

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008

适用于 Windows® 操作系统

发行说明

软件版本：主要发行版

本文档提供 HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 主要发行版的概述。它包含手册或联机帮助中未包括的重要信息。

此版本中的变化

安装说明

已知问题、局限和解决办法

支持

法律声明

此版本中的变化

HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008 主要发行版的主要目的是为 Service Desk 4.5 提供新的客户机 UI。Service Desk 4.5 上一版客户机运行在 Microsoft JVM 上，该虚拟机于 2007 年 12 月 31 日寿命终止。有关 Microsoft JVM 的详细信息，请参见 Microsoft Java 虚拟机支持 (<http://www.microsoft.com/mscorp/java/default.mspx>)。

Client 2008 主版本要求 Service Desk 服务器运行于 Service Pack 23 上。Client 2008 需要 Sun 的 JRE 版本 1.5.0_14，后者将在安装期间自动安装。无需手动安装此 JRE 版本。

Client 2008 与上一版客户机在功能集、外观和部署方面都非常相似；不过，UI 外观有一些微小变化，并且某些功能不可用。

Client 2008 中的主要变化如下：

- 使用 Sun JVM 代替了 Microsoft JVM。
- 使用 Eclipse 技术进行开发。
- 使用不同的 Service Pack 升级和热修复机制。
- 管理员控制台是一个工作区而非单独的窗口。
- 图表视图发生许多变化（这是使用不同的技术实现的）。
- 使用来自 Service Desk 5.0 的新图标及图像集。不支持自定义图标或添加新图标。

有关差异的详细信息，请参见《HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008：上一版客户机与 Client 2008 之间的差异》。

安装说明

安装要求和说明包含在以 Adobe Acrobat (.pdf) 格式提供的文档《HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: 安装和配置指南》中。该文档文件包括在产品的发布数据包中，如：

<Client_2008_home>/Docs

安装问题

当前无已知的安装问题。

已知问题、局限和解决办法

本节说明 Service Desk 4.5 Client 2008 中的已知问题、局限和相关解决办法。

已知问题

ITSM009463:

无法自动保存“服务事件关系”

问题

无法在关闭“服务事件关系”对话框时自动保存“服务事件关系”。

解决方案

计划在未来的 Client 2008 Service Pack 中解决此问题。

解决办法

“服务事件关系”在保存其父项（如“服务呼叫”、“问题”等）时得到保存，因此，可通过保存父项来保存子关系。

ITSM009464:

在某种情况下无法保存“服务事件关系”

问题

启用“在编辑相同记录时发出通知警报”（ITSM008741）功能时，如果打开一个现有条目，并通过在不访问表单中的“关系”选项卡的情况下添加“服务事件关系”来修改该条目，则无法保存“服务事件关系”。

解决方案

计划在未来的 Client 2008 Service Pack 中解决此问题。

解决办法

针对现有条目，切换到表单中的“关系”选项卡，然后添加一个“服务事件关系”并进行保存。

已知局限

ITSM009458:

表视图性能比上一版客户机稍慢

问题

在 Client 2008 中，如果表视图包含超过 10,000 个条目，则其性能会比上一版客户机稍慢。此局限由 Eclipse 技术所致。

解决办法

请参见《HP OpenView Service Desk 4.5 Client 2008: 安装和配置指南》的“故障排除”一章。

ITSM009433:

无表单高速缓存

问题

在 Client 2008 中不缓存表单。

注意：因为 Client 2008 的硬件要求比上一版客户机高，所以不会出现问题，因此，性能应该不会由于缺少高速缓存而受到影响。

ITSM009434:

无法从文件中导入图标。

问题

在 Client 2008 中，用户无法从文件载入图标。图标列表上仅提供随附于 Client 2008 数据包的图标。从上一版客户机文件导入的图标在 Client 2008 中不可见。

ITSM009435:

Windows 2000 终端服务中的图表视图颜色问题

问题

图表视图颜色在 Windows 2000 终端服务中不能正常显示，因为 Windows 2000 终端服务仅支持 256（8 位）色。

注意：在 Windows 2003 上不存在此问题。建议用户使用 Windows 2003 终端服务。

支持

您可以访问 HP Software 支持网站，网址为：

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

此网站提供联系信息，以及有关产品、服务和 HP Software 提供的支持的详细信息。

HP Software 在线软件支持为客户提供了自行解决问题的能力。它提供了一种快速、有效的方法来访问管理业务所需的交互式技术支持工具。作为尊贵的支持客户，您可以通过使用支持站点进行下列活动来从中受益：

- 搜索所关注的知识文档
- 提交和跟踪支持案例及增强请求
- 下载软件补丁程序
- 管理支持合同
- 查询 HP 支持联系人
- 查看有关可用服务的信息
- 加入与其他软件客户的讨论
- 研究及注册软件培训

大部分支持领域都要求您注册成为 HP Passport 用户并登录。许多支持领域还需要活动的支持合同。要查找有关支持访问级别的详细信息，请转到下面的 URL：

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

要注册 HP Passport ID，请转到下面的 URL：

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

法律声明

© 版权所有 2002-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.。

机密计算机软件。拥有、使用或复制该软件须有 HP 的有效许可证。遵照 FAR 12.211 和 12.212 的规定，商用计算机软件、计算机软件文档及商品技术数据将依据供应商的标准商业许可证授权给美国政府。

HP 产品和服务的担保条款仅在这些产品和服务随附的明示担保声明中做了规定。此处的任何内容都不应视为构成附加担保。HP 对于此处出现的技术或编辑错误或遗漏概不负责。

此处所含信息如有变更，恕不另行通知。

商标声明

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

所有 HP 9000 计算机上的 HP-UX 10.20 及后续发行版本和 HP-UX 11.00 及后续发行版本（无论是 32 位还是 64 位配置）均为 Open Group UNIX 95 品牌产品。

Java™ 和所有基于 Java 的商标和徽标均是 Sun Microsystems, Inc. 在美国及其它国家或地区的商标或注册商标。

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

Windows Vista® 是 Microsoft Corporation 在美国和 / 或其它国家或地区的注册商标或商标。

Oracle® 是 Oracle Corporation（Redwood City, California）在美国的注册商标。

UNIX® 是 Open Group 的注册商标。

Intel®、Itanium® 和 Pentium® 是 Intel Corporation 或其分公司在美国和其它国家或地区的商标或注册商标。