

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

para el sistema operativo Windows®

Notas de la versión

Versión de software: principal

Este documento ofrece una visión general de la versión principal de HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008. Contiene información importante no incluida en los manuales ni en la ayuda en pantalla.

[En esta versión](#)

[Notas de instalación](#)

[Problemas conocidos, limitaciones y soluciones temporales](#)

[Soporte](#)

[Avisos legales](#)

En esta versión

La versión principal HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 está pensada ante todo para proporcionar una nueva interfaz de usuario de cliente para Service Desk 4.5. El cliente anterior de Service Desk 4.5 se ejecuta en la Máquina virtual Java de Microsoft (JVM) clausurada el 31 de diciembre de 2007. Para obtener más información sobre Microsoft JVM, consulte la sección de asistencia Microsoft Java Virtual Machine Support (<http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>).

La versión principal Client 2008 requiere que el servidor de Service Desk tenga Service Pack 23. Client 2008 requiere Sun JRE 1.5.0_14, que se instala automáticamente con Client 2008. No se requiere instalación manual para esta versión de JRE.

Client 2008 es muy similar al cliente anterior en lo que respecta a funciones, aspecto e instalación. Pero se han introducido algunas modificaciones en la interfaz de usuario y algunas características han dejado de estar disponibles.

Los cambios más importantes que presenta Client 2008 son los siguientes:

- Utiliza Sun JVM en lugar de Microsoft JVM.
- Se ha desarrollado mediante la tecnología Eclipse.
- Utiliza un método distinto de actualización de Service Pack y revisión.
- La Consola del administrador es un espacio de trabajo, en lugar de una ventana aparte.
- La vista de diagrama ha cambiado bastante (se ha utilizado otro tipo de tecnología para su implementación).
- Ahora utiliza una serie de imágenes e iconos procedentes de Service Desk 5.0. No permite la personalización ni adición de iconos.

Para obtener más información sobre las diferencias, consulte HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Diferencias entre el cliente anterior y Client 2008.

Notas de instalación

Los requisitos y las instrucciones de instalación se detallan en *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Guía de instalación y configuración* suministrada en formato Adobe Acrobat (.pdf). El archivo electrónico se incluye en el paquete de la versión del producto:

<Client_2008_home>/Docs

Problemas de instalación

No hay problemas de instalación constatados, de momento.

Problemas conocidos, limitaciones y soluciones temporales

En esta sección se describen problemas constatados y limitaciones y las correspondientes soluciones temporales en Service Desk 4.5 Client 2008.

Problemas conocidos

ITSM009463:

Relación De Evento de Servicio no se guarda automáticamente.

Problema

Relación de Evento de Servicio no se guarda automáticamente al cerrar el cuadro de diálogo Relación de Evento de Servicio.

Solución

Está previsto resolver este problema en un próximo Service Pack de Client 2008.

Solución temporal

Relación De Evento de Servicio se guarda cuando se guarda su elemento padre (como llamada de servicio, problema, etc.), por lo que puede guardar el elemento padre para que se guarde la relación del hijo.

ITSM009464:

Relación de Evento de Servicio no se puede guardar en cierta situación.

Problema

Cuando la función "Alerta de notificación al editar el mismo registro"(ITSM008741) está activada, no se puede guardar Relación de Evento de Servicio si se abre una entrada existente y se modifica la entrada mediante la adición de una Relación de Evento de Servicio sin acceder a la ficha Relación del formulario.

Solución

Está previsto resolver este problema en un próximo Service Pack de Client 2008.

Solución temporal

Pase a la ficha Relación del formulario de la entrada existente y, a continuación, añada una Relación de Evento de Servicio y guárdela.

Limitaciones conocidas

ITSM009458:

Las vistas de tabla ofrecen un rendimiento inferior al de las del cliente anterior.

Problema

En Client 2008, el rendimiento de la vista es ligeramente más lento con tablas que contienen más de 10.000 entradas. Se trata de una limitación causada por la tecnología Eclipse.

Solución temporal

Consulte el capítulo Resolución de problemas de HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Guía de instalación y configuración.

ITSM009433:

No hay caché de formulario.

Problema

Los formularios de Client 2008 no se guardan en la memoria caché.

Nota: No se prevén problemas debido a que los requisitos de hardware de Client 2008 son superiores a los del cliente anterior y el rendimiento no debería verse afectado por falta de caché.

ITSM009434:

No es posible importar iconos desde un archivo.

Problema

En Client 2008, los usuarios no pueden cargar un icono desde un archivo. La lista de iconos sólo muestra los incluidos en el paquete Client 2008. Los importados desde un archivo del cliente anterior no serán visibles en Client 2008.

ITSM009435:

Color de la vista de diagrama en Windows 2000 Terminal Services.

Problema

Los colores de la vista de diagrama no aparecen correctamente en Windows 2000 Terminal Services debido a que Windows 2000 Terminal Services sólo admite 256 colores (8 bits).

Nota: Este problema no ocurre en Windows 2003. Se recomienda usar Windows 2003 Terminal Services.

Soporte

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

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

Este sitio Web proporciona información de contacto y detalles sobre productos, servicios y soporte para el software HP.

La sección de soporte de software en línea ofrece recursos con los que los usuarios pueden resolver sus problemas. Facilita el acceso a herramientas de soporte interactivas útiles para gestionar tareas empresariales. 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 activo. Para obtener más información sobre niveles de acceso, visite:

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

Para registrarse a fin de obtener un ID de pasaporte HP, visite:

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

Avisos legales

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

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.

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.

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.