

HP OpenView Service Desk 4.5

发行说明

第一版



i n v e n t

生产部件号：N/A

2002 年 7 月

法律声明

Hewlett-Packard 不对本手册做任何形式的担保，包括但不限于对特定目的的适销性和适用性的暗示担保。Hewlett-Packard 不应为本文档中包含的错误，或者与装备、性能或本手册的使用相关的直接、间接、特殊、偶然或因其所致的损害承担责任。

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

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

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

版权声明。 © 版权所有 2002 Hewlett-Packard Company

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

商标声明

Adobe® 和 Acrobat® 是 Adobe Systems Incorporated 的商标。

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

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

UNIX® 是 Open Group 的注册商标。

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

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

1. 声明

HP OpenView Service Desk 4.5 简介 6

 主要优点 7

 服务级别管理 7

 服务级别管理的新步骤 8

2. 此版本的新功能

 获得最新更新 12

 安装 13

 技术改进和新增内容 14

 Service Desk 控制台、视图和字段 15

 工作流 16

 服务级别管理 17

 存档 19

 规则管理器 20

 集成功能 22

 HP OpenView Service Navigator 22

 HP OpenView Internet Services 22

 导出 – 导入 SD 配置 24

 从 ITSM 迁移到 Service Desk 4.5 25

3. 已知错误

 已知错误和解决办法 28

4. 兼容性信息和安装要求

 要求 30

 Windows 2000 上的 Service Desk 客户机 30

 Windows NT4 Workstation 和 98 SE 上的 Service Desk 客户机 30

 Windows 2000 Terminal Services 上的 Service Desk 客户机 31

 Windows 2000 Advanced Server 或 NT4 Server 上的 Service Desk
 应用程序服务器 31

 HP-UX 上的 Service Desk 应用程序服务器 31

 Sun Solaris 上的 Service Desk 应用程序服务器 31

 Service Desk 数据库服务器 31

 Service Desk Service Pages 客户机 31

 Service Desk Service Pages 万维网服务器 32

 Service Desk 事件通信程序 32

目录

5. Service Desk 4.5 中的补丁程序和更正

补丁程序和更正	34
---------------	----

6. Service Desk 4.5 文档

Service Desk 文档	44
阅读 PDF 文件	47
使用联机帮助	47

7. 软件的可用语言版本

可用的语言	50
-------------	----

8. 不支持的组件

Service Desk 支持	52
JSP 文件	52
不再支持 Service Desk API	52
集成	52
Microsoft 产品	52
Oracle 产品	53

HP OpenView Service Desk 4.5 简介

Internet 作为 IT 企业、客户和最终用户之间相互交流、协作的核心，正处于不断发展之中；现在比以往任何时候都更明确地需要从客户感受这一角度出发，管理提供给这些群体的服务。管理 IT 基础设施及其组件时，需要充分考虑与这些设施的用户的用户的关系，不仅要从端到端的角度进行考虑，还要从自上而下和自下而上的角度进行考虑。

服务管理就是这样一个得到行业咨询者公认的典型情况。近些年来，很多 IT 组织正进行准备或已经开始着手，从以基础设施要素和技术为中心转变到以服务级别管理为中心，或者说以“内部的服务供应商”模型为中心，这已形成一种潮流。这一转变的目的就是把 IT 和职能上的职责联系起来，而不是把它和技术领域联系起来，并促进把相关服务销售给各行各业。作为这一转变的一部分，对服务级别协议 (SLA) 的依赖与日俱增；服务级别协议用于协商所提供的特定服务和相关的预算。

事实上，这代表了对集成的服务管理解决方案的需要；集成的服务管理解决方案不是只专注于对 IT 基础设施的运行管理或客户管理，而是将这两者紧密结合起来。最终，这将使企业组织和服务提供商可以通过使用 Service Desk 提供的集成的服务管理，成功地将不同的服务级别区分开来，并真正管理客户体验。

HP OpenView 是行业领先的供应商，可以提供世界一流的服务管理解决方案集，使组织可以成功构筑和管理其依赖于 IT 服务的核心业务和流程。

通过 HP OpenView Service Desk，组织能够将提供的关键服务和支持流程精简为单一的工作流；该工作流可以与 OpenView 和第三方网络和系统管理工具紧密集成在一起。

因此，这促成了以行业最佳实践和行业领先的 ITIL 标准为基础的无可比拟的 SLA 和服务可管理性。

主要优点

服务级别管理

HP OpenView Service Desk 是一个服务管理解决方案，它不仅着重于管理单独 IT 组件，同时着重于用来提供 IT 服务的 IT 过程。在这些过程中，通过利用 Service Desk 的以下能力使其成为客户最密切的好帮手：

- 详细的商业服务定义：
 - 服务依赖于哪些 IT 要素
 - 哪些客户在接受服务
 - 在何种支持级别上
 - 在哪些商定的时间
 - 按照何种成本
 - 谁在内部管理服务
 - 谁在对服务提供支持
- 存储着以下各方之间所有关系的中心资料档案库：
 - 客户
 - 商业服务
 - 服务级别协议
 - 支持级别目标

此外，Service Desk 还提供了具有多层 SLA 能力的分层服务结构，可以清晰地描述高级别商业服务和支持性的运行管理服务（如数据库管理服务）之间的关系。

服务级别管理的新步骤

HP OpenView Service Desk 在服务级别管理方面正在采取新的步骤；它提供了一组新的 OpenView 集成，使组织可以比以前更好地管理其服务管理能力。目前，本行业中没有任何其它提供商提供这种能力，这表明 OpenView 致力于提供创新的、实用的解决方案，以降低提供给客户的服务级别管理的复杂性。

Service Desk 与 OpenView Internet Services 的集成

- 将 Service Desk 服务数据下载到 OpenView Internet Services
 - 客户数据
 - 服务数据
- 为 OpenView Internet Services 简化服务级别目标定义

