

HP OpenView Service Desk 4.0

Hinweise zur Version

Erste Auflage



i n v e n t

Teilenummer: (nicht zutreffend)

August 2001

Rechtliche Hinweise

Hewlett-Packard schließt alle Gewährleistungen hinsichtlich dieses Handbuchs aus, einschließlich (nicht jedoch begrenzt auf) implizierte Gewährleistungen hinsichtlich Qualität, Leistung und Mängelgewähr jedweder Art. Hewlett-Packard haftet nicht für direkte, indirekte, besondere, zufällige oder mittelbare Schäden, die sich aus der Bereitstellung, der Funktionalität und dem Einsatz dieses Materials ergeben.

Hinweis auf eingeschränkte Rechte. Die Verwendung, Vervielfältigung oder Offenbarung durch die Regierung der Vereinigten Staaten unterliegt den Einschränkungen in DFARS 252.227-7013 (c)(1)(ii) der Klausel „Rights in Technical Data and Computer Software“.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304, USA

Die Rechte für Ministerien und Behörden der US-Regierung (mit Ausnahme des US-Verteidigungsministeriums) unterliegen den Bestimmungen in FAR 52.227-19 (c)(1,2).

Copyright-Hinweis. © Copyright 2001 Hewlett-Packard Company

Die Benennung dieser Software (und der zugehörigen Handbücher) wurde aus rein kommerziellen Gründen gewählt und sagt nichts über den Grad der Originalität einer Version der Software in Bezug auf eine andere Version aus. Der Umfang und die Dauer des urheberrechtlichen Schutzes ist in jedem Fall vollkommen unabhängig von dieser Benennung.

Warenzeichen

Intel® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Intel Corporation in den USA.

Java™ ist ein Warenzeichen von Sun Microsystems, Inc., in den USA.

Microsoft® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, das „N“-Logo, Netscape Navigator, das „Netscape Navigator Included“-Logo und Netscape Proxy Server sind

Warenzeichen der Netscape Communications Corporation in den USA.

Oracle® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Oracle Corporation, Redwood City, Kalifornien (USA) in den USA.

Pentium® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Intel Corporation in den USA.

UNIX® ist ein eingetragenes Warenzeichen von Open Group.

Windows® und MS Windows® sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA.

Inhalt

1. Einführung

Einführung in HP OpenView Service Desk 4.0	8
Die wichtigsten Vorteile	8

2. Neuigkeiten in der vorliegenden Version

Stets auf dem Laufenden mit dem HP OpenView Service Desk- Newsletter	16
Installation	17
Lizenzen	18
Zugriffsrechte	20
Technische Verbesserungen und Neuerungen	22
Felder	23
Änderungsmanagement (Change Management)	27
Service-Level-Management	29
Berichterstellung	32
Rule Manager	33
ServicePages	35
Genehmigung über das Web	35
Mögliche Integrationen	37
Neue Integrationen	37
Datenaustausch	37
E-Mail-Integration	38
Serviceereignisse	39
Web-API	39
Migration von ITSM in Service Desk 4.0	41

Inhalt

Dokumentation	42
Lokalisierung	43
3. Bekannte Fehler	
Bekannte Fehler und mögliche Workarounds	46
4. Kompatibilitätsinformationen und Installationsanforderungen	
Anforderungen	60
Service DeskClient	60
Service Desk-Anwendungsserver	60
Service Desk-Datenbankserver	60
Service Desk ServicePagesClient	60
Service Desk ServicePages-Webserver	61
Service Desk-Event Communicator	61
5. Patches und Fixes in Service Desk 4.0	
Patches und Fixes	64
6. Service Desk 4.0-Dokumentation	
Die Service Desk-Dokumentation	96
Anzeigen von PDF-Dateien	99
Verwenden der Onlinehilfe	100
7. Verfügbarkeit der Software in verschiedenen Sprachen	
Verfügbare Sprachen	104
8. Keine Fortsetzung früherer Versionen	
Keine Fortsetzung von Service Desk 2.0	106

1 Einführung

Einführung in HP OpenView Service Desk 4.0

HP OpenView Service Desk ist eine komplette und umfassende Lösung, die Service Provider (Anbieter von Services) und Unternehmen in die Lage versetzt, Supportprozesse auf höchstem Niveau zu implementieren und ihre IT-Vorgänge an die individuellen Bedürfnisse anzupassen. Bei den rasanten Entwicklungen im IT-Bereich sind funktionierende Supportprozesse von entscheidender Bedeutung. Die Geschwindigkeit des Supports wird immer wichtiger; gleichzeitig schrumpfen die Intervalle, in denen Änderungen („Changes“) anfallen. Die Anwendung HP OpenView Service Desk ist einzigartig in ihrer Art: Ein integrierter Satz von Supportprozessen, beispielsweise Call-, Incident- und Problemverwaltung, wird mit ausgereiften Verfahren unterstützt (wie Konfigurations-, Änderungs-, Arbeits- und Service-Level-Verwaltung). Mit dieser integrierten Vorgehensweise können Support- und IT-Organisation die Daten gemeinsam nutzen und eng zusammenarbeiten; auf diese Weise wird sichergestellt, dass organisationswichtige Services hervorragend ausgeführt werden – heute und in Zukunft. Mit Version 4.0 von HP OpenView Service Desk wird das Potenzial, das die Vorgängerversionen von HP OpenView Service Desk bereits geboten haben, noch einmal wesentlich vergrößert. Neben verschiedenen allgemeinen Verbesserungen und Erweiterungen, beispielsweise beim Service-Level-Management, dem Änderungsmanagement und der Berichterstellung, bietet diese neue Version auch eine Reihe von ganz neuen Funktionen, wie ServicePages für Spezialisten, den Bestandsabgleich und die Möglichkeit des gleichzeitigen Zugriffs durch mehrere Benutzer.

Die wichtigsten Vorteile

Service Desk 4.0 bietet Service-Level-Management für IT-Unternehmen

Mit Hilfe der Service-Level-Verwaltung können IT-Organisationen die IT-Vorgänge in Form eines „Unternehmens“ führen. Durch die Konzentration auf die wichtigsten IT-„Produkte“ für die Organisation und die Bereitstellung dieser IT-„Services“ auf der Grundlage der Organisationsanforderungen stellt die IT-Organisation einen entscheidenden Bestandteil des Gesamtunternehmens dar. Die

Service-Level-Verwaltung bietet die folgenden wichtigsten Vorteile für die Kunden:

- Gleichgewicht zwischen IT-Vorteilen und IT-Kosten
- Erhöhte Leistungsfähigkeit in der Organisation sowie verbesserte Beurteilung der gelieferten IT-Services durch die Kunden
- Geringerer Einfluss mangelhafter Services auf die Organisation
- Strukturierte IT-Organisation mit klar definierten Vorgängen, sodass die IT-Mitarbeiter stets über ihre Aufgaben informiert sind – verbesserte Vorgangs-, Zeit- und Budgetplanung
- Geringere Kosten aufgrund von nicht wahrgenommenen Geschäftsgelegenheiten
- Geringerer Zeitaufwand für die Wiederherstellung der IT-Services
- Verbessertes Profil und erhöhtes Ansehen der IT-Organisation

Schnellerer Zugang, schnellere Bearbeitung

Die neu eingeführte ServicePages-Funktion von Service Desk 4.0 bietet dem IT-Spezialisten die Möglichkeit, über einen Standard-Webbrowser (Microsoft® Internet Explorer oder Netscape®) auf Service Desk zuzugreifen.

Für Spezialisten, die vor Ort oder außerhalb des eigenen Netzwerks arbeiten, bietet die ServicePages-Funktion eine intuitive Benutzeroberfläche, mit der mit maximaler Flexibilität und Schnelligkeit auf Service Desk zugegriffen werden kann, ohne dazu einen eigenen Laptop herumtragen oder die ausgeführten Aktivitäten auf Papier aufzeichnen zu müssen und so den Verlust von Daten zu riskieren.

Die IT-Spezialisten können auf Service Desk zugreifen und haben, entsprechende Zugriffsrechte vorausgesetzt, so Zugang zu Servicecalls, Incidents, Änderungen und Arbeitsaufträgen. Außerdem besteht die Möglichkeit Verlaufszeilen hinzuzufügen.

Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass die ServicePages nicht einfach eine Kopie des kompletten Clients sind: Für bestimmte Funktionen (z. B. die grafischen Sichten, die Erstellung neuer KKS, die Erstellung von SLAs u. a. m.) wird der komplette Client benötigt. Weitere Informationen zu den ServicePages-Funktionen finden Sie unter „ServicePages“ auf Seite 35.

Ultimative Flexibilität

Einer der großen Vorteile von Service Desk ist dessen einfache Einrichtung und Konfiguration.

Auf der Grundlage der OpenView-Erfahrungen beim IT-Servicemanagement bietet die Erfassung von bewährten Praktiken (Best Practices) und Verfahren in Form von Vorlagen innerhalb von Service Desk eine Fülle von Daten, mit deren Hilfe Service Desk schnell installiert und eingerichtet werden kann. Zusammen mit der Möglichkeit, Formulare, Sichten und Felder ohne Unterbrechung des Serverbetriebs an die jeweiligen individuellen Bedürfnisse anzupassen, sind Unternehmen damit in der Lage, bei den sich ändernden Anforderungen der Geschäftsumgebung und den sich daraus ergebenden Anforderungen an das IT-Management stets auf dem Laufenden zu bleiben.

Service Desk 4.0 bietet auch die Möglichkeit, zusätzliche benutzerdefinierte Felder zu erstellen. Durch die Bereitstellung zusätzlicher benutzerdefinierter Felder lässt sich Service Desk noch besser an die jeweiligen individuellen Bedürfnisse der IT-Infrastruktur des Unternehmens anpassen.

Die Einführung von Benutzeroberflächenregeln bietet eine Fülle von Möglichkeiten. Auf der Grundlage des Status oder Wertes eines definierten Feldes in einem geöffneten Formular (z. B. einem Servicecallformular) führt der Service Desk Rule Manager Aktionen aus, ohne das Formular zu speichern. Die Benutzeroberflächenregeln können folgendes ausführen:

- Smart Actions
- Übersicht Aktionen
- Systemaktionen
- Befehlszeilenbefehle
- Feldwertaktualisierungen

Die Funktionen des Prüflisten-Assistenten können dabei von großem Nutzen sein. Es kann festgelegt werden, dass der Prüflisten-Assistent beispielsweise im Kontext der Klassifizierung eines Servicecalls auf dem Bildschirm erscheint.

Wenn ein Helpdesk-Operator beispielsweise die Klassifizierung „Drucker“ auswählt, erscheint auf dem Bildschirm des Helpdesk-Mitarbeiters die Drucker-Prüfliste, die ihm hilft, die erforderlichen Fragen zu stellen, um das Problem des Anrufers zu lösen.

Skalierbarkeit und Leistung

HP OpenView Service Desk beruht auf einer äußerst gut skalierbaren Architektur mit drei Layern gemäß der Industrienormen (z.B. XML und TCP/IP). HP OpenView Service Desk ist eine objektorientierte Anwendung auf Java®-Basis.

Sowohl der Präsentationslayer als auch der Anwendungsserver wurden in Java geschrieben. Diese Architektur bewirkt eine äußerst weitgehende Skalierbarkeit der Service Desk-Anwendung. Durch Zusammenarbeit mit HP können Organisationen die benötigte Verzweigung der Supportverfahren erreichen, eine stärkere Kontrolle der IT-Umgebung erzielen sowie die Verwaltungsdomäne erweitern. Auf diese Weise wird zum einen die stetige Anpassungsfähigkeit der Organisation an die Dynamik im Geschäftsleben gewährleistet, zum anderen die Zufriedenheit der Kunden mit den geleisteten Services. Durch den flexiblen Aufbau der Anwendung hat eine Organisation problemlos die Möglichkeit, die Funktionalität der Service Desk-Anwendung gemäß den eigenen Anforderungen zu optimieren. Sie können beispielsweise benutzerdefinierte Felder, mehrere Formulare, Übersichtaktionen und Vorlagen entwickeln und erstellen und auch eine GUI-Integration mit einem Drittanbieter-Programm anlegen. Hierbei benötigen Sie keinerlei Programmierkenntnisse: Zur Entwicklung und Erstellung des Anwendungsaufbaus verwenden Sie den intuitiven Layout-Editor mit WYSIWYG. Dieser Editor macht Service Desk einzigartig unter vergleichbaren Anwendungen.

Durchgehende Lösung

HP OpenView Service Desk ist eine vollständige Serviceverwaltungsanwendung, mit der eine Organisation die Verfahren zur Konfigurations-, Helpdesk-, Incident-, Problem-, Änderungs- und Service-Level-Verwaltung implementieren kann. Die Anwendung basiert auf einem integrierten Aufbau, der wiederum zur Einzigartigkeit der Anwendung beiträgt. Service Desk bietet einen nahtlosen Übergang zwischen allen Verfahren in der Serviceverwaltung. Mit Hilfe der Arbeitsverwaltungsfunktionen wird der gesamte Projektablauf in einer Organisation gestaltet. Die Anwendung bietet Unterstützung für Benachrichtigungsverfahren und umfasst weitgehende Berichterstellungsfunktionen.

HP OpenView Service Desk enthält zahlreiche offene Schnittstellen, über die die Supportverfahren der Organisation an vorhandene ERP- und Netzwerk-/Systemverwaltungsanwendungen angebunden werden. Service Desk 4.0 umfasst fertige Integrationen mit anderen

OpenView-Produkten, wie VantagePoint Operations und VantagePoint für Windows, Network Node Manager und Manage X zur Erstellung von echten Ende-zu-Ende-Perspektiven mit enger Verknüpfung der IT-Infrastruktur zu den bestehenden SLAs.

Berichterstellung

Die Berichterstellung ist für die Bereitstellung wichtiger Verwaltungsinformationen zur Leistung, Verfügbarkeit und Supportkapazität der angebotenen Services von großer Bedeutung. Service Desk 4.0 enthält einsatzbereite Berichterstellungsfunktionen, die allgemeinen Berichterstellungsansprüchen gerecht werden. Zur Erstellung organisierter Übersichten über alle gespeicherten Informationen in der Service Desk-Datenbank stehen ausdrückbare Tabellensichten, grafische Darstellungen, Explorer-Ansichten und Listen zur Verfügung.

Darüber hinaus sind Datenbanksichten verfügbar, die die Integration von externen Berichterstellungsprogrammen ermöglichen. Die Erstellung dieser Datenbanksichten ist ein automatisierter Prozess, der bei der Installation von Service Desk abläuft. Die Datenbanksichten ermöglichen eine schnelle Integration zur Einrichtung von benutzerdefinierten Berichten beispielsweise zu den SLAs, zur Helpdesk-Leistung und zum Änderungsmanagement.

Größter Nutzen aus Microsoft-Produkten

Die Benutzeroberfläche von HP OpenView Service Desk basiert auf den Microsoft-Standards, sodass sich die Schulung der Endbenutzer beim Bereitstellen von Organisationsanwendungen auf die Anwendungsfunktionen beschränkt. Auf diese Weise wird äußerste Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit erzielt und die hohe Effizienz und Effektivität der Supportmitarbeiter bewirkt die höchstmögliche Rentabilität vom ersten Tag an. Die gesamte Anwendung basiert auf der Java-Technologie. HP OpenView Service Desk 4.0 unterstützt sowohl Windows® 2000 als auch Microsoft IIS Web Server, sodass das Produkt weitestgehend den Microsoft-Standards entspricht.

Interoperabilität von HP OpenView Service Desk

HP OpenView verfügt über das größte Partnerprogramm in der Industrie, sodass mehr als 300 Anwendungen in die HP OpenView-Produktsuite integriert werden konnten. Durch dieses Partnerprogramm erhalten die Kunden die größtmögliche Flexibilität

bei der Erstellung einer umfassenden, an die Anforderungen angepassten, durchgehenden Lösung für die IT-Serviceverwaltung.

