

HP OpenView Service Desk 4.0

版本注释

第一版



生产部件号: N/A

2001 年 8 月

法律声明

Hewlett-Packard 不对本手册做任何担保，包括但不仅限于对特定目的的适用性和适用性的暗示担保。*Hewlett-Packard* 没有义务为本文档中包含的错误，或者与装备、性能或本手册的使用相关的直接、间接、特殊、偶然或必然的损害承担责任。

有限权利声明。美国政府的使用、复制或传播需遵从 DFARS 252.227-7013 中 “Rights in Technical Data and Computer Software” 的 (c)(1)(ii) 小节中条款的限制。

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 U.S.A.

非国防部的美国政府部门和机构的权限在 FAR 52.227-19 (c)(1,2) 中阐明。

版权声明。 © 版权所有 2001 Hewlett-Packard Company

本软件（及相应手册）各个版本的名称是为了满足商业需要而设计的，不表示软件的任何版本与其它任何版本相比的原创性。版权所提供的保护范围以及期限与此名称完全独立。

商标声明

Intel® 是 Intel Corporation 在美国的注册商标。

Java™ 是 Sun Microsystems, Inc. 在美国的商标。

Microsoft® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

Netscape、Netscape Commerce Server、Netscape Communications、Netscape Communications Server、“N” 徽标、Netscape Navigator、Netscape Navigator Included 徽标和 Netscape Proxy Server 是 Netscape Communications Corporation 在美国的商标。

Oracle® 是 Oracle Corporation, Redwood City, California 在美国的注册商标。

Pentium® 是 Intel Corporation 在美国的注册商标。

UNIX® 是 Open Group 的注册商标。

Windows® 和 MS Windows® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

目录

1. 声明

HP OpenView Service Desk 4.0 简介	6
主要优点	6

2. 此版本的新功能

获得最新更新	12
安装	13
许可	14
授权	16
技术改进和新增内容	18
字段	19
更改管理	22
服务级别管理	23
报告	25
规则管理器	26
Service Pages	27
通过万维网审批	27
集成功能	28
新集成	28
数据交换	28
电子邮件集成	29
服务事件	29
万维网 API	29
从 ITSM 迁移到 Service Desk 4.0	31
文档	32
本地化	33

目录

3. 已知错误	
已知错误和解决方法	36
4. 兼容性信息和安装要求	
要求	44
Service Desk 客户机	44
Service Desk 应用程序服务器	44
Service Desk 数据库服务器	44
Service Desk Service Pages 客户机	44
Service Desk Service Pages 万维网服务器	45
Service Desk 事件通信程序	45
5. Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正	
补丁程序和更正	48
6. Service Desk 4.0 文档	
Service Desk 文档	72
阅读 PDF 文件	74
使用联机帮助	75
7. 软件的可用语言版本	
可用的语言	78
8. 不再支持早期版本	
不再支持 Service Desk 2.0	80

1 声明

HP OpenView Service Desk 4.0 简介

HP OpenView Service Desk 解决方案是一套全面、综合的解决方案，使服务提供商和企业组织能够实施世界一流的支持过程，并将 IT 过程与业务需要紧密结合起来。在瞬息万变的 IT 环境中，支持过程是至关重要的。支持的速度日益变得重要，与此同时，变化的速度也在加快。HP OpenView Service Desk 是一个独特的应用程序，它支持一系列支持过程（例如呼叫管理、事故管理和问题管理）以及质量过程（例如配置、更改、工作和服务级别管理）。其集成的方法使支持组织和 IT 组织能够共享信息，并且紧密合作以实现并保持良好的商业服务。

HP OpenView Service Desk 4.0 进一步扩展了 HP OpenView Service Desk 早期版本中原有的潜能。

除了几项常规改进（例如服务级别管理、更改管理和报告功能等）以外，新版本还提供了一些全新的功能（例如供专家使用的 Service Pages、库存调和以及并发用户等）。

主要优点

Service Desk 4.0 提供由业务推动的服务级别管理

服务级别管理使 IT 组织可以将 IT 作为一种业务来运作。通过专注于 IT 为业务所提供的核心“产品”上，并根据业务的需要提供 IT “服务”，IT 可以对整个业务提供大力支持。服务级别管理给客户带来的主要好处包括：

- 平衡 IT 收益和 IT 成本
- 增强业务表现和客户对所提供的 IT 服务的感受
- 减少低标准服务对业务造成的影响
- 在具有有效过程的结构化的 IT 组织中，IT 员工随时可以了解他们应该做什么：这样可以改善计划、调度和预算
- 降低因错过商业机会所付出的代价
- 缩短恢复 IT 服务所需的时间
- 改善 IT 组织的形象

快速实现价值

Service Desk 4.0 新推出的 Service Pages 功能使 IT 专家能够通过标准的万维网浏览器（Microsoft® Explorer 或 Netscape®）访问 Service Desk 应用程序。

对于在特定场所或非现场项目中工作的远程专家，Service Pages 功能提供了具有极高的灵活性和使用价值的直观用户界面，使专家无需携带笔记本电脑或将已执行的活动复制到纸上（冒着丢失数据的危险）就能够访问 Service Desk 应用程序。

专家可以访问 Service Desk 应用程序，并根据自己的授权状态访问服务呼叫、事故、更改和工作单，还可以添加历史行。

但是，要注意 Service Pages 并非是完整的客户机复本：对于某些功能（例如，图形视图、创建新配置项、创建服务级别协议及其它功能），完整的客户机是必需的。有关 Service Pages 功能的详细信息，请参见第 26 页的“Service Pages”。

极大的灵活性

实践证明，Service Desk 的价值在于它的设置和配置能力。

基于 OpenView 在 IT 服务管理方面的经验，Service Desk 模板中的最佳实践和过程为用户提供了大量数据以快速部署 Service Desk。结合无需关闭应用程序即可自定义表单、视图和字段的功能，组织能够保持对不断变化的业务需要的及时了解，并据此更改 IT 管理要求。

Service Desk 4.0 还引入了附加的自定义字段。通过提供更多的自定义字段，Service Desk 在设置表单以反映特定的 IT 基础结构环境要求时，能够更好地满足特定组织的需要。

用户界面规则的使用提供了大量功能：基于打开的表单（例如服务呼叫表单）中定义的字段的状态或值，Service Desk 规则管理器将执行操作而不保存该表单。UI 规则可以执行以下操作：

- 智能操作
- 概览操作
- 系统操作
- 命令行可执行程序
- 字段值更新

在此方面，核对清单向导功能非常有用。例如，可以将核对清单向导定义为在服务呼叫的分类环境中弹出。

举例来说，如果一位 Help Desk 分析员选择“打印机”分类，那么将弹出特定的打印机核对清单，帮助该分析员询问必要的问题以解决呼叫者的问题。

可伸缩性和性能

HP OpenView Service Desk 建立在基于行业标准（例如 XML 和 TCP/IP）的具有极大可伸缩性的三层体系结构上。HP OpenView Service Desk 是基于 Java® 的面向对象的应用程序。表示层与应用程序服务器均是用 Java 编写的。这种体系结构使 Service Desk 应用程序具有很强的可伸缩性。通过与 HP 合作，组织可以根据需要实施各种级别的支持过程，更好地控制其 IT 环境，扩展管理范围，确保组织可以持续对业务的动态变化作出反应，并满足不同级别的客户服务需要。灵活的应用程序布局使组织能够优化 Service Desk 应用程序的功能以满足其特定的需要。

组织可以设计和创建自定义字段、多种表单、概览操作和模板，还可以创建与第三方工具集成的图形用户界面 (GUI)。所有这些都不需要掌握特定的编程语言，您可以使用“所见即所得”的布局编辑器设计和创建应用程序布局。此编辑器使 Service Desk 的布局在行业中独具特色。

端对端的解决方案

HP OpenView Service Desk 是一个完整的服务管理应用程序，它使支持组织能够实施配置、Help Desk、事故、问题、更改和服务级别的管理过程。该应用程序真正采用了集成的方法，这使它在支持行业中独具特色。Service Desk 在所有的服务管理过程之间建立了一种无缝链接。通过工作管理功能，组织可以实现所有工作流过程。该应用程序提供了对通知程序和广泛的报告功能的支持。

HP OpenView Service Desk 提供许多开放的接口，使组织能够将其支持过程与现有的 ERP 及网络和系统管理应用程序结合起来。Service Desk 4.0 在发布时已经提供了与其它 OpenView 产品（例如 VantagePoint Operations、VantagePoint for Windows、Network Node Manager 和 ManageX）的广泛集成，以创建真正的端对端方案，从而在 IT 基础结构与所适用的商业服务级别协议之间建立紧密的联系。

报告

报告是提供管理信息（有关所提供的服务的性能、可用性和支持能力）的关键元素。

Service Desk 4.0 本身就具有一些报告功能，可满足一般报告需要。可以使用可供打印的表视图、图形视图、资源管理器类视图和列表视图为 Service Desk 数据库中存储的所有信息创建有组织的视图。

此外，还可以使用数据库视图改善与外部报告工具的集成。安装 Service Desk 应用程序时将自动创建这些数据库视图。数据库视图允许快速集成设置组织所需的自定义报告（例如对服务级别协议、Help Desk 性能和更改管理的报告）。

充分利用 Microsoft

HP OpenView Service Desk 的用户界面基于 Microsoft 的软件界面，使通常实施企业应用程序所需的最终用户培训的时间降到最短。这提供了极大的灵活性和用户友好性，从一开始便通过支持员工的高效工作提高了投资回报率。该应用程序整体基于 Java 技术，HP OpenView Service Desk 4.0 支持 Windows® 2000 和 Microsoft IIS 万维网服务器，这进一步增强了该产品与 Microsoft 标准的一致性。

