del espacio de trabajo en archivos de configuración de aplicación	28
	Configuración de la memoria	29
	Acceso directo o parámetros de línea de comandos	29
	Modificación de configuración de la memoria en archivos de configuración de aplicación	29
	Variables de entorno	30
5	Actualización de Client 2008	31
	Actualización de Client 2008 mediante Remote Updater	31
	Introducción a Remote Updater	31
	Sitio de actualización	32
	Herramienta de actualización	32
	Configuración de Remote Updater	33

Preparación de Remote Updater	33
Instale el sitio de actualización.	33
Configure el sitio de actualización	33
Actualización de Client 2008 mediante Remote Updater.	37
Actualización automática durante el inicio de Client 2008.	37
Actualización manual de Client 2008 mediante Remote Updater	39
Actualización mediante la herramienta de actualización	41
Actualización mediante el paquete de instalación de Service Pack	43
Preparación para la actualización de Client 2008	43
Preparación para la actualización desde una carpeta compartida	43
Preparación para las actualizaciones mediante hipervínculo.	43
Actualización de clientes de Service Desk.	44
6 Eliminación de Client 2008	45
Eliminación de Client 2008	45
Archivos que NO se eliminan durante la desinstalación.	45
Archivos no eliminados durante la desinstalación del servidor de Client 2008	45
A Resolución de problemas	47
Resolución de problemas durante la instalación	47
Reinstalación después de cancelar una instalación	47
No se puede conectar con el servidor en una plataforma Windows	48
Restablecimiento de la configuración de vista personalizada del cliente anterior	48
Resolución de problemas durante la configuración	49
Herramientas de soporte	49
Optimización de rendimiento.	49
Limitación del número de formularios abiertos.	49
Optimización de tiempo de inicio de sesión	49
Optimización de rendimiento de vista de tabla	50
Información de registro	51
Archivos de registro de cliente	51
Información de registro de herramienta de actualización	52

1 Introducción

En esta guía se describe la instalación de HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 (Client 2008). Con los procedimientos que aparecen en esta guía puede preparar la instalación de Client 2008, instalarlo, configurarlo, actualizarlo y eliminarlo. La guía también contiene una sección de resolución de problemas.

El contenido de la misma se ha comprobado sobre la base de la instalación en las plataformas Windows® XP, Windows 2000, Windows 2003 y Windows Vista. Los procedimientos de instalación de Client 2008 utilizan instaladores nativos de la plataforma siempre que sea posible.

Para llevar a cabo la instalación de Client 2008 sólo se requieren conocimientos básicos de uso de un ordenador. No se necesitan conocimientos de gestión de TI.

Lea las secciones pertinentes antes de instalar Client 2008.

Esta guía está organizada de la siguiente forma:

- El [Capítulo 2, Preparación para la instalación](#) describe los programas de instalación de Client 2008 y proporciona una lista de los archivos (y los correspondientes números de versión) que se instalarán con Client 2008. Incluye información sobre requisitos del sistema.
- El [Capítulo 3, Instalación de Client 2008](#) describe las tareas que se deben realizar para instalar y conectar Client 2008.
- El [Capítulo 4, Configuración de Client 2008](#) ofrece información detallada sobre la configuración.
- El [Capítulo 5, Actualización de Client 2008](#) ofrece información detallada sobre la actualización a paquetes de servicio de Client 2008 futuros.
- El [Capítulo 6, Eliminación de Client 2008](#) contiene una lista de los archivos que no se eliminarán porque probablemente son útiles para otras aplicaciones instaladas en el sistema.
- El [Apéndice A](#) describe procedimientos para resolver errores que podrían producirse durante la instalación. También contiene información sobre resolución de problemas de configuración e información de registro.

Publicaciones relacionadas

Documentación de Client 2008

- *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Notas de la versión* ofrece una visión general de Client 2008 e información útil para resolver problemas constatados. Consulte `SD45_Client_2008_Release_Notes.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Lista de plataformas compatibles* especifica los requisitos de software y las versiones de software compatibles con HP for Client 2008. Consulte `SD45_Client_2008_Supported_Platforms_List.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Diferencias entre el cliente anterior y Client 2008* describe las diferencias entre los dos clientes. Consulte `SD45_Client_2008_Difference_Guide.pdf`.



Esta guía es únicamente para Client 2008. Para obtener información detallada sobre Service Desk 4.5, consulte los documentos de Service Desk disponibles en el CD-ROM de Service Desk o en <http://support.openview.hp.com/selfsolve/manuals>.

Documentación de Service Desk 4.5

Puede que también tenga que consultar la documentación de Service Desk 4.5 para, por ejemplo, obtener información sobre el servidor de Service Desk. A continuación se citan algunas de las publicaciones suministradas con Service Desk 4.5. Es posible que en paquetes de servicio posteriores se ofrezcan actualizaciones de publicaciones y publicaciones adicionales. Para ver una introducción a la documentación de los paquetes de servicio, consulte el archivo léame del paquete de servicio más reciente. Los paquetes de servicio y las últimas versiones de las publicaciones están disponibles en http://support.openview.hp.com/patches/patch_index.jsp y <http://support.openview.hp.com/selfsolve/manuals> respectivamente.

- *HP OpenView Service Desk: Guía de instalación* trata todos los aspectos de la instalación de Service Desk. Consulte `Installation_Guide.pdf`.
- El archivo `Readme.htm` para Service Desk 4.5 contiene información útil para empezar a utilizar Service Desk. También contiene información de última hora, no disponible hasta después de que el resto de la documentación pasara a publicación.
- *HP OpenView Service Desk: Notas de la versión* describe las características que ofrece Service Desk, compara las funciones del software actual con las disponibles en versiones previas y proporciona métodos de resolución de problemas constatados. Consulte `Release_Notes.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario* presenta los conceptos básicos de Service Desk. Ofrece una descripción general de lo que se puede hacer con Service Desk y explica las tareas típicas de los distintos tipos de usuarios de Service Desk. Las descripciones de situaciones se ofrecen como ejemplo de aplicación de las características descritas. Consulte `User's_Guide.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk: Lista de plataformas compatibles* contiene información útil para determinar los requisitos de software. Enumera las versiones del software admitidas por Hewlett-Packard para Service Desk 4.5. Consulte `Supported_Platforms_List.pdf`.

- *HP OpenView Service Desk: Guía del administrador* contiene información que ayuda a los administradores de aplicaciones a configurar y mantener el servidor de aplicaciones de Service Desk a disposición de los clientes. Consulte `Administrator's_Guide.pdf`.
- *HP OpenView Operations Integration Administrator's Guide* explica la integración entre Service Desk y HP OpenView Operations para Windows y UNIX,. Esta guía describe la instalación y la configuración de la integración, y explica cómo realizar las diversas tareas disponibles con la integración. Consulte `OVO_Integration_AG.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* proporciona una descripción detallada de la migración de ITSM a Service Desk e incluye un análisis de las diferencias entre las dos aplicaciones. Las instrucciones detalladas de esta guía cubren la instalación, la configuración y otras tareas necesarias para un proceso de migración satisfactorio. Consulte `Migration_Guide.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* contiene información que le ayudará en la creación de integraciones personalizadas con Service Desk utilizando la API para Web de Service Desk. Esta API es particularmente adecuada para desarrollar aplicaciones Web. Consulte `Web_API_pg.pdf`.
- *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* contiene información útil acerca de la estructura de la aplicación. Consulte `Data_Dictionary.htm`.
- El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training* (CBT) está pensado para ayudarle a aprender a utilizar las funciones de HP OpenView Service Desk 4.5 desde el punto de vista del usuario y del administrador del sistema. El CD-ROM contiene videos de demostración y textos complementarios que explican e ilustran la realización de diversas tareas en la aplicación. El CBT explica también los conceptos básicos de la aplicación Service Desk.

El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training* (CBT) se incluirá automáticamente en el software de Service Desk estándar.

Convenciones tipográficas

La siguiente tabla muestra las convenciones tipográficas que se utilizan en esta guía.

Tabla 1 Convenciones tipográficas

Fuente	Qué representa la fuente	Ejemplo
<i>Cursiva</i>	Referencias de publicaciones	Consulte también <i>HP OpenView Service Desk: Guía de instalación</i> .
	Texto resaltado	<i>No elimine</i> el usuario System.
Negrita	Primer caso de uso de un término	La llamada de servicio es la base del registro de incidencias.
Courier	Nombres de archivo	Para iniciar la instalación, haga doble clic en <code>setup.htm</code> .
	Información generada por el sistema como, por ejemplo, líneas de comandos y listados de programas	Si el sistema muestra el texto <code>C:\>dir a:</code> El dispositivo no está preparado compruebe si el disco se encuentra en su unidad.

Tabla 1 Convenciones tipográficas (cont.)

Fuente	Qué representa la fuente	Ejemplo
Courier en negrita	Entrada de usuario: texto que se debe introducir en un cuadro o tras una línea de comandos	Si la llamada de servicio debe solucionarse en 30 minutos, introduzca 30 .
<i>Courier en cursiva</i>	Texto sustituible: texto que se debe sustituir por el texto apropiado para una situación determinada	Vaya a la carpeta <i>X: \\Setup</i> , en la que <i>X</i> es la unidad de CD-ROM.
Helvetica en negrita	Nombres de menús	Es posible ajustar la vista de datos con los comandos del menú Ver .
	Comandos de menú	Seleccione Guardar en el menú.
	Nombres de botones	Haga clic en Agregar para abrir el cuadro de diálogo Agregar llamada de servicio.
	Teclado Un signo más (+) significa que debe pulsar la primera tecla (Control en el ejemplo), mantenerla pulsada y, a continuación, pulsar la segunda tecla (F1 en el ejemplo).	Pulse Ctrl+F1 .

2 Preparación para la instalación

Este capítulo describe los programas de instalación de HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 y proporciona una lista de los archivos (y los correspondientes números de versión) que se instalarán con Client 2008.

Sirve como guía para planificar una instalación y proporciona información de requisitos de sistema. También describe los productos de otros fabricantes que se instalan automáticamente al instalar Client 2008.

Programa de instalación

Client 2008 utiliza instaladores nativos de la plataforma. El software cliente se suministra en el paquete de la versión del producto. El programa de instalación de clientes instala el software en un equipo cliente. Esto permite utilizar Service Desk en el equipo cliente a través de la red.

Archivos que se instalarán

Los archivos citados a continuación se instalan al ejecutar la instalación de Client 2008. La lista no contiene todos los archivos que se instalan, sino únicamente aquellos cuyo número de versión es relevante. Puede que algunos de estos archivos ya estuvieran instalados en su equipo antes de instalar Client 2008. De ser así, no se sobrescribirán. Y si no están presentes, se instalarán.

- Archivos instalados en la carpeta %Windir%\system32:
 - Client 2008 instala dos archivos en el directorio de sistema de Windows (si aún no existen):
 - GdiPlus.dll 5.1.3102.2180
 - msvcr80.dll 8.0.50727.762

Requisitos de sistema

La información más reciente sobre las versiones de software compatibles figura en la Lista de plataformas compatibles, que encontrará en la carpeta `Docs` del paquete del producto.