Einführung

Einführung in HP OpenView Service Desk 4.0

2 Neuigkeiten in der vorliegenden Version

Neuigkeiten in der vorliegenden Version

Stets auf dem Laufenden mit dem HP OpenView Service Desk-Newsletter

Stets auf dem Laufenden mit dem HP OpenView Service Desk-Newsletter

Wenn Sie Informationen zu den neuesten Änderungen, Bekanntmachungen und Beta-Testprogrammen erhalten möchten, können Sie den HP OpenView Service Desk-Newsletter abonnieren.

Senden Sie dazu eine E-Mail an servicedesk_news@hp.com und geben Sie in die Betreffzeile Folgendes ein: **SUBSCRIBE**
Sie können Ihr Abonnement auch jederzeit wieder stornieren. Senden Sie dazu eine E-Mail an servicedesk_news@hp.com und geben Sie in die Betreffzeile Folgendes ein: **UNSUBSCRIBE**.

Installation

Das Installationsprogramm und die Verfahren wurden für Service Desk 4.0 verbessert:

- Oracle®-Benutzer:

Oracle kann für die Benutzung durch nur ein Datenbankkonto konfiguriert werden. Mit Service Desk auf einer Oracle-Datenbank haben Sie die Möglichkeit, ein Oracle-Benutzerkonto und ein Repository-Konto oder nur ein einzelnes Benutzerkonto zu erstellen. Wenn Sie zwei Konten (ein Benutzer- und ein Repository-Konto) einrichten, erhöht sich auf großen Systemen die Datenübertragungsgeschwindigkeit.

- Separate Datenbankaufrüstung:

Die Aufrüstung von Service Desk und Ihrer Datenbank kann unabhängig voneinander erfolgen. Diese Funktion kann beispielsweise nützlich sein, wenn Sie eine separate Datenbank haben, die Sie von Zeit zu Zeit für Testzwecke verwenden.

- Umgebung mit mehreren Anwendungsservern:

Es ist möglich, auf separaten Computern oder auf einem einzigen Computer, der mit mehreren Prozessoren ausgestattet ist, mehrere Instanzen des Service Desk-Anwendungsservers zu installieren. In beiden Fällen kommunizieren die Server untereinander und sorgen für die gleichmäßige Verteilung der Belastung aller verbundenen Clients, um so optimale Leistungswerte zu ermöglichen.

- SQL Server 2000®-Datenbank:

Service Desk kann mit SQL Server 2000-Datenbanken ausgeführt werden. Die Konfiguration dieser Datenbanken entspricht der Konfiguration der älteren Version SQL Server 7.0.

- Technische Verbesserungen:

Die technischen Aspekte der Installation wurden weitgehend optimiert. Die neueste Version des Service Desk-Installationsprogramms ist wesentlich schneller und detaillierter als bei Service Desk 3.0.

Lizenzen

Für Service Desk 4.0 gibt es drei Arten von Lizenzen:

- Benannter-Benutzer-Lizenzen:

Mit einer Benannter-Benutzer-Lizenz können Sie die in der Lizenz festgelegte Anzahl von Service Desk-Benutzerkonten erstellen, die auf die grafische Benutzeroberfläche von Service Desk Zugriff haben, wobei es keine Rolle spielt, wie viele andere Benutzer verbunden sind (die in der Lizenz festgelegte Gesamtzahl von benannten Benutzern darf aber nicht überschritten werden). Ein solches Konto eignet sich insbesondere für Systemadministratoren und wichtige Benutzer, die jederzeit Zugriff auf die Anwendung benötigen. Benannte Benutzer können auf bis zu drei Sitzungen gleichzeitig zugreifen.

- Gleichzeitige-Benutzer-Lizenzen:

Mit einer Gleichzeitige-Benutzer-Lizenz kann die festgelegte Anzahl von Service Desk-Benutzerkonten gleichzeitig auf Service Desk zugreifen (verbundene benannte Benutzer werden nicht mitgezählt). Sie können zwar unbegrenzt viele Gleichzeitige-Benutzer-Konten einrichten, es können aber immer nur so viele Gleichzeitige-Benutzer-Konten gleichzeitig auf Service Desk zugreifen, wie laut Lizenz festgelegt sind. Gleichzeitige Benutzer können auf mehrere Sitzungen gleichzeitig zugreifen, wobei aber jede Sitzung separat als ein gleichzeitiger Benutzer zählt.

HINWEIS

In Service Desk 3.0 werden keine gleichzeitigen Benutzer unterstützt. Sie müssen Service Desk 4.0 installieren, um Gleichzeitige-Benutzer-Lizenzen erwerben und verwenden zu können.

- Modullizenzen:

Mit einer Modullizenz können alle Ihre benannten und gleichzeitigen Benutzer auf das bzw. die in der Modullizenz festgelegte(n) Modul(e) zugreifen.

Sie benötigen stets eine oder mehrere Modullizenzen sowie eine oder mehrere Benannter-Benutzer-Lizenzen oder Gleichzeitige-Benutzer-Lizenzen oder beides.

In Service Desk 4.0 werden gesperrte Konten (also Benutzerkonten, die nur deaktiviert und nicht entfernt wurden) bei den Lizenzen nicht mitgezählt.

Außer Benannter-Benutzer-Konten und Gleichzeitige-Benutzer-Konten können Sie in Service Desk 4.0 auch eine unbegrenzte Zahl von Integrations- und ServicePages-Konten für Benutzer erstellen. Über diese Konten kann nur auf die Integrationen und ServicePages zugegriffen werden. Ein Zugriff auf die Service Desk-Benutzeroberfläche ist über diese Konten nicht möglich. Die Spezialisten können die ServicePages über das normale Service Desk-Konto nutzen.

Das Dialogfeld „Lizenz“ in der Administrator Konsole von Service Desk 4.0 enthält mehr Informationen als in den früheren Versionen von Service Desk. Für jede Lizenz werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Lizenztyp: Benannte Benutzer, Gleichzeitige Benutzer oder Modullizenz
- Lizenzschlüssel
- Anzahl der Benutzer
- Ablaufdatum
- Status: aktiv oder nicht aktiv (abgelaufen)

Im Dialogfeld „Lizenz“ wird die Gesamtanzahl der verfügbaren benannten und gleichzeitigen Benutzer aufgeführt, außerdem die Bezeichnung aller lizenzierten Module. Diese Angaben werden auch im Dialogfeld „Info“ angezeigt, das über das Menü „Hilfe“ aufgerufen werden kann.

HINWEIS

Kunden, die ein Upgrade von Service Desk 3.0 auf Service Desk 4.0 vornehmen, sollten daran denken, dass die Module zwar in Service Desk 3.0 bereits vorhanden waren, eine modulbasierte Lizenzierung jedoch nicht nötig war, da alle Bereiche aller Module ohne Einschränkung verfügbar waren. Im Unterschied dazu ist in Service Desk 4.0 eine modulbasierte Lizenzierung zwingend erforderlich. Daher besteht die Gefahr, dass Kunden, die ein Upgrade durchführen und keine Lizenzen für alle Module erwerben, nicht mehr auf Daten zugreifen können, die über Felder eingegeben oder angezeigt werden, die nur für die unlizenzierten Module gelten. Die Daten selbst gehen dabei nicht verloren bzw. werden nicht gelöscht und bleiben auch weiterhin in der Datenbank gespeichert. Sobald Sie eine entsprechende Lizenz erwerben, stehen die Daten wieder uneingeschränkt zur Verfügung.

Zugriffsrechte

Service Desk ermöglicht die einfache Verwaltung von Zugriffsrechten. Es ist allerdings weiterhin möglich, die Zugriffsrechte gemäß der speziellen Regeln und Verfahren Ihres Unternehmens zu vergeben.

- Zugriffsrechte für Verlaufszeilen:

Benutzern können Zugriffsrechte zur Änderung der eigenen Verlaufszeilen, zur Änderung der Verlaufszeilen der eigenen Arbeitsgruppe oder zur Änderung der Verlaufszeilen für alle Benutzer bzw. Arbeitsgruppen erteilt werden. Die Zugriffsrechte auf Verlaufszeilen werden vom Service Desk-Administrator eingerichtet und gewartet. Diese Rechte können so eingerichtet werden, dass die Benutzer nur die für ihre eigene Arbeitsgruppe oder nur die für sie selbst geltenden Einträge bearbeiten können. Diese Einschränkungen können auch für Löschrechte eingerichtet werden. Systemgenerierte Verlaufszeilen können nicht geändert werden.

- Zugriffsrechte für Ordner:

Die Zugriffsrechte für Ordner werden vom Service Desk-Administrator eingerichtet und gewartet und können mittels eines einzigen Mausklicks global aktiviert bzw. deaktiviert werden. Sie können so eingerichtet werden, dass der Benutzer nur die für seine eigene Arbeitsgruppe oder nur die für ihn selbst geltenden Einträge bearbeiten kann. Diese Einschränkungen können auch für Anzeigerechte eingerichtet werden. Das Löschen von Ordnern ist jedoch Personen mit Systemadministratorrechten vorbehalten. Zugriffsrechte für Ordner, die auf einer höheren Ebene festgelegt wurden, gelten auch für alle Unterordner des jeweiligen Ordners.

- Zugriffsrechte für die Statusbearbeitung:

Es kann festgelegt werden, dass bestimmte Benutzer nur dann Objekte bearbeiten können, wenn diese sich innerhalb eines begrenzten Bereiches von festgelegten Statuscodes befinden. Mit statusbasierten Zugriffsrechten kann der Kunde den Arbeitsbereich von Benutzern auf Objekte mit bestimmten Statuscodes beschränken, sodass dem Benutzer der Zugang zu Statuscodes außerhalb des Bereichs verwehrt wird.

- **Zugriffsrechte auf Aufgabenbasis:**

Mit den Zugriffsrechten auf Aufgabenbasis beschränken Sie den Zugriff auf Objekte, die dem Benutzer oder der Arbeitsgruppe des Benutzers lediglich als Aufgabe zugeordnet wurden. So werden dem Benutzer durch seine Funktion beispielsweise nur diejenigen Servicecalls angezeigt, die ihm zugeordnet wurden, und er kann nur diese Servicecalls bearbeiten. Diese Funktion ist insbesondere dann nützlich, wenn die Mitarbeiter die Angaben in allen Servicecalls anzeigen lassen, jedoch nur die Angaben in den Servicecalls ändern dürfen, die ihnen selbst zugewiesen sind.

- **Anpassungsrechte:**

Es kann festgelegt werden, dass bestimmte Funktionen keine Zugriffsrechte auf die Menü-, Symbolleisten- und Verknüpfungseinstellungen haben. Auch das Recht zur Bearbeitung von Sichten kann verweigert werden. Wie bei der Berechtigung „Alles aktualisieren“ kann der Benutzer eine Reihe von Objekten auswählen und gleichzeitig mit einem einzelnen Wert in einem bestimmten Feld aktualisieren lassen. Es ist möglich, die Verwendung eines Internetbrowsers in der Service Desk-Benutzeroberfläche zu sperren.

- **Zugriffsrechte bei Modullizenzierung:**

Die Gewährung von Zugriffsrechten für Felder gab es schon in Service Desk 3.0 (Kontofunktion, Erweiterter Objektzugriff). In Service Desk 4.0 kann der Zugriff auf Felder durch Beschränkungen aufgrund der Modullizenzierung weiter begrenzt werden. Siehe dazu den Hinweis auf Seite 19.

Technische Verbesserungen und Neuerungen

Aus technischer Sicht sind die folgenden Verbesserungen vorgenommen worden:

- **Zeitzoneanzeige:**
Beim Umschalten auf eine andere Zeitzone über die Schaltfläche „Zeitzone“ in der Service Desk-Symboleiste werden Datums- und Uhrzeitangaben sofort entsprechend der neuen Einstellung angezeigt. Service Desk muss also nicht mehr, wie noch in Service Desk 3.0, beendet und neu gestartet werden.
- **Zeitzonengemäße Terminangabe:**
Service Desk berechnet auf der Grundlage der maximal zur Verfügung stehenden Zeit, der im SLA definierten Supportzeiten und der Zeitzone den Endtermin (Datum und Uhrzeit) für Servicecalls und Incidents. Wenn kein SLA vorhanden ist, werden die Supportzeiten des standardmäßigen Service-Levels verwendet und der primären Zeitzone zugeordnet.
- **Mehrere Clientsitzungen gleichzeitig:**
Auf ein und demselben Computer können mehrere Clientsitzungen gleichzeitig ausgeführt werden. Diese Möglichkeit können Sie nutzen, wenn mehrere Clientinstallationen derselben Version von Service Desk Verbindungen zu anderen Anwendungsservern mit anderen Datenbanken aufbauen sollen. Dies kann der Fall sein, wenn Sie unterschiedliche Anwendungsserver (und Datenbanken) für das Testen, die Entwicklung und die Produktion („Live“-System) oder mehrere Produktionsumgebungen haben.
- **Mehrere Anwendungsserver:**
Es ist möglich, auf separaten Computern oder auf einem einzigen Computer, der mit mehreren Prozessoren ausgestattet ist, mehrere Instanzen des Service Desk-Anwendungsservers zu installieren. In beiden Fällen kommunizieren die Server untereinander und sorgen für die gleichmäßige Verteilung der Belastung aller verbundenen Clients, um so optimale Leistungswerte zu ermöglichen.

Felder

In Service Desk 4.0 wurden die folgenden Feld-Funktionen hinzugefügt:

- **Kopieren von Feldwerten:**

Sie können die Datenbank durchsuchen und die Werte der (ausgewählten) Attribute eines übereinstimmenden Datensatzes in einen neuen Datensatz kopieren.
- **Eindeutige Suchcodes für Kks und vorformatierte Suchcodes:**

Beim Generieren mehrerer Konfigurations-Komponenten (Kks) können Benutzer jetzt das Format der Suchcodes dieser Kks festlegen. Es besteht die Möglichkeit, eindeutige Suchcodes für Kks obligatorisch zu machen.
- **Warnmeldung zu fehlenden erforderlichen Feldern:**

Beim Speichern einer Komponente wird eine Meldung angezeigt, in der sämtliche erforderlichen, nicht ausgefüllten Felder aufgeführt werden. In Service Desk 3.0 wurde stattdessen für jedes fehlende Feld eine separate Meldung angezeigt.
- **Permanente Anzeige der Schnellsicht-Informationen für Suchfelder:**

Suchfelder können erweitert werden, sodass in einem zusätzlichen Anzeigefeld Schnellsicht-Informationen zum Feldobjekt angezeigt werden. Diese Funktion kann vom Systemadministrator deaktiviert und aktiviert werden.
- **Verbesserte Suchsichten:**

In der Sicht „Schnellsuche“ können Sie nach hierarchischen Codes suchen, indem Sie in das Feld `Suchen nach den zu suchenden Text` eingeben. Mit der „Erweiterten Suche“ können Sie nach Unterobjekten hierarchischer Attribute suchen.
- **Prüflisten-Assistent für Servicecalls:**

Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Servicecalls können Sie aus dem Menü `Aktionen` eine Prüfliste auswählen. Es stehen drei Arten von Prüflisten zur Verfügung: Allgemeine Prüflisten, Prüflisten für bestimmte Services und Prüflisten für bestimmte Klassifikationen. Der Prüflisten-Assistent stellt Ihnen in Dialogfeldern eine Reihe von Fragen. Nach der Beantwortung der Fragen können die

Felder

Informationen in den Servicecall eingegeben werden. Dieses Hilfsmittel ist vor allem für unerfahrene Helpdesk-Mitarbeiter hilfreich.

Beim Prüflisten-Assistenten handelt es sich um eine Systemaktion für Servicecalls. Der Assistent kann von der Administrator Konsole aus konfiguriert werden.

- Benutzerdefinierbare Felder:

Bei Service Desk 4.0 stehen mehr als 700 benutzerdefinierbare Felder zur Verfügung.

- Benutzerdefinierbares Währungsfeld:

Sie können zwei Währungen (die primäre und die sekundäre Währung) und einen Wechselkurs festlegen. Auf diese Weise können Währungswerte, die im Feld „Primäre Währung“ eingegeben wurden, auch im Feld „Sekundäre Währung“ als Wert angezeigt werden. Werte in Dollar können beispielsweise auch in Euro angezeigt werden. Der Wert in der sekundären Währung wird in einem benutzerdefinierten (angepassten) berechneten Feld angezeigt.