Service Desk 与 OpenView Service Navigator 的集成

- 在 Service Desk 中的实时服务状态指示
 - 在相关的 Service Desk 商业或运行服务的环境中，查看服务状态。例如，作为电子邮件服务或桌面服务。
 - 启用对一项服务（该服务是由 Service Navigator 管理和传播的）的基础设施组件状态的即时评估。

满足企业和服务提供商的平台需要和可伸缩性需要

对于 Service Desk 4.5 来说，可使用一批新的平台。由于提供了 Pure Java® 应用程序服务器，因此在已经支持的 Windows® 2000 和 Windows NT® 平台之后，Service Desk 4.5 还可以运行在 HP-UX 和 Solaris 平台上。通过这一广泛的操作系统支持，使得广大企业和服务提供商群体有可能将 Service Desk 部署在其标准平台之上。

快速实现价值

Service Desk 基于行业最佳实践提供标准整合 Service Desk 解决方案。这使得可以迅速展开部署，并具有当支持环境发生变化时修改应用程序的能力。

易用性和灵活性是 Service Desk 体系结构的核心要素。用户界面仿照了直观的 Microsoft Outlook 界面，以可识别的格式提供信息，因而减少了对大量的最终用户培训的需要。

通过应用程序的联机部署、联机更新和简便的配置（即时咨询），可以减少部署 Service Desk 的管理成本和时间，因而提供了附加价值。

极大的灵活性

可定制的最佳实践模板

Service Desk 的安装和配置能力依然十分宝贵。通过充分利用 OpenView 在 IT 服务管理方面的经验，Service Desk 模板中的最佳实践和过程为用户提供了大量数据以快速部署 Service Desk。它可以随时定制表单、视图和字段，而无需停止应用程序服务器；这一能力使得组织可以始终驾驭不断变化的业务需要以及因此而产生的不断变化的 IT 管理需要。

导出和导入 Service Desk 配置

Service Desk 应用程序添加了一项非常有价值的功能，它可将视图、表单、业务规则和操作从测试环境或开发环境导出到生产环境或从生产环境导入（有关完整的概述，请参见《Data Exchange Administrator's Guide》）。这将增加新的表单、字段和业务逻辑的发布时间，有利于减少设计和修改应用程序时的管理工作量。

在规则中使用变量

Service Desk 4.5 将扩展在 HP OpenView Service Desk 4.0 中引入的用户界面 (UI) 规则中的功能，从而进一步增强 Service Desk 的能力。

特别是扩展了在规则定义中定义变量的能力，从而可以基于在数据库或 UI 规则中使用的字段，进行动态规则处理。例如，您可以在某个项（服务呼叫、事故等）的字段中填入另一个字段的值。

工作流

Service Desk 4.5 进一步扩展了工作流能力，以满足令支持管理和服务级别管理流程自动化的需要。利用这些能力，Service Desk 4.5 就可以有效确保各服务级别的要求得以满足并且各项任务得以正确执行。此外，它还将防止出现不希望发生的错误，并提高整个 IT 组织的效率。其主要功能包括：

- 用于工作组的多个日历
- 用于工作单的依赖关系强制实施
- 防止在工作单未关闭的情况下项被关闭

令 Help Desk 分析员能力更强

在像 Service Desk 这样的分析应用程序中，任何 Help Desk 分析员一般都会看重易用性和导航速度。Service Desk 4.5 通过为“资源管理器”（或所谓的树型结构）导航提供了快速的下钻能力，进一步缩短了分析员获得结果的时间，从而使其以前版本中业已十分强大的易用性功能更为强大。这种类型的导航将适用于：

- 分类
- 组织
- 服务
- 配置项

2 此版本的新功能

获得最新更新

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

要订阅此时事通讯，请向 servicedesk_news@hp.com 发送电子邮件消息。在此订阅电子邮件消息的正文中，请键入：**subscribe servicedesk_news**。您随时可以通过向 servicedesk_news@hp.com 发送电子邮件消息取消订阅。在通知取消订阅的电子邮件消息的正文中，请键入：**unsubscribe servicedesk_news**。

注

这些电子邮件必须以纯文本格式发送。

安装

安装程序和过程作了以下改进：

- Service Desk 4.5 应用程序服务器是独立于平台的。

Service Desk 4.5 是用 Java 编程，因而是独立于平台的。应用程序服务器、Service Desk 代理、Service Pages 和集成使用每种平台自身的安装程序，通过文件复制来进行安装。

- 新的配置编辑器。

一旦文件复制完毕后，必须使用新的配置编辑功能（即服务器设置编辑器）配置服务器，然后才可启动它。

- 能够执行无提示安装。

可以选择进行无提示安装。无提示安装意味着无需用户参与，甚至也没有开始屏幕。无提示安装完成后，仍然需要使用服务器设置编辑器对服务器进行配置。

- 您可以选择完全自动的客户机安装。

某些客户不允许用户安装他们自己的软件，因为这可能把病毒带入网络环境。在这样的公司中，系统管理员必须安装所有软件。目前，这可能意味着管理员必须来到每一个工作站安装 Service Desk。但是，在完全自动的安装中，可以从某个获得了所有目标工作站的根权限的中心位置进行安装。

- 将提供一个特殊的软件工具，用于在升级现有的 Service Desk 时复制配置设置。

与 Service Desk 4.0 相同，升级类似于一次新的安装。但是，可以使用一个特殊的软件工具，从现有的版本中复制配置。该软件工具用于将配置文件 `sd.conf` 转换为 XML。利用此工具还可跨平台进行升级，因为 Service Desk 4.5 服务器独立于平台，而某些客户可能希望从 Service Desk 3.0 或 4.0（在 Windows NT4 上）升级到 UNIX® 平台上的 Service Desk 4.5。

技术改进和新增内容

本版本进行了以下技术改进：

- Pure Java 应用程序服务器

Service Desk 4.5 应用程序服务器已用 Pure Java 重新编程，因而是独立于平台的。该版本的服务器在 HP-UX 和 Sun Solaris 平台上得到支持，并且以后的版本还将得到更多平台的支持。