Client 2008 en Windows 2000 y Windows XP Professional

- Procesador: Intel® Pentium® PIV, 1,6 GHz
- Memoria: 512 MB de RAM
- Espacio en disco: 300 MB
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 16 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o superior)
- Conexión de red: TCP/IP, 56 Kb (se recomienda una superior)

Client 2008 en Windows 2003 R2

- Procesador: Intel® Pentium® PIV, 1,6 GHz
- Memoria: 512 MB de RAM
- Espacio en disco: 300 MB
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 16 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o superior)
- Conexión de red: TCP/IP, 56 Kb (se recomienda una superior)

Client 2008 en Windows 2003 R2 Terminal Services

Client 2008 se puede utilizar con Windows Terminal Services. Para obtener información sobre tamaños, consulte el informe creado por Microsoft, que encontrará en el siguiente sitio Web: <http://www.microsoft.com/windowsserver2003/techinfo/overview/termservlic.mspx>.

- Conexión de red: TCP/IP, 56 KB

Client 2008 en Windows Vista Enterprise 32-bit Edition

- Procesador: Intel® Pentium® PIV, 1,6 GHz
- Memoria: 512 MB de RAM
- Espacio en disco: 300 MB
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 16 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o superior)
- Conexión de red: TCP/IP, 56 Kb (se recomienda una superior)

Software de otros fabricantes

Client 2008 utiliza Sun Java Virtual Machine, versión 1.5.0_14, que se suministra con Client 2008 y se instala automáticamente al instalarse el cliente. No es preciso realizar ninguna tarea manual.

No es necesario instalar ningún otro software de terceros antes de instalar el cliente.

3 Instalación de Client 2008

Este capítulo describe las tareas que se deben llevar a cabo para instalar Client 2008 y establecer la conexión con el servidor de aplicaciones.

Preparación para la instalación

La persona que lleva a cabo la actualización debe disponer de derechos de administrador en el equipo en que se implemente la actualización.

Antes de instalar Client 2008, realice el siguiente procedimiento para desinstalar el cliente anterior:

- 1 Seleccione **Inicio** → **Panel de control** → **Agregar o quitar programas**.
- 2 En la ventana Agregar o quitar programas, seleccione **hp OpenView service desk 4.5 client**, haga clic en **Quitar** y luego en **Sí**.



Es aconsejable crear una copia de seguridad del siguiente archivo:

<Carpeta de datos de cliente anterior>\Views.DAT

Por ejemplo, C:\Documents and Settings*<cuenta de usuario>*\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Views.DAT

En este archivo se guarda la configuración de vista personalizada. Puede utilizar el archivo para restablecer dicha configuración después de instalar Client 2008. Consulte [Restablecimiento de la configuración de vista personalizada del cliente anterior](#) en la página 48 si desea obtener más información.

Instalación de Client 2008

Este procedimiento se usa para instalar el software de cliente en un PC cliente capaz de comunicarse con el servidor de aplicaciones.

Para instalar software en un equipo con Windows , debe iniciar sesión con una cuenta que tenga derechos de administrador del sistema, para poder realizar cambios en el registro de Windows. Si no tiene todos los derechos necesarios, la instalación del software no se realizará correctamente.

Para iniciar la instalación de Client 2008 puede hacer doble clic en el archivo ejecutable (SDSK_00191.exe).

Client 2008 también se puede instalar de modo silencioso. Consulte [Instalación silenciosa](#) en la página 21.

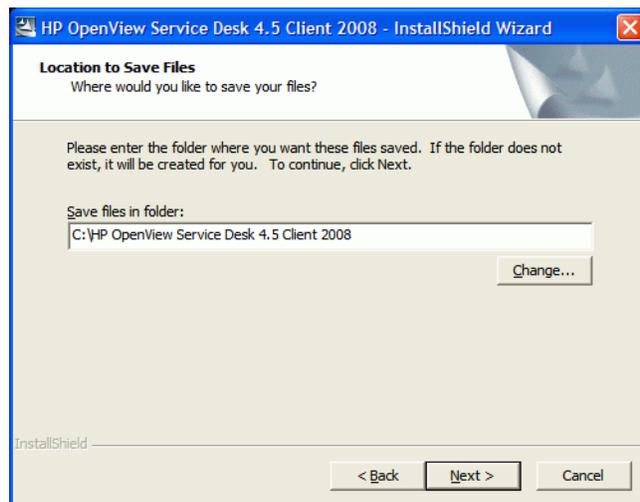
Para instalar Client 2008, realice las siguientes tareas:

Tarea 1: Descomprima el software Client 2008

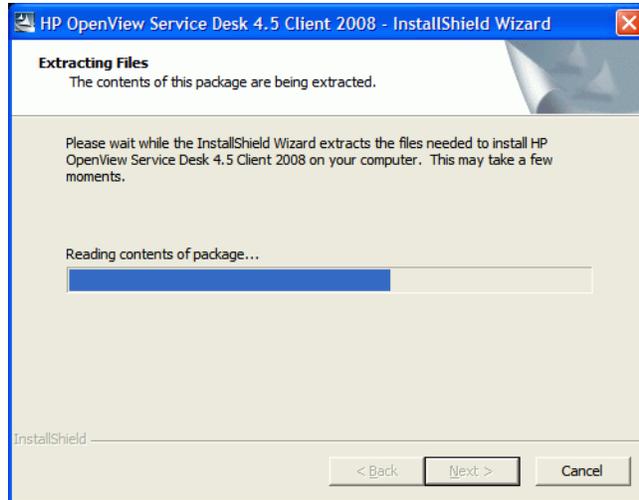
- 1 Haga doble clic SDSK_00191.exe. En la pantalla Welcome del asistente InstallShield Wizard haga clic en **Next**.



- 2 Aparece el cuadro de diálogo Location to Save Files. La ubicación indicada es la carpeta donde se extraerán los archivos de instalación del software del cliente de Service Desk. Si desea extraer el software en una ubicación distinta de la carpeta predeterminada, haga clic en **Change** para introducir otra carpeta de instalación. Haga clic en **Next** para extraer el software.



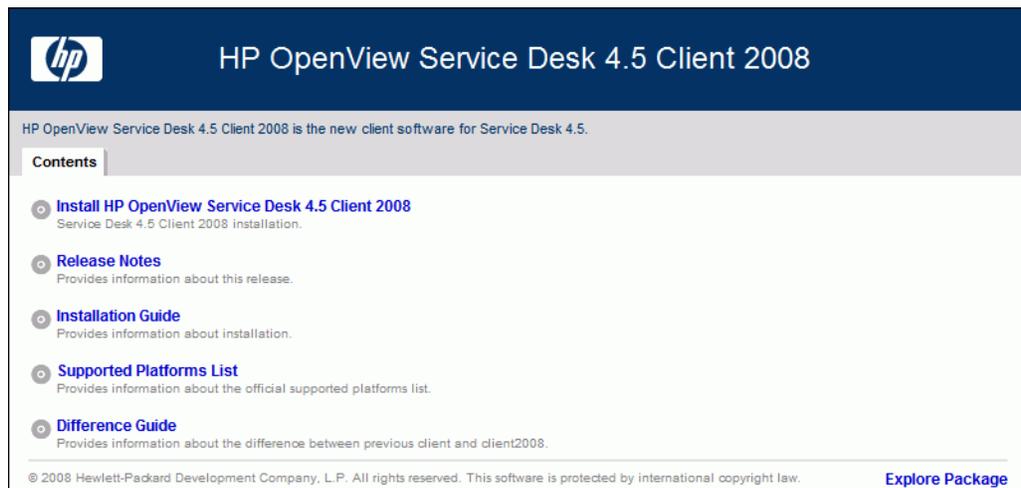
- 3 Mientras el programa de instalación abre y lee los archivos, la pantalla muestra un monitor de evolución. Puede interrumpir la extracción en cualquier momento, haciendo clic en **Cancel**.



Tarea 2: Instale Client 2008

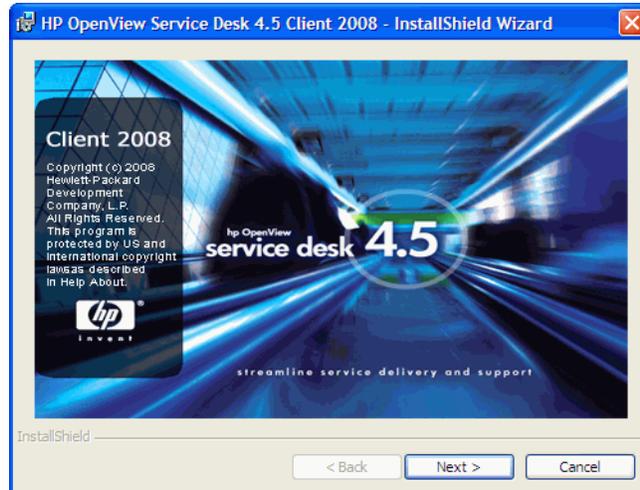
- Al completarse la extracción, aparecerá la página Web mostrada a continuación. Puede hacer clic en **Release Notes**, **Installation Guide**, **Supported Platforms List** o **Difference Guide** para obtener la documentación correspondiente de Client 2008. También puede explorar el contenido del paquete de instalación haciendo clic en **Explore Package**.

Para instalar Client 2008, haga clic en **Install HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008**.



- Se abrirá el cuadro de diálogo File Download - Security Warning. Haga clic en **Run**.
- Se abrirá el cuadro de diálogo Internet Explorer - Security Warning. Haga clic en **Run**.

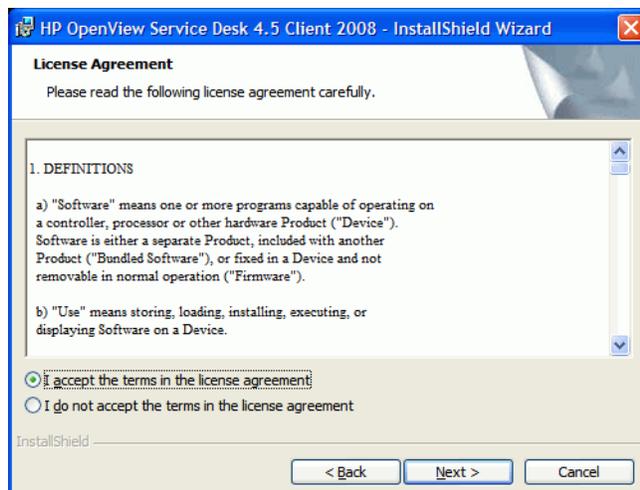
- 7 Se abrirá la pantalla de inicio de instalación. Haga clic en **Next**.



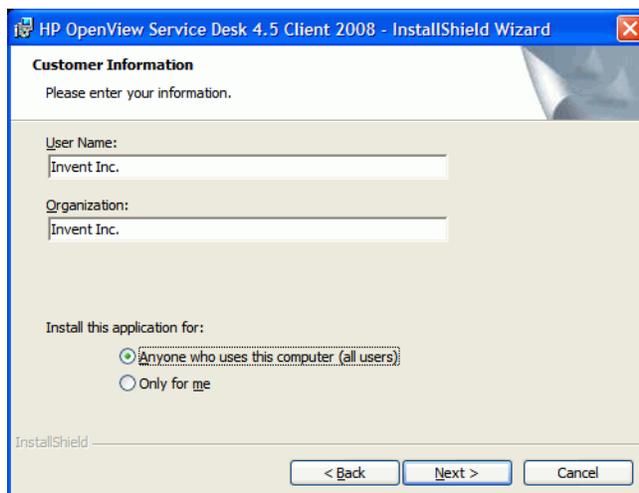
- 8 Aparece la pantalla Welcome del asistente InstallShield Wizard para el cliente. Haga clic en **Next** para continuar.