Die Euro-Umrechnung in Service Desk 4.0 entspricht den nachstehenden Bedingungen, die von der europäischen Regulierungsbehörde für die Berechnung und Rundung von Euro-Umrechnungen festgelegt wurden:

- Zwischen dem 1. Januar 1999 und dem 1. Januar 2002 bilden die nationalen Währungen der Staaten in der Wirtschafts- und Währungsunion (EWU) eine „Unterform“ des Euro.
- Aus Gründen der Genauigkeit wird bei Berechnungen ein Wechselkurs mit sechs relevanten Ziffern verwendet, beispielsweise EUR 1 = NLG 2,20371.
- Der berechnete Wert muss auf den nächsten Cent gerundet werden. Die zweite Dezimalstelle (der Cent) wird auf- oder abgerundet, abhängig von der dritten Dezimalstelle. Wenn die dritte Dezimalstellen einen Wert von 5 oder höher aufweist, wird der Betrag aufgerundet, bei einem Wert von 4 oder niedriger entsprechend abgerundet. Der Betrag 0,21499 wird demnach auf 0,21 abgerundet und der Betrag 0,21500 auf 0,22 aufgerundet.
- Zur Vermeidung von Rundungsabweichungen ist es nicht gestattet, die Währungskurse bei der Berechnung zu invertieren. Der amtliche Umrechnungskurs für niederländische Gulden

beträgt beispielsweise EUR 1 = NLG 2,20371; der invertierte Kurs wäre NLG 1 = EUR 0,453780. Bei der Umrechnung von niederländischen Gulden in Euro muss der Gulden-Betrag durch 2,20371 (amtlicher Wechselkurs) dividiert werden. Eine Multiplikation mit dem invertierten Kurs von 0,453780 ist nicht zulässig.

- Da alle EWU-Währungen eine Unterform des Euro bilden, muss die Umrechnung zwischen verschiedenen EWU-Währungen stets über den Euro erfolgen. Zur Umrechnung der EWU-Währung A in die EWU-Währung B rechnen Sie zunächst Währung A in Euro um und dann den Euro-Betrag in Währung B (Triangulierung).
- Alle Angaben in einer EWU-Währung müssen spätestens bis zum 1. Januar 2002 in Euro umgerechnet werden.

Service Desk ist keine Finanzsoftware und weist auch kein Finanzmodul auf. Die fünf Währungsfelder in Service Desk dienen lediglich zu Registrierungszwecken. Die Angaben in Service Desk werden nicht als Grundlage für Zahlungen herangezogen. Service Desk ist ein „Datensystem mit Einzelwährung“; die Einführung von berechneten Währungsfeldern wirkt sich nicht hierauf aus. Die Werte von berechneten Feldern werden nicht in der Datenbank gespeichert, sodass keine Datenduplikate auftreten.

Service Desk 4.0 bietet außerdem eine Funktion, mit der alle Preisangaben in der Service Desk-Datenbank gleichzeitig aktualisiert werden können. Diese Funktion eignet sich beispielsweise für die Gesamtumrechnung in Euro. Auch Triangulierungs-Umrechnungen zwischen EWU-Währungen können durchgeführt werden. Alternativ ist es möglich, nur ausgewählte Objekttypen statt aller Preisangaben zu aktualisieren, z. B. ausschließlich Wartungsverträge und Service-Level-Agreements, nicht jedoch Konfigurations-Komponenten.

- Angepasste berechnete Felder:

Angepasste berechnete Felder sind eine Ergänzung der Standardobjektfelder und der angepassten Felder. Die Werte in angepassten berechneten Feldern basieren auf den Werten anderer Felder und können nicht manuell geändert werden. Angepasste berechnete Felder können aus Währungs-, Datums- und Uhrzeit-, Dauer- und Ganzzahlfeldern generiert und für jedes Objekt in der Administrator Konsole definiert werden.

Felder

- Feld „Zeitzone“:

Im Feld „Zeitzone“ können Zeitzonen für Benutzer und Organisationen festgelegt werden. Service Desk verwendet diese Informationen, um die Zeitzone der Service-Supportzeiten zu bestimmen, wenn beispielsweise die Person ein Serviceempfänger ist und im zutreffenden Service-Level-Agreement für die Supportzeiten die Zeitzone des Serviceempfängers festgelegt ist.

Zeitzone können den folgenden Service Desk-Entitäten hinzugefügt werden:

- Person
- Konto
- Unternehmen

Änderungsmanagement (Change Management)

In diesem Abschnitt werden die am Änderungsmanagementmodul vorgenommenen Verbesserungen und Ergänzungen aufgeführt:

- **Ausfallplanung:**

Mithilfe der Ausfallplanung können Sie festlegen, wann die KKs planmäßig abgeschaltet werden.

Wenn Sie die VPO-Integration installiert haben, können die geplanten und die gelegentlichen Ausfälle in VPO geladen werden, um Meldungen zu unterdrücken, die generiert werden, wenn eine KK aufgrund eines geplanten Ausfalls nicht verfügbar ist.

- **Berechnungsfunktion „Optimaler Zeitraum“:**

Mit dieser Funktion kann Ihre IT-Organisation angeben, wann ein Ausfall geplant werden kann. Durch Angabe der Verfügbarkeit einer KK und der Zeit, zu der sie unbedingt in Betrieb sein muss, können Sie Ausfälle für Routinewartungen planen.

Der optimale Zeitraum für eine bestimmte KK wird von Service Desk berechnet und automatisch angezeigt. Diese Funktion ermöglicht unter anderem die Planung von Wartungsservices außerhalb der Supportzeiten oder innerhalb zulässiger Ausfallzeiten.

- **Automatische CMDB-Aktualisierungen nach Abschluss von Arbeitsaufträgen:**

Wenn Ihre Spezialisten Arbeitsaufträge abgeschlossen haben, werden die KK-Einträge in der CMDB automatisch entsprechend den vorgenommenen Änderungen aktualisiert. Folgende Änderungen werden dabei eingearbeitet:

- KK-Verlagerungen
- Aktualisierungen der KK-Eigentümerschaft
- Aktualisierungen der administrativen Zuständigkeiten für KKs
- Aktualisierungen für alle Variablenfelder

- **Feld „Änderungsmanager“:**

Im Rahmen einer Änderungsanforderung kann der Name des Änderungsmanagers angegeben werden, der die Anfrage initiiert hat.

Neuigkeiten in der vorliegenden Version

Änderungsmanagement (Change Management)

- Feld „Anfragender“:

Im Rahmen einer Änderungs- oder einer Projektanforderung kann im Feld „Anfragender“ die Person angegeben werden, die das Objekt angefordert hat.

- Überprüfung von KK-Verknüpfungen mit anderen Arbeitsaufträgen:

Wenn Sie eine KK mit einem Arbeitsauftrag verknüpfen, überprüft Service Desk, ob die KK bereits mit einem anderen Arbeitsauftrag verknüpft ist. In diesem Fall wird eine Meldung angezeigt.

Service-Level-Management

Grundlage effektiver Service-Level-Management-Prozesse ist ein klares Verständnis der Abhängigkeitsbeziehungen zwischen den verschiedenen in einer IT-Infrastruktur involvierten Services. Service Desk 4.0 enthält die folgenden neuen Funktionen, mit denen der Service-Level-Manager bei der Entwicklung dieses Verständnisses unterstützt wird:

- Services können entsprechend ihrem Typ registriert werden.
- Services können in Hierarchien zusammengefasst werden, die deren Abhängigkeiten untereinander exakt widerspiegeln.

Die neuen Funktionen werden im Folgenden beschrieben:

- Servicetypen:

Beim Registrieren von Services können Sie jetzt zwischen den folgenden Servicetypen unterscheiden:

- Geschäftsservices werden den Kunden entsprechend dem vereinbarten Service-Level und zu den vereinbarten Kosten bereitgestellt.
- Operations-Managementservices dienen zur Verwaltung und zur Behebung von Fehlern bei den Hardware- und Softwareressourcen, die von den funktionellen Services verwendet werden.
- Untermauernde Services – Services mit bestimmten Verantwortungsbereichen, die von den Operations-Managementservices ausgelagert wurden, beispielsweise Reparatur und Ersatz bestimmter Hardwarekomponenten.

- Beziehungen zwischen den verschiedenen Services:

Neben dem Registrieren von Services und dem Festlegen der Konfigurations-Komponenten, die von den einzelnen Services verwendet werden, können Benutzer jetzt auch Services in Hierarchien gruppieren und so die Zusammenhänge der einzelnen Services untereinander darstellen.

Die folgenden Arten hierarchischer Beziehungen werden unterstützt:

- Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen – Beziehungen, die zur

Service-Level-Management

Identifizierung von (übergeordneten) Geschäfts- oder Operations-Managementservices verwendet werden können, die aus einer Anzahl von (untergeordneten) Komponentenservices desselben Typs bestehen.

- Verwendet/Verwendeter-Beziehungen zwischen Geschäftsservices zeigen die Abhängigkeit der Bereitstellung eines Services von der Verfügbarkeit eines anderen Services an. Diese Art der Beziehung zeigt in der Regel an, dass der in der Hierarchie höhere Service den ihm untergeordneten Server als eine seiner Ressourcen nutzt. Ganz unten in dieser Hierarchie stehen die verwendeten Konfigurations-Komponenten.
 - Verwalter/Verwaltet-Beziehungen zwischen Operations-Managementservices und Konfigurations-Komponenten zeigen Beziehungen an, in denen ein Service die Verwaltung und Behebung von Fehlern einer Konfigurations-Komponente übernimmt.
 - Untermauerer/Untermauert-Beziehungen zwischen Services zeigen Beziehungen an, bei denen ein Operations-Managementservice bestimmte Wartungsaufgaben an einen untermauernden Service ausgelagert hat.
 - Unterstützender/Unterstützter-Beziehungen zwischen Services und Konfigurations-Komponenten zeigen Beziehungen an, bei denen ein untermauernder Service für bestimmte ausgelagerte Wartungsaufgaben für eine Konfigurations-Komponente zuständig ist.
- Erstellen von Unterauftrags-Servicecalls:

Wenn die Analyse von Incidents und Servicecalls ergibt, dass der jeweilige Service Provider einen anderen Service Provider mit der Beseitigung der Ursache eines Ereignisses beauftragen muss, können Service Desk-Benutzer jetzt einen Unterauftrags-Servicecall erstellen. Der Unterauftrags-Servicecall enthält aus dem Master-Ereignis kopierte Informationen, zu denen eine Verknüpfung hergestellt wird.

Durch das Abtrennen der Lebenszyklen des Ausgangsereignisses von der Ursache wird das Vorhandensein zweier separater Service-Level-Agreements anerkannt, was die Aufgabe der Überwachung und Leistungsanalyse der einzelnen Service Provider vereinfacht. Wenn beispielsweise der Ersteller eines Unterauftrags-Servicecalls einen temporären Workaround findet,

kann das Ausgangsereignis auf „Bearbeitet“ gesetzt werden, ohne es ganz zu schließen. Wenn der andere Service Provider die Beseitigung der Ereignisursache gemeldet hat, kann der temporäre Workaround storniert werden und das Ereignis kann als „Geschlossen“ betrachtet werden.

- Verweise auf Services, Service-Level-Agreements und Konfigurations-Komponenten in Incidents:

Es ist jetzt möglich anzugeben, welcher Service von einem Incident betroffen ist. Dies kann auch automatisch auf der Grundlage der KK bestimmt werden. Wirkt sich der Incident nur auf einen einzigen Service mit nur einem SLA aus, werden dem Incident dieses SLA und dessen Service-Level zugewiesen. Wenn mehrere Services und SLAs betroffen sind, weist Service Desk automatisch das höchstrangige Service-Level zu (also das Service-Level, das den vordringlichsten Termin für die Lösung generiert).

Berichterstellung

Die folgenden Bereiche der Berichterstellung wurden ergänzt und verbessert:

- **Verbesserte Diagrammsichten:**
 - Es ist nunmehr möglich, Datumsbereiche zu definieren. Sie können beispielsweise die Anzahl von Datensätzen anzeigen lassen, die an einem bestimmten Tag oder in einer bestimmten Woche protokolliert wurden.
 - Mit einer zusätzlichen Serienfunktion können Sie die Definitionen der x- und y-Achse aufteilen.
 - Sie können ein sekundäres y-Achsen-Feld definieren. Auf diese Weise ist es möglich, die Werte in zwei Feldern in einer einzelnen Sicht miteinander zu vergleichen, z. B. Geplante Dauer und Tatsächliche Dauer.
 - Sie können Felder, die nicht nur für die Funktion „Zählung“ verwendet werden können, auf numerische Eingaben beschränken. Auf diese Weise vermeiden Sie die Bildung von nicht logischen Definitionen (z. B. durchschnittliche Kategorie).
 - Die Definition von Gruppieren nach kann nunmehr entfallen. Diese Angabe wird aus der Definition der x-Achse abgeleitet.
 - Die Funktionen zur Detailanzeige (Drilldown) wurden erweitert. Sie können nunmehr Details zu allen Sichttypen abrufen, nicht nur zu Tabellensichten.
- **Analysierte Daten (können für die Leistungsverbesserung verwendet werden):**

Sie können plötzliche Änderungen oder Spitzenwerte aus Berichten entnehmen und analysieren.
Sie können die Ursachen von Trends analysieren.
Sie können die analysierten Daten in das Problemmanagement übernehmen und so die Leistung steigern.
- **Generierte Datenbanksichten:**

Mithilfe von Datenbanksichten und Berichterstellungsprogrammen von Drittanbietern können Sie professionelle Berichte erstellen. Die Datenbanksichten werden von der Administrator Konsole aus generiert. Der Inhalt der Datenbanksichten kann lokalisiert werden. Sie können für die Sichtnamen und Spaltenüberschriften lokalisierte Namen verwenden.

Rule Manager

Die Business Logik wurde mit dem Rule Manager in Service Desk kombiniert, sodass Sie nun Regeln zur Automatisierung zahlreicher Geschäftsabläufe anlegen können. Es stehen zwei Arten von Regeln zur Auswahl: Datenbankregeln (werden durch Änderungen in der Service Desk-Datenbank ausgelöst) und Benutzeroberflächenregeln (werden durch Änderungen an der grafischen Benutzeroberfläche ausgelöst). Die folgenden Funktionen wurden neu aufgenommen:

- Aktualisierung verknüpfter Objekte:

Diese Aktion wurde erweitert und umfasst nunmehr auch verknüpfte Objekte für Datenbankregeln. Im Dialogfeld „Daten aktualisieren“ können Sie nun das verknüpfte Objekt für die Aktualisierung auswählen und die zu aktualisierenden Felder in diesem Objekt angeben. Es ist möglich, eine *Eins-zu-Viele*- oder eine *Viele-zu-Viele*-Aktualisierung auf verknüpfte Objekte anzuwenden.

- E-Mail-Empfängergruppen:

Es können Datenbankregeln für den Versand von E-Mails an bestimmte Empfängergruppen geschrieben werden. Wenn beispielsweise ein Servicecall einer ganzen Arbeitsgruppe zugewiesen wird, müssen alle Mitglieder dieser Arbeitsgruppe einzeln darüber benachrichtigt werden. Mit der Funktion „Einer Gruppe zuordnen“ sind Sie in der Lage, E-Mails an eine einzelne E-Mail-Adresse, an eine benannte Person, an eine Organisation oder eine Arbeitsgruppe zu senden.

- Sortieren und Gruppieren von Regeln:

Das Feld *Kategorie* wurde als optionales Attribut für eine Regel hinzugefügt. Sie können Kategoriecodes definieren und diese Codes auf die erstellten Regeln anwenden. In der neuen Sicht *Regeln nach Kategorie* werden die Regeln nach der zugewiesenen Kategorie gruppiert und angezeigt.

