

HP OpenView Service Desk 4.0

Notas de la versión

Primera edición



i n v e n t

Número de pieza de fabricación: N/D

Agosto 2001

Avisos legales

Hewlett-Packard rechaza todo tipo de garantías con relación a este manual, incluidas, pero sin limitarse a ellas, las garantías implícitas de comercialización y adecuación para una finalidad determinada.

Hewlett-Packard no se hace responsable de los errores contenidos en el manual ni de los daños directos, indirectos, especiales, incidentales o emergentes relacionados con la adquisición, el funcionamiento o el uso de este material.

Leyenda de derechos restringidos. El uso, la duplicación o la divulgación por el gobierno de EE. UU. están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (c)(1)(ii) de la cláusula Rights in Technical Data and Computer Software en DFARS 252.227-7013.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 EE. UU.

Los derechos para agencias y departamentos que no pertenecen al Departamento de defensa del gobierno de EE. UU. están establecidos en FAR 52.227-19 (c)(1,2).

Aviso de copyright. © Copyright 2001 Hewlett-Packard Company

La nomenclatura de cada una de las versiones de este software (y manuales correspondientes) ha sido ideada para motivos de adecuación comercial, y no tiene la intención de denotar el grado de originalidad de ninguna versión del software respecto a otra. La ampliación de la protección otorgada por el copyright y su duración deberá determinarse por entero independientemente de esta nomenclatura.

Avisos de marcas comerciales

Intel® es una marca comercial registrada de Intel Corporation en EE. UU.

Java™ es una marca comercial de Sun Microsystems, Inc. en EE. UU.

Microsoft® es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE. UU.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, el logotipo "N", Netscape Navigator, el logotipo de Netscape Navigator Included y Netscape Proxy Server son

marcas comerciales de Netscape Communications Corporation en EE. UU.

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

Pentium® es una marca comercial registrada de Intel Corporation en EE. UU.

UNIX® es una marca comercial registrada de Open Group.

Windows® y MS Windows® son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en EE. UU.

Contenido

1. Aviso

Introducción a HP OpenView Service Desk 4.0	8
Ventajas clave	8

2. Novedades de esta versión

Recepción de las últimas actualizaciones	14
Instalación	15
Licencias	16
Derechos de acceso	18
Mejoras técnicas y adiciones	20
Campos	21
Gestión de cambios	25
Gestión del nivel de servicio	27
Creación de informes	30
Administrador de reglas	31
Service Pages	33
Aprobación a través de Web	33
Posibilidades de integración	35
Nuevas integraciones	35
Intercambio de datos	35
Integración con el correo electrónico	36
Eventos de servicio	37
Web API	37
Migración de ITSM a Service Desk 4.0	39
Documentación	40
Localización	41

Contenido

3. Errores conocidos

Errores conocidos y soluciones temporales	44
---	----

4. Información de compatibilidad y requisitos de instalación

Requisitos	56
Service Desk Cliente	56
Service Desk Servidor de aplicaciones	56
Service Desk Servidor de la base de datos	56
Service Desk Service Pages Cliente	56
Service Desk Service Pages Servidor web	57
Service Desk Comunicador de eventos	57

5. Parches y correcciones de Service Desk 4.0

Parches y correcciones	60
----------------------------------	----

6. Service Desk Documentación de la versión 4.0

Documentación de Service Desk	88
Lectura de archivos en formato PDF	91
Utilización de la ayuda en línea	92

7. Disponibilidad del software en idiomas nativos

Idiomas disponibles	96
-------------------------------	----

8. Interrupción de versiones anteriores

Interrupción de Service Desk 2.0	98
--	----

1 **Aviso**

Introducción a HP OpenView Service Desk 4.0

HP OpenView Service Desk es una solución completa y exhaustiva que permite que las organizaciones proveedoras de servicios y empresariales puedan implementar procesos de soporte de categoría mundial y adaptar los procesos de IT a sus necesidades empresariales. Los procesos de soporte son de gran importancia en los entornos de IT, que evolucionan sin cesar. La rapidez con que se presta el soporte se vuelve cada vez más importante a la vez que la velocidad de los cambios aumenta. HP OpenView Service Desk es una aplicación única que ofrece soporte a un conjunto integrado de procesos de soporte como la gestión de llamadas, incidencias y problemas con procesos de calidad como la gestión de la configuración, el cambio, el trabajo y el nivel de servicio. El método integrado permitirá que las organizaciones de soporte y de IT compartan información y trabajen conjuntamente para garantizar que los servicios críticos de la empresa se ejecuten correctamente en la actualidad y en el futuro.

HP OpenView Service Desk 4.0 amplía las posibilidades que ya se ofrecieron con la presentación de las anteriores versiones de HP OpenView Service Desk.

Aparte de varias mejoras de carácter general, por ejemplo, las funciones de gestión del nivel de servicio, gestión de cambios y creación de informes, esta nueva versión también ofrece funciones completamente nuevas, como Service Pages para especialistas, la conciliación de inventarios y la incorporación de usuarios concurrentes.

Ventajas clave

Service Desk 4.0 ofrece una gestión del nivel de servicio de tipo empresarial

La gestión del nivel de servicio permite que las organizaciones de IT puedan administrar la IT como una empresa. Al concentrarse en los “productos” centrales que la IT proporciona a la empresa y ofrecer los “servicios” de IT basados en los requisitos de la empresa, la IT realiza una aportación significativa a la empresa en su totalidad. La gestión del nivel de servicio ofrece las siguientes ventajas a los clientes:

- Comparar las ventajas de la IT con sus costes
- Mejorar el rendimiento de la empresa y la percepción por parte del

cliente de los servicios de IT

- Reducir la repercusión de un servicio insuficiente en la empresa
- Una organización de IT con procesos establecidos de manera que el personal de IT siempre sabe exactamente lo que se espera de ellos: el resultado es una mejora en la planificación, la programación y la elaboración de presupuestos
- Reducción del coste de las oportunidades de negocio que no se han materializado
- Reducción del tiempo preciso para restaurar servicios de IT
- Mejora del perfil y la imagen de la organización de IT

Obtención más rápida del valor que se persigue

La nueva funcionalidad de Service Pages de Service Desk 4.0 ofrece al especialista informático la posibilidad de acceder a la aplicación Service Desk mediante un navegador web estándar (Microsoft® Explorer o Netscape®).

Para los especialistas remotos que trabajen en proyectos in situ o externos, la funcionalidad de Service Pages ofrece una interfaz de usuario intuitiva que ofrece la máxima flexibilidad y la posibilidad de acceder la aplicación Service Desk sin necesidad de utilizar un sistema portátil o de copiar las actividades realizadas sobre papel, lo que puede producir la pérdida de datos.

Los especialistas pueden acceder a la aplicación Service Desk y, según su autorización, tener acceso a las llamadas de servicio, incidencias, cambios y órdenes de trabajo. También hay la posibilidad de añadir líneas de historial.

Sin embargo, es importante comprender que Service Pages no es una copia del cliente completo: para determinadas funciones (por ejemplo, vistas gráficas, creación de nuevos EC, creación de contratos de nivel de servicio, etc.) será necesario el cliente completo. Para obtener más información acerca de la funcionalidad Service Pages, consulte "Service Pages" en la página 33.

Flexibilidad de alto nivel

Las posibilidades de instalación y configuración de Service Desk ha demostrado ser una de sus más valiosas características.

La captura de mejores prácticas y procesos en plantillas dentro de Service Desk, basada en la experiencia de OpenView en la administración de servicios informáticos, proporciona un gran número de

Introducción a HP OpenView Service Desk 4.0

datos que pueden utilizarse para instalar rápidamente Service Desk. Junto con la capacidad de personalizar formularios, vistas y campos de forma inmediata sin la necesidad de apagar el servidor, proporciona a las organizaciones la capacidad de permanecer siempre por delante de las necesidades cambiantes del negocio y, por tanto, de cambiar los requisitos de la administración informática.

Service Desk 4.0 introduce también campos personalizables adicionales. Al ofrecer más campos personalizables, Service Desk puede adaptarse mejor a las necesidades de cada organización, ya que permite adaptar los formularios de modo que reflejen los requisitos del entorno único de cada infraestructura informática.

La introducción de reglas de interfaz de usuario ofrece una gran diversidad de posibilidades: de acuerdo con el estado o valor de un campo definido en un formulario abierto (por ejemplo, un formulario de llamada de servicio), el Administrador de reglas de Service Desk ejecuta las acciones sin guardar el formulario. Las reglas de la UI pueden ejecutar:

- Acciones inteligentes
- Acciones de introducción
- Acciones del sistema
- Ejecutable de línea de comandos
- Actualización de valores de campo

Las funciones del asistente para listas de verificación puede ser extremadamente útil en este sentido. El asistente para listas de verificación puede definirse de forma que se abra, por ejemplo, en el contexto de la clasificación de una llamada de servicio.

En el caso de que un analista del servicio de ayuda seleccione, por ejemplo, la clasificación “Impresora”, se abrirá la lista de verificación de Impresora, que ayudará al analista del servicio de ayuda a realizar las preguntas necesarias para resolver el problema del interlocutor.

Escalabilidad y rendimiento

HP OpenView Service Desk se ha desarrollado en torno a una arquitectura sumamente escalable de tres niveles basada en los estándares del sector, como XML y TCP/IP. HP OpenView Service Desk es una aplicación orientada a objetos basada en Java®.

El nivel de presentación está escrito en Java, al igual que el servidor de aplicaciones. Esta arquitectura hace que la aplicación Service Desk sea muy escalable. Colaborando con HP, las organizaciones pueden implementar el nivel requerido de procesos de soporte, controlar con más

precisión el entorno de IT y ampliar el dominio de gestión, y de este modo, garantizar que la organización pueda actuar consistentemente ante la dinámica de la empresa y garantizar la satisfacción de los clientes con el servicio. La flexibilidad del diseño de la aplicación permite que las organizaciones optimicen las funciones de la aplicación Service Desk para sus necesidades específicas.

Las organizaciones pueden diseñar y crear campos personalizables, distintos formularios, acciones de introducción, plantillas y crear una integración de la interfaz gráfica de usuario (GUI) con una herramienta de otro proveedor. Todo esto se lleva a cabo sin la necesidad de conocer un lenguaje de programación específico. Para diseñar y crear el diseño de la aplicación se utiliza un editor de diseños “wysiwyg” (lo que se ve es lo que se obtiene). Este editor hace que el diseño de Service Desk sea realmente único en el sector.

Solución completa

HP OpenView Service Desk es una aplicación de gestión de servicios completa que permite que las organizaciones de soporte implementen los procesos de gestión de configuración, servicio de ayuda, incidencias, problemas, cambios y nivel de servicio. La aplicación se ha creado mediante un método completamente integrado, lo que hace que sea única en el sector del soporte. Service Desk forma un vínculo sin fisuras entre todos los procesos de gestión de servicios. Mediante las funciones de gestión del trabajo, las organizaciones pueden implementar el proceso de flujo de trabajo completo. Esta aplicación proporciona soporte para procedimientos de notificación y una amplia funcionalidad para crear informes.

HP OpenView Service Desk proporciona varias interfaces abiertas que permiten que las organizaciones enlacen los procesos de soporte con aplicaciones ERP y aplicaciones de gestión de sistemas y de redes existentes. La versión 4.0 de Service Desk incluye integraciones inmediatas con otros productos de OpenView, como VantagePoint Operations y VantagePoint para Windows, Network Node Manager y ManageX, para crear una perspectiva verdaderamente amplia, vinculando estrechamente la infraestructura de tecnología de la información a los SLA de la empresa.

Creación de informes

La creación de informes es un elemento clave para ofrecer información de gestión relativa al rendimiento, disponibilidad y posibilidad de soporte de los servicios suministrados.

Introducción a HP OpenView Service Desk 4.0

Service Desk 4.0 incluye capacidades generales para informes. Permite crear vistas de tabla, vistas de diagrama, vistas de tipo Explorador y vistas de lista con las que se puede visualizar de forma organizada toda la información almacenada en la base de datos de Service Desk.

Además, las vistas de la base de datos facilitan la integración con herramientas de creación de informes externas. La creación de estas vistas de la base de datos es un proceso automatizado que se produce al instalar la aplicación Service Desk. La vista de la base de datos permite realizar una integración rápida para configurar los informes personalizados que las organizaciones necesitan para crear informes acerca de, por ejemplo, los SLA, el rendimiento del servicio de ayuda y la gestión de cambios.

