

HP OpenView Service Desk 4.0

릴리스 노트

초판



i n v e n t

제조 부품 번호: 해당 없음

2001년 8월

사용권에 대한 고지 사항

*Hewlett-Packard*는 본 설명서에 관하여 특정 목적에 따른 상업성과 적합성에 대한 묵시적인 보증을 포함하여(그러나 이에 제한되지는 않음) 어떠한 보증도 하지 않습니다. *Hewlett-Packard*는 여기에 포함된 오류에 대해 책임지지 않으며, 본 설명서의 구비 여부, 성능 또는 사용과 관련하여 직접적인, 간접적인, 특정한, 우발적인 또는 결과적인 어떠한 손해에 대해서도 책임지지 않습니다.

제한된 권리. 미국 정부에 의한 사용, 복사 또는 공개는 **DFARS 252.227-7013**의 기술 자료 및 컴퓨터 소프트웨어 조항 중 **(c)(1)(ii)** 하위 조항에 명시된 제한을 받습니다.

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

DOD U.S. 정부 부처와 기관을 제외한 사용자의 권한은 **FAR 52.227-19 (c)(1,2)**에 명시되어 있습니다.

저작권 표시. © 저작권 2001 *Hewlett-Packard Company*

이 소프트웨어 (및 해당 설명서) 각 버전의 명칭은 상업적인 편의를 위해 고안되었으며 다른 버전에 대한 각 소프트웨어 버전의 독창성 정도를 나타내기 위한 것은 아닙니다. 제공되는 보호 한도와 저작권 기간은 이 명칭과는 전혀 관계없이 결정됩니다.

등록 상표 정보

Adobe® Acrobat®

Intel®은 Intel Corporation의 미국 등록 상표입니다.

Java™는 Sun Microsystems, Inc의 미국 등록 상표입니다.

Microsoft®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, "N" 로고, Netscape Navigator, Netscape Navigator가 포함된 로고 및 **Nescape Proxy Server**는 **Netscape Communications Corporation**의 미국 상표입니다.

Oracle®은 Oracle Corporation(Redwood City, California 소재)의 미국 등록 상표입니다.

Pentium®은 Intel Corporation의 미국 등록 상표입니다.

UNIX®는 Open Group의 등록 상표입니다.

Windows® 및 **MS Windows®**는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

목차

1. 알림

| | |
|---------------------------------------|---|
| HP OpenView Service Desk 4.0 소개 | 8 |
| 주요 이점 | 8 |

2. 이 버전의 새 기능

| | |
|---|-----------|
| 최신 업데이트 받기 | 14 |
| 설치 | 15 |
| 라이선스 | 16 |
| 권한 부여 | 18 |
| 기술적 향상 및 추가 사항 | 20 |
| 필드 | 21 |
| 변경 관리 | 24 |
| 서비스 수준 관리 | 26 |
| 보고 | 29 |
| 규칙 매니저 | 30 |
| Service Pages | 32 |
| 웹을 통한 승인 | 32 |
| 통합 가능성 | 34 |
| 새로운 통합 | 34 |
| 데이터 교환 | 34 |
| 전자 우편 통합 | 35 |
| 서비스 이벤트 | 36 |
| 웹 API | 36 |
| ITSM 에서 Service Desk 4.0 으로 이동 | 38 |
| 문서 | 39 |
| 지역화 | 40 |

목차

| | |
|---|----|
| 3. 알려진 오류 | |
| 알려진 오류 및 간접 해결책 | 42 |
| 4. 호환성 정보 및 설치 요구 사항 | |
| 요구 사항 | 52 |
| Service Desk 클라이언트 | 52 |
| Service Desk 응용 프로그램 서버 | 52 |
| Service Desk 데이터베이스 서버 | 52 |
| Service Desk Service Pages 클라이언트 | 52 |
| Service Desk Service Pages 웹 서버 | 53 |
| Service Desk Event Communicator | 53 |
| 5. Service Desk 4.0 의 패치 및 수정 사항 | |
| 패치 및 수정 사항 | 56 |
| 6. Service Desk 4.0 문서 | |
| Service Desk 문서 | 80 |
| PDF 파일 정보 | 83 |
| 온라인 도움말 사용 | 83 |
| 7. 소프트웨어의 지역화 지원 | |
| 지원되는 언어 | 86 |
| 8. 이전 버전 중단 | |
| Service Desk 2.0 중단 | 88 |

1**알림**

HP OpenView Service Desk 4.0 소개

HP OpenView Service Desk는 서비스 공급업체와 사업 조직이 세계적인 지원 프로세스를 구현하고 업무 요구에 맞게 IT 프로세스를 조절하는 것을 가능하게 하는 완벽하고 포괄적인 해결책입니다. 끊임없이 변화하는 IT 환경에서 지원 프로세스는 매우 중요합니다. 변화의 속도가 빨라지면서 지원 속도의 중요성도 점차 커지고 있습니다. HP OpenView Service Desk는 호출 관리, 인시던트 관리 및 장애 관리와 같은 지원 프로세스와 구성, 변경, 작업 및 서비스 수준 관리와 같은 품질 관리 프로세스를 함께 지원하는 고유의 응용 프로그램입니다. 통합된 접근 방법을 통해 지원 부서와 IT 부서에서 정보와 작업의 공유가 가능해지므로 즉시 또는 향후에 중요한 업무 서비스를 원활하게 추진할 수 있습니다.

HP OpenView Service Desk 4.0에서는 이전 릴리스의 HP OpenView Service Desk에 있던 기능이 더욱 확장되었습니다.

서비스 수준 관리, 변경 관리 및 보고 기능에서와 같은 일반적인 향상 내용 외에도 새로운 4.0 버전에는 전문가용 **Service Pages**, **Inventory Reconciliation** 및 동시 사용자 추가와 같은 새로운 기능이 있습니다.

주요 이점

Service Desk 4.0은 업무 구현 서비스 수준 관리를 제공합니다.

IT 부서는 서비스 수준 관리를 사용하여 IT를 하나의 업무로서 수행할 수 있습니다. IT가 기업에 공급하는 핵심 "제품"에만 주력하고 업무에 맞는 IT "서비스"를 제공할 수 있기 때문에 IT는 기업 전체에 큰 기여를 할 수 있습니다. 서비스 수준 관리를 사용하는 고객은 다음과 같은 이점을 얻게 됩니다.

- IT가 제공하는 이점으로 IT 비용 상쇄.
- 업무 실적 향상과 IT 서비스에 대한 고객 만족도 향상.
- 서비스 불량으로 인해 기업에 미치는 영향 감소.
- IT 직원이 항상 자신의 업무를 정확히 파악할 수 있도록 IT 부서를 올바른 진행 과정에 따라 배치, 그리고 이를 통한 계획, 스케줄링 및 예산 편성의 개선.

- 기업의 기회 상실 비용 감소.
- IT 서비스 복원에 필요한 시간 감소.
- IT 조직의 프로필과 이미지 개선.

빠른 평가 시간

Service Desk 4.0에 새로 추가된 Service Pages 기능을 사용하면 IT 전문 요원이 표준 웹 브라우저(Microsoft® Explorer 또는 Netscape®)를 통해 Service Desk 응용 프로그램에 액세스할 수 있습니다.

Service Pages 기능인 직관적인 사용자 인터페이스를 사용하면 원격 전문 요원이 랩탑을 갖고 다니거나, 수행한 작업을 서면에 복사하거나, 데이터를 손실할 위험 없이 최대한 유연하게 값을 사용하여 Service Desk 응용 프로그램에 액세스할 수 있습니다.

전문 요원은 Service Desk 응용 프로그램에 액세스할 수 있고 권한 설정 상태에 따라 서비스 요청, 인시던트, 변경 및 작업지시에 액세스할 수 있습니다. 또한 히스토리 라인을 추가할 수도 있습니다.

그러나 Service Pages는 전체 클라이언트의 복사본이 아닙니다. 일부 기능(예: 그래픽 보기, 새 CI 작성, 서비스 수준 약정 작성 및 기타)에는 전체 클라이언트가 필요합니다. Service Pages 기능에 대한 추가 정보는 32페이지의 "Service Pages"를 참조하십시오.

최대의 유연성

Service Desk의 가장 큰 장점은 Service Desk의 기능을 설정하고 구성할 수 있다는 것입니다.

IT 서비스 관리에서의 OpenView 경험에 따라 Service Desk의 템플릿에서 Best Practices와 프로세스를 알면 많은 양의 데이터를 사용하여 Service Desk를 빨리 배포할 수 있습니다. 응용 프로그램 서버를 종료할 필요 없이 양식, 보기 및 필드를 '그 자리에서 바로' 사용자 정의할 수 있는 기능을 통하여 조직은 변화하는 업무 요구 및 이에 따라 변화하는 IT 관리 요구에 가장 잘 적응할 수 있습니다.

Service Desk 4.0에는 또한 추가 사용자 정의 필드가 새로 도입되었습니다. 사용자 정의 필드를 더 많이 제공하므로 IT 하부 구조의 고유한 환경 요건을 반영하도록 양식을 사용자 정의하는 경우, 특정 조직의 목적에 더욱 잘 맞게 Service Desk를 사용자 정의할 수 있습니다.

알림

HP OpenView Service Desk 4.0 소개

새로 도입된 사용자 인터페이스 규칙에는 많은 기능이 있습니다. 열기 양식 (예: 서비스 요청 양식)에서 정의한 필드 상태 또는 값에 따라 **Service Desk** 규칙 매니저는 양식을 저장하지 않고 액션을 실행합니다. UI 규칙을 사용하면 다음을 실행할 수 있습니다.

- 스마트 액션
- 개요 액션
- 시스템 액션
- 실행가능한 명령줄
- 필드값 업데이트

검사 목록 마법사 기능은 매우 큰 장점이 있습니다. 예를 들어, 검사 목록 마법사를 서비스 요청의 분류 문맥에서 팝업되도록 정의할 수 있습니다.

예를 들어 헬프 데스크 분석가가 '프린터' 분류를 선택하면, 요청자가 문제를 해결하는데 필요한 질문을 할 때 특정 프린터 검사 목록이 팝업되어 도움을 줍니다.

확장성 및 수행

HP OpenView Service Desk는 XML과 TCP/IP 등의 산업 표준에 기초한 확장성이 탁월한 3계층 아키텍처로 구축된 제품입니다. HP OpenView Service Desk는 개체 지향의 Java® 기반 응용 프로그램입니다.

응용 프로그램 서버 뿐만 아니라 프리젠테이션 레이어도 Java로 작성됩니다. 이러한 아키텍처로 인해 **Service Desk** 응용 프로그램은 뛰어난 확장성을 가지게 됩니다. HP와 제휴한 조직은 필요한 수준의 지원 프로세스를 구현하고 IT 환경을 보다 철저하게 제어하고 관리 영역을 확장할 수 있으므로 끊임없이 변하는 업무 환경에 일관되게 대응하면서 고객의 서비스 만족도를 높일 수 있습니다. 유연한 응용 프로그램 레이아웃을 통해 조직의 특정 요구에 맞게 **Service Desk** 응용 프로그램 기능을 최적화할 수 있습니다.

사용자 정의 필드, 다중 양식, 개요 액션, 템플릿 등을 설계 및 작성하고, 타사의 도구와 GUI 통합을 피할 수도 있습니다. 이 모든 것이 프로그래밍 언어를 모르고도 가능합니다. 즉, WYSIWYG(보이는 대로 구현) 방식의 레이아웃 편집기를 사용하여 응용 프로그램의 레이아웃을 설계하고 구현할 수 있습니다. 이 편집기를 사용하면 업계에서 유일한 자신만의 **Service Desk** 레이아웃을 만들 수 있습니다.

엔드 투 엔드 해결책

HP OpenView Service Desk는 지원 조직에서 구성, 헬프 데스크, 인시던트, 장애, 변경 및 서비스 수준 관리 프로세스를 구현하는 데 사용할 수 있는 완벽한 서비스 관리 응용 프로그램입니다. 완벽히 통합된 접근 방법을 사용하여 지원 업계 고유의 응용 프로그램이 구축됩니다. Service Desk는 모든 서비스 관리 프로세스 사이에서 매끄러운 연결을 구축합니다. 작업 관리 기능을 통해 조직은 전체 작업 흐름 프로세스를 구현할 수 있습니다. 통지 절차와 다양한 보고 기능에 대한 지원도 제공합니다.

HP OpenView Service Desk는 조직에서 기존의 ERP와 네트워크 및 시스템 관리 응용 프로그램과 지원 프로세스를 결합할 수 있도록 하는 몇 개의 개방형 인터페이스를 제공합니다. Service Desk 4.0 버전은 VantagePoint Operations와 VantagePoint for Windows 및 Network Node Manager와 ManageX 같은 기타 OpenView 제품과 통합되어 있으므로 진정한 엔드 투 엔드 관점에서 적절한 업무 SLA에 IT 하부 구조를 견고하게 연결할 수 있습니다.

보고

보고는 수행, 가용성 및 전달된 서비스의 지원 기능에 대한 관리 정보를 제공하는 주요 요소입니다.

Service Desk 4.0에는 일반적인 보고 요건에 사용할 수 있는 보고 기능이 있습니다. 인쇄할 수 있는 테이블 보기, 그래프 보기, 탐색기 유형 보기 및 목록 보기를 사용하여 Service Desk 데이터베이스에 저장된 모든 정보를 조직적으로 볼 수 있도록 만들 수 있습니다.

또한 데이터베이스 보기를 사용하여 외부 보고 도구와 쉽게 통합할 수 있습니다. 데이터베이스 보기는 Service Desk 응용 프로그램을 설치하면 자동으로 만들어집니다. 데이터 보기를 사용하면 통합을 빠르게 할 수 있어서 SLA, 헬프 데스크 수행 및 변경 관리에서 보고하는데 조직에 필요한 사용자 정의 보고를 설정할 수 있습니다.

Microsoft의 장점을 최대한 활용

HP OpenView Service Desk의 사용자 인터페이스는 Microsoft의 기본 틀을 토대로 만들어졌으므로, 엔터프라이즈 응용 프로그램을 배치할 때 필요한 일반 사용자 교육이 최소화됩니다. 뛰어난 유연성과 친숙한 사용자 인터페이스를 제공하기 때문에 지원 담당자의 효율성이 커지게 되어 빠른 시간 안에 투자를 회수할 수 있습니다. 전반적으로 Java 기술을 기반으로 만들어진 응용 프로그램인 HP OpenView Service Desk 4.0은 Windows® 2000과

알림

HP OpenView Service Desk 4.0 소개

Microsoft IIS 웹 서버를 모두 지원하며, 앞으로도 계속 Microsoft 표준에 맞춰 나갈 것입니다.