- Benutzeroberflächenregeln (neu in Service Desk 4.0)

Die Benutzeroberflächenregeln werden auf die grafische Benutzeroberfläche angewandt. Wenn ein Service Desk-Formular geändert wird, können Sie konfigurierbare Aktionen durch das System ausführen lassen. Diese Aktionen werden unmittelbar im

Rule Manager

aktuellen Formular angezeigt (Inhalt eines anderen Feldes oder des aktuellen Feldes wird geändert) oder in Kraft gesetzt. Die folgenden Aktionen stehen bei den Benutzeroberflächenregeln zur Auswahl:

- Befehlsausführungsaktion
- Aktion „Bereich für Feldwert begrenzen“
- Überblickaktion
- Intelligente Aktion
- Systemaktion
- Aktion „Daten aktualisieren“
- Aktion „Bereich für Feldwert begrenzen“: Mit dieser neuen Aktion können Sie den Wertebereich für ein oder mehrere Felder auf der Grundlage der Eingabe aus einem anderen Feld in demselben Formular begrenzen.

ServicePages

Service Desk 4.0 wird mit einer neuen Version der ServicePages geliefert. Diese neue Version erlaubt es Ihnen, einen Teil der Service Desk-Funktionalität über ein Intranet oder das Internet zu nutzen.

Die ServicePages bieten Unterstützung für zwei Arten von Benutzern: Mitarbeiter des technischen Supports, die bereits Zugang zu Service Desk haben, und Endbenutzer. Die Mitarbeiter des technischen Supports können sich über ihr bereits vorhandenes Service Desk-Konto bei den ServicePages anmelden. Endbenutzer können online ein Konto erstellen oder den Systemadministrator darum bitten, für sie in Service Desk ein Konto zu erstellen.

Beim Anmelden auf den ServicePages können Sie Ihre Zeitzone und die gewünschte Sprache auswählen. Anschließend wird das Hauptmenü angezeigt. Die verfügbaren Funktionen wurden um die folgenden Punkte erweitert:

- Erstellen von Servicecalls
- Erstellen von Ereignissen (nur Mitarbeiter des technischen Supports)
- Anzeigen einer Übersicht der Servicecalls
- Anzeigen einer Übersicht der Incidents
- Anzeigen einer Übersicht der Probleme
- Anzeigen einer Übersicht der Änderungen
- Anzeigen einer Übersicht der Arbeitsaufträge

In den Übersichten können Sie Datensätze ändern oder anzeigen lassen. Der Systemadministrator kann das Layout der Übersichten festlegen und bestimmen, welche Vorlagen für die Erstellung von Datensätzen verwendet werden sollen. Beim Einrichten der Übersichten definiert der Systemadministrator Sichten für eine eingeschränkte Liste und eine vollständige Liste.

Genehmigung über das Web

Zur Änderung des Status eines Objekts, wie beispielsweise eines Servicecalls oder einer Änderung, muss zuweilen die Genehmigung einer oder mehrerer Personen eingeholt werden. In Service Desk 4.0 steht für

Neuigkeiten in der vorliegenden Version

ServicePages

die Genehmigung eine eigene Webseite zur Verfügung. Die Genehmigungs-Webseite ist nicht Teil der ServicePages und ist nur über eine bestimmte URL zugänglich, die den Genehmigenden per E-Mail zugesendet wird. Die Genehmigenden können dann auf der Webseite ihre Stimme zur angeforderten Aktion abgeben.

HINWEIS

Die Funktion „Genehmigung“ stand erstmalig in Service Desk 3.0, Service Pack 3 zur Verfügung.

Mögliche Integrationen

Für Service Desk stehen zahlreiche mögliche Integrationen zur Auswahl. In den folgenden Abschnitten werden die neuen Integrationen und die Verbesserungen in Service Desk 4.0 beschrieben.

Neue Integrationen

- Die LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)-Integration wurde hinzugefügt. Diese Integration stellt die Hilfsmittel für das Importieren von LDAP-Verzeichnisdaten in Service Desk bereit. Sie verwendet die Daten Exchange-Funktion.
- Die Radia-Integration wurde hinzugefügt. Diese Integration stellt die Hilfsmittel für das Importieren von Radia-Inventardaten in Service Desk bereit. Sie verwendet die Datenaustausch-Funktion.
- Die VantagePoint-Integration ist eine umfangreiche Integration zwischen VantagePoint für Windows und UNIX sowie Service Desk 4.0. Mit dieser Integration stehen die folgenden Funktionen zur Verfügung:
 - Import von VantagePoint-Knoten und -Services in Service Desk
 - Senden von Ereignissen von VantagePoint an Service Desk
 - Übernahme von VantagePoint-Aktualisierungen in Service Desk
 - Manuelles Weiterleiten von Ereignissen an Service Desk
 - Senden von Empfangsbestätigungsmeldungen und Meldungsanmerkungen von Service Desk in VantagePoint
 - Aufrufen der Service Desk-Benutzeroberfläche von VantagePoint im Kontext einer Konfigurations-Komponente
 - Anzeigen von VantagePoint-Servicestatus in einem Browser
 - Generieren von VantagePoint-Meldungen von Service Desk aus
 - Überwachen von Service Desk-Prozessen und Fehlerprotokolldateien
 - Unterdrücken von Knotenabschaltmeldungen in VantagePoint, wenn für eine KK in Service Desk ein Ausfall geplant ist

Datenaustausch

Die Hilfsmittel zum Datenaustausch sind wie folgt verbessert worden:

Mögliche Integrationen

- Es wurden Reconciliation- und Delta-Verarbeitungsfunktionen hinzugefügt, um die Menge der zu importierenden Daten zu minimieren. Zusätzlich wird jetzt ein Änderungsprotokoll erstellt, aus dem neue, geänderte und veraltete Objekte und Verknüpfungen hervorgehen.
- Es wurde ein Extraktions-Konfigurations-Assistent hinzugefügt, um das Konfigurieren Ihrer Exportinitialisierungsdateien zu vereinfachen. Der Assistent leitet Sie Schritt für Schritt durch den Prozess des Konfigurierens der Initialisierungsdatei.
- Es ist jetzt möglich, Daten skalierbar zu laden. Mit dieser neuen Funktion sind Sie in der Lage, mehrere Server und Clients zu verwenden, um die Last beim Importieren von Daten zu verteilen.
- Sie können eine Daten Exchange-Aufgabengruppe erstellen. Mit der Aufgabengruppe können Sie mit nur einem Befehl eine Gruppe von Daten Exchange Tasks verknüpfen und diese nacheinander ausführen.
- Der Viewer, mit dem XML-Dateien angezeigt werden, wurde verbessert. Die XML-Sicht wurde dabei durch das Entfernen der verwirrenden unnötigen Tags vereinfacht.
- Es wurde eine Verlaufsanzeige hinzugefügt, damit Sie den Fortschritt Ihrer Datenaustausch-Prozesse direkt verfolgen können.
- Wenn Sie Datenaustausch starten, wird eine zusätzliche Fehlerprotokolldatei erstellt. In dieser neuen Fehlerprotokolldatei werden nur Fehler und keine zusätzlichen Informationen zum Prozess aufgeführt.

E-Mail-Integration

Die E-Mail-Integration wurde in Service Desk 4.0 verbessert und erweitert. Es stehen jetzt eine Reihe von Konfigurationsoptionen zur Verfügung, die von der Administrator Konsole und nicht von der Datei `sd.conf` ausgeführt werden können, wie dies in Service Desk 3.0 der Fall war.

Es können Befehle als E-Mail an Service Desk gesendet werden, mit denen folgende Aktionen ausgeführt werden können:

- Erstellen neuer Servicecalls
- Hinzufügen von Verlaufszeilen zu einem Servicecall
- Aktualisieren von Feldern in einem vorhandenen Servicecall

- Anfordern einer Liste offener Servicecalls, die von einem Anrufer initiiert wurden
- Anfordern einer Liste offener Servicecalls, die dem anfordernden Spezialisten zugewiesen wurden
- Abrufen von Details zu einem Servicecall

Serviceereignisse

Über die Befehlszeile der Serviceereignisse können Sie einzelne Ereignisse aus einer anderen Verwaltungsanwendung an Service Desk senden. Senden Sie beispielsweise einen Incident, der von Network Node Manager festgelegt wurde, an Service Desk; der Incident wird hier als neuer Servicecall festgehalten.

Mit der neuen Failover-Option für `sd_event` in Service Desk können Sie alternative Server festlegen. Wenn ein Serviceereignis nicht vom primären Anwendungsserver bearbeitet werden kann, wird es an einen der in der Konfigurationsdatei aufgeführten alternativen Server weitergeleitet.

Web-API

Service Desk 4.0 umfasst eine neue, unkomplizierte Web-API. Die Web-API besteht aus Pure-Java-Schnittstellen zu den Entitäten im Service Desk-Objektmodell. Jede Entität verfügt über eigene Get- und Set-Methoden für jedes der Felder.

Die Web-API ist für Webanwendungen gedacht, die Service Desk-Daten vom HTTP-Webserver aus bearbeiten, mit dem die Webclients verbunden sind. Die Web-API sichert die Datenintegrität und sorgt für die Einhaltung der Geschäftsregeln.

Die Service Desk 4.0-Web-API bietet die folgenden Möglichkeiten:

- Initialisieren und Schließen der API
- Anlegen von ServicePages-Konten
- Starten und Anhalten von Service Desk-API-Sitzungen
- Auffinden von Entitäten
- Abrufen von Entitätsinformationen
- Erstellen von Entitäten
- Aktualisieren von Entitätsinformationen

Neuigkeiten in der vorliegenden Version

Mögliche Integrationen

- Abrufen von Metainformationen
Bei Metainformationen handelt es sich um Angaben zu den in Service Desk gespeicherten ITSM-Informationen, wie beispielsweise um Informationen zu den Zugriffsrechten oder Feldnamen. Auf diese Weise können Sie beispielsweise für einen Webclient herausfinden lassen, welche Zugriffsrechte er für eine Entität und deren Attribute hat.
- Protokollierung der API-Nutzung und der von der API ausgeführten Aktionen

HINWEIS

Die Web-API ersetzt die Service Desk-API aus früheren Service Desk-Versionen. Die Service Desk-API wird nicht weiter beibehalten und sie wird zum gleichen Zeitpunkt wie Service Desk 3.0 nicht mehr fortgesetzt. Die Bereitstellung der veralteten API und der zugehörigen Dokumentation in Service Desk 4.0 dient lediglich als Unterstützung bei der Migration auf die neue Web-API. Wir empfehlen Ihnen dringend, so schnell wie möglich auf die Web-API zu migrieren. Von neuen Entwicklungen mit der veralteten API wird abgeraten.

HINWEIS

Die Schaltfläche `webservice` aus Service Desk 3.0 steht in Service Desk 4.0 nicht mehr zur Verfügung. Bei Service Desk 4.0 erzielen Sie dieselben Funktionen mit der Web-API: Abrufen von Daten aus Informationsbanklösungen von Drittanbietern oder aus Intranet-Informationsbanklösungen.

Migration von ITSM in Service Desk 4.0

Für ITSM (IT Service Management)-Benutzer stehen Migrationshilfsmittel zum Migrieren ihrer ITSM-Daten nach Service Desk 4.0 zur Verfügung. Genauere Informationen zum Migrieren von ITSM nach Service Desk erhalten Sie von Ihrem Service Desk-Verkaufsvertreter oder Service Desk-Berater.

Ausführliche Informationen zum Migrationsvorgang finden Sie im Migrationshandbuch auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD. Der Dateiname lautet `Migration_Guide.pdf`.

Dokumentation

Die Service Desk 4.0 -Dokumentationen wurden um das *HP OpenView Service Desk: Benutzerhandbuch* erweitert. Dieses Handbuch liegt als PDF-Datei auf der Service Desk 4.0-CD-ROM vor. Es gibt Ihnen eine Einführung in die Grundbegriffe und -konzepte von Service Desk. Sie erhalten einen Überblick darüber, was Sie mit Service Desk tun können, und es werden typische Aufgaben der unterschiedlichen Kategorien von Service Desk-Benutzern erläutert. Anhand von Beispielszenarios wird erklärt, wie die beschriebenen Funktionen implementiert werden können.

Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* ist ebenfalls neu in der Service Desk-Dokumentation. Dieses Handbuch enthält Informationen zur Erstellung benutzerdefinierter Integrationen mit Service Desk unter Verwendung der Service Desk-Web-API. Diese API ist besonders für die Entwicklung von Webanwendungen geeignet.

Lokalisierung

In Service Desk 4.0 wurden die folgenden Lokalisierungsoptionen hinzugefügt:

- Service Desk 4.0 ist auch als Version mit vereinfachtem Chinesisch erhältlich.
- Das *HP OpenView Service Desk: Benutzerhandbuch* steht in denselben Sprachen wie die Service Desk 4.0-Software zur Verfügung.

Eine vollständige Übersicht der Sprachversionen und der Lokalisierungsfunktionen bei Service Desk 4.0 finden Sie in Kapitel 7, „Verfügbarkeit der Software in verschiedenen Sprachen“.

Neuigkeiten in der vorliegenden Version

Lokalisierung

3 Bekannte Fehler

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Informationen zu Fehlern in Service Desk 4.0, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Dokuments bekannt waren. Nach Möglichkeit wird eine vorläufige Lösung vorgeschlagen, mit der Sie die betreffende Funktion nutzen können, ohne den Fehler auszulösen.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds

In der nachstehenden Tabelle werden die Fehler aufgeführt, die bei der ersten Veröffentlichung von Service Desk 4.0 bekannt waren. Die Tabelle enthält außerdem die möglichen Workarounds (falls vorhanden).

Die Hewlett-Packard-Techniker arbeiten intensiv an der Behebung der Probleme und der Bereitstellung von definitiven Lösungen in kürzester Zeit. Die Fehler werden in Service Packs behoben. Das neueste Service Pack finden Sie auf der Website der HP OpenView-Software-Patches unter <http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches>.

Die einzelnen Fehler sind in der Tabelle jeweils mit einer Problemnummer versehen. Anhand dieser Nummer können Sie den Status der Fehler auf der Website des HP OpenView-Supports unter <http://support.openview.hp.com> verfolgen. Wählen Sie auf der Website unter `problem reporting` den Punkt `track support call`. Auf diese Weise wird ersichtlich, ob ein Fehler in einem Service Pack gelöst wurde.

Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
3886, 4043	Die Integration für ein- und ausgehende E-Mail ist bei E-Mails mit Mehrbyte-Zeichensätzen nicht verfügbar.	In Bearbeitung.
3983	Bei der Anpassung einer Sicht wird die Schaltfläche <code>Filter</code> unter Umständen abgeblendet.	In Bearbeitung.
4029	Wenn sich der Benutzer beim Server, auf dem Tomcat ausgeführt wird, anmeldet und dann wieder abmeldet, wird der Tomcat-Service angehalten. (Nur bei Windows 2000 und Windows NT.)	Starten Sie das System neu oder sperren Sie die Serverkonsole (STRG+ALT+Entf , dann Eingabetaste). In Bearbeitung.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4033	Drag & Drop-Vorgänge nach Microsoft Excel 2000-Tools ist nicht möglich.	Verwenden Sie die Kopier- und Einfügefunktionen.
4034	Beim Entpacken der Datei work-localhost_8080%2Fs d-sp4.tar.gz kann ein Fehler auftreten.	Verwenden Sie die folgende Datei: work-localhost_8080%2 Fsd-sp4.zip
4035	Wenn eine geplante Regel nicht ausgeführt werden kann, weil der Computer, auf dem der Agent vorliegt, zum geplanten Zeitpunkt der Ausführung ausgeschaltet ist, wird die Regel unter Umständen auch beim späteren Einschalten des Computers nicht ausgeführt.	In Bearbeitung.
4038	Service Desk verwendet nicht das aktive Oracle-Stammverzeichnis, sondern das Standard-Oracle-Stammverzeichnis.	In Bearbeitung.
4039	Die Erstellung einer neuen Datenbank ist nicht möglich, wenn in den Ländereinstellungen nicht die Standardeinstellungen festgelegt wurden.	Verwenden Sie die Standard-Ländereinstellungen.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4040	Wenn die Ansicht leer ist, enthält das Menü Aktionen keine Einträge. Der Assistent zur Erstellung von Konfigurations-Komponenten, der nur über das Menü Aktionen aufgerufen werden kann, steht somit nicht zur Verfügung, wenn noch keine KKs erstellt wurden.	Erstellen Sie eine KK manuell, um so auf den Assistenten zugreifen zu können.
4041	Mit dem Assistenten zur Erstellung von Konfigurations-Komponenten ist es möglich, eine Anzahl von untergeordneten Beziehungen mit nicht eindeutigen KKs zu erstellen, die die maximale Anzahl der Installationen überschreitet. Die maximale Anzahl der Installationen für untergeordnete KKs wird im Assistenten zur Erstellung von Konfigurations-Komponenten nicht überprüft.	In Bearbeitung.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4042	Beim Importieren von XML-Dateien mit einer Bytefolgenkennung in der ersten Zeile tritt ein Fehler auf. Einige Texteditoren erstellen automatisch hexadezimale Zeichen in der ersten Zeile der XML-Datei. Diese Zeichen werden im XML-Parser von <code>sd_import</code> nicht erkannt, sodass die Datei nicht importiert werden kann. Die Kennungen (z.B. EF BB BF) werden sichtbar, wenn Sie die Datei in einem Hexadezimal-Editor öffnen.	Entfernen Sie die Bytefolgenkennungen aus der ersten Zeile der XML-Datei und speichern Sie die Datei nach Möglichkeit mit der Verschlüsselung UTF-8. Die erste Zeile sollte etwa den folgenden Inhalt aufweisen: <pre><xml version="1.0" encoding =UTF-8></pre>
4044	Wenn Sie die ServicePages auf einem Computer installieren, auf dem die ServicePages bereits installiert waren, und diese zweite Installation abbrechen, wird die vorhandene Installation deinstalliert, sodass keine Installation mehr vorliegt.	Wenn eine zweite Installation gestartet und wieder abgebrochen wurde, muss die Software für die ServicePages neu installiert werden. In Bearbeitung.
4045	Es ist nicht möglich, Konten über Datenaustausch anzulegen, weil hier kein Passwort festgelegt werden kann. Dies wirkt sich nicht auf die Migration von ITSM auf Service Desk aus.	In Bearbeitung.

Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4046	Wenn Sie eine große Anzahl von KKs über den Assistenten zur Erstellung von Konfigurations-Komponenten erzeugen, können schwerwiegende Leistungsprobleme auftreten. Dieser Fall tritt ein, wenn Suchcode-Einstellungen verwendet werden, die auch bei einer früheren Erstellung von KKs herangezogen wurden.	In Bearbeitung.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4047	Bei der Abfrage eines Textfelds in einer SQL Server 7-Datenbank über einen ODBC-Treiber wird nicht der Text zurückgegeben, sondern der Wert „NULL“. Bei der Ausführung von <code>sd_export.exe</code> können daher Probleme auftreten.	<p>Die Ursache liegt in einem Fehler im MS-ODBC-Treiber. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Q238774 in der Microsoft Knowledge Base unter http://www.support.microsoft.com.</p> <p>In diesem Artikel werden drei mögliche Workarounds genannt (zwei dieser Verfahren wurden getestet):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrieren Sie die Anwendung mit dem folgenden Befehl als frühere SQL-Version: <code>odbccmpt sd_export.exe v/:6</code> Dieses Dienstprogramm befindet sich im Verzeichnis der SQL-Client-Installation. Diese Vorgehensweise ist der praktischste Workaround, wenn Sie die INI-Datei nicht anpassen möchten, sondern lediglich die grafische Benutzeroberfläche verwendet werden soll. • Nehmen Sie Konvertierungsanweisungen in die Abfrage auf. <p>Der dritte Workaround gilt nur für CPP-Programme.</p>

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4048	Unter Windows 98 werden keine Service Desk-Verknüpfungen angelegt, wenn die Installation nicht im Standard-Installationsordner erfolgt.	Verwenden Sie den Standard-Installationspfad oder legen Sie die Verknüpfungen manuell an.
4049	Die Schaltfläche in der Taskleiste blinkt nicht, wenn Sie mit einem Anwendungsserver verbunden sind und hierbei die Einstellung <code>joinmultipleservers</code> in <code>sd.conf</code> auf <code>FALSE</code> gesetzt ist.	In Bearbeitung.
4050	Es ist nicht möglich, die Kopfzeilen in der Verknüpfungsleiste zentral zu übersetzen (wie Beschriftungen).	Zur zentralen Übersetzung der Kopfzeilen in der Verknüpfungsleiste erstellen Sie eine neue Verknüpfungsleiste auf dem Anwendungsserver und entfernen Sie die Dateien <code>shortcutbar.dat</code> von den Clientcomputern. Die Clients laden die aktualisierte Verknüpfungsleiste herunter, sobald sie eine Verbindung mit dem Anwendungsserver aufbauen.
4052	Wenn Sie eine neue KK mit einer untergeordneten KK anhand einer Vorlage erstellen und die soeben angelegte untergeordnete KK vor dem Speichern anzeigen lassen, wird die Meldung „Keine Änderungen zu speichern“ angezeigt; anschließend können Sie das Haupt-KK nicht mehr speichern.	In Bearbeitung.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4053	Wenn Sie Windows 98 nach der Installation der Microsoft Data Access Components (MDAC) neu starten, reagiert das System unter Umständen nicht mehr.	In diesem Fall starten Sie das System ein zweites Mal neu.
4054	Bei einer globalen Preisaktualisierung für mehr als 200 Felder wird nach etwa 30 Minuten eine Fehlermeldung angezeigt; die Preisangaben wurden nicht aktualisiert. Der Fehlertext lautet: „[FEHLER] Kommunikation mit dem Server nicht möglich. Verschachtelte Ausnahme: com.hp.ifc.util.AppStreamException: Unerwartete Dateiendemarke (EOF).“	In Bearbeitung.
4055	Bei der Bearbeitung von manuell erstellten INI-Dateien mit dem Extraktions-Konfigurations-Assistenten treten Fehler auf.	Bearbeiten Sie die INI-Dateien manuell.
4056	Die Ausführung des Befehlszeilenbefehls <code>sddataform</code> unter Windows 98 führt zum Fehler „Com.ms.com.ComError“.	Starten Sie zunächst Service Desk und führen Sie dann den Befehlszeilenbefehl aus.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4057	Die Attribute <Attribut> (Service heute) stehen in der Liste von Attributen zur Verfügung, die in ein Formular übernommen werden können. Diese Attribute sollten jedoch nicht verwendet werden. Ansonsten wird ein ADO-Fehler zurückgegeben, wenn Sie den Datensatz speichern.	Übernehmen Sie keine Attribute der Form <Attribut> (Service heute) in Formulare.
4058	Es ist nicht möglich, einen Arbeitsauftrag zu einer neuen KK hinzuzufügen.	Speichern Sie zunächst die neue KK und fügen Sie dann den Arbeitsauftrag hinzu.
4060	Es ist nicht möglich, Datensätze aus ITSM auf Service Desk zu migrieren, wenn der Wert des Primärschlüssels in ITSM höher als etwa 2,1 Milliarden liegt.	In Bearbeitung.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4061	Unter Windows 98 reagieren Service Desk-Clients unter Umständen nicht mehr, wenn diese über einen längeren Zeitraum hinweg intensiv genutzt wurden.	<p>Windows 98 bietet nur eingeschränkte Speicherverwaltungsfähigkeiten. Bei Umgebungen, in denen ein Client intensiv über einen längeren Zeitraum hinweg genutzt wird, sollten Sie daher Windows NT oder Windows 2000 verwenden. Bei einem Clientsystem mit Windows 98 sollten Sie darüber hinaus auf die Service Desk-Administrationsfunktionen verzichten. Mit der neuen allgemeinen Einstellung Administrator Konsole unter Windows 98 sperren wird der Einsatz der Administrator Konsole unter Windows 98 unterbunden. Standardmäßig ist die Administrator Konsole für Clients mit Windows 98 deaktiviert.</p> <p>Wenn Sie dennoch die Ausführung unter Windows 98 wünschen, beschränken Sie die Anzahl von Feldern auf Formularen auf die wirklich genutzten Felder und minimieren Sie außerdem die Anzahl von geöffneten Formularen.</p>
4068	Beim Upgrade einer VPO/VPW-Integration werden die Zuordnungen nicht fehlerfrei aktualisiert.	Legen Sie die Zuordnungen manuell an (siehe <i>HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide</i>).

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4069	Die Datenbankregeln, mit denen die leeren Felder ausgefüllt werden sollen, sind nicht funktionsfähig.	In Bearbeitung.
4070	Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn Sie einen Servicecall anhand einer Vorlage mit verknüpften Arbeitsaufträgen erstellen, dann in einem Arbeitsauftrag auf die Registerkarte <code>Verlauf</code> klicken und schließlich den Servicecall speichern.	Speichern Sie den Servicecall, bevor Sie auf die Registerkarte <code>Verlauf</code> klicken.
4071	In einer Diagrammsicht, die nach einem angepassten Feld gruppiert ist, wird ein Fehler angezeigt, wenn Sie eine Tabellensicht aufrufen (Drilldown), die keine Spalte für das angepasste Feld enthält.	Nehmen Sie das angepasste Feld in die Tabellensicht auf.
4072	Beim Upgrade einer SQL Server-Datenbank kann ein Ausnahmefehler auftreten.	In Bearbeitung.
4073	Unter bestimmten Umständen wird das Upgrade der Datenbankregeln nicht fehlerfrei vorgenommen. In einigen Fällen werden Bedingungen, die im Original aktiviert waren, nach dem Upgrade nicht mehr aktiviert.	In Bearbeitung.

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds**Tabelle 3-1 Liste der bekannten Fehler**

Problem Nummer	Fehlerbeschreibung	Workaround
4074	Nach der Installation eines Upgrades sind die Aktionen aus Datenbankregeln, die während des Upgrades geplant waren, nicht mehr vorhanden.	In Bearbeitung.
4075	Bei der Deinstallation von ServicePages mit Tomcat-IIS-Konfiguration müssen zunächst einige Elemente manuell entfernt werden. Wenn Sie diesen Schritt bei der Deinstallation der ServicePages nicht durchführen, werden die Verzeichnisse SP\SSP und SP\Tomcat aufgrund eines Freigabekonflikts nicht entfernt.	Entfernen Sie zunächst den ISAPI-Filter ISAPI_Redirect.dll aus der Standardwebsite und löschen Sie die virtuellen Sd-sp4- und Jakarta-Verzeichnisse, bevor Sie die Option zum Hinzufügen/Entfernen der ServicePages in den Windows-Einstellungen verwenden.

Bekannte Fehler

Bekannte Fehler und mögliche Workarounds

4 **Kompatibilitätsinformationen und Installationsanforderungen**

Anforderungen

In diesem Abschnitt werden die Hardware-Mindestanforderungen für die einzelnen Komponenten von Service Desk 4.0 aufgelistet. Die Softwareanforderungen finden Sie in der *HP OpenView Service Desk: Liste der unterstützten Plattformen*. Dieses Dokument liegt auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet
\Doc\Supported_Platforms_List.htm.

Service DeskClient

- Prozessor: Intel® Pentium ®166 MHz (empfohlen: 200 MHz oder schneller)
- Arbeitsspeicher: 64 MB RAM (empfohlen: mindestens 128 MB)
- Festplattenspeicher: 55 MB
- Bildschirm: Auflösung 800 x 600, 256 Farben (empfohlen: Auflösung 1024 x 768, High Color oder höher)
- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 28,8 kbit/s (empfohlen: 56 kbit/s oder höher)

Service Desk-Anwendungsserver

- Prozessor: Intel Pentium 350 MHz (empfohlen: 700 MHz oder schneller)
- Arbeitsspeicher: 256 MB RAM
- Festplattenspeicher: 80 MB
- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 10 Mbit/s

Service Desk-Datenbankserver

- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 10 Mbit/s

Service Desk ServicePagesClient

- Prozessor: Intel Pentium 90 MHz (empfohlen: 166 MHz oder

schneller)

- Arbeitsspeicher: 32 MB RAM
- Bildschirm: Auflösung 800 x 600, 256 Farben (empfohlen: Auflösung 1024 x 768, High Color oder höher)
- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 28,8 kbit/s (empfohlen: 56 kbit/s oder höher)

Service Desk ServicePages-Webserver

- Arbeitsspeicher: 128 MB RAM (empfohlen: mindestens 256 MB)
- Festplattenspeicher: 2 MB
- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 10 Mbit/s

Service Desk-Event Communicator

Service Desk-Agent

- Festplattenspeicher: 200 KB auf Windows®-Plattformen, 20 MB auf UNIX®-Plattformen
- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 28,8 kbit/s

Service Desk-Serviceereignis

- Festplattenspeicher: 2 MB auf Windows-Plattformen, 200 KB auf UNIX-Plattformen
- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 28,8 kbit/s

Kompatibilitätsinformationen und Installationsanforderungen
Anforderungen

5 Patches und Fixes in Service Desk 4.0

Patches und Fixes

Die nachstehend aufgeführten Änderungen haben sich aus der Lösung von Problemen ergeben, die seit der Markteinführung von Service Desk 3.0 registriert und in Service Desk 4.0 aufgenommen wurden. Die Änderungen sind nach dem Service Pack gruppiert, durch das das Problem behoben wurde:

Tabelle 5-1 Neue Funktionen – Service Desk 4.0

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3834	Die Befehlszeilenschnittstelle unterstützt nun die Windows 2000-Plattform.	4716

Tabelle 5-2 Behobene Softwarefehler – Service Pack 6

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
2924	Durch eine Aktualisierung des Zwischenspeichers steht eine soeben erstellte Importzuordnung unmittelbar für eine „sd_event“-Aufgabe zur Verfügung.	4618
3726	Die Schaltfläche „Vorschau“ wurde lokalisiert, kann jedoch nicht linksbündig ausgerichtet werden.	2984
3776	Die Wertzuordnungen werden nach Klicken auf „OK“ nicht verworfen. Sie können den Bildschirm „Wertzuordnung“ ohne Datenverlust öffnen.	4251
3836	Sie können nunmehr die Anzahl der Fehler erhöhen oder verringern (Option „Daten aktualisieren“ in den Datenbankregeln im Rule Manager).	4856
3844	Die Eingabe „12:00“ in ein Zeitfeld wird nicht mehr in die Uhrzeit „12:00 PM“ umgewandelt.	4790

Tabelle 5-2 Behobene Softwarefehler – Service Pack 6

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3880	Das Menü „Aktion“ ist nur in Explorer- und Tabellensichten sichtbar.	4762
3886	Bei anderen Sprachen außer Englisch wird das Beschreibungsfeld korrekt ausgefüllt.	4769
3887	Das Abrufen von Calls erfolgt korrekt gemäß dem ausgewählten Datumsoperator. Dies gilt auch in Kombination mit einer anderen Zeitzone als GMT.	4770
3891	Beim Importieren von mehr als 1500 Zeilen tritt kein Fehler hinsichtlich eines fehlenden Endtags auf.	4772
3907	Meldungen werden stets im Vordergrund der Anwendung angezeigt.	4785
3910	Der Lizenzschlüssel kann nur einmalig für eine bestimmte Anzahl von Benutzern verwendet werden.	4786
3912	Das tatsächliche Startdatum steht nunmehr in Vorlagen zur Verfügung.	4789
3920	Die Sortierung der Datenbankregeln erfolgt nunmehr einwandfrei.	4798
3924	Im Feld „Bis Termin“ innerhalb einer Sicht wird nun das richtige Datum angezeigt.	4801
3930	Die Sicht wird aktualisiert, wenn der Status einer Entität aktualisiert wurde.	4803
3947	Eingehende E-Mails mit einem Textkörper von mehr als 4 KB werden ordnungsgemäß verarbeitet. Der Text im Textkörper wird allerdings auf die Größe des Feldes „Informationen“ gekürzt.	4825

Patches und Fixes**Tabelle 5-2 Behobene Softwarefehler – Service Pack 6**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3984	Die Datums- und Uhrzeitfelder werden nun fehlerfrei in der Datenbank gespeichert. In seltenen Fällen wurde das Datum mit einer Uhrzeit minus einer Sekunde gespeichert.	4866
3989	Wenn die Felder „Verteilt an“ für eine oder mehrere Unter-Entitäten geändert werden, wird eine Benachrichtigung per E-Mail gesendet.	4875
3991	In der Baumsicht erfolgen keine unerwünschten Drag & Drop-Vorgänge mehr.	4876
3993	Durch Eingabe des ersten Worts eines sortierten Feldes in einer Sicht können Sie zu einem bestimmten Datensatz springen.	4877