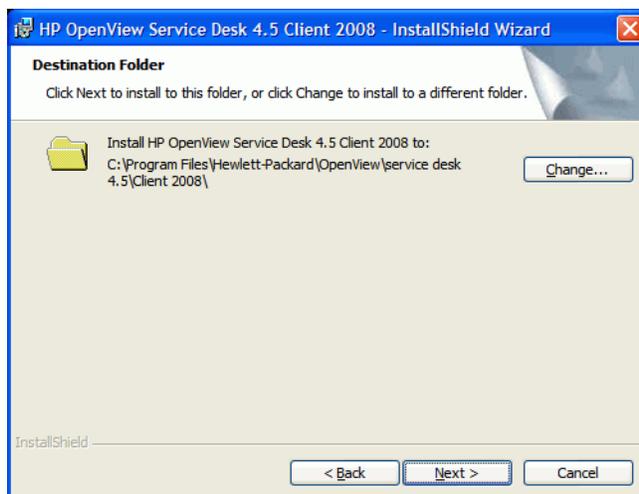
- 9 Se abrirá el cuadro de diálogo License Agreement. Para continuar, lea el acuerdo de licencia, seleccione la casilla **I accept the terms in the license agreement** y haga clic en **Next**.



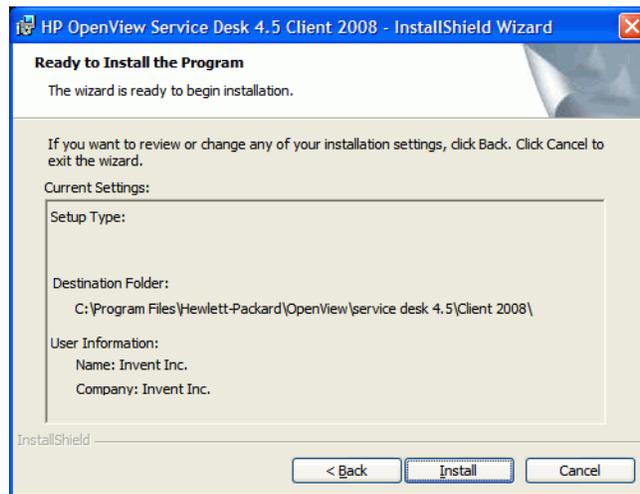
- 10 Se abrirá el cuadro de diálogo Customer Information. Introduzca los datos correspondientes a **User Name** y **Organization**. Seleccione uno de los botones de opción **Anyone who uses this computer (all users)** u **Only for me**. Si selecciona **Anyone who uses this computer**, Service Desk Client estará disponible para cualquier persona que utilice este equipo. Si selecciona **Only for me**, usted será la única persona que pueda usar el acceso directo de Client 2008 en el menú **Inicio**, aunque Client 2008 pueda ser utilizado por otros usuarios. Haga clic en **Next** para continuar.



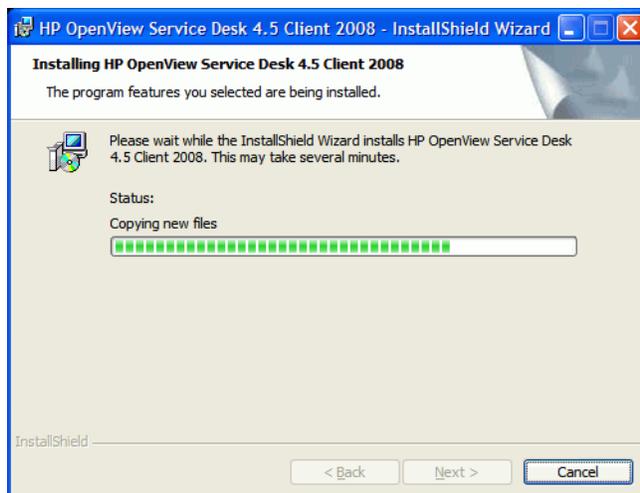
- 11 Se abrirá el cuadro de diálogo Destination Folder. Aquí se indica en qué carpeta se colocará el software del cliente de Service Desk. Si desea colocar el software en una ubicación distinta de la carpeta predeterminada, haga clic en **Change** para indicar otra carpeta de instalación. Haga clic en **Next** para continuar con la instalación.



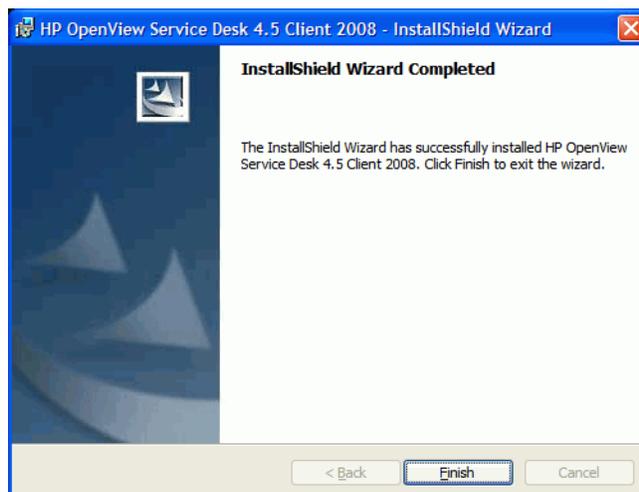
- 12 El cuadro de diálogo Ready to Install mostrará una lista con todos los elementos que se instalarán. Haga clic en **Install** para instalar los archivos, o en **Back** para realizar cambios en los cuadros de dilogo anteriores.



- 13 Mientras se instalan los archivos, la pantalla muestra un monitor de evolución. Puede interrumpir la instalación en cualquier momento, haciendo clic en **Cancel**.



- 14 Cuando la instalación haya finalizado, se abrirá el cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed. Haga clic en **Finish** para salir del programa de instalación. Se ha completado la instalación.



Instalación silenciosa

Para realizar una instalación silenciosa de Client 2008, siga este procedimiento:

- 1 Haga doble clic en `SDSK_00191.exe` y descomprímalo. Consulte [Descomprima el software Client 2008](#) en la página 16.
- 2 Cierre la página Web abierta al completarse la extracción, acceda a la carpeta en la que se ha extraído el software Client 2008 y ejecute `setup.exe /S /v/qn` en el símbolo del sistema, donde:
 - `/S` significa silenciosa
 - `/v` pasa las siguientes opciones al paquete de MSI (instalador)
 - `/qn` significa sin interfaz de usuario.



El indicador `/S` es una letra mayúscula y tiene un espacio delante y otro detrás. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows) para obtener más información sobre los indicadores de la línea de comandos.

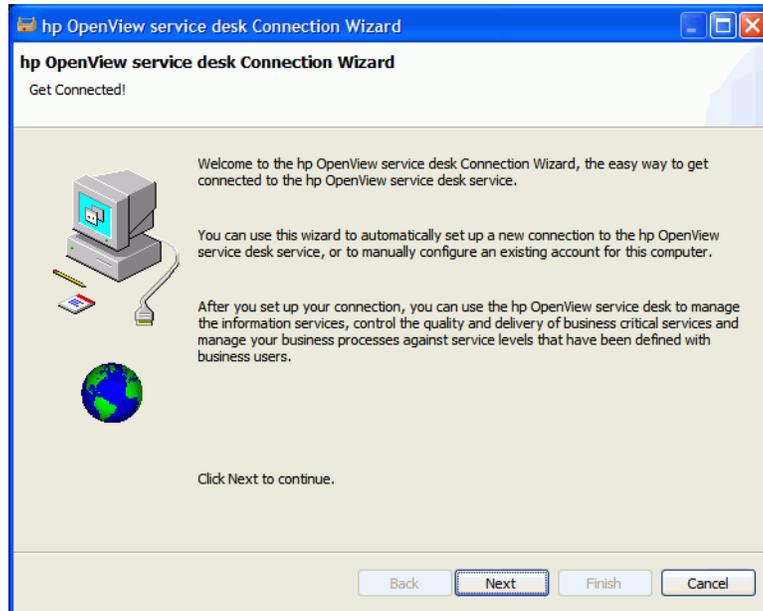
Connection Wizard

Después de instalar Client 2008, seleccione **Inicio** → **Todos los programas** → **HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008** → **Client 2008**. Se iniciará el asistente Service Desk Connection Wizard. Este asistente permite introducir la información necesaria para configurar la cuenta, por ejemplo, el nombre del servidor de Service Desk al que se conecta, el nombre de cuenta, la contraseña y su "nombre intuitivo".

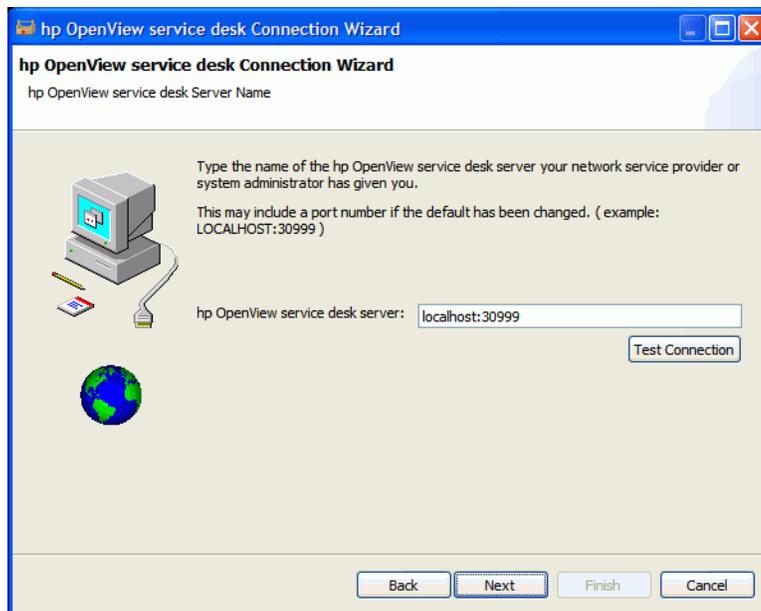
Haga clic en **Cancel** en cualquier momento para salir de Connection Wizard. Haga clic en **Back** en cualquier momento para volver a la pantalla anterior.

El procedimiento de uso de Connection Wizard es el siguiente:

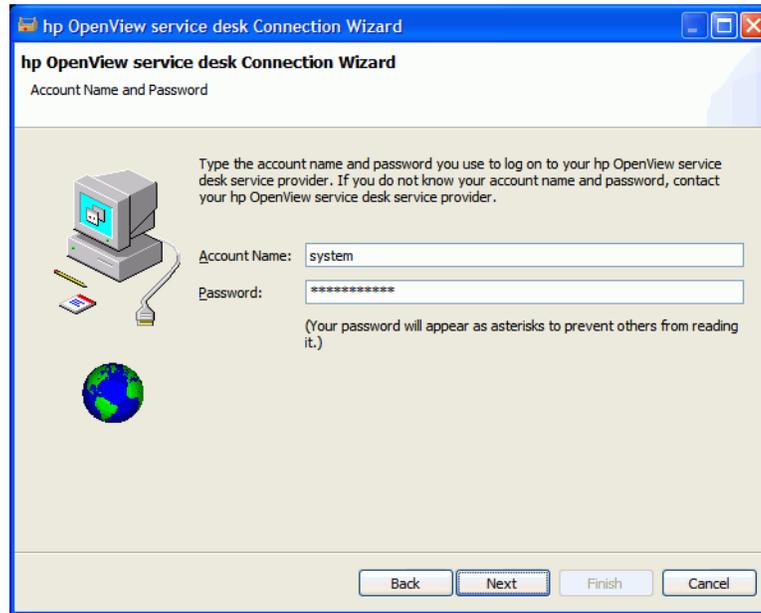
- 1 Service Desk Connection Wizard se abre con el cuadro de diálogo Get Connected. Lea el texto de bienvenida y haga clic en **Next** para continuar.