Utilización de las mejores funciones de Microsoft

La interfaz de usuario de HP OpenView Service Desk se basa en el aspecto y el comportamiento de las aplicaciones de Microsoft y minimiza la formación del usuario que normalmente se requiere cuando se despliegan aplicaciones empresariales. Ello proporciona una gran flexibilidad y la familiaridad de la aplicación para el usuario, aumentando el rendimiento de la inversión con una mayor eficiencia del personal de soporte desde el primer día. Esta aplicación está basada en su totalidad en la tecnología Java; además, HP OpenView Service Desk 4.0 admite Windows® 2000 y el servidor Web Microsoft IIS, lo que acerca todavía más el producto a los estándares de Microsoft.

Interoperabilidad de HP OpenView Service Desk

HP OpenView tiene el programa de colaboración más importante del sector, lo que da lugar a más de 300 aplicaciones integradas en el paquete de productos HP OpenView. Este nivel de colaboración de soporte ofrece a nuestros clientes el grado más elevado de flexibilidad para crear una solución de gestión de servicios de IT exhaustiva y totalmente personalizada.

2 **Novedades de esta versión**

Recepción de las últimas actualizaciones

Para recibir información acerca de los cambios, anuncios y programas beta de prueba más recientes, puede suscribirse a la hoja informativa de HP OpenView Service Desk.

Para suscribirse a la hoja informativa, envíe un mensaje por correo electrónico a servicedesk_news@hp.com. En la línea de asunto del mensaje, escriba en mayúsculas: **SUBSCRIBE**

Puede cancelar la suscripción en cualquier momento enviando un mensaje de correo electrónico a servicedesk_news@hp.com. En la línea de asunto del mensaje de cancelación, escriba en mayúsculas: **UNSUBSCRIBE**

Instalación

El programa de instalación y los procedimientos se han mejorado en Service Desk 4.0.

- Usuarios de Oracle®:

Oracle puede configurarse para utilizar sólo una cuenta de la base de datos. Con Service Desk en una base de datos de Oracle tiene la opción de crear una cuenta de usuario de Oracle y una cuenta de repositorio, o únicamente una cuenta de usuario. Sin embargo, el uso de dos cuentas (de usuario y de repositorio) aumenta la velocidad de transferencia de datos en los sistemas grandes.

- Actualización de la base de datos por separado:

Las actualizaciones de Service Desk y de la base de datos pueden realizarse por separado. Esta función puede resultar útil si, por ejemplo, tiene una base de datos distinta a la que se conecta a veces para realizar pruebas.

- Entorno de múltiples servidores de aplicaciones:

Pueden instalarse varias instancias del servidor de aplicaciones de Service Desk en equipos distintos o en un único equipo multiprocesador. En cualquier caso, los diversos servidores se comunican entre sí y compensan la carga de los clientes conectados a ellos para conseguir un rendimiento óptimo.

- Base de datos SQL Server 2000®:

Service Desk puede ejecutarse con bases de datos de SQL Server 2000. Éstas pueden configurarse utilizando las mismas técnicas que para la versión anterior, SQL Server 7.0.

- Mejoras técnicas:

Se ha racionalizado en gran medida los aspectos técnicos de la instalación. La última versión del programa de instalación de Service Desk es mucho más rápida y completa que la de Service Desk 3.0.

Licencias

Service Desk 4.0 admite tres tipos de licencias:

- Licencias de usuarios nombrados:

Una licencia de usuario nombrado permite crear el número especificado de cuentas de usuario de Service Desk que tendrán acceso a la interfaz gráfica del usuario (GUI) de Service Desk independientemente del número de otros usuarios conectados (siempre que no se sobrepase el número máximo de usuarios nombrados especificado en la licencia). Una cuenta de este tipo es especialmente útil para los administradores del sistema y usuarios clave que necesitan poder acceder a la aplicación en todo momento. Un usuario nombrado puede acceder a un máximo de tres sesiones a la vez.

- Licencias de usuarios concurrentes:

Una licencia de usuario concurrente permite que el número especificado de cuentas de usuario de Service Desk accedan a Service Desk de forma simultánea (sin contar los usuarios nombrados que están conectados). Puede crear tantas cuentas de usuario concurrentes como desee, pero no podrán acceder a Service Desk al mismo tiempo más del número de cuentas de usuario concurrentes con licencia. Los usuarios concurrentes pueden acceder a varias sesiones al mismo tiempo, sin embargo cada sesión contará como un usuario concurrente.

NOTA

La aplicación Service Desk 3.0 no admite usuarios concurrentes. Deberá actualizar a Service Desk 4.0 para poder adquirir y utilizar licencias de usuarios concurrentes.

- Licencias de módulos:

Una licencia de módulo permite que todos los usuarios nombrados y concurrentes tengan acceso al módulo o los módulos indicados en la licencia de módulo.

Siempre se necesitan una o más licencias de módulo, así como una o más licencias de usuarios nombrados o de usuarios nombrados o de usuarios

concurrentes, o ambas.

En Service Desk 4.0, las cuentas bloqueadas (cuentas de usuario que están desactivadas en lugar de eliminadas) no cuentan para las licencias.

Además de las cuentas de usuarios nombrados y las cuentas de usuarios concurrentes, Service Desk 4.0 permite crear un número ilimitado de cuentas de integración y cuentas de Service Pages para los usuarios. Estas cuentas dan acceso a las integraciones y a Service Pages, pero no permiten acceder a la IGU de Service Desk. Los especialistas pueden usar su cuenta de Service Desk normal para utilizar Service Pages.

El cuadro de diálogo Licencia de la consola del administrador de Service Desk 4.0 contiene más información que en las versiones anteriores de Service Desk. Para cada licencia, muestra la siguiente información:

- Tipo de licencia: usuarios nombrados, usuarios concurrentes o módulo
- Clave de la licencia
- Número de usuarios
- Fecha de vencimiento
- Estado: activa o inactiva (caducada)

El cuadro de diálogo Licencia muestra también el número total de usuarios con nombre y concurrentes disponibles, y los nombres de todos los módulos con licencia. Estos totales también se muestran en el cuadro de diálogo Acerca de en el menú Ayuda.

NOTA

Los clientes que actualicen de Service Desk 3.0 a Service Desk 4.0 deberán tener en cuenta que, aunque los módulos existían en Service Desk 3.0, la licencia basada en módulos no era obligatoria. Todas las áreas de todos los módulos estaban disponibles sin restricciones. En Service Desk 4.0, sin embargo, las licencias basadas en módulos son obligatorias. Por tanto, existe el peligro de que si actualiza el programa sin adquirir licencias para todos los módulos pierda acceso a los datos introducidos o visualizados a través de campos que sólo son aplicables a los módulos sin licencia. Estos datos no se pierden ni eliminan, todavía permanecen almacenados en la base de datos. Vuelven a estar disponibles cuando se adquiere una licencia adecuada.

Derechos de acceso

Service Desk permite un fácil mantenimiento de autorizaciones, pero, de todas formas, es posible definir autorizaciones detalladas que reflejen reglas y procedimientos específicos de la empresa:

- **Derechos de acceso a las líneas de historial**

Puede otorgarse autorización a un usuario para alterar sus propias líneas de historial, las de su grupo de trabajo o las de cualquier otra persona. El administrador de Service Desk se encarga de configurar y mantener los derechos de acceso a las líneas de historial. Los derechos de acceso a las líneas de historial pueden definirse de forma que el usuario sólo pueda modificar los elementos de su propio grupo de trabajo o los que ha creado personalmente. Estas restricciones también son aplicables a la eliminación de derechos. No es posible modificar las líneas de historial generadas por el sistema.

- **Derechos de acceso a carpetas:**

El administrador de Service Desk es quien configura y mantiene los derechos de acceso a las carpetas, que pueden activarse o desactivarse globalmente seleccionando una sola casilla de verificación. Los derechos de acceso a las carpetas pueden definirse de forma que el usuario sólo pueda modificar los elementos de su propio grupo de trabajo o los que ha creado personalmente. Estas restricciones también son aplicables a los derechos de acceso a vistas. Sin embargo, sólo una persona que posea derechos de administrador del sistema podrá eliminar carpetas. Los derechos de acceso a carpetas definidos en una carpeta de un nivel superior afectan a todas las subcarpetas.

- **Autorización según el estado:**

Un usuario puede disponer de autorización para editar un elemento sólo si se encuentra dentro de un rango limitado de códigos de estado especificado. Los derechos de acceso basados en el estado permiten al cliente limitar el ámbito de trabajo de un usuario dentro de este rango especificado, y el usuario no podrá seleccionar códigos de estado fuera del rango.

- **Autorización basada en asignaciones:**

La autorización basada en asignaciones permite limitar el acceso de un usuario sólo a los elementos que están asignados al usuario o a su

grupo de trabajo. Por ejemplo, la configuración puede dar permiso al usuario para ver o modificar sólo las llamadas de servicio asignadas a él. Esta funcionalidad resulta útil cuando los empleados necesitan ver información acerca de todas las llamadas de servicio, pero sólo necesitan modificar la información de las llamadas de servicio asignadas a ellos.

- Derechos de personalización:

El permiso para cambiar la configuración de los menús, barras de herramientas y accesos directos puede denegarse a un rol determinado. El derecho a modificar vistas también puede desactivarse. Al igual que con el derecho de utilizar Actualizar todo, si no está desactivado, un usuario puede seleccionar varios elementos y actualizarlos todos con un único valor especificado en un campo en particular. El uso de un navegador de internet puede bloquearse para un usuario en la interfaz de Service Desk.

- Los derechos de acceso admiten la licencia basada en módulos:

Los derechos de acceso a campos ya existían en Service Desk 3.0 (Rol de cuenta, Acceso avanzado a elementos), pero en Service Desk 4.0 el acceso a campos puede resultar afectado por las restricciones de las licencias basadas en módulos. Véase la nota en la página 17.

Mejoras técnicas y adiciones

Se han realizado las siguientes mejoras técnicas:

- **Presentación de zonas horarias:**

Al cambiar a una zona horaria diferente con el botón Zona horaria de la barra de herramientas de Service Desk, las fechas y horas aparecen de forma inmediata en la nueva zona horaria. No es necesario salir e iniciar una nueva sesión de Service Desk, como ocurría con Service Desk 3.0.

- **Fecha límite de la zona horaria:**

A partir del tiempo de resolución máximo, las horas de soporte definidas en el SLA (contrato de nivel de servicio) y la zona horaria, Service Desk calcula la fecha y hora límite de las llamadas de servicio e incidencias. Cuando no se especifica ningún SLA, se utilizan las horas de soporte del nivel de servicio predeterminado, y se aplican a la zona horaria principal.

- **Múltiples sesiones de clientes:**

En un solo equipo pueden ejecutarse múltiples sesiones de clientes. Puede utilizar varias sesiones cuando desee que varias instalaciones del cliente de la misma versión de Service Desk se conecten a diferentes servidores de aplicaciones con bases de datos diferentes. Esto puede ocurrir cuando se dispone de diferentes servidores de aplicaciones (y bases de datos) para pruebas, desarrollo y producción (sistema activo) o de varios entornos de producción.

- **Múltiples servidores de aplicaciones:**

Pueden instalarse varias instancias del servidor de aplicaciones de Service Desk en equipos separados o en un único equipo multiprocesador. En cualquier caso, los distintos servidores se comunican entre sí y compensan la carga de los clientes conectados a ellos para conseguir un rendimiento óptimo.

Campos

Las siguientes funciones para campos se han añadido a Service Desk 4.0:

- **Valores del campo Copiar:**

Busca los registros coincidentes en la base de datos y copia los valores de los atributos (seleccionados) de un registro coincidente en un nuevo registro.
- **Códigos de búsqueda exclusivos para EC y códigos de búsqueda preformateados:**

Al generar varios elementos de configuración (EC), los usuarios pueden definir el formato de los códigos de búsqueda de estos EC. Existe la posibilidad de hacer que los EC dispongan de códigos de búsqueda exclusivos.
- **Mensaje de advertencia de campos obligatorios que faltan:**

Al guardar un elemento con uno o más campos obligatorios vacíos, aparece un mensaje mostrando todos los campos obligatorios que faltan, en lugar de un mensaje para cada campo, como ocurría en Service Desk 3.0.
- **Presentación permanente de información de Vista rápida para campos de consulta:**

Los campos de consulta pueden ampliarse para mostrar la información de Vista rápida correspondiente a un elemento de campo en un campo de visualización adicional. El administrador del sistema puede activar o desactivar esta función.
- **Vistas de búsqueda mejoradas:**

En la ventana Búsqueda rápida puede buscar códigos jerárquicos escribiendo el texto que desea buscar en el campo *Buscar*. En la Búsqueda avanzada, puede buscar los subelementos de los atributos jerárquicos.
- **Disponibilidad del Asistente para listas de verificación para las llamadas de servicio:**

Al crear o actualizar una llamada de servicio, puede seleccionar una lista de verificación en el menú *Acción*. Hay tres tipos de listas de verificación: una lista de verificación general, una para un servicio

Campos

específico y otra para una clasificación específica. El asistente para listas de verificación presenta al usuario una serie de cuadros de diálogo que contienen preguntas. Después de responder a las preguntas, la información puede introducirse en la llamada de servicio. Esta herramienta puede ser útil para el personal del servicio de ayuda no experto.