HP OpenView Service Desk 的协作能力

HP OpenView 具有行业中最强大的协作程序，使 HP OpenView 产品套件中集成的应用程序超过了 300 个。这种合作支持水平为客户创建全面、自定义、端对端的 IT 服务管理解决方案提供了最大的灵活性。

声明

HP OpenView Service Desk 4.0 简介

2 此版本的新功能

此版本的新功能
获得最新更新

获得最新更新

要获得有关最新的更改、声明和 Beta 测试程序的信息，您可以订阅 HP OpenView Service Desk 时事通讯。

要订阅此刊物，请向 servicedesk_news@hp.com 发送电子邮件消息。在订阅电子邮件消息的主题行中，输入（大写字母）：**SUBSCRIBE**

您随时可以通过向 servicedesk_news@hp.com 发送电子邮件消息取消订阅。在取消订阅的电子邮件消息的主题行中，输入（大写字母）：

UNSUBSCRIBE

安装

Service Desk 4.0 的安装程序和过程在以下方面已经得到改善：

- Oracle® 用户：

可以将 Oracle 配置为仅使用一个数据库帐户。在 Oracle 数据库中使用 Service Desk，您可以创建 Oracle 用户帐户和资料档案库帐户，也可以仅创建一个用户帐户。但是对于大型系统，拥有两个帐户（用户帐户和资料档案库帐户）可以提高数据传输速度。

- 分别进行数据库升级：

Service Desk 的升级和数据库的升级可以分别进行。例如，如果需要连接一个单独的数据库以供测试之用，则可以使用此功能。

- 多台应用程序服务器环境：

可以将多个 Service Desk 应用程序服务器实例安装在多台不同的计算机上，也可以安装在一台具有多个处理器的计算机上。在这两种情况下多台服务器相互通信，并平衡连接到它们的客户机的负载以达到最佳性能。

- SQL Server 2000® 数据库：

Service Desk 可以与 SQL Server 2000 数据库结合运行。可以使用旧版本 SQL Server 7.0 所使用的相同的方法来进行配置。

- 技术改进：

在安装的技术方面更趋完善。最新版本的 Service Desk 安装程序比 Service Desk 3.0 安装程序更加快捷和全面。

许可

Service Desk 4.0 支持以下三种类型的许可：

- 已命名用户许可：

已命名用户许可使您可以创建指定数量的 Service Desk 用户帐户。只要不超出许可中指定的已命名用户的最大数量，无论已连接多少用户，他们都可以访问 Service Desk 图形用户界面 (GUI)。这种帐户特别适合于系统管理员和需要能够随时访问应用程序的关键用户。已命名用户最多可以同时访问三个会话。

- 并发用户许可：

并发用户许可允许指定数量的 Service Desk 用户帐户同时访问 Service Desk（不计算已连接的已命名用户）。您可以创建任意数量的并发用户帐户，但是可以同时访问 Service Desk 的并发用户帐户数量不能超过许可的数量。并发用户可以同时访问多个会话，但每个会话算作一个并发用户。

注

Service Desk 3.0 应用程序不支持并发用户。只有升级到 Service Desk 4.0 才能购买并使用并发用户许可。

- 模块许可：

模块许可使所有的已命名用户和并发用户可以访问模块许可中指定的模块。

您总是需要一个或多个模块许可，以及一定数量的已命名用户许可或并发用户许可（或者两者兼有）。

在 Service Desk 4.0 中，冻结的帐户（被禁用而不是删除的用户帐户）不计入许可。

除了已命名用户帐户和并发用户帐户以外，Service Desk 4.0 还允许为用户创建不限数量的集成帐户和 Service Pages 帐户。这些帐户只能访问集成和 Service Pages，而不能访问 Service Desk GUI。专家可以通过一般的 Service Desk 帐户使用 Service Pages。

Service Desk 4.0 管理员控制台中的“许可”对话框提供了比 Service Desk 早期版本更为详尽的信息。对于每个许可，将显示以下信息：

- 许可类型：已命名用户、并发用户或模块
- 许可密钥
- 用户数量
- 过期日期
- 状态：活动的或不活动的（过期）

“许可”对话框还显示可用的已命名用户和并发用户的总数，以及所有已许可模块的名称。“帮助”菜单的“关于”对话框中也显示这些总数。

注

要从 Service Desk 3.0 升级至 Service Desk 4.0 的用户请注意：虽然 Service Desk 3.0 中也存在模块，但不强制要求按模块获取许可。所有模块的所有区域均不受限制。但是，Service Desk 4.0 严格要求按模块获取许可。因此，如果升级用户没有获得所有模块的许可，则可能无法访问通过仅适用于未经许可模块的字段输入或查看的数据。此数据并未丢失或删除，而仍然存储在数据库中。当您获得了适当的许可之后，便可以访问此数据。

授权

Service Desk 允许进行简单的授权维护，但您仍可以设置授权的详细信息以反映您公司的特定规则和过程：

- **历史行授权：**

可以向用户授权以更改他自己、其工作组或任何人的历史行。历史行授权由 **Service Desk** 管理员设置并维护。可以设置历史行授权，使用户只能修改自己工作组中的项或自己创建的项。这些限制也可以应用于删除权限。由系统生成的历史行不能更改。
- **文件夹访问授权：**

文件夹访问授权由 **Service Desk** 管理员设置并维护，并可以通过一个复选框来打开或关闭全局的授权。可以设置文件夹访问授权，使用户只能修改自己工作组中的项或自己创建的项。这些限制也可以应用于查看权限。但是，只有具有系统管理员权限的用户才可以删除文件夹。在较高级别的文件夹上设置的文件夹访问授权会被应用到该文件夹下所有的子文件夹上。
- **状态授权：**

可以授权用户只能编辑在指定状态代码的限制范围内的项。根据状态的授权使客户能够将用户的工作范围限制在指定的范围内，并且用户不能选择此范围以外的状态代码。
- **基于任务的授权：**

利用基于任务的授权可以限制用户只能访问分配给他自己或其工作组的项。例如，设置只允许用户查看或修改那些分配给他的服务呼叫。当用户需要查看所有服务呼叫的信息，但只需要修改分配给他们的服务呼叫的信息时，此功能非常有用。
- **自定义权限：**

可以取消角色更改菜单、工具栏和快捷设置的权限。还可以取消角色修改视图的权限。也可以取消用户的“全部更新”权限。如果不取消此权限，则用户可以选择许多项，然后使用某个字段的一个特定值，将这些项全部更新。可以冻结用户在 **Service Desk** 界面上使用 **Internet** 浏览器的权限。
- **授权支持按模块获取许可：**

在 **Service Desk 3.0** 中已经可以使用字段访问授权（帐户角色，高级项访问），但在 **Service Desk 4.0** 中，字段访问可能要进一步受到按模块获取许可限制的影响。请参见第 15 页上的注释。

技术改进和新增内容

所作的技术改进如下：

- 时区显示：

使用 **Service Desk** 工具栏上的时区按钮切换到不同的时区时，将立即显示新时区中的日期和时间。而使用 **Service Desk 3.0** 时，需要退出并启动新的 **Service Desk** 会话。

- 时区最终期限：

根据服务级别协议 (SLA) 中定义的解决时间、支持时间（小时）的最大值以及所在时区，**Service Desk** 将计算服务呼叫和事故日期和时间的最终期限。如果没有输入服务级别协议，将使用默认服务级别的支持时间（小时），并将其应用到主时区中。

- 多个客户机会话：

可以在一台计算机上运行多个客户机会话。如果要将多个相同版本的 **Service Desk** 客户机软件连接到使用不同数据库的不同应用程序服务器，则可以使用多个会话。如果您具有用于测试、开发和生产（有效系统）的不同应用程序服务器（和数据库），或多种生产环境，则可能需要使用此功能。

- 多个应用程序服务器：

可以将多个 **Service Desk** 应用程序服务器实例安装在不同的计算机上，也可以安装在具有多个处理器的计算机上。在这两种情况下多台服务器相互通信，并平衡连接到它们的客户机的负载以达到最佳性能。

字段

Service Desk 4.0 中添加了下列字段功能：

- 复制字段值：
搜索数据库以找到匹配的记录，并将匹配记录的（选定的）属性值复制到新记录中。
- 配置项的唯一搜索代码和预格式化的搜索代码：
生成多个配置项 (CI) 时，用户可以定义这些配置项的搜索代码的格式。可以为配置项指定必需的唯一搜索代码。
- 缺少必要字段警告消息：
保存的项中有一个或多个必需字段为空白时，系统将显示一条消息，列出所有空白的必需字段，而不是象 **Service Desk 3.0** 那样为每个空白字段显示一条消息。
- 永久显示查找字段的“快速查看”信息：
可以扩展查找字段以在附加的显示字段中显示该字段项的“快速查看”信息。系统管理员可以打开或关闭此功能。
- 改进的搜索视图：
在“快速查找”视图中，您可以通过在“查找”字段中输入搜索文本来快速搜索层次代码。在“高级查找”中，您可以搜索层次属性的子项。
- 用于服务呼叫的核对清单向导：
创建或更新服务呼叫时，您可以从“操作”菜单中选择核对清单。有三种核对清单可供选择：常规核对清单、用于特定服务的核对清单和用于特定分类的核对清单。核对清单向导通过一系列对话框向用户提出问题。用户回答问题后，信息便输入到服务呼叫中。此工具对于没有经验的 **Help Desk** 员工很有帮助。
核对清单向导是用于服务呼叫的系统操作，可以从管理员控制台进行配置。
- 可自定义的字段：
Service Desk 4.0 中共有 700 多个可自定义的字段。

- 可自定义的货币字段：

可以定义两种货币（主货币和辅助货币）并指定汇率。此功能可以将以主货币形式输入的货币值转换为辅助货币值。例如，按美元输入的值可以显示为欧元。辅助货币值显示在自定义计算的字段中。