Tabelle 5-3 Behobene Softwarefehler – Service Pack 5

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
2924	Durch eine Aktualisierung des Zwischenspeichers steht eine soeben erstellte Importzuordnung unmittelbar für eine „sd_event“-Aufgabe zur Verfügung.	4618
3577	Beim Blättern durch ein Kombinationsfeld, deren Objekte mit Symbolen versehen sind, bleibt das System nicht mehr hängen.	4728
3633	Der Wartungsbildschirm für Importzuordnungen hat ein neues, besseres Format erhalten.	2883
3678, 3838	Sie können nun einen Filter nach den Angaben unter „Tatsächliche Dauer“ in den Sichten festlegen.	4725

Tabelle 5-3 Behobene Softwarefehler – Service Pack 5

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3762	Beim Senden einer E-Mail über den Rule Manager wird Nein ! im Textkörper aufgeführt.	4237
3772	Nach dem Erstellen einer neuen Vorlage wird die Dropdownliste für Vorlagen unmittelbar aktualisiert.	4247
3773	Es ist möglich, eine KK mit einem Arbeitsauftrag zu verknüpfen, wenn der Benutzer über Änderungsrechte für den Arbeitsauftrag verfügt, jedoch lediglich Anzeigerechte für die KK besitzt.	4248
3778	Die Felder „SLA“ und „Service-Level“ können in den Servicecall- und Incident-Bildschirmen bearbeitet werden. Sie können Regeln festlegen, mit denen alte Ereignisse entfernt und durch die neuen Ereignisse ersetzt werden. Eine Änderung der Auswirkung führt in jedem Fall zu einer Neuberechnung der Priorität, wenn ein SLA/Service-Level bekannt ist.	4731
3801	Für die Vorgänge „Neue Suche“ und „Jetzt suchen“ in der erweiterten Suche stehen nunmehr die Tastenkombinationen ALT+S bzw. ALT+N zur Verfügung.	4607
3802	Sie können nunmehr eine Seitenansicht von hierarchischen Codetabellen erstellen (zum Beispiel Kategorie in Servicecall-Formular).	4608
3804	Es ist nicht möglich, Benutzer mit demselben Anmeldenamen anzulegen. Hierfür wurde ein neues Prüfverfahren eingeführt.	4610

Patches und Fixes**Tabelle 5-3****Behobene Softwarefehler – Service Pack 5**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3805	Bei der Auswahl von Feldern unter „Weitere Kriterien“ stürzt die erweiterte Suche nicht mehr ab.	4611
3806	Die Option „E-Mail an mich senden, wenn mir Objekte zugewiesen werden“ ist auch dann funktionsfähig, wenn Sie keine Änderungsrechte für die Entität „Person“ besitzen.	4612
3810	Die bislang zufällig angezeigte Meldung „System“ tritt nicht mehr auf.	4733
3817	Ein Name kann nicht für mehrere Vorlagen verwendet werden. Eine Meldung wird angezeigt, mit der Sie darauf hingewiesen werden, dass der Name eindeutig sein muss.	4620
3818	Alle Änderungen an den Aufgaben „Zuordnung importieren“ und „Datenaustausch“ werden in der Administrator Konsole sichtbar.	4621
3819	Bei der Aktivierung eines geplanten Ereignisses werden alle Bedingungen für die Regel überprüft, nicht nur die Bedingung für das geplante Ereignis.	4624
3820	Die Reihenfolge für die Sortierung oder Gruppierung einer Sicht wird nun ordnungsgemäß in der Sicht dargestellt.	4622
3821	Das Layout des Dialogfelds „Zuordnung importieren“ wurde geändert, sodass nunmehr eine größere Menge an Informationen angezeigt wird.	4623
3824	Die Umkehrbeziehung zwischen „Ist Teil von“ und „Enthält“ in der Demodatenbank wurde festgelegt.	4705

Tabelle 5-3

Behobene Softwarefehler – Service Pack 5

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3825	Beim Sprach austausch im Rahmen einer „Aufgabe zum Datenaustausch“ wird nun die richtige Datei herangezogen.	4706
3827	Mit der Funktion „Alles aktualisieren“ können Sie nunmehr die Eindeutigkeit von KKS erzielen.	4709
3830	Bei „sd_import.exe“ ist es nun möglich, ein benutzerdefiniertes Verzeichnis für die Protokolldatei anzugeben.	4710
3832	Das Garantiedatum einer KK kann nicht am oder vor dem Kaufdatum der KK liegen.	4712
3835	Wenn Sie neue URL-Verknüpfungen hinzufügen, wird nunmehr die richtige URL verwendet.	4719
3837	Beim Starten des Anwendungsservers wird die Liste der verfügbaren Server in der Datenbank aktualisiert.	4720
3839	Anhänge führen nicht mehr zu einer Verringerung der Bildschirmgröße.	4723
3840	Die Größe des Dialogfelds „Aufgabe zum Datenaustausch“ ist nunmehr fixiert.	4726
3841	Der Rule Manager greift bei der Ausführung von Regeln nunmehr auf die Genehmigung des Systembenutzers zurück.	4727
3848	Das Dialogfeld „Zuordnung importieren“ wird nunmehr geschlossen, wenn Sie eine Importzuordnung ohne Primärschlüsselfeld eingeben.	4734

Patches und Fixes**Tabelle 5-3****Behobene Softwarefehler – Service Pack 5**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3849	Bei der Änderung eines Sichtfilters für ein Datumsfeld wird keine Fehlermeldung mehr angezeigt. Dieser Fall trat ein, wenn Sie einen temporären Filter durch einen anderen Filter ersetzen.	4735
3853	Die SMTP-Debug-Meldungen werden wieder in der Datei „logserver.txt“ festgehalten, wenn der Konfigurationsparameter „smtpdebug“ in der Konfigurationsdatei auf „true“ gesetzt ist.	4746
3854	Im Dialogfeld „Zuordnung importieren“ tritt kein Fehler mehr auf, wenn Sie die Feldzuordnung „SPALTE3“ für die VantagePoint Operation-Integration bearbeiten.	4736
3863, 3870	Die Funktion für eingehende E-Mails kann nunmehr mehrere E-Mails mit identischem Dateinamen für einen Anhang verarbeiten. Auch die Leistung beim Lesen der Anhänge wurde gesteigert.	4748
3864	Bei der Eingabe des vollständigen Namens für ein neues Personenobjekt tritt kein Nullzeiger-Ausnahmefehler mehr auf, wenn das Suchcodefeld leer ist.	4749
3867	Die Erstellung von Loop-Beziehungen zwischen KKs ist nicht mehr möglich.	4753
3868	Bei der Erstellung einer KK in einer Ansicht „Struktur der KK“ werden keine Fehlermeldungen mehr erzeugt.	4754
3872	Beim Hinzufügen einer „Admin“-Person zu einer KK, die nicht zu einer Arbeitsgruppe gehört, wird eine Fehlermeldung erzeugt.	4755

Tabelle 5-3 Behobene Softwarefehler – Service Pack 5

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3874	Die Berechnung des Wertes für „Bis Termin“ wird angehalten, sobald die Angaben unter „Tatsächlicher Abschluss“ vorliegen.	4758
3882	Der Anwendungsserver-Dienst sollte in jedem Fall starten. Bei Problemen sollten die Fehlermeldungen im Klartext protokolliert werden.	4804
3885	Die Fehlermeldung „Client konnte nicht gestartet werden“ tritt nicht mehr unnötig auf, wenn Service Desk im Zwei-Stufen-Modus gestartet wird.	4768
3890	Die Werte für Status und Priorität werden ordnungsgemäß angezeigt, wenn die Ansicht in das HTML-Dateiformat exportiert wird.	4771
3896	Sie können nunmehr Vorlagen löschen, die mit anderen Vorlagen verknüpft sind.	4775

Tabelle 5-4 Neue Funktionen – Service Pack 4

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
–	Mehrere Service Desk-Sitzungen auf einem einzelnen Clientcomputer möglich.	2968
–	Abgleichsfunktionen für Datenaustausch wurden hinzugefügt.	4250
–	Befehlszeilenschnittstellen-Werkzeug.	4236
–	Mehrere Berichtsichten möglich.	4234
–	VantagePoint Operation-Integration.	4259

Patches und Fixes**Tabelle 5-4 Neue Funktionen – Service Pack 4**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
–	Die ursprüngliche Datenaustausch-Protokolldatei wurde in eine allgemeine Protokolldatei und in eine Fehlerprotokolldatei aufgeteilt.	4707

Tabelle 5-5 Behobene Softwarefehler – Service Pack 4

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3626	Vorhandene Regeln bleiben auch dann erhalten, wenn der Anwendungsserver heruntergefahren und neu gestartet wurde.	2848
3629	Das Label „Alle Incidents“ wird durch „Incidents“ ersetzt.	2879
3660	Wenn Sie die zugewiesene Gruppe durch eine Gruppe ersetzen, zu der die zugewiesene Person nicht gehört, tritt kein ADO-Fehler auf, sondern das Personenfeld wird geleert.	2908
3664	Sie können Angaben zu neuen Personen mit Datenaustausch auch dann importieren, wenn Vor- und Nachnamen zusammen mehr als 50 Zeichen umfassen.	2910
3666	Sie können nunmehr Änderungen am Zuweisungsfeld speichern, die durch eine API vorgenommen wurden.	2914
3672	Die Bedingungskonstanten sind bei dem Datenaustausch-Exportvorgang nicht mehr auf Großbuchstaben beschränkt.	2922

Tabelle 5-5 Behobene Softwarefehler – Service Pack 4

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3674	Eine Boolesche Bedingung (Ja/Nein) bewirkt nicht mehr den Fehler „ClassCastException“.	2924
3675	Die Zeitverschiebung für die Zeitzonen EAT, ART und MET wurde auf +3 Stunden festgelegt.	2925
3680	Wenn ein Benutzer sich nicht anmelden kann, entfällt der zweite Anmeldevorgang.	2928
3685	Der Anwendungsserver muss nicht mehr neu gestartet werden, wenn Sie ein angepasstes Feld in ein Formular aufgenommen und dann die Genehmigung für dieses Feld geändert haben.	2945
3687	Die Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehung einer Konfigurations-Komponente wird nicht mehr als unendlicher Loop innerhalb der Konfigurationselementstruktur-Ansicht dargestellt.	2931
3690	Nach der Aktualisierung (F5) der Explorersicht „Heutiger Service“ wird ein zugewiesener Servicecall angezeigt.	2933
3692	Die Wertzuordnung von Objekten ohne Codes ist nunmehr möglich. Beim Speichern der Wertzuordnung tritt außerdem nicht mehr die Meldung „Dieser Code kann nicht gefunden werden“ auf.	2938

Patches und Fixes**Tabelle 5-5****Behobene Softwarefehler – Service Pack 4**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3693	Es ist nunmehr möglich, in einer Sitzung eine Ansicht unter demselben Namen neu zu erstellen.	2939
3695	Das Vorschaufeld enthält nunmehr alle Attribute, die für die Schnellsicht ausgewählt wurden („Extras, System, Präsentation, Suchen“).	2941
3699	Die Erstellung von Konfigurations-Komponenten mit Loops ist nicht mehr möglich.	2962
3704	Wenn Sie zwei Arbeitsaufträge mit einer Änderung verknüpft haben, können Sie nunmehr einen Arbeitsauftrag als Vorgänger festlegen.	2964
3706	Für die Schaltfläche „Ändern“ auf der Registerkarte „Beziehungen“ eines Servicecalls wird nunmehr die richtige lokalisierte QuickInfo angezeigt.	2965
3707	Eine Bearbeitung der Konten ist auch dann noch möglich, wenn die maximal zulässige Anzahl von Benutzern erreicht wurde.	4238
3709	Das Feld „Kurztext5“ für Konfigurations-Komponenten steht nunmehr als angepasstes Feld zur Verfügung.	2967
3710	Das erste angepasste Textfeld einer Änderung weist nunmehr das richtige Label und eine Direkthilfe auf.	2969
3712	Die Funktion „System Designer“ wurde entfernt.	2970

Tabelle 5-5 Behobene Softwarefehler – Service Pack 4

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3714	Beim Löschen einer Importzuordnung wird nunmehr auch die zugehörige Feldzuordnungstabelle gelöscht.	2972
3716	Die Schaltfläche „XML Anzeigen“ im Fenster „Aufgabe zum Datenaustausch“ ist deaktiviert, wenn die Datei nicht zur Verfügung steht.	2974
3717	Beim Öffnen eines Bildschirms anhand des mit der rechten Maustaste gestarteten Popupmenüs wird die CPU nicht vollständig ausgelastet.	4616
3718	Kleinere Lokalisierungsfehler wurden behoben.	2975
3719	Sie können nun dieselbe Menge an Informationen in eine Vorlage aufnehmen wie in das eigentliche Formular (bei angepassten 64 K-Feldern werden allerdings nur 4 K gespeichert).	2976
3723	Die Standardfunktion „ZUGRIFF AUF ALLES“ bietet Zugriff auf die neuen Genehmigungsformulare.	2983
3726	Die Schaltfläche „Vorschau“ wurde lokalisiert, kann jedoch nicht linksbündig ausgerichtet werden.	2984
3728	Beim Öffnen einer vorhandenen Funktion werden die rautenförmigen Symbole angezeigt.	2987
3729	Die Option zur automatischen Aktualisierung gilt nicht für Internet Explorer innerhalb von Service Desk.	2988

Patches und Fixes**Tabelle 5-5****Behobene Softwarefehler – Service Pack 4**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3730	Die lokalisierbaren Codetextobjekte weisen nunmehr die richtige Beschreibung und das richtige Symbol auf. Die Bearbeitung dieser Objekte ist auch ohne Verschieben in eine neue Gruppe möglich.	2989
3733	Das Feld „Registrierung“ eines Servicecalls wird nunmehr aktualisiert, wenn Sie Informationen (eine Verlaufszeile) über die SelfServicePages hinzufügen.	2992
3734	Mit der Nach-Unten-Taste wird nunmehr die Karte unterhalb der aktuell ausgewählten Karte markiert.	2993
3735	Die Lösung, die mit der Schaltfläche „Webservice“ in das Feld „Lösung“ übertragen wurde, ist so lange möglich, bis die maximal zulässige Anzahl von Zeichen für dieses Lösungsfeld erreicht wird.	2994
3737	Beim Erstellen eines neuen Formulars wird nicht mehr die Fehlermeldung „Sie müssen die ID des Formulars eingeben“ angezeigt.	2996
3738	Die Funktion „Alles aktualisieren“ wurde bei den Vorlagen deaktiviert.	2997
3742	Die SelfServicePages legen keine Einträge mehr im Anwendungsprotokoll des Windows NT-/Windows 2000-Ereignisses an.	2999
3744	Unter Windows 9x kann die Administrator Konsole nur einmalig geöffnet werden.	3001

Tabelle 5-5

Behobene Softwarefehler – Service Pack 4

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3746	Die primäre Zeitzone sowie (optional) die zusätzlichen Zeitzonen werden nun in den SelfServicePages angezeigt.	3003
3748	Wenn Sie den Aktualisierungszähler mit der Nach-Unten-Taste senken, wird der Zähler nicht nach Ablauf weniger Sekunden wieder erhöht.	3005
3749	Nach einer Änderung der Zuweisungsgruppe wird das ausgefüllte Personenfeld geleert, wenn die betreffende Person nicht zur neuen Gruppe gehört.	3006
3753	Bei den SelfServicePages ist es nicht mehr möglich, die Vorlage „PSPServiceCall“ zu löschen oder umzubenennen.	3010
3757	Die Schaltfläche „Beziehung aufheben“ ist nunmehr in der Vorlagenliste aktiviert, die aus einer Vorlage heraus aufgerufen wird.	3011
3760	Der Rule Manager entfernt nunmehr die Zeilenschaltungen aus den Feldern für den Agenten.	3014
3765	Gesperrte Konten werden bei der Ermittlung der aktuellen Anzahl von Konten nicht berücksichtigt.	4240
3766	Die Verlaufszeilen für einen Arbeitsauftrag werden nunmehr auch dann angelegt, wenn ein Arbeitsauftrag innerhalb einer Änderung erstellt wurde.	4241