HP OpenView Service Desk의 상호 운용성

HP OpenView는 관련 업계에서 가장 강력한 제휴 프로그램을 가지고 있으며 이를 통해 300개 이상의 응용 프로그램이 HP OpenView 제품군에 통합되었습니다. 이러한 제휴로 고객은 자신의 요구에 맞는 종합적인 엔드 투 엔드 IT 서비스 관리 해결책을 구현할 수 있게 됩니다.

2 이 버전의 새 기능

최신 업데이트 받기

최신 변경 사항, 알림, 베타 테스트 프로그램에 관한 정보를 받으려면 **HP OpenView Service Desk** 뉴스레터를 구독하십시오.

뉴스레터를 구독하려면 **servicedesk_news@hp.com**으로 전자 우편을 보내십시오. 구독 전자 우편 제목 행에 다음을 대문자로 입력하십시오: **SUBSCRIBE**
언제든지 **servicedesk_news@hp.com**으로 전자 우편을 보내어 구독을 취소할 수 있습니다. 구독 취소 전자 우편 제목 행에 다음을 대문자로 입력하십시오: **UNSUBSCRIBE**

설치

Service Desk 4.0을 위해 설치 프로그램과 절차가 개선되었습니다.

- **Oracle® 사용자:**

Oracle에서는 데이터베이스 계정을 하나만 사용하도록 구성할 수 있습니다. **Service Desk**가 **Oracle** 데이터베이스에 설치된 경우 **Oracle** 사용자 계정과 저장소 계정을 만들거나 단일 사용자 계정을 만들 수 있습니다. 그러나 계정이 두 개(사용자 및 저장소) 있으면 대형 시스템에서 데이터 전송 속도가 빨라집니다.

- **별도의 데이터베이스 업그레이드:**

Service Desk와 데이터베이스를 각기 별도로 업그레이드할 수 있습니다. 이 기능은 테스트 목적으로 가끔 연결하는 별도의 데이터베이스가 있는 경우에 유용합니다.

- **다중 응용 프로그램 서버 환경:**

Service Desk 응용 프로그램 서버의 여러 인스턴스를 별도의 시스템 또는 단일 멀티 프로세서 시스템에 설치할 수 있습니다. 어떤 경우에도 여러 서버가 서로 통신하고 서버에 연결된 클라이언트의 로드를 균형 있게 유지하여 최적의 성능을 얻습니다.

- **SQL Server 2000® 데이터베이스:**

Service Desk를 **SQL Server 2000** 데이터베이스와 함께 실행할 수 있습니다. 이전 버전인 **SQL Server 7.0**을 구성할 때와 같은 방법으로 이를 구성할 수 있습니다.

- **기술적인 향상:**

설치의 기술적인 면이 상당히 향상되었습니다. 최신 버전의 **Service Desk** 설치 프로그램은 **Service Desk 3.0** 버전보다 훨씬 빠르고 세밀합니다.

라이선스

Service Desk 4.0에서는 세 종류의 라이선스가 지원됩니다.

- 이름이 지정된 사용자 라이선스:

이름이 지정된 사용자 라이선스를 사용하면 라이선스에 명기된 이름이 지정된 최대 사용자 수를 초과하지 않는 한 연결되어 있는 사용자 수와는 상관 없이 **Service Desk** 그래픽 사용자 인터페이스(GUI)에 액세스할 수 있는 지정된 수의 **Service Desk** 사용자 계정을 만들 수 있습니다. 이 계정은 응용 프로그램에 항상 액세스할 수 있어야 하는 시스템 관리자 및 주요 사용자에게 주로 적합합니다. 이름이 지정된 사용자는 동시에 최대 세 개의 세션까지 액세스할 수 있습니다.

- 동시 사용자 라이선스:

동시 사용자 라이선스를 사용하면 연결되어 있는 이름이 지정된 사용자를 제외하고 **Service Desk**에 동시에 액세스할 수 있는 지정된 수의 **Service Desk** 사용자 계정을 만들 수 있습니다. 원하는 만큼의 동시 사용자 계정을 만들 수 있지만 **Service Desk**에 동시에 액세스할 수 있는 동시 사용자 계정의 수는 라이선스에 지정된 범위를 초과할 수 없습니다. 동시 사용자는 동시에 다중 세션에 액세스할 수 있지만 각각의 세션은 개별적인 동시 사용자로 간주됩니다.

주

Service Desk 3.0 응용 프로그램에서는 동시 사용자를 지원하지 않습니다. 동시 사용자 라이선스를 구입하여 사용하려면 **Service Desk 4.0**으로 업그레이드해야 합니다.

- 모듈 라이선스:

모듈 라이선스를 사용하면 이름이 지정된 사용자와 동시 사용자 모두 모듈 라이선스에 명기된 모듈에 액세스할 수 있습니다.

하나 이상의 이름이 지정된 사용자 라이선스나 동시 사용자 라이선스 또는 두 라이선스 모두와 함께 하나 이상의 모듈 라이선스가 항상 필요합니다.

Service Desk 4.0에서 차단된 계정(삭제는 되지 않았으나 사용 중지된 사용자 계정)은 라이선스와 상관이 없습니다.

Service Desk 4.0에서는 이름이 지정된 사용자 계정 및 동시 사용자 계정과 함께 사용자를 위한 **Service Pages** 계정과 통합 계정을 무제한으로 만들 수 있습니다. 이 계정을 사용하면 통합과 **Service Pages**에만 액세스할 수 있으며, **Service Desk GUI**에는 액세스할 수 없습니다. 전문 요원은 일반 **Service Desk** 계정을 통해 **Service Pages**를 사용할 수 있습니다.

Service Desk 4.0 관리자 콘솔의 라이선스 대화 상자는 **Service Desk**의 이전 버전보다 더 많은 정보를 제공합니다. 각각의 라이선스에 대해 다음 정보가 제공됩니다.

- 라이선스 유형: 이름이 지정된 사용자, 동시 사용자 또는 모듈
- 라이선스 키
- 사용자 수
- 만료일
- 상태: 활성 또는 비활성(만료)

라이선스 대화 상자에는 또한 이름이 지정된 사용자, 동시 사용자의 수 전체가 표시되며 모든 라이선스 모듈의 이름이 표시됩니다. 이 전체는 도움말 메뉴의 정보 대화 상자에도 표시됩니다.

주

Service Desk 3.0에서 **Service Desk 4.0**으로 업그레이드하는 고객은 **Service Desk 3.0**에 모듈이 있었더라도 모듈에 기초한 라이선스가 적용되지 않았다는 점에 유의해야 합니다. **Service Desk 3.0**에서는 모든 모듈 영역이 제한 없이 사용 가능했습니다. 그러나 **Service Desk 4.0**에서는 모듈에 기초한 라이선스를 엄격히 적용하고 있습니다. 따라서 모든 모듈에 대한 라이선스를 얻지 않고 업그레이드하는 경우 라이선스되지 않은 모듈에만 적용되는 필드를 통해 입력하거나 표시한 데이터에 액세스할 수 없게 될 수도 있습니다. 이 데이터는 손실되거나 삭제된 것이 아니며 데이터베이스에 계속 보관되어 있습니다. 적절한 라이선스를 얻으면 다시 액세스할 수 있습니다.

권한 부여

Service Desk를 사용하면 권한 설정을 쉽게 관리할 수 있으며, 회사의 특정 규칙과 절차를 반영하는 세부 사항에 따라 권한을 설정할 수도 있습니다.

- **히스토리 라인 권한:**

사용자, 해당 작업 그룹 또는 다른 사람의 히스토리 라인을 변경할 수 있는 권한을 사용자에게 부여할 수 있습니다. 히스토리 라인 권한은 **Service Desk** 관리자가 설정하고 관리합니다. 해당 작업 그룹에 있는 항목 또는 직접 만든 항목만을 수정할 수 있도록 히스토리 라인 권한을 설정할 수 있습니다. 이러한 제한 사항은 권한을 삭제할 때도 적용됩니다. 시스템에서 만든 히스토리 라인은 변경할 수 없습니다.

- **폴더 액세스 권한:**

폴더 액세스 권한은 **Service Desk** 관리자가 설정하고 관리하며 확인란을 선택하여 전역적으로 켜거나 끌 수 있습니다. 해당 작업 그룹에 있는 항목 또는 직접 만든 항목만을 수정할 수 있도록 폴더 액세스 권한을 설정할 수 있습니다. 이러한 제한 사항은 권한을 볼 때도 적용됩니다. 그러나 폴더는 시스템 관리자 권한이 있는 사용자만이 삭제할 수 있습니다. 상위 수준 폴더에 설정한 폴더 액세스 권한은 하위 폴더에도 적용됩니다.

- **상태 권한:**

지정한 상태 코드의 제한된 범위에 있는 경우에만 항목을 편집하도록 사용자에게 권한을 부여할 수도 있습니다. 상태 기반 권한을 사용하면 고객이 지정한 범위 내로 사용자의 작업 범위를 제한할 수 있으며 사용자는 범위 밖의 상태 코드를 선택할 수 없게 됩니다.

- **임무 기반 권한:**

임무 기반 권한을 사용하면 사용자의 액세스 가능 범위를 사용자에게 할당된 항목 또는 사용자의 작업 그룹으로만 제한할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자에게 할당된 서비스 요청만 보거나 수정하는 권한을 설정에서 부여합니다. 이 기능은 사원이 모든 서비스 요청의 정보를 볼 필요는 있지만 그에 할당된 서비스 요청의 정보만을 수정해야 할 경우 유용합니다.

- 사용자 환경 권한:

메뉴, 도구 모음 및 바로 가기 설정을 변경하는 권한을 역할에서 제외할 수 있습니다. 보기를 수정하는 권한도 제외할 수 있습니다. 모두 업데이트를 사용하는 권한의 경우 이를 제외하지 않으면 사용자가 여러 개의 항목을 선택하고 특정 필드에서 지정한 하나의 값을 통해 이를 모두 업데이트할 수 있습니다. 사용자가 **Service Desk** 인터페이스에서 인터넷 브라우저를 사용하지 못하도록 차단할 수 있습니다.

- 권한 부여는 모듈 기반 라이선스를 지원합니다:

필드 액세스 권한은 **Service Desk 3.0**에서도 사용할 수 있었지만(계정 역할, 고급 항목 액세스), **Service Desk 4.0**에서 필드 액세스는 모듈 기반 라이선스 제한 사항에 더욱 영향을 받습니다. 17페이지에 있는 참고 사항을 참조하십시오.

기술적 향상 및 추가 사항

다음과 같은 사항이 기술적으로 향상되었습니다.

- 표준 시간대 표시:

Service Desk 도구 모음에 있는 표준 시간대 단추를 사용하여 다른 표준 시간대로 전환하면 새로운 표준 시간대의 날짜와 시간이 즉시 표시됩니다.

Service Desk 3.0과는 달리 **Service Desk** 세션을 종료했다가 다시 시작할 필요가 없습니다.

- 표준 시간대 마감:

해결에 걸리는 최대 시간, **SLA**(서비스 수준 약정)에 정의된 지원 시간 및 표준 시간대에 따라 **Service Desk**에서는 서비스 요청 및 인시던트에 대한 마감 날짜와 시간을 계산합니다. **SLA**를 입력하지 않으면 기본 서비스 수준의 지원 시간을 사용하고 기본 표준 시간대를 사용하게 됩니다.

- 다중 클라이언트 세션:

동일한 시스템에서 여러 개의 클라이언트 세션을 실행할 수 있습니다. 동일한 **Service Desk** 버전의 여러 클라이언트 설치에서 서로 다른 데이터베이스를 가진 여러 응용 프로그램 서버에 연결하려는 경우에 다중 세션을 사용할 수 있습니다. 이는 테스트, 개발, 생산에 각기 다른 응용 프로그램 서버 및 데이터베이스를 사용하는 경우나 여러 개의 생산 환경을 사용하는 경우에 필요합니다.

- 다중 응용 프로그램 서버:

Service Desk 응용 프로그램 서버의 여러 인스턴스를 별도의 시스템 또는 단일 멀티 프로세서 시스템에 설치할 수 있습니다. 어떤 경우에도 여러 서버가 서로 통신하고 서버에 연결된 클라이언트의 로드를 균형 있게 유지하여 최적의 성능을 얻습니다.

필드

다음과 같은 필드 기능이 **Service Desk 4.0**에 추가되었습니다.

- 필드값 복사:

데이터베이스를 검색하여 일치하는 레코드를 찾은 후 이 레코드의 선택한 속성 값을 새 레코드에 복사합니다.

- CI에 대한 고유 검색 코드 및 미리 포맷된 검색 코드:

여러 개의 CI(구성 항목)를 생성할 때 CI 검색 코드의 포맷을 정의할 수 있습니다. CI에 필수적인 고유 검색 코드를 만드는 경우에 사용합니다.

- 필요한 필드가 없는 경우의 경고 메시지:

하나 이상의 빈 필수 필드가 포함된 항목을 저장할 때 **Service Desk 3.0**에서는 빈 필드 각각에 대해 메시지가 나타났지만 이 버전에서는 빈 필수 필드를 모두 보여주는 메시지가 나타납니다.

- 조회 필드에 빨리 보기 정보 영구적 표시:

조회 필드를 확장하여 추가 표시 필드에 있는 필드 항목에 대한 빨리 보기 정보를 표시할 수 있습니다. 시스템 관리자가 이 기능을 켜거나 끌 수 있습니다.

- 향상된 검색 보기:

빨리 찾기 보기에서 검색 텍스트를 조회 필드에 입력하면 계층적으로 코드를 검색할 수 있습니다. 고급 찾기에서 계층으로 이루어진 속성의 하위 항목을 검색할 수 있습니다.

- 서비스 요청에 사용할 수 있는 검사 목록 마법사:

서비스 요청을 만들거나 업데이트할 때 액션 메뉴에서 검사 목록을 선택할 수 있습니다. 사용할 수 있는 검사 목록에는 일반 검사 목록, 특정 서비스에 맞는 검사 목록, 특정 분류에 맞는 검사 목록 등, 세 종류가 있습니다. 검사 목록 마법사는 일련의 대화 상자에 질문을 표시합니다. 질문에 대답을 하면 정보가 서비스 요청에 입력됩니다. 이 도구는 경험이 부족한 헬프 데스크 담당자에게 유용합니다.

검사 목록 마법사는 서비스 요청에 대한 시스템 액션이며 관리자 콘솔에서 구성할 수 있습니다.

이 버전의 새 기능

필드

- 사용자 정의할 수 있는 필드:

Service Desk 4.0에서는 총 700개 이상의 필드를 사용자 정의할 수 있습니다.

- 사용자 정의할 수 있는 통화 필드:

기본 통화와 보조 통화 등, 두 종류의 통화를 정의하고 환율을 지정할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 기본 통화에 입력한 통화 값이 보조 통화에도 나타납니다. 예를 들어, 달러 단위로 입력한 값이 유로 단위로도 표시될 수 있습니다. 보조 통화 값은 사용자 정의 계산 필드에 표시됩니다.