Service Desk 4.0 中的欧元计算遵循欧共体制定的欧元转换中有关计算和舍入的规定中的以下条款：

- 所有国家 **EMU**（经济和货币联盟）货币在 **1999 年 1 月 1 日至 2002 年 1 月 1 日** 期间均用欧元表示。
- 为准确起见，任何计算应该使用六位有效数字的汇率，例如：**1 欧元 = 2.20371 荷兰盾**。
- 计算出的货币值舍入到最接近的分。第二位数（即分）根据第三位数的值进行上舍入或下舍入：如果第三位数大于或等于 **5**，则进行上舍入；如果第三位数小于或等于 **4**，则进行下舍入。例如，**0.21499** 下舍入为 **0.21**；**0.21500** 上舍入为 **0.22**。
- 为了避免舍入差异，转换中禁止使用逆向汇率。例如，荷兰盾的官方汇率为 **1 欧元 = 2.20371 荷兰盾**，它的逆向汇率为 **1 荷兰盾 = 0.453780 欧元**。将荷兰盾转换为欧元时，必须将以荷兰盾表示的货币量除以 **2.20371**（官方汇率），而不能乘以 **0.453780**（逆向汇率）。
- 因为所有 **EMU** 货币均以欧元表示，所以任何一种 **EMU** 货币与另一种 **EMU** 货币之间的转换都涉及到欧元。要将 **EMU** 货币 **A** 转换为 **EMU** 货币 **B**，需要先将货币 **A** 转换为欧元，然后再将以欧元表示的值转换为货币 **B**。这种方法称为三角转换。
- 因此，现有的所有 **EMU** 货币信息必须最迟于 **2002 年 1 月 1 日** 之前转换为欧元。

Service Desk 既不是财务应用程序，也没有财务模块。**Service Desk** 中的五种货币字段仅用于注册目的。任何付款问题均不应根据 **Service Desk** 中的信息进行。**Service Desk** 是一个所谓的单一货币信息系统，引入货币计算字段不会改变以下特性：计算字段的值不会储存在数据库中，因此数据库中没有重复数据。

Service Desk 4.0 的另外一个功能使您可以一次更新 **Service Desk** 数据库中的所有价格。此功能可用于批量转换，例如，将所有货币一次性转换为欧元。还可用于将一种 **EMU** 货币转换为另一种 **EMU** 货币的三角转换。除更新所有价格之外，您还可以选择仅将更新应用到所选的项类型。例如，将更新仅应用于维护合同和服务级别协议，而不是其它项，如配置项。

此版本的新功能

字段

- 自定义计算的字段：

自定义计算的字段是对标准项字段和自定义字段的补充。自定义计算的字段从其它字段的值中获取值，不能手动更改。可以由货币字段、日期和时间字段、持续时间字段和整数字段生成自定义计算的字段。可以在管理员控制台中为每个项定义自定义计算的字段。

- 时区字段：

可以使用时区字段为用户和组织指定时区。例如，如果一个人或服务接受方，并且适用的服务级别协议适用于服务接受方所在的时区，则 **Service Desk** 使用此信息来确定服务支持时间的时区。

可以将时区添加到下列 **Service Desk** 实体中：

- 个人
- 帐户
- 组织

更改管理

本节列出了更改管理模块的改进和新增内容：

- 中断计划：

通过使用中断计划，可以指定配置项的计划停止时间。

如果安装了 VPO 集成，可以将计划中断和偶然性中断下载到 VPO 以禁止在由于计划中断而导致配置项不可用时生成消息。

- 可能范围：

此功能使您的 IT 组织能够明确何时可以计划中断。通过标明配置项的可用性及其运行时间，您可以为例行维护计划中断。

特定配置项的可能范围将由 Service Desk 计算并自动显示。此功能的优点是：可以在支持的时间范围之外或允许的中断时间之内计划维护服务。

- 根据工作单自动更新 CMDB：

专家完成工作单后，他们对受到影响的配置项所做的更改将自动在 CMDB 中更新。这些更改包括：

- 重新定位配置项
- 更新配置项所有权
- 更新配置项管理职责
- 更新所有变量字段

- 更改经理指定值字段：

在更改请求中，可以指定发起该请求的更改经理。

- 请求者指定值字段：

在更改请求或项目请求中，可以指定请求该更改的人。

- 其它工作单中的配置项检查：

将配置项与工作单相关联时，Service Desk 将检查该配置项是否已经与其它工作单相关联。如果是，将显示一条消息。

服务级别管理

只有清楚地理解 IT 基础结构中各种服务之间的依赖关系，才能建立有效的服务级别管理过程。Service Desk 4.0 包含的增强功能可以通过以下方法帮助服务级别经理加深理解：

- 根据类型登记服务；
- 按照准确反映服务之间依赖关系的层次来组合服务。

下面是对各项新功能的说明：

- 服务类型：

登记服务时可以区分下列服务类型：

- 商业服务是按照规定的服务级别和成本提供给客户的服务。
- 运行管理服务为商业服务所使用的硬件和软件资源提供管理和故障处理。
- 支持服务提供由运行管理服务外包的某些职责，例如特定硬件组件的维修和更换。

- 关联服务：

除了登记服务和指定每项服务使用的配置项外，用户现在可以按反映服务之间相互关联方式的层次安排服务。

支持以下类型的层次关系：

- 可以使用父子关系来标识由许多相同类型的组件（子）服务组成的商业服务或运行管理服务（父）。
- 商业服务之间的用户使用关系表明一项服务的提供取决于另一项服务的可用性。通常情况下，这种关系类型表明较高级别的服务使用较低级别的服务作为其资源之一。处于该层次底部的是所使用的配置项。
- 运行管理服务和配置项之间的管理和被管理关系表明服务为配置项提供管理和故障处理。
- 服务之间的支持和被支持关系表明运行管理服务将某些维护职责外包给支持服务。
- 服务和配置项之间的支持和被支持关系表明支持服务负责配置项的某些外包的维护职责。

- 创建分包服务呼叫：

如果事故和服务呼叫的分析结果表明，相关联的服务提供商需要向另一个服务提供商申请以找出事件的根本原因时，**Service Desk** 用户可以创建分包服务呼叫。分包服务呼叫从主要事件复制信息，并与主要事件建立关系。

从根本原因中分离出原来事件的生存期，可以确认存在两个独立的服务级别协议，并简化监视和报告每个服务提供商性能的任务。例如，如果分包服务呼叫的创建者采用了临时的解决方法，原来的事件可以设置为“已处理”，但不能关闭。当另外一个服务提供商通知已找到根本原因时，则可以取消临时的解决方法并关闭该事件。

- 引用事故的服务、服务级别协议和配置项：

现在可以指定事故所影响的服务，或根据配置项自动确定所影响的服务。如果影响限制在仅有一个服务级别协议的单一服务，此服务级别协议及其服务级别将应用到该事故中。当影响多项服务和服务级别协议时，**Service Desk** 自动应用最严格的服务级别（即为解决方案生成最接近最终期限的服务级别）。

报告

报告的改进和新增内容区域如下：

- 改进的图表视图：
 - 现在可以定义日期范围。例如，可以显示给定某天或某周的记录数量。
 - 添加了“系列”功能，允许您将 X 轴定义和 Y 轴定义分开。
 - 您可以定义一个辅助 Y 轴字段。这样，就可以在一个视图中比较两个字段（例如“计划持续时间”和“实际持续时间”）中的值。
 - 您可以限制字段，使其可用于功能而不被计入数字字段项。这可以防止创建不合逻辑的定义，如平均类别。
 - 无需再定义“分组”。它是从 X 轴定义中推理出来的。
 - “深入”功能得到了扩展：现在，您可以深入任何类型的视图，而不仅仅是表视图。
- 分析数据（可用于改进性能）：
 - 可以从报表中取出突发更改或记录并对其进行分析。
 - 可以分析趋势的原因。
 - 问题经理可以使用分析数据改进性能。
- 生成数据库视图：
 - 使用数据库视图，您可以使用第三方报告工具创建专业报告。
 - 数据库视图由管理员控制台生成。可以本地化数据库视图的内容。您可以为视图名称和列标题选择本地化的名称。

规则管理器

在 Service Desk 中，业务逻辑和规则管理器结合，使您可以创建规则自动实现许多商业过程。有两种类型的规则可供选择：数据库规则，可以通过 Service Desk 数据库中的更改来触发；UI 规则，可以通过图形用户界面中的更改来触发。添加了下列功能：

- 更新关联实体：

此操作已扩展为包括数据库的关联实体。在“更新数据”操作对话框中，您现在可以选择要更新的关联实体，并指定要更新该实体中的哪些字段。可以对关联实体进行“一对多”和“多对多”更新。

- 向一组人员发送电子邮件：

可以设定数据库规则以向一组人员发送电子邮件消息。例如，将服务呼叫分配给工作组时，要分别通知工作组中的所有成员。向一组人员发送电子邮件使您可以将电子邮件发送至单个电子邮件地址、已命名的个人、组织或工作组。

- 排序和分组规则：

向规则添加了“类别”字段，作为可选属性。您可以创建类别代码，然后将其应用到您创建的规则中。新的“规则按类别”视图显示按指定类别分组的规则。

- UI 规则（Service Desk 4.0 中的新功能。）

UI 规则适用于图形用户界面。修改 Service Desk 表单时，系统可以执行可配置的操作。在当前表单中，这些操作将立即显示（当前字段或另一个字段的内容改变）或生效。UI 规则中可以使用下列操作：

- 命令执行操作
- 限制字段值范围操作
- 概览操作
- 智能操作
- 系统操作
- 更新数据操作
- 限制字段值范围操作：此操作是新功能，可用于根据在某个字段中输入的值来限制同一表单中的一个或多个字段的值的范围。

Service Pages

新版本的 **Service Pages** 已随 **Service Desk 4.0** 一起发布。该新版本使您能够通过 **Intranet** 或 **Internet** 使用 **Service Desk** 的部分功能。