Patches und Fixes**Tabelle 5-5****Behobene Softwarefehler – Service Pack 4**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3767	Nach dem Hinzufügen oder Löschen einer Importzuordnung für eine „Aufgabe zum Datenaustausch“ wird die Dropdownliste aktualisiert.	4242
3769	Der Wert „Ja/Nein“ einer Datenbankregel für einen Entitäts-Servicecall wird angezeigt.	4245
3781	Es ist wieder möglich, schreibgeschützte Felder mit einer „Aufgabe zum Datenaustausch“ zu importieren. Bei SP3 konnten diese Felder bei der Eingabe von Importzuordnungen nicht mehr ausgewählt werden.	4256
3783	In der Projektsicht werden 2-Byte-Zeichen nunmehr korrekt dargestellt.	2979
3785	Bei Datenaustausch werden die Codes und Beziehungen nunmehr fehlerfrei importiert.	4235
3792	Ein Benutzer, der nicht als Administrator fungiert, kann sich erneut bei Service Desk anmelden.	4597
3823	Die Möglichkeit zum Löschen von Objektzuordnungen aus dem Dialogfeld „Aufgabe zum Datenaustausch“ wurde deaktiviert.	4704

Tabelle 5-6 Neue Funktionen - Service Pack 3

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
–	Genehmigungsfunktionen wurden hinzugefügt.	2739
–	Neuer Extraktions-Konfigurations-Assistent für die Konfiguration von Extraktionsdateien im Datenaustausch.	2779
–	Die Ereigniswarteschlange kann Befehle mit Leerzeichen verarbeiten.	2909

Tabelle 5-7 Behobene Softwarefehler - Service Pack 3

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
–	Eine verbesserte Version des „Administrator’s Guide für Datenaustausch (erweitert)“ wurde hinzugefügt.	2854
3644	Beim Exportieren von Sichtinformationen in eine Datei werden die Datumsangaben in dem Format exportiert, das als Kurzdatum in den Windows-Ländereinstellungen angegeben wurde. Die Datumsangaben werden außerdem in die Benutzeruhrzeit umgerechnet, die im Service Desk-Client eingestellt ist.	2889
3624	In einer Regel mit einer geplanten Aktion kann das zu überwachende Feld geändert und in der Datenbank gespeichert werden.	2874
3471	In der Explorersicht werden keine Fehlermeldungen mehr angezeigt, wenn Sie eine Tabellensicht löschen, die auch in der Explorersicht genutzt wurde.	2794

Patches und Fixes**Tabelle 5-7****Behobene Softwarefehler – Service Pack 3**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
2960, 2961	Angepasste Felder für Arbeitsgruppen wurden hinzugefügt.	2465
3088	Beim Erstellen neuer Datensätze mit der Importfunktion zum Datenaustausch tritt die Fehlermeldung „Benutzerdefinierte Felder sind schreibgeschützt“ nicht mehr auf (dies gilt nur dann, wenn die angepassten Felder für alle Kategorien aktiviert sind).	2621
3417	Sie können nunmehr den Schreibschutz für ein angepasstes Feld in einem Arbeitsauftrag aktivieren, sofern dies in der Funktion definiert ist, unter der Sie sich angemeldet haben.	2664
3425	Änderungen an der Symbolleiste in einem Formular werden gespeichert und stehen somit in der nächsten Sitzung wieder zur Verfügung.	2671
3432	Die Leistung bei der Erstellung von Kombinationsfeldern wurde erhöht.	2676
3436, 3410	Die Onlinehilfe wurde überarbeitet und verbessert.	2905
3455	Der Operator „NOT“ steht nunmehr im Fenster „Erweiterte Suche“ zur Verfügung.	2675

Tabelle 5-7

Behobene Softwarefehler – Service Pack 3

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3482	Die Anzeige internationaler Zeichen wurde in der Beziehungssicht (Bildschirm „Servicecall“) und in der Sicht der untergeordneten KKs (Bildschirm „Konfigurations-Komponente“) verbessert.	2770
3486	Sie können nunmehr Sichten (mit Beziehungen) löschen, während Sie mit einer SQL Server-Datenbank arbeiten.	2776
3502	E-Mails, die durch den Rule Manager gesendet werden, enthalten keine zusätzlichen Leerzeichen in der Betreffzeile und im Textkörper mehr.	2825
3518	Die erweiterte Suche für lokalisierte Objekte wurde entfernt; die Suche ist über die Option „Anwendungstext“ möglich.	2807
3519	Die Angabe unter „Tatsächliche Dauer“ für ein Problem wird nunmehr in der Datenbank gespeichert.	2808
3520	Wenn Sie einen Computer abschalten, der als Anwendungsserver fungiert, und einen Client mit diesem Anwendungsserver verbinden, wird der Client an einen anderen Anwendungsserver umgeleitet (falls verfügbar).	2817
3529	Die Eingabe von mehr als 480 Zeichen in das Feld „Parameter“ einer Smart Action ist nicht mehr möglich.	2815

Patches und Fixes**Tabelle 5-7****Behobene Softwarefehler – Service Pack 3**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3533	Der Datenbankkonfigurations-Assistent gibt nicht mehr die Fehlermeldung „Falsches Format“ für Windows NT und SQL Server aus, wenn diese nicht in englischer Sprache vorliegen.	2818
3536	Sie können nunmehr KKs löschen, die mit anderen KKs verknüpft sind, ohne dass das Beziehungsraster auftritt, in dem die Beziehung angezeigt wird.	2820
3538	Regeln mit einer geplanten Bedingung werden nunmehr auch dann ausgelöst, wenn mehrere Statusangaben vorliegen oder der Client geschlossen oder wegen Zeitüberschreitung unterbrochen wurde.	2821
3550	Der Benutzer wird gewarnt, wenn ein Loop in den Beziehungen der derzeit bearbeiteten Entität erkannt wurde. HINWEIS: Übergeordneter/Untergeordneter-Beziehungen können auftreten, wenn Daten mit Datenaustausch importiert wurden.	2826
3563	Sie können das Passwort mit „Extras“> „Optionen“> „Passwort ändern“ nunmehr auch dann in SQL Server ändern und speichern, wenn Sie keine Kontoanzeigerechte besitzen und die Option „Anmeldebildschirm beim Starten anzeigen“ aktiviert ist.	2828
3567	Der Vorlagenwert für ein Feld wird in den neuen Datensatz kopiert, wenn der Benutzer über eine Anzeigegenehmigung für dieses Feld verfügt.	2830

Tabelle 5-7**Behobene Softwarefehler – Service Pack 3**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3574	Wenn eine Sitzung wegen Zeitüberschreitung abgebrochen wurde, stellt der Client automatisch eine neue Verbindung her, ohne den Benutzer zu benachrichtigen.	2832
3575	Beim Erstellen einer Beziehung in der Sicht „Konfigurationselementbeziehung“ wurde bislang nicht der KK-Name in der Sicht angezeigt, sondern die ID. Mittlerweile wird der Name der KK ordnungsgemäß aufgeführt.	2833
3578	Der Text auf Schaltflächen ist linksbündig ausgerichtet und eine QuickInfo mit dem vollständigen normalen Text steht zur Verfügung.	2835
3579	Sie können nunmehr einen Währungswert bis zu 999.999.999,99 in ein Kostenfeld eingeben und speichern.	2836
3584	Mit „OK“ im Dialogfeld „Zuordnung importieren“ werden nunmehr alle Änderungen gespeichert und das Dialogfeld wird geschlossen.	2838
3589	Es ist nunmehr möglich, den Beziehungstyp von KKs zu ändern.	2841
3591	Wenn Sie die Anzeige eines Datumsfeldes ändern, wird die Stundenangabe mit dem Format „Tag Stunde Minute“ fehlerfrei dargestellt.	2844

Patches und Fixes**Tabelle 5-7****Behobene Softwarefehler – Service Pack 3**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3593	Neue Sprachen weisen nunmehr dieselbe Anzahl von Direkthilfeinträgen auf wie die Standardsprache (Englisch).	2845
3596	Es treten keine Fehler mehr auf, wenn das Feld „Objektverknüpfung“ im Datenaustausch-Importvorgang zum eindeutigen Schlüssel gehört.	2850
3597	Die Häkchen im Kombinationsfeld „Zeitzone“, unter „Sicht / Aktuelle Sicht“ sowie unter „Sicht / Symboleisten“ in der Menüleiste werden aktualisiert.	2851
3598	Das Installationshandbuch wurde überarbeitet und verbessert.	2855
3607	Die Explorersicht arbeitet nunmehr einwandfrei. Unerwünschte Drag & Drop-Vorgänge treten nicht mehr auf.	2861
3608	Die Fenstergröße für „Zuordnung importieren“ ist fixiert, weil die Größe der Felder nicht automatisch eingestellt wird.	2862
3611	Wenn Sie bestimmte Kategorien für ein angepasstes Feld aktivieren, tritt der Fehler „Verweis auf Null“ nicht mehr auf.	2878
3613	Im Bildschirm „Zuordnung importieren“ werden nur bearbeitbare Felder angezeigt.	2867

Tabelle 5-7

Behobene Softwarefehler – Service Pack 3

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3618	Die Formatierung wird stets vorgenommen, wenn Sie einen bestimmten Wert mehrfach in ein Währungsfeld eingeben.	2871
3621	Felder werden nunmehr durch den Rule Manager geleert, wenn dieser Vorgang als Aktion in einer Regel deklariert wurde.	2872
3627	Die „OR“-Bedingung in den APIs arbeitet nunmehr ordnungsgemäß.	2876
3628	Die Karte wird nunmehr geöffnet, wenn Sie im Sichtfenster darauf doppelklicken.	2877
3630	Eine Rule Manager-Aktion wird nunmehr auch dann ausgelöst, wenn einer der Computer für die Agentaktion ausgeschaltet ist.	2881
3631	Mit „Extras“> „System“> „Sicherheit“> „Vorbeugung“> „Erforderliche Felder“ können Sie nunmehr auf die Funktionen für erforderliche Felder zugreifen.	2882
3643	Wenn ein Servicecall den Status „Geschlossen“ aufweist, wird die Sicht aktualisiert und der geschlossene Servicecall wird ausgeschlossen.	2888
3647	Beim Löschen eines Arbeitsauftrags mit einem Vorgänger wird ein Fenster geöffnet, in dem Sie darauf hingewiesen werden, dass ein Vorgänger für den Arbeitsauftrag vorliegt.	2892

Patches und Fixes**Tabelle 5-7****Behobene Softwarefehler – Service Pack 3**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3669	Beim Exportieren von Daten mit „sd_export“ werden untergeordnete Datensätze nunmehr fehlerfrei exportiert.	2917
3784	Das Data Dictionary wurde überarbeitet und verbessert.	2898
–	Eine Datenaustausch-Demo zur detaillierten Erläuterung verschiedener Funktionen wurde hinzugefügt.	2896

Tabelle 5-8**Neue Funktionen - Service Pack 2**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
–	Aus der API Javadoc gehen nunmehr die Objekttypen hervor, auf die die einzelnen Attribute verweisen. Darüber hinaus können die Quellcodebeispiele über die API Javadoc abgerufen werden.	2787

Tabelle 5-9**Behobene Softwarefehler – Service Pack 2**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
–	Das Installationshandbuch wurde überarbeitet und verbessert.	2791
2670	Der Status in einem Formular „Wartungsvertrag“ kann nunmehr problemlos geändert werden. Die Leistung bei der Erstellung von Kombinationsfeldern wurde erhöht.	2670

Tabelle 5-9

Behobene Softwarefehler – Service Pack 2

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
2780	Verschiedene Speicherprobleme in Windows 9x wurden behoben, um so eine verbesserte Ressourcenverarbeitung zu erzielen.	2797
2871	Der Wert unter „Dauer“ wurde nicht fehlerfrei berechnet, wenn das Startdatum mit dem Servicebeginn identisch war. Bei Datumsangaben auf einem Montag, die in einer Datumsangabe in GMT auf einem Sonntag resultieren, wurden die Dauer und der Termin bislang falsch berechnet; dieses Problem ist ebenfalls gelöst.	2597
3419	Felder werden nicht mehr abgeblendet dargestellt, wenn Sie eine Beziehung zwischen Entitäten aufgehoben haben und dann eine neue Beziehung anlegen.	2667
3422	Ein Benutzer kann nunmehr auf- und abwärts durch Sichten blättern und somit alle Datensätze anzeigen lassen (nicht nur die letzten beiden Seiten), wenn ein Filter auf die Sicht angewandt wurde.	2669
3435	Die Fenstergröße wird als Benutzereinstellung gespeichert und steht somit in der nächsten Sitzung wieder zur Verfügung.	2679
3439	Der Fehler hinsichtlich fehlerhafter Links, der beim Löschen einer Entität mit einer oder mehreren verknüpften Entitäten auftrat, wurde behoben.	2740
3442	Sie können nunmehr Sounddateien über das Menü „Optionen“ abrufen (unabhängig vom Speicherort der Dateien).	2741

Patches und Fixes**Tabelle 5-9****Behobene Softwarefehler – Service Pack 2**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3448	Wenn Sie ein oder mehrere Felder aus einem bestimmten Formular löschen, werden nicht mehr alle Formulare geleert.	2743
3451	Beim Standardberichtstitel werden 2-Byte-Zeichen nunmehr fehlerfrei dargestellt.	2747
3458	Ein Benutzer, der nicht als NT-Administrator fungiert, kann nunmehr ebenfalls das System und die Optionen nutzen.	2752
3463	Nach einer Bearbeitung der angepassten Felder ist es nicht mehr notwendig, Service Desk neu zu starten.	2757
3464	Im Begrüßungsbildschirm wird die richtige Produkt-ID angezeigt.	2758
3474	Servicecalls mit einem leeren Feld „Priorität“ werden nunmehr angezeigt, wenn Sie in der Explorersicht auf „Priorität“ klicken.	2763
3476	Es ist nunmehr möglich, mit der rechten Maustaste in die Sicht zu klicken und das Format für Tag/Stunde/Minute auszuwählen, mit dem die Angaben unter „Dauer“ in der richtigen Reihenfolge sortiert werden.	2765
3477	Die Titelleiste wird aktualisiert, wenn Sie einen neuen Servicecall aus einem Servicecall heraus öffnen, dessen Termin bereits überschritten war.	2766

Tabelle 5-9

Behobene Softwarefehler – Service Pack 2

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3480	Im Fenster „Sichten definieren“ werden 2-Byte-Zeichen nunmehr fehlerfrei dargestellt.	2767
3483	Beim Importieren von Beziehungen zwischen KKs können Sie nunmehr Suchcodes als Referenzobjekt unter „Zuordnung importieren“ verwenden.	2772
3489	Bei der ITO 5.3-Integration wird die Befehlszeile nicht mehr umbrochen, wenn der Befehl für eine neue Zeile („\n“) an Position 69 vorliegt.	2781
3490	Die Währung wird nun gemäß der Windows-Einstellungen formatiert.	2789
3491	Bei den Skripten „sd_eventins.sh“ und „sd_event.sh“ aus der ITO 5.3-Integration wird vorausgesetzt, dass die Ausführung in einer Kornshell (ksh) erfolgt. Dies trifft allerdings nicht immer zu (in der Regel liegt „sh“ vor). In diesem Fall schlägt der Befehl „ulimit“ im Skript „oraenv“ fehl. Dieses Problem wurde behoben.	2806
3494	Nachdem Sie eine Person mit einer Konfigurations-Komponente verknüpft haben, arbeitet die erweiterte Suche wieder einwandfrei.	2784
3495	Die Kombinationsfelder unter „Zuordnung importieren“ bei Datenaustausch bieten nunmehr einen Leerwert, sodass Sie die bisherige Datenauswahl aufheben können.	2785