Service Desk 4.0에서 유로 단위 계산은 유로 단위 변환의 계산 및 반올림에 관해 유럽 공동체 규정에서 정한 다음 조건을 따릅니다.

- 모든 EMU(경제통화연맹) 국가의 통화는 1999년 1월 1일부터 2002년 1월 1일 사이의 유로화를 나타냅니다.
- 정확한 계산을 위해 모든 계산에는 예를 들어 다음과 같은 주요 여섯 자리 수의 환율을 사용합니다. **EUR 1 = NLG 2.20371**.
- 계산된 통화 액수는 가장 가까운 센트 값으로 반올림됩니다. 센트 값의 소수점 두 번째 자릿수는 소수점 세 번째 자릿수에 따라 반올림 또는 반내림됩니다. 소수점 세 번째 자릿수가 5 이상이면 통화 액수는 반올림되고 4 이하이면 반내림됩니다. 예를 들어 **0.21499**는 **0.21**로 반내림되고 **0.21500**는 **0.22**로 반올림됩니다.
- 반올림에서 발생하는 차이를 막기 위해 통화 단위 변환에 역환율을 사용할 수 없습니다. 예를 들어 네덜란드 길더의 공식 환율은 **EUR 1 = NLG 2.20371**이지만 역환율은 **NLG 1 = EUR 0.453780**입니다. 네덜란드 길더를 유로화로 바꿀 때는 네덜란드 길더 액수를 공식 환율인 **2.20371**로 나눠야 하며 역환율인 **0.453780**으로 곱할 수는 없습니다.
- 모든 EMU 통화는 유로화로 사용되므로 한 EMU 통화를 다른 EMU 통화로 바꿀 때는 항상 유로 단위를 거쳐야 합니다. EMU 통화 **A**를 EMU 통화 **B**로 바꾸려면 통화 **A**를 먼저 유로화로 바꾼 다음 유로화의 값을 통화 **B**로 바꿉니다. 이러한 방법을 삼각법이라 합니다.

— 결국 모든 실제 EMU 통화 정보는 늦어도 2002년 1월 1일까지는 유로 단위로 바꾸어야 합니다.

Service Desk는 회계 응용 프로그램이 아니며 여기에 회계 모듈은 포함되어 있지 않습니다. **Service Desk**에서 사용할 수 있는 다섯 개의 통화 필드는 단지 등록을 목적으로 한 것입니다. **Service Desk**에 있는 정보를 기반으로 지불되는 것은 없습니다. 계산된 통화 필드가 도입되어 있다 하더라도 **Service Desk**는 소위 단일 통화 정보 시스템입니다. 즉, 계산된 필드의 값은 데이터베이스에 저장되지 않으므로 데이터가 중복되지는 않습니다.

Service Desk 4.0의 기능을 사용하면 **Service Desk** 데이터베이스의 모든 가격을 한번에 업데이트할 수도 있습니다. 이 기능은 예를 들어 유로화로 '금융 혁신'적인 변환을 할 때 사용할 수 있으며, 삼각법을 사용하여 한 EMU 통화를 다른 EMU 통화로 바꿀 때에도 사용할 수 있습니다. 가격 전체를 업데이트하는 대신에 선택한 항목 유형에만 업데이트를 적용하도록 선택할 수도 있습니다. 예를 들어 유지 보수 계약과 서비스 수준 약정만 업데이트하고 구성 항목 같은 기타 항목은 업데이트하지 않을 수 있습니다.

- 사용자 정의 계산 필드:

표준 항목 필드와 사용자 정의 필드에 사용자 정의 계산 필드가 추가되었습니다. 사용자 정의 계산 필드의 값은 다른 필드의 값에서 가져오므로 수동으로 변경할 수 없습니다. 사용자 정의 계산 필드는 통화, 날짜와 시간, 처리 시간 및 정수 필드로부터 생성될 수 있습니다. 관리자 콘솔에서 각 항목에 대해 사용자 정의 계산 필드를 정의할 수 있습니다.

- 표준 시간대 필드:

표준 시간대 필드를 사용하여 사용자와 조직에 대한 표준 시간대를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 요원이 서비스 수신인이고 적용할 수 있는 서비스 수준 약정이 서비스 수신인의 표준 시간대에 적용되는 경우, **Service Desk**에서는 이 정보를 사용하여 서비스 지원 시간을 결정합니다.

다음과 같은 **Service Desk** 개체에 표준 시간대를 추가할 수 있습니다.

- 요원
- 계정
- 조직

변경 관리

이 절에는 변경 관리 모듈에 대한 개선 사항과 추가 내용이 나열되어 있습니다.

- 정지 계획:

정지 계획을 사용하여 **CI**에 대해 계획된 가동 중지 시간을 지정할 수 있습니다.

VPO 통합이 설치되어 있으면 계획된 임시 정지가 **VPO**까지 다운로드되며 계획된 정지로 인해 **CI**를 사용할 수 없을 때 발생하는 메시지를 표시하지 않을 수 있습니다.

- 기회 창:

이 기능을 사용하면 정지를 계획할 수 있는 시기를 **IT** 조직에서 지정할 수 있습니다. **CI**의 사용 가능성 및 작동해야 하는 시기를 지정함으로써 일상적인 유지 보수에 대해 정지를 계획할 수 있습니다.

특정 **CI**에 대한 기회 창이 **Service Desk**에서 계산되어 자동으로 표시됩니다. 이 기능을 사용하면 지원 시간 외 또는 가능한 정지 시간 내에서 유지 보수 서비스를 계획할 수 있습니다.

- 작업지시에서 자동으로 **CMDB** 업데이트:

전문 요원이 작업지시를 완료하면 영향을 받은 **CI**에 대한 변경 내용이 자동으로 **CMDB**에서 업데이트됩니다. 변경 내용은 다음과 같습니다.

- **CI** 재배치
- **CI** 소유권 업데이트
- **CI** 관리 책임 업데이트
- 모든 가변 필드에 대한 업데이트

- 변경 매니저 사양 필드:

변경 요청 내에서 요청을 시작한 변경 매니저를 지정할 수 있습니다.

- 요구자 사양 필드:

변경 또는 프로젝트 요청 내에서 변경을 요청하는 요원을 지정할 수 있습니다.

- 다른 작업지시에서 **CI** 확인:

CI를 작업지시와 연결할 때 **Service Desk**에서는 **CI**가 이미 다른 작업지시에 연결되어 있는지 확인하고, 그렇다면 메시지가 표시됩니다.

서비스 수준 관리

효과적인 서비스 수준 관리 진행을 위해서는 IT 하부 구조에 관계된 다양한 서비스 사이의 종속 관계를 분명히 이해해야 합니다. **Service Desk 4.0**에는 다음과 같은 방법으로 서비스 수준 매니저의 이해를 도와주는 기능이 포함되어 있습니다.

- 유형에 따라 서비스를 등록할 수 있습니다.
- 상호 종속성을 정확히 보여주는 구조로 서비스를 모을 수 있습니다.

다음은 새로운 각 기능에 대한 설명입니다.

- 서비스 유형:

서비스를 등록할 때 다음과 같이 서비스 유형을 구분할 수 있습니다.

- 업무 서비스는 합의된 비용과 서비스 수준에 따라 고객에게 제공하는 서비스입니다.
- 작동 관리 서비스에서는 업무 서비스에 사용되는 하드웨어 및 소프트웨어 자원의 관리와 오류 처리를 제공합니다.
- 기반 서비스는 특정 하드웨어 구성 요소의 수리 및 교체 같은 작동 관리 서비스에서 외주하는 특정 책임을 제공합니다.

- 관련 서비스:

서비스 등록 및 각 서비스에서 사용하는 구성 항목 지정 외에, 서비스가 다른 서비스와 관련되는 방식을 반영한 계층에 서비스를 정렬할 수 있습니다.

다음 유형의 계층적 관계가 지원됩니다.

- 상위-하위 관계는 동일한 유형의 구성 요소(하위) 서비스를 구성하는 업무 서비스 또는 작동 관리 서비스(상위)를 식별하는 데 사용될 수 있습니다.

- 업무 서비스 사이의 사용 주체-객체 관계는 다른 서비스를 사용할 수 있을 때만 특정 서비스를 제공할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 일반적으로, 이 유형의 관계에서는 상위 수준 서비스가 자원 중 하나로 하위 수준 서비스를 사용합니다. 이 계층의 맨 아래에는 사용되는 구성 항목이 있습니다.
- 작동 관리 서비스와 구성 항목 사이의 관리 주체-객체 관계는 구성 항목에서 서비스가 관리 및 오류 처리를 제공하는 관계를 나타냅니다.
- 서비스 간의 기반 지원 주체-객체 관계는 작동 관리 서비스가 기반 서비스에 대해 특정 유지 보수 책임을 갖는 관계를 나타냅니다.
- 서비스와 구성 항목 간의 지원 주체-객체 관계는 구성 항목에서 기반 서비스가 특정 유지 보수 책임을 갖는 관계를 나타냅니다.

- 하위 계약 서비스 요청 작성:

인시던트와 서비스 요청을 분석한 결과, 이벤트의 근본 원인을 해결하기 위해 연관된 서비스 공급업체를 다른 서비스 공급업체에 적용해야 할 필요가 있으면 **Service Desk** 사용자가 하위 계약 서비스 요청을 작성할 수 있습니다. 하위 계약 서비스 요청에는 관계가 설정된 마스터 이벤트에서 복사된 정보가 포함되어 있습니다.

근본 원인에서 초기 이벤트의 라이프 사이클을 분리하면 별개의 두 가지 서비스 수준 약정이 있다는 것을 알 수 있으며 각 서비스 공급업체의 수행을 모니터링하고 보고하는 작업이 단순해집니다. 예를 들어 하위 계약 서비스 요청의 작성자에게 임시적인 간접 해결책이 있으면 초기 이벤트는 '처리된' 것으로 설정될 수 있지만 종료되지는 않습니다. 다른 서비스 공급업체에서 근본 원인이 해결되었다고 알려오면 임시적인 간접 해결책은 취소될 수 있으며 이벤트가 종료될 수 있습니다.

- 인시던트에서 서비스, 서비스 수준 약정 및 구성 항목 참조:

인시던트에 의해 어떤 서비스가 영향을 받는지 지정하거나 CI를 바탕으로 자동으로 결정되게 할 수 있습니다. 파급영향이 하나의 SLA만 갖는 단일 서비스로 제한되는 경우 이 SLA 및 서비스 수준은 인시던트에 적용됩니다. 여러 서비스와 SLA가 영향을 받는 경우에는 **Service Desk**에서 자동으로 가장 엄격한 서비스 수준(즉, 해결책에 대해 가장 빠른 마감일 생

이 버전의 새 기능
서비스 수준 관리

성하는 수준)을 적용합니다.

보고

다음과 같은 보고 영역에서 기능이 추가되고 향상되었습니다.

- 개선된 차트 보기:
 - 날짜 범위를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 주어진 날짜 또는 주에 로 그한 레코드의 수를 표시할 수 있습니다.
 - 추가된 시리즈 기능을 사용하면 **x**축과 **y**축 정의를 나눌 수 있습니다.
 - 보조 **y**축 필드를 정의할 수 있습니다. 그렇게 하면 작업 계획 시간과 실제 처리 시간 같은 두 필드의 값을 한 보기에서 비교할 수 있습니다.
 - 계산 이외의 기능에 사용할 수 있는 필드를 숫자 필드 엔트리로 제한할 수 있습니다. 이렇게 하면 평균 범주와 같은 비논리적인 정의를 막을 수 있습니다.
 - 그룹화를 더 이상 정의할 필요가 없습니다. 이는 **x**축 정의에서 추론할 수 있습니다.
 - 드릴 기능 확장: 테이블 보기뿐만 아니라 모든 유형의 보기로 드릴할 수 있습니다.
- 성능 향상에 사용할 수 있는 분석 데이터:
 - 갑작스러운 변경이나 피크를 보고서에서 가져와 분석할 수 있습니다. 경향의 이유를 분석할 수 있습니다.
 - 분석한 데이터를 장애 관리에 사용하여 성능을 개선할 수 있습니다.
- 데이터베이스 보기 생성:
 - 데이터베이스 보기를 사용하면 타사의 보고 도구를 사용하여 전문적인 보고서를 작성할 수 있습니다.
 - 데이터베이스 보기는 관리자 콘솔에서 생성됩니다. 데이터베이스 보기의 내용을 지역화할 수 있습니다. 보기 이름과 컬럼 제목을 지역화된 이름으로 선택할 수 있습니다.

규칙 매니저

Service Desk에서 업무 로직을 규칙 매니저와 결합하여 많은 업무 프로세스를 자동화하는 규칙을 만들 수 있습니다. 여기에서 사용할 수 있는 규칙에는 **Service Desk** 데이터베이스의 변경으로 시작되는 데이터베이스 규칙과 그래픽 사용자의 변경으로 시작되는 UI 규칙 등, 두 가지 유형이 있습니다. 다음 기능이 추가되었습니다.

- 관련 항목 업데이트:

이 액션은 데이터베이스 규칙에 대한 관련 항목을 포함하도록 확장되었습니다. 데이터 업데이트 액션 대화 상자에서 업데이트할 관련 항목을 선택하고 해당 항목의 업데이트할 필드를 지정할 수 있습니다. 관련 항목에 대한 일대다 및 다대다 업데이트가 가능합니다.

- 전자 우편 그룹:

전자 우편 메시지를 여러 사람에게 보내도록 데이터베이스 규칙을 작성할 수 있습니다. 예를 들어 서비스 요청을 작업 그룹에 할당할 때 작업 그룹의 모든 구성원에게 개별 통보할 수 있습니다. 그룹에 보내기 기능을 사용하면 단일 전자 우편 주소, 이름이 지정된 사람, 조직이나 작업 그룹에 전자 우편을 보낼 수 있습니다.

- 규칙의 정렬 및 그룹화:

범주 필드가 규칙에 대한 선택적 속성으로 추가되었습니다. 범주 코드를 만들고 이를 직접 만든 규칙에 적용할 수 있습니다. 새로운 범주별 규칙 보기에서는 할당된 범주별로 그룹화된 규칙을 표시합니다.

- UI 규칙(**Service Desk 4.0**의 새 기능):

UI 규칙은 그래픽 사용자 인터페이스에 적용됩니다. **Service Desk** 양식을 수정할 때 시스템에 의해 구성 액션이 수행될 수 있습니다. 이러한 액션은 즉시 표시되거나(다른 필드 또는 현재 필드의 내용이 변경됨) 현재 양식에서 효과를 발휘합니다. 다음 액션을 UI 규칙에서 사용할 수 있습니다.