Service Pages 支持两种用户类型：能够访问 **Service Desk** 的支持工程师，以及最终用户。支持工程师可以使用其现有的 **Service Desk** 帐户登录到 **Service Pages**。最终用户可以联机创建帐户，或由系统管理员在 **Service Desk** 中为他们创建帐户。

登录到 **Service Pages** 时，您可以选择时区和语言。然后将显示主菜单。可用的功能包括：

- 创建服务呼叫
- 创建事故（仅支持工程师可用）
- 概览服务呼叫
- 概览事故
- 概览问题
- 概览更改
- 概览工作单

使用上述可用的概览选项时，您可以选择修改或查看记录。系统管理员可以定义概览的布局以及用于创建记录的模板。设置概览时，系统管理员指定受限列表和完整列表的视图。

通过万维网审批

为更改某项的状态（例如服务呼叫或更改的状态）时，可能会有一个或多个用户请求审批。在 **Service Desk 4.0** 中，可以使用网页进行审批。审批网页并不是 **Service Pages** 的一部分，只能通过由电子邮件发送给审批者的特定 **URL** 访问。审批者可以在网页中批准或拒绝所请求的操作。

注

审批功能添加在 **Service Desk** 版本 3.0（即 **Service Pack 3**）中。

集成功能

Service Desk 中存在大量的集成功能。以下各节解释 Service Desk 4.0 中新的集成和改进：

新集成

- 添加了轻量目录访问协议 (LDAP) 集成。此集成提供了将 LDAP 目录数据导入 Service Desk 的工具。它使用数据交换功能。
- 添加了 Radia 集成。此集成提供了将 Radia 目录数据导入 Service Desk 的工具。它使用数据交换功能。
- VantagePoint 集成是 VantagePoint for Windows 以及 VantagePoint for UNIX 与 Service Desk 4.0 之间的一个全面的集成。它具有下列功能：
 - 将 VantagePoint 节点和服务导入 Service Desk。
 - 将事件从 VantagePoint 发送到 Service Desk。
 - 在 Service Desk 中反映 VantagePoint 的更新。
 - 手动向 Service Desk 发送事件。
 - 从 Service Desk 向 VantagePoint 发送确认消息和消息注释。
 - 在配置项环境中从 VantagePoint 呼叫 Service Desk 用户界面。
 - 通过浏览器查看 VantagePoint 服务状态。
 - 从 Service Desk 生成 VantagePoint 消息。
 - 监视 Service Desk 过程和错误日志文件。
 - 在 Service Desk 中为配置项计划了中断时，禁止在 VantagePoint 中生成节点关闭消息。

数据交换

数据交换工具的改进如下：

- 添加了协调和 Delta 处理功能以使导入的数据量最小。此外，还将创建更改日志，列出新的、更改的以及旧的项和关系。
- 添加了提取配置向导，使导出初始化文件的配置变得更容易。该向导将自始至终引导您完成初始化文件的配置过程。
- 现在可以执行可伸缩的数据加载。使用此新功能，导入数据时可以使用多台服务器和客户机来平衡负载。

此版本的新功能

集成功能

- 您可以创建数据交换任务组。该任务组可以用来关联一组数据交换任务，并使用一条命令按顺序执行这些任务。
- 改进了用于查看 XML 文件的查看器，删除了不必要的标记，从而简化了 XML 视图。
- 添加了进度指示器，为您提供数据交换过程的即时进度反馈。
- 运行数据交换时，将创建一个附加的错误日志文件。新的错误日志文件只列出错误，而不列出其它的过程信息。

电子邮件集成

Service Desk 4.0 改进并扩展了电子邮件集成。现在具有许多配置选项，并且可以从管理员控制台执行，而 Service Desk 3.0 需要通过 `sd.conf` 文件执行。

可以通过电子邮件消息将命令发送至 Service Desk 以执行下列操作：

- 创建新的服务呼叫。
- 在服务呼叫中添加进度行。
- 更新现有服务呼叫中的字段。
- 请求呼叫者提出的打开的服务呼叫列表。
- 请求打开的服务呼叫（分配给请求的专家）列表。
- 请求关于服务呼叫的详细信息。

服务事件

通过服务事件命令行，您可以将单个事件从另一个管理应用程序发送至 Service Desk。例如，可以将 Network Node Manager 检测到事故发送至 Service Desk，在那里它将作为新的服务呼叫输入。

在 Service Desk 4.0 中，`sd_event` 新增了“故障转移”选项，可用来标识备用服务器。如果服务事件不能传送至主应用程序服务器，则转发至配置文件中列出的一台备用服务器上。

万维网 API

Service Desk 4.0 添加了新的、易于使用的万维网 API。万维网 API 由连接到 Service Desk 对象模型中的实体的纯 Java 接口组成。每个实体都有各自获取和设置每个字段的方法。

万维网 API 可用于万维网应用程序，处理来自万维网客户机所连接到的 HTTP 万维网服务器的 Service Desk 数据。万维网 API 确保数据的完整性并符合商业规则。

Service Desk 4.0 万维网 API 提供以下功能：

- 初始化和关闭 API
- 创建 Service Pages 帐户
- 启动和停止 Service Desk API 会话
- 查找实体
- 检索实体信息
- 创建实体
- 更新实体信息
- 获取元信息
元信息是有关存储在 Service Desk 中的 ITSM 信息的信息，例如有关访问权限或字段名称的信息。例如，这使您能够找出万维网客户机对实体或其属性所具有的访问权限。
- 记录 API 的使用和 API 所执行的操作

注

万维网 API 将取代早期版本的 Service Desk 所提供的 Service Desk API。将不再对 Service Desk API 进行维护，并与 Service Desk 3.0 一起停用。Service Desk 4.0 仍然提供旧的 API 和文档，以帮助您迁移到新的万维网 API。我们强烈建议您尽快迁移到万维网 API，并且不要再使用旧的 API 进行任何开发工作。

注

在 Service Desk 3.0 中可用的“万维网服务”按钮，在 Service Desk 4.0 中已停用。在 Service Desk 4.0 中，您可以使用万维网 API 实现同样的功能：从第三方知识库解决方案或 Intranet 知识库解决方案中检索数据。

从 ITSM 迁移到 Service Desk 4.0

IT 服务管理 (ITSM) 用户可以使用迁移工具将 ITSM 数据迁移到 Service Desk 4.0。有关从 ITSM 迁移到 Service Desk 的详细信息，请与您的 Service Desk 销售代表或 Service Desk 顾问联系。

如果您想了解有关迁移的信息，可以从 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上找到 Migration Guide，该手册包含有关迁移过程的详细信息。文件名为 Migration_Guide.pdf。

文档

在 Service Desk 4.0 文档集中添加了 *HP OpenView Service Desk: 用户手册*。此手册以 PDF 文件在 Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。它介绍 Service Desk 中的关键概念、它概括地介绍了 Service Desk 的用途，并解释不同 Service Desk 用户的典型任务。案例说明提供了一些实现所述功能的示例。

HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide 已添加至 Service Desk 4.0 文档集。该手册包含了帮助您使用 Service Desk 万维网 API 创建自定义 Service Desk 集成的信息。此 API 尤其适用于开发万维网应用程序。

本地化

Service Desk 4.0 将添加下列本地化选项：

- Service Desk 4.0 还提供简体中文版。
- *HP OpenView Service Desk: 用户手册* 将提供与 Service Desk 4.0 软件相同的语言版本。

有关 Service Desk 4.0 的各种语言版本的完整概览，请参见第 7 章的“软件的可用语言版本”。

3

已知错误

本章提供了在本文档发布时，Service Desk 4.0 应用程序中的已知错误的详细信息。如果可能，还包括已知错误的解决方法，说明如何在不发生错误的情况下执行所需的功能。

已知错误和解决方法

下表列出了首次发布 Service Desk 4.0 应用程序时存在的已知错误。还包括任何可用的解决方法。

所有操作都是为了解决问题并在短时间内制定出确定的解决方案。更正将在 Service Pack 中提供。要获得最新的 Service Pack，请访问 HP OpenView 软件补丁程序网站 <http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches>。

在该表中，您可以找到每一错误的问题号码。根据此号码，您可以在 HP OpenView 支持网站 <http://support.openview.hp.com> 跟踪该错误的状态。在该网站上，选择“问题报告”下的“跟踪支持呼叫”。此操作使您可以看到在 Service Pack 中是否已经解决了该错误。

表 3-1 已知错误列表

问题号码	错误说明	解决方法
3886, 4043	入站和出站电子邮件集成不能与使用多字节字符集的电子邮件消息一起使用。	正在调查。
3983	自定义视图时，“过滤器”按钮有时会变灰。	正在调查。
4029	登录到正在运行 Tomcat 的服务器或从中注销时，将导致 Tomcat 服务停止。 (仅 Windows 2000 和 NT。)	重新引导系统或锁定服务器控制台（按 CTRL+ALT+Delete 组合键，然后按 Return 键）。正在调查。
4033	不能拖放到 Microsoft Excel 2000 工具。	可以使用复制和粘贴功能。
4034	试图解压缩文件 <code>work-localhost_8080%2Fs d-sp4.tar.gz</code> 时可能会发生错误。	使用下列文件： <code>work-localhost_8080%2Fs d-sp4.zip</code>
4035	如果预定的规则由于安装代理的计算机被关闭而在应该执行时无法执行，则当该计算机打开时也无法执行。	正在调查。