Patches und Fixes**Tabelle 5-9 Behobene Softwarefehler – Service Pack 2**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3499	In einer Explorersicht nach Status ist es nicht mehr möglich, Datensätze mit dem Status „Gesperrt“ hinzuzufügen.	2628
3511	Eine Ergänzung zum „Administrator's Guide für Datenaustausch“ wurde hinzugefügt.	2792
3517	Bei Datensätzen, die nur von einem einzelnen Benutzer verwendet werden, erfolgt keine Sperrung mehr aufgrund von aktiven Datenbank- oder Prüfregele.	2805
3562	Der SD-Agent arbeitete nicht ordnungsgemäß, weil einige Klassendateien fehlten („com.hp.ifc.rep.AppAbstractInfo“ und „com.hp.ifc.rep.IappInfo“). Diese Dateien wurden nunmehr in die Depotdatei aufgenommen.	2810
–	Eine aktualisierte Liste der unterstützten Plattformen wurde hinzugefügt.	2780

Tabelle 5-10 Behobene Softwarefehler – Service Pack 1

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
	Wenn der Anwendungsserver eine neuere Softwareversion aufweist als der Client, ist das Upgrade-Dialogfeld mit einem Link (URL) für das automatische Upgrade des Clients nicht funktionsfähig.	2756

Tabelle 5-10 Behobene Softwarefehler – Service Pack 1

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3378	Bei der Eingabe eines einzelnen Zeichens in das Feld, in dem sich die zuzuordnenden Daten befinden, trat ein Nullzeiger-Ausnahmefehler auf. Dieser Fehler wurde behoben.	2642
3379	Die SD 3.0-Produktionsumgebung enthielt eine falsche Version von „sd_export.exe“. Mit SP1 für SD 3.0 wird die richtige Version installiert.	2639
3380	Wenn Sie die XML-Datei mit der Schaltfläche „Anzeigen“ im Datenaustausch-Bildschirm aufrufen, tritt ein Nullzeiger-Ausnahmefehler auf.	2640
3385	Bei der Installation der ITO-Integrationssoftware wurden nicht alle Dateien für die Integrationswerkzeuge kopiert. Dieser Fehler wurde behoben. Bei der Installation der ITO-Integrationssoftware wurde PERL nicht gefunden. Nunmehr wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn PERL nicht vorliegt.	2643
3390	Abgelaufene Lizenzschlüssel werden nunmehr aus Service Desk entfernt.	2634
3398	Die Anzeige internationaler Zeichen wurde in der Sicht „Serviceereignis Beziehung“ und in der Sicht „Vorlage“ korrigiert.	2655
3399	Beim Erstellen einer neuen Vorlage ist das Feld „Informationen“ nicht mehr auf 255 Zeichen beschränkt.	2656

Patches und Fixes**Tabelle 5-10****Behobene Softwarefehler – Service Pack 1**

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3405	Das Feld „Informationen für Empfänger“ im Formular „Zuordnung“ wird nunmehr im Feld „Informationen für Absender“ festgehalten, unabhängig davon, ob Informationen zur zuweisenden Person (Person oder Arbeitsgruppe) gespeichert werden oder nicht.	2657
3406	Die Aufgabe zum Datenaustausch „demo_excel“ zeigt nicht mehr auf die Importzuordnung „dt5_import“, sondern auf „demo_excel“.	2658
3407	Der neue Verlauf wird nunmehr unmittelbar angezeigt und gespeichert, nachdem Sie ein geprüftes Feld für einen der Datensätze in der Sicht „Heutiger Service“ geändert haben.	2659
3415	Aufgrund eines Syntaxfehlers im Startskript „hpovsdagent“ konnte der SD-Agent unter UNIX nicht gestartet werden. Dieses Problem wurde behoben.	2662
3416	Bei der Ausführung von „swremove“ für „hpovsd.depot“ werden Fehler in die Protokolldatei aufgenommen: „exit 2 from postremove“. Bei einer erneuten Installation treten ebenfalls Fehler auf und die Dateien zum Starten und Herunterfahren des Agenten werden nicht aus den Verzeichnissen „/sbin/rc1.d“ und „/sbin/rc3.d“ entfernt. Dieses Problem wurde behoben.	2663

Tabelle 5-10 Behobene Softwarefehler – Service Pack 1

Problemnummer	Beschreibung	Änderungsnummer
3456	Sie können sich auch dann bei Service Desk anmelden, wenn die Benutzerfunktion kein Kontoanzeigerecht umfasst.	2749

Die Service Desk-Dokumentation

Service Desk umfasst mehrere Handbücher und Onlinehilfdateien, die zum einen als Hilfestellung für den Einsatz von Service Desk dienen und zum anderen eine Erläuterung der Grundlagen bieten. In diesem Abschnitt werden die verfügbaren Informationen und deren Position beschrieben.

HINWEIS

In diesem Abschnitt werden die Veröffentlichungen aufgeführt, die Service Desk 4.0 beiliegen. Zukünftige Service Packs können aktualisierte Fassungen von Veröffentlichungen und zusätzliche Veröffentlichungen enthalten. Eine Übersicht über die in Service Packs enthaltenen Dokumente können Sie der Readme-Datei des jeweiligen Service Packs entnehmen. Die Service Packs und die jeweils aktuellen Versionen von Veröffentlichungen stehen im Internet zur Verfügung: <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> bzw. http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv. Die entsprechenden Adressen finden Sie im Abschnitt „Wir freuen uns über Ihre Kommentare!“ des Vorworts.

- Die Datei `Readme.htm` auf der Service Desk-CD enthält Informationen zu den ersten Schritten mit Service Desk. Hier finden Sie außerdem neueste Informationen, die sich nach der Drucklegung der anderen Dokumentation ergaben.
- Die *HP OpenView Service Desk: Hinweise zur Version* enthalten eine Beschreibung der Funktionen von Service Desk. Darüber hinaus finden Sie hier Informationen als Hilfestellung zu den folgenden Themen:
 - Vergleich der Funktionen in der aktuellen Software-Version mit den Funktionen in früheren Versionen
 - Beheben von bekannten ProblemenDie Hinweise zur Version liegen als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Release_Notes.pdf`.
- Das *HP OpenView Service Desk: Benutzerhandbuch* gibt Ihnen eine Einführung in die Grundbegriffe und -konzepte von Service Desk. Sie

erhalten einen Überblick darüber, was Sie mit Service Desk tun können, und es werden typische Aufgaben der unterschiedlichen Kategorien von Service Desk-Benutzern erläutert. Anhand von Beispielszenarios wird erklärt, wie die beschriebenen Funktionen implementiert werden können.

Das Benutzerhandbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `User's_Guide.pdf`.

- Anhand der Informationen in *HP OpenView Service Desk: Liste der unterstützten Plattformen* können Sie die Softwareanforderungen ermitteln. Hier werden die Softwareversionen aufgelistet, die von Hewlett-Packard für Service Desk 4.0 unterstützt werden.

Das Liste der unterstützten Plattformen liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Supported_Platforms_List.pdf`.

- Im *HP OpenView Service Desk: Installationshandbuch* werden alle Aspekte bei der Installation von Service Desk behandelt.

Das Installationshandbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Installation_Guide.pdf`.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* enthält Informationen, die Administratoren helfen, den Service Desk-Anwendungsserver für die Verwendung durch die Clients einzurichten und zu warten.

Das Administrator's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Administrator's_Guide.pdf`.

- Im *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* finden Sie eine Erläuterung der Grundlagen für den Datenaustausch, außerdem schrittweise Anleitungen zum Exportieren von Daten aus externen Anwendungen und dem Importieren dieser Daten in Service Desk. Der Datenaustausch umfasst den Import sowohl von einzelnen Serviceereignissen als auch von umfangreichen Datenpaketen.

Das Data Exchange Administrator's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Data_Exchange.pdf`.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* erläutert die Integration zwischen

Service Desk und VantagePoint für Windows und UNIX®. Dieses Handbuch beschäftigt sich mit der Installation und Konfiguration der Integration und beschreibt die verschiedenen Aufgaben, die mit der Integration verfügbar sind.

Das VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `VPO_Integration_AG.pdf`.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* bietet eine detaillierte Übersicht zur Migration von ITSM 5.7 auf Service Desk 4.0 (mit Analyse der Unterschiede zwischen diesen Anwendungen). Mit den ausführlichen Anweisungen in diesem Handbuch werden Sie durch die Installation, Konfiguration und andere Aufgaben im Rahmen der Migration geführt.

Das Migrations-Handbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Migration_Guide.pdf`.

- Mithilfe der Informationen im *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide* können Sie Integrationen mit Service Desk erstellen. In diesem Handbuch wird die API-Struktur beschrieben, außerdem einige Grundfunktionen mit Beispielen für die Nutzung der API (Application Programming Interface, Programmierschnittstelle) von Service Desk. Mit der API wird die HP OpenView Service Desk-Umgebung erweitert; hiermit wird der unabhängige Programmierzugriff auf datenbezogene Funktionen in der Service Desk-Anwendungsserverumgebung ermöglicht.

Das API-Handbuch liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `API_pg.pdf`.

- Das Handbuch *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* enthält Informationen zur Erstellung benutzerdefinierter Integrationen mit Service Desk unter Verwendung der Service Desk-Web-API. Diese API ist besonders für die Entwicklung von Webanwendungen geeignet.

Das Web API Programmer's Guide liegt als PDF-Datei auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet `Web_API_pg.pdf`.

- Das *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* enthält nützliche Informationen zur Struktur der Anwendung.

Das Data Dictionary liegt als HTML-Datei auf der HP OpenView

Service Desk 4.0-CD vor. Der Dateiname lautet
Data_Dictionary.htm.

- Die *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training-CD-ROM (CBT)* soll Ihnen beim Kennenlernen der Funktionen von HP OpenView Service Desk 4.0 aus der Sicht des Benutzers und aus der Sicht des Systemadministrators helfen. Sie erklärt anhand von Demonstrationsvideos und begleitendem Textmaterial die Ausführung einer Reihe von Aufgaben in der Anwendung. Auf der CBT-CD-ROM werden darüber hinaus die Grundbegriffe und -konzepte von Service Desk erläutert.

Die *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training-CD-ROM (CBT)* wird automatisch zusammen mit der Service Desk-Software geliefert. Sie wird kurz nach der Veröffentlichung der Service Desk-Software verfügbar sein.

- Die Onlinehilfe umfasst ein ausführliches Informationssystem mit den folgenden Bestandteilen:
 - Erläuterungen zu Verfahren (für Anfänger und Fortgeschrittene)
 - Hintergrundinformationen und Übersichten zu den Grundlagen und der Struktur von Service Desk
 - Fehlermeldungen, die beim Einsatz von Service Desk auftreten können, sowie Informationen zur Behebung dieser Fehler
 - „Hilfe zur Hilfe“ (Erläuterungen zur Nutzung der Onlinehilfe)

Die Onlinehilfe wird automatisch als Bestandteil der Service Desk-Anwendung installiert und kann aus Service Desk heraus aufgerufen werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Verwenden der Onlinehilfe“.

Anzeigen von PDF-Dateien

Zur Anzeige und zum Ausdrucken der PDF-Dateien verwenden Sie Adobe® Acrobat® Reader. Diese Software befindet sich auf der HP OpenView Service Desk 4.0-CD. Anweisungen zur Installation finden Sie in der Datei `readme.htm` auf der CD.

Die neueste Version von Adobe Acrobat Reader kann außerdem kostenlos von der Adobe-Website unter <http://www.adobe.com> heruntergeladen werden.

Verwenden der Onlinehilfe

Mit den folgenden Verfahren können Sie die Hilfe aus Service Desk heraus aufrufen:

- Um Hilfeinformationen zum aktuellen Fenster oder Dialogfeld abzurufen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Drücken Sie **F1**.
 - Klicken Sie auf das Hilfe-Symbol  in der Symbolleiste.
 - Wählen Sie den Befehl `Hilfe` im Menü `Hilfe`.
 - Klicken Sie auf die Hilfe-Schaltfläche  in einem Dialogfeld.
- Wenn Sie mithilfe des Inhaltsverzeichnisses bzw. des Index des Hilfesystems nach Hilfe zu einem bestimmten Thema suchen, wählen Sie `Inhaltsverzeichnis` und `Index` im Menü `Hilfe`.

Wenn die Hilfeanzeige geöffnet ist, können Sie Hilfeinformationen zum Hilfesystem selbst mit der Schaltfläche `Hilfe` in der Symbolleiste abrufen:



Service Desk enthält außerdem *QuickInfos* und eine *Direkthilfe* für verschiedene Bildelemente (z.B. Schaltflächen, Felder oder Menüs).

Eine *QuickInfo* besteht aus einer kurzen Beschreibung eines Bildelements. Zur Anzeige einer *QuickInfo* verweilen Sie mit der Maus über dem gewünschten Bildelement. Die *QuickInfo* wird neben dem Mauszeiger angezeigt.

In der *Direkthilfe* wird kurz erläutert, wie ein Bildelement genutzt werden kann. Die *Direkthilfe* ist in der Regel ausführlicher als die *QuickInfo*. Zum Aufrufen der *Direkthilfe* ist wie folgt vorzugehen:

1. Aktivieren Sie den *Direkthilfe*-Mauszeiger. Führen Sie hierzu einen der folgenden Schritte aus:
 - Drücken Sie **UMSCHALT+F1**.

- Klicken Sie auf das Direkthilfe-Symbol  in der Symbolleiste.
- Wählen Sie den Befehl `Direkthilfe` im Menü `Hilfe`.
- In einem Dialogfeld klicken Sie auf das Fragezeichen  in der Titelleiste.

Der Mauszeiger nimmt die Form eines Direkthilfe-Mauszeigers  an.

2. Klicken Sie auf das gewünschte Bildelement. Die Direkthilfe wird in einem Popup-Fenster angezeigt.

Zum Schließen des Popup-Fensters für die Direkthilfe klicken Sie auf eine beliebige Stelle auf dem Bildschirm, oder drücken Sie eine beliebige Taste.

Verfügbare Sprachen

- Service Desk wird in den Sprachen Deutsch, Englisch (USA), Französisch, Japanisch, Koreanisch, Spanisch und Vereinfachtes Chinesisch angeboten. Service Desk 4.0 wird zunächst mit Englisch (USA) als Standardsprache veröffentlicht. Etwa drei Monate nach der Markteinführung stehen auf der Patches-Website die Übersetzungen der anfänglichen Codes, der Beschriftungen, der Meldungen, der Direkthilfe und der Onlinehilfe in den Sprachen Deutsch, Französisch, Japanisch, Koreanisch, Spanisch und Vereinfachtes Chinesisch zur Verfügung:
<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>
- Auch das *HP OpenView Service Desk: Installationshandbuch*, das *HP OpenView Service Desk: Benutzerhandbuch*, die *HP OpenView Service Desk: Hinweise zur Version* und die Readme-Dateien sind etwa einen Monat nach der Einführung von Service Desk 4.0 in den Sprachen Chinesisch (VRC), Deutsch, Französisch, Japanisch, Koreanisch und Spanisch verfügbar.
- Bei HP OpenView Service Desk 4.0 werden 2-Byte-Zeichensätze unterstützt.
- HP OpenView Service Desk kann direkt in der Anwendung lokalisiert werden. Bei der Entwicklung von Service Desk wurde Englisch (USA) als Basis verwendet. Sie können die Beschriftungen, die Meldungen, die Direkthilfe und die Codes aus der Anwendung heraus übersetzen oder ändern. Weitere Informationen zu lokalisierten Versionen erhalten Sie bei Ihrem Händler.
- Die HTML-Hilfeanzeige unterstützt 28 Sprachen. Die verwendete Sprache ist abhängig von der Sprache, die für das Windows-Betriebssystem eingestellt wurde.
- Adobe Acrobat Reader steht auf der Service Desk 4.0-CD-ROM in den folgenden Sprachen zur Verfügung: Chinesisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Portugiesisch, Schwedisch und Spanisch.

8**Keine Fortsetzung früherer
Versionen**

Keine Fortsetzung früherer Versionen
Keine Fortsetzung von Service Desk 2.0

Keine Fortsetzung von Service Desk 2.0

Mit der Markteinführung von Service Desk 4.0 wird der Support für Service Desk 2.0 eingestellt. Um weiterhin Support für Service Desk zu erhalten, müssen Benutzer von Service Desk 2.0 ein Upgrade auf Service Desk 3.0 oder 4.0 vornehmen.