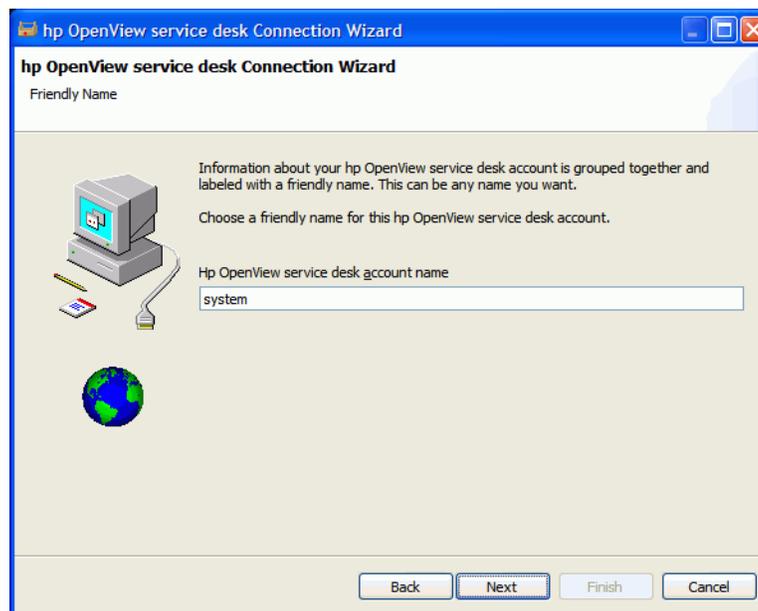
- 2 En el cuadro de diálogo de servidor de Service Desk, indique el nombre de dicho servidor. Si la configuración del puerto del servidor no es la predeterminada (30999), agregue el nuevo número de puerto después del nombre de servidor, por ejemplo, **miservidor:12345**. Para obtener más información, consulte el *capítulo 5, sobre configuración del servidor de aplicaciones en la guía de instalación de HP OpenView Service Desk*. Haga clic en **Next** para continuar.



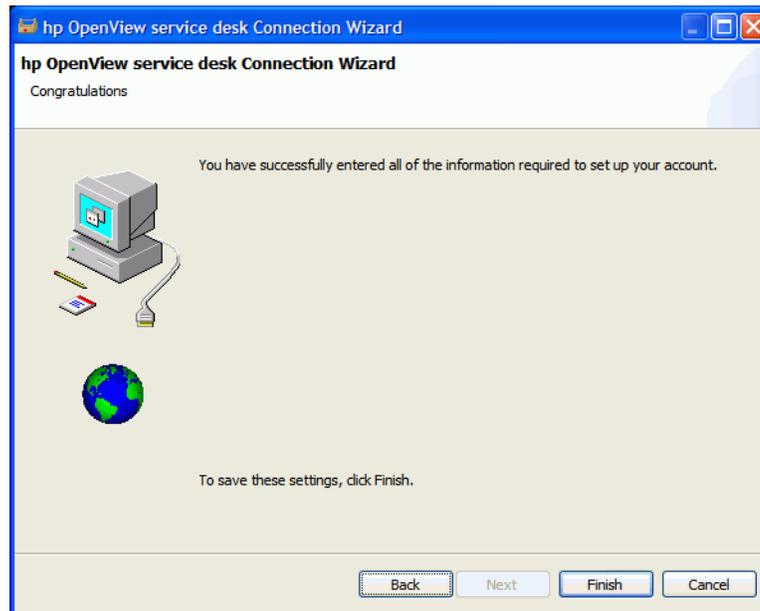
- 3 En el cuadro de diálogo de nombre de cuenta y contraseña, introduzca el nombre de la cuenta y la contraseña que usa para conectarse al proveedor de servicios de Service Desk. Si desconoce el nombre y la contraseña, póngase en contacto con el proveedor de servicios de Service Desk. Haga clic en **Next** para continuar.



- 4 Introduzca su nombre intuitivo. Este nombre sólo se mostrará en el cuadro de diálogo de cuentas, al que se accede a través de **Inicio** → **Todos los programas** → **HP Service Desk 4.5 Client 2008** → **Client Settings Editor**:



- Haga clic en **Finish** para configurar la cuenta. Service Desk Connection Wizard se cierra y se inicia HP Service Desk.



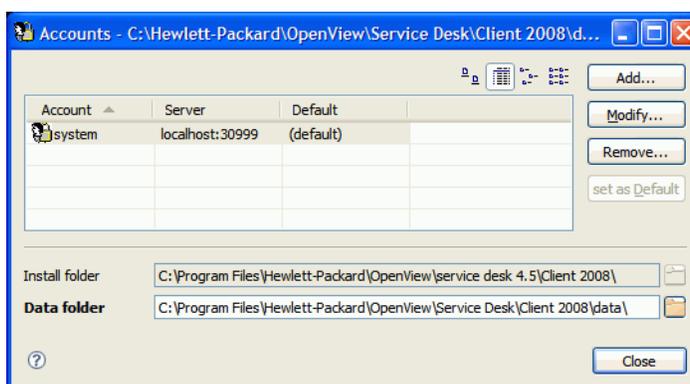
Configuración de la cuenta de cliente

Para agregar, modificar, eliminar o configurar cuentas de cliente predeterminadas, siga este procedimiento:

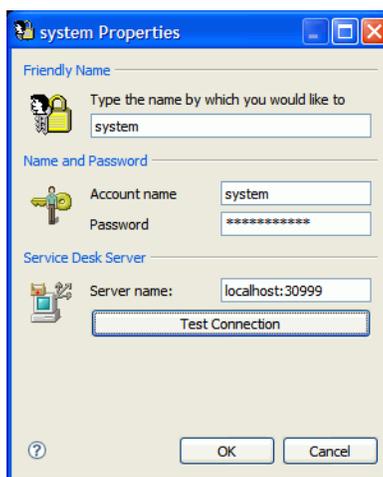
- Acceda a **Inicio** → **Todos los programas** → **HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008** → **Client Settings Editor**. Se muestra el cuadro de diálogo de cuentas.
 - Para agregar una cuenta de cliente, haga clic en el botón **Add**. Se abrirá el cuadro de diálogo **Properties**.
 - Para eliminar una cuenta existente, selecciónela, haga clic en **Remove** y luego en **Yes**. La cuenta se elimina.
 - Para editar una cuenta existente, selecciónela y haga clic en **Modify**. Se abrirá el cuadro de diálogo **Properties**.
 - Para establecer una cuenta existente como predeterminada, selecciónela y haga clic en **Set As Default**. Si sólo existe una cuenta, se selecciona automáticamente como predeterminada.

Install Folder es la carpeta del producto donde se almacena la configuración modificada de Client 2008.

Data Folder es la carpeta que contiene los datos variables de Client 2008 (configuración de usuario, caché, etc.).



- 2 Si opta por agregar una cuenta nueva o modificar una existente, se abrirá el cuadro de diálogo **Properties**. Una vez completados los detalles, haga clic en **OK**.
 - En el campo **Friendly Name** introduzca un nombre para la cuenta. Éste será el nombre mostrado en el cuadro de diálogo de cuentas.
 - En **Account Name** introduzca el nombre de cuenta de Service Desk, y la contraseña en el campo **Password**.
 - En el campo **Server Name** introduzca el nombre del servidor de Service Desk. Si la configuración del puerto del servidor no es la predeterminada (30999), agregue el nuevo número de puerto después del nombre de servidor, por ejemplo, **miservidor:12345**. Para obtener más información, consulte el *capítulo 5, sobre configuración del servidor de aplicaciones*, en la *guía de instalación de HP OpenView Service Desk*.
 - Haga clic en **Test Connection** para comprobar si la cuenta se conecta al servidor correctamente:



4 Configuración de Client 2008

Por lo general se puede trabajar con la configuración predeterminada de Client 2008, sin necesidad de personalizar parámetros.

Este capítulo proporciona información detallada sobre la configuración de Client 2008 para usuarios expertos.

Client 2008 necesita un espacio de trabajo y una carpeta de configuración para datos como la información de posición de la ventana de Client 2008, errores y registros de sistema y datos de configuración de inicio del sistema.

- Espacio de trabajo

Ubicación de los datos de la sesión en curso de Client 2008. Todos los paquetes utilizados por Client 2008 necesitan esta ubicación para almacenar datos tales como registros de programa o de sistema o la posición de la ventana.

- Configuración

Ubicación de los datos de configuración de la sesión en curso de Client 2008.

La configuración determina qué paquetes de Client 2008 se ejecutarán y también diversos parámetros de sistema.



Client 2008 requiere carpetas de configuración y un espacio de trabajo con acceso de escritura.

Configuración del espacio de trabajo y las carpetas de configuración

Para configurar la ubicación del espacio de trabajo y las carpetas de configuración de Client 2008, utilice los procedimientos detallados a continuación.

Acceso directo o parámetros de línea de comandos

El espacio de trabajo se puede configurar utilizando accesos directos o parámetros de línea de comandos.



Esta configuración se aplica únicamente al usuario de la sesión de Windows en curso.

A continuación se citan las tres aplicaciones que requieren espacios de trabajo, y los directorios donde se encuentra la configuración de espacio de trabajo de Client 2008:

- servicedesk.exe: <user_home>\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Client 2008\workspace
- clientsettings.exe: <user_home>\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Client 2008\clientsettings
- updatetool.exe: <user_home>\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Client 2008\updatetool

La carpeta de configuración predeterminada se encuentra en el siguiente directorio:

```
<user_home>\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Client 2008\configuration
```

Puede modificar esta configuración predeterminada para un usuario. Para ejecutar la aplicación con la ubicación de espacio de trabajo personalizado, ejecute este comando:

```
"<Client_HOME_DIR>\servicedesk.exe" -data <carpeta de espacio de trabajo>
```

Por ejemplo,

```
"C:\Archivos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\Client 2008\servicedesk.exe" -data "C:\Documents and Settings\<usuario>\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Client 2008\workspace"
```



Si las rutas incluyen nombres de directorio con espacios, asegúrese de delimitarlas con comillas dobles, como muestra el ejemplo.



Por lo general no suele ser necesario configurar la carpeta de configuración. Si tuviera que modificar la configuración en la línea de comandos, siga este ejemplo:

```
"<Client_HOME_DIR>\servicedesk.exe" -configuration <ubicación>
```

Configuración del espacio de trabajo en archivos de configuración de aplicación

El espacio de trabajo también se puede configurar en los siguientes archivos .ini para inicio de aplicaciones:

```
clientsettings.ini  
servicedesk.ini  
updatetool.ini
```

Estos archivos se encuentran en el mismo directorio que las aplicaciones clientsettings.exe, servicedesk.exe y updatetool.exe. La ubicación predeterminada es <Client_HOME_DIR>, por ejemplo, C:/Archivos de programa/Hewlett-Packard/OpenView/service desk 4.5/Client 2008.