El asistente para listas de verificación es una acción del sistema para las llamadas de servicio y puede configurarse desde la Consola del administrador.

- Campos personalizables:

Service Desk 4.0 pone a su disposición más de 700 campos personalizables.

- Campo de moneda personalizable:

Puede definir dos monedas (principal y secundaria) y especificar un tipo de cambio. Esta función permite que los valores monetarios introducidos en la moneda principal se muestren en la moneda secundaria. Por ejemplo, los valores introducidos en dólares pueden mostrarse en euros. El valor de la moneda secundaria aparece en un campo calculado personalizable.

El cálculo en euros de Service Desk 4.0 se adecua a las siguientes condiciones especificadas por los reglamentos de la Comunidad Europea para el cálculo y redondeado de las conversiones a euros:

- Cada una de las monedas de la UEM (Unión Económica y Monetaria) es una representación del euro entre el 1 de enero de 1999 y el 1 de enero de 2002.
- Por motivos de precisión, los cálculos deben utilizar un valor de cambio con seis cifras significativas, por ejemplo: 1 EUR = 2,20371 NLG.
- Las cantidades monetarias calculadas se redondean al céntimo más cercano. La segunda cifra decimal, el céntimo, se redondea hacia arriba o hacia abajo en función de la tercera cifra decimal: si el tercer decimal es 5 o más, la cantidad se redondea hacia arriba, si es 4 o menos, se redondea hacia abajo. Por ejemplo, 0,21499 se redondea hacia abajo a 0,21 y 0,21500 se redondea hacia arriba a 0,22.
- Para evitar las diferencias de redondeado, está prohibido utilizar valores invertidos para las conversiones. Por ejemplo, el valor

oficial para el florín holandés es $1 \text{ EUR} = 2,20371 \text{ NLG}$; el valor inverso es $1 \text{ NLG} = 0,453780 \text{ EUR}$. Al convertir florines holandeses a euros, la cantidad en florines debe dividirse por 2,20371 (el valor oficial) y no puede multiplicarse por 0,453780 (el valor inverso).

- Como todas las monedas de la UEM son representaciones del euro, la conversión de una moneda de la UEM a otra siempre debe pasar por el euro. Para convertir la moneda de la UEM A a la moneda de la UEM B, la moneda A se convierte primero a euros, y luego el valor en euros se convierte a la moneda B. Esto se llama triangulación.
- Finalmente, toda la información monetaria de la UEM deberá convertirse a euros el 1 de enero de 2002, como muy tarde.

Service Desk no es una aplicación financiera ni dispone de un módulo financiero. Los cinco campos monetarios disponibles en Service Desk tienen sólo propósito de registro. No se realizan pagos basados en la información de Service Desk. Service Desk se llama también sistema de información de moneda única y la introducción de campos monetarios calculados no cambia esta circunstancia: los valores de los campos calculados no se almacenan en la base de datos, para que no exista duplicación de datos.

Service Desk 4.0 tiene también una función que permite actualizar todos los precios de la base de datos de Service Desk a la vez. Esta función puede usarse, por ejemplo, para una conversión global a euros. También puede usarse para conversiones mediante triangulación de una moneda de la UEM a otra. En lugar de actualizar todos los precios, puede elegir aplicar las actualizaciones sólo a los tipos de elementos seleccionados, por ejemplo, sólo a los contratos de mantenimiento y acuerdos de nivel de servicio, pero no a otros elementos, como los elementos de configuración.

- Campos calculados personalizables:

Los campos calculados personalizables son una adición a los campos de elementos estándar y los campos personalizables. Un campo calculado personalizable obtiene su valor a partir de los valores de otros campos y no se puede modificar manualmente. Este tipo de campos pueden generarse a partir de campos de moneda, fecha y hora, duración y enteros. Pueden definirse campos calculados personalizables para cada elemento en la Consola del administrador.

Campos

- **Campo de zona horaria:**

Las zonas horarias de los usuarios y organizaciones pueden especificarse con el campo de zona horaria. Service Desk utiliza esta información para determinar la zona horaria de las horas de soporte de servicio si, por ejemplo, la persona es un receptor del servicio y el contrato de nivel de servicio aplicable aplica la zona horaria del receptor del servicio.

Pueden añadirse zonas horarias a las siguientes entidades de Service Desk:

- Persona
- Cuenta
- Organización

Gestión de cambios

Esta sección contiene una lista de las mejoras y adiciones realizadas en el módulo de gestión de cambios:

- **Planificación de pausas:**

Mediante la planificación de pausas puede especificar el tiempo durante el que los EC estarán inactivos.

Si ha instalado la integración de VPO, las pausas planificadas y ocasionales pueden descargarse a VPO para suprimir los mensajes que se generan cuando un EC deja de estar disponible debido a una pausa planificada.

- **Ventana de oportunidad:**

Esta función permite a la organización de tecnología de la información indicar cuándo puede planificarse una pausa. Indicando la disponibilidad de un EC y cuándo debe estar operativo, puede planificar pausas para tareas de mantenimiento rutinarias.

Service Desk calcula la ventana de oportunidad de un EC en particular y la muestra de forma automática. La ventaja de esta función es la planificación de servicios de mantenimiento fuera de las horas de soporte o dentro de las horas de pausa disponibles.

- **Actualizaciones automáticas de la CMDB a partir de órdenes de trabajo:**

Cuando los especialistas finalizan órdenes de trabajo, los cambios realizados en los EC afectados se actualizan automáticamente en la CMDB. Estos cambios pueden ser:

- Reubicaciones de EC
- Actualizaciones de propiedad de EC
- Actualizaciones de responsabilidades administrativas de EC
- Actualizaciones de todos los campos de variables

- **Campo de especificación del administrador de cambios:**

Dentro de una petición de cambio, puede especificarse el administrador de cambios que inicia la petición.

Novedades de esta versión

Gestión de cambios

- **Campo de especificación del solicitante:**
Dentro de una petición de cambio o proyecto, puede especificarse la persona que solicita el cambio.
- **Comprobación de EC en otras órdenes de trabajo:**
Al relacionar un EC con una orden de trabajo, Service Desk comprueba si el EC ya está relacionado con otras órdenes de trabajo. Si es así, aparece un mensaje.

Gestión del nivel de servicio

Un proceso de gestión del nivel de servicio eficaz se basa en una clara comprensión de las relaciones de dependencia entre los diversos servicios implicados en la infraestructura de IT. Service Desk 4.0 incluye mejoras que ayudan al administrador de nivel de servicio a desarrollar su comprensión, ya que:

- permite registrar los servicios de acuerdo con su tipo;
- permite reunir los servicios en jerarquías que describen con precisión sus interdependencias.

A continuación se describe cada una de las nuevas funciones:

- **Tipos de servicio:**

Al registrar servicios, ahora puede distinguir entre los siguientes tipos de servicios:

- Los servicios empresariales son los servicios suministrados a los clientes de acuerdo con un nivel de servicio acordado y por un coste acordado.
- Los servicios de administración de operaciones proporcionan funciones de administración y gestión de errores de los recursos de hardware y software utilizados por los servicios empresariales.
- Los servicios de asistencia crean determinadas responsabilidades subcontratadas a terceros por servicios de administración de operaciones, como la reparación o sustitución de determinados componentes de hardware.

- **Servicios relacionados:**

Además de registrar servicios y especificar los elementos de configuración utilizados por cada uno de ellos, ahora los usuarios pueden organizar los servicios en jerarquías que reflejen las relaciones de unos con otros.

Están admitidos los siguientes tipos de relaciones jerárquicas:

- Las relaciones padre-hijo pueden utilizarse para identificar servicios empresariales o de administración de operaciones (padres) que están formados por una serie de servicios componentes (hijos) del mismo tipo.

Gestión del nivel de servicio

- Las relaciones usuario-usado entre servicios empresariales indican la dependencia del suministro de un servicio con la disponibilidad de otro servicio. Normalmente este tipo de relación indica que el servicio de mayor nivel utiliza el servicio de menor nivel como uno de sus recursos. Al final de esta jerarquía se encuentran los elementos de configuración utilizados.
 - Las relaciones administrador-gestionado entre servicios de administración de operaciones y elementos de configuración indican relaciones en las que un servicio realiza la administración y el manejo de errores de un elemento de configuración.
 - Las relaciones soporte-soportado entre servicios indican relaciones en las que un servicio de administración de operaciones subcontrata externamente determinadas responsabilidades de mantenimiento a un servicio de soporte.
 - Las relaciones asistencia-asistido entre servicios y elementos de configuración indican las relaciones en las que un servicio de soporte es responsable de determinadas responsabilidades de mantenimiento subcontratadas de un elemento de configuración.
- Creación de llamadas de servicio de subcontrato:

Cuando el análisis de incidencias y llamadas de servicio revelan que el proveedor de servicios asociado necesita acudir a otro proveedor de servicios para resolver la causa raíz de un evento, el usuario de Service Desk ahora puede crear una llamada de servicio de subcontrato. La llamada de servicio de subcontrato contiene información copiada del evento maestro, con el que se establece una relación.

La separación de los ciclos de vida del evento inicial de la causa raíz implica la presencia de dos contratos de nivel de servicio distintos, lo que simplifica la tarea de supervisar e informar acerca del rendimiento de cada uno de los proveedores de servicio. Si, por ejemplo, el creador de la llamada de servicio de subcontrato ofrece una solución temporal, el evento inicial puede definirse como “en proceso” pero no cerrado. Cuando el otro proveedor de servicios ha notificado que la causa raíz está solucionada, la solución temporal puede cancelarse y el evento puede cerrarse.
 - Referencia de servicios, contratos de nivel de servicio y elementos de configuración en incidencias:

Ahora es posible especificar qué servicio resulta afectado por una

incidencia, o dejar que se determine automáticamente según el EC. Cuando el impacto se limita a un solo servicio que sólo tiene un SLA, este SLA y su nivel de servicio se aplican a la incidencia. Cuando resultan afectados varios servicios y SLA, Service Desk aplica automáticamente el nivel de servicio más restrictivo (es decir, el que genera la fecha límite de resolución más inminente).

Creación de informes

Se han mejorado y ampliado las siguientes áreas de creación de informes:

- Vistas de diagrama mejoradas:
 - Ahora es posible definir rangos de fechas. Puede visualizar el número de registros de un día o semana determinados, por ejemplo.
 - La función Series permite dividir las definiciones de los ejes x e y.
 - Puede definir un campo de eje y secundario. Esto permite comparar los valores de dos campos, como Duración prevista y Duración real en una vista.
 - Puede restringir los campos que pueden utilizarse para funciones distintas a Recuento en las entradas de campos numéricos. Esto impide la creación de definiciones que no son lógicas, como la categoría promedio.
 - Agrupar por ya no necesita definirse. Se deduce de la definición del eje x.
 - Las funciones de exploración se han ampliado: ahora puede explorar todos los tipos de vistas, no sólo las vistas de tabla.
- Datos analizados (pueden utilizarse para mejoras del rendimiento):

Los cambios repentinos o picos pueden tomarse de los informes y analizarse.
Los motivos de las tendencias pueden analizarse.
Los datos analizados pueden ser utilizados por los administradores de problemas para mejorar el rendimiento:
- Generación de vistas de la base de datos:

Mediante las vistas de la base de datos, puede crear informes profesionales con una herramienta de informes de otro proveedor. Las vistas de la base de datos se generan desde la consola del administrador. El contenido de las vistas de la base de datos puede localizarse. Puede elegir si desea utilizar nombres localizados para los nombres de vistas y encabezados de columnas.

Administrador de reglas

La Lógica empresarial se combina con el Administrador de reglas en Service Desk, lo que posibilita la creación de reglas para automatizar muchos de los procesos empresariales. Hay disponibles dos tipos de reglas: las reglas de la base de datos se activan con los cambios en la base de datos de Service Desk y las reglas de la UI se activan con los cambios en la interfaz de usuario. Se han añadido las siguientes funciones:

- Actualización de elementos relacionados:

La acción se ha ampliado para incluir los elementos relacionados de las reglas de la base de datos. En el cuadro de diálogo de acción Actualizar datos es posible seleccionar el elemento relacionado que se desea actualizar y especificar los campos del elemento que se desea actualizar. Es posible realizar actualizaciones de elementos relacionados de *uno a muchos* y de *muchos a muchos*.

- Envío de mensajes de correo electrónico a grupos de personas:

Pueden escribirse reglas de la base de datos para enviar mensajes de correo electrónico a un grupo de personas. Por ejemplo, cuando una llamada de servicio se asigna a un grupo de trabajo, se notifica individualmente a todos los miembros del grupo de trabajo. La opción de Enviar a grupo de personas permite enviar un mensaje de correo electrónico a una sola dirección de correo electrónico, persona nombrada, organización o grupo de trabajo.