表 3-1 已知错误列表

问题 号码	错误说明	解决方法
4038	Service Desk 不使用活动的 Oracle 主页，而始终使用默认的 Oracle 主页。	正在调查。
4039	当“区域设置”设置为非默认的区域时，无法创建新数据库。	使用默认的区域设置。
4040	视图为空时，“操作”菜单也为空。结果，如果尚未创建配置项，则生成配置项向导（只能通过“操作”菜单进入）将不可用。	手动创建一个配置项使该向导可用。
4041	使用生成配置项向导，与非唯一配置项创建的子关系数可以多于安装的软件所允许的最大数量。在生成配置项向导中，不对安装的软件许可的最大子配置项数量执行检查。	正在调查。
4042	导入首行带有字节顺序标记的 XML 文件，会导致错误。有些文本编辑器会在 XML 文件的首行自动创建十六进制字符。但 sd_import 使用的 XML 解析器无法识别这些字符，从而导致导入失败。使用十六进制编辑器打开该文件时，您可以看到这些标记，还可以看到其代码，例如：EF BB BF。	如果可能，从 XML 文件的首行删除这些字节顺序标记，并将文件保存为 UTF-8 编码格式。首行应该类似于： <xml version="1.0" encoding= UTF-8>
4044	当从安装有 Service Pages 的计算机上取消第二次 Service Pages 安装时，原先安装的 Service Pages 也将被卸载，导致该计算机上不再装有该软件。	如果第二次安装启动后又将其取消，则必须重新安装 Service Pages 软件。正在调查。

已知错误
已知错误和解决方法

表 3-1 已知错误列表

问题号码	错误说明	解决方法
4045	无法通过数据交换创建帐户，因为无法设置口令。这不影响从 ITSM 到 Service Desk 的迁移。	正在调查。
4046	通过生成配置项向导生成大量配置项，可能导致严重的性能问题。当使用的搜索代码设置是生成上一个配置项时使用的搜索代码设置时，将产生这种问题。	正在调查。
4047	当通过 ODBC 驱动程序在 SQL Server 7 数据库中查询文本字段时，返回的是 NULL 而非文本。这在运行 <code>sd_export.exe</code> 时可能导致问题。	<p>这是由 MS ODBC 驱动程序中的问题造成的。请参见 Microsoft 知识库 http://www.support.microsoft.com 中的文章 ID Q238774。</p> <p>此文章提供了三种解决方法，其中两种已经测试过：</p> <ul style="list-style-type: none">• 使用以下命令将该应用程序注册为早期的 SQL 版本： <code>odbcconf</code> <code>sd_export.exe v/:6</code> 此实用程序可以在 SQL 客户机安装目录中找到。• 如果您不想修改 INI 文件而只想使用图形用户界面，这是最实用的解决方法。• 在查询中添加转换语句。 <p>第三种解决方法仅适用于 <code>cpp</code> 程序。</p>

表 3-1 已知错误列表

问题号码	错误说明	解决方法
4048	将 Service Desk 安装在 Windows 98 中非默认的安装文件夹中时，未创建快捷方式。	使用默认的安装路径，或者手动创建快捷方式。
4049	当连接的应用程序服务器上的 sd.conf 设置 join multiple servers 设置为 FALSE 时，任务栏中的闪烁图标不工作。	正在调查。
4050	不能以翻译标签的方式集中翻译快捷工具栏标题。	要集中翻译快捷工具栏标题，请在应用程序服务器上创建一个新的快捷工具栏，然后删除客户机上的 shortcutbar.dat 文件。当连接到该应用程序服务器时，客户机将下载更新后的快捷工具栏。
4052	使用模板创建带有子配置项的新配置项时，如果在保存前查看新创建的子配置项，将出现“没有要保存的更改”消息，并且不能再保存主配置项。	正在调查。
4053	安装 Microsoft Data Access 组件 (MDAC) 后重新启动 Windows 98，将导致系统停止响应。	如果发生这种情况，请再次重新启动系统。
4054	对多于 200 个字段执行全局价格更新时，将在处理开始约 30 分钟后生成错误信息，并不再更新价格。错误文本为： “[ERROR] Failed communicating with the server.Nested exception is:com.hp.ifc.util.AppStreamException:Unexpected EOF.”	正在调查。

已知错误

已知错误和解决方法

表 3-1 已知错误列表

问题号码	错误说明	解决方法
4055	使用提取配置向导编辑手动创建的 INI 文件时发生错误。	手动编辑 INI 文件。
4056	在 Windows 98 上运行 sddataform 命令行命令时产生 Com.ms.com.ComError 错误。	先启动 Service Desk，然后再运行该命令行命令。
4057	< “属性” >（今天的服务）属性可以从可在表单中使用的属性的列表中获得。但是，请不要使用这些属性。如果使用这些属性，当您尝试保存记录时将返回一个 ADO 错误。	请不要将 < “属性” >（今天的服务）属性放到表单中。
4058	不能在新配置项中添加工作单。	先保存新创建的配置项，然后再添加工作单。
4060	如果 ITSM 中主键的值大于约 21 亿，则不能将记录从 ITSM 迁移到 Service Desk。	正在调查。

表 3-1 已知错误列表

问题号码	错误说明	解决方法
4061	在 Windows 98 下，长时间集中使用后，Service Desk 客户机有时会停止响应。	<p>鉴于 Windows 98 有限的内存管理性能，强烈建议您在长时间集中使用客户机的环境下使用 Windows NT 或 Windows 2000。同时，不鼓励在 Windows 98 客户机系统上使用 Service Desk 管理设备。为了防止在 Windows 98 上使用管理员控制台，已添加了一项常规设置：“在 Windows 98 上禁用管理员控制台”。默认情况下，Windows 98 客户机上的管理员控制台是禁用的。</p> <p>如果选择在 Windows 98 上运行管理员控制台，建议您将表单中的字段数量限制在您确实使用的数量，并且将打开的表单数控制在最小范围内。</p>
4068	升级 VPO/VPW 集成时，未能正确升级映射。	手动创建映射，请参见 <i>HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide</i> 中的说明。
4069	字段为空时，填写字段的数据库规则不工作。	正在调查。
4070	如果通过带有关联工作单的模板创建服务呼叫，然后单击工作单中的“历史”选项卡，再保存该服务呼叫，这时将显示错误消息。	在单击“历史”选项卡之前保存服务呼叫。
4071	在按自定义字段分组的图表视图中，当深入的表视图中不包含该自定义字段的列时，将显示错误。	将该自定义字段包括在表视图中。

已知错误

已知错误和解决方法

表 3-1 已知错误列表

问题号码	错误说明	解决方法
4072	升级 SQL Server 数据库时，可能会发生异常错误。	正在调查。
4073	在一定条件下，可能无法正确升级数据库规则。在某些情况下，在原始数据库中选中的条件在升级后可能不再被选中。	正在调查。
4074	进行升级安装后，原来预定要在升级过程中执行的数据库规则操作丢失。	正在调查。
4075	卸载带有 Tomcat IIS 配置的 Service Pages 时，需要先手动删除一些项。如果未执行此步骤就删除 Service Pages，则 SP\SSP 和 SP\Tomcat 目录将会因为共享冲突而保留下来。	在使用 Windows 设置中的“添加/删除 Service Pages”选项之前，先从“默认网站”删除 ISAPI_Redirect.dll ISAPI 过滤器，再删除 Sd-sp4 和 Jakarta 虚拟目录。

4

兼容性信息和安装要求

要求

本节列出每个 Service Desk 4.0 组件的最低硬件要求。有关软件要求，请参见 *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*。您可以从 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上找到此文档，文件名为 \Doc\Supported_Platforms_List.htm。

Service Desk 客户机

- 处理器：Intel® Pentium® 166 MHz（建议 200 MHz 或更高）
- 内存：64 MB RAM（建议 128 MB 或更高）
- 磁盘空间：55 MB
- 显示器：800 × 600 分辨率，256 色（建议 1024 × 768 分辨率，真彩色或更高）
- 网络连接：TCP/IP，28.8 K（建议 56 K 或更高）

Service Desk 应用程序服务器

- 处理器：Intel Pentium 350 MHz（建议 700 MHz 或更高）
- 内存：256 MB RAM
- 磁盘空间：80 MB
- 网络连接：TCP/IP，10 Mbps

Service Desk 数据库服务器

- 网络连接：TCP/IP，10 Mbps

Service Desk Service Pages 客户机

- 处理器：Intel Pentium 90 MHz（建议 166 MHz 或更高）
- 内存：32 MB RAM
- 显示器：800 × 600 分辨率，256 色（建议 1024 × 768 分辨率，真彩色或更高）
- 网络连接：TCP/IP，28.8 K（建议 56 K 或更高）

Service Desk Service Pages 万维网服务器

- 内存：128 MB RAM（建议 256 MB 或更高）
- 磁盘空间：2 MB
- 网络连接：TCP/IP，10 Mbps

Service Desk 事件通信程序

Service Desk 代理

- 磁盘空间：在 Windows® 平台上为 200 KB，在 UNIX® 平台上为 20 MB
- 网络连接：TCP/IP，28.8 K

Service Desk 服务事件

- 磁盘空间：在 Windows 平台上为 2 MB，在 UNIX 平台上为 200 KB
- 网络连接：TCP/IP，28.8 K

兼容性信息和安装要求

5 **Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正**

补丁程序和更正

下面的更改源于 Service Desk 3.0 发布至今所解决的已登记的问题，它们已经集成在 Service Desk 4.0 中。这些更改按更正问题的 Service Pack 分组：

表 5-1

新功能 — Service Desk 4.0

问题号码	说明	更改数字
3834	Command line interface now supports the Windows 2000 platform.	4716

表 5-2

解决的错误 — Service Pack 6

问题号码	说明	更改数字
2924	Due to a cache update, a newly created Import Mapping is immediately available for an sd_event task.	4618
3726	The preview button is now localized, but cannot be left-aligned.	2984
3776	Value mappings are not lost after clicking OK. You can re-open the Value Mapping screen without loss of data.	4251
3836	Increase or decrease of number of fields now works when used in Rule Manager database rules update data option.	4856
3844	Entering 12:00 will no longer result in 12:00 PM for a time field.	4790
3880	The action menu will only be visible when working with explorer and table views.	4762
3886	For the non-English language, the description field is filled correctly.	4769