- 应用程序服务器 GUI

为该应用程序服务器提供了一个监视 GUI。这使得用户可以查看服务器的当前状态，包括日志文件、连接的客户机的数目、在 Service Desk 环境中正在运行的服务器的数目、正运行哪些服务以及其它有用信息。

- 考虑到夏令时因素，而不必重新启动应用程序。

Service Desk 将查看系统的时间/日期设置，并相应更改 Service Desk 的时间/日期。但是，因为不同的时区进入和退出夏令时 (DST) 的日期是不同的，所以 DST 必须和时区相联系。如果某项操作必须在一定的时限内执行，则计算该操作的持续时间时也将考虑到 DST。如果持续时间跨越夏令时变更时刻，则持续时间将会相应增减 1 小时。

- 附件

在 Service Desk 4.0 中，附件技术依赖于 Windows 的功能和 Windows 文件系统。其它操作系统中没有类似功能，因而将使用第三方 FTP 服务器来存储和分发附件。

- 可通过万维网 API 而加以使用的字段将更多。

在 Service Desk 4.0 中，通过万维网 API 只能获得固定的字段集。这是由于 Web API 使用了固定的查询，而这种固定查询已为 Service Pages 进行了优化。其它可以使用万维网 API 的集成无法选择它们要使用的字段。但现在能够从管理员控制台配置查询。每个集成都能够确定将对各个实体使用哪些字段，只要这些字段能通过万维网 API 进行访问。

Service Desk 控制台、视图和字段

Service Desk 4.5 包括以下新功能：

- 将搜索结果和当前打开项相关联。

在使用“高级查找”或“快速查找”执行了搜索后，您可以把搜索结果拖放到“关联”字段。有一个对话框可用于定义关联类型。

- 通过当前打开项创建和关联项。

有一个系统操作可将信息从打开项复制到新项，并创建关联。基于服务呼叫可以创建事故、问题或更改。基于事故可以创建问题或更改。基于问题可以创建更改。有一个对话框可用于定义关联类型。

- 还提供了一些自定义字段。

现在，还为配置项提供了 50 个短文本字段。还添加了新的布尔型复选框字段，五个字段可以用于服务呼叫、事故、更改、问题、服务、SLA、工作单、项目和配置项。此外，还为每个项添加了五个长文本字段（允许使用 4,000 个字符）。

- 在“快速查找”和“高级查找”对话框中添加了“视图”字段。

通过此新字段，您可以选择要应用于当前搜索查询的视图。您可以选择表视图、树视图或资源管理器视图，来显示查询结果。

- 为历史行提供一个“所用时间”字段，这样就可以输入在某项上所花费的时间。
- 结束代码以层次结构列表格式排列。
- 为所有项提供一个新字段“由个人输入”：
- 管理员控制台中表单设计程序的功能得以增强，使您可以在表单中创建分隔符。您还可以对表单中的字段进行分组并设立标签。
- 联机帮助得到了改进，以便和 HP OpenView 产品套件的外观相一致。

工作流

Service Desk 4.5 中添加了以下与工作流相关的功能：

- 维护和控制状态转变。

只有当项具有正确的状态代码时，最终用户才可以修改项，并且只能输入授权范围内的状态代码。系统管理员可以为每个结束代码指定一个状态。可用的状态有：活动的、应负责的、不应负责的或已关闭。

- 严格按顺序执行多个在时间上存在关联的工作单。

工作单和更改在项目模块中是按顺序组织的。可以严格执行该顺序，结果是：仅当某一工作单的先导工作单已经处理完毕之后，才能开始执行该工作单上的工作。此功能包括可以调整计划工作的时间顺序的选项。例如，如果一个工作单的开始时间延后，则用户可以相应地调整计划中所有工作单的时间，以免出现问题。

- 如果工作单未关闭，则项也不可以关闭。

实施这项功能是为了防止用户在相关工作单打开时无意间关闭项。将工作单与某一项关联时，可以设置“等待工作单完成”选项。

- 工作组的日历（多个日历）。

工作组经理将能够维护一个日历，其中包括各个工作组的开放时间和全国性假期。此功能可用于计算工作组完成一项特定任务时的计划完成时间。“计划完成时间”不影响实际持续时间的计算。以下信息在计算计划完成时间时会使用：

- 当前日期和时间；
- 为工作组设置的开放时间；
- 为工作组设置的假期。

服务级别管理

Service Desk 4.5 使您可以根据目标值测量服务的性能，因而增强了服务级别管理的性能。

SLA 评估报告概述一段时间内 SLA 所涵盖服务的性能。报告中可以包括以下评估因素：

- 服务的可用性
 - 服务无故障时间百分比（技术支持时间内，或不管是否为技术支持时间）可以在 SLA 中登记目标可用性百分比。
 - 无中断的服务可用性的平均期间，即平均无故障时间 (MTBF)。可以在 SLA 中登记目标 MTBF。
 - 针对该服务的服务呼叫总数。
 - 影响大到足以表明服务失败的服务呼叫的数量。
- 故障分析
 - 服务呼叫登记后，为着手解决服务呼叫所用的平均工作时间。
 - 技术支持组织解决问题所需的平均时间。
- 解决计划
 - 在计划持续时间内未解决的服务呼叫的数量。
 - 在解决的最最终期限之前未解决的服务呼叫的数量。

每当出现针对一项服务的具有足够高影响的服务呼叫时，即定义为发生了服务失败（即服务不可用性）。SLA 评估报告使服务级别经理可以指定何种影响水平将构成服务失败。通过选择较低的影响，服务级别经理可以生成报告，以评估服务中断，而不是服务失败。