- Clasificación y agrupación de reglas:

El campo *Categoría* se añade como atributo opcional para una regla. Puede crear códigos de categoría y aplicarlos a las reglas creadas. La nueva vista *Reglas por categoría* muestra las vistas agrupadas por la categoría asignada.

- Reglas UI (nuevo en Service Desk 4.0.)

Se han aplicado reglas de la UI a la interfaz gráfica del usuario: Cuando se modifica un formulario de Service Desk, el sistema puede llevar a cabo acciones configurables. Estas acciones se muestran de forma inmediata (el contenido de otro campo o del campo actual cambia) o efectiva en el formulario activo. Las siguientes acciones están disponibles con las reglas UI:

Novedades de esta versión

Administrador de reglas

- Acción de ejecución de comando
- Acción de límite de rango de valores de campo
- Acción de introducción
- Acción inteligente
- Acción del sistema
- Acción de actualización de datos
- Acción de límite de rango de valores de campo: Esta acción es nueva y puede usarse para limitar el rango de valores de uno o más campos basándose en la entrada de otro campo del mismo formulario.

Service Pages

Service Desk 4.0 incluye una nueva versión de Service Pages. Esta nueva versión permite utilizar parte de la funcionalidad de Service Desk mediante una intranet o Internet.

Service Pages ofrece soporte para dos tipos de usuarios: ingenieros de soporte que ya disponen de acceso a Service Desk y usuarios finales. Los ingenieros de soporte pueden usar su cuenta de Service Desk actual para iniciar una sesión en Service Pages. Los usuarios finales pueden crear una cuenta en línea, o bien el administrador del sistema puede crearles una dentro de Service Desk.

Cuando inicie una sesión en Service Pages, podrá seleccionar la zona horaria y el idioma que desee. Después de esto aparecerá el menú principal. Las funciones disponibles se han ampliado para incluir:

- Crear llamadas de servicio
- Crear incidencias (sólo ingenieros de soporte)
- Ver las llamadas de servicio
- Ver las incidencias
- Ver los problemas
- Ver los cambios
- Ver las órdenes de trabajo

Tendrá la opción de modificar o ver los registros al utilizar una de las opciones de visualización disponibles. El administrador del sistema puede definir la disposición de las vistas, además de las plantillas que se utilizan para crear registros. Al configurar las vistas, el administrador del sistema especifica vistas de lista restringida y de lista completa.

Aprobación a través de Web

Para cambiar el estado de un elemento, por ejemplo una llamada de servicio o un cambio, a veces es necesaria la aprobación de una o más personas. Con Service Desk 4.0 habrá una página Web disponible que se podrá utilizar para la aprobación. La página Web de aprobación no forma parte de Service Pages y sólo se puede acceder a ella mediante un URL específico que se indica a los aprobadores por correo electrónico. Los

Novedades de esta versión

Service Pages

aprobadores podrán aprobar o desaprobar la acción solicitada en esa página Web.

NOTA

La función Aprobación se añadió a Service Desk en la versión 3.0, Service Pack 3.

Posibilidades de integración

Con Service Desk existen varias posibilidades de integración. Las siguientes secciones describen las nuevas integraciones y mejoras de Service Desk 4.0.

Nuevas integraciones

- Se ha añadido la integración de LDAP (protocolo ligero de acceso a directorios). Esta integración ofrece las herramientas necesarias para importar datos de directorios LDAP a Service Desk. Esta integración utiliza la función de intercambio de datos.
- Se ha añadido la integración de Radia. Esta integración ofrece las herramientas necesarias para importar datos de inventarios Radia a Service Desk. Esta integración utiliza la función de intercambio de datos.
- La integración de VantagePoint es una integración completa de VantagePoint para Windows y UNIX con Service Desk 4.0. Las siguientes funciones están disponibles en la integración:
 - Importación de nodos y servicios de VantagePoint en Service Desk.
 - Envío de eventos de VantagePoint a Service Desk.
 - Reflejo de actualizaciones de VantagePoint en Service Desk.
 - Reenvío manual de eventos a Service Desk.
 - Envío de mensajes de acuse de recibo (confirmación) y anotaciones de mensajes de Service Desk a VantagePoint.
 - Llamada a la interfaz de usuario de Service Desk desde VantagePoint en el contexto de un elemento de configuración.
 - Visualización de estados de servicios de VantagePoint desde un navegador.
 - Generación de un mensaje de VantagePoint desde Service Desk.
 - Supervisión de procesos y archivos de registro de errores de Service Desk.
 - Supresión de mensajes de nodos inactivos en VantagePoint cuando hay una pausa planificada para un EC en Service Desk.

Intercambio de datos

Las herramientas de intercambio de datos se han mejorado de la

Posibilidades de integración

siguiente forma:

- Se han añadido funciones de conciliación y procesamiento de cambios parciales para minimizar la cantidad de datos a importar. Además, se creará un registro de cambios con los elementos y relaciones nuevos, cambiados y obsoletos.
- Se ha añadido un Asistente para la configuración de extracciones para facilitar la configuración de los archivos de inicialización de la exportación. El asistente le ayudará a efectuar el proceso de configuración del archivo de inicialización desde el principio hasta el final.
- Ahora es posible realizar una carga de datos escalable. Con esta nueva función podrá utilizar varios servidores y clientes para equilibrar la carga al importar datos.
- Podrá crear un grupo de tareas de intercambio de datos. El grupo de tareas puede utilizarse para relacionar un grupo de tareas de intercambio de datos y ejecutarlas en orden con un solo comando.
- El visor utilizado para ver los archivos XML se ha mejorado, simplificando la visualización de los XML al eliminar las etiquetas innecesarias.
- Se ha añadido un indicador de progreso que ofrece información inmediata acerca del progreso de los procesos de intercambio de datos.
- Un archivo de registro de errores adicional se crea al ejecutar el intercambio de datos. El nuevo archivo de registro de errores sólo contiene los errores, y no la información de proceso adicional.

Integración con el correo electrónico

La integración con el correo electrónico se ha mejorado y ampliado para Service Desk 4.0. Hay numerosas opciones de configuración disponibles y pueden ejecutarse desde la Consola del administrador en lugar de hacerlo desde el archivo `sd.conf`, como sucedía en Service Desk 3.0.

Pueden enviarse comandos a Service Desk en un mensaje de correo electrónico para llevar a cabo las siguientes acciones:

- Crear nuevas llamadas de servicio.
- Añadir líneas de progreso a una llamada de servicio.
- Actualizar campos en una llamada de servicio existente.

- Solicitar una lista de las llamadas de servicio abiertas iniciadas por el interlocutor.
- Solicitar una lista de las llamadas de servicio abiertas asignadas al especialista que hace la petición.
- Solicitar datos acerca de una llamada de servicio.

Eventos de servicio

Con la línea de comandos de eventos de servicio puede enviar eventos individuales desde otra aplicación de gestión a Service Desk. Por ejemplo, puede enviar una incidencia que ha detectado Network Node Manager a Service Desk donde se introducirá como una llamada de servicio nueva.

En Service Desk 4.0, la adición de una opción para casos de fallo en `sd_event` posibilita la identificación de servidores alternativos. Si un evento de servicio no puede acceder al servidor de aplicaciones principal, se reenvía a uno de los servidores alternativos enumerados en el archivo de configuración.

Web API

Service Desk 4.0 incluye una nueva API para la web fácil de utilizar. La API para la Web consiste en interfaces Java puro para las entidades del modelo de objetos de Service Desk. Cada entidad cuenta con sus propios métodos de obtención y definición para cada uno de sus campos.

La API para la Web está destinada a las aplicaciones Web que manipulan datos de Service Desk desde el servidor Web HTTP al que se conectan los clientes en la Web. La API para la Web asegura la integridad de los datos y la conformidad con las reglas de la empresa.

La API para la Web de Service Desk 4.0 ofrece las siguientes funciones:

- Inicialización y cierre de la API
- Creación de cuentas de Service Pages
- Inicio y detención de sesiones de la API de Service Desk
- Búsqueda de entidades
- Recuperación de información sobre entidades
- Creación de entidades
- Actualización de la información sobre entidades

Possibilidades de integración

- **Obtención de metainformación**
La metainformación es información acerca de la información de ITSM almacenada en Service Desk, por ejemplo, información acerca de derechos de acceso o nombres de campo. Esto permite, por ejemplo, que un cliente Web sepa cuáles son sus derechos de acceso a una entidad y sus atributos.
- **Registro del uso de la API y las acciones realizadas por la API**

NOTA

La API para la Web sustituirá a la API de Service Desk incluida en las versiones anteriores de Service Desk. La API de Service Desk ya no tendrá mantenimiento y su soporte se interrumpirá al mismo tiempo que Service Desk 3.0. Con Service Desk 4.0, la API y la documentación obsoletas aún se ofrecen como ayuda para la migración a la nueva API para la Web. Recomendamos encarecidamente realizar la migración a la API para Web lo antes posible y dejar de utilizar la API obsoleta.

NOTA

El botón `Servicio web` que estaba disponible en Service Desk 3.0 ya no funciona en Service Desk 4.0. En Service Desk 4.0 puede utilizar la API para la Web para obtener la misma funcionalidad: recuperar datos de soluciones de bases de conocimientos de terceros o de una intranet.

Migración de ITSM a Service Desk 4.0

Los usuarios de IT Service Management (ITSM) disponen de herramientas de migración para realizar la migración de sus datos de ITSM a Service Desk 4.0. Para obtener información acerca de la migración a Service Desk desde ITSM, póngase en contacto con el representante de ventas o consultor de Service Desk.

Si desea información acerca de la migración, puede obtener una guía de migración con detalles acerca del proceso de migración en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es `Migration_Guide.pdf`.

Documentación

La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario* se ha añadido al conjunto de documentos de Service Desk 4.0. Este manual está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de Service Desk 4.0. Contiene una introducción a 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 funciones descritas.

HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide se ha añadido al conjunto de documentos de Service Desk 4.0. Esta guía contiene información que le ayudará en la creación de integraciones personalizadas con Service Desk utilizando la API para la Web de Service Desk. Esta API es particularmente adecuada para desarrollar aplicaciones Web.

Localización

Las siguientes opciones de localización se han añadido en Service Desk 4.0:

- Service Desk 4.0 también estará disponible en chino simplificado.
- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario* estará disponible en los mismos idiomas que el software de Service Desk 4.0.

Para obtener una lista completa de las versiones de idiomas y funciones de localización disponibles en Service Desk 4.0, consulte el Capítulo 7, “Disponibilidad del software en idiomas nativos”.

Novedades de esta versión

Localización

3 Errores conocidos

Este capítulo incluye información detallada acerca de los errores que se sabe que existen en la aplicación Service Desk 4.0 en el momento de la publicación de este documento. Cuando es posible, se incluye una solución temporal que describe cómo se puede utilizar la función deseada sin incurrir en el error.

Errores conocidos y soluciones temporales

La siguiente tabla contiene los errores que se sabe que existen en el momento de la primera publicación de la aplicación Service Desk 4.0. La tabla incluye también las soluciones temporales disponibles.

Se han iniciado acciones para resolver los problemas y ofrecer una solución definitiva en breve. Las correcciones se pondrán a disposición del usuario en paquetes de servicio. Para obtener el paquete de servicios más reciente, visite el sitio Web de parches del software HP OpenView en <http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches>.

En la tabla encontrará el número de problema de cada error. Con este número puede realizar el seguimiento del estado del error en el sitio web de soporte de HP OpenView en <http://support.openview.hp.com>. En el sitio Web, elija llamada de soporte de seguimiento en creación de informes de problemas. Esto le permitirá ver si el error está resuelto en un paquete de servicio.

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
3886, 4043	La integración del correo electrónico entrante y saliente no puede utilizarse con los mensajes de correo que utilizan juegos de caracteres multibyte.	Se está investigando.
3983	Al personalizar una vista, el botón <i>Filtro</i> a veces está atenuado.	Se está investigando.
4029	El servidor Tomcat se detiene al iniciar y cerrar una sesión. (Sólo Windows 2000 y NT.)	Reinicie el sistema o bloquee la consola del servidor (CTRL+ALT+Supr luego Retorno). Se está investigando.
4033	No es posible arrastrar y soltar a Microsoft Excel 2000.	Como alternativa, pueden utilizarse las funciones de copia y pegado.

