

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

Windows® オペレーティング システム用

リリース ノート

ソフトウェア バージョン : メジャー リリース

このドキュメントでは、**HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008** メジャー リリースの概要を説明しています。ここには、マニュアルやオンライン ヘルプに記載されていない重要な情報が含まれています。

このバージョンの新機能

インストール ノート

既知の問題、制限、および対処方法

サポート

ご注意

このバージョンの新機能

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 メジャー リリースは、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 は、使用期限が 2007 年 12 月 31 日に切れる Microsoft 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.msp>) を参照ください。

Client 2008 メジャー リリースは、サービス パック 23 の Service Desk サーバーが必要となります。Client 2008 は、Sun の JRE バージョン 1.5.0_14 が必要となりますが、これは、インストール中に自動インストールされます。この JRE バージョンを手動でインストールする必要はありません。

Client 2008 は、機能セット、デザイン、配備において、以前の Client に類似しています。ただし、UI のデザインは若干変更されており、機能の一部が使用できなくなっています。

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。
- サービス パック 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。

変更に関する詳細は、『*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: 以前の Client と Client 2008 の変更点*』を参照してください。

インストール ノート

インストール要件およびインストール方法については、『*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: インストールおよび構成ガイド*』（Adobe Acrobat (.pdf) 形式）に記載されています。ドキュメントファイルは、製品のリリース パッケージに入っています。

<Client_2008_home>/Docs

インストールの問題

現在、既知のインストールの問題はありません。

既知の問題、制限、および対処方法

このセクションでは、Service Desk 4.5 Client 2008 の既知の問題、制限、および関連する対処方法を記載しています。

既知の問題

ITSM009463:

サービスイベントの関係が自動的に保存されない

問題

「サービスイベントの関係」ダイアログが閉じていると、サービスイベントの関係は自動保存されません。

解決方法

この問題は、今後の Client 2008 サービス パックで修復が計画されています。

対処方法

親項目（サービス・コール、問題など）が保存される際に、サービスイベントの関係は保存されます。そのため、親項目を保存することで子の関係を保存できます。

ITSM009464:

サービスイベントの関係が、特定の状況で保存できない

問題

「同じ記録を編集する場合の警告通知」（ITSM008741）機能が有効な時、既存エントリーを開き、フォームで「関係」タブにアクセスせず、サービスイベントの関係を追加するようエントリーを修正すると、サービスイベントの関係が保存できません。

解決方法

この問題は、今後の Client 2008 サービス パックで修復が計画されています。

対処方法

既存エントリのフォームで「関係」タブに切り替え、サービスイベントの関係を追加し保存します。

既知の制限

ITSM009458:

テーブル ビューのパフォーマンスが以前の Client より遅い

問題

Client 2008 では、エントリが 10,000 以上含まれると、テーブル ビューのパフォーマンスが以前の Client より若干遅くなります。これは、Eclipse 技術により生じる制限です。

対処方法

『*HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008:インストールおよび構成ガイド*』のトラブルシューティングの章を参照してください。

ITSM009433:

フォームがキャッシュされない

問題

Client 2008 では、フォームがキャッシュされません。

注: 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。よって、キャッシュがないため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。

ITSM009434:

アイコンをファイルからインポートすることができない

問題

Client 2008 では、ユーザーはアイコンをファイルから読み込むことができません。Client 2008 パッケージに入っていたアイコンのみが、アイコンリスト上で使用可能です。以前の Client のファイルからインポートしたアイコンは、Client 2008 では表示されません。

ITSM009435:

Windows 2000 ターミナル サービスのチャート ビューの色の問題

問題

Windows 2000 ターミナル サービスでは、チャート ビューの色が適切に表示されません。これは、Windows 2000 ターミナル サービスが 256 色 (8 ビット) しかサポートしていないためです。

注: この問題は Windows 2003 では発生しません。Windows 2003 ターミナル サービスのご使用をお勧めします。

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>

この Web サイトでは、HP Software 製品、サービス、およびサポートについてのお問い合わせ先や詳細が掲載されています。

HP Software オンライン ソフトウェア サポートは、お客様の自己解決に役立つ機能を提供しています。対話形式による技術サポート ツールにより、お客様のビジネス管理に必要な情報をすばやく効率的に手に入れることができます。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。サポートのアクセス 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 ID 登録は、次の URL を参照してください。

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

ご注意

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

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。

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。

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. の商標および登録商標です。

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。