表 5-2

解决的错误 — Service Pack 6

问题号码	说明	更改数字
3887	Now the retrieving calls are correct according to the date operator chosen. Also in combination with a time zone other than GMT.	4770
3891	No more “missing end tag” errors when certain imports exceed 1500 lines.	4772
3907	Messages will always be shown in front of the application.	4785
3910	The license key can only be used once for adding a certain amount of users.	4786
3912	Actual start date is now available in templates.	4789
3920	Ordering the database rules is now working as designed.	4798
3924	The “to deadline” field now shows the correct data if used within a view.	4801
3930	The view will be updated after the status of an entity has been updated.	4803
3947	Inbound e-mail with a body larger than 4k will be handled. However, the text in the body will be truncated to fit in the Information field.	4825
3984	The date time fields are now stored correctly in the database. In a few rare cases, the date time minus one second was saved.	4866
3989	An e-mail notification is sent when the “assign to” fields are modified for one or more sub-entities.	4875
3991	No unwanted drag and drops anymore in the tree-view.	4876
3993	It is possible to enter the first word of a sorted field in a view to jump to that record.	4877

补丁程序和更正

表 5-3

解决的错误 — Service Pack 5

问题号码	说明	更改数字
2924	Due to a cache update a newly created Import Mapping is immediately available for an sd_event task.	4618
3577	When scrolling through a combo box consisting of items with icons, the system won't hang anymore.	4728
3633	The maintenance screen for import mapping is changed to a more useful format.	2883
3678, 3838	It is now possible to set a filter in the views on Actual Duration.	4725
3762	No ! in the body text when sending an e-mail message thru the Rule Manager.	4237
3772	The dropdown list for templates will be immediately updated after making a new template.	4247
3773	It is possible to relate a CI to a work order when the user has modify rights for the work order and only view rights for the CI.	4248
3778	SLA and Service Level field are modifiable in Service Call and incident screens. Rules can be set to remove old events and replace them with the new events. Changing impact will always result in a recalculation of priority when an SLA/Service Level is known.	4731
3801	Pressing ALT-S (New Search) or ALT-N (find now) is the advanced find will now result in the corresponding action.	4607
3802	It is now possible to make a print preview of hierarchical code tables (e.g. category in service call form).	4608

表 5-3

解决的错误 — Service Pack 5

问题号码	说明	更改数字
3804	It's impossible to make identical users with the same login name. Now there is a check that prevents this.	4610
3805	Advanced Find won't crash anymore when selecting fields in "More Criteria".	4611
3806	The option "Send me email when items are assigned to me" also works when you have no modify rights on the "Person" entity.	4612
3810	The randomly appearing message "system" will not pop up anymore.	4733
3817	Two templates cannot have the same name. A message appears that the name has to be unique.	4620
3818	Now every change made to an Import Mapping or Data Exchange task will be visualized in the Administrator Console.	4621
3819	When a scheduled event is activated all conditions for the Rule are checked, no only the condition of the scheduled event.	4624
3820	The order in which a view is sorted or grouped by is now correctly reflected in the view.	4622
3821	The Import Mapping dialog UI-layout has been changed to allow for more information to be visible.	4623
3824	The reversed relationship between "is part of" and "contains" in the demo database is now set.	4705
3825	A correct file is used for the Data Exchange Task language exchange.	4706
3827	The "Update all" function can now be used to make CI's unique.	4709

补丁程序和更正

表 5-3

解决的错误 — Service Pack 5

问题号码	说明	更改数字
3830	It is now possible to use a self-defined directory for the log file while using sd_import.exe.	4710
3832	CI Warranty Date cannot be earlier or equal to the CI Purchase Date.	4712
3835	If you add new URL-shortcuts show the right URL.	4719
3837	While starting the application server the list with the available servers in the database is updated.	4720
3839	Attachments will not reduce the screen size anymore.	4723
3840	The size of the Data Exchange Task dialog box is now fixed.	4726
3841	The Rule Manager now uses the authorization of the system user to execute rules.	4727
3848	The import mapping dialog box will not be closed when an import mapping is entered without a primary key field.	4734
3849	Now no error message is generated when changing a view filter on a date field. This occurred when an “in between” filter is changed to another filter (on”).	4735
3853	The SMTP Debug messages are written again to the logserver.txt file when configuration parameter smtpdebug is set to true in the configuration file.	4746
3854	In the Import Mapping no error occurs when one modifies the “COLUMN3” Field Mapping for the VantagePoint Operations integration.	4736

表 5-3 解决的错误 — Service Pack 5

问题号码	说明	更改数字
3863, 3870	Inbound E-mail function can handle multiple e-mail messages with the same attachment file name. Also performance for reading attachments is improved.	4748
3864	When entering full name data for a new Person item, you won't get a Null Point exception when the searchcode field is empty.	4749
3867	It is not possible anymore to create any looped relation between CI's.	4753
3868	No error messages will be generated when creating a CI in a CI Structure view.	4754
3872	When adding an Admin person to a CI, who is not part of a workgroup, an error message will be generated.	4755
3874	Calculation of "To Deadline" is stopped as soon as the Actual Finish data has been filled.	4758
3882	The application server service should always start, or in the event of a problem log clear error messages.	4804
3885	The error message "could not start client" won't unnecessarily appear when starting Service Desk in 2-Tier mode.	4768
3890	Status and priority values are shown correctly when view is exported to HTML file format.	4771
3896	It is now possible to delete templates which are related to other templates.	4775

补丁程序和更正

表 5-4

新功能 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
NA	Multiple Service Desk sessions possible on one client machine.	2968
NA	Reconciliation added to Data Exchange.	4250
NA	Command Line Interface tool.	4236
NA	Multiple reporting views possible.	4234
NA	VantagePoint Operation integration.	4259
NA	The original Data Exchange log file has been split into a general log file and an error log file.	4707

表 5-5

解决的错误 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
3626	Existing rules won't get lost after the application server has been shutdown/restarted.	2848
3629	The label 'All Incidents' is changed to 'Incidents' for the English language.	2879
3660	Changing the assigned group to a group where the assigned person does not belong to, results in emptying the person field instead of an ADO error.	2908
3664	New persons can be imported with Data Exchange when the combination of first and last name exceeds 50 characters.	2910
3666	Changes to the assignment field by an API can now be saved.	2914
3672	Condition constants are no longer set to uppercase with a Data Exchange export action.	2922

表 5-5 解决的错误 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
3674	A Boolean condition (Yes/No value) doesn't produce a ClassCastException anymore.	2924
3675	For the time zones EAT, ART and MET the offset has been set to +3 hours.	2925
3680	A user doesn't need to login twice after the first login failed.	2928
3685	The application server does not need to be restarted after adding a custom field to a form and modifying the authorization for this field.	2945
3687	A parent-child relation of a configuration item is not longer shown as an infinite loop within the configuration items structure view.	2931
3690	After a refresh (F5) in the Service Today explorer view an assigned service call will be shown.	2933
3692	Value mapping of non-code items is now possible and the value mapping can be saved without the "Cannot find this code" message.	2938
3693	Within the same session it's now possible to re-create a view with the same name.	2939
3695	The preview field now shows all attributes chosen for the Quick View (via tools-system-presentation-search).	2941
3699	It is not possible anymore to create looped Configuration Items.	2962

Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正
补丁程序和更正

表 5-5

解决的错误 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
3704	After relating two work orders to a change is now possible to make a work order a predecessor.	2964
3706	The modify button in the relations tab of a service call now displays the correct localized ToolTip.	2965
3707	The accounts can still be modified when the maximum number of users has been reached.	4238
3709	Configuration Items short text 5 is now available as custom field.	2967
3710	The first text custom field of a change now has a correct label and a “what’s this” label.	2969
3712	The role “system designer” has been removed.	2970
3714	Deleting an import mapping will now also clear the field-mapping table of this import mapping.	2972
3716	The view XML button in the Data Exchange Task window is disabled when the file is not available.	2974
3717	To open a screen by using the pop-up that is started with a right mouse click the CPU won’t be use for a hundred percent.	4616
3718	Minor localization bugs are solved.	2975
3719	You can now put the same amount of information in a template as you can when using the form (except for custom 64k field, only 4k can be saved).	2976
3723	The “ALL ACCESS” role default has access to the new approval forms.	2983

表 5-5

解决的错误 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
3726	The preview button is now localized, but cannot be left aligned.	2984
3728	The “diamond-icons” are now shown when opening an existing role.	2987
3729	The automatic refresh option does not cause Internet Explorer within Service Desk to refresh too.	2988
3730	Localizable code text items now have the right description and icon and can be edited without moving them to a new group.	2989
3733	The registration field of a service call is now updated when adding information (a history line) via Self-Service Pages.	2992
3734	The down key now selects the card beneath the currently selected card.	2993
3735	The solution transferred via Web Service button into the solution field will be possible until the maximum characters for this solution field has been reached.	2994
3737	When creating a new form you won't get the “You must fill in id from form.” error-message.	2996
3738	The update-all function has been disabled for the templates.	2997
3742	Self-Service Pages creates no entries in the application log of the Windows NT/2000 event anymore.	2999
3744	In Windows 9x the Administrator Console can only be opened once	3001
3746	Primary and (optional) additional time zones are now displayed in Self-Service Pages.	3003

Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正
补丁程序和更正

表 5-5

解决的错误 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
3748	Decreasing of the refresh counter by holding the down button down, won't result in an increase of the counter after a few seconds.	3005
3749	After changing the assignment group, the filled in person field will be emptied when this person does not belong to the new group.	3006
3753	For Self-Service Pages the PSPServiceCall template cannot be deleted or renamed anymore	3010
3757	The unrelated button is now enabled in the template list accessed from a template.	3011
3760	The Rule Manager now removes the “carriage returns” in the fields for the Agent.	3014
3765	Blocked accounts are excluded when counting the current number of accounts.	4240
3766	History lines for a work order are now also created when a work order has been created within a change.	4241
3767	After adding or deleting of an Import Mapping within a Data Exchange Task, the drop-down list will be updated.	4242
3769	Show the Yes/No value of a Database Rule for entity Service call.	4245
3781	It is again possible to import read only fields with a data exchange task. For SP3 those fields were no longer selectable when entering Import mappings.	4256
3783	The Project View now correctly displays 2-byte characters.	2979
3785	Data Exchange now imports the codes and relations correctly.	4235