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4034	Se puede producir un error al intentar descomprimir el archivo <code>work-localhost_8080%2Fsd-sp4.tar.gz</code>	Utilice el siguiente archivo: <code>work-localhost_8080%2Fsd-sp4.zip</code>
4035	Si una regla programada no puede ejecutarse porque el equipo donde el agente está instalado está apagado en el momento de la ejecución, quizá la regla no se ejecute cuando se vuelva a encender el equipo.	Se está investigando.
4038	Service Desk no utiliza el inicio de Oracle activo, sino siempre el inicio de Oracle predeterminado.	Se está investigando.
4039	No es posible crear una base de datos cuando la configuración regional está definida en una ubicación distinta a la predeterminada.	Utilice la configuración regional predeterminada.
4040	El menú <i>Acciones</i> está vacío cuando la vista está vacía. En consecuencia, el Asistente para la generación de EC, al que sólo se puede acceder mediante el menú <i>Acciones</i> , no está disponible si todavía no se han creado EC.	Cree un EC manualmente para que el asistente esté disponible.

Errores conocidos y soluciones temporales

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4041	Con el Asistente para la generación de EC es posible crear más relaciones de hijo con EC no exclusivos que el número máximo de instalaciones permitido. En el Asistente para la generación de EC no se comprueba el número máximo de instalaciones permitido para los EC hijos.	Se está investigando.
4042	La importación de archivos XML con una marca de orden de un byte en la primera línea produce errores. Algunos editores de texto crean automáticamente caracteres hexadecimales en la primera línea del archivo XML. El analizador XML utilizado por sd_import no reconoce estos caracteres y produce un fallo en la importación. Las marcas se pueden ver al abrir el archivo con un editor hexadecimal y aparece código del tipo: EF BB BF.	Elimine las marcas de orden de un byte de la primera línea del archivo XML y guarde el archivo en formato UTF-8 si es posible. La primera línea debe ser parecida a: <xml version="1.0" encoding =UTF-8>
4044	Al cancelar una segunda instalación de Service Pages en un equipo donde Service Pages ya está instalado, la instalación existente se desinstala, con lo no queda ninguna instalación.	En los casos en que se ha iniciado y cancelado una segunda instalación, el software Service Pages debe volver a instalarse. Se está investigando.
4045	No es posible crear cuentas con Data Exchange, porque no se puede definir la contraseña. Esto no afecta a la migración de ITSM a Service Desk.	Se está investigando.

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4046	La generación de grandes cantidades de EC mediante el Asistente para la generación de EC puede provocar serios problemas de rendimiento. Esto se produce cuando se utilizan configuraciones de códigos de búsqueda que también se han utilizado durante una generación de EC anterior.	Se está investigando.

Errores conocidos y soluciones temporales

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4047	<p>Cuando se consulta un campo de texto de una base de datos SQL Server 7 mediante un controlador ODBC, se devuelve NULL en lugar del texto. Esto puede originar problemas al ejecutar <code>sd_export.exe</code>.</p>	<p>Esto se debe a un problema en el controlador MS ODBC. Consulte el artículo Q238774 de la Base de conocimientos de Microsoft en http://www.support.microsoft.com.</p> <p>Este artículo contiene tres soluciones temporales, dos de las cuales han sido probadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registre la aplicación en una versión anterior de SQL con el comando: <code>odbccmpt sd_export.exe v/:6</code> Esta utilidad se encuentra en el directorio de instalación del cliente SQL. <p>Esta es la solución temporal más práctica si no desea ajustar el archivo INI y simplemente desea utilizar la interfaz gráfica de usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Añada órdenes de conversión a la consulta. <p>La tercera solución temporal sólo es aplicable a los programas cpp.</p>
4048	<p>No se crean accesos directos de Service Desk en Windows 98 cuando se instala en una carpeta distinta a la carpeta de instalación predeterminada.</p>	<p>Utilice la ruta de instalación predeterminada o cree el acceso directo de forma manual.</p>

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4049	El icono de bandeja parpadeante no funciona cuando está conectado a un servidor de aplicaciones con el parámetro de <code>sd.conf</code> <code>joinmultipleservers</code> definido en <code>FALSE</code> .	Se está investigando.
4050	No es posible traducir centralmente los encabezados de la barra de accesos directos de la misma forma que se traducen etiquetas.	Para traducir centralmente los encabezados de la barra de accesos directos, cree una nueva barra de accesos directos en el servidor de aplicaciones y borre los archivos <code>shortcutbar.dat</code> de los equipos cliente. Los clientes descargarán la barra de accesos directos actualizada al conectarse al servidor de aplicaciones.
4052	Al crear un nuevo EC con un EC hijo desde una plantilla y visualizarlo antes de guardarlo, aparece el mensaje “No hay cambios para guardar” y ya no se puede guardar el EC principal.	Se está investigando.
4053	Al reiniciar Windows 98 después de la instalación de Microsoft Data Access Components (MDAC) el sistema puede dejar de responder.	Si esto ocurre, es necesario reiniciar el sistema otra vez.

Errores conocidos y soluciones temporales

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4054	Si se realiza una actualización global de precios para más de 200 campos, se genera un mensaje de error aproximadamente al cabo de 30 minutos de procesamiento, sin que se actualicen los precios. El texto de error es: “[ERROR] Se produjo un error al comunicarse con el servidor. La excepción anidada es: com.hp.ifc.util.AppStreamException: Fin de archivo no esperado.”	Se está investigando.
4055	Se producen errores al utilizar el Asistente para la configuración de la extracción para editar archivos INI que se ha creado manualmente.	Edite manualmente los archivos INI.
4056	Al ejecutar una línea de comandos sddataform en Windows 98 se produce un error Com.ms.com.ComError.	Primero inicie Service Desk y ejecute el comando de la línea de comandos.
4057	Los atributos <Atributo> (Servicio hoy) están disponibles en la lista de atributos que pueden incluirse en un formulario. Sin embargo, estos atributos no deben utilizarse. Si los utiliza, se devolverá un error ADO al intentar guardar el registro.	No ponga los atributos <Atributo> (Servicio hoy) en los formularios.

Tabla 3-1 **Lista de errores conocidos**

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4058	No es posible añadir una orden de trabajo en un nuevo EC.	Primero guarde el EC que acaba de crear y luego añada la orden de trabajo.
4060	No es posible migrar registros de ITSM a Service Desk si el valor de la clave principal de ITSM es más alta que aproximadamente 2.100 millones.	Se está investigando.

Errores conocidos y soluciones temporales

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4061	En Windows 98, los clientes de Service Desk a veces dejan de responder cuando se han utilizado de forma intensiva durante un largo período de tiempo.	<p>Debido a las limitaciones de la administración de memoria de Windows 98, se recomienda utilizar Windows NT o Windows 2000 en entornos en los que el cliente se utiliza de forma intensiva durante largos períodos de tiempo. También se desaconseja el uso de las funciones de administración de Service Desk en sistemas cliente con Windows 98. Para impedir el uso de la Consola del administrador en Windows 98, se ha añadido un parámetro de tipo general: Inhabilitar la consola del administrador en Windows 98. La Consola del administrador está desactivada por defecto para los clientes con Windows 98.</p> <p>Si se utiliza Windows 98, es recomendable limitar el número de campos del formulario a los que realmente se utilizan y minimizar el número de formularios abiertos.</p>
4068	Al actualizar una integración VPO/VPW, las asignaciones no se actualizan correctamente.	Cree las asignaciones manualmente, como se indica en la publicación <i>HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide</i> .

Tabla 3-1 **Lista de errores conocidos**

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4069	Las reglas de la base de datos que rellenan los campos vacíos no funcionan.	Se está investigando.
4070	Cuando se crea una llamada de servicio mediante una plantilla con órdenes de trabajo relacionadas, aparecen mensajes de error, y al hacer clic en la ficha <i>Historial</i> en una orden de trabajo, la llamada de servicio se guarda.	Guarde la llamada de servicio antes de hacer clic en la ficha <i>Historial</i> .
4071	En una vista de diagrama agrupada por un campo personalizado, aparece un mensaje de error si se explora hacia abajo hasta una vista de tabla que no contiene una columna para el campo personalizado.	Incluya el campo personalizado en la vista de tabla.
4072	Puede producirse un error de excepción al actualizar una base de datos de SQL Server.	Se está investigando.
4073	En determinadas condiciones, las reglas de la base de datos no se actualizan correctamente. En algunos casos, las condiciones que se comprueban en el original no se comprueban después de la actualización.	Se está investigando.

Errores conocidos y soluciones temporales

Tabla 3-1 Lista de errores conocidos

Problema Número	Descripción del error	Solución temporal
4074	Después de la instalación de una actualización, las acciones de las reglas de la base de datos cuya ejecución estaba programada durante la actualización se han perdido.	Se está investigando.
4075	La desinstalación de Service Pages con la configuración IIS de Tomcat requiere que primero se eliminen manualmente algunos elementos. Si Service Pages se desinstala sin este paso previo, los directorios SP\SSP y SP\Tomcat no se eliminan debido a un conflicto de compartición.	Elimine primero el filtro ISAPI ISAPI_Redirect.dll del sitio web predeterminado y borre los directorios virtuales Sd-sp4 y Jakarta antes de utilizar la opción Agregar/Quitar Service Pages desde la configuración de Windows.

4 Información de compatibilidad y requisitos de instalación

Requisitos

Requisitos

En esta sección se enumeran los requisitos de hardware mínimos para cada uno de los componentes de Service Desk 4.0. Consulte los requisitos del software en la publicación *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*. Encontrará esta documentación en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0, en el archivo `\Doc\Supported_Platforms_List.htm`.

Service Desk Cliente

- Procesador: Intel® Pentium® 166 MHz (se recomienda 200 MHz o más)
- Memoria: 64 MB RAM (se recomienda 128 MB o más)
- Espacio en disco: 55 MB
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 256 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o más)
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K (se recomienda 56 K o más)

Service Desk Servidor de aplicaciones

- Procesador: Intel Pentium 350 MHz (se recomienda 700 MHz o más)
- Memoria: 256 MB RAM
- Espacio en disco: 80 MB
- Conexión de red: TCP/IP, 10 Mb/s

Service Desk Servidor de la base de datos

- Conexión de red: TCP/IP, 10 Mb/s

Service Desk Service Pages Cliente

- Procesador: Intel Pentium 90 MHz (se recomienda 166 MHz o más)
- Memoria: 32 MB RAM

- Pantalla: resolución de 800 x 600, 256 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o más)
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K (se recomienda 56 K o más)

Service Desk Service Pages Servidor web

- Memoria: 128 MB RAM (se recomienda 256 MB o más)
- Espacio en disco: 2 MB
- Conexión de red: TCP/IP, 10 Mb/s

Service Desk Comunicador de eventos

Agente de Service Desk

- Espacio en disco: 200 KB en plataformas Windows® o 20 MB en plataformas UNIX®
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K

Service Desk Evento de servicio

- Espacio en disco: 2 MB en plataformas Windows o 200 KB en plataformas UNIX
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K

Información de compatibilidad y requisitos de instalación

Requisitos

Parches y correcciones

Los cambios siguientes derivan de los problemas registrados que se han solucionado desde el lanzamiento de Service Desk 3.0 e incorporado en Service Desk 4.0. Los cambios están agrupados en el Service Pack que corrigió el problema:

Tabla 5-1 Nueva funcionalidad - Service Desk 4.0

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3834	La interfaz de la línea de comandos admite ahora la plataforma Windows 2000.	4716

Tabla 5-2 Errores resueltos - Service Pack 6

Número de problema	Descripción	Número de cambio
2924	Debido a una actualización de la memoria caché creada, Importar asignación está inmediatamente disponible para las tareas sd_event.	4618
3726	El botón de vista preliminar está localizado, pero no se puede alinear a la izquierda.	2984
3776	Las asignaciones de valores no se pierden al hacer clic en Aceptar. Puede volver a abrir la pantalla Asignación de valores sin que se pierdan datos.	4251
3836	El aumento o reducción del número de campos ahora funciona cuando se utiliza en la opción de actualización de datos de la base de datos del administrador de reglas.	4856
3844	La introducción de 12:00 ya no produce 12:00 PM en el campo de hora.	4790

Tabla 5-2**Errores resueltos - Service Pack 6**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3880	El menú Acción sólo resulta visible cuando se trabaja con vistas del explorador y de tabla.	4762
3886	Para idiomas distintos al inglés, el campo de descripción se rellena correctamente.	4769
3887	Ahora las llamadas que se recuperan son correctas según el operador de fecha elegido. También en combinación con una zona horaria distinta a GMT.	4770
3891	Ya no se producen más errores del tipo “falta etiqueta final” cuando las importaciones sobrepasan las 1500 líneas.	4772
3907	Los mensajes siempre aparecen delante de la aplicación.	4785
3910	La clave de licencia sólo puede utilizarse una vez para añadir determinada cantidad de usuarios.	4786
3912	La fecha de inicio real ahora está disponible en las plantillas.	4789
3920	La ordenación de las reglas de la base de datos funciona ahora de la forma prevista.	4798
3924	El campo “Hasta fecha límite” muestra ahora los datos correctos si se utiliza en una vista.	4801
3930	La vista se actualiza una vez se ha actualizado el estado de una entidad.	4803
3947	Se acepta correo electrónico entrante con un cuerpo superior a 4k. Sin embargo, el texto del cuerpo se trunca para ajustarse al campo Información.	4825