- 명령 실행 액션
- 필드 값 범위 제한 액션
- 개요 액션
- 스마트 액션
- 시스템 액션

- 데이터 업데이트 액션
- 필드 값 범위 제한 액션: 이 새로운 액션을 사용하면 동일한 양식 내에 있는 다른 필드의 입력에 기반한 하나 이상의 필드의 값 범위를 제한할 수 있습니다.

Service Pages

Service Desk 4.0에는 새 버전의 **Service Pages**가 포함되어 있습니다. 새 버전에서는 인트라넷이나 인터넷을 통해 **Service Desk**의 일부 기능을 사용할 수 있습니다.

Service Pages에서는 다음과 같은 두 가지 유형의 사용자를 지원합니다:
Service Desk에 이미 액세스할 수 있는 지원 엔지니어 및 일반 사용자를 지원합니다. 지원 엔지니어는 기존 **Service Desk** 계정을 사용하여 **Service Pages**에 로그인할 수 있습니다. 일반 사용자가 온라인에서 계정을 만들 수도 있고, 시스템 관리자가 **Service Desk**에서 사용하여 일반 사용자를 위해 계정을 만들 수도 있습니다.

Service Pages에 로그인할 때 표준 시간대와 언어를 선택할 수 있습니다. 그런 다음 기본 메뉴가 나타납니다. 사용할 수 있는 기능이 다음과 같이 확장되었습니다.

- 서비스 요청 작성
- 인시던트 작성(지원 엔지니어 전용)
- 서비스 요청 개요 보기
- 인시던트 개요 보기
- 장애 개요 보기
- 변경 개요 보기
- 작업지시 개요 보기

사용 가능한 개요 옵션 중 하나를 사용하여 레코드를 수정하거나 볼 수 있습니다. 시스템 관리자는 레코드 작성에 사용되는 개요와 템플릿의 레이아웃을 정의할 수 있습니다. 개요를 설정할 때 시스템 관리자는 제한된 목록과 전체 목록에 대한 보기를 지정합니다.

웹을 통한 승인

서비스 요청 또는 변경과 같은 항목의 상태를 변경하기 위해서 때로는 한 명 이상의 승인이 필요합니다. **Service Desk 4.0**에서는 웹 페이지를 승인 목적으로 사용할 수 있습니다. 승인 웹 페이지는 **Service Pages**의 일부가 아니며

전자 우편을 통해 승인자에게 보내지는 특정 URL을 통해서만 사용할 수 있습니다. 승인자는 해당 웹 페이지에서 요청한 액션을 승인하거나 승인하지 않을 수 있습니다.

주

승인 기능은 **Service Desk** 버전 3.0의 서비스 팩 3에서 추가되었습니다.

통합 가능성

Service Desk에는 수많은 통합 가능성이 있습니다. 다음 절에서는 Service Desk 4.0의 새로운 통합 기능과 개선된 기능에 대해 설명합니다.

새로운 통합

- **LDAP(Lightweight Directory Access Protocol)** 통합이 추가되었습니다. 이 통합에서는 LDAP 디렉토리 데이터를 Service Desk로 가져오는 도구를 제공합니다. 이 통합에서는 데이터 교환 기능을 사용합니다.
- **Radia** 통합이 추가되었습니다. 이 통합은 Radia 인벤토리 데이터를 Service Desk로 가져오는 도구를 제공합니다. 이 통합에서는 데이터 교환 기능을 사용합니다.
- **VantagePoint** 통합은 Windows 및 UNIX용 VantagePoint와 Service Desk 4.0 간의 포괄적인 통합입니다. 다음 기능을 VantagePoint 작업 통합에서 사용할 수 있습니다.
 - VantagePoint 노드와 서비스를 Service Desk로 가져오기
 - VantagePoint에서 Service Desk로 이벤트 보내기
 - VantagePoint 업데이트를 Service Desk에 반영
 - 수동으로 이벤트를 Service Desk로 이동
 - 확인 메시지 및 메시지 주석을 Service Desk에서 VantagePoint로 보내기
 - 구성 항목 문맥에서 VantagePoint로부터 Service Desk 사용자 인터페이스 호출
 - 브라우저에서 VantagePoint 서비스 상태 보기
 - Service Desk에서 VantagePoint 메시지 생성
 - Service Desk 프로세스 및 오류 로그 파일 모니터
 - Service Desk에서 CI에 대해 정지가 계획되어 있으면 노드 작동 정지 메시지를 표시하지 않습니다.

데이터 교환

데이터 교환 도구가 다음과 같이 개선되었습니다.

- 가져오는 데이터 양을 최소화하기 위해 조정 및 델타 프로세싱 기능이 추

가되었습니다. 또한, 새 항목, 변경된 항목, 폐기된 항목 및 관계를 나열하는 변경 로그가 작성됩니다.

- 내보내기 초기화 파일을 보다 쉽게 구성할 수 있는 추출 구성 마법사가 추가되었습니다. 이 마법사는 초기화 파일 구성 과정을 처음부터 끝까지 안내해줍니다.
- 확장 가능한 데이터 로드를 수행할 수 있습니다. 이 새로운 기능을 사용하면 데이터를 가져올 때 여러 서버와 클라이언트를 사용하여 로드의 균형을 맞출 수 있습니다.
- 데이터 교환 작업 그룹을 작성할 수 있습니다. 작업 그룹은 데이터 교환 작업을 그룹으로 연결하고 하나의 명령으로 순서대로 실행하는 데 사용할 수 있습니다.
- 불필요한 태그를 제거하여 XML 보기를 단순화하도록 XML 파일을 보기 위한 뷰어가 개선되었습니다.
- 데이터 교환 프로세스의 진행 상황을 즉시 알 수 있도록 진행 상황 표시기가 추가되었습니다.
- 데이터 교환을 실행할 때 추가 오류 로그 파일이 작성됩니다. 새로운 로그 파일에는 프로세스에 관한 추가 정보 없이 오류만 나열됩니다.

전자 우편 통합

Service Desk 4.0을 위해 전자 우편 통합이 개선되고 확장되었습니다. 이제 여러 가지 구성 옵션을 사용할 수 있게 되었으며, **Service Desk 3.0**과 달리 `sd.conf` 파일 대신 관리자 콘솔에서 구성을 수행할 수 있습니다.

전자 우편 메시지를 통해 **Service Desk**에 명령을 보내어 다음과 같은 액션을 수행할 수 있습니다.

- 새 서비스 요청 작성
- 서비스 요청에 진행 상황 표시줄 추가
- 기존 서비스 요청의 필드 업데이트
- 요청자가 시작한 미해결 서비스 요청 목록 요청
- 요청 전문 요원에게 할당된 미해결 서비스 요청 목록 요청
- 서비스 요청에 대한 세부 정보 요청

이 버전의 새 기능 통합 가능성

서비스 이벤트

서비스 이벤트 명령줄을 사용하면 다른 관리 응용 프로그램에서 **Service Desk**로 단일 이벤트를 보낼 수 있습니다. 예를 들어, **Network Node Manager**가 찾은 인시던트를 **Service Desk**로 보낼 수 있습니다. 이렇게 보내진 인시던트는 새 서비스 요청으로서 입력됩니다.

Service Desk 4.0에는 대체 서버를 식별할 수 있는 **Fail-over** 옵션이 **sd_event**에 추가되었습니다. 서비스 이벤트는 기본 응용 프로그램 서버에서 작업을 수행할 없는 경우, 구성 파일에 나열된 대체 서버 중 하나로 전송됩니다.

웹 API

Service Desk 4.0에서는 새롭고 편리한 웹 API를 사용할 수 있습니다. 웹 API는 **Service Desk** 개체 모델에 있는 개체에 대한 순수 **Java** 인터페이스로 구성되어 있습니다. 각 개체는 개체 필드에 사용할 고유한 **get** 및 **set** 메서드를 갖습니다.

웹 API는 웹 클라이언트가 연결되는 **HTTP** 웹 서버에서 **Service Desk** 데이터를 조작하는 웹 응용 프로그램에 사용됩니다. 웹 API를 사용하면 데이터 무결성 및 업무 규칙 준수를 보장할 수 있습니다.

Service Desk 4.0 웹 API에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

- API 초기화 및 종료
- **Service Pages** 계정 작성
- **Service Desk API** 세션 시작 및 중지
- 개체 찾기
- 개체 정보 검색
- 개체 작성
- 개체 정보 업데이트
- 메타 정보 얻기
메타 정보란 액세스 권한 또는 필드 이름에 관한 정보와 같이 **Service Desk**에 저장되는 **ITSM** 정보에 대한 정보입니다. 메타 정보를 사용하면 웹 클라이언트의 액세스 권한이 개체에 대한 것인지 속성에 대한 것인지 웹 클라이언트에서 찾을 수 있습니다.
- API의 사용 및 API가 수행한 액션 로그

주

웹 API는 이전 버전의 Service Desk에 있던 Service Desk API를 대체합니다. Service Desk API는 더 이상 유지되지 않으며 Service Desk 3.0과 동시에 사용이 중단됩니다. 새로운 웹 API로 이동하는 데 도움을 주기 위해 이전의 API 및 문서가 Service Desk 4.0에 여전히 제공됩니다. 가능한 빨리 웹 API로 이동하고, 새로운 개발 작업에서는 이전의 API를 사용하지 않는 것이 좋습니다.

주

Service Desk 3.0에서 사용할 있는 웹 서비스 단추는 Service Desk 4.0에서 사용이 중단됩니다. Service Desk 4.0에서는 웹 API를 사용하여 동일한 기능을 수행할 수 있습니다. 타사 기술 자료 해결책 또는 인트라넷 기술 자료 해결책에서 데이터를 검색할 수 있습니다.

ITSM에서 Service Desk 4.0으로 이동

ITSM(IT Service Management) 사용자가 ITSM 데이터를 Service Desk 4.0으로 이동하는 데 이용할 수 있는 이동 도구가 있습니다. ITSM에서 Service Desk로 이동하는 방법에 대한 자세한 내용은 Service Desk 판매 대리점이나 Service Desk 컨설턴트에 문의하십시오.

이동에 관해 알고 싶으면 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 들어 있는 Migration Guide에서 이동 절차에 관한 자세한 정보를 참조하십시오. 파일 이름은 Migration_Guide.pdf입니다.

문서

*HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서*가 **Service Desk 4.0** 문서 집합에 추가되었습니다. 이 설명서는 **Service Desk 4.0 CD-ROM**에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, **Service Desk**에 대한 주요 개념을 소개합니다. 이는 또한 **Service Desk**를 사용하여 수행할 수 있는 작업에 대한 개요와 다양한 **Service Desk** 사용자 유형의 일반적인 작업에 대해 설명합니다. 시나리오 설명에서는 설명된 기능을 구현하는 방법의 예를 제공합니다.

*HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide*가 **Service Desk 4.0** 문서 집합에 추가되었습니다. 이 안내서에는 **Service Desk Web API**를 사용하여 **Service Desk** 사용자 정의 통합 환경을 구축하는 데 필요한 정보가 들어 있습니다. 이 API는 특히 웹 응용 프로그램을 개발하는 데 적합합니다.

지역화

Service Desk 4.0에는 다음과 같은 지역화 옵션이 추가됩니다.

- Service Desk 4.0은 중국어 간체로도 제공됩니다.
- *HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서*는 Service Desk 4.0 소프트웨어와 동일한 언어로 제공됩니다.

Service Desk 4.0에서 사용할 수 있는 언어 버전 및 지역화 기능에 관한 완전한 개요는 7장 "소프트웨어의 지역화 지원"을 참조하십시오.

3

알려진 오류

이 장에서는 이 문서를 발행하는 시점에 **Service Desk 4.0** 응용 프로그램에서 발견된 알려진 오류에 대한 자세한 정보를 제공합니다. 가능하다면 오류를 발생시키지 않고 원하는 기능을 수행하는 방법을 설명하는 간접 해결책이 들어 있습니다.

알려진 오류 및 간접 해결책

다음 표에서는 Service Desk 4.0 응용 프로그램을 처음 출시할 때 발견된 알려진 오류를 보여 줍니다. 이 표에는 사용할 수 있는 간접 해결책도 들어 있습니다.

장애를 해결하고 즉시 사용할 수 있는 확정적인 해결책을 제공하기 위한 작업이 시작되었습니다. 서비스 팩에서는 오류가 수정될 것입니다. 최신 서비스 팩은 **HP OpenView Software Patches** 웹 사이트 (<http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches>)에서 얻을 수 있습니다.

다음 표에서 각 오류에 대한 장애 번호를 볼 수 있습니다. **HP OpenView Support** 웹 사이트(<http://support.openview.hp.com>)에서 해당 번호를 사용하여 오류 상태를 추적할 수 있습니다. 웹 사이트의 problem reporting에서 track support call을 선택하십시오. 그러면 서비스 팩에서 해당 오류가 해결되었는지 확인할 수 있습니다.

