

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

Für Windows®

Hinweise zur Version

Software-Version: Vollständig überarbeitete Version

Dieses Dokument gibt eine Übersicht über HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008. Sie erhalten wichtige Informationen, die nicht in den Handbüchern oder der Online-Hilfe enthalten sind.

In dieser Version

Installationshinweise

Bekannte Probleme, Einschränkungen und Übergangslösungen

Support

Rechtliche Hinweise

In dieser Version

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 stellt eine neue Client-Benutzeroberfläche für Service Desk 4.5 zur Verfügung. Der vorherige Service Desk 4.5 Client verwendet die Microsoft Java Virtual Machine (JVM), die seit dem 31. Dezember 2007 nicht mehr unterstützt wird. Weitere Informationen zu Microsoft JVM erhalten Sie unter Microsoft Java Virtual Machine Support (<http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>).

Für Client 2008 muss Service Pack 23 auf dem Service Desk-Server installiert sein. Client 2008 erfordert Sun JRE Version 1.5.0_14, die automatisch während der Installation eingerichtet wird. Für diese JRE-Version ist keine separate Installation erforderlich.

Client 2008 ähnelt dem vorherigen Client sehr im Funktionsumfang, Design und Bereitstellung. Die Benutzeroberfläche wurde jedoch leicht verändert und einige Funktionen sind nicht mehr verfügbar.

Wesentliche Änderungen in Client 2008:

- Es wird Sun JVM anstelle von Microsoft JVM verwendet.
- Entwickelt mithilfe von Eclipse-Technologie.
- Neues Service Pack und Aktualisierungs- und Hotfix-Mechanismen.
- Die Administrator-Konsole ist ein Arbeitsbereich und kein eigenständiges Fenster.
- Die Diagrammansicht wurde umfangreich überarbeitet (Entwicklung mithilfe neuer Technologie).
- Verwendung neuer Symbol- und Bildsätze aus Service Desk 5.0. Keine Unterstützung benutzerdefinierter Symbole oder Hinzufügen neuer Symbole.

Weitere Informationen erhalten Sie in HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Unterschiede zwischen dem vorherigen Client und Client 2008.

Installationshinweise

Sie finden die Installationsanforderungen und -anleitungen in *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuch*, das im Adobe Acrobat-Format (.pdf) bereitgestellt wird. Die Datei befindet sich im Produktpaket unter:

<Client_2008_home>/Docs

Installationsprobleme

Es sind keine Installationsprobleme bekannt.

Bekannte Probleme, Einschränkungen und Übergangslösungen

Dieser Abschnitt bietet Informationen zu bekannten Problemen, Einschränkungen und Übergangslösungen in Service Desk 4.5 Client 2008.

Bekannte Probleme

ITSM009463:

Service Event-Beziehung wird nicht automatisch gespeichert

Problem

Service Event-Beziehung wird nicht automatisch gespeichert, wenn das Dialogfeld „Service Event-Beziehung“ geschlossen wird.

Lösung

Dieses Problem wird durch ein zukünftiges Client 2008 Service Pack behoben.

Übergangslösung

Die Service Event-Beziehung wird gespeichert, wenn ihr übergeordnetes Element (z.B. ein Servicecall, Problem usw.) gespeichert wird.

ITSM009464:

Service Event-Beziehung kann unter bestimmten Umständen nicht gespeichert werden

Problem

Wenn die Funktion "Benachrichtigung bei doppelter Bearbeitung eines Datensatzes" (ITSM008741) aktiviert ist, kann die Service Event-Beziehung nicht gespeichert werden, wenn Sie einen bestehenden Eintrag öffnen und den Eintrag durch Hinzufügen einer Service Event-Beziehung bearbeiten, ohne im Formular auf die Registerkarte „Beziehung“ zuzugreifen.

Lösung

Dieses Problem wird durch ein zukünftiges Client 2008 Service Pack behoben.

Übergangslösung

Öffnen Sie im Formular die Registerkarte „Beziehungen“, fügen Sie eine Service Event-Beziehung hinzu und speichern Sie sie.