SLA 评估报告可用于以下目的：

- 评估向客户提供的商业服务的性能。

这类报告通常是专为每一特殊客户生成的，并且通常是基于客户提出的服务呼叫，而不是基于针对该服务发生的事故。

- 评估您赖以向客户提供商业服务的操作管理服务的性能（例如，如果您向客户提供电子邮件服务，则电子邮件服务器将由专门进行服务器管理的操作管理服务进行管理）。

此类型报告通常对于所有客户进行合并，并且通常是基于针对该服务引发的服务呼叫和事故。

可以安排 SLA 评估报告的执行时间，令其在有限的期间内或无限期地以预定的定期时间间隔运行。

也可以生成运行前评估报告。这使服务级别经理可以预期将提交给客户的下一次最终报告的结果。运行前报告识别可能危及最终报告结果的服务呼叫和事故，这样就能引起格外注意，在违反目标性能水平之前解决问题。

存档

Service Desk 积累的信息量随着 Service Desk 使用时间的增加而增加。随着信息量增加，它将占用越来越多的产品数据库的空间，在十分特殊的情况下将可能导致 Service Desk 的性能降低。删除很少使用的信息可以收回存储空间，恢复性能，但是信息将永远丢失。

Service Desk 4.5 提供存档作为删除的替代办法。对于还未到弃置的地步、但不是常用的而且事实证明它占用的空间已影响到性能的信息来说，存档是非常适合的解决方案。

在信息被存档后，它被复制到一个预先确定的档案文件夹中，然后从产品数据库中删除。信息是以 XML 格式存档的。

可以通过任何第三方的计划程序，安排存档定期进行。可以生成一个 DTD，用于简化 XSLT（可扩展样式语言转换）的开发。

管理员可以控制：

- 要存档的项的类型。工作单、更改、项目、问题、服务呼叫和事故可以存档。
- 用于决定存档什么信息的标准。您可以使用能在 Service Desk 数据视图中设置的条件的任意组合，如被冻结的项、有特殊状态的项、6 个月之前创建的项等等。
- 用于存档日期时间信息的时区。

用户可以使用任何第三方 XML 浏览器查看存档信息。

规则管理器

在 Service Desk 中，业务逻辑和规则管理器相结合，使您可以创建规则，自动实现许多商业过程。提供了两种类型的规则，它们是：通过 Service Desk 数据库中的更改来触发的数据库规则，以及通过图形用户界面中的更改来触发的 UI 规则。

Service Desk 4.5 具有以下与规则管理器相关的新功能。

- 动态链接

通过动态链接，用户可以使用“更新数据”功能中其它字段的值，动态地更新字段属性。这弥补了以前版本中的一个不足：即用户只能使用选定静态值来设置项属性。

- 报告功能增强

为了确保提供更好、更详细的报告，数据库规则和 UI 规则中使用的视图将显示更多的列（也即属性）。直接采用这些视图中的内容而生成的报告可显示所需的全部信息。

- 调试功能增强

可以监视规则管理器为获取数据库规则信息和 UI 规则信息而执行的操作。

在常规设置对话框中添加了一项设置，可用来启用/禁用其它的调试功能。通过这些调试功能可记录更多的信息。

可以监视的信息包括：

- 某一特定实体的对象已更改和验证
- 某个条件已实现
- 调度的操作已执行
- 已调度某项操作（数据库规则）

- 关于已调度规则操作的概述

符合所需的条件时，将执行与数据库规则或 UI 规则相关的已调度规则操作。系统管理员可从管理员控制台内部得到有关所有已调度的规则操作的概述。

该视图显示所有已调度的任务，而不管它们是用于数据库规则操作还是服务级别协议报告。

- 重新调度已调度的任务

所有已调度的任务都将分配给某一特定的服务器。因此，如果由于某种原因，在调度任务时此服务器没有连接或不在运行，则任务将无法执行，结果将变得过期。

为了避免任务过期，可能会在“调度的任务”视图中将该任务重新调度给另一台服务器。

集成功能

Service Desk 中存在大量的集成功能。Service Desk 4.5 中新集成和改进的组件包括 Service Navigator 和 Internet Services。

HP OpenView Service Navigator

对于集成服务管理，Service Navigator 集成是主要解决方案。该集成能够把商业服务管理信息（在 Service Desk 中）和运行服务管理（在 Service Navigator 和 Operations 中）结合起来。

将 Service Navigators 与 Service Desk 集成后，可：

- 提供当前服务状态信息，进行事故管理和问题管理。
- 使商业服务管理 (Service Desk) 与操作服务管理 (Service Navigator) 的服务层次结构信息同步。
- 针对服务（按照与客户达成的服务级别协议）提供报告

Service Desk 利用当前的服务状态信息来对客户的要求做出准确的响应。例如，只要 Help Desk 雇员将服务关联到服务呼叫后，就可看到该服务的状态，从而将该状态通知给呼叫者。

通过快速分析根本原因，Help Desk 雇员可以估算出解决该问题所需花费的时间。通过全面分析根本原因，Help Desk 雇员可以将服务呼叫与有关的问题相关联，并将服务呼叫分配给最合适的支持组。

HP OpenView Internet Services

在 Service Desk 中集成 Internet Services (IS) 后，对集成服务管理带来了很重要的改进。

通过该集成，用户可以将已输入到服务级别协议中的客户、服务和服务级别等信息从 Service Desk 下载到 Internet Services。

Internet Services 为故障、配置和性能等方面的管理工作提供了一些工具。通过该集成，您可以：

- 提供当前服务状态信息，以进行事故和问题管理；
- 使商业服务管理 (**Service Desk**) 与操作服务管理 (**Service Navigator**) 的服务层次结构信息同步；
- 针对服务（按照与客户达成的服务级别协议）提供报告。

若要显示由 **Internet Services** 收集的性能信息，可以创建和调用智能操作。利用该操作，就可以从服务呼叫中通过万维网浏览器打开该操作中所指定的 URL。

导出 - 导入 SD 配置

在 Service Desk 4.5 中，通过导出/导入 XML 文件，可以在相同 Service Desk 版本的不同实例之间交换配置设置。使用管理员控制台导出设置 (ACES) 来完成上述操作。ACES 由以下五个部分组成：视图、组、设置、导出向导和导入向导。