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|------------|--|---|
| 3886, 4043 | 멀티바이트 문자 집합을 사용하는 전자 우편 메시지는 인바운드 및 아웃바운드 전자 우편 통합을 사용할 수 없습니다. | 조사 중입니다. |
| 3983 | 보기를 사용자 정의할 때 필터 단추가 때때로 비활성화됩니다. | 조사 중입니다. |
| 4029 | Tomcat을 실행하는 서버에 로그인하거나 로그아웃하면 Tomcat 서비스가 중지됩니다. (Windows 2000 및 NT에만 해당) | CTRL+ALT+Delete 키를 누른 다음 Return 키를 눌러 서버 콘솔을 잠그거나 시스템을 다시 부팅합니다. 조사 중입니다. |
| 4033 | Microsoft Excel 2000 도구에 끌어다 놓기 기능을 사용할 수 없습니다. | 복사 및 붙여넣기 기능을 대신 사용할 수 있습니다. |
| 4034 | work-localhost_8080%2Fs d-sp4.tar.gz 파일의 압축을 풀 때 오류가 발생합니다. | 다음 파일을 대신 사용합니다. work-localhost_8080%2Fsd-sp4.zip |

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|--|--------------------------------------|
| 4035 | 규칙을 실행해야 할 때 에이전트를 설치한 시스템이 꺼져 있어서 예정된 규칙을 실행할 수 없는 경우 시스템을 다시 켜도 규칙이 실행되지 않습니다. | 조사 중입니다. |
| 4038 | Service Desk에서 활성 oracle 홈을 사용하지 않고 항상 기본 oracle 홈을 사용합니다. | 조사 중입니다. |
| 4039 | 국가별 설정을 기본 로케일과 다르게 설정하면 새 데이터베이스를 만들 수 없습니다. | 기본 국가별 설정을 사용합니다. |
| 4040 | 보기가 비어 있으면 액션 메뉴도 비어 있습니다. 따라서 아직 CI를 작성하지 않은 경우 액션 메뉴를 통해서만 실행할 수 있는 CI 생성 마법사를 사용할 수 없습니다. | CI 하나를 수동으로 작성하여 마법사를 사용할 수 있도록 합니다. |
| 4041 | CI 생성 마법사를 사용하면 고유하지 않은 CI의 하위 관계를 설치 허용 최대값보다 많이 작성할 수 있습니다. CI 생성 마법사에서 하위 CI에 대한 설치 허용 최대값을 확인할 수 없습니다. | 조사 중입니다. |

알려진 오류
알려진 오류 및 간접 해결책

표 3-1 **알려진 오류 목록**

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|--|---|
| 4042 | <p>첫 번째 줄에 바이트 순서 표시가 있는 XML 파일을 가져오면 오류가 발생합니다. 일부 텍스트 편집기에서는 XML 파일의 첫 번째 줄에 자동으로 16진 문자를 작성합니다. 이 문자는 sd_import에서 사용하는 XML 파서에서 인식하지 못하며 가져오기가 실패합니다. 16진 편집기로 파일을 열면 해당 표시를 볼 수 있으며 EF BB BF와 같은 코딩을 볼 수 있습니다.</p> | <p>XML 파일의 첫 번째 줄에서 바이트 순서 표시를 제거하고 가능하면 파일을 UTF-8 인코딩 형식으로 저장합니다. 첫 번째 줄은 다음과 같아야 합니다.</p> <pre><xml version=ï1.0ïencoding= UTF-8></pre> |
| 4044 | <p>Service Pages가 이미 설치된 시스템에 두 번째 Service Pages를 설치하던 도중 이를 취소하면 기존 설치도 제거되며 설치된 내용이 아무 것도 남지 않습니다.</p> | <p>두 번째 설치를 시작하고 취소한 경우에는 Service Pages 소프트웨어를 다시 설치해야 합니다. 조사 중입니다.</p> |
| 4045 | <p>암호를 설정할 수 없어서 데이터 교환을 통해 계정을 작성할 수 없습니다. 이는 ITSM에서 Service Desk로 이동하는 데 영향을 미치지 않습니다.</p> | <p>조사 중입니다.</p> |
| 4046 | <p>CI 생성 마법사를 통해 많은 양의 CI를 생성하면 중대한 성능 장애가 발생합니다. 이는 이전의 CI 생성에도 사용했던 검색 코드 설정을 사용할 때 발생합니다.</p> | <p>조사 중입니다.</p> |

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|---|---|
| 4047 | <p>ODBC 드라이버를 통해 SQL Server 7 데이터베이스에서 텍스트 필드를 쿼리하면 텍스트 대신 NULL이 반환됩니다. <code>sd_export.exe</code>를 실행할 때 장애를 일으킬 수 있습니다.</p> | <p>MS ODBC 드라이버의 장애로 인해 발생하는 문제입니다. http://www.support.microsoft.com에서 Microsoft Knowledge Base의 문서 ID Q238774를 참조하십시오.</p> <p>이 문서에서는 세 가지 간접 해결책을 제시하고 있으며 그 중 두 가지를 테스트했습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 다음 명령을 사용하여 응용 프로그램을 이전 SQL 버전에 등록합니다. <code>odbcconf</code> <code>sd_export.exe v/:6</code> 이 유틸리티는 SQL 클라이언트 설치 디렉토리에 있습니다. • INI 파일을 조절하지 않고 단지 그래픽 사용자 인터페이스를 사용하고자 한다면 이 간접 해결책을 사용하는 것이 가장 좋습니다. • 쿼리에 변환문을 추가합니다. <p>세 번째 간접 해결책은 cpp 프로그램에만 사용할 수 있습니다.</p> |
| 4048 | <p>Service Desk를 기본 설치 폴더가 아닌 다른 폴더에 설치하면 Windows 98에서 바로 가기가 작성되지 않습니다.</p> | <p>기본 설치 경로를 사용하거나 바로 가기를 수동으로 작성합니다.</p> |

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|--|---|
| 4049 | joinmultipleservers를 FALSE로 설정하고 sd.conf를 사용하여 응용 프로그램 서버에 연결하면 깜박이는 트레이 아이콘이 작동하지 않습니다. | 조사 중입니다. |
| 4050 | 레이블을 번역할 때와 같은 방법으로는 바로 가기 막대 헤더를 중점적으로 번역할 수 없습니다. | 바로 가기 막대 헤더를 중점적으로 번역하려면 응용 프로그램 서버에 새로운 바로 가기 막대를 작성하고 클라이언트 시스템에서 shortcutbar.dat 파일을 제거합니다. 업데이트된 바로 가기 막대를 클라이언트에서 응용 프로그램 서버로 연결할 때 다운로드합니다. |
| 4052 | 템플릿의 하위 CI를 사용하여 새 CI를 작성하고 이를 저장하기 전에 새로 작성한 하위 CI를 보면 "저장할 변경사항이 없습니다." 메시지가 표시되고 주 CI를 더 이상 저장할 수 없습니다. | 조사 중입니다. |
| 4053 | MDAC(Microsoft Data Access Components)를 설치한 다음 Windows 98을 재시작하면 시스템이 반응하지 않습니다. | 시스템을 한번 더 재시작합니다. |

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|--|--|
| 4054 | 200개 이상의 필드가 관련된 전체 가격 업데이트를 수행하면 대략 30분 정도 작업을 진행하다가 오류 메시지가 표시되고 가격은 업데이트되지 않습니다. 오류 메시지는 다음과 같습니다. "[오류] 서버에 연결할 수 없습니다. 중첩된 예외는 com.hp.ifc.util.AppStreamException입니다. 예기치 못한 EOF입니다." | 조사 중입니다. |
| 4055 | 수동으로 작성한 INI 파일을 추출 구성 마법사를 사용하여 편집하면 오류가 발생합니다. | INI 파일을 수동으로 편집합니다. |
| 4056 | Windows 98에서 sddataform 명령줄 명령을 실행하면 Com.ms.com.ComError 오류가 발생합니다. | 먼저 Service Desk를 시작한 다음 명령줄 명령을 실행합니다. |
| 4057 | 양식에 추가할 수 있는 속성 목록에서 <속성>(당일 서비스) 속성을 사용할 수 있습니다. 그러나 이 속성은 사용하지 말아야 합니다. 이 속성을 사용하면 레코드를 저장할 때 ADO 오류가 반환됩니다. | 양식에 <속성>(당일 서비스) 속성을 추가하지 마십시오. |
| 4058 | 새 CI에 작업지시를 추가할 수 없습니다. | 먼저 새로 작성한 CI를 저장한 다음 작업지시를 추가합니다. |

알려진 오류

알려진 오류 및 간접 해결책

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|---|--|
| 4060 | ITSM에 있는 기본 키의 값이 대략 21억 이상이면 ITSM에서 Service Desk로 레코드를 이동할 수 없습니다. | 조사 중입니다. |
| 4061 | 오랫동안 집중적으로 사용한 다음 Windows 98에서 Service Desk 클라이언트가 가끔 반응하지 않습니다. | Windows 98의 메모리 관리 능력이 제한되어 있으므로 클라이언트를 오랫동안 집중적으로 사용하는 환경에서는 Windows NT 또는 Windows 2000을 사용하는 것이 좋습니다. 또한 Windows 98 클라이언트 시스템에서는 Service Desk 관리 기능을 사용하지 않는 것이 좋습니다. Windows 98에서 관리자 콘솔을 사용하는 것을 막기 위해 일반 설정에 Windows 98에서 관리자 콘솔 사용 불가능 항목을 추가했습니다. 기본적으로 Windows 98 클라이언트에 대해 관리자 콘솔을 사용할 수 없습니다. Windows 98에서 이를 사용할 경우 양식의 필드 수를 실제로 사용할 수로 제한하고 열린 양식의 수를 최소화하는 것이 좋습니다. |
| 4068 | VPO/VPW 통합을 업그레이드할 때 매핑이 올바르게 업그레이드되지 않습니다. | <i>HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide</i> 의 설명을 참조하여 매핑을 수동으로 작성합니다. |

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|--|------------------------------|
| 4069 | 필드가 비어 있는 경우 필드를 채우는 데이터베이스 규칙이 작동하지 않습니다. | 조사 중입니다. |
| 4070 | 작업지시에 관련된 템플릿을 통해 서비스 요청을 작성하고 작업지시에서 히스토리 탭을 누른 다음 서비스 요청을 저장하면 오류 메시지가 표시됩니다. | 서비스 요청을 저장한 다음 히스토리 탭을 누릅니다. |
| 4071 | 사용자 정의 필드에 따라 그룹화된 차트 보기에서 사용자 정의 필드에 대한 컬럼이 없는 테이블 보기로 드릴하면 오류가 표시됩니다. | 사용자 정의 필드를 테이블 보기에 추가합니다. |
| 4072 | SQL 서버 데이터베이스를 업그레이드할 때 예외 오류가 발생합니다. | 조사 중입니다. |
| 4073 | 일부 조건에 따라서는 데이터베이스 규칙이 올바르게 업그레이드되지 않습니다. 어떤 경우에는 업그레이드하기 전에 확인한 조건을 업그레이드한 다음에는 확인할 수 없습니다. | 조사 중입니다. |
| 4074 | 업그레이드 도중에 수행하도록 예정되었던 데이터베이스 규칙 액션이 업그레이드 설치를 한 다음 손실됩니다. | 조사 중입니다. |

알려진 오류

알려진 오류 및 간접 해결책

표 3-1 알려진 오류 목록

| 장애 번호 | 오류 설명 | 간접 해결책 |
|-------|---|---|
| 4075 | Tomcat IIS 구성이 포함된 Service pages를 제거할 때 일부 항목은 먼저 수동으로 제거해야 합니다. 그러지 않고 Service Pages를 제거하면 SP\SSP 및 SP\Tomcat 디렉토리가 공유 충돌로 인해 제거되지 않습니다. | Windows 설정에서 Service Pages 추가/제거 옵션을 사용하기 전에 먼저 기본 웹 사이트에서 ISAPI_Redirect.dll ISAPI 필터를 제거한 다음 Sd-sp4 및 Jakarta 가상 디렉토리를 제거합니다. |

4 호환성 정보 및 설치 요구 사항

요구 사항

이 절에서는 **Service Desk 4.0**의 각 구성 요소에 필요한 하드웨어의 최소 요구 사항을 나열합니다. 소프트웨어 요구 사항은 *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*을 참조하십시오. 이 문서는 **HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM**에 있으며 파일 이름은 `\Doc\Supported_Platforms_List.htm`입니다.

Service Desk 클라이언트

- 프로세서: Intel® Pentium® 166MHz(200MHz 이상 권장)
- 메모리: 64MB RAM(128MB 이상 권장)
- 디스크 공간: 55MB
- 디스플레이: 해상도 800 x 600픽셀, 256색(해상도 1024 x 768픽셀, 하이 컬러 이상 권장)
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K(56K 이상 권장)

Service Desk 응용 프로그램 서버

- 프로세서: Intel Pentium 350MHz(700MHz 이상 권장)
- 메모리: 256MB RAM
- 디스크 공간: 80MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 10Mb/s

Service Desk 데이터베이스 서버

- 네트워크 연결: TCP/IP, 10Mb/s

Service Desk Service Pages 클라이언트

- 프로세서: Intel Pentium 90MHz(166MHz 이상 권장)
- 메모리: 32MB RAM

- 디스플레이: 해상도 800 x 600픽셀, 256색(해상도 1024 x 768픽셀, 하이 컬러 이상 권장)
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K(56K 이상 권장)

Service Desk Service Pages 웹 서버

- 메모리: 128MB RAM(256MB 이상 권장)
- 디스크 공간: 2MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 10Mb/s

Service Desk Event Communicator

Service Desk 에이전트

- 디스크 공간: Windows® 플랫폼에서는 200KB, UNIX® 플랫폼에서는 20MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K

Service Desk 서비스 이벤트

- 디스크 공간: Windows플랫폼에서는 2MB, UNIX 플랫폼에서는 200KB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K

호환성 정보 및 설치 요구 사항
요구 사항

5 Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항

패치 및 수정 사항

Service Desk 3.0 출시 후 지금까지 장애를 해결한 결과 다음과 같은 사항이 변경되었으며 **Service Desk 4.0**에 포함되었습니다. 변경 사항은 문제점을 시정하는 서비스 팩 단위로 그룹화되어 있습니다.

표 5-1 새로 추가된 기능 - **Service Desk 4.0**

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--------------------------------------|-------|
| 3834 | 명령줄 인터페이스에서 Windows 2000 플랫폼을 지원합니다. | 4716 |

표 5-2 버그 해결 - 서비스 팩 6

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 2924 | 캐시 업데이트로 인해 sd_event 작업에 대한 새로 만들어진 가져오기 매핑을 즉시 사용할 수 있습니다. | 4618 |
| 3726 | 미리보기 단추는 지역화되었지만 왼쪽 정렬할 수는 없습니다. | 2984 |
| 3776 | 확인을 누르면 값 매핑이 손실됩니다. 데이터 손실 없이 값 매핑 화면을 다시 열 수 있습니다. | 4251 |
| 3836 | 규칙 매니저에서 데이터베이스 규칙 업데이트 데이터 옵션을 사용할 때 필드의 수를 증가시키거나 감소시킬 수 있습니다. | 4856 |
| 3844 | 12:00을 입력해도 시간 필드에 12:00 PM이 결과로 나타나지 않습니다. | 4790 |
| 3880 | 탐색기 보기 및 테이블 보기를 사용하여 작업할 때 액션 메뉴는 볼 수만 있습니다. | 4762 |
| 3886 | 영어가 아닌 언어에 대해서도 설명 필드가 올바르게 채워집니다. | 4769 |

표 5-2

버그 해결 - 서비스 팩 6

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3887 | 선택한 날짜 연산자에 따라 검색 요청이 올바르게 작동합니다. 또한 GMT 이외의 시간 대와도 올바르게 작동합니다. | 4770 |
| 3891 | 가져오기가 1500줄을 초과해도 "종료 태그 없음" 오류가 발생하지 않습니다. | 4772 |
| 3907 | 메시지는 항상 응용 프로그램 앞에 표시됩니다. | 4785 |
| 3910 | 일정한 수의 사용자를 추가할 때 라이선스 키는 한번만 사용할 수 있습니다. | 4786 |
| 3912 | 실제 시작 날짜를 템플릿에서 사용할 수 있습니다. | 4789 |
| 3920 | 데이터베이스 규칙을 계획한 대로 지시할 수 있습니다. | 4798 |
| 3924 | 보기 내에서 사용하면 "마감까지" 필드에서 올바른 데이터를 표시합니다. | 4801 |
| 3930 | 개체의 상태를 업데이트하면 보기를 업데이트할 수 있습니다. | 4803 |
| 3947 | 본문이 4k 이상인 인바운드 전자 우편을 처리할 수 있습니다. 그러나 본문의 텍스트는 정보 필드에 맞도록 잘립니다. | 4825 |
| 3984 | 날짜 시간 필드를 데이터베이스에 올바르게 저장할 수 있습니다. 드물지만 1초가 모자라는 날짜 시간이 저장되는 경우도 있습니다. | 4866 |
| 3989 | 하나 이상의 하위 개체에 대해 "할당" 필드를 수정하면 전자 우편 통지가 발송됩니다. | 4875 |
| 3991 | 트리 보기에서 원하지 않는 끌어다 놓기 동작을 수행하지 않습니다. | 4876 |
| 3993 | 보기에서 정렬된 필드의 첫 번째 단어를 입력하여 해당 레코드로 이동할 수 있습니다. | 4877 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-3