Bekannte Einschränkungen

ITSM009458:

Die Tabellenansicht ist langsamer als im vorherigen Client

Problem

In Client 2008 ist die Tabellenansicht etwas langsamer als in vorherigen Client, wenn sie mehr als 10.000 Einträge enthält. Dies ist eine Einschränkung der Eclipse-Technologie.

Übergangslösung

Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel Fehlerbehebung des HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: Installations- und Konfigurationshandbuchs.

ITSM009433:

Kein Formularzwischenspeicher

Problem

In Client 2008 werden Formulare nicht zwischengespeichert.

Hinweis: Es werden keine Probleme erwartet, da die Hardware-Anforderungen für Client 2008 höher sind als für den vorherigen Client und der fehlende Zwischenspeicher die Leistung nicht negativ beeinflussen sollte.

ITSM009434:

Symbole können nicht aus einer Datei importiert werden.

Problem

Benutzer können in Client 2008 keine Symbole aus einer Datei laden. Nur die im Client 2008-Paket enthaltenen Symbole sind in der Symbolliste verfügbar. Symbole, die aus einer Datei in den vorherigen Client importiert wurden, werden nicht angezeigt.

ITSM009435:

Farbproblem in der Diagrammansicht in Windows 2000 Terminal Service

Problem

Die Farben der Diagrammansicht werden in Windows 2000 Terminal Services nicht korrekt angezeigt, weil Windows 2000 Terminal Services nur 256 Farben (8 Bit) unterstützt.

Hinweis: Dieses Problem besteht nicht unter Windows 2003. Es wird empfohlen, dass Sie Windows 2003 Terminal Services verwenden.

Support

Sie erreichen die HP Software Support-Website unter:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Auf dieser Website finden Sie Kontaktinformationen und Informationen zu Produkten, Services und Support, die HP Software anbietet.

Der Online-Software-Support von HP Software bietet Kunden Funktionen zur Selbstlösung von Problemen. Er bietet eine einfache Möglichkeit, auf interaktive technische Support-Tools zuzugreifen. Als Support-Kunde erhalten Sie folgende Vorteile:

- Suche nach Dokumentation
- Einsenden und Verfolgen von Support-Fällen und Verbesserungsanfragen
- Download von Software-Patches
- Verwalten von Support-Verträgen
- Suche nach HP-Support-Kontakten
- Informationen zu verfügbaren Services
- Diskussionsforen mit anderen Software-Kunden
- Registrierung für Software-Schulungen

Für die meisten Support-Bereiche müssen Sie als HP Passport-Benutzer registriert und angemeldet sein. Für einige ist außerdem ein Support-Vertrag erforderlich. Weitere Information zu Zugriffsebenen erhalten Sie unter:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Zur Registrierung für eine HP Passport-ID gehen Sie zu:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Rechtliche Hinweise

© Copyright 2002-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Vertrauliche Computer-Software. Für den Besitz, die Verwendung oder das Kopieren ist eine gültige Lizenz von HP erforderlich. Entspricht FAR 12.211 und 12.212, Commercial Computer Software, Computer Software Documentation und Technical Data for Commercial Items werden für die Regierung der USA unter der kommerziellen Standardlizenz des Händlers lizenziert.

Die allein gültigen Garantien für HP-Produkte und -Services werden in der ausdrücklichen Garantiebeschreibung der entsprechenden Produkte und Services gegeben. Keine der hier gemachten Angaben wird als zusätzliche Garantie anerkannt. HP ist nicht verantwortlich für technische oder redaktionelle Fehler bzw. Auslassungen in diesem Dokument.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne Ankündigung geändert werden.

Marken

Adobe® und Acrobat® sind Marken von Adobe Systems Incorporated.

HP-UX Release 10.20 und höher und HP-UX Release 11.00 und höher (in 32- und 64-Bit-Konfigurationen) auf allen HP 9000-Computern sind von Open Group UNIX 95 als Marken gekennzeichnete Produkte.

Java™ und alle Java-basierten Marken und Logos sind Marken oder eingetragene Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und anderen Ländern.

Microsoft®, Windows® und Windows® XP sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA.

Windows Vista® entweder eine eingetragene Marke oder Marke der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Oracle® ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation, Redwood City, Kalifornien (USA) in den USA.

UNIX® ist eine eingetragene Marke von The Open Group.

Intel®, Itanium® und Pentium® sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochterunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.