- ACES 视图用于捕获（部分）管理员控制台信息。可以将这些视图插入一个称为“ACES 组”的集体中。
- ACES 组是一个集体，由多个相互关联的视图组组成。例如，名称为“更改套件”的 ACES 组可包含以下导出视图：“更改表单”、“更改模板”和所有的“更改代码”。ACES 组是下一个阶段（ACES 导出向导）的选择标准。
- 在“ACES 设置”对话框中，管理员可以定义在使用导出或导入向导时，将用来存储导出和导入 XML 文件及其相关日志文件的默认位置。

为完成所需配置信息的导出，应当调用向导，该向导监控导出过程，并使您可以访问日志文件（如果您要查看与导出有关的任何信息）。

配置的导入也是通过向导进行的，该向导同样监控导入过程并使您可以查看日志文件。

从 ITSM 迁移到 Service Desk 4.5

IT 服务管理 (ITSM) 用户可以使用迁移工具将 ITSM 数据迁移到 Service Desk 4.5。有关从 ITSM 迁移到 Service Desk 的详细信息，请与您的 Service Desk 销售代表或 Service Desk 顾问联系。

如果您想了解有关迁移的信息，可以从 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM 上找到《Migration Guide》，该手册包含有关迁移过程的详细信息。文件名为 Migration_Guide.pdf。

此版本的新功能
从 ITSM 迁移到 Service Desk 4.5

3 已知错误

本章提供有关在发布此手册时，Service Desk 4.5 应用程序中已知存在的错误的详细信息。只要有可能，都将提供相应的解决办法，指导如何在不导致出现错误的情况下执行所需的功能。

已知错误和解决办法

Service Desk 的 Beta 测试使 Beta 测试站点产生大量服务呼叫。从那时开始，其中大多数服务呼叫已经解决，因此，Service Desk 产品已经改进了许多。少数的服务呼叫尚未解决。目前正在尽力实现您的建议，并尽快纠正错误。

除了列出的已知错误之外，还发现许多中等优先级的错误。这些错误已经在 [hp eCare 网站](#) 上登记，并且可以监控。发行后遇到的问题也会在 eCare 网站上登记。

该网站也可以从 Service Desk 的“帮助”菜单中单击“eCare 支持”选项访问。

表 3-1

已知问题

问题 ID	说明	解决办法
4864	在双字节环境中，集成“sd_eventins.pl”不能用于 OVO。	对于日文：使用 JPERL。
4865	“页面标签”总是显示为英文，即使已本地化。	导入 L10N 文件，然后使用管理员控制台上提供的选项，通过“已本地化的文本”菜单调整页面名称。
4866	“Kanji 数字”无法始终如一地用于中日期和长日期格式。Service Desk 的日期格式取决于 Java 提供的功能。用户使用该功能可以更改日期格式。HP 无法更改该功能。	使用“日期格式”选项选择首选的格式，该格式受 Java 的限制。
4867	ARM 无法使用。选中“启用 ARM”选项时显示错误消息。	未提供解决办法。
	初始 Service Desk 4.5 版本中没有集成 OVO 7 for Windows。	

要求

本节列出每个 Service Desk 4.5 组件对硬件的最低要求。有关软件要求，请参见《*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*》。您可以从 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM 上找到此文档，文件名为 \Doc\Supported_Platforms_List.htm。

Windows 2000 上的 Service Desk 客户机

- 处理器：Intel® Pentium® PII， 300 MHz
- 内存：128 MB RAM
- 磁盘空间：55 MB
- 显示器：800 × 600 分辨率， 256 色（建议 1024 × 768 分辨率，真彩色或更高）
- 网络连接：TCP/IP， 28.8 K（建议 56 KB 或更高）

Windows NT4 Workstation 和 98 SE 上的 Service Desk 客户机

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

Windows 2000 Terminal Services 上的 Service Desk 客户机

Service Desk 客户机不支持与 Windows Terminal Service 配合使用。有关调整大小的信息，请参见 Microsoft 开发的白皮书，该白皮书位于以下网站：<http://www.microsoft.com/windows2000/techinfo/administration/terminal/tscaling.asp>

Windows 2000 Advanced Server 或 NT4 Server 上的 Service Desk 应用程序服务器

- 处理器：Intel Pentium PIII Xeon, 550 MHz
- 内存：512 MB RAM
- 磁盘空间：80 MB
- 网络连接：TCP/IP, 10 MB/s

HP-UX 上的 Service Desk 应用程序服务器

- HP PA-RISC 计算机
- 磁盘空间：80 MB

Sun Solaris 上的 Service Desk 应用程序服务器

- Sun Ultra SPARC 计算机
- 磁盘空间：80 MB

Service Desk 数据库服务器

- 网络连接：TCP/IP, 10 MB/s

Service Desk Service Pages 客户机

- 处理器：Intel Pentium 90 MHz（建议 166 MHz 或更高）
- 内存：32 MB RAM

- 显示器：800 × 600 分辨率，256 色（建议 1024 × 768 分辨率，真彩色或更高）
- 网络连接：TCP/IP，28.8 K（建议 56 KB 或更高）

Service Desk Service Pages 万维网服务器

- 内存：128 MB RAM（建议 256 MB 或更高）
- 磁盘空间：50 MB
- 网络连接：TCP/IP，10 MB/s

Service Desk 事件通信程序

Service Desk 代理

- 磁盘空间：5 MB
- 网络连接：TCP/IP，28.8 KB

Service Desk 服务事件

- 磁盘空间：5 MB
- 网络连接：TCP/IP，28.8 KB

5 **Service Desk 4.5** 中的补丁程序和更正

补丁程序和更正

下面的更改源于 Service Desk 4.0 发布至今所解决的已登记的问题。这些更改按更正问题的 Service Pack 分组：

表 5-1

Service Pack 1

问题	说明
ITSM003507	The complete help index is listed when help is invoked by pressing the F1 button.
ITSM003964	Online help for Open Duration is adjusted.
ITSM004078	The beta release version is not displayed in sd_export.
ITSM004087	The Configuration Item button works in the service call form when no Service field exists in the service call form.
ITSM004089	When sending an e-mail message to the Service Desk application server it is does not matter how the e-mail address is entered. The e-mail address is not case-sensitive.
ITSM004092	The application server will not hang when CPU usage is at 100%, caused by a deadlock in the hash table software.
ITSM004093	Clients with only a concurrent license key, will not get a license expired message after 60 days.
ITSM004103	When changing the language, the view and action names are translated. For page and form titles a new problem was submitted (ITSM004164).
ITSM004109	Custom fields are still available when only view rights have been assigned to the user. The user can view these fields with a double-click.
ITSM004110	When creating a service call, the Service Level Agreement entered is based on the caller.