Parches y correcciones

Tabla 5-2 Errores resueltos - Service Pack 6

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3984	Los campos de fecha y hora se almacenan correctamente en la base de datos. En algunos casos, se guarda la hora menos un segundo.	4866
3989	Cuando los campos “asignar a” de una o más subentidades se modifican, se envía una notificación por correo electrónico.	4875
3991	En la vista de árbol ya no se producen operaciones de arrastrar y soltar no deseadas.	4876
3993	Se puede introducir la primera palabra de un campo ordenado en una vista para saltar a ese registro.	4877

Tabla 5-3 Errores resueltos - Service Pack 5

Número de problema	Descripción	Número de cambio
2924	Debido a una actualización de la memoria caché creada, Importar asignación está inmediatamente disponible para las tareas sd_event.	4618
3577	Al desplazarse por un cuadro combinado consistente en elementos con iconos, el sistema ya no se bloquea.	4728
3633	La pantalla de mantenimiento para la asignación de importaciones se ha cambiado a un formato más útil.	2883
3678, 3838	Ahora es posible definir un filtro en las vistas en Duración real.	4725
3762	Ningún ! en el cuerpo de texto al enviar un mensaje de correo electrónico mediante el Administrador de reglas.	4237

Tabla 5-3**Errores resueltos - Service Pack 5**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3772	La lista desplegable de plantillas se actualiza automáticamente después de la creación de una plantilla.	4247
3773	Es posible relacionar un EC con una orden de trabajo cuando el usuario tiene derechos de modificación para la orden de trabajo y sólo derechos de visualización para el EC.	4248
3778	Los campos SLA y Nivel de servicio se pueden modificar en las pantallas de llamadas de servicio y de incidencias. Pueden definirse reglas para eliminar eventos antiguos y sustituirlos por eventos nuevos. Un cambio de impacto siempre hace que se vuelva a calcular la prioridad cuando un SLA o nivel de servicio es conocido.	4731
3801	Al pulsar ALT-S (Nueva búsqueda) o ALT-N (Buscar ahora) en la Búsqueda avanzada, se produce la acción correspondiente.	4607
3802	Ahora es posible ver una presentación preliminar de las tablas de código jerárquicas (por ejemplo, la categoría en un formulario de llamada de servicio).	4608
3804	Es imposible crear usuarios idénticos con el mismo nombre de inicio de sesión. Ahora hay una comprobación que lo impide.	4610
3805	La búsqueda avanzada ya no se cierra al seleccionar campos en “Más criterios”.	4611
3806	La opción “Enviarme mensaje de correo electrónico o cuando se me asignen elementos” también funciona cuando no se dispone de derechos de modificación para la entidad “Persona”.	4612

Parches y correcciones**Tabla 5-3****Errores resueltos - Service Pack 5**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3810	El mensaje “sistema” que aparecía de forma aleatoria ya no aparece.	4733
3817	Dos plantillas no pueden tener el mismo nombre. Aparece un mensaje indicando que el nombre debe ser único.	4620
3818	Ahora, todos los cambios realizados en una tarea Importar asignación o Intercambio de datos se visualizan en la Consola del administrador.	4621
3819	Cuando se activa un evento programado, se activan todas las condiciones de la Regla, no sólo la condición del evento programado.	4624
3820	El orden en que se clasifica o agrupa una vista se refleja ahora correctamente en ésta.	4622
3821	El diseño de la IU del cuadro de diálogo Importar asignación se ha modificado para que más información resulte visible.	4623
3824	La relación invertida entre “forma parte de” y “contiene” de la base de datos de demostración se ha corregido.	4705
3825	Se utiliza un archivo correcto para el intercambio de idioma de la tarea Intercambio de datos.	4706
3827	La función “Actualizar todo” puede utilizarse ahora para que los EC sean únicos.	4709
3830	Ahora es posible utilizar un directorio autodefinido para el archivo de registro mientras se utiliza sd_import.exe.	4710
3832	La fecha de garantía de un EC no puede ser anterior o igual a la fecha de compra del EC.	4712

Tabla 5-3**Errores resueltos - Service Pack 5**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3835	Si añade nuevos accesos directos a URL aparece el URL correcto.	4719
3837	Al iniciar el servidor de aplicaciones, se actualiza la lista de servidores disponibles en la base de datos.	4720
3839	Los archivos adjuntos ya no reducen el tamaño de pantalla.	4723
3840	El tamaño del cuadro de diálogo Tarea de intercambio de datos se ha corregido.	4726
3841	El Administrador de reglas ahora utiliza la autorización del usuario del sistema para ejecutar las reglas.	4727
3848	El cuadro de diálogo de asignación de importaciones ya no se cierra cuando una asignación de importación se introduce sin un campo de clave principal.	4734
3849	Ahora no se genera ningún mensaje de error al cambiar un filtro de visualización en un campo de fecha. Esto ocurría cuando un filtro “intermedio” cambiaba a otro filtro (“activo”).	4735
3853	Los mensajes de depuración de SMTP se vuelven a escribir en el archivo logserver.txt cuando el parámetro de configuración smtpdebug está definido como verdadero en el archivo de configuración.	4746
3854	En Importar asignación no se produce ningún error al modificar la asignación del campo “COLUMN3” para la integración de VantagePoint Operations.	4736

Parches y correcciones**Tabla 5-3****Errores resueltos - Service Pack 5**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3863, 3870	La función de correo electrónico entrante puede gestionar varios mensajes de correo electrónico con el mismo nombre de archivo adjunto. También se ha mejorado el rendimiento de la lectura de archivos adjuntos.	4748
3864	Al introducir datos de nombre completos para un nuevo elemento Persona, no aparece una excepción de puntero nulo cuando el campo del código de búsqueda está vacío.	4749
3867	Ya no es posible crear relaciones de bucle entre EC.	4753
3868	No se genera ningún mensaje de error al crear un EC en una vista de estructura de EC.	4754
3872	Al añadir una persona Administrador a un EC que no forma parte de un grupo de trabajo, se genera un mensaje de error.	4755
3874	El cálculo de “Hasta fecha límite” se detiene cuando se rellena el dato Finalización real.	4758
3882	El servicio del servidor de aplicaciones debe iniciarse siempre, o borrar los mensajes de error si se registra algún problema.	4804
3885	El mensaje de error “no se pudo iniciar el cliente” no aparecerá innecesariamente al iniciar Service Desk en modo de 2 niveles.	4768
3890	Los valores de estado y prioridad aparecen correctamente cuando la vista se exporta a formato de archivo HTML.	4771
3896	Ahora es posible eliminar plantillas relacionadas con otras plantillas.	4775

Tabla 5-4 Nueva funcionalidad - Service Pack 4

Número de problema	Descripción	Número de cambio
ND	Pueden existir múltiples sesiones de Service Desk en un equipo cliente.	2968
ND	Se ha añadido la conciliación a Intercambio de datos.	4250
ND	Herramienta de interfaz de la línea de comandos.	4236
ND	Son posibles múltiples vistas de creación de informes.	4234
ND	Integración con VantagePoint Operation.	4259
ND	El archivo de registro de Intercambio de datos original se ha dividido en un archivo de registro general y un archivo de registro de errores.	4707

Tabla 5-5 Errores resueltos - Service Pack 4

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3626	Las reglas existentes no se pierden después de apagarse y reiniciarse el servidor de aplicaciones.	2848
3629	La etiqueta "Todas las incidencias" se ha cambiado a "Incidencias" también para el idioma español.	2879
3660	Al cambiar el grupo asignado a un grupo al que no pertenece la persona asignada, el campo de persona se vacía en lugar de producirse un error ADO.	2908

Parches y correcciones**Tabla 5-5****Errores resueltos - Service Pack 4**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3664	Ahora se puede importar personas con Intercambio de datos cuando la combinación del nombre y el apellido tiene más de 50 caracteres.	2910
3666	Los cambios realizados en el campo de asignación por una API ahora pueden guardarse.	2914
3672	Las constantes de las condiciones ya no se definen en mayúsculas con una acción de exportación de Intercambio de datos.	2922
3674	Una condición booleana (valor sí/no) ya no produce un ClassCastException.	2924
3675	Para las zonas horarias EAT, ART y MET la diferencia se ha definido en +3 horas.	2925
3680	No es necesario que un usuario inicie sesión dos veces tras fallar el primer inicio de sesión.	2928
3685	No es necesario reiniciar el servidor de aplicaciones después de añadir un campo personalizado en un formulario y modificar la autorización de este campo.	2945
3687	Una relación padre-hijo de un elemento de configuración ya no se muestra como bucle infinito dentro de la vista de estructura de elementos de configuración.	2931
3690	Después de actualizar (F5) en la vista del explorador Servicio hoy, se mostrará una llamada de servicio asignada.	2933

Tabla 5-5 Errores resueltos - Service Pack 4

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3692	La asignación de valores de elementos que no son de código ahora es posible y puede guardarse sin el mensaje "No se puede encontrar este código".	2938
3693	Dentro de la misma sesión ahora es posible volver a crear una vista con el mismo nombre.	2939
3695	El campo de vista preliminar muestra ahora todos los atributos elegidos para Vista rápida (mediante herramientas-sistema-presentación-buscar).	2941
3699	Ya no es posible crear elementos de configuración en bucle.	2962
3704	Después de relacionar dos órdenes de trabajo con un cambio, ahora es posible convertir una orden de trabajo en predecesora.	2964
3706	El botón Modificar de la ficha Relaciones de una llamada de servicio muestra ahora la descripción de la herramienta localizada correcta.	2965
3707	Las cuentas todavía pueden modificarse al alcanzarse el número máximo de usuarios.	4238
3709	El texto corto 5 de Elementos de configuración está ahora disponible como campo personalizado.	2967
3710	El primer campo personalizado de texto de Cambiar tiene ahora una etiqueta correcta y una etiqueta "¿Qué es esto?".	2969

Parches y correcciones**Tabla 5-5****Errores resueltos - Service Pack 4**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3712	El rol de “diseñador del sistema” se ha eliminado.	2970
3714	Al eliminar una asignación de importación también se borra la tabla de asignaciones de campo de esta asignación de importación.	2972
3716	El botón XML de visualización de la ventana Tareas de intercambio de datos está desactivado cuando el archivo no está disponible.	2974
3717	Si se abre una pantalla mediante el cuadro emergente que aparece al hacer clic con el botón derecho del ratón, la CPU no se utilizará al 100%.	4616
3718	Se han resuelto errores de localización de poca importancia.	2975
3719	Ahora es posible colocar la misma cantidad de información en una plantilla y al utilizar el formulario (excepto para el campo de 64 k personalizado, donde sólo pueden guardarse 4 k).	2976
3723	El valor predeterminado de rol “ACCESO ABSOLUTO” permite acceder a los nuevos formularios de aprobación.	2983
3726	El botón de vista preliminar está localizado, pero no se puede alinear a la izquierda.	2984
3728	Los “iconos de rombo” aparecen ahora al abrir un rol existente.	2987

Tabla 5-5

Errores resueltos - Service Pack 4

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3729	La opción de actualización automática no hace que Internet Explorer se actualice también en Service Desk.	2988
3730	Los elementos de texto de código localizables tienen ahora la descripción y el icono correctos y pueden editarse sin necesidad de moverlos a otro grupo.	2989
3733	El campo de registro de una llamada de servicio se actualiza al añadir información (una línea de historial) mediante las páginas de autoservicio.	2992
3734	La tecla de flecha hacia abajo selecciona la tarjeta situada debajo de la actualmente seleccionada.	2993
3735	La solución transferida mediante el botón Servicio web en el campo solución sólo es posible hasta que se alcanza el número máximo de caracteres del campo de solución.	2994
3737	Al crear un nuevo formulario, ya no aparece el mensaje de error "Debe rellenar el ID del formulario".	2996
3738	La función Actualizar todo se ha desactivado para las plantillas.	2997
3742	Las páginas de autoservicio ya no crean entradas en el registro de la aplicación del evento Windows NT/2000.	2999
3744	En Windows 9x, la Consola del administrador sólo se puede abrir una vez.	3001