El contenido predeterminado del archivo de configuración servicedesk.ini es:

```
-data  
  
@user.home/Datos de programa/Hewlett-Packard/OpenView/Service Desk/  
Client 2008/workspace
```

Para cambiar la ubicación del espacio de trabajo, puede modificar `@user.home/Datos de programa/Hewlett-Packard/OpenView/Service Desk/Client 2008/workspace` de acuerdo con su configuración personalizada.

Por ejemplo, tras la personalización, el archivo de configuración `servicedesk.ini` puede tener un aspecto como éste:

```
-data  
C:/micarpeta/miespacio
```

Configuración de la memoria

El tamaño de memoria máximo predeterminado para Client 2008 es 256 MB. Aunque dicho tamaño es suficiente para un uso normal, tendrá que ajustarlo dada la gran cantidad de memoria requerida cuando hay muchas entradas en la vista de tabla y muchos campos en los formularios.

➤ `servicedesk.exe` es la única aplicación que requiere un ajuste de memoria.

Acceso directo o parámetros de línea de comandos

La memoria de montón de Java se puede configurar utilizando accesos directos o parámetros de línea de comandos.

➤ Esta configuración se aplica únicamente al usuario de la sesión de Windows en curso.

Para configurar la memoria de montón de Java en la línea de comandos, ejecute la aplicación con los siguientes parámetros:

```
# servicedesk.exe -vmargs -Xms64m -Xmx512m
```

➤ Si la aplicación `servicedesk.exe` ya está configurada para ejecutarse con otros parámetros, añada el parámetro `-vmargs -Xms64m -Xmx512m` al final.

Modificación de configuración de la memoria en archivos de configuración de aplicación

La memoria de montón de Java también se puede configurar en este archivo de configuración de aplicación:

```
servicedesk.ini
```

La ubicación predeterminada de este archivo de configuración es `<Client_HOME_DIR>`, por ejemplo, `C:/Archivos de programa/Hewlett-Packard/OpenView/service desk 4.5/Client 2008`.

El contenido predeterminado del archivo de configuración `servicedesk.ini` es:

```
-vmargs  
-Xms64m  
-Xmx256m
```

Para cambiar la memoria de montón de Java, puede modificar los parámetros `-Xms64m` `-Xmx256m`. Por ejemplo, la siguiente configuración define un tamaño de 128 MB para la memoria predeterminada y un tamaño máximo de 1024 MB:

```
-vmargs  
-Xms128m  
-Xmx1024m
```

► El parámetro debe tener líneas separadas.

Variables de entorno

- **SD_CLIENT2008HOME**

Esta variable de entorno se añade al sistema después de la instalación. Apunta a `<Client_HOME_DIR>`. Muchos archivos `.bat` de Client 2008 utilizan esta variable de entorno.

► NO cambie esta variable de entorno.

- **SD_CLIENTHOME**

Esta variable de entorno se añadía al sistema con el cliente anterior. Se utiliza con algunas aplicaciones definidas en la configuración de la consola de administración de Service Desk.

Debe añadir esta variable de entorno para asegurar que esas aplicaciones de Service Desk siguen funcionando correctamente después de eliminar el cliente anterior e instalar Client 2008. Configúrela de modo que apunte a la misma ubicación que `SD_CLIENT2008HOME`.

5 Actualización de Client 2008

Este capítulo describe el procedimiento de actualización de la versión principal de Client 2008 a Service Packs de Client 2008 posteriores, cuando estén disponibles.

Client 2008 se actualiza a través de paquetes de servicio. Los Service Packs de Client 2008 se incluirán en los Service Packs oficiales de Service Desk 4.5.

No es posible actualizar a Client 2008 el cliente anterior mediante este procedimiento. Tendrá que eliminar el cliente y luego instalar Client 2008.

Para actualizar Client 2008 se puede utilizar uno de estos medios:

- Client 2008 Remote Updater
- Client 2008 Service Pack

Actualización de Client 2008 mediante Remote Updater

Puede configurar Remote Updater en un sistema Windows y crear un sitio para actualización en un sistema Windows o UNIX.



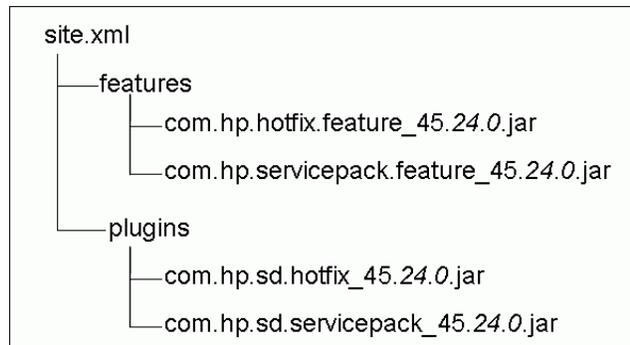
Client 2008 puede comprobar automáticamente en cada inicio si existen actualizaciones de software; también puede iniciar el proceso manualmente. El usuario que realice la actualización debe tener derechos de escritura en los directorios `<Client_HOME_DIR>\plugins` y `<Client_HOME_DIR>\features` del equipo en que se actualice Client 2008.

Introducción a Remote Updater

Remote Updater proporciona las funciones de actualización para Client 2008. Es un componente opcional que contiene un sitio de actualización que los clientes de Service Desk 4.5 en Windows pueden examinar para averiguar si existen actualizaciones de software, y obtener una herramienta de actualización, parámetros de configuración de actualización remota en la consola de administración.

Sitio de actualización

Un sitio de actualización ofrece características y módulos adicionales para la actualización de Client 2008. Ejemplo de estructura de directorios del sitio de actualización:



- `site.xml`: archivo xml para configuración del sitio de actualización, que define las características disponibles admitidas en el sitio.
- directorio `features`: contiene características disponibles.

La característica es la unidad de actualización del sitio. El sitio de actualización sólo permite la instalación por característica. Una característica puede incluir varios módulos adicionales. Actualmente, el sitio de actualización admite dos funciones:

Tabla 2 Características admitidas por el sitio de actualización

Nombre de característica	ID de característica
Service Pack	com.hp.servicepack.feature
Hotfix	com.hp.hotfix.feature

Como muestra la tabla, los nombres de paquete contienen información de ID y versión de la característica. La información de versión incluye la versión de Service Desk, la versión de Service Pack de Service Desk y versiones secundarias del Service Pack. La versión de Service Desk es un valor permanente. La información de versión de Service Packs irá cambiando con las versiones de Service Pack posteriores.

- directorio `plugins`: contiene módulos adicionales incluidos en las características disponibles.

Herramienta de actualización

Client 2008 proporciona una práctica herramienta de actualización para usuarios que tienen derechos de escritura en los directorios `<Client_HOME_DIR>\plugins` y `<Client_HOME_DIR>\features`; dicha herramienta permite actualizar Client 2008 sin que sea necesario iniciar sesión en Service Desk o tener una cuenta en Service Desk.

La herramienta de actualización se encuentra en el directorio `<Client_HOME_DIR>\updatetool.exe`. Permite la actualización de revisiones (hotfix) y Service Packs mediante el método de línea de comandos.

También puede acceder a la herramienta de actualización a través del menú Ayuda del cliente, haciendo clic en **Ayuda** → **Actualizar**.

Encontrará más información sobre la herramienta de actualización en las siguientes secciones.

Configuración de Remote Updater

Los parámetros de Remote Updater se encuentran en la ventana Configuración general (accesible a través de **Ver** → **Consola del administrador** → **hp OpenView service desk** → **Panel del sistema** → **Configuración general**):

- El parámetro URL de la última versión de software, en la ficha General. Aquí puede definir la dirección URL del sitio de actualización.
- Los parámetros de la ficha Remote Updater. Puede optar por actualizar Client 2008 de forma automática o manual.

Preparación de Remote Updater

Al iniciarse, Client 2008 se conecta al sitio de actualización para obtener las actualizaciones de software más recientes. Para que Client 2008 pueda usar Remote Updater, el sitio de actualización debe estar configurado en un servidor Web. Estos son los servidores Web recomendados:

- Apache
- Microsoft Internet Information Services (IIS)

Para preparar Remote Updater, debe crear un sitio de actualización utilizando Apache o IIS server.

Instale el sitio de actualización

- Descargue el servidor http Apache más reciente, que encontrará en **http://httpd.apache.org/**. Siga las instrucciones de la guía de instalación de Apache para instalar el software Apache.
- Instale Microsoft IIS Server. Encontrará la información y documentación más reciente de Windows Internet Information Services (IIS) en **http://www.microsoft.com/WindowsServer2003/iis/default.msp**.

También puede consultar documentos como *IIS 6.0 Deployment Guide* y *IIS 6.0 Operations Guide* para obtener más información sobre IIS.

 Se pueden utilizar versiones anteriores de IIS.

Configure el sitio de actualización

Tarea 1: Cree una raíz virtual (carpeta Web compartida)

En Apache

- 1 Modifique el archivo `httpd.conf` para configurar Apache Server.

Modifique el archivo `httpd.conf` para añadir un directorio virtual para el sitio de actualización en Apache Server:

```
Alias /updatesite "C:/servicedesk/updatesite"
```

```
<Directorio " C:/servicedesk/sitio_de_actualización ">
```

```
Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
AllowOverride None
Order allow,deny
Allow from all
```

```
</Directorio>
```

- 2 Asegúrese de que la dirección URL del sitio de actualización funciona con Apache Server, por ejemplo, **http://hostlocal/sitio_de_actualización**.

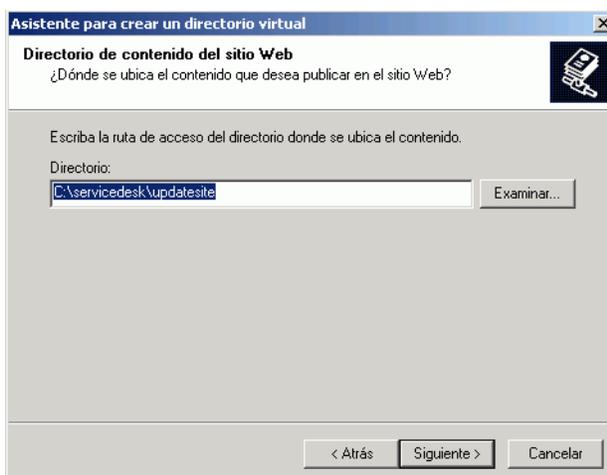
▶ El servidor HTTP Apache también funciona en HP-UX y Solaris. El método de configuración descrito sobre estas líneas también es aplicable a estos sistemas.