表 5-1

Service Pack 1 (待续)

问题	说明
ITSM004120	The custom field Service for Problems and Changes will have What's This text available.
ITSM004124	When multiple UI rules are triggered on one field, all UI rules will fire.
ITSM004129	When a status range authorization has been created in a role for work orders, the user will have access to work orders.
ITSM004130	If you press the Enter key on your keyboard when using the Advanced Find, the search will not automatically stop. This prevents the problem with entering a non-unique search code in a lookup field. This solves other issues as well.
ITSM004134	When updating multiple CIs, planned Periodic Outages will not be displayed.
ITSM004158	When using a filter with the fields Category and Folder in a view, the fields will be visible.
ITSM004163	Name, search code, and initials are automatically filled when entering Full Name.
ITSM004168	A person with a Service Pages account can use e-mail to log a service call.
ITSM004170	An addendum is supplied for the Data Exchange Guide describing reconciliation from the command line.
ITSM004189	Creating a configuration item using a template with Periodic Outage (yearly/weekly) entered, will result in a pop-up message that Periodic time must be entered.
ITSM004210	Update All works correctly for entities with required fields. Updating the status or category on Update All can have an effect on required fields.

表 5-1 Service Pack 1 (待续)

问题	说明
ITSM004220	The Agent will use 1 thread to communicate with the Application Server.
ITSM004226	A limit of 1 minute is added to allow the execution of an event generated by the Rule Manager using a Database Rule. When an event takes longer than 1 minute, it will be stopped and a message will be added to the logserver.txt file.
ITSM004283	When an application server “hangs” it cannot cause another application server to hang.
ITSM004286	The Rule Manager performance is improved because the data is only queried once for all rules instead of sending one query for each rule.
ITSM004288	It is now possible to open a specific concurrent user as often as there are concurrent users.
ITSM004300	No NullPointerException error occurs when adding a Service Call relation to a problems using the APIs.
ITSM004322	The Service Desk application server now cleans up unused sessions with asynchronously running processes. Previously the Service Desk application server would stop responding at 0% CPU usage, when it was waiting for other processes to finish.

表 5-2 Service Pack 2

问题	说明
ITSM003340	The new not equal to or null operator was added to the Advanced Find. This operator is identical to the not equal to operator but also returns the selected NULL values.

表 5-2

Service Pack 2 (待续)

问题	说明
ITSM003796	When printing an entity such as a Service Call or Problem, the History Lines are displayed in the sequence they were added. The order of the History Lines is no longer mixed.
ITSM003888	Message "Records ahve been updated by another user" doesn't occur anymore when custom fields are modified.
ITSM003949	Blocked code attribute values will not be shown in Service Pages.
ITSM004057	The option to modify the field 'Category (Service Today)' on the form is blocked.
ITSM004094	Now the toolbar will always be visible after customizations are made. Customizations to the toolbar will always remain.
ITSM004105	A directory separator at the end of a given report output folder does not cause a "Cannot find file" error anymore when printing an open record.
ITSM004111	Assigned Configuration Items are shown in the CI Admin/User tab of a Person record.
ITSM004153	When copying codes from one Service Desk item to another, the new ordering number will become the maximum ordering number + 10 instead of the fixed number 10000. A database upgrade corrects existing codes with the ordering number 10000.
ITSM004164	When a new language is used, the text of all pages and the text of all form titles will be translated.
ITSM004180	Now, the first line of an e-mail message sent by a Database Rule is also sent. In some cases the first line was missing.

表 5-2 Service Pack 2 (待续)

问题	说明
ITSM004209	Only one User License is used when the "Display Logon Screen on Startup" option in the General Settings window is enabled.
ITSM004214	The time zone offsets, used by the Reporting Views functionality, are now all correct.
ITSM004217	The character set of the subject field of inbound e-mail messages is now taken into account. In the past the subject field contained corrupted characters.
ITSM004225	The Message Transfer Agent named qmail now also accepts outbound e-mail from Service Desk, since no bare line feeds (LF) will be included in e-mails (conform RFC822).
ITSM004228	All work orders created by a change template are displayed in the work order tab of the change. This includes the work orders created indirectly via the work order predecessor template.
ITSM004260	Copying an entity while using a folder authorization no longer displays the copied entity as read-only.
ITSM004264	The 'deny' and 'accept' parameters to specifically accept or deny certain IP addresses for the ITP, HTTP and SMTP service functions again. An entry will be made in the logServer.txt file when a denied IP address tries to access the service of the Service Desk Application Server.
ITSM004292	A XML file created via Data Exchange now stores dates in the hard coded "dd/MM/yyyy hh:mm:ss" instead of the "yyyy/mm/dd hh:mm:ss" format. This way failures are prevented when importing this XML file via Data Exchange into Service Desk.
ITSM004321	By setting the LANGUAGE attribute in sd_event.ini or sd_export.ini to a language delivered in the localization pack you will now see any error messages or warnings in the localized language.