Parches y correcciones**Tabla 5-5****Errores resueltos - Service Pack 4**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3746	Las zonas horarias principal y adicional (opcional) aparecen ahora en las páginas de autoservicio.	3003
3748	Cuando el contador de actualización disminuye al mantener pulsado el botón de flecha hacia abajo, no se produce un nuevo aumento del contador hasta transcurridos unos segundos.	3005
3749	Después de cambiar el grupo de asignación, el campo de persona relleno se vacía cuando esta persona no pertenece al nuevo grupo.	3006
3753	En las páginas de autoservicio, la plantilla PSPServiceCall ya no se puede eliminar ni cambiar de nombre.	3010
3757	El botón no relacionado está activado en la lista de plantillas a la que se accede desde una plantilla.	3011
3760	El Administrador de reglas ahora elimina los "retornos de carro" en los campos del Agente.	3014
3765	Las cuentas bloqueadas se excluyen al contar el número actual de cuentas.	4240
3766	Las líneas del historial de una orden de trabajo ahora también se crean cuando se ha creado una orden de trabajo dentro de un cambio.	4241
3767	Después de añadir o eliminar una asignación de importación en una tarea de Importación de datos, la lista desplegable se actualiza.	4242

Tabla 5-5 Errores resueltos - Service Pack 4

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3769	El valor Sí/No de una regla de la base de datos aparece para una llamada de servicio de entidad.	4245
3781	Vuelve a ser posible importar campos de sólo lectura con una tarea de intercambio de datos. En SP3 estos campos no se podían seleccionar al introducir asignaciones de importación.	4256
3783	La vista del proyecto ahora muestra correctamente los caracteres de 2 bytes.	2979
3785	Intercambio de datos importa ahora correctamente los códigos y relaciones.	4235
3792	Un usuario no administrador puede volver a iniciar sesión en Service Desk.	4597
3823	Se ha desactivado la eliminación de asignaciones de elementos en el cuadro de diálogo Tarea de Intercambio de datos.	4704

Tabla 5-6 Nueva funcionalidad - Service Pack 3

Número de problema	Descripción	Número de cambio
ND	Funcionalidad de aprobaciones añadida.	2739
ND	Se ha añadido el Asistente para la configuración de la extracción (ECW) para configurar los archivos de extracción en Intercambio de datos.	2779
ND	La cola de eventos puede gestionar comandos con espacios.	2909

Parches y correcciones**Tabla 5-7****Errores resueltos - Service Pack 3**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
ND	Se ha añadido una versión mejorada del documento Data Exchange Administrator's Guide.	2854
3644	Al exportar información de visualización a un archivo, las fechas se exportan en el mismo formato definido en la configuración regional de Windows para datos cortos. Las fechas también se vuelven a calcular según la hora del usuario definida en el cliente de Service Desk.	2889
3624	En una regla con una acción programada, el campo supervisado puede modificarse y guardarse en la base de datos.	2874
3471	La vista del explorador no genera mensajes de error cuando se elimina una vista de tabla que también se ha utilizado en la vista del explorador.	2794
2960, 2961	Se han añadido campos personalizados para grupos de trabajo.	2465
3088	Ya no se producen errores "Los campos personalizados son de sólo lectura" al crear nuevos registros con la importación de Intercambio de datos (sólo funciona cuando los campos del cliente están activados para todas las categorías).	2621
3417	Ahora puede definir un campo personalizado como vista sólo en un orden de trabajo, si está especificado así en el rol del usuario que inició la sesión.	2664

Tabla 5-7**Errores resueltos - Service Pack 3**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3425	Ahora los cambios realizados en la barra de herramientas de un formulario se guardan para la siguiente sesión.	2671
3432	El rendimiento de la creación de campos de cuadro combinado se ha mejorado.	2676
3436, 3410	Se ha añadido una versión mejorada de la Ayuda en línea.	2905
3455	El operador NOT ahora funciona en la ventana de búsqueda avanzada.	2675
3482	La presentación de caracteres internacionalizados se ha corregido en las vistas de relaciones y de EC hijos en las pantallas de llamada de servicio y de elemento de configuración, respectivamente.	2770
3486	Ahora es posible eliminar vistas (con relaciones) al trabajar con una base de datos SQL Server.	2776
3502	Los mensajes de correo electrónico enviados por el Administrador de reglas ya no contienen espacios adicionales en el tema y en el cuerpo.	2825
3518	La búsqueda avanzada de elementos de localización se ha eliminado, ya que es posible buscar mediante la opción de texto de la aplicación.	2807
3519	La duración real de un problema se almacena ahora en la base de datos.	2808

Parches y correcciones**Tabla 5-7****Errores resueltos - Service Pack 3**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3520	Cuando un equipo con un servidor de aplicaciones al que está conectado un cliente se apaga, se redirige al cliente a otro servidor de aplicaciones que esté disponible.	2817
3529	Ya no es posible introducir más de 480 caracteres en el campo de parámetros de una acción inteligente.	2815
3533	El asistente para la configuración de la base de datos no genera un error "formato de datos erróneo" para las versiones no inglesas de Windows NT y SQL Server.	2818
3536	Ahora es posible eliminar EC relacionados con otros EC sin mostrar la cuadrícula de relaciones en la que aparece la relación.	2820
3538	Las reglas con una condición programada se activan con múltiples estados o cuando el cliente se ha cerrado o su tiempo de espera ha terminado.	2821
3550	El sistema advertirá al usuario cuando se detecte un bucle en las relaciones de la entidad con la que esté trabajando. NOTA: Las relaciones padre-hijo en bucle pueden existir al importarse datos mediante Intercambio de datos.	2826

Tabla 5-7**Errores resueltos - Service Pack 3**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3563	Ahora es posible cambiar y guardar la contraseña en Herramientas > Opciones > Cambiar contraseña en SQL Server, sin disponer de derechos de visualización de cuentas y con la opción "Mostrar pantalla de inicio al iniciar" activa.	2828
3567	El valor de un campo en una plantilla se copia en un nuevo registro cuando un usuario tiene autorización para visualizar el campo.	2830
3574	El cliente vuelve a conectarse automáticamente sin notificarlo al usuario después de terminar el tiempo de espera de la sesión con el servidor.	2832
3575	Cuando un usuario creaba una relación en la vista de relaciones de EC de una ficha de EC, en lugar del nombre del EC, en la vista aparecía el ID. Ahora el nombre del EC se muestra correctamente.	2833
3578	El texto de los botones está alineado a la izquierda y contiene una descripción de la herramienta con su texto normal completo.	2835
3579	Ahora puede introducirse un valor monetario de hasta 999.999.999,99 en un campo de coste y guardarse.	2836
3584	Si hace clic en Aceptar en el cuadro de diálogo Importar asignación, se guardarán todos los cambios y se cerrará el cuadro de diálogo.	2838

Parches y correcciones**Tabla 5-7****Errores resueltos - Service Pack 3**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3589	Ahora es posible cambiar un tipo de relación entre EC.	2841
3591	Al modificar la presentación de un campo de fecha, el formato “día hora minuto” muestra correctamente las horas.	2844
3593	Un nuevo idioma ahora tiene tantos elementos QuéEsEsto como el idioma inglés predeterminado.	2845
3596	Ya no se producen errores cuando el campo “Una referencia al elemento” de la importación de Intercambio de datos forma parte de una clave única.	2850
3597	Las marcas de verificación del cuadro combinado Zona horaria, en Ver / Vista activa y en Ver / Barras de herramientas en la barra de menús se actualizan.	2851
3598	Se ha añadido una versión mejorada de la Guía de instalación.	2855
3607	La vista del explorador funciona de la forma esperada y no realiza la acción de arrastrar y soltar en las situaciones en las que esto no se pretende.	2861
3608	El tamaño de la ventana Importar asignación es fijo porque el tamaño de los campos no se define automáticamente.	2862
3611	La excepción NullPointerException ya no se produce al activar determinadas categorías de un campo personalizado.	2878

Tabla 5-7**Errores resueltos - Service Pack 3**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3613	Sólo los campos editables se muestran en la pantalla Importar asignación.	2867
3618	Al introducir un mismo valor en un campo de moneda más de una vez, éste siempre se formateará.	2871
3621	Ahora el Administrador de reglas vacía los campos si esto se ha declarado como acción en una regla.	2872
3627	La condición "OR" de las API ya funciona.	2876
3628	Ahora la tarjeta se abre al hacer doble clic en ella en la ventana de la vista.	2877
3630	La acción del Administrador de reglas se produce aunque uno de los sistemas de la acción de agente esté apagado.	2881
3631	En Herramientas > Sistema > Seguridad > Prevención > Campos obligatorios puede utilizar la funcionalidad de campos obligatorios.	2882
3643	Si el estado de una llamada de servicio está definido como cerrado, la vista se actualiza y excluye la llamada de servicio cerrada.	2888
3647	Al borrar una orden de trabajo con un predecesor, se abre una ventana donde se ve que la orden de trabajo tiene un predecesor.	2892
3669	Al exportar datos con sd_export, los registros hijo se exportan correctamente.	2917

Parches y correcciones

Tabla 5-7 Errores resueltos - Service Pack 3

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3784	Se ha añadido una versión mejorada del Diccionario de datos.	2898
ND	Se ha añadido una demostración de Intercambio de datos para explicar en detalle algunas de sus funciones.	2896

Tabla 5-8 Nueva funcionalidad - Service Pack 2

Número de problema	Descripción	Número de cambio
ND	La API Javadoc menciona ahora para cada atributo el tipo de objeto al que se refiere. Los ejemplos del código fuente también son accesibles mediante la API Javadoc.	2787

Tabla 5-9 Errores resueltos - Service Pack 2

Número de problema	Descripción	Número de cambio
ND	Se ha añadido una versión mejorada de la Guía de instalación.	2791
2670	Ahora el cambio de estado en un formulario de contrato de mantenimiento funciona correctamente. 2676ISe ha mejorado el rendimiento de la creación de campos de cuadro combinado.	2670
2780	La gestión de recursos se ha mejorado resolviendo algunos problemas de memoria de Windows 9x.	2797

Tabla 5-9**Errores resueltos - Service Pack 2**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
2871	La duración no se calculaba correctamente cuando la fecha inicial era igual a la hora de servicio inicial. También se ha resuelto el problema de las fechas de lunes por la mañana que se convertían en GMT en domingo y producían resultados erróneos en los cálculos de duración y fecha límite.	2597
3419	Los campos ya no aparecen atenuados cuando ha deshecho una relación entre entidades y desea crear una nueva relación.	2667
3422	Ahora un usuario puede subir y bajar por la vista y ver todos los registros, no sólo las dos últimas páginas, cuando hay un filtro aplicado a la vista.	2669
3435	El tamaño de la ventana se almacena como preferencia del usuario y se utiliza en las siguientes sesiones.	2679
3439	Se ha resuelto el error de vínculo no satisfecho al intentar eliminar una entidad de una o más entidades relacionadas.	2740
3442	Ahora los archivos de sonido del menú de opciones pueden escucharse independientemente de su ubicación.	2741
3448	Todos los formularios ya no se vacían después de eliminar uno o más campos de un solo formulario.	2743
3451	El título de informe estándar ya no mezcla la visualización de los caracteres de dos bytes.	2747
3458	Un administrador que no sea de NT también puede utilizar las opciones del sistema.	2752

Parches y correcciones**Tabla 5-9****Errores resueltos - Service Pack 2**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3463	No es necesario reiniciar Service Desk después de modificar los campos personalizados.	2757
3464	En la pantalla de inicio ahora aparece el ID de producto correcto.	2758
3474	Las llamadas de servicio con un campo de prioridad vacío aparecen ahora al hacer clic en la prioridad en la vista del explorador.	2763
3476	Ahora puede hacer clic con el botón derecho en la vista y elegir el formato dd:hh:mm, que ordenará la duración en el orden correcto.	2765
3477	La barra de título se actualiza al abrir una nueva llamada de servicio desde una llamada de servicio que ha pasado la fecha límite.	2766
3480	La ventana de definición de vistas no mezcla la visualización de los caracteres de dos bytes.	2767
3483	Ahora es posible utilizar un código de búsqueda como elemento de referencia en Importar asignación para importar relaciones entre EC.	2772
3489	La integración de ITO 5.3 ya no rompe la línea de comandos cuando contiene un comando de nueva línea “\n” en la posición 69.	2781
3490	La moneda aparece ahora según el formato definido en Windows.	2789

Tabla 5-9**Errores resueltos - Service Pack 2**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3491	Los scripts de integración de ITO 5.3 sd_eventins.sh y sd_event.sh se consideran ejecutados en un Kornshell (ksh). Sin embargo, esto no siempre es así (mayoritariamente es "sh"). En el último caso, el comando ulimit del script oraenv falla. Esto se ha resuelto.	2806
3494	Después de relacionar una persona con un elemento de configuración, la búsqueda avanzada vuelve a funcionar.	2784
3495	Los cuadros combinados de la asignación de importaciones de Intercambio de datos muestran ahora un valor vacío, lo que permite eliminar los datos seleccionados con anterioridad.	2785
3499	En una vista del explorador por estado, ya no es posible añadir registros con un estado bloqueado.	2628
3511	Se ha añadido un anexo al documento Data Exchange Administrator's Guide.	2792
3517	Los registros utilizados por sólo un usuario ya no se bloquearán debido a las reglas de auditoría o a la base de datos activa.	2805
3562	El agente de Service Desk no se ejecutaba correctamente porque faltaban archivos de clase (com.hp.ifc.rep.AppAbstractInfo y com.hp.ifc.rep.IAppInfo). Ahora estos archivos están incluidos en el archivo de depósito.	2810