En el servidor Windows IIS

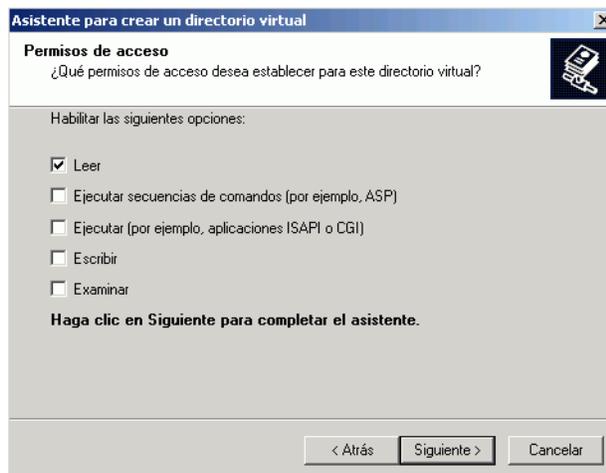
- 1 Añada un directorio virtual en el servidor IIS.
 - a Seleccione **Inicio** → **Panel de control** → **Herramientas administrativas** → **Internet Information Services** y, en la ventana Internet Information Services, expanda el nodo del ordenador local → **Sitios Web** → **Sitio Web predeterminado**.
 - b Haga clic con el botón derecho en **Sitio Web predeterminado**. En el menú emergente, haga clic en **Nuevo** → **Directorio virtual**. Se abrirá el Asistente para crear un directorio virtual. Haga clic en **Siguiente**.
 - c En la página Alias del directorio virtual del Asistente, escriba **updatesite** en el campo Alias. Haga clic en **Siguiente**.



- d En la página Directorio de contenido del sitio Web del Asistente, escriba **C:\servicedesk\updatesite** en el campo Directorio y haga clic en **Siguiente**.



- e En la página Permisos de acceso del Asistente, seleccione la casilla **Leer** y haga clic en **Siguiente**.



- f Haga clic en **Finalizar**.

- 2 Asegúrese de que la dirección URL del sitio de actualización funciona con el servidor IIS, por ejemplo, **http://hostlocal/updatesite**.

➤ Al utilizar el servidor IIS como sitio de actualización, puede que en ocasiones Remote Updater inicie una excepción `NullPointerException` al actualizar mediante **Ayuda** → **Actualizar**. Es posible que se deba a la limitación de conexión del servidor IIS.

Es aconsejable desactivar el parámetro **Habilitar mantenimiento de conexiones** en el servidor IIS: Seleccione **Inicio** → **Panel de control** → **Herramientas administrativas** → **Internet Information Services** y, en la ventana Internet Information Services, expanda el nodo del ordenador local → **Sitios Web** → **Sitio Web predeterminado**, haga clic con el botón derecho en el nodo, seleccione **Propiedades** y anule la selección de la opción **Habilitar mantenimiento de conexiones**.



Si tiene algún problema, consulte la sección sobre resolución de problemas en la documentación de IIS (por ejemplo, *IIS 6.0 Deployment Guide* y *IIS 6.0 Operations Guide*).

Tarea 2: Copie el paquete de actualización a la raíz virtual

El paquete de servicios de actualización JAR se incluye en Service Desk 4.5 Service Packs (SP24 o posterior). Copie el directorio del sitio de actualización incluido en el paquete de servicios de Client 2008 al directorio compartido para el directorio virtual del sitio de actualización.

Tarea 3: Configure el archivo de configuración de Remote Updater

El archivo de configuración `site.xml`: para configuración del sitio de actualización se encuentra en el directorio virtual. Defina las características disponibles admitidas por el sitio de actualización.

Por lo general no suele ser necesario configurar este archivo. Pero en caso de tener que modificarlo para una versión de hotfix concreta, lea la siguiente información:

El archivo `site.xml` se utiliza para configurar los paquetes JAR del sitio de actualización. Muestra de archivo `site.xml`:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<site>
  <feature url="features/com.hp.hotfix.feature_45.24.0.jar"
id="com.hp.hotfix.feature" version="45.24.0">
    <category name="Service Desk Product"/>
  </feature>
  <feature url="features/com.hp.servicepack.feature_45.24.0.jar"
id="com.hp.servicepack.feature" version="45.24.0">
    <category name="Service Desk Product"/>
  </feature>
  <category-def name="Service Desk Product" label="Service Desk Product
Updates"/>
</site>
```



Si desea modificar la sección `com.hp.hotfix.feature` para implementar una revisión, consulte el archivo léame suministrado con la revisión (o hotfix).



NO modifique la sección `com.hp.servicepack.feature` del archivo `xml`.

Tarea 4: Valide la URL

Intente acceder al archivo `site.xml` directamente desde Internet Explorer. Por ejemplo, abra una sesión de Internet Explorer y escriba una dirección similar a ésta:

`http://hostlocal/sitio.xml`.

Actualización de Client 2008 mediante Remote Updater

Hay tres métodos para descargar paquetes de actualización de software mediante Remote Updater:

- Actualización automática durante el inicio de Client 2008
- Actualización manual de Client 2008 mediante Remote Updater
- Actualización mediante la herramienta de actualización

Actualización automática durante el inicio de Client 2008

Si tiene permiso de escritura en los directorios <Client_HOME_DIR>\plugins y <Client_HOME_DIR>\features, Client 2008 puede actualizar automáticamente paquetes de servicio y revisiones:

- 1 Active Remote Updater en la configuración de Client 2008.
 - a Inicie Client 2008.
 - b Active las opciones de Service Pack y Hot fix.

Seleccione **Ver** → **Consola del administrador** → **hp OpenView service desk** → **Panel del sistema** → **Configuración general**. Se abrirá la ventana Configuración general.

Haga clic en la ficha **Remote updater**, seleccione la casilla **Enabled** para Service pack y Hot fix y haga clic en **Aplicar**.

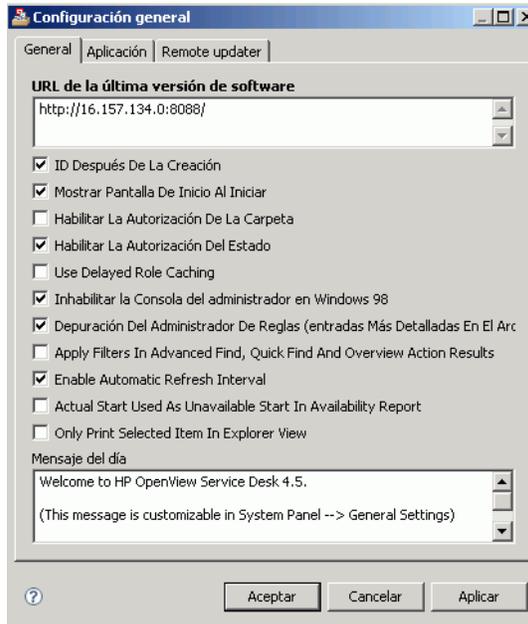


En la ficha **Remote updater**, active o desactive la opción Service pack y/o Hot fix.

- ▶ Si no se selecciona la casilla Enabled para Service pack o Hot fix, Client 2008 no se actualizará automáticamente al iniciarse. Pero podrá actualizarlo manualmente mediante la función Remote Updater disponible a través de **Ayuda** → **Actualizar** en Client 2008.

- c Indique la URL para el sitio de actualización.

Haga clic en la ficha **General** de la ventana Configuración general. En el campo **URL de la última versión de software**, indique la dirección URL del sitio de actualización para un Service Pack o una revisión. La URL indicada debe coincidir exactamente con la dirección del sitio de actualización, sin información extra.



- 2 Detenga Client 2008 y reinícelo.

El Service Pack y la revisión se descargan e instalan automáticamente al iniciarse Client 2008.



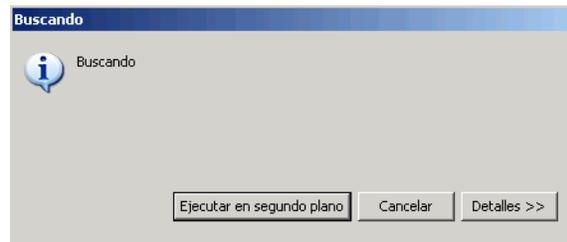
Si se ha seleccionado la casilla **Enable para Service pack y Hot fix** en **Configuración general** → **Remote updater**, Client 2008 puede comprobar el sitio de actualización durante el inicio. Téngase en cuenta que esto afectará al tiempo de inicio de sesión del cliente. Si lo desea puede añadir un parámetro en el acceso directo del cliente para omitir la actualización durante el inicio de sesión.

ServiceDesk /DISABLEUPGRADE

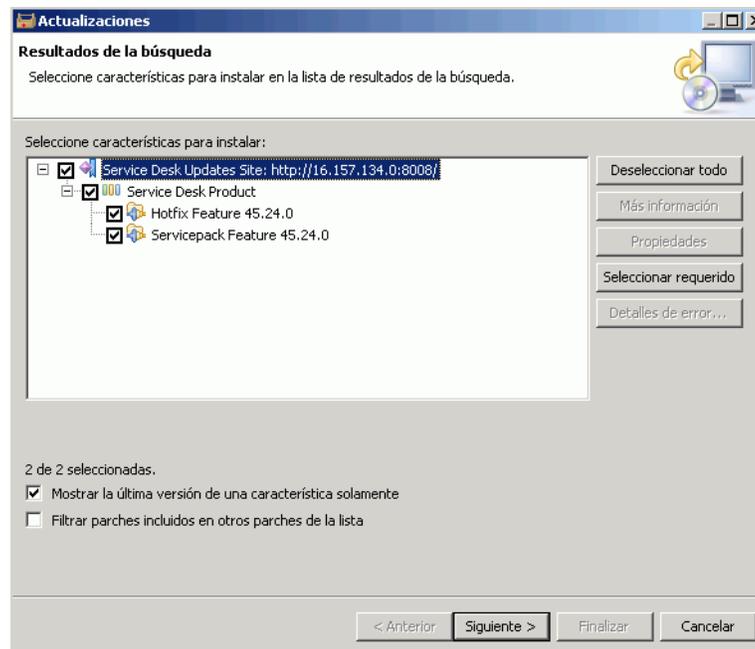
Actualización manual de Client 2008 mediante Remote Updater

Si no quiere que se instalen automáticamente revisiones o Service Packs, puede acceder a Remote Updater a través del menú **Ayuda** para actualizar el cliente manualmente. Bajo estas líneas se ofrece un ejemplo de actualización a Client 2008 Service Pack 24.

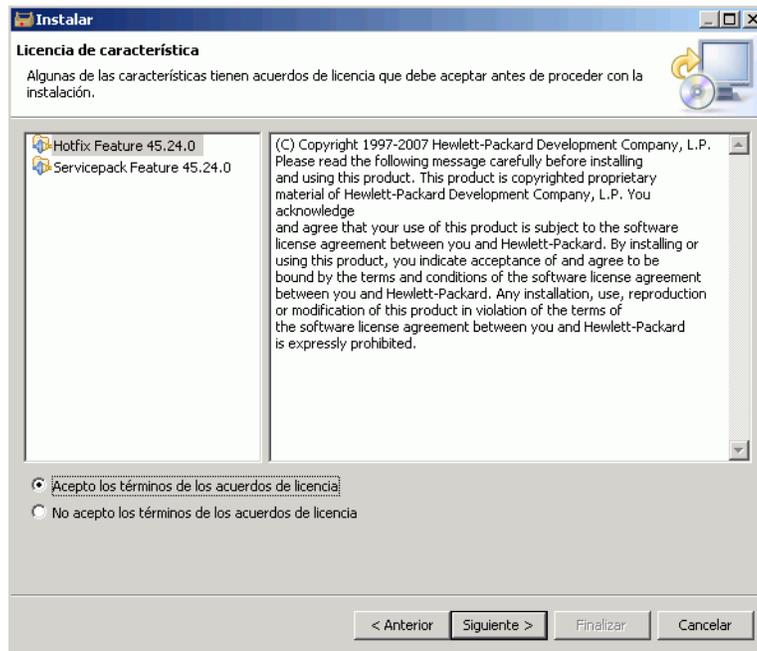
- 1 Inicie Client 2008.
- 2 Seleccione **Ayuda** → **Actualizar**. Remote Updater examina el sitio de actualización para comprobar si hay actualizaciones recientes.



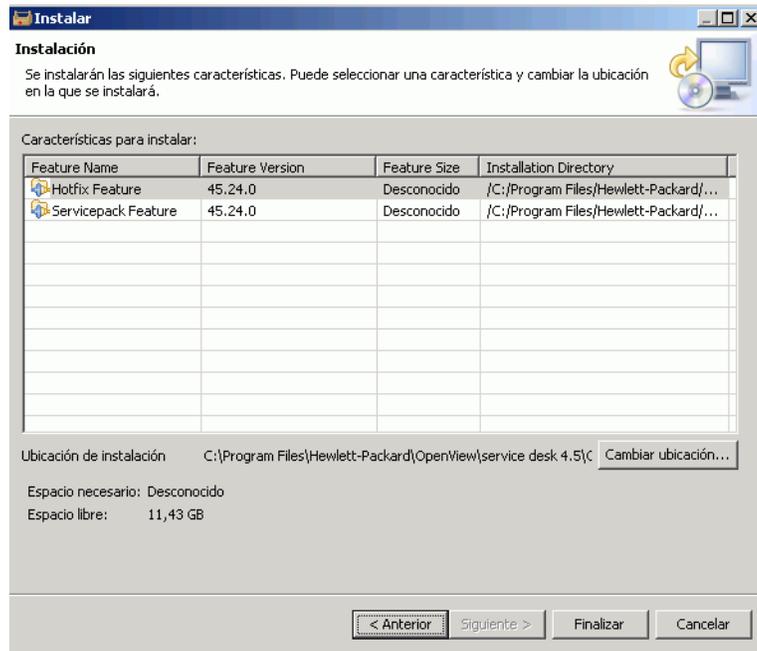
- 3 Si la configuración del sitio de actualización es correcta, se abrirá la ventana Resultados de la búsqueda. Asegúrese de que siempre esté seleccionada la casilla **Mostrar la última versión de una característica solamente** y seleccione todas las casillas bajo el sitio de actualización de Service Desk. Haga clic en **Siguiente**.



- 4 En la ventana Instalar - Licencia de característica, seleccione **Acepto los términos de los acuerdos de licencia** y haga clic en **Siguiente**.



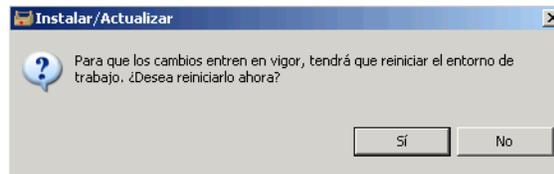
- 5 En la ventana Instalar - Instalación, haga clic en **Finalizar**.



- 6 En la ventana Verificación de característica, haga clic en **Instalar todo**.



- 7 Después de la instalación se abre la ventana Instalar/Actualizar. Haga clic en **Sí**.



Actualización mediante la herramienta de actualización

La herramienta de actualización se encuentra en el directorio `<Client_HOME_DIR>\update\tool.exe`. Permite la actualización de revisiones y Service Packs mediante el método de línea de comandos. Puede ejecutar la herramienta de actualización mediante el siguiente comando:

