

# HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

Pour le système d'exploitation Windows®

## Informations de version

### Version du logiciel : version majeure

Ce document fournit une vue d'ensemble de la version majeure de HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008. Il contient des informations importantes qui ne figurent ni dans les manuels, ni dans l'aide en ligne.

[Dans cette version](#)

[Notes d'installation](#)

[Problèmes connus, limites et solutions provisoires](#)

[Support](#)

[Informations légales](#)

## Dans cette version

L'objectif principal de la version majeure HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 est de fournir une nouvelle interface utilisateur client pour Service Desk 4.5. Le client Service Desk 4.5 précédent s'exécutait sur la machine virtuelle Microsoft Java (JVM), qui n'est plus en service depuis le 31 décembre 2007. Pour plus d'informations sur Microsoft JVM, consultez le site de support de la machine virtuelle Microsoft Java à l'adresse <http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>.

Le serveur Service Desk de la version majeure de Client 2008 doit être au niveau de Service Pack 23. Client 2008 doit disposer de la version 1.5.0\_14 du JRE de Sun, laquelle est automatiquement installée lors de l'installation. Aucune installation manuelle n'est nécessaire pour cette version du JRE.

En termes de fonctionnalités, de présentation et de déploiement, les différences entre Client 2008 et la version précédente du client sont minimes. Cependant, de légères modifications ont été apportées à la présentation de l'interface utilisateur et certaines fonctionnalités ne sont plus disponibles.

Les principales modifications qui caractérisent Client 2008 sont les suivantes :

- La machine virtuelle Microsoft Java a été remplacée par la machine virtuelle Sun Java.
- Client 2008 a été développé à l'aide de la technologie Eclipse.
- Les mécanismes de mise à niveau de Service Pack et d'installation des correctifs sont différents.
- La console administrateur est désormais un espace de travail proprement dit et non une fenêtre à part.
- La vue graphique comprend de nombreuses modifications (son implémentation fait appel à une technologie différente).
- Le nouveau jeu d'icônes et d'images utilisé est issu de Service Desk 5.0. La personnalisation ou l'ajout d'icônes ne sont pas pris en charge.

Reportez-vous au document HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Différences entre le client précédent et Client 2008 pour de plus amples informations à propos des différences.

## Notes d'installation

La configuration requise pour l'installation ainsi que les instructions sont fournies dans le document *HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration* fourni au format Adobe Acrobat (.pdf). Ce document est inclus dans le pack de version du produit comme suit :

<Client\_2008\_home>/Docs

### Problèmes liés à l'installation

Aucun problème lié à l'installation n'est actuellement connu.

### Problèmes connus, limites et solutions provisoires

Cette section décrit les problèmes connus et les limites dans Service Desk 4.5 Client 2008, ainsi que leurs solutions provisoires.

#### Problèmes connus

ITSM009463 :

La relation d'événements de service n'est pas enregistrée automatiquement.

##### **Problème**

La relation d'événements de service n'est pas automatiquement enregistrée lors de la fermeture de la boîte de dialogue Relation d'événements de service.

##### **Solution**

Ce problème sera résolu dans les futurs Service Packs de Client 2008.

##### **Solution provisoire**

La relation d'événements de service est enregistrée lorsque son élément parent (Appel de service, Problème, etc.) est enregistré ; vous pouvez donc enregistrer l'élément parent pour enregistrer la relation enfant.

ITSM009464 :

La relation d'événements de service n'est pas enregistrée dans une situation particulière.

##### **Problème**

Lorsque la fonction « Notification que l'enregistrement est en cours de modification par une autre personne » (ITSM008741) est activée, la relation d'événements de service ne peut pas être enregistrée si vous ouvrez une entrée existante et modifiez l'entrée en ajoutant une relation d'événements de service sans accéder à l'onglet Relation du formulaire.

##### **Solution**

Ce problème sera résolu dans les futurs Service Packs de Client 2008.

##### **Solution provisoire**

Accédez à l'onglet Relations du formulaire pour l'entrée existante, puis ajoutez une relation d'événements de service et enregistrez-la.

## Limites connues

ITSM009458 :

Les performances de la vue table sont inférieures à celles du client précédent.