버그 해결 - 서비스 팩 5

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|------------|--|-------|
| 2924 | 캐시 업데이트로 인해 sd_event 작업에 대한 새로 만들어진 가져오기 매핑을 즉시 사용할 수 있습니다. | 4618 |
| 3577 | 아이콘을 포함한 항목으로 이루어진 콤보 상자를 스크롤할 때 시스템이 더 이상 중지되지 않습니다. | 4728 |
| 3633 | 가져오기 매핑을 위한 유지 보수 화면이 보다 유용한 형식으로 변경되었습니다. | 2883 |
| 3678, 3838 | 실제 처리 시간에서 보기의 필터를 설정할 수 있습니다. | 4725 |
| 3762 | 규칙 매니저를 통해 전자 우편 메시지를 전송할 때 본문에 !가 포함되지 않습니다. | 4237 |
| 3772 | 새 템플릿을 만들면 템플릿 드롭다운 목록이 즉시 업데이트됩니다. | 4247 |
| 3773 | 사용자가 작업지시에 대한 수정 권한과 CI에 대한 보기 권한만 갖고 있는 경우 CI를 작업지시에 연결할 수 있습니다. | 4248 |
| 3778 | SLA와 서비스 수준 필드를 서비스 요청 및 인시던트 화면에서 수정할 수 있습니다. 오래된 이벤트를 제거하고 새 이벤트로 바꾸도록 규칙을 설정할 수 있습니다. 과급영향을 변경하면 SLA/서비스 수준을 알고 있을 때 우선순위가 항상 다시 계산됩니다. | 4731 |
| 3801 | 고급 찾기 기능인 ALT-S(새로 지정) 또는 ALT-N(지금 찾기)을 누르면 해당 동작이 실행됩니다. | 4607 |
| 3802 | 계층적 코드 테이블(예: 서비스 요청 양식의 범주)의 인쇄 미리보기를 만들 수 있습니다. | 4608 |

표 5-3

버그 해결 - 서비스 팩 5

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3804 | 같은 로그인 이름을 가진 동일한 사용자를 만들 수는 없습니다. 이를 방지하기 위한 확인 동작이 이루어집니다. | 4610 |
| 3805 | "추가 기준"에서 필드를 선택할 때 고급 찾기는 더 이상 충돌하지 않습니다. | 4611 |
| 3806 | "요원" 개체에 대한 수정 권한이 없어도 "항목이 할당되면 전자 우편 보내기" 옵션이 동작합니다. | 4612 |
| 3810 | 임의로 나타나던 메시지인 "시스템"이 더 이상 나타나지 않습니다. | 4733 |
| 3817 | 두 템플릿이 동일한 이름을 가질 수는 없습니다. 메시지 이름은 고유해야 합니다. | 4620 |
| 3818 | 관리자 콘솔에서는 가져오기 매핑 또는 데이터 교환 작업에 대한 모든 변경 사항을 볼 수 있습니다. | 4621 |
| 3819 | 예정된 이벤트가 활성화되면 예정된 이벤트의 조건 뿐만 아니라 규칙의 모든 조건이 확인됩니다. | 4624 |
| 3820 | 보기가 정렬 또는 그룹화되는 순서는 보기에 정확히 반영됩니다. | 4622 |
| 3821 | 가져오기 매핑 대화 상자의 UI 레이아웃이 더 많은 정보를 표시할 수 있도록 변경되었습니다. | 4623 |
| 3824 | 데모 데이터베이스에서 "일부"와 "포함"의 상반된 관계가 확립되었습니다. | 4705 |
| 3825 | 데이터 교환 작업 언어 교환을 위해 정확한 파일이 사용됩니다. | 4706 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-3

버그 해결 - 서비스 팩 5

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3827 | "모두 업데이트" 기능을 사용하여 CI를 고 유한 것으로 만들 수 있습니다. | 4709 |
| 3830 | sd_import exe를 사용하는 동안 로그 파일에 대해 자체 정의된 디렉토리를 사용할 수 있습니다. | 4710 |
| 3832 | CI 보증 날짜는 CI 구입 날짜와 같거나 빠를 수 없습니다. | 4712 |
| 3835 | 새 URL을 추가하면 바로 가기는 올바른 URL을 갖게 됩니다. | 4719 |
| 3837 | 응용 프로그램 서버를 시작하는 동안 데이터베이스에서 사용 가능한 서버를 열거한 목록이 업데이트됩니다. | 4720 |
| 3839 | 첨부를 해도 화면 크기가 줄어들지 않습니다. | 4723 |
| 3840 | 데이터 교환 작업 대화 상자의 크기가 조정되었습니다. | 4726 |
| 3841 | 규칙 매니저는 시스템 사용자의 권한을 사용하여 규칙을 실행합니다. | 4727 |
| 3848 | 기본 키 필드 없이 가져오기 매핑을 입력할 때 가져오기 매핑 대화 상자가 닫히지 않습니다. | 4734 |
| 3849 | 날짜 필드에서 보기 필터를 변경할 때 오류 메시지가 생성되지 않습니다. 이전에는 필터가 다른 필터로 변경되면 이 메시지가 나타났습니다. | 4735 |
| 3853 | 구성 파일에서 구성 매개 변수 smtpdebug가 true로 설정되면 SMTP 디버그 메시지가 logserver.txt 파일에 다시 작성됩니다. | 4746 |

표 5-3

버그 해결 - 서비스 팩 5

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|------------|---|-------|
| 3854 | VantagePoint Operations 통합을 위해 "COLUMN3" 필드 매핑을 수정할 때 가져 오기 매핑에서 오류가 발생하지 않습니다. | 4736 |
| 3863, 3870 | 인바운드 전자 우편 기능은 동일한 첨부 파일 이름을 가진 다중 전자 우편 메시지를 처리할 수 있습니다. 첨부 파일 읽기 성능도 개선되었습니다. | 4748 |
| 3864 | 새 요원 항목에 대한 전체 이름 데이터를 입력할 때 검색 코드 필드가 비어 있는 경우를 제외하고는 NULL 포인트가 반환되지 않습니다. | 4749 |
| 3867 | CI 사이에 루프 관계를 더 이상 만들 수 없습니다. | 4753 |
| 3868 | CI 구조 보기에서 CI를 만들 때 오류 메시지가 생성되지 않습니다. | 4754 |
| 3872 | 작업 그룹의 일부가 아닌 관리자 요원을 CI에 추가할 때 오류 메시지가 생성됩니다. | 4755 |
| 3874 | 실제 마칩 데이터가 채워지자마자 "마감까지" 계산이 중지됩니다. | 4758 |
| 3882 | 응용 프로그램 서버 서비스는 언제든지 시작할 수 있어야 하고, 장애가 발생하면 로그 지우기 오류 메시지가 표시됩니다. | 4804 |
| 3885 | 2계층 모드에서 Service Desk를 시작할 때 "클라이언트를 시작할 수 없습니다." 오류 메시지가 불필요하게 나타나지 않습니다. | 4768 |
| 3890 | HTML 파일 형식으로 보기를 내보낼 때 상태 및 우선 순위 값이 정확하게 표시됩니다. | 4771 |
| 3896 | 다른 템플릿과 관련된 템플릿을 삭제할 수 있습니다. | 4775 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-4 새로 추가된 기능 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 해당 없음 | 한 클라이언트 시스템에서 다중 Service Desk 세션 가능. | 2968 |
| 해당 없음 | 데이터 교환에 조정 기능 추가. | 4250 |
| 해당 없음 | 명령줄 인터페이스 도구. | 4236 |
| 해당 없음 | 다중 보고서 작성 보기 가능. | 4234 |
| 해당 없음 | VantagePoint Operation 통합. | 4259 |
| 해당 없음 | 원래의 데이터 교환 로그 파일이 일반적인 로그 파일과 오류 로그 파일로 분할되었습니다. | 4707 |

표 5-5 버그 해결 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3626 | 응용 프로그램 서버를 종료/재시작하더라도 기존 규칙이 계속 적용됩니다. | 2848 |
| 3629 | 영어의 경우 'All Incidents' 레이블이 'Incidents' 레이블로 변경되었습니다. | 2879 |
| 3660 | 할당된 그룹을 할당된 요원 속하지 않은 그룹으로 변경하면 ADO 오류가 발생하는 대신 요원 필드가 비워집니다. | 2908 |
| 3664 | 성과 이름의 조합이 50글자를 넘는 경우 데이터 교환을 통해 새로운 요원을 가져올 수 있습니다. | 2910 |
| 3666 | API에 의한 임무 필드의 변경을 저장할 수 있습니다. | 2914 |

표 5-5

버그 해결 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3672 | 조건 상수는 더 이상 데이터 교환 내보내기 액션에서 대문자로 설정되지 않습니다. | 2922 |
| 3674 | 부울 조건(예/아니오 값)은 더 이상 ClassCastException 을 생성하지 않습니다. | 2924 |
| 3675 | EAT, ART 및 MET 표준 시간대의 경우 오프셋은 +3시간으로 설정됩니다. | 2925 |
| 3680 | 사용자는 첫 번째 로그인 실패 후 두 번 로그인할 필요가 없습니다. | 2928 |
| 3685 | 사용자 정의 필드를 양식에 추가하고 이 필드의 권한을 수정한 후 응용 프로그램 서버를 다시 시작할 필요가 없습니다. | 2945 |
| 3687 | 구성 항목의 상위-하위 관계가 구성 항목 구조 보기 내에서 더 이상 무제한 루프로 표시되지 않습니다. | 2931 |
| 3690 | 당일 서비스 탐색기 보기에서 새로 고침 (F5)을 수행하면 할당된 서비스 요청이 표시됩니다. | 2933 |
| 3692 | 코드 항목이 아닌 항목의 값을 매핑할 수 있으며 값 매핑을 저장하더라도 "이 코드를 찾을 수 없습니다." 오류 메시지가 나타나지 않습니다. | 2938 |
| 3693 | 동일한 세션 내에서 같은 이름을 가진 보기를 다시 만들 수 있습니다. | 2939 |
| 3695 | 미리 보기 필드는 빨리 보기를 위해 선택된 모든 속성을 도구-시스템-프레젠테이션-검색을 통해 표시합니다. | 2941 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-5

버그 해결 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3699 | 루프 구성 항목을 더 이상 만들 수 없습니다. | 2962 |
| 3704 | 두 작업지시를 변경에 연결하면 작업지시를 전임자로 만들 수 있습니다. | 2964 |
| 3706 | 서비스 요청의 관계 탭에서 수정 단추는 지역화된 정확한 도구팁을 표시합니다. | 2965 |
| 3707 | 최대 사용자 수에 도달하더라도 계정을 수정할 수 있습니다. | 4238 |
| 3709 | 구성 항목 short text 5 를 사용자 정의 필드로 사용할 수 있습니다. | 2967 |
| 3710 | 변경의 첫번째 텍스트 사용자 정의 필드는 정확한 레이블과 "관련 정보" 레이블을 포함합니다. | 2969 |
| 3712 | "시스템 디자이너" 역할이 제거되었습니다. | 2970 |
| 3714 | 가져오기 매핑을 삭제하면 이 가져오기 매핑의 필드 매핑 테이블이 제거됩니다. | 2972 |
| 3716 | 파일을 사용할 수 없는 경우에는 데이터 교환 작업 창의 XML 보기 단추를 사용할 수 없습니다. | 2974 |
| 3717 | 마우스 오른쪽 단추를 누르면 나타나는 팝업 메뉴를 사용하여 화면을 열 때 CPU 는 전혀 사용되지 않습니다. | 4616 |
| 3718 | 지역화에 따른 사소한 버그가 해결되었습니다. | 2975 |

표 5-5

버그 해결 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3719 | 양식을 사용할 때와 동일한 양의 정보를 탭 플릿에 입력할 수 있습니다. (사용자 정의 64k 필드의 경우에는 4k만 저장할 수 있습니다.) | 2976 |
| 3723 | "ALL ACCESS" 역할 기본으로 새 승인 양식에 액세스할 수 있습니다. | 2983 |
| 3726 | 미리보기 단추는 지역화되었지만 왼쪽 정렬할 수는 없습니다. | 2984 |
| 3728 | 기존 역할을 열면 "다이아몬드 아이콘"이 표시됩니다. | 2987 |
| 3729 | 자동 새로 고침 옵션이 Service Desk 내의 Internet Explore까지 새로 고치지 않습니다. | 2988 |
| 3730 | 지역화할 수 있는 코드 텍스트 항목은 올바른 설명과 아이콘을 포함하며 새 그룹으로 이동하지 않고도 편집할 수 있습니다. | 2989 |
| 3733 | 셀프 서비스 페이지를 통해 정보(히스토리 라인)를 추가하면 서비스 요청 등록 필드가 업데이트됩니다. | 2992 |
| 3734 | 아래로 이동 키는 현재 선택된 카드 밑의 카드를 선택합니다. | 2993 |
| 3735 | 해결책의 최대 문자 수에 도달할 때까지 웹 서비스 단추를 통해 이 해결책을 해결책 필드로 전송할 수 있습니다. | 2994 |
| 3737 | 새 양식을 만들 때 "양식 ID를 입력하십시오." 오류 메시지가 나타나지 않습니다. | 2996 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-5

버그 해결 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3738 | 모두 업데이트 기능을 템플릿에 사용할 수 없습니다. | 2997 |
| 3742 | 셀프 서비스 페이지는 Windows NT/2000 이벤트의 응용 프로그램 로그 항목을 더 이상 만들지 않습니다. | 2999 |
| 3744 | Windows 9x 에서는 관리자 콘솔을 한 번만 열 수 있습니다. | 3001 |
| 3746 | 기본 표준 시간대와 선택 사항인 추가 표준 시간대가 셀프 서비스 페이지에 표시됩니다. | 3003 |
| 3748 | 아래로 이동 단추를 누른 상태에서 새로 고침 카운터를 낮추면 몇 초가 지나도 카운터가 올라가지 않습니다. | 3005 |
| 3749 | 임무 할당 그룹을 변경한 후 이 그룹에 포함된 요원이 새 그룹에 속하지 않으면 이 요원에 해당하는 필드는 비워집니다. | 3006 |
| 3753 | 셀프 서비스 페이지의 경우 PSPServiceCall 템플릿을 삭제하거나 이름을 변경할 수 없습니다. | 3010 |
| 3757 | 관계 없는 단추를 템플릿에서 액세스한 템플릿 목록에서 사용할 수 있습니다. | 3011 |
| 3760 | 규칙 매니저는 에이전트를 위한 필드에서 "캐리지 리턴"을 제거합니다. | 3014 |
| 3765 | 현재 계정 수를 계산할 때 차단된 계정은 제외됩니다. | 4240 |

표 5-5 버그 해결 - 서비스 팩 4

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3766 | 변경 사항 내에 작업지시가 생성되면 작업 지시 히스토리 라인도 생성됩니다. | 4241 |
| 3767 | 데이터 교환 작업에서 가져오기 매핑을 추가 또는 삭제하면 드롭다운 목록이 업데이트됩니다. | 4242 |
| 3769 | 개체 서비스 요청을 위한 데이터베이스 규칙의 예/아니오 값을 보여줍니다. | 4245 |
| 3781 | 데이터 교환 작업에서 읽기 전용 필드를 가져올 수 있습니다. SP3의 경우 가져오기 매핑을 시작할 때 이들 필드를 더 이상 선택할 수 없습니다. | 4256 |
| 3783 | 프로젝트 보기는 2바이트 문자를 정확하게 표시합니다. | 2979 |
| 3785 | 데이터 교환은 코드와 관계를 정확하게 가져옵니다. | 4235 |
| 3792 | 관리자가 아닌 사람이 Service Desk에 다시 로그인할 수 있습니다. | 4597 |
| 3823 | 항목 매핑을 데이터 교환 작업 대화 상자에서 삭제하는 것이 불가능했습니다. | 4704 |

표 5-6 새로 추가된 기능 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 해당 없음 | 승인 기능이 추가되었습니다. | 2739 |
| 해당 없음 | 데이터 교환에서 추출 파일을 구성할 수 있는 추출 구성 마법사(ECW)가 추가되었습니다. | 2779 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-6 새로 추가된 기능 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|----------------------------------|-------|
| 해당 없음 | 이벤트 대기열은 공백을 포함한 명령을 처리할 수 있습니다. | 2909 |

표 5-7 버그 해결 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|------------|---|-------|
| 해당 없음 | Data Exchange Administrator's Guide의 향상된 개정판이 추가되었습니다. | 2854 |
| 3644 | 보기 정보를 파일로 내보낼 때 날짜는 짧은 데이터를 위한 Windows 국가별 설정에 정의된 것과 동일한 형식으로 내보내집니다. 또한 날짜는 Service Desk 클라이언트에 설정된 사용자 시간에 따라 다시 계산됩니다. | 2889 |
| 3624 | 예정된 액션을 포함한 규칙에서 모니터링되는 필드를 수정하여 데이터베이스에 저장할 수 있습니다. | 2874 |
| 3471 | 탐색기 보기는 역시 탐색기 보기에서 사용되었던 테이블 보기를 삭제한 후에도 오류 메시지를 내보내지 않습니다. | 2794 |
| 2960, 2961 | 작업 그룹을 위한 사용자 정의 필드가 추가되었습니다. | 2465 |
| 3088 | 데이터 교환 가져오기에서 새 레코드를 만들더라도 "사용자 정의 필드는 읽기 전용입니다." 오류 메시지가 더 이상 나타나지 않습니다. (고객 필드를 모든 범주에서 사용할 수 있는 경우에만 동작합니다.) | 2621 |
| 3417 | 로그인한 사용자의 역할에 대해 지정한 경우에는 작업지시에서 사용자 정의 필드를 보기로 설정할 수 있습니다. | 2664 |

표 5-7

버그 해결 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|------------|--|-------|
| 3425 | 양식의 도구 모음에 대한 변경 사항은 다음 세션을 위해 저장됩니다. | 2671 |
| 3432 | 콤보 상자 필드 작성 기능이 향상되었습니다. | 2676 |
| 3436, 3410 | 기능이 향상된 온라인 도움말 버전이 추가되었습니다. | 2905 |
| 3455 | NOT 연산자는 고급 찾기 창에서 동작합니다. | 2675 |
| 3482 | 서비스 요청과 구성 항목 화면에서 관계와 하위 CI 보기에 대한 국제화된 문자 표시가 시정되었습니다. | 2770 |
| 3486 | SQL 서버 데이터베이스로 작업할 때 보기를 관계와 함께 삭제할 수 있습니다. | 2776 |
| 3502 | 규칙 매니저가 전송하는 전자 우편은 제목과 본문에 더 이상 공백을 포함하지 않습니다. | 2825 |
| 3518 | 응용 프로그램 텍스트 옵션을 통한 검색이 가능하기 때문에 지역화 항목에 대한 고급 검색 기능은 제거되었습니다. | 2807 |
| 3519 | 실제 장애 처리 시간이 데이터베이스에 저장됩니다. | 2808 |
| 3520 | 응용 프로그램 서버가 종료되면 그 응용 프로그램 서버에 연결된 클라이언트는 사용 가능한 다른 응용 프로그램 서버에 연결됩니다. | 2817 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-7

버그 해결 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3529 | 스마트 액션의 매개 변수 필드에 480글자 이상을 입력할 수 없습니다. | 2815 |
| 3533 | 영어 버전이 아닌 Windows NT 와 SQL 서버의 경우 데이터베이스 구성 마법사는 "데이터 형식이 잘못되었습니다." 오류 메시지를 내보내지 않습니다. | 2818 |
| 3536 | 다른 CI 에 연결된 CI 를 삭제하더라도 관계가 표시되는 관계 격자가 발생하지 않습니다. | 2820 |
| 3538 | 예정된 조건을 가진 규칙은 여러 상태와 함께 동작하거나 클라이언트가 종료되거나 만료된 경우에 동작합니다. | 2821 |
| 3550 | 작업 중인 개체의 관계에서 루프가 감지되면 사용자에게 이를 경고합니다. 참고: 데이터 교환을 사용하여 데이터를 가져오면 루프된 상위-하위 관계가 존재할 수 있습니다. | 2826 |
| 3563 | 계정 보기 권한이 없이 "시작할 때 로그인 표시" 옵션만 활성화 상태이면 SQL 서버에서 도구 > 옵션 > 암호 변경을 통해 암호를 변경하여 저장할 수 있습니다. | 2828 |
| 3567 | 사용자가 필드에 대한 보기 권한을 갖고 있으면 그 필드의 템플릿 값이 새 레코드로 복사됩니다. | 2830 |
| 3574 | 클라이언트는 서버의 세션 시간이 종료된 후 사용자에게 통보하지 않고 자동으로 다시 연결됩니다. | 2832 |

표 5-7

버그 해결 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3575 | 이전에는 사용자가 CI 탭의 CI 관계 보기에서 관계를 만들면 보기에는 CI 이름이 아닌 ID가 표시되었습니다. 이제는 CI의 이름이 정확하게 표시됩니다. | 2833 |
| 3578 | 단추의 텍스트는 왼쪽 정렬되며 일반 텍스트에 의한 간단한 설명을 포함합니다. | 2835 |
| 3579 | 비용 필드에는 999.999.999,99까지의 통화 값을 입력하여 저장할 수 있습니다. | 2836 |
| 3584 | 가져오기 매핑 대화 상자에서 확인을 누르면 모든 변경 사항이 저장되고 대화 상자가 닫힙니다. | 2838 |
| 3589 | CI 사이의 관계 유형을 변경할 수 있습니다. | 2841 |
| 3591 | 날짜 필드 표시를 변경하면 '일 시 분' 형식은 시간을 정확하게 표시합니다. | 2844 |
| 3593 | 새 언어는 기본 언어인 영어만큼의 관련 정보 항목을 갖게 됩니다. | 2845 |
| 3596 | 데이터 교환 가져오기에서 "항목 참조 필드"가 고유 키의 일부이면 오류가 발생하지 않습니다. | 2850 |
| 3597 | 표준 시간대 콤보 상자, 보기/현재 보기, 메뉴 모음의 보기/도구 막대의 확인란이 개정되었습니다. | 2851 |
| 3598 | 설치 안내서 개정판이 추가되었습니다. | 2855 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-7

버그 해결 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3607 | 탐색기 보기는 예상대로 동작하며 의도되지 않은 상황에서 끌어다 놓기 동작을 수행하지 않습니다. | 2861 |
| 3608 | 필드 크기는 자동으로 조절되지 않기 때문에 가져오기 매핑용 창 크기는 고정되어 있습니다. | 2862 |
| 3611 | 사용자 정의 필드의 특정 범주를 사용할 수 있는 경우에는 NullPointerException이 더 이상 발생하지 않습니다. | 2878 |
| 3613 | 가져오기 매핑 화면에는 편집 가능한 필드만 나타납니다. | 2867 |
| 3618 | 통화 필드에 동일한 값을 한 번 이상 입력하면 항상 포맷이 이루어집니다. | 2871 |
| 3621 | 이제 필드는 규칙의 액션으로 선언된 규칙 매니저에 의해 비워집니다. | 2872 |
| 3627 | API의 'OR' 조건이 동작합니다. | 2876 |
| 3628 | 카드를 보기 창에서 카드를 두 번 누르면 열립니다. | 2877 |
| 3630 | 규칙 매니저 액션은 에이전트 액션을 위한 컴퓨터 중 하나가 꺼진 경우에도 수행됩니다. | 2881 |
| 3631 | 도구> 시스템> 보안> 예방> 필수 필드에서 필수 필드 기능을 사용할 수 있습니다. | 2882 |

표 5-7 버그 해결 - 서비스 팩 3

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3643 | 서비스 요청 상태가 종료로 설정되면 보기는 종료된 서비스 요청을 업데이트하고 제외합니다. | 2888 |
| 3647 | 전임자를 포함한 작업지시를 삭제하면 작업지시가 전임자를 포함하고 있음을 보여주는 창이 나타납니다. | 2892 |
| 3669 | sd_export를 사용하여 데이터를 내보낼 때 하위 레코드도 정확히 내보낼 수 있습니다. | 2917 |
| 3784 | 기능이 향상된 Data Dictionary 버전이 추가되었습니다. | 2898 |
| 해당 없음 | 일부 기능을 자세히 설명하기 위한 데이터 교환 데모가 추가되었습니다. | 2896 |

표 5-8 새로 추가된 기능 - 서비스 팩 2

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 해당 없음 | API Javadoc는 각 속성에 대해 참조하는 개체 유형을 설명합니다. 또한 API Javadoc를 통해 소스 코드 예제에 액세스할 수 있습니다. | 2787 |

표 5-9 버그 해결 - 서비스 팩 2

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 해당 없음 | 설치 안내서 개정판이 추가되었습니다. | 2791 |
| 2670 | 유지 보수 계약 양식에서 상태 변경이 올바르게 동작합니다. 2676 콤보 상자 필드 작성 기능이 향상되었습니다. | 2670 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-9

버그 해결 - 서비스 팩 2

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 2780 | Windows 9x 메모리 손실 문제를 해결함으로써 자원 처리 방식을 개선했습니다. | 2797 |
| 2871 | 시작 날짜가 서비스 시작 시간과 동일한 경우에는 처리 시간이 정확히 계산되지 않았습니다. 또한 월요일 오전 시각이 GMT에서 일요일이 됨에 따라 처리 시간과 마감 계산에 오류가 생기는 문제도 해결되었습니다. | 2597 |
| 3419 | 개체 간의 관계를 취소하고 새 관계를 만든 후에도 필드의 회색조가 더 이상 변경되지 않습니다. | 2667 |
| 3422 | 보기에 적용된 필터가 있는 경우 사용자는 위 아래 보기를 요청하고 마지막 두 페이지뿐만 아니라 모든 레코드를 볼 수 있습니다. | 2669 |
| 3435 | 창 크기를 사용자 기본 설정으로 저장하여 다음 세션에서 사용할 수 있습니다. | 2679 |
| 3439 | 하나 또는 여러 개의 관련 개체를 삭제할 때 만족되지 않던 링크 오류가 해결되었습니다. | 2740 |
| 3442 | 파일 위치와 관계 없이 옵션 메뉴에서 사운드 파일을 들을 수 있습니다. | 2741 |
| 3448 | 단일 양식에서 하나 또는 여러 필드를 제거 하더라도 모든 양식이 비워지지 않습니다. | 2743 |
| 3451 | 표준 보고서 제목은 2바이트 문자를 더 이상 혼동하지 않습니다. | 2747 |
| 3458 | NT 관리자가 아닌 사람도 시스템/옵션을 사용할 수 있습니다. | 2752 |
| 3463 | 사용자 정의 필드를 수정한 후 Service Desk를 다시 시작할 필요가 없습니다. | 2757 |

표 5-9

버그 해결 - 서비스 팩 2

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3464 | 시작 화면에 올바른 제품 ID가 표시됩니다. | 2758 |
| 3474 | 탐색기 보기에서 우선순위를 클릭하면 빈 우선순위 필드를 포함한 서비스 요청이 표시됩니다. | 2763 |
| 3476 | 보기를 마우스 오른쪽 단추로 눌러서 올바른 순서대로 처리 시간을 정렬하는 dd:hh:mm 형식을 선택할 수 있습니다. | 2765 |
| 3477 | 마감이 서비스 요청에서 새 서비스 요청을 열면 제목 표시줄이 갱신됩니다. | 2766 |
| 3480 | 보기 정의 창은 2바이트 문자를 더 이상 혼동하지 않습니다. | 2767 |
| 3483 | 검색 코드를 가져오기 매핑의 참조 항목으로 사용하여 CI 간의 관계를 가져올 수 있습니다. | 2772 |
| 3489 | ITO 5.3 통합은 위치 69에 새 명령줄 "\n"을 포함할 때 더 이상 명령줄을 자르지 않습니다. | 2781 |
| 3490 | 통화는 Windows 형식 설정으로 표시됩니다. | 2789 |
| 3491 | ITO 5.3 integration scripts sd_eventins.sh 및 sd_event.sh는 Kornshell(ksh)에서 실행되는 것으로 간주됩니다. 그러나 항상 그런 것만은 아닙니다(주로 ish). 후자의 경우 oraenv 스크립트의 최종 명령이 실패로 끝납니다. 이 문제가 해결되었습니다. | 2806 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-9