```
UpdateTool [options]
```

Por ejemplo:

```
UpdateTool -SDSERVER=localhost -LOGFILE=UpdateTool.log -INSTALL
```

```
UpdateTool -URL=http://localhost -LOGFILE=UpdateTool.log -INSTALL
```

Las opciones disponibles para la herramienta de actualización se citan en [Tabla 3](#).

Tabla 3 UpdateTool Options

Parámetro	Ejemplo de valor	Descripción
[-HELP]	-HELP	Muestra información de ayuda.
[-SDSERVER=<servername>]	-SDSERVER=localhost	Nombre de servidor de Service Desk. La herramienta de actualización toma la dirección URL del sitio de actualización (URL de la última versión de software) a través del servidor de aplicaciones de Service Desk especificado por este parámetro.
[-FEATUREID=<featureid>{,<featureid>,...}]		Si no se especifica el valor de este parámetro, la herramienta de actualización buscará e instalará todas las características disponibles.
[-URL=<url>]	-URL=http://localhost	URL para el sitio de actualización. Si se especifica tanto SDSERVER como URL, se omitirá el parámetro SDSERVER.
[-LOGFILE=<filename>]	-LOGFILE=UpdateTool.log	Nombre de archivo de registro. Si no se especifica este parámetro, la información de salida se mostrará en la ventana de línea de comandos actual.
[-INSTALL]	-INSTALL	Instala los módulos adicionales disponibles. Si no se especifica el valor de este parámetro, la herramienta de actualización hace una consulta para detectar todas las características o todos los paquetes que es posible actualizar. Toda la información de paquetes de actualización se guarda en el archivo de registro especificado mediante el parámetro -LOGFILE.

Para obtener información detallada acerca del registro de la herramienta de actualización, consulte [Información de registro de herramienta de actualización](#) en la página 52.

Actualización mediante el paquete de instalación de Service Pack

Preparación para la actualización de Client 2008

El usuario a cargo de esta tarea necesita permisos de sistema local para instalar y actualizar Client 2008 Service Pack.

► Client 2008 Service Pack se distribuye con el archivo SDSK disponible en el portal de parches de HP.

Puede actualizar clientes de Service Desk mediante:

- Instalación desde una carpeta compartida

Si actualiza Client 2008 Service Pack desde una carpeta compartida, debe iniciar el programa de instalación del cliente desde cada equipo cliente de Service Desk, accediendo a una carpeta compartida situada en el equipo del servidor de aplicaciones de Service Desk o en otro lugar de la red.

- Instalación mediante hipervínculo

Si hay un servidor Web disponible, coloque el programa de instalación del cliente en dicho servidor. Otra posibilidad es colocar el programa de actualización del cliente en una carpeta compartida. Al hacer que la dirección URL esté disponible en Service Desk, los usuarios pueden actualizar el cliente mediante la intranet.

Preparación para la actualización desde una carpeta compartida

Puede actualizar cada cliente directamente desde una carpeta compartida en la red.

Para poder actualizar los clientes de Service Desk desde una ubicación compartida, copie el contenido completo de Client 2008 Service Pack a la carpeta compartida que desea utilizar para actualizar los clientes. El cliente debe tener derechos de acceso para la carpeta.

Preparación para las actualizaciones mediante hipervínculo

Si Client 2008 se conecta a una base de datos actualizada, aparece un mensaje de error con un hipervínculo cuando se encuentra alguna discrepancia de números de versión entre el servidor y el cliente. Si el usuario hace clic en el hipervínculo, se actualiza el cliente de Service Desk. Para que el hipervínculo funcione, debe prepararlo como se describe a continuación.

Para instalar el cliente de Service Desk desde un hipervínculo, copie el contenido de la carpeta de páginas html a una carpeta de un servidor Web o a una carpeta compartida. Copie también todo el contenido de Client 2008 Service Pack al servidor Web o a la carpeta compartida que desea utilizar.

Debe actualizar al menos un cliente utilizando una carpeta compartida. Este cliente es necesario para que el administrador de Service Desk establezca el hipervínculo.

► Si desea utilizar la instalación mediante hipervínculo con una carpeta compartida, debe asegurarse de que todos los usuarios de Service Desk tengan acceso a ella.

Para hacer que la ubicación del programa de instalación de la actualización del cliente de Service Desk esté disponible en el mensaje de error, haga lo siguiente:

- 1 Utilizando una cuenta de administrador, inicie un cliente que se haya actualizado utilizando una carpeta compartida.
- 2 Inicie el cliente seleccionando **Inicio** → **Todos los programas** → **HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008** → **Client 2008**.
- 3 En la interfaz de Client 2008, seleccione **Ver** → **Consola del administrador** → **Hp OpenView service desk** → **Panel del sistema** → **Configuración general**. Se abrirá la ventana Configuración general.
- 4 En el cuadro de texto URL de la última versión de software, escriba la ruta y el nombre del archivo.exe.

- Si utiliza un servidor Web para que el archivo esté disponible, escriba una dirección URL para el protocolo http, por ejemplo:

```
http:\\miservidorweb\cliente\Client2008.msp
```

En este ejemplo `miservidorweb\cliente` es el nombre del servidor Web y la ubicación en la que haya copiado el archivo de actualización del cliente.

- Si utiliza una carpeta compartida para hacer que el archivo esté disponible, escriba la dirección URL del protocolo de transferencia de archivos, por ejemplo:

```
file:\\miservidordearchivos\compartidos\Client2008.msp
```

En este ejemplo `miservidordearchivos\compartidos` especifica el servidor de archivos y la carpeta compartida en la que se han copiado los archivos de actualización del cliente.

Cuando un usuario inicia Client 2008 una vez actualizado el servidor de aplicaciones de Service Desk, aparece un mensaje que contiene un hipervínculo al programa de instalación de la actualización del cliente.

Actualización de clientes de Service Desk

Puede actualizar Client 2008 directamente desde una carpeta compartida o a través de un hipervínculo que lleve a un servidor Web.



El cliente de Service Desk se puede instalar de manera silenciosa ejecutando `setup.exe/S/v/qn` desde el símbolo del sistema en la carpeta cliente. Este comando funciona en Windows 2000, Window XP y Window Vista.

Para actualizar Client 2008 desde la carpeta compartida, siga este procedimiento:

- 1 Elimine la instalación del cliente anterior mediante **Inicio** → **Panel de control** → **Agregar o quitar programas**.
- 2 Instale el cliente como una aplicación normal.

6 Eliminación de Client 2008

En este capítulo se describen las tareas que debe realizar para eliminar completamente del sistema el software Client 2008, incluidos los archivos y componentes que residen en los sistemas locales. También ofrece una lista de los archivos que no se eliminarán.

Eliminación de Client 2008

Después de eliminar Client 2008, seleccione **Inicio** → **Todos los programas** → **HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008** → **Uninstall Client 2008** y haga clic en **Yes**.

También puede seleccionar **Inicio** → **Panel de control** → **Agregar o quitar programas** y, en la lista de programas instalados, seleccionar **HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008** y hacer clic en **Quitar**.

Archivos que NO se eliminan durante la desinstalación

El programa de desinstalación sólo puede desinstalar archivos incluidos en la instalación original. Consulte las siguientes secciones para obtener información acerca de archivos específicos que se recomienda eliminar manualmente.

Archivos no eliminados durante la desinstalación del servidor de Client 2008

El programa de desinstalación no eliminará archivos de configuración variables del servidor como, por ejemplo, la caché, valores de configuración, archivos de registro y paquetes de servicio. Dichos archivos se pueden eliminar de forma manual.

Tampoco se eliminan las siguientes carpetas del directorio de instalación de Client 2008 (<user_home>\Datos de aplicación\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Client 2008\):