表 5-2

Service Pack 2 (待续)

问题	说明
ITSM004338	New and modified roles are available immediately.
ITSM004350	Modifications in the definition of extended lookup fields are now saved.
ITSM004356	This issue is caused by the fact that the query adjustment for folder entitlement is added after every refresh. Which results in very large queries that are sent to the database.
ITSM004358	For the most recent service pack installation, the log file is always SDSK_SP_install.log. Older log files will be renamed to SDSK_SP_install_.log. The service pack installation manual is not changed.
ITSM004360	It is now possible to use the 'Back' button in the 'Ready to Install' Dialog box and then to continue installation.
ITSM004385	An ADO error which occurred when upgrading a localized SQL Server database to Service Desk 4.0 Service Pack 1 has been solved.
ITSM004386	The maximum number of concurrent users is displayed again in its warning message.
ITSM004393	All outbound e-mails sent by Service Desk include the full body message again.
ITSM004394	A lock error occurs when two processes simultaneously try to update the queue status file. This is caused by the improper implementation of native file locking on various platforms. The event queue tools have been rewritten using PERL to increase maintainability and portability of the program as well as to eliminate the race conditions that could ensue. This also helps to standardize integration components to one language, for which Perl is the best candidate, since it is fast, relatively platform independent, and available on most platforms.

表 5-2 Service Pack 2 (待续)

问题	说明
ITSM004395	The Service Level Management module is not required when creating a Service Call via Service Pages.
ITSM004404	If a change is made to an import mapping, this change is also recognized by sd_event. The caching mechanism was changed to correct this problem.
ITSM004405	When the option for sending attachments for outbound email is enabled, the messages remains readable.
ITSM004414	The new smtp.outbound.encodeMessages parameter can be added to the SD.CONF file. If this parameter is set to false, the outbound messages will be sent as plain text. Default messages will be sent with BASE64 encoding.
ITSM004415	Now an outbound e-mail contains the non-truncated text as is defined in a template when triggered by an e-mail command. The truncation happened because of a check for certain characters in the messages body before sending the message.
ITSM004416	The inbound e-mail functionality also handles the slightly different e-mail layout of messages with attachments sent by Lotus Notes clients. The text in the e-mail body is put in the information field.
ITSM004418	The installation program was changed to correct the error that zip files could not be verified due to uppercase filenames.
ITSM004421	The WEB-API has been extended to support the getTemplate() method.
ITSM004428	The price field will display its value with two decimals again.
ITSM004430	Now it is possible to link work orders and changes to a predecessor using the WEB-API.

表 5-2

Service Pack 2 (待续)

问题	说明
ITSM004432	The send date of messages sent by Outbound email is now correctly filled.
ITSM004523	The Outbound e-mail program does not add unwanted blank lines in the e-mail message body anymore.
ITSM004594	When using the Web API, you will no longer receive an "com/hp/afc/types/AppOID" error message.
ITSM004595	Text fields of which the data resides in a SQL-Server database are exported correctly (and not as NULL-values) to an XML file via a Data Exchange task.
ITSM004622	No errors are shown when an organization is selected to be used as a receiver organization for a SLA and the field "receiving persons" is not included in the form. The organization is related as it should.

6 **Service Desk 4.5 文档**

Service Desk 文档

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

注

本节列出与 Service Desk 4.5 一起提供的出版物。在以后的 Service Pack 中可能会提供对这些出版物的更新以及补充的出版物。有关 Service Pack 所提供文档的概述，请参考最新 Service Pack 的自述文件。Service Pack 和最新版本的出版物都可以从 Internet 上获得。

- Service Desk CD-ROM 中的 Readme.htm 文件中包含 Service Desk 的入门信息。该自述文件还包含在其它文档发行之后才掌握的所有最新信息。

Service Desk 4.5 服务器使用 Pure Java 进行编码，因此不受平台的影响。每种平台的安装软件也不尽相同。因此，在三个 CD-ROM 上都提供了 Service Desk，分别用于 Microsoft Windows（2000 和 NT4）、HP-UX 和 Sun Solaris。每个 CD-ROM 中提供不同的自述文件。

- 《HP OpenView Service Desk: 发行说明》说明 Service Desk 所具有的各项功能。此外，该书还提供信息以帮助您：
 - 比较该软件的当前版本和以前版本的功能；
 - 解决已知问题。

《发行说明》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Release_Notes.pdf。

- 《HP OpenView Service Desk: 用户手册》向您介绍 Service Desk 中的关键概念。它概述了 Service Desk 的用途，并解释不同类型 Service Desk 用户的典型任务。它还提供了一些案例说明，以它们为例介绍如何实现所述功能。

该《用户手册》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 User's_Guide.pdf。

- 《*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*》中包含了可帮助您确定软件要求的信息。它列出了 Hewlett-Packard 支持用于 Service Desk 4.5 的软件版本。

该《Supported Platforms List》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Supported_Platforms_List.pdf。

- 《*HP OpenView Service Desk: 安装手册*》涵盖安装 Service Desk 的各个方面。

该《安装手册》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Installation_Guide.pdf。

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

该《Administrator's Guide》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Administrator's_Guide.pdf。

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

该《Data Exchange Administrator's Guide》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Data_Exchange.pdf。

- 《*HP OpenView Operations Integration Administrator's Guide*》解释如何在 Windows 和 UNIX® 平台上集成 Service Desk 和 HP OpenView Operations。本手册涵盖集成的安装和配置，并解释如何执行集成后可用的各种任务。

该《OpenView Operations Integration Administrator's Guide》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 OVO_Integration_AG.pdf。

- 《*HP OpenView Service Desk: Migration Guide*》言简意赅地介绍了从 ITSM 到 Service Desk 的迁移过程，并分析了两种应用程序之间的差别。本手册详细说明了进行成功迁移所需的安装、配置和其它任务。

该《Migration Guide》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Migration_Guide.pdf。

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

该《Web API Programmer's Guide》以 PDF 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Web_API_pg.pdf。

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

该《Data Dictionary》以 HTML 文件的形式在 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM（适合于 Windows）上提供。文件名为 Data_Dictionary.htm。