버그 해결 - 서비스 팩 2

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|---|-------|
| 3494 | 요원을 구성 항목에 연결하면 고급 찾기 기능이 다시 동작합니다. | 2784 |
| 3495 | 데이터 교환 가져오기 매핑의 콤보 상자는 이전 데이터 선택을 제거할 수 있는 빈 값을 표시합니다. | 2785 |
| 3499 | 상태별 탐색기 보기에서 차단된 상태를 포함한 레코드를 추가할 수 없습니다. | 2628 |
| 3511 | Data Exchange Administrator's Guide의 부록이 추가되었습니다. | 2792 |
| 3517 | 사용자 한 명이 사용하는 레코드는 더 이상 활성 데이터베이스 또는 감독 규칙으로 인해 잠기지 않습니다. | 2805 |
| 3562 | SD 에이전트는 클래스 파일 (com.hp.ifc.rep.AppAbstractInfo 및 com.hp.ifc.rep.IAppInfo) 손실로 인해 올바르게 실행되지 않았습니다. 이 파일들은 이제 depot 파일에 포함됩니다. | 2810 |
| 해당 없음 | 업데이트된 지원 플랫폼 목록이 추가되었습니다. | 2780 |

표 5-10

버그 해결 - 서비스 팩 1

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| | 응용 프로그램 서버의 소프트웨어 버전이 클라이언트보다 최근의 것이면 클라이언트 자동 업그레이드 링크(URL)를 제시하는 업그레이드 대화 상자가 동작하지 않습니다. | 2756 |

표 5-10

버그 해결 - 서비스 팩 1

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3378 | 매핑될 데이터를 포함하는 필드에 문자 하나를 입력하는 경우에 발생하던 NULL 포인터 예외 오류가 시정되었습니다. | 2642 |
| 3379 | SD 3.0 제작 환경에서는 잘못된 sd_export.exe 버전이 제공되었습니다. SD30의 SP1에서는 올바른 버전이 설치됩니다. | 2639 |
| 3380 | XML 파일을 보기 위해 데이터 교환 화면에서 보기 단추를 누르면 NULL 포인터 예외 오류가 발생합니다. | 2640 |
| 3385 | ITO 통합 소프트웨어를 설치할 때 통합 도구를 사용하여 모든 파일을 복사할 수 없던 버그가 해결되었습니다. ITO 통합 소프트웨어를 설치할 때 PERL을 찾을 수 없었습니다. 이제는 PERL을 찾지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. | 2643 |
| 3390 | 만료된 라이선스 키는 Service Desk에서 제거됩니다. | 2634 |
| 3398 | 서비스 이벤트 관계 보기와 템플릿 보기에서 국제화된 문자를 표시할 수 없었습니다. | 2655 |
| 3399 | 새 템플릿을 만들 때 정보 필드에 255문자 이상을 채울 수 없습니다. | 2656 |
| 3405 | 임무 양식의 수신인 필드에 대한 정보는 요원 또는 작업 그룹 같은 임무자 정보가 변경되었는지 여부와 관계 없이 발신인 필드에 대한 정보에 저장됩니다. | 2657 |

Service Desk 4.0의 패치 및 수정 사항
패치 및 수정 사항

표 5-10

버그 해결 - 서비스 팩 1

| 장애 번호 | 설명 | 변경 번호 |
|-------|--|-------|
| 3406 | 데이터 교환 작업 demo_excel은 dt5_import 가져오기 매핑이 아닌 demo_excel을 가리 킵니다. | 2658 |
| 3407 | 당일 서비스 보기에서 레코드 중 하나의 계 산된 필드를 변경하는 즉시 새 기록이 나타 나고 저장됩니다. | 2659 |
| 3415 | 'hpovsdagent' 시작 스크립트의 구문 오류로 인해 UNIX에서 SD 에이전트를 시작할 수 없었습니다. 이 문제가 해결되었습니다. | 2662 |
| 3416 | hpovsd.depot을 swremove하는 동안 오류는 로그 파일 exit 2 from postremove에 기록됩 니다. 다시 설치할 때도 오류가 발생하며 에이전트의 시작/중지 파일은 /sbin/rc1.d 및 /sbin/rc3.d에서 제거되지 않았습니다. 이 문 제가 해결되었습니다. | 2663 |
| 3456 | 사용자 역할에 계정 보기 권한이 없는 경우 에도 Service Desk 로그온이 가능합니다. | 2749 |

6 **Service Desk 4.0 문서**

Service Desk 문서

Service Desk는 Service Desk 사용을 도와주고 기초 개념에 대한 이해의 폭을 넓혀주는 다양한 서적과 온라인 도움말을 제공합니다. 이 절에서는 어떤 정보를 사용할 수 있으며 그 정보를 어디서 찾을 수 있는지를 설명합니다.

주

이 절에서는 Service Desk 4.0와 함께 제공되는 문서 목록을 보여줍니다. 업데이트된 문서와 추가 문서는 이후 서비스 팩에서 제공됩니다. 서비스 팩에서 제공되는 문서 개요를 보려면 최신 서비스 팩의 **readme** 파일을 참조하십시오. 서비스 팩과 문서의 최신 버전은 각각 인터넷으로

<http://support.openview.hp.com/cpe/patches> 및

http://owweb.external.hp.com/lpe/doc_serv에서 얻을 수 있습니다. URL은 이 머리말의 "고객의 의견을 환영합니다!" 절을 참조하십시오.

-
- Service Desk CD-ROM에 있는 `Readme.htm` 파일에는 Service Desk의 시작을 도와주는 정보가 수록되어 있습니다. 또한 문서 출판 후 사용 가능하게 된 최신 정보도 포함합니다.
 - *HP OpenView Service Desk: 릴리스 노트*에서는 Service Desk가 제공하는 기능에 대해 설명합니다. 뿐만 아니라 다음을 수행하는 데 필요한 정보도 포함되어 있습니다.

— 이전 버전의 소프트웨어에서 사용되던 기능과 현재 소프트웨어의 기능 비교.

— 알려진 문제 해결.

릴리스 노트는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 `Release_Notes.pdf`입니다.

- *HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서*는 Service Desk의 기본 개념을 소개합니다. 이는 또한 Service Desk를 사용하여 수행할 수 있는 작업에 대한 개요와 다양한 Service Desk 사용자 유형의 일반적인 작업에 대해 설명합니다. 시나리오 설명에서는 설명된 기능을 구현하는 방법의 예를 제공합니다.

사용자 안내서는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일

형태로 들어 있으며, 파일 이름은 User's_Guide.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*에는 소프트웨어 요구 사항을 판별하는 데 도움이 되는 정보가 들어 있습니다. **Service Desk 4.0**에 대해 Hewlett-Packard에서 지원하는 소프트웨어 버전 목록을 소개합니다.

Supported Platforms List는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Supported_Platforms_List.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: 설치 안내서*에서는 **Service Desk** 설치에 관한 모든 사항을 다룹니다.

설치 안내서는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Installation_Guide.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에서는 클라이언트 사용을 위해 **Administrator's Guide**는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Administrator's_Guide.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*에서는 데이터 교환 프로세스에 대한 기본 개념을 소개하고 외부 응용 프로그램에서 데이터를 내보내고 **Service Desk**로 데이터를 가져오는 절차를 소개합니다. 데이터 교환 프로세스에는 단일 서비스 이벤트 및 데이터 일괄처리 가져오기가 포함됩니다.

Data Exchange Administrator's Guide는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Exchange.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide*에서는 **Service Desk**와 **VantagePoint for Windows and UNIX®** 사이의 통합에 대해 설명합니다. 이 안내서에서는 통합 설치 및 구성을 다루며 통합과 관련된 다양한 작업 수행 방법을 설명합니다.

VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 VPO_Integration_AG.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Migration Guide*에서는 ITSM 5.7에서

Service Desk 4.0으로 이동하는 데 관련된 상세한 개요와 두 응용 프로그램의 차이에 대한 분석 내용을 제공합니다. 이 안내서에서는 이동을 성공적으로 수행하는 데 필요한 설치, 구성 및 기타 작업에 관한 상세한 지침을 안내합니다.

Migration Guide는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Migration_Guide.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide*에는 Service Desk를 사용자에게 맞도록 통합하는 데 도움이 되는 정보가 포함되어 있습니다. 이 안내서에서는 API 구조를 소개하고 Service Desk와 함께 제공된 응용 프로그래밍 인터페이스(API)의 사용을 위한 몇 가지 기본 기능을 예제와 함께 설명합니다. API를 사용하면 Service Desk 응용 프로그램 서버 환경에서 데이터 위주 기능을 독립 프로그램 방식으로 액세스할 수 있으므로 HP OpenView Service Desk 환경을 폭넓게 활용할 수 있습니다.

API 안내서는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 API_pg.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide*에는 Service Desk Web API를 사용하여 Service Desk 사용자 정의 통합 환경을 구축하는데 필요한 정보가 수록되어 있습니다. 이 API는 특히 웹 응용 프로그램을 개발하는 데 적합합니다.

Web API Programmer's Guide는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Web_API_pg.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary*에는 응용 프로그램 구조에 대한 유익한 정보가 들어 있습니다.

Data Dictionary는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 HTML 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Dictionary.htm입니다.

- *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training(CBT)* CD-ROM은 사용자와 시스템 관리자의 입장에서 HP OpenView Service Desk 4.0의 기능 학습을 돕기 위해 제작되었습니다. 이 CD-ROM에는 응용 프로그램 내에서 다양한 작업을 수행하는 방법을 설명하고 보여주는 예제 화면과 텍스트가 수록되어 있습니다. CBT에서는 또한 Service Desk 응용 프로그램의 기본 개념을 설명합니다.

HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training(CBT)

CD-ROM은 일반 Service Desk 소프트웨어와 함께 자동으로 제공됩니다.
CBT는 Service Desk 소프트웨어 출시 후 곧 제공받을 수 있습니다.

- 온라인 도움말은 다음을 제공하는 포괄적인 정보 시스템입니다.
 - 초보 사용자인데 경험이 많은 사용자인 관계없이 작업 수행을 도와주는 절차 정보.
 - Service Desk의 기본 개념과 구조에 대한 이해를 도와주는 배경 정보 및 개요.
 - Service Desk 작업시 나타날 수 있는 오류 메시지에 관한 정보와 그러한 오류를 해결하는 방법에 관한 정보.
 - 온라인 도움말에 대해 배우는 도움말 관련 도움말.

온라인 도움말은 Service Desk 응용 프로그램의 일부로 자동 설치되며 Service Desk 내에서 불러올 수 있습니다. 보다 자세한 내용은 다음 "온라인 도움말 사용" 절을 참조하십시오.



PDF 파일 정보

PDF 파일은 Adobe® Acrobat® Reader를 사용해서 보고 인쇄할 수 있습니다. 이 소프트웨어는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 포함되어 있습니다. 자세한 설치 지침은 CD-ROM에 있는 readme.htm 파일을 참조하십시오.

Adobe Acrobat Reader의 최신 버전은 Adobe 인터넷 사이트 (<http://www.adobe.com>)에서 무료로 얻을 수 있습니다.

온라인 도움말 사용

Service Desk 내에서 다음과 같은 방식으로 온라인 도움말을 불러올 수 있습니다.

- 현재 작업하고 있는 창이나 대화 상자에 대한 도움말을 보려면 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - F1 키를 누릅니다.
 - 도움말 도구 모음 단추 를 누릅니다.
 - 도움말 메뉴에서 도움말을 선택합니다.
 - 대화 상자에서 도움말 명령 단추 를 누릅니다.

Service Desk 문서

- 도움말 시스템의 목차나 색인을 사용해서 특정 주제에 관한 도움말을 찾으려면 도움말 메뉴에서 도움말 목차 및 색인을 선택하십시오.

도움말 뷰어에서 도움말 도구 모음 단추를 누르면 도움말 시스템의 사용법에 관한 도움말을 찾을 수 있습니다.




Service Desk는 단추, 상자 및 메뉴와 같은 화면 항목에 대한 도구 팁과 관련 정보 도움말도 제공합니다.

도구 팁은 화면 항목에 대한 간단한 설명입니다. 화면 항목 위에 잠시 동안 마우스 포인터를 두면 도구 팁을 볼 수 있습니다. 도구 팁은 마우스 포인터가 있는 위치에 나타납니다.


관련 정보 도움말은 화면 항목 사용법에 대한 간략한 설명입니다. 일반적으로 관련 정보 도움말은 도구 팁보다 더 자세한 설명을 제공합니다. 관련 정보 도움말을 보려면 다음과 같이 하십시오.


1. 우선 다음 방식 중 하나를 사용해서 관련 정보 마우스 포인터를 활성화합니다.

— **Shift+F1** 키를 누릅니다.

— "관련 정보" 도구 모음 단추 를 누릅니다.

— 도움말 메뉴에서 관련 정보를 선택합니다.

— 대화 상자에서 제목 표시줄의 물음표 단추 를 누릅니다.

마우스 포인터가 "관련 정보" 마우스 포인터 로 바뀝니다.

2. 그런 다음 정보가 필요한 화면 항목을 누릅니다. 팝업 창에 관련 정보 도움말 정보가 나타납니다.

팝업 창을 닫으려면 화면을 누르거나 키보드 키를 누르십시오.

지원되는 언어

- 영어, 독일어, 프랑스어, 스페인어, 일본어, 한국어 및 중국어 간체로 된 Service Desk를 구할 수 있습니다. Service Desk 4.0은 영어를 기본으로 출시됩니다. 영문판이 출시되고 세 달 정도 후면 초기 코드, 레이블, 메시지, 관련 정보 도움말 및 온라인 도움말에 대한 독일어, 프랑스어, 스페인어, 일본어, 한국어 및 중국어 간체 버전을 HP OpenView Software Patches 웹 사이트(<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>)에서 구할 수 있습니다.
- *HP OpenView Service Desk: 설치 안내서*, *HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서*, *HP OpenView Service Desk: 릴리스 노트*, readme 파일도 Service Desk 4.0 출시 후 한 달 정도면 독일어, 프랑스어, 스페인어, 일본어, 한국어 및 중국어 간체 버전을 구할 수 있습니다.
- HP OpenView Service Desk 4.0은 2바이트 문자 세트를 지원합니다.
- 응용 프로그램에서 HP OpenView Service Desk를 지역화할 수 있습니다. Service Desk는 미국 영어를 기준으로 개발됩니다. 응용 프로그램에서 레이블, 메시지, 관련 정보 도움말 텍스트 및 코드를 번역하거나 수정할 수 있습니다. 지역화 지원에 대해서는 제품 공급자에게 문의하십시오.
- HTML 도움말 뷰어는 28가지 언어를 지원합니다. 선택된 언어는 Windows 운영 체제에서 설정합니다.
- Adobe Acrobat Reader는 Service Desk 4.0 CD-ROM에 포함되어 있으며 중국어 간체, 네덜란드어, 영어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 포르투갈어, 스페인어 및 스웨덴어로 제공됩니다.

8 이전 버전 중단

이전 버전 중단
Service Desk 2.0 중단

Service Desk 2.0 중단

Service Desk 4.0을 출시하면서 Service Desk 버전 2.0에 대한 지원을 중단합니다. Service Desk 지원을 계속 받으려면 Service Desk 2.0 사용자는 Service Desk 3.0 또는 4.0으로 업그레이드해야 합니다.