```
clientsettings
configuration
data
updatetool
workspace
```

Se pueden eliminar de forma manual una vez eliminado Client 2008.

A Resolución de problemas

Esta sección describe los problemas que pueden surgir e impedir la ejecución de Client 2008 o la conexión con el servidor. Después de iniciar la consola o la GUI del cliente Service Desk, puede consultar la Ayuda en línea para resolver los problemas que se produzcan con el uso de Service Desk.

Resolución de problemas durante la instalación

Esperamos que la instalación de Client 2008 en su equipo se realice sin complicación alguna. No obstante, puesto que Client 2008 es un producto configurado con la máxima precisión, a veces la más ligera variación en la configuración de hardware o software puede tener resultados inesperados. Esta sección explica diversos problemas posibles y sugerencias para su resolución.

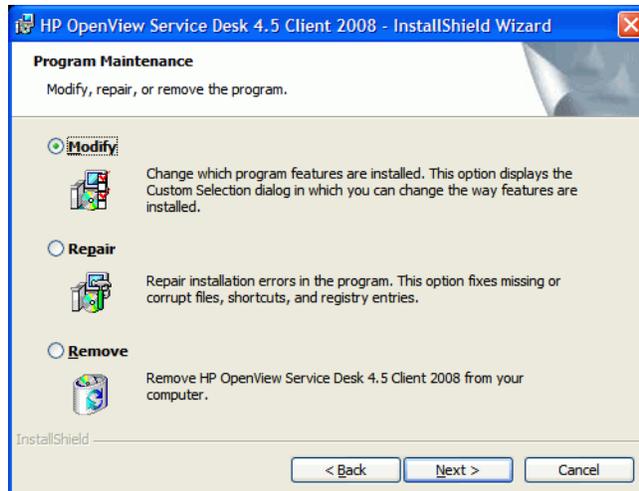
Téngase en cuenta que no se tratan todos los problemas potenciales. Si tiene algún problema que no se describa en esta sección o que, aun aplicando las soluciones sugeridas no se resuelve, consulte el sitio Web HP OpenView Support en la dirección <http://www.hp.com/go/hpsupport> y siga el vínculo para averiguar cómo obtener soporte en su región.

Reinstalación después de cancelar una instalación

Si cancela el proceso de instalación en Windows, el programa de instalación elimina los componentes que ya estaban instalados antes de hacer clic en **Cancel**. Aparecerá un cuadro de diálogo que muestra la evolución de la desinstalación. Windows retiene los datos y recuerda que ya ha intentado instalar Client 2008.

Cuando vuelva a instalar Client 2008, aparecerá una pantalla en la que puede elegir cómo debe continuar la instalación, seleccione una opción:

- **Modify** mostrará la pantalla de instalación personalizada, lo que le permite seleccionar los componentes que se instalarán.
- **Repair** realizará una instalación típica y sustituirá los archivos extraviados y dañados por archivos intactos suministrados en el paquete de instalación.
- **Remove** eliminará completamente el cliente del equipo:



No se puede conectar con el servidor en una plataforma Windows

Si, al iniciar Service Desk, no puede conectar con el servidor, compruebe si la instalación ya se completado. Por ejemplo, una vez instalado el servidor de aplicaciones, debe ejecutar el Asistente para la configuración de la base de datos. Si no tiene una base de datos Oracle o SQL Server instalada y configurada, Service Desk no funcionará.

Si tiene la certeza de que todos los pasos del proceso de instalación se han realizado debidamente, trate de averiguar si se produjo algún error durante el proceso. Para ello, compruebe los archivos `logserver.txt`, ubicado en la carpeta principal de Service Desk, y `logclient.txt`, ubicado en el perfil del usuario de Windows. Estos archivos pueden proporcionar información sobre la causa del problema. Por ejemplo, es posible que un mensaje indique que las versiones de la base de datos y del servidor no coinciden.

Restablecimiento de la configuración de vista personalizada del cliente anterior

En Client 2008, puede restablecer y reutilizar la configuración de vista personalizada guardada en el cliente anterior.

Para restablecer la configuración, proceda del modo siguiente:

- 1 Detenga Client 2008 si está en ejecución.
- 2 Localice el archivo `Views.DAT` y cópielo en la *<carpeta de datos de Client 2008>*.

El archivo `Views.DAT` debería estar en:

<Carpeta de datos de cliente anterior>\Views.DAT

Por ejemplo, `C:\Documents and Settings\<nombre de usuario>\Datos de programa\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\Views.DAT`

- 3 Reinicie Client 2008.

Resolución de problemas durante la configuración

Herramientas de soporte

- `sd_clientsupporttool.bat`

Esta herramienta se encuentra en el directorio `<Client_HOME_DIR>\bin`.

Las funciones de esta herramienta son las mismas que las del cliente anterior. Crea la carpeta `<Client_HOME_DIR>\support` con un archivo zip que contiene el archivo de caché y registros.

- ▶ La herramienta de soporte `sd_clientsupporttool.bat` sólo contiene la `<carpeta de datos de Client 2008>` especificada en `user_settings.xml`. No contiene los siguientes directorios:

```
clientsettings
configuration
updatetool
workspace
```

- Parámetro de inicio de depuración de cliente

`servicedesk.exe /Debug`

Este parámetro permite almacenar más datos de depuración en el archivo `<carpeta User Data>\log\logclient.txt`.

Optimización de rendimiento

Limitación del número de formularios abiertos

Client 2008 utiliza la tecnología Eclipse. Comparado con el cliente anterior, Client 2008 consume más recursos (por ejemplo, objetos de usuario y objetos GDI). Por ejemplo, supongamos que puede haber 15 formularios abiertos simultáneamente para un uso estándar de la base de datos de demostración de Service Desk. Con el cliente anterior podría tener abiertos simultáneamente 20 formularios, en caso de estar activada la caché de formulario.

Para economizar recursos, es recomendable eliminar de los formularios campos que no sean necesarios.

Optimización de tiempo de inicio de sesión

Omisión de comprobación de sitio de actualización

Si ha activado la casilla Hot fix en la **Consola del administrador** → **hp OpenView service desk** → **Panel del sistema** → **Configuración general** → **Remote updater**, Client 2008 examina el sitio de actualizaciones durante el inicio del cliente.

Para omitir la comprobación del sitio, ejecute la siguiente línea de comandos:

`servicedesk.exe /DISABLEUPGRADE`

Optimización de rendimiento de vista de tabla

La vista de tabla en Client 2008 es más lenta que en el cliente anterior. Client 2008 utiliza la tecnología Eclipse. El componente de vista de tabla en Eclipse es distinto del cliente anterior si hay muchas entradas en la vista de tabla. La vista de tabla en el cliente anterior se basa en la tecnología ActiveX, que es más eficaz.

Utilice los siguientes procedimientos para optimizar el rendimiento de la vista de tabla:

- Restricción de consulta

Éste es un método básico para la mejora del rendimiento. La vista de tabla no debería contener más de 2000 entradas. De este modo la vista de tabla en Client 2008 ofrecerá un rendimiento similar al del cliente anterior.

- Reducción de columnas de clasificación

La tarea de clasificación tarda bastante en realizarse. Si hay dos o más columnas ordenadas en la vista de tabla, se incrementa en gran medida el tiempo de actualización de ésta. Por lo tanto es aconsejable reducir todo lo posible el número de columnas clasificadas.

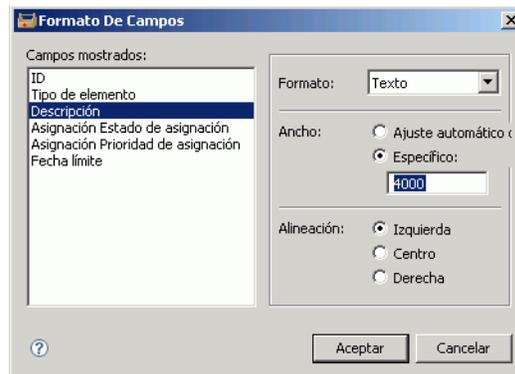
- Configuración del parámetro **Agrupar por** para que se contraigan los elementos como estilo predeterminado

La operación **Agrupar por** contribuye a ralentizar el proceso de actualización de la vista de tabla. Por ello es aconsejable configurar el parámetro **Agrupar por** para que todos los elementos se contraigan, como estilo predeterminado. Podrá seleccionar las entradas que quiera expandiendo una categoría concreta.

- Reducción del número de columnas

Elimine columnas innecesarias de la vista de tabla. Ahorrará tiempo si crea celdas en la vista.

- Configuración de una anchura concreta para campos



Defina valores de anchura específicos para campos (a través de **Resumen de la vista** → **Campos** → **Formato** → **Formato de campos**). Así se agilizará el cálculo de anchura de columnas durante la actualización de la vista de tabla.

- Reducción de condiciones y reglas de Formato automático



Es aconsejable reducir las reglas y condiciones de Formato automático (a través de **Resumen de la vista** → **Formato automático** → **Formato automático**) para mejorar el rendimiento.

Información de registro

Archivos de registro de cliente

Client 2008 utiliza la tecnología Eclipse, que proporciona dos tipos de archivo de registro para búsqueda de errores.

- *<Carpeta User Data>\log\logclient.txt*

Éste es el archivo de registro formal del cliente de Service Desk. El uso de este archivo es igual que en el cliente anterior.

- *<Carpeta de espacio de trabajo de usuario>\.metadata\.log*

Este tipo de archivo se utiliza en el entorno de Eclipse. Almacena datos de Eclipse Framework como parámetros de inicio de aplicación y excepciones en Eclipse Framework.

.....

```
java.version=1.5.0_14
```

```
java.vendor=Sun Microsystems Inc.
```

```
Constantes BootLoader: OS=win32, ARCH=x86, WS=win32, NL=zh_CN
```

```
Argumentos de Framework: -application com.hp.sd.eclipse.application
-product com.hp.sd.eclipse.servicedesk
```

```
Argumentos de línea de comandos: -os win32 -ws win32 -arch x86
-application com.hp.sd.eclipse.application -clean -product
com.hp.sd.eclipse.servicede
```

.....

Es posible redirigir algunas excepciones importantes a `logclient.txt` mediante este comando:

```
servicedesk.exe /Debug
```

Información de registro de herramienta de actualización

- No Available Features

Esta entrada de registro indica que no hay características que instalar basadas en los módulos adicionales que el cliente tiene instalados actualmente.

- Available Feature: "Hotfix Feature" Version:
"com.hp.hotfix.feature_45.24.0"
Available Feature: "Service Pack Feature" Version:
"com.hp.servicepack.feature_45.24.0"

Estos mensajes muestran las funciones disponibles para instalar en el cliente actual.

- Network connection problems encountered during search.

Esta entrada significa que la dirección URL del sitio de actualización no está disponible o es incorrecta.

- Unable to connect to host:..

Esta entrada significa que el servidor de Service Desk en el host especificado por el parámetro `-SDSERVER` no es accesible.

- java.net.UnknownHostException:...

Esta entrada significa que el nombre de host especificado por el parámetro `-SDSERVER` no es accesible.

- Installed Feature: "Hotfix Feature" Version:
"com.hp.hotfix.feature_45.24.0"
Installed Feature: "Service Pack Feature" Version:
"com.hp.servicepack.feature_45.24.0"

Estos mensajes muestran las características que la herramienta de actualización ha instalado correctamente en Client 2008.