表 5-5 解决的错误 — Service Pack 4

问题号码	说明	更改数字
3792	A non-administrator can log into Service Desk again.	4597
3823	Deleting Item Mappings from the Data Exchange Task Dialog has been disabled.	4704

表 5-6 新功能 — Service Pack 3

问题号码	说明	更改数字
NA	Approval functionality added.	2739
NA	Extraction Configuration Wizard (ECW) added for configuring extraction files in Data Exchange.	2779
NA	The event queue can handle commands with spaces.	2909

表 5-7 解决的错误 — Service Pack 3

问题号码	说明	更改数字
NA	An improved version of the Data Exchange Administrator's Guide (enhanced) has been added.	2854
3644	When exporting view information to a file, the dates are exported in the same format as defined in the windows regional settings for short data. The dates are also recalculated to the user time set in the Service Desk client.	2889
3624	In a rule with a scheduled action the field that is monitored can be modified and saved to the database.	2874
3471	Explorer view gives no error messages after deleting a table view, which was also used in the explorer view.	2794

补丁程序和更正

表 5-7

解决的错误 — Service Pack 3

问题号码	说明	更改数字
2960, 2961	Added custom fields for workgroups.	2465
3088	No “Custom fields are read only” error occurs anymore when creating new records with Data Exchange import (only works when customer fields are enabled for all categories).	2621
3417	Now you can set a custom field as view only in work order, if specified so in the role of the user that logged in.	2664
3425	Now changes to the toolbar in a form get saved for the next session.	2671
3432	Improved performance of combobox field creation.	2676
3436, 3410	An improved version of the Online Help has been added.	2905
3455	The NOT operator now works in the advanced find window.	2675
3482	The display of internationalized characters is corrected for the relation and the child CI views in respectively the service call and configuration item screen.	2770
3486	It’s now possible to delete views (with relations) when working with a SQL Server database.	2776
3502	E-mails sent by the Rule Manager do not contain extra spaces in subject and body anymore.	2825
3518	Advanced search on localize items has been removed since one can search via application text option.	2807

表 5-7

解决的错误 — Service Pack 3

问题号码	说明	更改数字
3519	Actual duration for a problem is being stored in the database now.	2808
3520	When a computer with an application server is turned off and a client is connected to that Application Server the Client is being redirected to another application server when available.	2817
3529	It's not possible anymore to enter more than 480 characters in the parameter field of a smart action.	2815
3533	The database configuration wizard gives no "wrong data format" error for non-English Windows NT and SQL Server.	2818
3536	Deletion of CI's related to other CI's is now possible without encountering the relation grid where the relation is shown.	2820
3538	Rules with a scheduled condition now do fire with multiple statuses or when the client has been closed / timed out.	2821
3550	The user will be warned when a loop has been detected in the relations of the entity he is working with. NOTE: Looped parent child relations can exist by importing data using Data Exchange.	2826
3563	It's now possible to change and store the password via Tools > Options > Change password in SQL Server, without having account view rights and with the "display logon on startup" -option active.	2828

补丁程序和更正

表 5-7

解决的错误 — Service Pack 3

问题号码	说明	更改数字
3567	The template value for a field will be copied to the new record when a user has view authorization for that field.	2830
3574	The client automatically reconnects without notifying the user after the session with the server has timed-out.	2832
3575	When a user made a relation in the CI relation view of a CI tab, the ID was shown instead of the CI name in the view. Now the name of the CI will be shown correctly.	2833
3578	Texts on buttons are left aligned and have a ToolTip with the full normal text it.	2835
3579	A currency value of up till 999.999.999,99 can now be entered in a cost field and saved.	2836
3584	Clicking on OK in the Import Mapping dialog will now save all changes and close the dialog	2838
3589	Changing a relation type between CI's is now possible.	2841
3591	When altering the display of a date field, the format "day hour minute" displays the hours correctly.	2844
3593	A new language will now have as many WhatsThis items as the default English language.	2845
3596	No errors occur when the field "A reference to item" in Data Exchange Import is part of the unique key.	2850

表 5-7

解决的错误 — Service Pack 3

问题号码	说明	更改数字
3597	Check marks in Time Zone combo box, in View / Current View, and in View / Tool bars in the menu bar are refreshed.	2851
3598	An improved version of the Installation Guide has been added	2855
3607	The explorer view works as expected now and doesn't perform drag and drop in situations where this is not intended.	2861
3608	The window size for Import Mapping is fixed because the fields are not auto-sized	2862
3611	The NullPointerException does not occur anymore when enabling certain categories for a custom field.	2878
3613	Only editable fields are shown in the Import Mapping screen.	2867
3618	Formatting will always take place when you enter the same value in a currency field more than once.	2871
3621	Now fields will be emptied by the Rule Manager if this has been declared as an action in a rule.	2872
3627	The 'OR' condition in the API's is now working.	2876
3628	The card now opens when it is double-clicked in the view window.	2877
3630	Rule Manager action fires even when one of the computers for the Agent Action is turned off.	2881
3631	In Tools > System > Security > Prevention > Required fields you are able to make use of the required fields functionality.	2882

Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正
补丁程序和更正

表 5-7 **解决的错误 — Service Pack 3**

问题号码	说明	更改数字
3643	If the status of a Service Call is set to closed, the view updates and excludes the closed Service call.	2888
3647	When deleting a work order with a predecessor a window opens displaying that the work order has a predecessor.	2892
3669	When exporting data with sd_export, child-records are now exported correctly.	2917
3784	An improved version of the Data Dictionary has been added.	2898
NA	Added a Data Exchange demo to explain some of the features in detail.	2896

表 5-8 **新功能 — Service Pack 2**

问题号码	说明	更改数字
NA	The API Javadoc now mentions for each attribute which type of objects it refers to. Also the source code examples are accessible via the API Javadoc.	2787

表 5-9 **解决的错误 — Service Pack 2**

问题号码	说明	更改数字
NA	An improved version of the installation guide has been added.	2791
2670	Changing the status in a Maintenance Contract form works fine now. 2676Improved performance of combo box field creation.	2670
2780	Improved resource handling by solving some Windows 9x-memory leaks.	2797

表 5-9 解决的错误 — Service Pack 2

问题号码	说明	更改数字
2871	Duration was not calculated correctly when start date equals the start service time. Also a problem is solved that dates on Monday morning resulting in GMT on Sunday causes wrong results for duration and deadline calculations.	2597
3419	Fields aren't grayed out anymore after you undo a relationship between entities and then want to create a new relationship.	2667
3422	An user can now page up and down views and see all records and not just the two last pages when there is a filter applied to the view.	2669
3435	The window sizing is stored as a user preference and will be used next sessions.	2679
3439	Unsatisfied link error solved when you try to delete an entity one or more related entities.	2740
3442	Regardless the file location you can now listen to sound files in the options menu.	2741
3448	All forms are not emptied anymore after removing one or more fields from a single form.	2743
3451	The standard report title does not garble two byte characters anymore.	2747
3458	A non-NT-administrator can now also use the system/options.	2752
3463	Restarting Service Desk is not necessary after modifying the custom fields.	2757
3464	The correct product id is displayed in the startup screen.	2758

Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正
补丁程序和更正

表 5-9

解决的错误 — Service Pack 2

问题号码	说明	更改数字
3474	Service calls with an empty priority field are now displayed when clicking on priority in the explorer view.	2763
3476	Now you can right click in the view and choose the dd:hh:mm format that will sort the duration in the right order.	2765
3477	The title bar refreshes when opening a new service call from within a service call that past the deadline. characters anymore	2766
3480	The define views window does not garble two byte	2767
3483	It is possible now to use a search code as a reference item in the Import Mapping to import relations between CI's.	2772
3489	The ITO 5.3 integration does not break the command line anymore when it contains a new line command “\n” on position 69.	2781
3490	The currency is now displayed in Windows format settings.	2789
3491	The ITO 5.3 integration scripts sd_eventins.sh and sd_event.sh assume to run in a Kornshell (ksh). However this is not always the case (mostly it is “sh”). In the latter case, the ulimit command in the oraenv script fails. This has been solved.	2806
3494	After you relate a person to a configuration item the advanced find works again.	2784
3495	Combo boxes in the Data Exchange Import Mapping now displays an empty value, which allows you to remove the previous data selection.	2785

表 5-9 解决的错误 — Service Pack 2

问题号码	说明	更改数字
3499	In an explorer view by status, it is not possible anymore to add records with a blocked status.	2628
3511	Addendum for the Data Exchange Administrator's Guide has been added.	2792
3517	Records used by just one user won't be locked anymore because of active database or audit rules.	2805
3562	SD Agent did not run properly because of missing class files (com.hp.ifc.rep.AppAbstractInfo and com.hp.ifc.rep.IAppInfo). These files are now included in the depot file.	2810
NA	Updated Supported Platform List has been added.	2780

表 5-10 解决的错误 — Service Pack 1

问题号码	说明	更改数字
	When the software version of the application server is more recent than the client, the upgrade dialog presenting a link (URL) to automatic upgrade the client is not working.	2756
3378	Fixed nullpointer exception when one character is entered in the field that contains the data that is to be mapped.	2642
3379	Incorrect version of sd_export.exe was delivered with SD 3.0 production environment. With SP1 on SD30 the correct version is installed	2639

Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正
补丁程序和更正

表 5-10

解决的错误 — Service Pack 1

问题号码	说明	更改数字
3380	When pressing the view button in the data exchange screen to view the XML file a null pointer exception error occurred.	2640
3385	Fixed a bug that not all files were copied for the integration tools when installing ITO integration software. PERL was not found while installing ITO integration software. Now an error message is generated when PERL is not found.	2643
3390	Expired license keys are now removed from Service Desk.	2634
3398	The display of Internationalized characters was incorrect for the views: Service Event Relation and Template.	2655
3399	Now you can't fill in more than 255 characters in the information field when making a new template	2656
3405	The information to receiver-field on the assignment form is now being saved in the information to sender-field, regardless whether or not any assignor information like person or workgroup is changed.	2657
3406	The Data Exchange task demo_excel now points to demo_excel instead of the dt5_import import mapping.	2658
3407	Now the new history appears immediately after changing an audited field of one of the records in the Service Today view and gets saved.	2659
3415	A syntax error in the 'hpovsdagent' startup script prevented the SD agent from starting on UNIX. This has been fixed.	2662

表 5-10 解决的错误 — Service Pack 1

问题号码	说明	更改数字
3416	During swremove of hpovsd.depot errors will be in the log file: exit 2 from postremove. When you re-install there will be errors as well, and the startup/shutdown files for the agent are NOT removed from /sbin/rc1.d and /sbin/rc3.d. This has been fixed.	2663
3456	Log on to Service Desk is possible even when there is no account view right in the user role.	2749

Service Desk 4.0 中的补丁程序和更正
补丁程序和更正

6 **Service Desk 4.0 文档**

Service Desk 文档

Service Desk 提供了一些图书和联机帮助，帮助您使用 Service Desk，并增强您对基本概念的理解。本节说明可以从何处获得哪些信息。

注

本节列出与 Service Desk 4.0 一起提供的出版物。在以后的 Service Pack 中可能会提供这些出版物的更新以及补充的出版物。有关 Service Pack 所提供文档的概述，请参考最新 Service Pack 的自述文件。Service Pack 和最新版本的出版物都可以从 Internet 上获得，两者分别位于 <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> 和 http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv。有关 URL 的信息，请参见本前言中的“欢迎您提出宝贵意见！”一节。

- Service Desk CD-ROM 中的 `Readme.htm` 文件包含 Service Desk 的入门信息。它还包含其它文档投产之后获得的所有最新信息。
- *HP OpenView Service Desk: 版本注释* 说明 Service Desk 提供的功能。此外，它们还提供信息以帮助您：
 - 比较当前版本和以前版本软件的功能；
 - 解决已知问题。

版本注释以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 `Release_Notes.pdf`。

- *HP OpenView Service Desk: 用户指南* 向您介绍有关 Service Desk 原理的关键概念。它概括地介绍了 Service Desk 的用途，并解释不同 Service Desk 用户的典型任务。案例说明提供了一些实现所述功能的示例。

用户指南以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 `User's_Guide.pdf`。
- *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* 包含了帮助您确定软件要求的信息。它列出了 Hewlett-Packard 针对 Service Desk 4.0 所支持的软件版本。

Supported Platforms List 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk

4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 Supported_Platforms_List.pdf。

- *HP OpenView Service Desk: 安装指南* 涵盖安装 Service Desk 的各个 方面。

安装指南以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 Installation_Guide.pdf。

- *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* 提供了帮助应用程序管理员安装和维护 Service Desk 应用程序服务器以改善客户机可用性的信息。

Administrator's Guide 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 Administrator's_Guide.pdf。

- *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* 解释了数据交换过程的基本概念，并提供了从外部应用程序导出数据并将其导入 Service Desk 的操作说明。数据交换过程包括导入单一服务事件和批量数据。

Data Exchange Administrator's Guide 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 Data_Exchange.pdf。

- *HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* 解释如何在 Windows 和 UNIX® 平台上集成 Service Desk 和 VantagePoint。本手册涵盖集成的安装和配置，并解释如何执行集成后获得的各种任务。

VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 VPO_Integration_AG.pdf。

- *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* 详细介绍了从 ITSM 5.7 到 Service Desk 4.0 的迁移过程，分析了两种应用程序的差别。本手册详细说明了进行成功迁移所需的安装、配置和其它任务。

Migration Guide 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 Migration_Guide.pdf。

- *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide* 包含了帮助您用 Service Desk 创建自定义集成的信息。本手册描述 API 结构，并通过运用 Service Desk 提供的应用程序编程接口 (API) 的示例来解释一些基本功能。API 通过在 Service Desk 应用程序服务器环境中对以数据为中心的功能提供独立的编程访问方式来扩展 HP OpenView Service Desk 环

Service Desk 文档

境。

API Guide 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 `API_pg.pdf`。

- *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* 包含了帮助您使用 Service Desk 万维网 API 创建自定义 Service Desk 集成的信息。此 API 尤其适用于开发万维网应用程序。

Web API Programmer's Guide 以 PDF 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 `Web_API_pg.pdf`。

- *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* 包含有关应用程序结构的有用信息。

Data Dictionary 以 HTML 文件在 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 上提供。文件名为 `Data_Dictionary.htm`。

- *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training (CBT)* CD-ROM 用于帮助用户和系统管理员从各自的角度来学习 HP OpenView Service Desk 4.0 的功能。该 CD-ROM 包含解释和演示如何在应用程序中执行各种任务的演示视频和字幕说明。CBT 还解释了 Service Desk 应用程序的基本概念。

HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training (CBT) CD-ROM 将自动与常规 Service Desk 软件一起发行。在 Service Desk 软件发布后，很快就可以获得 CBT。

- 联机帮助是一种内容丰富的信息系统，可提供：
 - 过程信息，无论您是初学者还是有经验的用户，都可以在它的帮助下执行各项任务；
 - 背景和概述信息，帮助您增强对 Service Desk 基本概念和结构的理解；
 - 使用 Service Desk 时可能出现的错误消息，以及如何处理这些错误；
 - 有关如何使用联机帮助的帮助信息。

联机帮助作为 Service Desk 应用程序的一部分自动安装，可以从 Service Desk 内部调用。有关详细信息，请参见下面标题为“使用联机帮助”的一节。



阅读 PDF 文件

您可以使用 Adobe® Acrobat® Reader 查看和打印 PDF 文件。
HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM 提供了此软件。有关安装说明，
请参见 CD-ROM 上的 readme.htm 文件。

也可以从 Adobe 的 Internet 站点 <http://www.adobe.com> 免费获得最新版本
的 Adobe Acrobat Reader。

使用联机帮助

您可以按照以下方法从 Service Desk 内部调用帮助：

- 要获得有关当前窗口或对话框的帮助，请执行以下操作之一：
 - 按 **F1** 键。
 - 单击帮助工具栏按钮 。
 - 从“帮助”菜单中选择“帮助”。
 - 在对话框中单击帮助命令按钮 。
- 要查找特定主题的帮助，请使用帮助系统的目录或索引：从“帮助”菜单中选择“目录和索引”。

当您处于帮助阅读器中时，可以通过单击“帮助”工具栏按钮，来查找有关
如何使用帮助系统本身的帮助信息：





Service Desk 还为屏幕项目（例如按钮、框和菜单）提供了工具提示和
“这是什么？”帮助。


*工具提示*是屏幕项的简短说明。要查看工具提示，请将鼠标指针停留在屏幕
项上。工具提示将出现在鼠标指针的位置。

*“这是什么？”帮助*是有关如何使用某个屏幕项目的简短解释。“这是什
么？”帮助通常比工具提示提供更多信息。要查看“这是什么？”帮助：

1. 首先按以下方法之一激活“这是什么？”鼠标指针：
 - 按 **Shift+F1** 组合键。

Service Desk 文档

- 单击“这是什么？”工具栏按钮 。
- 从“帮助”菜单中选择“这是什么？”。
- 在对话框中，单击标题栏中的问号按钮 .

鼠标指针变为“这是什么？”鼠标指针 .

2. 然后单击要获得有关信息的屏幕项。“这是什么？”帮助信息显示在弹出窗口中。

要关闭弹出窗口，请单击屏幕上的任意位置或键盘上的任意键。

可用的语言

- **Service Desk** 将发行美国英语、德语、法语、西班牙语、日语、朝鲜语和简体中文版。**Service Desk 4.0** 使用美国英语作为其发布的标准语言。大约在发布之后三个月内，源代码、标签、消息、“这是什么？”帮助和联机帮助的德语、法语、西班牙语、日语、朝鲜语和简体中文的翻译，将提供在 HP OpenView 软件补丁程序网站：
<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>
- 在 **Service Desk 4.0** 发布之后的大约一个月內，将发布德语、法语、西班牙语、日语、朝鲜语和简体中文版的 *HP OpenView Service Desk: 安装手册*、*HP OpenView Service Desk: 用户手册*、*HP OpenView Service Desk: 版本注释* 和自述文件。
- **HP OpenView Service Desk 4.0** 支持双字节字符集。
- **HP OpenView Service Desk** 可以在该应用程序内进行本地化。**Service Desk** 是以美国英语为基础进行开发的。您可以在该应用程序内翻译或修改标签、消息、“这是什么？”帮助文本和代码。有关本地化支持的信息，请与您的供应商联系。
- **HTML 帮助阅读器** 支持 28 种语言。语言的选择由 **Windows** 操作系统设置。
- **Service Desk 4.0 CD-ROM** 上提供了下列语言版本的 **Adobe Acrobat Reader**: 简体中文、荷兰语、美国英语、法语、德语、意大利语、日语、朝鲜语、葡萄牙语、西班牙语和瑞典语。

8 不再支持早期版本

不再支持早期版本
不再支持 Service Desk 2.0

不再支持 **Service Desk 2.0**

发布了 Service Desk 4.0 之后，不再对 Service Desk 版本 2.0 提供支持。为了确保对 Service Desk 支持，Service Desk 2.0 用户必须升级到 Service Desk 3.0 或 4.0。