Parches y correcciones**Tabla 5-9 Errores resueltos - Service Pack 2**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
ND	Se ha añadido una lista de plataformas soportadas actualizada.	2780

Tabla 5-10 Errores resueltos - Service Pack 1

Número de problema	Descripción	Número de cambio
	Cuando la versión de software del servidor de aplicaciones es más reciente que el cliente, no funciona el cuadro de diálogo de actualización que presenta un vínculo (URL) para actualizar automáticamente el cliente.	2756
3378	Se ha corregido la excepción nullpointer que aparecía al introducir un carácter en el campo que contenía los datos que debían asignarse.	2642
3379	El entorno de producción de SD 3.0 contenía una versión incorrecta de sd_export.exe. Con SP1 en SD30 se instala la versión correcta.	2639
3380	Al pulsar el botón de vista en la pantalla de intercambio de datos para ver el archivo XML, se producía un error de excepción de puntero nulo.	2640

Tabla 5-10**Errores resueltos - Service Pack 1**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3385	Se ha corregido el error por el que no todos los archivos de las herramientas de integración se copiaban al instalar el software de integración ITO. PERL no se encontraba al instalar el software de integración ITO. Ahora se genera un mensaje de error cuando no se encuentra PERL.	2643
3390	Las claves de licencia caducadas se eliminan ahora de Service Desk.	2634
3398	La presentación de los caracteres internacionalizados era incorrecta en las vistas: Relación de evento de servicio y plantilla.	2655
3399	Ahora no puede utilizar más de 255 caracteres en el campo de información al crear una nueva plantilla.	2656
3405	El campo Información para el destinatario del formulario de asignaciones se guarda ahora en el campo Información para el emisor, independientemente de si ha cambiado alguna información de la persona o grupo de trabajo que realiza la asignación.	2657
3406	La tarea de intercambio de datos demo_excel señala ahora hacia demo_excel en lugar de hacia la asignación de importación dt5_import.	2658
3407	Ahora el nuevo historial aparece inmediatamente después de cambiar un campo auditado de uno de los registros en la vista Servicio hoy, y se guarda.	2659

Parches y correcciones**Tabla 5-10****Errores resueltos - Service Pack 1**

Número de problema	Descripción	Número de cambio
3415	Un error de sintaxis en el script de inicio de 'hpovsdagent' impedía que el agente de SD se iniciara en UNIX. Esto se ha corregido.	2662
3416	Durante la ejecución de swremove de hpovsd.depot aparecían errores en el archivo de registro: exit 2 from postremove. Al reinstalar aparecían también errores, y los archivos de inicio y apagado del agente NO se eliminaban de /sbin/rc1.d y /sbin/rc3.d. Esto se ha corregido.	2663
3456	El inicio de sesión en Service Desk es posible incluso cuando no hay vista de la cuenta en el rol de usuario.	2749

6 **Service Desk Documentación de la versión 4.0**

Documentación de Service Desk

Service Desk ofrece una selección de publicaciones y ayuda en línea para ayudarle a utilizar Service Desk y a entender los conceptos básicos. En esta sección se indica la información disponible y dónde puede encontrarla.

NOTA

Esta sección contiene las publicaciones incluidas en Service Desk 4.0. En paquetes de servicio posteriores pueden ofrecerse 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 servicios más reciente. Los paquetes de servicios y las versiones más recientes de las publicaciones están disponibles en Internet en <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> y http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv respectivamente. Consulte los URL en la sección “Sus comentarios son bienvenidos” de este prefacio.

- El archivo `Readme.htm` del CD-ROM de Service Desk contiene información de introducción a Service Desk. Asimismo, contiene información de última hora que se preparó después de que la otra documentación se diera por acabada.
- Las *HP OpenView Service Desk: Notas de la versión* proporcionan una descripción de las funciones que Service Desk ofrece. Además, ofrecen información que ayuda a:
 - comparar las funciones actuales del software con las funciones disponibles en versiones anteriores del software;
 - solucionar problemas conocidos.

Las Notas de la versión están disponibles en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es `Release_Notes.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario* ofrece una introducción a 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 funciones descritas.

La publicación Guía del usuario está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es `User's_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* contiene información que ayuda a determinar los requisitos del software. Enumera las versiones del software admitidas por Hewlett-Packard para Service Desk 4.0.

La publicación *Supported Platforms List* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre de archivo es `Supported_Platforms_List.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía de instalación* trata todos los aspectos de la instalación de Service Desk.

La publicación *Guía de instalación* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es `Installation_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* contiene información que ayuda a los administradores de la aplicación a configurar y mantener el servidor de aplicaciones Service Desk para el uso de los clientes.

La publicación *Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es `Administrator's_Guide.pdf`.

- El documento *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* explica también los conceptos básicos del proceso de intercambio de datos y proporciona instrucciones para la exportación de datos de aplicaciones externas y la importación de datos en Service Desk. El proceso de intercambio de datos incluye la importación de eventos de servicio individuales y lotes de datos.

La publicación *Data Exchange Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es `Data_Exchange.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* explica la integración entre Service Desk y VantagePoint para Windows y UNIX®. Esta guía trata de la instalación y configuración de la integración, y explica cómo realizar las diversas tareas disponibles con la integración.

Documentación de Service Desk

La publicación *VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es

VPO_Integration_AG.pdf.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* contiene una descripción detallada de la migración de ITSM 5.7 a Service Desk 4.0, para incluir un análisis de las diferencias entre las dos aplicaciones. Las instrucciones detalladas de esta guía le conducen por la instalación, configuración y otras tareas necesarias para un proceso de migración satisfactorio.

La Migration Guide está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es Migration_Guide.pdf.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide* contiene información que le ayudará en la creación de integraciones personalizadas con Service Desk. Esta guía describe la estructura de la API y explica algunas de las funciones básicas con ejemplos de la utilización de la API (interfaz de programación de aplicaciones) que se incluye con Service Desk. La API amplía el entorno de HP OpenView Service Desk al proporcionar acceso independientemente mediante programas a funciones centradas en los datos del entorno del servidor de aplicaciones de Service Desk.

La guía de la API está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es API_pg.pdf.

- La publicación *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 la Web de Service Desk. Esta API es particularmente adecuada para desarrollar aplicaciones Web.

La publicación *Web API Programmer's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es Web_API_pg.pdf.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* contiene información acerca de la estructura de la aplicación.

La publicación *Data Dictionary* está disponible en un archivo en formato HTML en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es Data_Dictionary.htm.

- El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training* (CBT) está pensado para ayudarle a aprender a utilizar las funciones de HP OpenView Service Desk 4.0 desde la perspectiva del usuario y del administrador del sistema. El CD-ROM contiene vídeos demostrativos y textos de acompañamiento que explican y muestran cómo realizar diversas tareas en la aplicación. El CBT explica también los conceptos básicos de la aplicación Service Desk.

El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training* (CBT) se incluirá automáticamente en el software de Service Desk normal. El CBT estará disponible para su envío poco después de la disponibilidad del software de Service Desk.

- La ayuda en línea es un amplio sistema de información que ofrece:
 - información acerca de los procesos para ayudarle a realizar tareas, tanto si es un usuario principiante como si ya tiene experiencia;
 - información general para ayudarle a entender los conceptos básicos y la estructura de Service Desk;
 - información acerca de los mensajes de error que pueden aparecer al trabajar con Service Desk, así como información acerca de cómo solucionar esos errores;
 - ayuda sobre la ayuda para aprender más acerca de la ayuda en línea.

La ayuda en línea se instala automáticamente como parte de la aplicación Service Desk y puede activarse desde Service Desk. Para obtener más información, consulte la siguiente sección titulada “Utilización de la ayuda en línea”.

Lectura de archivos en formato PDF

Puede ver e imprimir los archivos en formato PDF con Adobe® Acrobat® Reader. Este software se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Para obtener instrucciones sobre la instalación, consulte el archivo `readme.htm` que se encuentra en el CD-ROM.

La última versión de Adobe Acrobat Reader también está disponible gratuitamente en Internet en el sitio de Adobe en <http://www.adobe.com>.

Utilización de la ayuda en línea

Es posible activar la ayuda desde Service Desk de las siguientes maneras:

- Hay varias maneras de obtener ayuda para la ventana o el cuadro de diálogo con el que está trabajando:
 - Pulse F1.
 - Haga clic en el botón de ayuda de la barra de herramientas .
 - Seleccione Ayuda en el menú Ayuda.
 - Haga clic en el botón de comando de la ayuda  de un cuadro de diálogo.
- Para buscar ayuda acerca de un tema específico mediante la tabla de contenido o el índice del sistema de ayuda: seleccione Contenido e índice de la ayuda en el menú Ayuda.

Cuando se encuentre en el visualizador de la ayuda, encontrará ayuda acerca de cómo utilizar el propio sistema de ayuda haciendo clic en el botón Ayuda de la barra de herramientas:



Service Desk ofrece también *sugerencias sobre herramientas y la ayuda “¿Qué es esto?”* sobre elementos de la pantalla como botones, cuadros y menús.

Una *sugerencia sobre una herramienta* es una descripción breve de un elemento de pantalla. Para visualizar una sugerencia sobre una herramienta, deje el puntero del ratón sobre el elemento de la pantalla. La sugerencia sobre la herramienta aparecerá en la posición del puntero del ratón.

La ayuda “¿Qué es esto?” es una explicación breve acerca del funcionamiento de un elemento de la pantalla. La ayuda “¿Qué es esto?”, generalmente, proporciona más información que las sugerencias sobre herramientas. Para visualizar la ayuda “¿Qué es esto?”:

1. En primer lugar, active el puntero del ratón “¿Qué es esto?” de una de las siguientes maneras:

- Pulse **Mayús+F1**.
- Haga clic en el botón de la barra de herramientas “¿Qué es esto?” .
- Seleccione ¿Qué es esto? en el menú Ayuda.
- En los cuadros de diálogo, haga clic en el botón con el signo de interrogación  de la barra de título.

El puntero del ratón cambia a un puntero de ratón “¿Qué es esto?” .

2. A continuación, haga clic en el elemento de la pantalla del que precisa información. Aparecerá la información de la ayuda “¿Qué es esto?” en una ventana emergente.

Para cerrar la ventana emergente, haga clic en cualquier parte de la pantalla o pulse una tecla del teclado.

Idiomas disponibles

- Service Desk estará disponible en inglés EE.UU., alemán, francés, español, japonés, coreano y chino simplificado. Service Desk 4.0 se ofrece en inglés EE.UU. como idioma estándar. Aproximadamente tres meses después de la aparición del producto, las traducciones de los códigos iniciales, etiquetas, mensajes, la ayuda “¿Qué es esto?” y la ayuda en línea al alemán, francés, español, japonés, coreano y chino simplificado estarán disponibles en el sitio web de parches de software de hp openview en:
<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>
- Los documentos *HP OpenView Service Desk: Guía de instalación*, *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario*, *HP OpenView Service Desk: Notas de la versión* y los archivos léame también estarán disponibles en alemán, francés, español, japonés, coreano y chino simplificado aproximadamente un mes después de la disponibilidad de Service Desk 4.0.
- HP OpenView Service Desk 4.0 ofrece soporte a grupos de caracteres de dos bytes.
- HP OpenView Service Desk puede localizarse en la propia aplicación. Service Desk se ha desarrollado utilizando el inglés americano como idioma base. Puede traducir o modificar etiquetas, mensajes, texto de la ayuda “¿Qué es esto?” y códigos desde la propia aplicación. Póngase en contacto con el proveedor para obtener soporte de localización.
- El visor de la ayuda en formato HTML admite 28 idiomas. El idioma seleccionado lo establece el sistema operativo Windows.
- Adobe Acrobat Reader se proporciona en el CD-ROM de Service Desk 4.0 en los siguientes idiomas: chino simplificado, holandés, inglés americano, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, portugués, español y sueco.

8 Interrupción de versiones anteriores

Interrupción de Service Desk 2.0

Con la aparición de Service Desk 4.0, se interrumpe el servicio de soporte de Service Desk versión 2.0. Para disponer de soporte para Service Desk, los usuarios de Service Desk 2.0 deben actualizar a Service Desk 3.0 o 4.0.