- *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training (CBT)* CD-ROM 用于帮助用户和系统管理员从各自的角度来了解 HP OpenView Service Desk 4.5 的功能。该 CD-ROM 包含演示视频和字幕说明，用于解释和演示如何在该应用程序中执行各种任务。该 CBT 还解释了 Service Desk 应用程序的基本概念。

HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training (CBT) CD-ROM 将自动与常规 Service Desk 软件一起发行。在 Service Desk 软件发布后，很快就可以获得该 CBT。

- 联机帮助是一个内容丰富的信息系统，可提供：
 - 过程信息，无论您是新手还是有经验的用户，都可以在它的帮助下执行各项任务；
 - 背景和概述信息，帮助您增强对 Service Desk 基本概念和结构的理解；
 - 使用 Service Desk 时可能出现的错误消息，以及如何处理这些错误的有关信息；
 - 有关如何使用联机帮助的帮助信息。

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



阅读 PDF 文件

您可以使用 Adobe® Acrobat® Reader 查看和打印 PDF 文件。HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM 中提供了此软件。有关安装说明，请参见 CD-ROM 上的 readme.htm 文件。

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

使用联机帮助

您可以按照以下方法从 Service Desk 内部调用帮助：

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

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





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

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

“这是什么？”帮助 是有关如何使用某个屏幕项的简短解释。“这是什么？”帮助通常比工具提示提供更多信息。要查看“这是什么？”帮助，请执行以下操作：

1. 首先按以下方法之一激活“这是什么？”鼠标指针：

- 按 **Shift+F1** 组合键。
- 单击 “这是什么？” 工具栏按钮 。
- 从 “帮助” 菜单中选择 “这是什么？”。
- 在对话框中，单击标题栏中的问号按钮 .

鼠标指针变为 “这是什么？” 鼠标指针 .

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

要关闭该弹出窗口，请单击屏幕上的任意位置或按键盘上的任意键。

7 软件的可用语言版本

可用的语言

- Service Desk 将发行美国英语、德语、法语、西班牙语、日语、朝鲜语、繁体中文和简体中文版。Service Desk 4.5 使用美国英语作为其发布的标准语言。大约在发布之后二个月内，源代码、标签、消息、“这是什么？”帮助和联机帮助的德语、法语、西班牙语、日语、朝鲜语和简体中文等版本将在以下 HP OpenView 软件补丁程序网站上提供：
<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>
- 在 Service Desk 4.5 发布之后的大约二个月内，将发布德语、法语、西班牙语、日语、朝鲜语和简体中文版的《HP OpenView Service Desk: 安装手册》、《HP OpenView Service Desk: 用户手册》、《HP OpenView Service Desk: 发行说明》和自述文件。
- HP OpenView Service Desk 4.5 支持双字节字符集。
- HP OpenView Service Desk 可以在该应用程序内进行本地化。Service Desk 是以美国英语为基础进行开发的。您可以在该应用程序内翻译或修改标签、消息、“这是什么？”帮助文本和代码。有关本地化支持的信息，请与您的供应商联系。
- HTML 帮助阅读器支持 28 种语言。所选定的语言由 Windows 操作系统设置。

8 不支持的组件

Service Desk 支持

为了提供尽可能高水平的 Service Desk 支持，对以下软件组件不提供支持。

JSP 文件

因为 Tomcat 版本 4.0.3 需要 JSP 文件不是二进制文件，所以，可以通过修改随 Service Desk 提供的 JSP 文件自定义 Service Pages；不过，不支持对该代码进行任何改动。Hewlett-Packard 将继续接受对自定义版本的 Service Pages 的支持请求；如果我们在标准的 Service Pages 配置中无法重现您遇到的问题，可能需要您通过取消自定义来解决问题。

不再支持 Service Desk API

随早期版本的 Service Desk 提供的 Service Desk API 和 API Programmer's Guide 自本版本起不再提供或支持。在发行 Service Desk 4.0 时曾宣布不再支持旧的 API。我们鼓励您迁移到 Service Desk 基于万维网的 API，并利用 Web API Programmer's Guide。

集成

新推出的 Service Desk 4.5 不再支持将 Service Desk 与 OpenView Network Node Manager (NNM) 6.1 版和 OpenView Desktop Administrator (DTA) 集成。与 Novadigm Radia 的集成代替了 DTA 集成。有关对这些产品的集成支持方面的概述，请参见《Supported Platforms List》。

仍将为当前的 ManageX 4.23 客户提供对 Service Desk 4.5 与 ManageX 4.23 集成的支持，但发行 Service Desk 5.0 后将停止该项支持。

Microsoft 产品

HP 发行下一版本的 Service Desk（即 5.0 版）后，将停止对 Windows 98 和 Windows NT 4.0 的支持。其直接原因是：微软宣布它将于 2003 年 6 月 30 日停止对 Windows 98 和 Windows NT 4.0 的支持。按照目前的计划，Service Desk 5.0 将于 2003 年下半年发行。

我们建议用户尽快转移到受到支持的客户机操作系统和应用程序服务器操作系统上，以充分利用 HP 支持所带来的种种好处。

Service Desk 4.5 CD-ROM 和 HP eCare 网站上都提供了《Supported Platforms List》。同样，如果您在 Service Desk 5.0 发行之后升级 Service Desk 4.5，则仅当升级后的 Service Desk 4.5 产品的环境符合《Supported Platforms List》中说明的情况时该产品才会受到支持。

HP 将同时支持 Service Desk 4.5 和 Service Desk 5.0。鉴于此，当发行 Service Desk 5.0 时，客户机计算机的桌面操作系统必须至少是 Windows 2000。

上述日期均为估计的日期，HP 并不对此作出承诺。如果这些估算的日期有变化，将随时通报。

Oracle 产品

Service Desk 4.5 将停止对 Oracle 8.1.6 的支持。有关支持哪些 Oracle 平台与 Service Desk 4.5 集成的概述，请参见《Supported Platforms List》。

不支持的组件
Service Desk 支持