### Problème

Dans Client 2008, les performances de la vue table sont légèrement inférieures à celles du client précédent lorsqu'elle contient plus de 10 000 entrées. Cette limite est due à l'utilisation de la technologie Eclipse.

### Solution provisoire

Reportez-vous au chapitre Dépannage du guide HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 : Guide d'installation et de configuration.

ITSM009433 :

Aucune mémoire cache de formulaire.

### Problème

Dans Client 2008, les formulaires ne sont pas mis en cache.

**Remarque :** aucun problème n'est à prévoir, car la configuration matérielle requise pour Client 2008 est supérieure à celle du client précédent. Par conséquent, l'absence de cache ne devrait pas avoir d'impact négatif sur la performance.

ITSM009434 :

Les icônes ne peuvent pas être importées à partir d'un fichier.

### Problème

Dans Client 2008, les utilisateurs ne peuvent pas charger une icône à partir d'un fichier. Les seules icônes disponibles dans la liste d'icônes sont celles fournies avec le programme Client 2008. Les icônes importées à partir d'un fichier dans le client précédent ne s'affichent pas dans Client 2008.

ITSM009435 :

Problème de couleur de la vue graphique sur Windows 2000 Terminal Service.

### Problème

Les couleurs de la vue graphique ne s'affichent pas correctement dans Windows 2000 Terminal Services, car ce dernier prend en charge uniquement 256 couleurs (8 bits).

**Remarque :** ce problème n'existe pas sur Windows 2003. Il est fortement recommandé aux utilisateurs d'utiliser Windows 2003 Terminal Services.

## Support

Consultez le site Web de support logiciel HP à l'adresse :

**<http://www.hp.com/go/hpsupport>**

Ce site Web fournit des coordonnées et des informations détaillées relatives aux produits, aux services et à l'assistance proposés par HP Software.

Le site de support logiciel en ligne HP offre aux clients la possibilité de résoudre leurs problèmes eux-mêmes. Il offre un accès pratique et rapide à différents outils de support technique interactif nécessaires à la gestion de vos activités. Notre site de support vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Recherche d'informations dans des documents thématiques
- Envoi et suivi des demandes de support et d'amélioration
- Téléchargement de correctifs logiciels
- Gestion des contrats de support
- Recherche de coordonnées pour le support HP
- Consultation d'informations relatives aux services disponibles
- Participation à des discussions avec d'autres clients
- Recherche et inscription à des formations relatives à nos logiciels

Pour accéder à la plupart des sections du site de support, un nom d'utilisateur et un mot de passe HP Passport sont requis. Certaines sections requièrent également un contrat de support en vigueur. plus d'informations sur les niveaux d'accès au support, consultez l'URL suivante :

**[http://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)**

vous inscrire afin d'obtenir votre ID utilisateur HP Passport, accédez à l'URL suivante :

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

## Informations légales

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

Logiciel informatique confidentiel. La possession, l'utilisation ou la copie de ce logiciel requièrent une licence HP valide. Conformément aux sections FAR 12.211 et 12.212, les produits, considérés comme « logiciel informatique commercial », « documentation de logiciel informatique » et « données techniques d'articles commerciaux », sont fournis sous licence au gouvernement des Etats-Unis selon les termes de la licence commerciale standard du fournisseur.

Les seules garanties s'appliquant aux produits et services HP se limitent à celles énoncées dans les garanties expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucune autre garantie supplémentaire ne saurait en découler. HP décline toute responsabilité quant à l'exactitude technique ou rédactionnelle et quant à l'exhaustivité des informations contenues ci-après.

Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

## Marques

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

HP-UX version 10.20 et ultérieures et HP-UX version 11.00 et ultérieures (configurations 32 et 64 bits) sur tous les ordinateurs HP 9000 sont des produits de la marque Open Group UNIX 95.

Java™ et toutes les marques et logos basés sur Java sont des marques ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc. aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Microsoft®, Windows® et Windows® XP sont des marques déposées aux Etats-Unis de Microsoft Corporation.

Windows Vista® est une marque, déposée ou non, de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Oracle® est une marque déposée d'Oracle Corporation, Redwood City, Californie aux Etats-Unis.

UNIX® est une marque déposée d'Open Group.

Intel®, Itanium® et Pentium® sont des marques ou des marques déposées d'Intel Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays.