

# サービスデスクレポーティング

Help Desk Report Pack、バージョン 1.2

Change Management Report Pack、バージョン 1.2

SLM Integration Report Pack、バージョン 1.1

HP Performance Insight 5.2

---

## ユーザーガイド

2007 年 6 月



## 法律上の表示

### 保証

HP の製品およびサービスに対する保証は、各製品およびサービスに添付された明示の保証書に記載されているものに限定されます。本書は保証を補填するものではありません。HP は本書に掲載されている技術的な誤記、誤植、欠落に対して責任を負いません。

ここに掲載されている情報は予告なしに変更されることがあります。

### 権利の制限

機密コンピュータソフトウェア。このソフトウェアを所有、使用、または複製する場合は、HP から有効なライセンスを取得する必要があります。FAR 12.211 および 12.212 に従い、商用コンピュータソフトウェア、コンピュータソフトウェアドキュメント、および市販品に関する技術データは、ベンダの標準営業ライセンス下において米国政府の許諾を受けています。

### 著作権

© Copyright 2006 - 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

### 商標

Java™ は、米国 Sun Microsystems, Inc. の商標です。

Oracle® は、米国 Oracle Corporation, Redwood City, California の米国における登録商標です。

UNIX® は、The Open Group の登録商標です。

Windows® および Windows NT® は、米国 Microsoft Corporation の米国における登録商標です。

その他の製品名は、それぞれの商標またはサービスマーク所有者の財産であり、これによって承認されています。

## ドキュメントの更新情報

使用しているマニュアルが入手可能な最新版であることを確認するには、次のアドレスにアクセスしてください。

**[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)**

所有している **PDF** の日付を確認し、リストをチェックして当該製品を探し出したら、新しいバージョンのドキュメントがダウンロード可能になっているかどうかを確認します。該当する製品サポートサービスに加入している場合、ドキュメントの更新情報が送信されるように設定することができます。詳細については **HP** の営業担当までお問い合わせください。

以下に『Service Desk Reporting ユーザーガイド』に対する最新の更新情報を一覧表示します。

章	変更内容
第 1 章	パッケージの履歴の項が削除され、付録 F に移動。
第 2 章	Service Desk 4.5 環境でのレポートパックのアップグレードに関して新たに加えられた章。 前提条件についての更新情報。
第 3 章	章タイトルが「Service Desk 4.5 への新規インストール」に変更。 前提条件についての更新情報。
第 4 章	Service Desk 5.0/5.1 環境でのパッケージのアップグレードに関して新たに加えられた章。
第 5 章	章タイトルが「Service Desk 5.0/5 への新規インストール」に変更。 前提条件についての更新情報。 Service Desk および Change Management からの完全または増分データのエクスポートに関するセクションに対する更新。

## サポート

次の HP OpenView のサポート Web サイトを参照してください。

**<http://www.hp.com/managementsoftware/support>**

これらの Web サイトには、HP OpenView の提供する製品、サービス、サポートについてのお問い合わせ先や詳細が掲載されています。

HP OpenView のオンラインソフトウェアサポートでは、お客さまが自己解決できるための方法をご提供しています。サポートサイトでは、お客さまのビジネスの運用に役立つ対話形式の技術サポートツールに手早く効率的にアクセスできます。サポートサイトでは次のことが可能です。

- 関心のあるドキュメントを検索する
- 機能拡張の要求をオンラインで送信する
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポートケースを登録/トラッキングする
- サポート契約を管理する
- HP サポート契約を調べる
- 利用可能なサービスに関する情報を確認する
- 他のソフトウェア利用者とディスカッションする
- ソフトウェアトレーニングの検索および登録を行う

サポートの多くでは、HP Passport へのユーザー登録とログインが必要です。多くの場合、サポート契約も必要です。

アクセスレベルに関する詳細は、次の URL で確認してください。

**[http://www.hp.com/managementsoftware/access\\_level](http://www.hp.com/managementsoftware/access_level)**

HP Passport ID のご登録は、次の URL で行ってください。

**<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>**

# 目次

1	概要	9
	Service Desk とプロセスの自動化	9
	状況判断型サービスデスクレポート	10
	3 種類の Service Desk Report Pack	12
	データ収集 (SD 4.5) またはデータエクスポート (SD 5.0/5.10)	14
	レポートとフォームの開き方	15
	レポートのカスタマイズ方法	17
	追加情報の入手先	18
2	Service Desk 4.5 のアップグレードインストール	21
	円滑なアップグレードのためのガイドライン	21
	アップグレードパッケージのインストール	21
	データ収集の確認	23
3	Service Desk 4.5 の新規インストール	25
	円滑なインストールのためのガイドライン	25
	レポートパックとデータパイプのインストール	30
	.pro ファイル内のデータベースサーバー名を変更する	32
	データ収集の確認	34
	.rep ファイル内の期間の変更	35
4	Service Desk 5.0/5.1 のアップグレードインストール	37
	円滑なアップグレードのためのガイドライン	37
	アップグレードパッケージのインストール	37
	データが OVPI に届いていることの確認	39
5	Service Desk 5.0/5.1 の新規インストール	41
	円滑なインストールのためのガイドライン	41
	Service Desk Report Pack のインストール	43
	インストール後の手順	44
6	ヘルプデスク : サービスコール	55
	設定とロギング	56
	サービスコールの平均継続期間	57
	カテゴリ別サービスコール	59
	分類別サービスコール	61

カテゴリ別期日前にクローズされたサービスコール	63
期日前にクローズされたサービスコール	65
最初のコールでクローズされたサービスコール	67
サービスコールの詳細	69
クローズコード別サービスコール	71
着信サービスコール(履歴)	73
着信サービスコール(最近)	75
<b>7 ヘルプデスク: インシデント</b>	<b>77</b>
設定とロギング	78
インシデントの平均継続時間	79
カテゴリ別インシデント	81
分類別インシデント	83
カテゴリ別期日前にクローズされたインシデント	85
期日前にクローズされたインシデント	87
最初のコールでクローズされたインシデント	89
インシデントの詳細	91
クローズコード別インシデント	93
着信インシデント(履歴)	95
着信インシデント(最近)	97
<b>8 ヘルプデスク: 問題</b>	<b>99</b>
設定とロギング	100
問題の平均継続時間	101
カテゴリ別問題	103
分類別問題	105
カテゴリ別の期日前にクローズされた問題	107
期日までにクローズされた問題	109
最初のコールでクローズされた問題	111
問題の詳細	113
クローズコード別の問題	115
着信問題(履歴)	117
着信問題(最近)	119
<b>9 変更管理レポート</b>	<b>121</b>
設定とロギング	122
変更の平均継続期間	123
カテゴリ別変更	125
分類別変更	127
カテゴリ別期日前にクローズされた変更	129
期日前にクローズされた変更	131
最初のコールでクローズされた変更	133

変更詳細 .....	135
クローズコード別変更.....	137
着信変更(履歴).....	139
着信変更(最近).....	141
<b>10 SLM レポート</b> .....	<b>143</b>
設定とロギング .....	144
カスタマビジネスマネージャの SLA 概要 .....	145
カスタマビジネスマネージャの SLA 詳細 .....	147
カスタマビジネスマネージャのサービス詳細.....	150
カスタマビジネスマネージャの SLO 詳細 .....	153
カスタマリレーションシップマネージャの SLA 概要 .....	157
カスタマリレーションシップマネージャの SLA 詳細 .....	159
カスタマリレーションシップマネージャのサービス詳細.....	162
カスタマリレーションシップマネージャの SLO 詳細 .....	165
サービスマネージャのサービス概要.....	169
サービスマネージャのサービス詳細.....	171
サービスマネージャの設定項目詳細.....	174
<b>11 SD45 データパイプのトラブルシューティング</b> .....	<b>177</b>
インストール時の問題.....	177
ビューが作成されたか? .....	178
データ収集が実行されているか。.....	179
<b>12 ヘルプデスクと変更マネージャデータのトラブルシューティング</b> .....	<b>183</b>
エンティティエクスポートと OVPI SOAP インタフェース.....	183
OVPI への変更マネージャとヘルプデスクデータの移動.....	183
<b>13 ディメンションとファクトデータのトラブルシューティング</b> .....	<b>187</b>
ディメンションデータのデータフロー.....	187
OVPI へのファクトデータの移動.....	194
OVPI への [ 期間 ] の移動.....	199
<b>A プラットフォームの要件</b> .....	<b>203</b>
サポートされているオペレーティングシステムとデータベース .....	203
Service Desk のメトリックアダプタオプション .....	204
<b>B レポートのスケジュール設定</b> .....	<b>205</b>
<b>C テーブルとグラフの表示</b> .....	<b>209</b>
テーブルのビューオプション .....	209
グラフのビューオプション .....	210
<b>D SLM ディメンションとファクト</b> .....	<b>217</b>

E 付加装置用の SD の設定 .....	219
F バージョン履歴 .....	221
用語集 .....	223
索引 .....	225



# 1 概要

本章では、次の項目について説明します。

- Service Desk とプロセスの自動化
- 状況判断型サービスデスクレポートイング (OVPI レポート機能)
- Service Desk の 3 種類のレポートパック
  - Help Desk Report Pack 1.2
  - Change Management Report Pack 1.2
  - SLM Integration Report Pack 1.1
- データ収集 (SD 4.5)
- データエクスポート (SD 5.0/5.1)
- レポートと管理フォームの開き方
- レポートのカスタマイズ方法
- 追加情報の入手先

## Service Desk とプロセスの自動化

Service Desk が作成されたことにより、IT 組織では不要なエラーを削減し、運用の高速化および効率化を実現し、カスタマへのサービス品質を徐々に向上できるようになりました。このような目標は、IT 組織がサービスの配信に使用する内部プロセスを自動化することによって達成されました。Service Desk は以下の内部プロセスを自動化します。

- サービスコールの処理
- インシデントの追跡
- 問題追跡
- 変更承認
- ワークオーダーとワークフロー
- サービス設計と定義
- コンプライアンスの追跡
- 評価期間の終了の予測

これらの内部プロセスの自動化により、ヘルプデスクアナリスト、システム管理者、およびサービス管理者に権限が与えられます。ヘルプデスクアナリストは、できるだけ早くサービスコールに対処するために必要な背景情報にすぐにアクセスできます。システム管理者は、インシデントとサービスコールを追跡して変更の必要性を調査し、必要となった場合は、変更承認プロセスを開始し、ワークオーダーを作成し、開始から終了までのワークフローを追跡するという対応措置を取ることができます。サービス管理者は、あるサービスについて、当該サービスをサポートす

る要素、当該サービスを受けるカスタマ、サポートレベル、およびコンプライアンス基準を指定してサービスを構成することができます。**Service Desk** は、コンプライアンスの現行レベルを計算し、現行の評価期間の終了時のコンプライアンスの状態を予測し、可用性とコンプライアンスの計算値を図表形式で表示することにより、サービス管理者の注意をサービスコールとインシデントに關係する構成項目に引き付けます。

**Service Desk** は数多くの質問に迅速に答えることができます。どのサービスコールが、当該の特定の構成項目に關係しているか？どのインシデントが当該の構成項目に關係しているか？どのワークグループが当該のワークオーダーを処理しているか？当該の特定のワークオーダー内のどのタスクがまだ完了していないか？変更承認要求に回答しているのは誰で、していないのは誰か？**Service Desk** は数多くの質問に迅速に答えることができるとはいえ、**Service Desk** だけでは答えられない質問もあります。そのような回答できない質問の例を以下に示します。

- 現在処理中のサービスコールの数はいくつですか？
- 最初のコールで着信サービスコールのどの部分をクローズしているか？
- エスカレートしたデータベース問題に対する平均クローズ時間は？
- システムアップグレードの最終期限を守れるのか？
- ヘルプセンターでは毎月何を行っているのかを、管理上層部に対していかに説明するか？
- カスタマへのサービスの向上の進捗状況の評価することは可能か？
- サービスコールの何パーセントが実際に機能拡張を要求しているか？
- 将来のどの製品リリースで、カスタマの苦情に対処する予定か？
- ネットワークの停止の影響を簡単に記録することは可能か？

一連の対話式レポートによって素早く簡単に上記の質問に答えることができるという考えに興味をひかれるならば、**HP Performance Insight** や、**Service Desk** 向けに作成されたレポート機能に関する詳細な情報を知りたくなることでしょう。

## 状況判断型サービスデスクレポーティング

**Service Desk** レポートパックは **HP Performance Insight** 上にインストールします。**Performance Insight** はパフォーマンス管理アプリケーションの 1 つで、多数のソースからデータを収集し、綿密な傾向分析を実行し、パフォーマンスの基準を維持し、ユーザーに便利なウェブベースのレポート機能を提供します。次に挙げるのは、一部の **OVPI** 機能の一覧です。

- 分散アーキテクチャ
- 簡単な規模変更機能（何千ものエージェントからのデータ収集のサポート）
- **CODA/OVPA** エージェントサポート
- 複数企業のセキュリティモデル
- データの保管
- 準リアルタイムレポート
- 予測
- 多様な集約機能（日 / 週 / 月別、場所別、カスタマ別）
- しきい値と警告
- ボトルネックの簡単な特定、キャパシティ動向の簡単な評価
- 管理のための正確でタイムリーなドキュメント

Performance Insight 用に作成されたレポート機能は、多数のビジネステクノロジーの最適化領域を対象とします。詳細は、次の表を参照してください。

ビジネステクノロジー	レポート機能
アプリケーション	Application Report Pack: <ul style="list-style-type: none"> <li>• WebLogic SPI</li> <li>• WebSphere SPI</li> </ul>
データベース	Database SPI Report Pack
HP インターネットサービス	Internet Services Report Pack
HP Network Node Manager	NNM Event & Availability Report Pack
HP 運用	OVO Report Pack
IP テレフォニー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco IP Telephony Call Detail</li> <li>• Cisco IP Telephony Gateway Statistics</li> </ul>
MPLS VPN	MPLS VPN Report Pack
ネットワーク	<p><b>インフラストラクチャの利用率</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface_Reporting</li> <li>• Device Resource Report Pack</li> </ul> <p><b>LAN/WAN Edge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frame Relay (SNMP のみ)</li> <li>• ATM (SNMP のみ)</li> </ul> <p><b>WAN Core</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frame Relay (複数の交換機ベンダ)</li> <li>• ATM (複数の交換機ベンダ)</li> </ul> <p><b>Traffic Profiling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RMON II</li> <li>• NetFlow Interface</li> <li>• NetFlow Global View</li> <li>• IP QoS Report Pack</li> <li>• Class-Based QoS Report Pack</li> </ul> <p><b>品質保証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Ping Report Pack</li> <li>• サービス保証</li> <li>• IP Access Rate</li> </ul>
システムリソース	<ul style="list-style-type: none"> <li>• System Resource Report Pack</li> </ul>

## 3 種類の Service Desk Report Pack

OVPI を使用したことがあれば、個々のレポートがレポートパックと呼ばれるより大きなインストール可能パッケージに属していることがわかります。レポートパックは **Package Manager** を使用してインストールされ、**Package Manager** は [管理コンソール] から起動できるユーティリティの 1 つです。2007 年 4 月リリースの OVPI 対応レポートパックには、以下の 3 種類のサービスデスク用レポートパックが含まれています。

- **Help Desk Report Pack 1.2** (レポート数 30)
- **Change Management Report Pack 1.2** (レポート数 10)
- **SLM Report Pack 1.1** (レポート数 11)

各レポートパックが 1 つのサービスデスクモジュールに対応します。**Service Desk 4.5** に **Help Desk** と **Change Manager** モジュールの使用ライセンスを付けている場合、**Help Desk Report Pack** と **Change Management Report Pack** をインストールして使用できます。**Service Desk 5.0** または **5.1** に **Help Desk**、**Change Manager**、および **Service Level Manager** モジュールの使用ライセンスを付けている場合、3 種類全てのレポートパックをインストールして使用できます。

**Service Desk** のレポートパック間に依存性はありません。レポートパックは、3 種類全て、任意の 2 種、または 1 種のみいずれのケースでもインストール可能です。

### Help Desk Report Pack

**Help Desk Report Pack** には、サービスコール、インシデント、および問題に関するレポートが含まれています。

#### サービスコール

- サービスコールの平均継続時間
- カテゴリ別サービスコール
- 分類別サービスコール
- カテゴリ別期日前にクローズされたサービスコール
- 期日までにクローズされたサービスコール
- 最初のコールでクローズされたサービスコール
- サービスコールの詳細
- クローズコード別サービスコール
- 着信サービスコール (履歴)
- 着信サービスコール (最近)

#### インシデント

- インシデントの平均継続時間
- カテゴリ別インシデント
- 分類別インシデント
- カテゴリ別期日前にクローズされたインシデント
- 期日までにクローズされたインシデント

- 最初のコールでクローズされたインシデント
- インシデントの詳細
- クローズコード別インシデント
- 着信インシデント（履歴）
- 着信インシデント（最近）

#### 問題

- 問題の平均継続時間
- カテゴリ別問題
- 分類別問題
- カテゴリ別期日前にクローズされた問題
- 期日までにクローズされた問題
- 最初のコールでクローズされた問題
- 問題の詳細
- クローズコード別問題
- 着信問題（履歴）
- 着信問題（最近）

## Change Management Report Pack

Change Management Report Pack には次のレポートが含まれています。

- 変更の平均継続時間
- カテゴリ別変更
- 分類別変更
- カテゴリ別期日前にクローズされた変更
- 期日までにクローズされた変更
- 最初のコールでクローズされた変更
- 変更詳細
- クローズコード別変更
- 着信変更（履歴）
- 着信変更（最近）

## Service Level Management Report Pack

SLM レポートパック内のレポートはロールに固有です。次のロールです。

- カスタマビジネスマネージャ
- カスタマリレーションシップマネージャ
- サービスマネージャ

SLM Report Pack のレポートには以下の統計が示されます。

- SLA 評価期間中の SLA と SLO コンプライアンス
- 期間終了時の SLA と SLO コンプライアンス
- ある期間のサービスと CI の可用性
- ある期間のサービスと CI 測定値
- グラフ内の目標しきい値 (測定値と基準順守度用)
- サービス時間と CI 計画的ダウンタイムのグラフ内グレー表示

## Customer Business Manager Reports

Customer Business Manager 用のレポートには以下があります。

- カスタマビジネスマネージャの SLA 概要
- カスタマビジネスマネージャの SLA 詳細
- カスタマビジネスマネージャのサービス詳細
- カスタマビジネスマネージャの SLO 詳細

## Customer Relationship Manager Reports

Customer Relationship Manager 用のレポートには以下があります。

- カスタマリレーションシップマネージャの SLA 概要
- カスタマリレーションシップマネージャの SLA 詳細
- カスタマリレーションシップマネージャのサービス詳細
- カスタマリレーションシップマネージャの SLO 詳細

## Service Manager Reports

Service Manager 用のレポートには以下があります。

- サービスマネージャのサービス概要
- サービスマネージャのサービス詳細
- サービスマネージャの設定項目詳細

# データ収集 (SD 4.5) またはデータエクスポート (SD 5.0/5.10)

Service Desk 4.5 を使用している場合、レポートパックごとに 1 つのデータパイプをインストールする必要があります。データパイプは Service Desk データベースとの接続を使用して、サービスコール、インシデント、問題、および変更に関するデータを収集します。Service Desk 5.0 または 5.1 の場合、データパイプは必要ありません。Service Desk 5.0 と 5.1 は、OVPI にデータをエクスポートすることができます。OpenView Console Reporting Administration のワークスペースビューから制御および監視するデータエクスポート機能があるため、データパイプが不要になります。

Service Desk 5.0 または 5.1 に **SLM Report Pack** をインストールしたい場合は、**DimensionManager** と **DataFeeder** を **OVPI** 上にインストールする必要があります。これらのプログラムは **Service Desk DVD** で配布されます。**SLM Report Pack** をインストールしていない場合、**OVPI** に **DimensionManager** と **DataFeeder** をインストールする必要はありません。

レポートパックをインストールした当日には、レポートにデータは記載されません。日次データの要約は毎日午前 2 時に実行されることになっており、最初の日次データがまとめられるまでレポートには記載されません。レポートパックを今日インストールした場合、明日のレポートに、先月または先週発生したサービスデスクイベントの動向データは含まれるでしょうか？答えは **NO** です。**OVPI** はサービスデスクから履歴データを収集しません。**OVPI** はサービスデスクから新規データを収集し、時間をかけて徐々に履歴データを蓄積していきます。今日レポートパックをインストールした場合、明日のレポートには今日発生したイベントの統計が記載されます。1 週目のサマリーは来週まで見ることができず、最初の月のサマリーは当該月が終わるまで見るできません。

## レポートとフォームの開き方

第 3 章では [管理コンソール] と [OpenView コンソール] の 2 つのコンソールについて解説します。[管理コンソール] は **OVPI** 用のフロントエンド **GUI** インタフェースです。[OpenView コンソール] はフロントエンドの **GUI** インタフェースです。**OVPI** と **Service Desk** が 1 つのマシン上にインストールされている場合 (レポートパックの実演を目的とした標準手順) に限り、1 つのマシンから両方のコンソールにアクセスできます。生産環境においては、**Management Console** と **OpenView Console** は常に別々のマシン上に存在します。

**Service Desk 4.5** を使用している場合、以下の 3 通りの方法でレポートを開くことができます。

- **OVPI** レポートビューア
- **OVPI** レポートビルダ
- **Web** ブラウザ

**Service Desk 5.0** また **5.1** を使用している場合、以下の 4 通りの方法でレポートを開くことができます。

- **OVPI** レポートビューア
- **OVPI** レポートビルダ
- **Web** ブラウザ
- **OpenView** コンソール

## OpenView Console からのレポートの開き方

**OpenView Console** からレポートを開くには、以下の手順を実行します。

- 1 ワークスペースビューを開きます。次のいずれかのワークスペースを選択します。
  - 変更
  - サービスコール
  - 問題
  - インシデント

- サービス
  - サービスレベル契約
  - 設定項目
- 2 ワークスペースビューが開きます。ビュー内の該当する項目を選択して **[アクション]** をクリックします。
  - 3 **[アクション]** ドロップダウンメニューにレポートのリストが表示されます。各レポートに、選択した項目が記載されています。
  - 4 開きたいレポートをクリックします。

## ビューアからのレポートの開き方

OVPI Report Viewer アプリケーションを使用してレポートを開くには、以下の手順を実行します。

- 1 OVPI クライアントアプリケーションがインストールされているマシンを使用します。
- 2 Windows で、**[スタート ]>[すべてのプログラム]>[HP OpenView]>[Performance Insight]>[ビューア]** を選択します。
- 3 レポートビューアが開きます。**[ファイル]>[開く]** を選択して、レポートリストを表示します。

## ビルダからのレポートの開き方

OVPI レポートビルダアプリケーションを使用してレポートを開くには、以下の手順を実行します。

- 1 OVPI クライアントアプリケーションがインストールされているマシンを使用します。
- 2 Windows で、**[スタート ]>[すべてのプログラム]>[HP OpenView]>[Performance Insight]>[ビルダ]** を選択します。
- 3 **[レポートビルダ]** が開きます。**[ファイル]>[開く]** を選択します。

**[レポートビルダ]** から、パラメータ、エレメント、リンク、およびプロパティにアクセスできます。パラメータ、エレメント、およびリンクは、コンポーネントツリーに表示されます。プロパティは、コンポーネントツリーの下のリストに表示されます。プロパティリストの内容は、コンポーネントツリー内での位置によって異なります。

## Web ブラウザからレポートを開く

Web ブラウザからレポートを開くには、以下の手順を実行します。

- 1 Web ブラウザ画面で、OVPI Web Access Server のアドレスを入力します。
- 2 **[Log On]** をクリックします。
- 3 **[接続先]** ウィンドウで、各自の OVPI ユーザー名とパスワードを入力して、**[OK]** をクリックします。
- 4 **[カタログ]** をクリックします。
- 5 **[システム]** フォルダを展開します。
- 6 レポートパックを展開します。
- 7 レポートを選択します。



## 設定とログインレポート

以下に示すような複数の管理者レポートがあり、各レポートパックに対応しています。

- ヘルプデスク管理設定とログインレポート
- 変更管理設定とログインレポート
- SLM 設定とログインレポート

各管理レポートには、状態と OVPI で生成されたエラーメッセージが表示されます。設定とログインレポートは、数時間データを蓄積してから、レポート自体にデータが反映されます。管理レポートは、OpenView Console、OVPI Report Viewer、および使用している Web ブラウザから開くことができます。[管理] フォルダー内の各レポートパックに管理レポートがあります。

## フォームの開き方

フォームを使用して、デフォルトを変更できます。フォームには、[管理コンソール] の [全般的なタスク] セクションからしかアクセスできません。[全般的なタスク] にアクセスするには次の手順に従ってください。

- 1 必要に応じて、OVPI クライアントアプリケーションが稼働中のマシンに移動します。
- 2 Windows で、[スタート]>[すべてのプログラム]>[HP OpenView]>[Performance Insight]>[管理コンソール] を選択します。
- 3 [管理コンソール] が開きます。左側に [システム] ペインがあります。
- 4 [オブジェクト] アイコンをクリックします。
- 5 オブジェクトマネージャアプリケーションが開きます。
- 6 画面の右下に、[全般的なタスク] セクションがあります。管理フォームの一覧が表示されます。
- 7 目的のフォームをクリックして開きます。

## レポートのカスタマイズ方法

レポートの内容をカスタマイズするには、グループフィルターを適用する、制約（編集パラメータとも呼ばれる）を適用する、またはテーブルとグラフの表示方法を変更する、のいずれかの方法で実行できます。グループフィルターはサービスプロバイダがカスタマ固有のレポートを作成する場合に使用されるものですが、レポートへの制約の適用やテーブルとグラフ表示オプションの使用は誰でも実行できます。テーブルとグラフのビューオプションの詳細は、付録 C 「テーブルとグラフの表示」を参照してください。

## グループフィルター

レポートをカスタマと共有するときは、次の手順に従って OVPI を設定してカスタマ固有のレポートを作成する必要があります。

- **Common Property Tables** を使用して、カスタムプロパティ情報（カスタマ名、デバイスの場所、またはその両方）をインポート
- 特定のカスタマに関連のあるユーザー全員のためのグループアカウントを作成

- そのグループアカウント用のグループフィルターを作成

グループフィルターの詳細については、『Performance Insight 管理者ガイド』を参照してください。

## パラメータの編集

パラメータを編集すると、制約が適用されます。制約を適用して、不要なデータを取り除きます。たとえば、サービスパラメータを編集すると、[サービス]フィールドに入力した以外のすべてのサービスデータが、レポートから除外されます。SLM Report Pack のレポートの場合、以下の大文字小文字の区別が有効な制約を適用できます。

- サービス
- サービスマネージャ
- 支払エンティティ
- SLA
- CI

Help Desk または Change Management のレポートパックの場合、以下の制約を適用できます。

- 開始日
- 終了日

Web でレポートを表示している場合は、レポート右下の [**パラメータの編集**] アイコンをクリックし、パラメータを編集します。[パラメータの編集] ウィンドウが開いたら、フィールドに制約を入力し、[送信] をクリックします。

レポートビューアを使っている場合は、[編集]>[パラメータ値] を選択します。[パラメータ値の変更] ウィンドウが開いたら、[現在の値] フィールドをクリックします。新しい値を入力し、[OK] をクリックします。

## 追加情報の入手先

Service Desk の詳細については、以下のマニュアルを参照してください。

- Service Desk 5.1 リリースノート
- Service Desk 5.1 インストールガイド
- Service Desk 5.1 管理者ガイド
- HP Metric Adapter 開発者ガイド
- Service Desk Differences Guide (4.5 - 5.0)
- Service Level Manager Guide
- Web API プログラマガイド

以下のユーザーガイドとリリースノートは、Service Desk レポート機能に関するものです。

- Service Desk HelpDesk45 Datapipe リリースノート
- Service Desk ChangeManagement45 Datapipe リリースノート

- Service Desk Change Management Report Pack 1.2 リリースノート
- Service Desk HelpDesk Report Pack 1.2 リリースノート
- Service Desk SLM Report Pack 1.1 リリースノート
- OVPI Report Packs、CD-ROM リリースノート、2007年4月

Performance Insight および Performance Insight 上で動作するレポートパックのマニュアルを初めとする OpenView アプリケーション用のマニュアルをダウンロードする場合は、次のサイトにアクセスしてください。

**[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)**

マニュアルは製品名ごとに分類されます。以下の製品名を探してください。

- Service Desk
- Performance Insight
- Performance Insight Report Packs

各製品のユーザーガイドには、発効年月が示されています。マニュアルが改訂されて再登録されると、日付が変わります。改訂されたマニュアルはその都度登録されるので、PDF ファイルと Web 版を比較して、新しいバージョンが掲載されている場合はダウンロードしてください。



## 2 Service Desk 4.5 のアップグレードインストール

本章では、次の項目について説明します。

- 円滑なアップグレードのためのガイドライン
- アップグレードパッケージのインストール
- データ収集の確認

### 円滑なアップグレードのためのガイドライン

Service Desk レポート パック 用のアップグレード パッケージは、2007 年 4 月リリースの **Report Pack CD-ROM** に圧縮ファイルとして収納されて配布されます。この CD を **CD-ROM** ドライブに挿入してパッケージ抽出プログラムを起動すると、インストーラは CD からすべてのパッケージを抽出し、それをシステムの **Packages** ディレクトリにコピーします。抽出が終了すると、インストーラは、**Performance Insight** を起動してパッケージマネージャを開始するように指示します。

### OVPI 5.2 へのアップグレード

OVPI 5.2 を実行している必要があります。Service Desk レポートパックのアップグレードパッケージは旧バージョンの OVPI では動作しません。

OVPI 5.2 のサービスパックがあれば、それをインストールする必要があります。最新のサービスパックは次のサイトからダウンロードすることができます。

[http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch\\_ovpi.jsp](http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch_ovpi.jsp)

### 同じデータパイプの保持

上記のレポートパック用のデータパイプに変更はありません。**Help Desk Datapipe 1.0** および **Change Management Datapipe 1.0** をそのまま使用することができます。

### アップグレードパッケージのインストール

1 つまたは 2 つの Service Desk レポートパックをバージョン 1.2 にアップグレードするには、以下の手順を実行します。

- **タスク 1:** CD からパッケージを抽出する
- **タスク 2:** パッケージマネージャを使用してアップグレードパッケージをインストールする  
すでにレポートパック CD からパッケージを抽出している場合は、直接タスク 2 に進みます。

## タスク 1: レポートパック CD-ROM からパッケージを抽出する

1 システムにログインします。UNIX システムの場合は `root` でログインします。

2 OVPI Timer を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。

Windows: [ 設定 ]>[ コントロール パネル ]>[ 管理ツール ]>[ サービス ] を選択します。

Unix: `root` で次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer stop
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer stop
```

3 2007 年 4 月リリースのレポートパック CD を CD-ROM ドライブに挿入し、指示に従ってパッケージを CD から使用しているシステムの Packages ディレクトリに抽出してください。

Windows:

- 自動実行が無効の場合、`setup.bat` コマンドを実行して [ メインメニュー ] を開きます。
- 自動実行が有効になっている場合は、[ メインメニュー ] が開きます。

Unix:

- `root` でログインします。
- CD が自動的にマウントされない場合は、手動で CD をマウントします。
- CD のディレクトリの最上位に移動します。
- `./setup` コマンドを実行します。
- [ メインメニュー ] が開きます。

4 選択フィールドに **1** を入力し、[Enter] を押します。インストールスクリプトがプログレスバーを表示します。コピーが終わると、インストールスクリプトはパッケージマネージャを開始します。パッケージマネージャの [ ようこそ ] ウィンドウが開きます。

## タスク 2: パッケージマネージャを使用して 1 つまたは 2 つのアップグレードパッケージをインストールする

1 [ スタート ]>[HP OpenView Performance Insight]>[Package Manager] を選択します。パッケージマネージャの [ ようこそ ] ウィンドウが開きます。

2 [ 次へ ] をクリックします。[OVPI パッケージの場所] ウィンドウが開きます。

3 [ インストール ] をクリックします。デフォルトのインストール先を承諾するか、ブラウザ機能で所望のディレクトリを指定します。

4 [ 次へ ] をクリックします。[レポートの配布] ウィンドウが開きます。レポートの配布のデフォルトを受け入れます。アプリケーションサーバー名とポートはデフォルトのままにします。OVPI アプリケーションサーバーのユーザー名とパスワードを入力します。

5 [ 次へ ] をクリックします。[パッケージの選択] ウィンドウが開きます。インストールしたいアップグレードパッケージのチェックボックスをクリックします。

a Upgrade\_SrvDsk\_ChangeManagement\_to\_12

b Upgrade\_SrvDsk\_HelpDesk\_to\_12

6 [ 次へ ] をクリックします。[タイプの検出] ウィンドウが開きます。デフォルトを無効にします。

7 [ 次へ ] をクリックします。[選択の概要] ウィンドウが開きます。

8 [インストール] をクリックします。[インストールの進捗状況] ウィンドウが開き、インストールが開始されます。インストールが完了すると、パッケージのインストール完了メッセージが表示されます。

9 [完了] をクリックします。

10 OVPI Timer を再起動します。

Windows では次の手順を実行します。

a [コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。

b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。

c [操作] メニューから [開始] を選択します。

UNIX の場合は、root でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer start
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer start
```

## データ収集の確認

インストールしたデータパイプが正しく機能している場合、レポートパック側の以下のテーブルが作成されています。

- RSERVD\_PROBLEMS\_DATAPIPE
- RSERVD\_INCIDENTS\_DATAPIPE
- RSERVD\_SERVICECALLS\_DATAPIPE
- RSERVD\_CHANGES\_DATAPIPE

上記のテーブルにデータが入力された場合、OVPI を使用してテーブルごとに収集されたデータの行数を確認できます。次の手順を実行します。

1 OVPI データベースにログインします。

2 sql プロンプトで以下のクエリーを実行します。

- select count(\*) from RSERVD\_INCIDENTS\_DATAPIPE;
- select count(\*) from RSERVD\_PROBLEMS\_DATAPIPE;
- select count(\*) from RSERVD\_SERVICECALLS\_DATAPIPE;
- select count(\*) from RSERVD\_CHANGES\_DATAPIPE;

各クエリーに対し、システムは収集された行数を表示します。データが収集されていないことが表示される場合は、第 11 章「SD45 データパイプのトラブルシューティング」の指示に従ってください。





## 3 Service Desk 4.5 の新規インストール

本章では、次の項目について説明します。

- ソフトウェアの前提条件
- **Service Desk** データパイプ
- **OVPI** と **Service Desk** データベースの接続
- **Service Desk** 上のインストールビュー
- **Service Desk** レポートパックとデータパイプのインストール
- **.pro** ファイル内のデータベースサーバー名の変更
- データ収集の確認
- **.rep** ファイル内の期間の延長（オプション）

### 円滑なインストールのためのガイドライン

ほとんどの **OVPI** レポート機能は、1つのレポートパックと1つのデータパイプの2つの基本要素で構成されます。レポート機能には、複数のデータパイプが含まれているものがあります。データパイプをインストールすることにより、**OVPI** によるテーブルの作成、データ収集、およびテーブルへのデータ入力の設定をすることができます。データ収集は、デバイスごとのポーリング、プリプロセッサにより作成されるフラットファイルの読み込み、または **trend\_export** により作成されるファイルの読み込みのいずれのケースにも該当します。レポートパックをインストールすることにより、**OVPI** がレポートパック用のテーブルを作成し、特定の指示に従ってデータを処理するように設定できます。**OVPI** は指定した指示に従って、合計値と平均値を計算し、カスタマ、場所、日、週、および月別にデータを集計します。

**Service Desk** レポートパックは圧縮ファイルとして **CD-ROM** に収納されて配布されます。配布される **CD-ROM** には、多数のレポートパック、多数のデータパイプ、およびいくつかの共有パッケージが含まれています。この **CD** を **CD-ROM** ドライブに挿入してパッケージ抽出プログラムを起動すると、インストーラは **CD** からすべてのパッケージを抽出して、システムの **Packages** ディレクトリにコピーします。抽出が終わると、インストーラは、**Performance Insight** を起動してパッケージマネージャを開始するように指示されます。パッケージマネージャを使用して **Service Desk** レポートパックをインストールする前に、ソフトウェアの前提条件を満たしていることを確認し、**Service Desk** データパイプに関する下記の簡単な説明を読んだから、16 ページから始まる設定タスクを実行してください。

### ソフトウェアの前提条件

インストールを続ける前に、次の前提条件が満たされていることを確認します。

- 使用している **Service Desk** サーバーで、**Service Pack 14** をインストール済みの **Service Desk 4.5** が稼働中であること

- 使用している OVPI サーバーで、入手可能な全てのサービスパックをインストール済みの OVPI 5.2 が稼働中であること
- 使用している OVPI 用 RDBMS が Oracle 9.2.0.6 であること



Service Desk 4.5 のデータパイプは Sybase には対応していません。

- 使用している Service Desk 用 RDBMS が Oracle 9.2.06 または MS SQLServer 2000 SP 3a であること

OVPI 5.2 用のサービスパックがある場合は、次のサイトからダウンロードできます。

[http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch\\_ovpi.jsp](http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch_ovpi.jsp)

## Service Desk Report Pack 用のデータパイプ

各 Service Desk レポートパックはデータパイプを必要とします。Help Desk Report Pack には Help Desk Datapipe 1.0 が必要で、Change Management Report Pack には Change Management Datapipe 1.0 が必要です。

Service Desk 用のデータパイプをインストールする際には、同時に Service Desk データベースに 1 つ以上のビューをインストールする必要があります。Change Management Datapipe をインストールする場合は、Service Desk データベースに 1 つのビューをインストールします。HelpDesk Datapipe をインストールする場合は、Service Desk データベースに複数のビューをインストールします。

いずれのデータパイプの場合も、以下に示す同じ手順を使用して、レポートパックのベーステーブルを生成します。

- 1 1日に1回、午前4時に、データパイプは `trend_export` を呼び出します。
- 2 `trend_export` はデータベースビューの情報を元にテキストファイルを生成します。
- 3 データパイプは `ee_collect` を呼び出します。
- 4 `ee_collect` は、テキストファイルからレポートパック側のベーステーブルにデータを移動します。

データフローの詳細および発生した問題のトラブルシューティングのヘルプについては、第 11 章「SD45 データパイプのトラブルシューティング」を参照してください。

## OVPI に関する設定タスク

Service Desk レポートパックをインストールする前に、以下の設定タスクを実行する必要があります。

- タスク 1: OVPI を Service Desk データベースに接続する
- タスク 2: Service Desk にビューを手動でインストールする手順を実行する
- タスク 3: .pro ファイル内のデータベースサーバー名を変更する

## タスク 1: OVPI を Service Desk データベースに接続する

Service Desk データパイプは、OVPI が Service Desk システムをサポート対象データベースとして認識するまで、データを収集することができません。Service Desk システムを OVPI のサポート対象データベースのリストに追加するには、以下の手順を実行します。

- 1 Service Desk データベースが使用しているポートがわからない場合は、探し出します。Oracle 用デフォルトポートは、ポート 1521 です。MS SQL Server 用デフォルトポートは、ポート 1433 です。デフォルトポートを使用していない場合は、次のディレクトリで ORACLE または MS SQL Server のポート番号を見つけます。

Windows: c:\Windows\system32\driver\etc\services

Unix: /etc/services

- 2 OVPI Server 上で、[スタート]>[すべてのプログラム]>[HP OpenView Performance Insight]>[管理コンソール]の順に選択して、管理コンソールを起動します。
- 3 [システム]アイコン（[管理コンソール]の左側）をクリックします。
- 4 “+”をクリックして、OVPI システム内の情報を展開します。
- 5 [データベース]を右クリックして、[データベースの追加]を選択します。[データベースの追加ウィザード]が表示されます。
- 6 [次へ]をクリックします。
- 7 [一般サポート対象データベース]を選択します。
- 8 [次へ]をクリックします。[データベース接続情報]ウィンドウが開きます。

9 以下の情報を入力します。

[ **ホスト名** ] – Service Desk サーバーのホスト名または IP アドレス

[ **ポート** ] – TCP/IP ポート番号

[ **説明** ] – 使用する ServiceDesk。スペースや数字を入力しないこと。後述のインストールシーケンスでこの記述を使用する。

[ **ベンダー** ] – Service Desk 用のデータベースベンダーを選択する。

[ **データベースインスタンス** ] – データベース用インスタンスを指定する。

[ **データベースユーザー名** ] – ユーザー名 (Service Desk データベースへのアクセスおよび Service Desk データベースのビューの作成が可能な権限を有する)

[ **パスワード** ] – データベースのパスワード

10 [ **次へ** ] をクリックします。[ システムの識別 ] ウィンドウが開きます。

データベースの追加ウィザード

**システムの識別**  
このシステムに対する識別名と説明を入力します。デフォルト値はサーバーからすでに取得されています。

名前  
SvrDsk45

説明  
Service Desk4.5

Service Desk 名を特定します。この名前は外部関連データベースとして、反映されます。

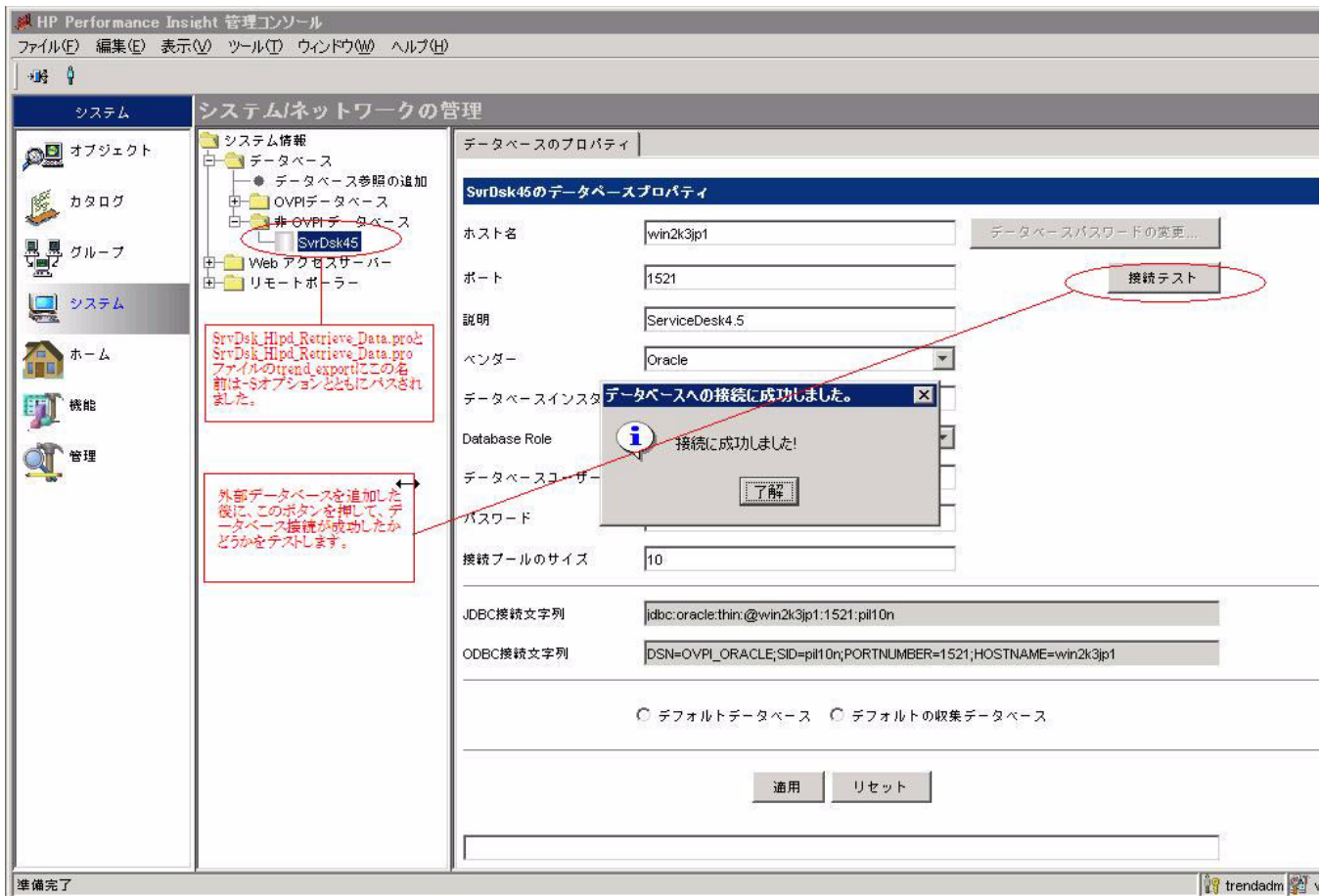
ここに説明を入力します。これは選択可能です。

11 システム名を入力します。名前は一意である必要があります。名前にはスペースや数字を使用しないでください。説明の入力はオプションです。

12 [ **次へ** ] をクリックします。[ 概要 ] ウィンドウが開きます。

13 [ **完了** ] をクリックします。

14 [システム情報] 下のナビゲーションウィンドウで、[非 OVPI データベース] をクリックします。



15 サービスデスクを選択して [テスト接続] ボタンをクリックします。[接続に成功しました!] というメッセージが表示されます。

## タスク 2: Service Desk へのビューの自動インストール前に必要な手順

OVPI は、Service Desk データベースに保存されたテーブル構造に対して SQL クエリーを開始することにより、Service Desk からデータを収集します。OVPI から送信されるクエリーは、複数のテーブルに分散する属性にアクセスします。このような属性に簡単迅速にアクセスできるようにするため 4 つの「統合ビュー」が用意されており、その中の 3 つは Service Desk のヘルプデスク側で、1 つは Service Desk の変更管理側で使用します。ヘルプデスクビューは以下のとおりです。

- ITSM\_INCIDENTS\_V
- ITSM\_PROBLEMS\_V
- ITSM\_SERVICECALLS\_V

変更管理ビューは以下のとおりです。

- ITSM\_CHANGES\_V

すべての4つのビューは自動的にインストールされます。ビューのインストールは自動で行われますが、データパイプのインストール前に以下の手順を手動で実行する必要があります。

- 1 **Serverfile.txt** という名のファイルを作成し、{DPIPE\_HOME}\data にコピーします。
- 2 システムの名前（外部データベース接続を設定した時に使用した名前と同じもの）を追加し、次の行に **Serverfile.txt** ファイルのデータベースタイプ名を入力します。**ORACLE** または **SQLSERVER** は全て大文字で入力します。次に、例を示します。

```
SD45_system1
ORACLE
```

- 3 複数の **Service Desk** インストールからデータを収集したい場合、追加する個々のシステム名と追加する **Serverfile.txt** ファイルのデータベースタイプ名を入力します。空白行を挿入してはなりません。次に、例を示します。

```
SD45_system1
ORACLE
SD45_system2
SQLSERVER
```

## レポートパックとデータパイプのインストール

**Service Desk** レポート パックとデータパイプをインストールするには、以下の手順を実行します。

- タスク 1: 2007 年 4 月リリースの **Report Pack CD** からパッケージを抽出する
- タスク 2: パッケージマネージャを使用してパッケージをインストールする

すでにレポートパック CD からパッケージを抽出している場合は、直接タスク 2 に進みます。

### タスク 1: レポートパック CD から既存のパッケージを抽出する

- 1 システムにログインします。UNIX システムの場合は **root** でログインします。
- 2 **OVPI Timer** を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。

Windows: [設定]>[コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス]を選択します。

Unix: **root** で次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer stop
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer stop
```

- 3 レポートパック CD を CD-ROM ドライブに挿入し、指示に従ってパッケージを CD から使用システムの **Packages** ディレクトリに抽出してください。

Windows:

- 自動実行が無効の場合、**setup.bat** コマンドを実行して [メインメニュー] を開きます。
- 自動実行が有効になっている場合は、[メインメニュー] が開きます。

Unix:

- **root** でログインします。
- CD が自動的にマウントされない場合は、手動で CD をマウントします。

- CD のディレクトリの最上位に移動します。
  - **./setup** を実行します。
  - [メインメニュー] が開きます。
- 4 選択フィールドに **1** を入力し、**[Enter]** を押します。インストールスクリプトがプログレスバーを表示します。コピーが終わると、インストールスクリプトはパッケージマネージャを開始します。パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。

## タスク 2: パッケージマネージャを使用して Service Desk レポートパックをインストールする

- 1 **[スタート]>[HP OpenView Performance Insight]>[Package Manager]** を選択します。パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。
- 2 **[次へ]** をクリックします。[OVPI パッケージの場所] ウィンドウが開きます。
- 3 **[インストール]** をクリックします。デフォルトのインストール先を承諾するか、ブラウザ機能で所望のディレクトリを指定します。
- 4 **[次へ]** をクリックします。[レポートの配布] ウィンドウが開きます。レポートの配布のデフォルトを受け入れます。アプリケーションサーバー名とポートはデフォルトのままにします。OVPI アプリケーションサーバーのユーザー名とパスワードを入力します。
- 5 **[次へ]** をクリックします。[パッケージの選択] ウィンドウが開きます。インストールしたいパッケージのチェックボックスをクリックします。両方のレポートパックをインストールする場合は、以下のチェックボックスをクリックします。
  - a SrvDsk\_ChangeManagement
  - b SrvDsk\_ChangeManagement\_Demo (オプション)
  - c SrvDsk\_ChangeManagement45\_DP
  - d SrvDsk\_HelpDesk
  - e SrvDsk\_HelpDesk\_Demo (オプション)
  - f SrvDsk\_HelpDesk45\_DP
- 6 **[次へ]** をクリックします。[タイプの検出] ウィンドウが開きます。デフォルトを無効にします。
- 7 **[次へ]** をクリックします。[選択の概要] ウィンドウが開きます。
- 8 **[インストール]** をクリックします。[インストールの進捗状況] ウィンドウが開き、インストールが開始されます。インストールが完了すると、パッケージのインストール完了メッセージが表示されます。
- 9 **[完了]** をクリックします。

10 OVPI Timer を再起動します。

Windows では次の手順を実行します。

- a [コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス]を選択します。
- b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。
- c [操作]メニューから [開始] を選択します。

UNIX の場合は、root でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer start
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer start
```

## .pro ファイル内のデータベースサーバー名を変更する

データベースサーバー名 .pro ファイルを、OVPI と外部データベースを接続した時に使用した名前に変更します。次の手順を実行します。

1 次のファイルを開きます。

```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_DATAPIPE/SrvDsk_ChangeManagement45_DP.ap/  
SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro
```

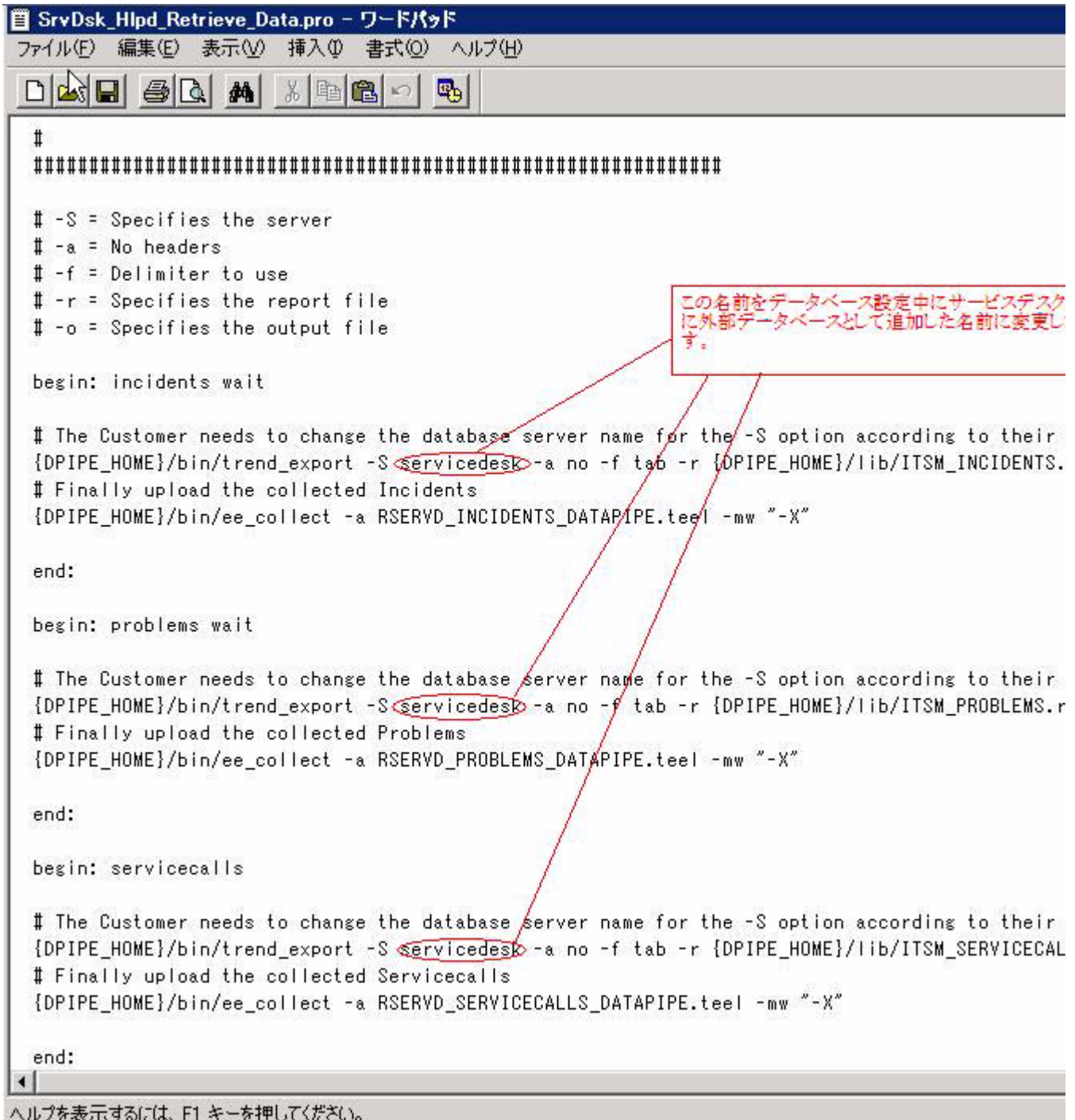
```
#####  
#  
# Version @(#) SrvDsk_Retrieve_Data.pro  
# Solutions Engineering Group  
# Copyright 2005, Hewlett Packard.  
# Package: ServiceDesk Reporting  
#  
#####  
  
# -S = Specifies the server  
# -a = No headers  
# -f = Delimiter to use  
# -r = Specifies the report file  
# -o = Specifies the output file  
  
begin: Changes wait  
  
# The Customer needs to change the database server name for the -S option accordin  
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM  
# Finally upload the collected Changes  
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_CHANGES_DATAPIPE.teel -mw "-X"
```

2 -s オプションの次に表示されているサーバー名を、全てユーザー自身が作成したサーバー名に置き換えます。



3 次のファイルを開きます。

{DPIPE\_HOME}/packages/SD45\_DATAPIPE/SrvDsk\_HelpDesk45\_DP.ap/  
SrvDsk\_Hlpd\_Retrieve\_Data.pro



```
SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro - ワードパッド
ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 挿入(I) 書式(O) ヘルプ(H)
#####

# -S = Specifies the server
# -a = No headers
# -f = Delimiter to use
# -r = Specifies the report file
# -o = Specifies the output file

begin: incidents wait

# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to their
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_INCIDENTS.
# Finally upload the collected Incidents
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE.teel -mw "-X"

end:

begin: problems wait

# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to their
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_PROBLEMS.r
# Finally upload the collected Problems
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE.teel -mw "-X"

end:

begin: servicecalls

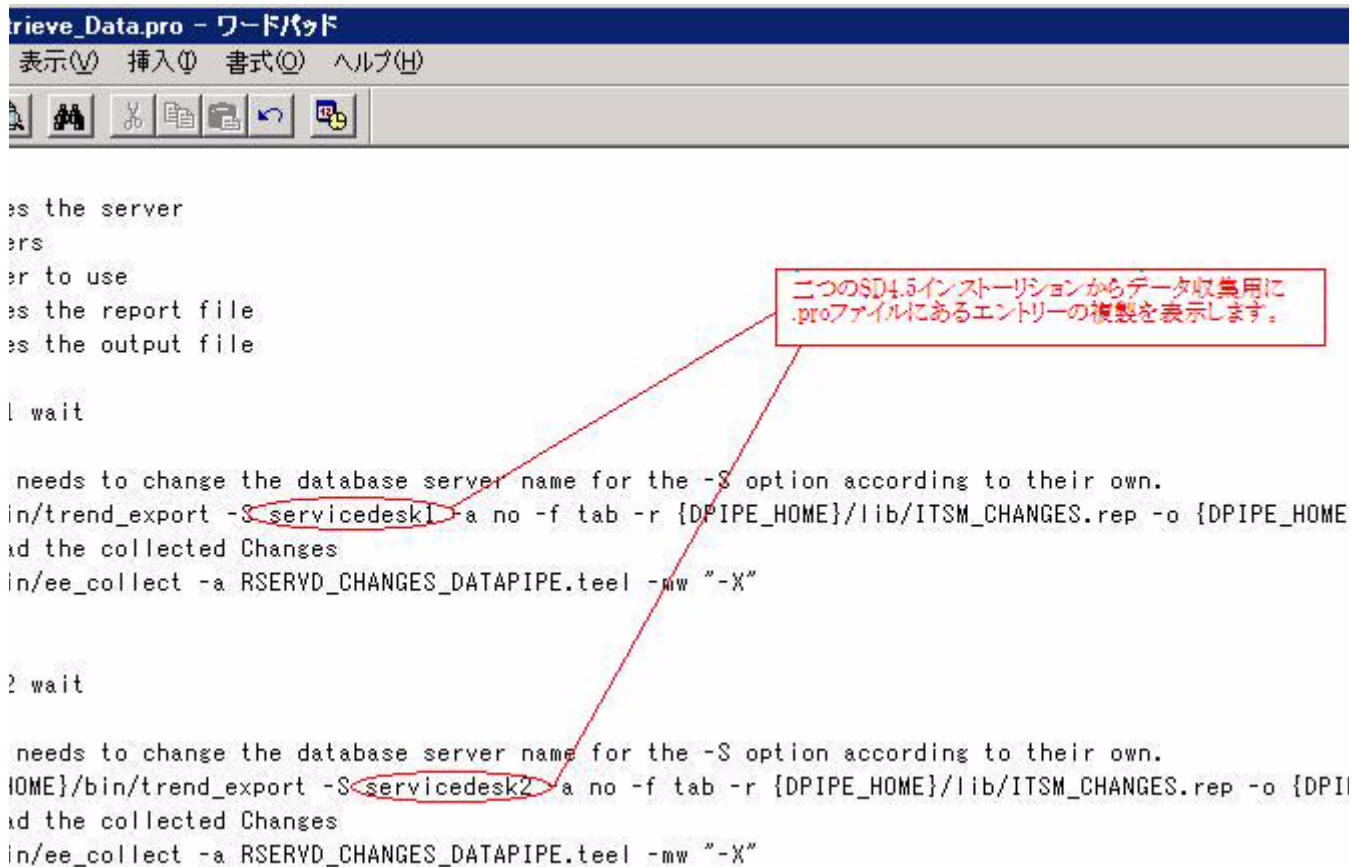
# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to their
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_SERVICECAL
# Finally upload the collected Servicecalls
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE.teel -mw "-X"

end:
ヘルプを表示するには、F1 キーを押してください。
```

- 4 -s データベースサーバー名の表示を、全てユーザー自身が作成した名前に置き換えます。
- 5 この手順はオプションです。複数の Service Desk 4.5 のインストールからデータを収集する場合は、更に以下の手順を実行します。
  - a 次のファイルを開きます。SrvDsk\_Hlpd\_Retrieve\_Data.pro

- b インシデント、問題、およびサービスコールの部分をコピーします。
- c **-s** データベースサーバー名の表示を、全てユーザー自身が作成した名前に置き換えます。
- d 次のファイルを開きます。SrvDsk\_Chm\_Retrieve\_Data.pro
- e 変更部分をコピーします。
- f **-s** データベースサーバー名の表示を、全てユーザー自身が作成した名前に置き換えます。

次のようなウィンドウに、SrvDsk\_Chm\_Retrieve\_Data.pro にコピーされたエントリが表示されます。



## データ収集の確認

インストールしたデータパイプが正しく機能している場合、レポートパック側の以下のテーブルが作成されています。

- RSERVD\_PROBLEMS\_DATAPIPE
- RSERVD\_INCIDENTS\_DATAPIPE
- RSERVD\_SERVICECALLS\_DATAPIPE
- RSERVD\_CHANGES\_DATAPIPE

上記のテーブルにデータが入力された場合、OVPI を使用してテーブルごとに収集されたデータの行数を確認できます。次の手順を実行します。

- 1 OVPI データベースにログインします。
- 2 sql プロンプトで以下のクエリーを実行します。
  - `select count(*) from RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE;`
  - `select count(*) from RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE;`
  - `select count(*) from RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE;`
  - `select count(*) from RSERVD_CHANGES_DATAPIPE;`

各クエリーについて、システムは収集された行の数を表示します。データが収集されていないことが表示される場合は、第 11 章「SD45 データパイプのトラブルシューティング」の指示に従ってください。

## .rep ファイル内の期間の変更

一度に大量のデータ、例えばデフォルト設定（3 日）を超えるデータをインポートする必要がある場合は、以下の .rep ファイル内の期間を延長することができます。

- ITSM\_INCIDENTS.rep
- ITSM\_PROBLEMS.rep
- ITSM\_SERVICECALLS.rep
- ITSM\_CHANGES.rep

全ての .rep ファイルは次のディレクトリに保管されています。

```
{DPIPE_HOME}/lib/
```

.rep ファイル内の期間は、対応するベーステーブルの保持期間を超えてはなりません。このルールは以下にリストしたベーステーブルに適用されます。

.rep ファイル	ベーステーブル
ITSM_INCIDENTS.rep	RSERVD_INCIDENTS
ITSM_PROBLEMS.rep	RSERVD_PROBLEMS
ITSM_SERVICECALLS.rep	RSERVD_SERVICECALLS
ITSM_CHANGES.rep	RSERVD_CHANGES

.rep ファイル内の期間が対応するベーステーブルの保持期間を超えると、データマッピングエラーが発生します。上記の各 .rep ファイル内の期間を延長するには、以下の手順を実行します。

- 1 Report Builder を使用して .rep ファイルを開きます。
- 2 次のように選択します。[要素]>[ITSM\_table の名前]>[データ]>[クエリ]
- 3 [期間] をクリックします。
- 4 プロパティ値テーブル内の [長さ] フィールドを探します。

5 値を変更します。

- ▶ 対応するベーステーブルの保持期間が 10 を超えている場合は、10 以上の値を入力することができます。

HP Performance Insight、レポートビルダ [trendadm@win2k3jp1:win2k3jp1] - C:\OVPI\packages\SD45\_Datapipe\SrvDsk\_ChangeManagement45\_DP.ap\ITSM\_CHANGES.re

パラメータ  
要素  
ITSM\_CHANGES  
データ  
クエリ  
選択された統計値  
統計値  
ソート順序  
グループ別  
制約リスト  
● 期間

プロパティ	値
遅延	偽
時間範囲のタイプ	相対
長さ	3
期間	日
現在まで	真

コンポーネント

準備完了

ITSM\_CHANGES  
期間 CHA\_OID REG\_CREATED REG\_MODIFIED OR

この値をデータをプールのする回数に変更します。

## 4 Service Desk 5.0/5.1 のアップグレードインストール

本章では、次の項目について説明します。

- 円滑なアップグレードのためのガイドライン
- パッケージマネージャを使用したアップグレードパッケージのインストール
- ステータスメッセージを使用した正しいレポートパック操作の確認

### 円滑なアップグレードのためのガイドライン

Service Desk レポートパック用のアップグレードパッケージは、2007年4月リリースの **Report Pack CD-ROM** に圧縮ファイルとして収納されて配布されています。レポートパック **CD-ROM** には、多数のレポートパック、多数のデータパイプ、およびいくつかの共有パッケージが含まれています。各パッケージは個別に圧縮されています。この **CD** を **CD-ROM** ドライブに挿入してパッケージ抽出プログラムを起動すると、スクリプトは **CD** からすべてのパッケージを抽出して、システムの **Packages** ディレクトリにコピーします。抽出が終了すると、パッケージマネージャユーティリティを開始するように指示されます。

**OVPI 5.2** を実行している必要があります。Service Desk レポートパックのアップグレードパッケージは旧バージョンの **OVPI** では動作しません。

**OVPI 5.2** のサービスパックがあれば、それをインストールする必要があります。最新のサービスパックは次のサイトからダウンロードすることができます。

[http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch\\_ovpi.jsp](http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch_ovpi.jsp)

### アップグレードパッケージのインストール

レポートパックは、1つ、2つ、または3つ全てのいずれのケースでもインストールすることができます。レポートパック間に依存性はありません。あるレポートパックが他のレポートパックの前提条件になることはありません。**Service Desk Report Pack** をインストールするには以下のタスクを実行します。

- **タスク 1:** 2007年4月リリースの **Report Pack CD-ROM** からパッケージを抽出する
  - **タスク 2:** パッケージマネージャを開始してレポートパックをインストールする
- パッケージの抽出処理がすでに実行されている場合は、直接**タスク 2**に進みます。

#### タスク 1: レポートパック CD からパッケージを抽出する

- 1 システムにログインします。UNIX システムの場合は **root** でログインします。
- 2 **OVPI Timer** を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。

Windows では次の手順を実行します。

- a [コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス]を選択します。
- b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。
- c [操作]メニューから [停止] を選択します。

UNIX の場合は、root でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer stop
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer stop
```

- 3 レポートパック CD を CD-ROM ドライブに挿入し、メニューの指示手順に従ってパッケージを CD から使用しているシステムの Packages ディレクトリに抽出してください。

Windows:

- 自動実行が無効の場合、setup.bat コマンドを実行して [メインメニュー] を開きます。
- 自動実行が有効になっている場合は、[メインメニュー] が開きます。

Unix:

- root としてログインし、CD をマウントします (CD が自動マウントされない場合)。
- CD のディレクトリの最上位に移動します。
- ./setup コマンドを実行します。
- [メインメニュー] が開きます。

- 4 選択フィールドに **1** を入力し、[Enter] を押します。インストールスクリプトがプログレスバーを表示します。コピーが終わると、インストールスクリプトはパッケージマネージャを開始します。パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。

## タスク 2: パッケージマネージャを使用してアップグレードパッケージをインストールする

- 1 [スタート]>[HP OpenView Performance Insight]>[Package Manager] を選択します。
- 2 パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。[次へ] をクリックします。
- 3 [OVPI パッケージの場所] ウィンドウが開きます。[インストール] をクリックします。デフォルトのインストール先を承諾するか、ブラウザ機能で所望のディレクトリを指定します。
- 4 [次へ] をクリックします。[レポートの配布] ウィンドウが開きます。[レポートの配布] のデフォルトを受け入れます。アプリケーションサーバー名とポートはデフォルトのままにします。OVPI アプリケーションサーバーのユーザー名とパスワードを入力します。
- 5 [次へ] をクリックします。[パッケージの選択] ウィンドウが開きます。インストールしたいパッケージのチェックボックスをクリックします。3 つ全てのレポートパックをインストールする場合は、以下のチェックボックスをクリックします。
  - a Upgrade\_SrvDsk\_ChangeManagement\_to\_12
  - b Upgrade\_SrvDsk\_HelpDesk\_to\_12
  - c UPGRADE\_SLM\_Integration\_to\_11
- 6 [次へ] をクリックします。[タイプの検出] ウィンドウが開きます。デフォルトを無効にします。

- 7 [次へ] をクリックします。[選択の概要] ウィンドウが開きます。
- 8 [インストール] をクリックします。[インストールの進捗状況] ウィンドウが開き、インストールが開始されます。インストールが完了すると、パッケージのインストール完了メッセージが表示されます。
- 9 [完了] をクリックします。
- 10 OVPI Timer を再起動します。

Windows では次の手順を実行します。

- a [コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。
- b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。
- c [操作] メニューから [開始] を選択します。

UNIX の場合は、root でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer start
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer start
```

## データが OVPI に届いていることの確認

データが OVPI に届いていることを確認するには、インストールした各レポートパック用の設定とログインレポートをチェックします。データが OVPI に届いている場合は、設定とログインレポートに時間ごとの処理に関するステータスメッセージが記載されます。





## 5 Service Desk 5.0/5.1 の新規インストール

本章では、次の項目について説明します。

- ソフトウェアの前提条件
- **DimensionManager** と **DataFeeder** の **OVPI** へのインストール
- パッケージマネージャを使用した **Service Desk** レポートパックのインストール
- エクスポートデータの宛先の設定
- 管理レポートワークスペースの有効化
- **OVPI** への **Help Desk** モジュールデータのエクスポート
- **OVPI** への変更マネージャモジュールデータのエクスポート
- **OVPI** への **SLM** ディメンションデータのエクスポート
- データエージングに関するデフォルトの変更 (**SLM** レポートパックのみ)
- ログingleベルに関するデフォルトの変更

### 円滑なインストールのためのガイドライン

ほとんどの **OVPI** レポート機能は、1つのレポートパックと1つのデータパイプの2つの基本要素で構成されます。データパイプはテーブルの作成、データの収集、レポートパックで管理されるベーステーブルへの入力を行い、レポートパックには **OVPI** に対するデータの処理方法、計算対象、結果の集計方法を指定する命令が備わっています。**Service Desk 5.0** および **5.1** のレポート機能は標準ではありません。データパイプはありません。**Service Desk 5.0** および **5.1** はデータを **OVPI** にエクスポートするように設計されているため、データパイプは必要ありません。

最新のレポートパック **CD-ROM** には、多数のレポートパック (**Service Desk**、**Change Management**、および **SLM Integration**) が含まれています。**CD-ROM** 内のすべてのパッケージは個別に圧縮されています。この **CD** を **CD-ROM** ドライブに挿入してパッケージ抽出プログラムを起動すると、スクリプトは **CD** からすべてのパッケージを抽出して、システムの **Packages** ディレクトリにコピーします。抽出が終わると、**Performance Insight** を起動してパッケージマネージャを開始するように指示されます。

パッケージマネージャを使用してレポートパックをインストールする前に、ソフトウェアの前提条件を満たしていることを確認します。ソフトウェアの前提条件を満たしていることを確認したら、**DimensionManager** と **DataFeeder** を **OVPI** にインストールし、レポートパックをインストールし、次に **OVPI** へのデータのフルおよびインクリメンタルエクスポートを設定します。データエクスポートが実行された場合、インストールした各レポートパック用の設定とログingleレポートをチェックすることにより、データが **OVPI** に届いていることを確認できます。データが **OVPI** に届いている場合は、設定とログingleレポートに時間ごとの処理に関するステータスメッセージが記載されます。

## ソフトウェアの前提条件

インストールを続ける前に、次の前提条件が満たされていることを確認します。

- 使用している Service Desk Management Server で、最新のサービスパックをインストール済みの Service Desk 5.0 または Service Desk 5.1 が稼働中であること
- 使用している Service Desk 用 RDBMS が Oracle 9.2.0.6 または MS SQLServer 2000 SP 3a であること
- 使用している OVPI サーバーで、入手可能な全てのサービスパックをインストール済みの OVPI 5.2 が稼働中であること
- 使用している OVPI 用 RDBMS が Oracle 9.2.0.6 であること

OVPI に対して最新のサービスパックを適用していない場合、次のサイトからダウンロードすることができます。

[http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch\\_ovpi.jsp](http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch_ovpi.jsp)

## DimensionManager と DataFeeder の OVPI へのインストール

SLM Report Pack をインストールする場合、OVPI サーバーに DimensionManager と DataFeeder をインストールする必要があります。DimensionManager は Service Desk サーバーからディメンションデータ（プロパティデータ）を受信し、DataFeeder は Service Desk サーバーからファクトデータを受信します。ディメンションデータのエクスポートは手動の手順で、SLM モデルの変更時に実行します。ファクトデータのエクスポートは自動で実行されます。ユーザーが介入する必要はありません。

OVPI に DimensionManager と DataFeeder をインストールするには、以下の手順を実行します。

- 1 Service Desk マシン上の `slmreporting.ini` ファイルに定義されたポートが、OVPI サーバー上の `slmreporting.ini` および `slmreportingservers.ini` ファイルに定義されたポートと一致することを確認します。通常、ポート値は 1085 です。この値を変更する場合は、`ovconfchg` 登録ツールを再度実行しなければなりません。
- 2 使用する OVPI サーバーを再配置して当該 OVPI サーバーのドライブに Service Desk インストール DVD を挿入し、`reporting` ディレクトリに進みます。

または

インストール DVD から `reporting` フォルダと `packages` フォルダを OVPI サーバーの任意のディレクトリにコピーし、`reporting` ディレクトリに進みます。

- 3 以下のいずれかを実行します。

Windows

`reporting` ディレクトリ内で、次のファイルをクリックします。  
`reporting_5.XX.XXX_setup.exe`

Unix

コマンドラインから `reporting_5.XX.XXX_setup.bin` と入力します。

- 4 HP OpenView インストーラ GUI が開いたら、[ **ライセンス契約の承認** ] を選択します。
- 5 [ **次へ** ] をクリックし、java コンポーネントのリストが表示されるまで [ **次へ** ] をクリックし続けます。
- 6 [ **インストール** ] をクリックします。

これで DimensionManager と DataFeeder が OVPI 上にインストールされます。

# Service Desk Report Pack のインストール

レポートパックは、1つ、2つ、または3つ全てのいずれのケースでもインストールすることができます。レポートパック間に依存性はありません。あるレポートパックが他のレポートパックにとっての前提条件になることはありません。**Service Desk Report Pack** をインストールするには以下のタスクを実行します。

- **タスク 1:** 2007 年 4 月リリースの **Report Pack CD-ROM** からパッケージを抽出する
  - **タスク 2:** パッケージマネージャを開始してレポートパックをインストールする
- パッケージの抽出処理がすでに実行されている場合は、直接タスク 2 に進みます。

## タスク 1: レポートパック CD から既存のパッケージを抽出する

- 1 システムにログインします。UNIX システムの場合は **root** でログインします。
- 2 **OVPI Timer** を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。

Windows では次の手順を実行します。

- a **[コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス]** を選択します。
- b サービスの一覧から **[OVPI Timer]** を選択します。
- c **[操作]** メニューから **[停止]** を選択します。

UNIX の場合は、**root** でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer stop
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer stop
```

- 3 レポートパック CD を CD-ROM ドライブに挿入し、メニューの指示手順に従ってパッケージを CD から使用しているシステムの **Packages** ディレクトリに抽出してください。

Windows:

- 自動実行が無効の場合、**setup.bat** コマンドを実行して **[メインメニュー]** を開きます。
- 自動実行が有効になっている場合は、**[メインメニュー]** が開きます。

Unix:

- **root** としてログインし、**CD** をマウントします (**CD** が自動マウントされない場合)。
- **CD** のディレクトリの最上位に移動します。
- **./setup** コマンドを実行します。
- **[メインメニュー]** が開きます。

- 4 選択フィールドに **1** を入力し、**[Enter]** を押します。インストールスクリプトがプログレスバーを表示します。コピーが終わると、インストールスクリプトはパッケージマネージャを開始します。パッケージマネージャの **[ようこそ]** ウィンドウが開きます。

## タスク 2: パッケージマネージャを使用して Service Desk レポートパックをインストールする

- 1 **[スタート]>[HP OpenView Performance Insight]>[Package Manager]** を選択します。
- 2 パッケージマネージャの **[ようこそ]** ウィンドウが開きます。**[次へ]** をクリックします。

- 3 [OVPI パッケージの場所] ウィンドウが開きます。[インストール] をクリックします。デフォルトのインストール先を承諾するか、ブラウザ機能で所望のディレクトリを指定します。
- 4 [次へ] をクリックします。[レポートの配布] ウィンドウが開きます。[レポートの配布] のデフォルトを受け入れます。アプリケーションサーバー名とポートはデフォルトのままにします。OVPI アプリケーションサーバーのユーザー名とパスワードを入力します。
- 5 [次へ] をクリックします。[OVPI パッケージの場所] ウィンドウが開きます。インストールしたいパッケージのチェックボックスをクリックします。3 つ全てのレポートパックをインストールする場合は、以下のチェックボックスをクリックします。
  - a SrvDsk\_ChangeManagement
  - b SrvDsk\_ChangeManagement\_Demo (オプション)
  - c SrvDsk\_HelpDesk
  - d SrvDsk\_HelpDesk\_Demo (オプション)
  - e SLM\_Integration
  - f SLM\_Integration\_Demo (オプション)
- 6 [次へ] をクリックします。[タイプの検出] ウィンドウが開きます。デフォルトを無効にします。
- 7 [次へ] をクリックします。[選択の概要] ウィンドウが開きます。
- 8 [インストール] をクリックします。[インストールの進捗状況] ウィンドウが開き、インストールが開始されます。インストールが完了すると、パッケージのインストール完了メッセージが表示されます。
- 9 [完了] をクリックします。
- 10 OVPI Timer を再起動します。

Windows では次の手順を実行します。

- a [コントロールパネル]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。
- b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。
- c [操作] メニューから [開始] を選択します。

UNIX の場合は、root でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer start
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer start
```

## インストール後の手順

インストール後の手順の多くは一般性があり、どの Service Desk レポートパックにも適用されますが、中には 1 つのレポートパックに特有の手順もあります。3 つのレポートパックを全てインストールしている場合、以下の全ての手順を実行します。

- レポート接続オブジェクトを作成する
- Service Desk に DataFeeder サーバー (OVPI) のアドレスを付与する
- 管理レポートワークスペースのセットアップ

- OVPI へのフルおよびインクリメンタルデータエクスポートのセットアップ
- OVPI 上の DimensionManager へのディメンションデータのエクスポート (SLM Report Pack のみ)
- OVPI レポートフォームを使用した OVPI レポートへのユーザーアクセスの設定
- 希望する場合、SLM 管理フォームでデフォルトを変更する

## Service Desk へのエクスポートデータの宛先の指定

Service Desk クライアントを設定するには、以下のタスクを実行します。

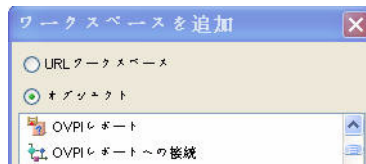
- タスク 1: OVPI サーバーパラメータを指定するレポート接続オブジェクトを作成する
- タスク 2: SLM 管理オブジェクトに DataFeeder サーバーのアドレスを追加する
- タスク 3: 管理レポートワークスペースを有効にする

### タスク 1: レポート接続オブジェクトを作成する

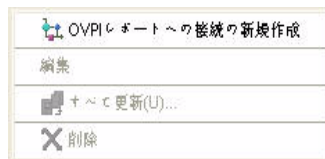
Service Desk 内に OVPI レポート接続オブジェクトを作成するまで、エンティティをエクスポートすることはできません。Service Desk が OVPI レポート接続オブジェクトを読み込んで、エクスポートデータの宛先を決定します。

OVPI レポート接続を作成するには、以下の手順を実行します。

- 1 [OpenView コンソール] を起動します。
- 2 [OV 設定] ワークスペースグループを右クリックして、ポップアップメニューから [ワークスペースの追加] を選択します。[ワークスペースを追加] ウィンドウが開きます。



- 3 [オブジェクト] ボタンを選択し、ワークスペースのリストをスクロールして下へ移動して [OVPI レポートへの接続] ワークスペースを選択します。
- 4 [OK] をクリックします。[OVPI レポートへの接続] が OV 設定の下に新規ワークスペースとして表示されます。
- 5 [OVPI レポートへの接続] ワークスペースを右クリックして、ポップアップメニューから [OVPI レポートへの接続の新規作成] を選択します。



[OVPI レポートへの接続] フォームが開きます。

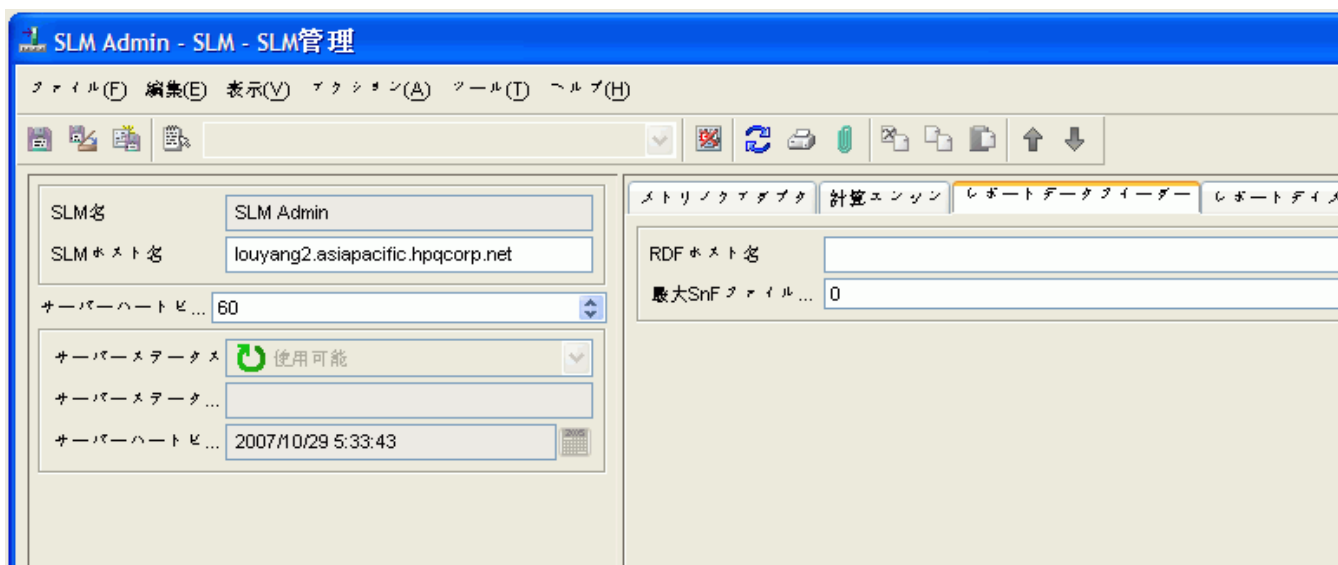
OVPIの役割	個人の役割
顧客ビジネスマネージャ	顧客ビジネスマネージャ
顧客関係マネージャ	顧客関係マネージャ
サービスマネージャ	サービスマネージャ
サービス管理者	サービス管理者

- 6 ホスト名、ユーザー名、パスワード、および Web サーバーポートの各フィールドに入力します。
  - 上記のフィールドを変更するには管理権限が必要です。管理権限を持つユーザーのデフォルトのユーザー名は **trendadm** です。
  - Web サーバーポートは **OVPI Web** サーバーポートと同じでなければなりません。
- 7 [役割マッピング] の下の値を変更してはなりません。
- 8 [OVPI レポートへの接続] フォームを保存して閉じます。
- 9 Object Server を再起動して更新パラメータをロードします。

OVPI レポート接続が確立すると、Service Desk に対するエクスポートデータの宛先が決定します。SLM Report Pack をインストールしている場合、以下に示すタスク 2 を実行します。この手順により、Service Desk に DimensionManager と DataFeeder 用のアドレスが割り当てられます。SLM Report Pack をインストールしていない場合は、以下のタスクをスキップして直接タスク 3 に進みます。

タスク 2: SLM 管理オブジェクトに DataFeeder サーバーのアドレスを追加します。

- 1 SLM 管理者グループ内で、[SLM 管理] ワークスペースオブジェクトを選択します。[SLM 管理] フォームが開きます。



[SLM 管理] オブジェクトが表示されない場合、任意のグループを右クリックして [ワークスペースの追加] を選択し、[SLM 管理] を選択します。

- 2 [SLM 管理] フォーム内の [レポートデータフィード] タブをクリックします。
- 3 [RDF ホスト名] フィールドに、OVPI サーバーの完全修飾ホスト名を入力します。

タスク 3: 「管理レポート」ワークスペースを有効にする

[管理レポート] ワークスペースが表示されない場合、当該ワークスペースを OV 設定グループに追加する必要があります。次の手順を実行します。

- 1 [OV 設定] グループを右クリックして、ポップアップメニューから [ワークスペースの追加] を選択します。[ワークスペースの追加] ウィンドウが開きます。
- 2 [オブジェクト] ボタンを選択して、[管理レポート] を選択し、[OK] をクリックします。

OV 設定グループの下に [レポート管理] ワークスペースが表示されます。このビューから、インストールしたレポートパックごとにデータエクスポートの詳細を表示できます。



## デーモンレポートのステータスのチェック

Service Desk サーバーに Management Server ソフトウェアをインストールした時に、デフォルトで 2 つのデーモンレポート、`ovsdreport` と `ovsdslm` がインストールされます。デーモンレポートが動作していることを確認するには、`ovc -status` コマンドを使用します。このコマンドは以下の管理サーバーコンポーネントのステータスを表示します。

- コントロール
- ログインサーバー
- オブジェクトサーバー
- SLM OVSD メトリックアダプタ
- 認証サーバー
- Apache WebServer Service
- 通信ブローカ
- サービスデスクレポーティング
- サービスレベル管理
- Tomcat Servlet Container Service

デーモンレポートが動作していない場合は、コマンドプロンプトから `ovc -start` コマンドを入力して開始します。

```
ovc -start ovsdreport
```

複数のサーバーに管理サーバーがインストールされている場合、OVPI へのデータエクスポートを行わないサーバー上のデーモンレポートの登録を解除する必要があります。OVPI へのデータエクスポートを行わないサーバー上のデーモンレポートの登録を解除するには、以下の手順を実行します。

Windows:

```
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\DataFeeder0.0.en_US
```

Unix:

```
/opt/OV/lbin/report/unregisterSDReporting.sh
```

## OVPI へのヘルプデスクデータのエクスポート

ヘルプデスクデータの最初のエクスポートで、現在の全てのヘルプデスクデータを使用して OVPI データベースの初期化が行われます。2 回目のエクスポートは、OVPI データベースをアップデートするインクリメンタルエクスポートです。インクリメンタルエクスポートに失敗した場合、フルエクスポートを実行して現在の全てのヘルプデスクモジュールデータを OVP データベースに再入力できます。エクスポートするデータ量によって、フルエクスポートの実行に数分間かかる場合があります。

ヘルプデスクデータのフルエクスポートを実行するには、以下の手順を実行します。

- 1 サービスデスクサーバーにログインし、OpenView コンソールを開始します。
- 2 OV 設定グループ内で、[レポーティング管理] ワークスペースを選択します。
- 3 [HelpDesk] モジュールを右クリックして、ポップアップメニューから [フルエクスポート] を選択します。



[管理レポート]ビューで、エクスポートのステータスを監視できます。エクスポートには数分かかります。エクスポートの実行中は、ステータスが[現在進行中]になります。エクスポートが完了すると、ステータスは[終了]に変わります。

- 4 次のコマンドを実行します。

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_HelpDesk_Hourly.pro
```

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_HelpDesk_DMF.pro
```

## スクリプトの実行によるデータのエクスポート

データのエクスポートを行うオプションとして、OvObsReportAdmin スクリプトを実行する方法があります。

### Windows

```
C:\Program Files\HP OpenView\bin\OvObsReportAdmin.bat -moduleName=HelpDesk
```

### Unix

```
/opt/OV/bin/OvObsReportAdmin.sh -moduleName=HelpDesk
```

エクスポートが完了したら、以下のコマンドを実行します。

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_HelpDesk_Hourly.pro
```

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_HelpDesk_DMF.pro
```

## ヘルプデスクデータのインクリメンタルエクスポートのセットアップ

インクリメンタルエクスポートは、前回のエクスポート以降に発生したヘルプデスクモジュールデータの変更（サービスコール、問題、およびインシデント）をエクスポートします。インクリメンタルエクスポートは一度に1回のみ実行できます。2つのインクリメンタルエクスポートが同じ時刻に実行されるようにスケジュールされている場合は、順番に実行されます。

ヘルプデスクモジュールのインクリメンタルエクスポートをセットアップするには、以下の手順を実行します。

- 1 OV設定グループ内で、[レポート管理]ワークスペースを選択します。
- 2 [HelpDesk]モジュールを右クリックして、ポップアップメニューから[編集]を選択します。[管理レポート]ダイアログボックスが開きます。
- 3 [最後に成功したフルエクスポート]フィールドの値を[開始日]フィールドにコピーします。これは、インクリメンタルエクスポートのスケジュールリングが開始する時間です。
- 4 [エクスポート期間]フィールドに、インクリメンタルエクスポートの間隔を時間数で入力します。1未満の値は入力できません。
- 5 [有効/無効]チェックボックスをオンにします。

一度インクリメンタルエクスポートを有効にすると、フルエクスポートを実行することはできません。ただし、チェックボックスをオフにすればインクリメンタルエクスポートをいつでも無効にできます。インクリメンタルエクスポートの実行中にエラーが発生した場合、OVPIデータベースにデータを入力したい時にはフルエクスポートを手動で実行する必要があります。

6 [ファイル]>[保存して閉じる]の順にクリックします。

インクリメンタルエクスポートプロセスは、指定した期間で次のエクスポートをスケジュールに設定します。エクスポートの実行後、[インクリメンタルエクスポートの結果]タブにインクリメンタルエクスポートの詳細が表示されます。

## OVPI への変更マネージャデータのエクスポート

変更マネージャデータの最初のエクスポートでは、現在の全ての変更マネージャデータを使用して OVPI データベースの初期化が行われます。2 回目のエクスポートは、OVPI データベースをアップデートするインクリメンタルエクスポートです。インクリメンタルエクスポートに失敗した場合、フルエクスポートを実行して現在の全ての変更マネージャモジュールデータを OVP データベースに再入力できます。エクスポートするデータ量によって、フルエクスポートの実行に数分間かかる場合があります。

変更マネージャデータのフルエクスポートを実行するには、以下の手順を実行します。

- 1 サービスデスクサーバーにログインし、OpenView コンソールを開始します。
- 2 OV 設定グループ内で、[レポート管理]ワークスペースを選択します。
- 3 [ChangeManag.]モジュールを右クリックして、ポップアップメニューから[フルエクスポート]を選択します。

[管理レポート]ビューで、エクスポートのステータスを監視できます。エクスポートには数分かかります。エクスポートの実行中は、ステータスが[現在進行中]になります。エクスポートが完了すると、ステータスは[終了]に変わります。

- 4 次のコマンドを実行します。

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_ChangeManagement_Hourly.pro
```

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_ChangeManagement_HelpDesk_DMF.pro
```

## スクリプトの実行によるデータのエクスポート

データのエクスポートを行うオプションとして、OvObsReportAdmin スクリプトを実行する方法があります。

Windows

```
C:\Program Files\HP OpenView\bin\OvObsReportAdmin.bat -moduleName=ChangeManagement
```

Unix

```
/opt/OV/bin/OvObsReportAdmin.sh -moduleName=ChangeManagement
```

エクスポートが完了したら、以下のコマンドを実行します。

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_ChangeManagement_Hourly.pro
```

```
{DPIPE_HOME}/bin/trend_proc -f {DPIPE_HOME}/scripts/  
SrvDsk_ChangeManagement_DMF.pro
```

## OVPI への変更マネージャデータのインクリメンタルエクスポートのセットアップ

インクリメンタルエクスポートは、前回のエクスポート以降に発生した変更マネージャモジュールデータの変更をエクスポートします。インクリメンタルエクスポートは一度に 1 回のみ実行できます。2 つのインクリメンタルエクスポートが同じ時刻に実行されるようにスケジュールされている場合は、順番に実行されます。

変更マネージャモジュールのインクリメンタルエクスポートをセットアップするには、以下の手順を実行します。

- 1 OV 設定グループ内で、[ **レポート管理** ] ワークスペースを選択します。
- 2 [ **ChangeManag.** ] モジュールを右クリックして、ポップアップメニューから [ **編集** ] を選択します。[ **管理レポート** ] ダイアログボックスが開きます。
- 3 [ **最後に成功したフルエクスポート** ] フィールドの値を [ **開始日** ] フィールドにコピーします。これは、インクリメンタルエクスポートのスケジュールリングが開始する時間です。
- 4 [ **エクスポート期間** ] フィールドに、インクリメンタルエクスポートの間隔を時間数で入力します。1 未満の値は入力できません。
- 5 [ **有効 / 無効** ] チェックボックスをオンにして、インクリメンタルエクスポートを有効にします。

一度インクリメンタルエクスポートを有効にすると、フルエクスポートを実行することはできません。ただし、チェックボックスをオフにすればインクリメンタルエクスポートをいつでも無効にできます。インクリメンタルエクスポートの実行中にエラーが発生した場合、OVPI データベースにデータを入力したい時にはフルエクスポートを手動で実行する必要があります。

- 6 [ **ファイル** ] > [ **保存して閉じる** ] の順にクリックします。

インクリメンタルエクスポートプロセスは、指定した期間で次のエクスポートをスケジュールに設定します。エクスポートの実行後、[ **インクリメンタルエクスポートの結果** ] タブにインクリメンタルエクスポートの詳細が表示されます。

## OVPI へのディメンションデータのエクスポート

SLM Report Pack をインストールしている場合、以下のタスクを実行します。

- タスク 1: BBC 通信ブローカが稼動していることを検証する。
- タスク 2: 必要に応じて、ディメンションデータを OVPI 上のディメンションマネージャにエクスポートする
- タスク 3: 設定とログインレポートをチェックする

### タスク 1: OpenView 通信ブローカが稼動していることの検証

サービスレベルマネージャ通信は、OpenView BBC 通信ブローカの制御下にあります。通信ブローカは SLM の正常な動作を維持するために稼動していなければなりません。稼動中のサービスのリストを表示するには、コマンドラインから次のコマンドを入力します。

```
ovc -status
```

OV 通信ブローカが稼動していない場合は、次のスタートコマンドを入力して開始します。

```
ovc -start ovbbccb
```

SLM サーバーを起動するには次のコマンドを入力します。

```
ovc -start ovsdslm
```

## タスク 2: OVPI 上の DimensionManager へのディメンションデータのエクスポート

OVPI ディメンションテーブルにサービスモデルをエクスポートするには、以下の手順を実行します。

- 1 次のバッチファイルを実行します。

```
$OvInstallDir/bin/ReportingConfigTool.bat
```

DimensionManager は複数の .csv ファイルを生成して、次のディレクトリに保存します。

```
{DPIPE_HOME}\data\ImportData\SLM\Dims
```

5 分ごとに **trend\_timer** がスクリプトを呼び出し、そのスクリプトが **Dims** ディレクトリをスキャンして、OVPI プロパティテーブルにデータをインポートします。

- 2 インポートが正常に行われたことを確認するには、次のディレクトリ内の .csv ファイルをチェックします。

```
$DPIPE_HOME/packages/SLM_Integration/SLM_Integration.ap/csv/dims
```

ファイルのインポートには約 5 分間かかるため、インポートの開始から 5 分経過後に **dims** ディレクトリに .csv ファイルがあるはずです。

問題が発生した場合は、第 13 章「ディメンションとファクトデータのトラブルシューティング」を参照してください。



OVPI へのファクトデータのエクスポートは自動で実行されます。SLM コアがメトリックアダプタからメトリック値を受領するたびに、または SLM が管理するファクトデータのステータスに変化があるたびに、サービスデスクは OVPI 上の DataFeeder 宛にファクトデータ（サービス時間、計画されたダウンタイム、および SLA 評価期間に関するデータを含む）を送信します。

## データエージング用デフォルト値の変更（SLM レポートパックのみ）

以下のフォームを使用して、SLM レポートパックパラメータをカスタマイズします。

- 評価期間データエージング
- 時間推移データエージング

SLM 管理フォームを開くには、以下の手順を実行します。

- 1 [スタート]>[プログラム]>[HP OpenView Performance Insight]>[管理コンソール]の順に選択します。
- 2 [システム] ペインで、画面の左上部分の [オブジェクト] をクリックします。
- 3 [一般的なタスク] の下に管理フォームが一覧表示されます。目的のフォームをクリックして開きます。

## 評価期間データエージング

特定の評価期間に関する情報が保持される日数を指定します。デフォルト値は 365 日です。

このフォームで、データベースに保存される SLA 評価期間の日数を変更することができます。ドロップダウンから新しい値を選択して、[OK] または [適用] を押すと、そのレベルが使用されます。[キャンセル] をクリックすると、ログレベルは変更されません。

現在の経過期間 (日数): 365

新しい経過レベル (日数):

OK 適用 キャンセル

## 時間推移データエージング

時間推移情報が保持される日数を指定します。デフォルト値は 90 日です。

このフォームで、データベースに保存されるサービス時間と CI 計画ダウンタイム期間の日数を変更することができます。ドロップダウンから新しい値を選択して、[OK] または [適用] を押すと、そのレベルが使用されます。[キャンセル] をクリックすると、ログレベルは変更されません。

現在の経過期間 (日数): 90

新しい経過レベル (日数):

OK 適用 キャンセル

## ロギングレベル用デフォルト値の変更

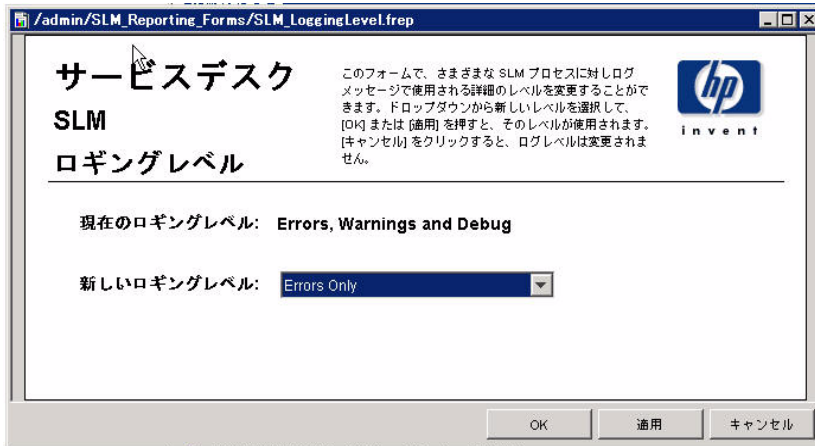
各レポートパックはロギングレベルフォームを提供します。このフォームを使用してログメッセージに記載したい詳細度を指定します。次の中から選択できます。

- エラー
- 警告
- デバッグと Dev

以下の手順を実行して、目的のロギングレベルフォームを開きます。

- 1 [スタート]>[プログラム]>[HP OpenView Performance Insight]>[管理コンソール]の順に選択します。
- 2 [システム] ペインで、画面の左上部分の [オブジェクト] をクリックします。

- 3 [一般的なタスク]の下にログインレベルフォームが表示されます。目的のフォームをクリックして開きます。



The screenshot shows a web browser window titled "/admin/SLM\_Reporting\_Forms/SLM\_LoggingLevel.frep". The page content includes:

- サービスデスク SLM ログインレベル** (Service Desk SLM Login Level)
- 説明: このフォームで、さまざまな SLM プロセスに対しログメッセージで使用される詳細のレベルを変更することができます。ドロップダウンから新しいレベルを選択して、[OK] または [適用] を押すと、そのレベルが使用されます。[キャンセル] をクリックすると、ログレベルは変更されません。
- HP InvenT logo
- 現在のログインレベル: **Errors, Warnings and Debug**
- 新しいログインレベル: **Errors Only** (selected in a dropdown menu)
- Buttons: **OK**, **適用** (Apply), **キャンセル** (Cancel)

## 6 ヘルプデスク：サービスコール

### 管理

- 設定とログインレポート

### サービスコール

- サービスコールの平均継続時間
- カテゴリ別サービスコール
- 分類別サービスコール
- カテゴリ別期日前にクローズされたサービスコール
- 期日までにクローズされたサービスコール
- 最初のコールでクローズされたサービスコール
- サービスコールの詳細
- クローズコード別サービスコール
- 着信サービスコール(履歴)
- 着信サービスコール(最近)

### レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用してレポートのスケジュールを作成する方法の詳細については、付録 B 「レポートのスケジュール設定」を参照してください。

### クローズコード用の UI と DB ルール

サービスデスクの使用経験があるユーザーなら、1つのコールが終了する時にクローズコードが割り当てられることを知っているでしょう。クローズコードが割り当てられると、サービスデスクは自動的にそのクローズコードに日付と時間を指定します。クローズコードに指定された日付と時間は、[実際の終了]と呼ばれます。Service Desk 4.5 には、[実際の終了]は[システムの日付]と同じであるという UI ルールがあります。UI ルールには次のように記述されています。

[実際の終了]から (ステータスが) CLOSED になった時のシステムの日付へ

Service Desk 5.0/5.0 は、この UI ルールをデータベースルールで置き換えます。Service Desk 5.0/5.1 におけるデータベースルールの影響は、Service Desk 4.5 における UI ルールの場合と同等です。Service Desk 4.5 から Service Desk 5.0/5.1 にアップグレードした場合、データベースルールは [実際の終了]と [システムの日付]間に必要な関連付けを作成するため、UI ルールを作成しなおす必要はありません。

## 設定とロギング

このレポートは、**Help Desk Report Pack** のデータインポートに関する構成情報を表示します。また、レポートパック内部手順に関する最近のログテーブルエントリのリストも表示されます。レポートに記録できるエントリーの数は、最新の **200** 件までに限定されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
現在のログレベル	オプション (1 つまたは任意の組み合わせ) <ul style="list-style-type: none"><li>エラー</li><li>注意</li><li>情報</li></ul>
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリが参照するコンポーネント メッセージ

### サービスデスク ヘルプデスク 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting データインポートに関する設定情報と、ReportPack 内部のプロシージャ用の最新のログテーブルエントリのリストを表示します。このレポートは、200 の最新エントリに限定されます。



現在のロギングレベル:  
**Errors, Warnings and Info**

#### ReportPack のログエントリ (最も新しいものが先頭)

時間	構成要素	メッセージ
火 12 07 09:30 午後	Serv_D_Problems_map_p	Info: 5948 rows inserted
火 12 07 09:30 午後	Serv_D_Problems_map_p	Info: 5948 rows in datapipe table
火 12 07 09:26 午後	Serv_D_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows inserted
火 12 07 09:26 午後	Serv_D_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows in datapipe table
火 12 07 09:24 午後	Serv_D_Incidents_map_p	Info: 539 rows inserted
火 12 07 09:24 午後	Serv_D_Incidents_map_p	Info: 539 rows in datapipe table



## サービスコールの平均継続期間

このレポートは、サービスコールの平均継続期間（日数）を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
合計サービスコールテーブル	サービスコールの総数と平均継続期間（日）。
分類テーブル	分類ごとのサービスコール数と平均継続時間。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのサービスコール数と平均継続期間。
優先度テーブル	優先コードごとのサービスコール数と平均継続期間。
タブ領域（棒グラフ表示）	評価期間内で、週、月、または四半期ごと（該当する場合）に示した、サービスコールの平均継続期間。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとにサービスコールの平均継続期間(日数)を示します(作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 平均サービスコール継続期間

開始日

終了日

月 12 08 2003

月 12 06 2004

サービスコール数 27017  
平均継続期間(日数) 17.64

分類	サービスコール数	平均
API_SYSTEM	81	48.92
Search task	77	43.30
Classificatie relaties	72	42.80
EIDK addprog	62	41.09
Prob. dispatch	89	40.91
Maintenance Function Keys	86	38.82
Create Distribution list	80	38.50
View related SC's	73	38.25
Main screen employee	73	36.96
Workorders multi rec.	98	33.27
Print Prob. CI name	71	33.15
Open WO's by supportgroup	68	33.09

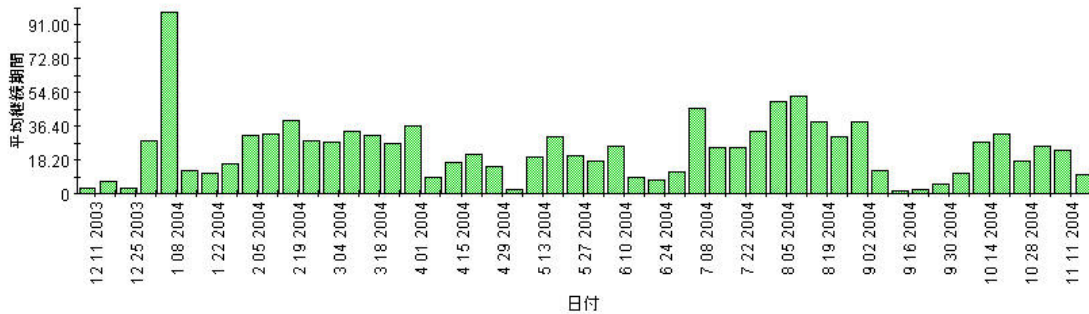
カテゴリ	サービスコール数	平均
Enhancement request	3958	17.84
Suggestion	7698	17.79
Incident	7576	17.76
Request for information	7785	17.29

優先度	サービスコール数	平均
Unknown	4190	19.06
Critical	4221	19.06
None	4186	17.69
Escalated	2120	17.49
Medium	4116	17.01
Low	4102	16.98
Serious	4082	16.06

組織	サービスコール数	平均
HP Openview NNM	3522	20.36
HP Openview TeMIP	3601	18.80
HP Openview SPLs	3559	18.32
Unknown	3662	17.78
HP Openview IUM	3580	17.14
HP Openview Performance Insight	3618	16.50
HP Openview SIP	1819	16.21
HP Openview Operations	3656	15.45

週別 月別 四半期ごと

1週間ごとの平均サービスコール継続期間



↑ トップに戻る



## カテゴリ別サービスコール

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更に影響、優先度、および分類ごとに分けて、サービスコールの総数を表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのサービスコール数。特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
合計サービスコールテーブル	サービスコールの総数。
影響テーブル	選択したカテゴリ内で、影響コードごとのオープンしているサービスコール数。
優先度テーブル	選択したカテゴリ内で、優先コードごとのオープンしているサービスコール数。
分類テーブル	選択したカテゴリ内で、分類コードごとのオープンしているサービスコール数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示したサービスコール数。

# サービスデスク

## ヘルプデスク

### カテゴリ別サービスコール

このレポートは、選択したカテゴリについて、影響、優先順位、および分類ごとにサービスコールの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

終了日

カテゴリ	オープンサービスコール数
Incident	343
Request for Information	327
Suggestion	317
Enhancement request	164

オープンサービスコール数  
**1151**

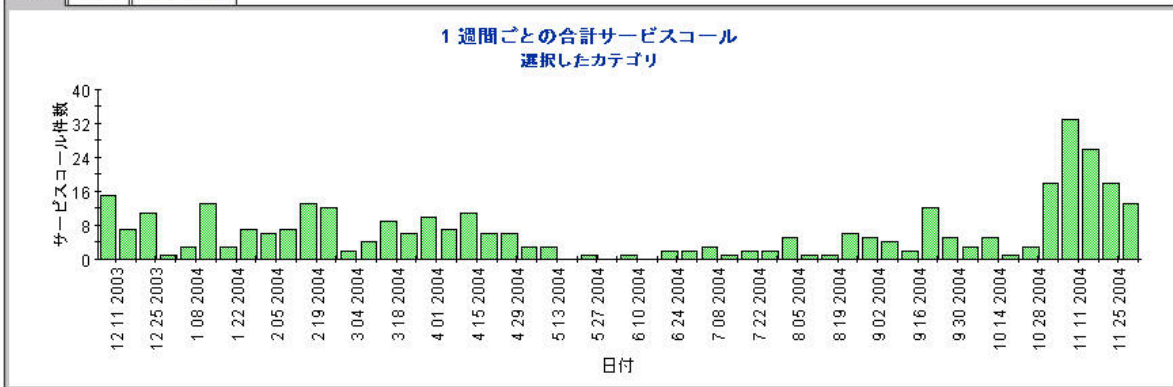
影響	オープンサービスコール数
Low ( 1 person affected)	57
Passed on by	55
High (Department affected)	53
Medium (Group / Unit affected)	52
Top (Site / Organization affected)	52
None	45
Unknown	29

優先度	オープンサービスコール数
Critical	65
Unknown	53
Serious	53
None	52
Medium	51
Low	41
Escalated	28

分類

Maintenance Language  
 Overview SLA detail  
 API\_CODES  
 Integration (Email, LDAP, ManageX, NNM, Radia=Novad)

週別  月別  四半期ごと



↑ トップに戻る



## 分類別サービスコール

このレポートは、選択した分類内で、更にカテゴリごとに分けて、サービスコールの総数を表示します

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
サービスコールテーブル	サービスコールの総数。
分類テーブル	分類ごとのサービスコール数。特定の分類の情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
カテゴリテーブル	選択した分類内での、カテゴリごとのサービスコール数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択した分類内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示したサービスコール数。

# サービスデスク ヘルプデスク 分類別サービスコール

このレポートは、選択した分類について、カテゴリ別の詳しい内訳とともに、サービスコールの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

月 12 08 2003

終了日

月 12 06 2004

オープンサービスコール数  
1151

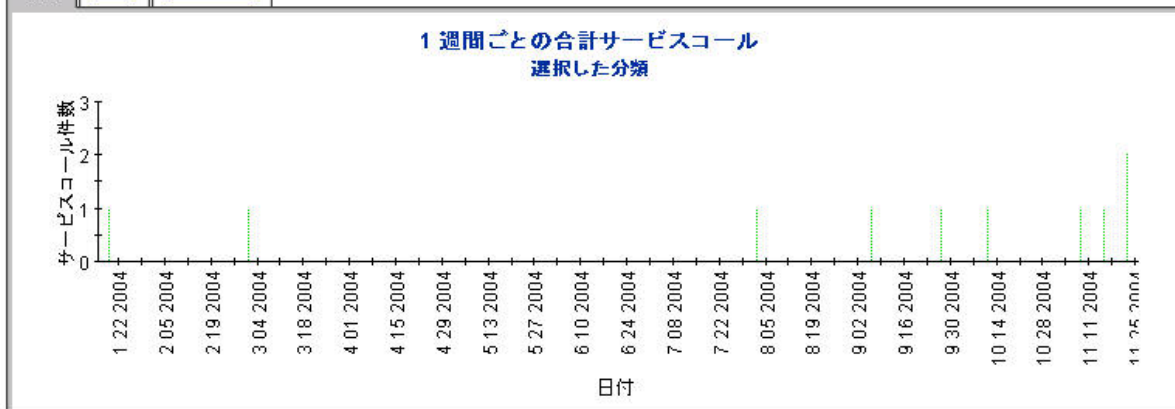
分類

- Integration (Email, LDAP, ManageX, NNIM, Radia=Novadigm, VPO/VPW, other)
- API\_CODES
- Search CI
- Quantity of SC by CI supplier
- Search archived SC

選択した分類

カテゴリ	オープンサービスコール数
Incident	4
Request for Information	3
Suggestion	2
Enhancement request	1

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## カテゴリ別期日前にクローズされたサービスコール

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードに分けて、期日前にクローズされたサービスコールのパーセンテージを表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされたサービスコールのテーブル	クローズされたサービスコールの合計 期日前にクローズされたサービスコール数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされたサービスコール数
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul> 特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内でクローズコード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ付き)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされたサービスコール数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、選択したカテゴリおよびクローズコードについて、期日前にクローズされたサービスコールのパーセンテージを示します(作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## カテゴリ別期日前クローズ済サービスコール

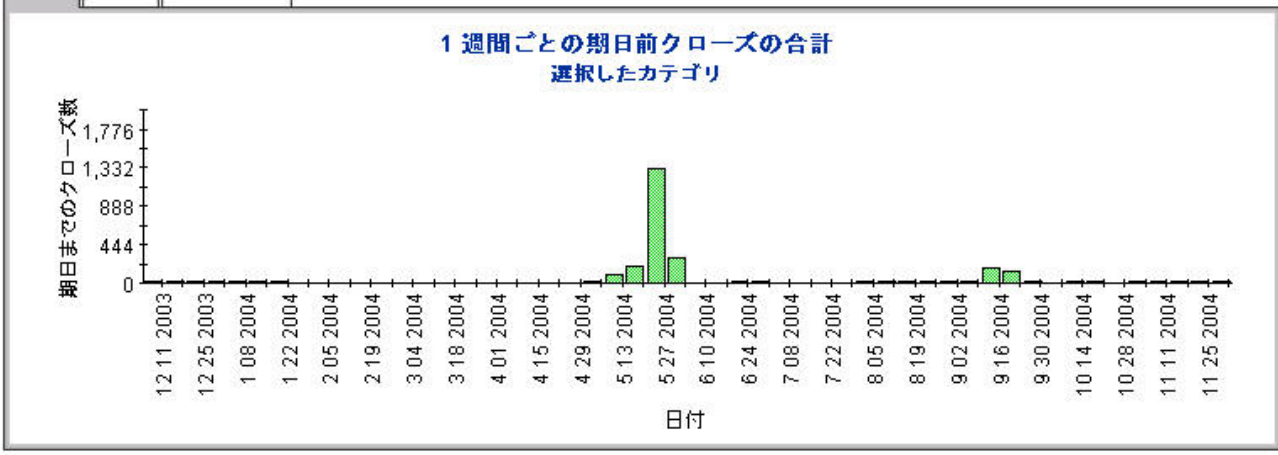
開始日 終了日  
 月 12 08 2003 月 12 06 2004

クローズ済サービスコール数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
27017	9174	33.96	17843

カテゴリ	サービスコール数	済	Pct	残
Request for Information	7785	2683	34.46	5102
Suggestion	7698	2605	33.84	5093
Incident	7576	2511	33.14	5065
Enhancement request	3958	1375	34.74	2583

選択したカテゴリ		
クローズコード	サービスコール数	済
Solved in PHD4403 patch 02	93	43
Related to Change	102	42
Solved by a visit from Prolin	84	41
Solved in WEBConnect 5.6.2	110	40
Solved in ITSM 5.7 patch 05	106	39
Solved in Service Desk 2.0 SP1	101	39
Hotfix delivered	97	39
Solved in Service Desk 2.0 SP3	79	37
Solved in Service Desk 3.0 SP3	104	36
Solved in WEBConnect 1.6.2	87	36
Solved in ITSM 5.5	86	36

週別 月別 四半期ごと





## 期日前にクローズされたサービスコール

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、期日前にクローズされたサービスコールのパーセンテージを示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされたサービスコールのテーブル	クローズされたサービスコールの合計 期日前にクローズされたサービスコール数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされたサービスコール数
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul>
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul>
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ付き)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされたサービスコール数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに期日前にクローズされたサービスコールのパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 期日前クローズ済サービスコール

開始日 終了日  
 月 12 08 2003 月 12 06 2004

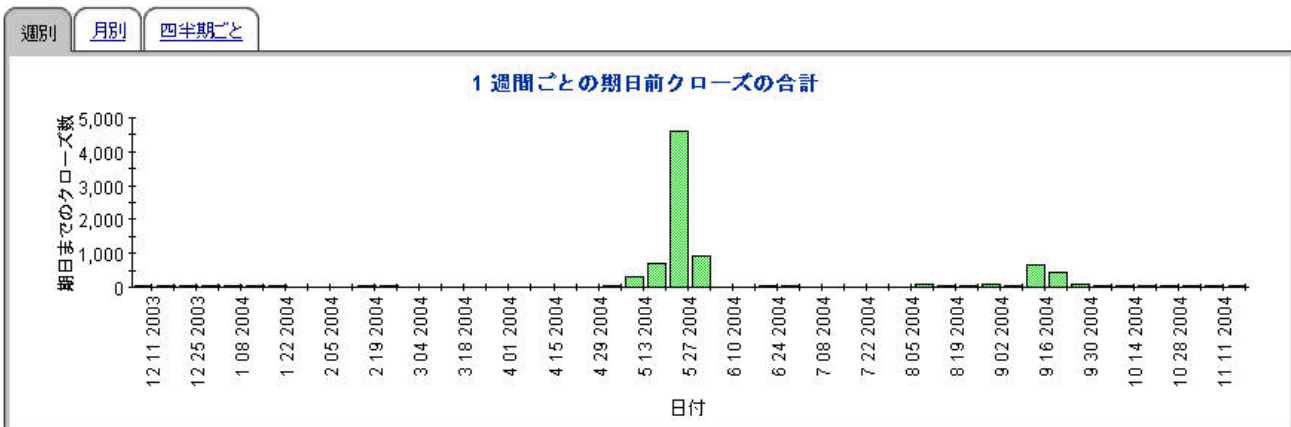
クローズ済サービスコール数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
27017	9174	33.96	17843

分類	クローズ済サービスコール数	期日前	Pct	期日後
Database (table, index, key, repository, etc.)	95	47	49.47	48
Beta Product	69	32	46.38	37
CI Information	93	43	46.24	50
Maintenance progress monitor	76	35	46.05	41
Overview Service detail	85	39	45.88	46
Overview SLA & service & esc.	94	42	44.68	52
Overview SC breakdown	74	33	44.59	41
Print change code	83	37	44.58	46
Scanned CI's per location	88	39	44.32	49

カテゴリ	クローズ済サービスコール数	期日前	Pct	期日後
Enhancement request	3958	1375	34.74	2583
Request for Information	7785	2683	34.46	5102
Suggestion	7698	2605	33.84	5093
Incident	7576	2511	33.14	5065

優先度	クローズ済サービスコール数	期日前	Pct	期日後
Medium	4116	1418	34.45	2698
Critical	4221	1448	34.30	2773
Serious	4082	1400	34.30	2682
Low	4102	1406	34.28	2696
None	4186	1422	33.97	2764
Unknown	4190	1383	33.01	2807
Escalated	2120	697	32.88	1423

組織	クローズ済サービスコール数	期日前	Pct	期日後
HP Openview Performance Insight	3618	1289	35.63	2329
HP Openview Operations	3656	1260	34.46	2396
HP Openview SPIs	3559	1221	34.31	2338
HP Openview SIP	1819	620	34.08	1199
HP Openview NNM	3522	1200	34.07	2322
HP Openview IUM	3580	1213	33.88	2367
Unknown	3662	1229	33.56	2433
HP Openview TeMIP	3601	1142	31.71	2459



↑ トップに戻る



## 最初のコールでクローズされたサービスコール

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、最初のコールでクローズされたサービスコールのパーセンテージを示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされたサービスコールテーブル	クローズされたサービスコールの合計 最初のコールでクローズされたサービスコール数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたサービスコール数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ付き)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、最初のコールでクローズされたサービスコール数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに初回コールでクローズされたサービスコールのパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 初回コールでのクローズサービスコール

開始日: 月 12 08 2003  
終了日: 月 12 06 2004

クローズ済サービスコール数	初回コールでのクローズ数	Pct
27017	785	2.91

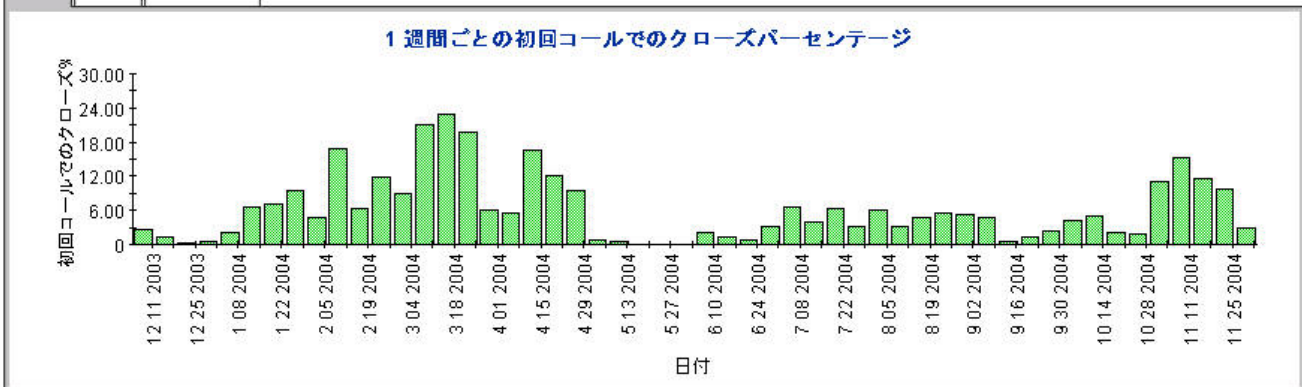
分類	クローズ済サービスコール数	初回コールでのクローズ数	Pct
OLE Link option	106	3	2.83
Check scanned data	104	2	1.92
Auditing, Error Logs, etc.	102	1	0.98
External Applications	101	2	1.98
Overview of Org.	100	4	4.00
ITO 5 Service Navigator Interf	99	4	4.04
Multi rec. report Emp.	98	5	5.10
Workorders multi rec.	98	4	4.08
Open Probl. by Spec.	97	2	2.06

カテゴリ	クローズ済サービスコール数	初回コールでのクローズ数	Pct
Request for Information	7785	228	2.93
Suggestion	7698	231	3.00
Incident	7576	224	2.96
Enhancement request	3958	102	2.58

優先度	クローズ済サービスコール数	初回コールでのクローズ数	Pct
Critical	4221	120	2.84
Unknown	4190	124	2.96
None	4186	111	2.65
Medium	4116	121	2.94
Low	4102	113	2.75
Serious	4082	131	3.21
Escalated	2120	65	3.07

組織	クローズ済サービスコール数	初回コールでのクローズ数	Pct
Unknown	3662	103	2.81
HP Openview Operations	3656	111	3.04
HP Openview Performance Insight	3618	99	2.74
HP Openview TeMIP	3601	118	3.28
HP Openview IUM	3580	95	2.65
HP Openview SPIs	3559	109	3.06
HP Openview NNM	3522	101	2.87
HP Openview SIP	1819	49	2.69

週別 | 月別 | 四半期ごと



## サービスコールの詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムによる報告と処理のために受信したサービスコールのレコードを表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。フィルターを設定することにより、選択を絞り込んで特定のケースを見つけることができます。主テーブルには限定された行セット（デフォルトは最大で **500** 行）が表示され、下のテーブルには選択した項目についての詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリの選択	レポートの対象を、選択したカテゴリ内のサービスコールに限定します。
分類の選択	レポートの対象を、選択した分類のサービスコールに限定します。
ワークグループの選択	レポートの対象を、選択したワークグループのサービスコールに限定します。
優先度の選択	レポートの対象を、選択した優先コードのサービスコールに限定します。
クローズコードの選択	レポートの対象を、選択したクローズコードのサービスコールに限定します。
影響の選択	レポートの対象を、選択した影響のサービスコールに限定します。
組織の選択	レポートの対象を、選択した組織のサービスコールに限定します。
変更の詳細	選択したパラメータに一致するサービスコールの詳細。更に詳しい情報についてはオブジェクトを選択します。
更なる詳細	選択したオブジェクトの更に詳しい情報。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポート生成と処理のために受信されたサービスコールレコードを表示します。選択を絞り込んで特定のケースを見つけるには、フィルターを使用します。主テーブルには限定された行セット (デフォルトは最大で 500 行) が表示され、下のテーブルには選択された項目についての詳細が表示されます。



## サービスコールの詳細

開始日  
月 11 01 2004

終了日  
月 12 06 2004

カテゴリの選択

分類の選択

ワークグループの選択

優先順位の選択

クローズコードの選択

影響の選択

組織の選択

### サービスコールの詳細

最近のサービスコールだけが使用可能になります。

変更時間	発信側組織名	カテゴリ名	作業グループ名	分類名
月, 12 6 1:17 午前	HP Openview NNM	Request for Information	RFC Assessment Team	Customer satisfaction
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:07 午前	HP Openview TeMIP	Incident	Migration project team	Configurable Extractor
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:07 午前	HP Openview IUM	Request for Information	Unknown	EIDK addprog
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:07 午前	HP Openview Operations	Request for Information	Unknown	Print change workorders
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:07 午前	HP Openview Performance Insight	Enhancement request	Documentation	Prob. by group
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:07 午前	HP Openview NNM	Suggestion	Test & Quality Assurance	[select a classification code]
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:07 午前	HP Openview SIP	Suggestion	Documentation	Search Prob.
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview SPis	Suggestion	Design	Maintenance unique CI nrs.
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview Performance Insight	Request for Information	Integration project team	Prob. (multi rec.)
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview NNM	Incident	Unknown	Maintenance Appointments
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview Operations	Suggestion	Test & Quality Assurance	Maintenance messages
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview TeMIP	Enhancement request	Change Advisory Board	Not applicable
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview SPis	Enhancement request	Current Products	Prob. by group
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:06 午前	HP Openview Operations	Incident	Migration project team	Main screen escal. / proc.
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 1:00 午前	Unknown	Suggestion	Current Products	Open Probl. helpdesk
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 12:58 午前	HP Openview IUM	Suggestion	Integration project team	Archived change
<input checked="" type="checkbox"/> 月, 12 6 12:55 午前	HP Openview TeMIP	Suggestion	Integration project team	Main scr. stand. workorders

### 選択した項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の継続期間 (時間)	作業グループの検索コード
Development	月, 12 6 1:03 午前		0.00	Unknown

トップに戻る



## クローズコード別サービスコール

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードごとに分けて、サービスコールの総数を表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>サービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコール数</li><li>期日前にクローズされたサービスコールのパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたサービスコール数</li></ul> 特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
合計サービスコールテーブル	期日前にクローズされたサービスコール数 サービスコールの総数 期日前にクローズされたサービスコールのパーセンテージ 期日後にクローズされたサービスコール数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内で、クローズコードごとのサービスコール数。
タブ領域（棒グラフ付き）	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと（該当する場合）に示した、期日前にクローズされたサービスコール数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、選択したカテゴリについて、クローズコードごとにサービスコールの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## クローズコード別サービスコール

開始日

月 12 08 2003

終了日

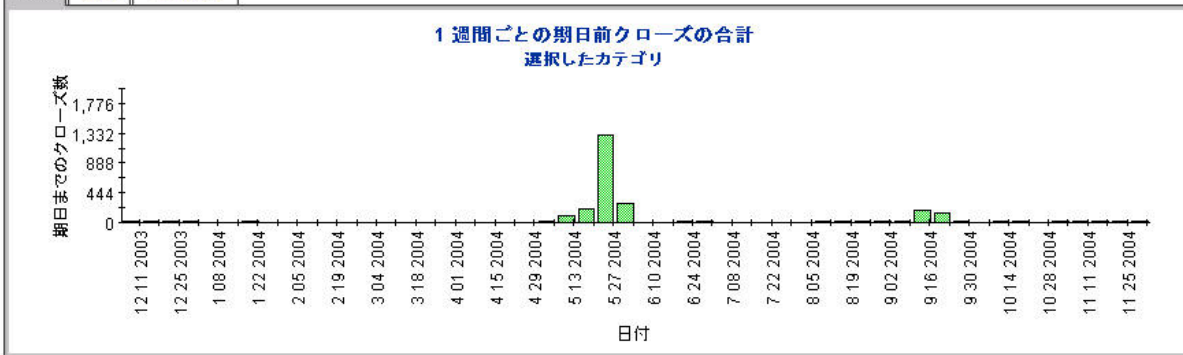
月 12 06 2004

カテゴリ	サービスコール数	新	Pct	経
Request for Information	7785	2683	34.46	5102
Suggestion	7698	2605	33.84	5093
Incident	7576	2511	33.14	5065
Enhancement request	3958	1375	34.74	2583

期日前クローズ	クローズ済サービスコール数	Pct	期日後クローズ
9174	27017	33.96	17843

クローズコード	サービスコール数
Solved in WEBConnect 5.6.2	110
Solved in ITSM 512 patch 04	108
Solved in WEBConnect 1.6.3	107
Solved in ITSM 5.7 patch 04	106
Solved in ITSM 5.7 patch 05	106
Solved in Service Desk 3.0 SP3	104
Related to Change	102

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る





## 着信サービスコール (履歴)

このレポートは、サービスコールの総数を、分類、カテゴリ、優先度、および組織別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
サービスコールテーブル	オープンしているサービスコールの総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしているサービスコール数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしているサービスコール数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしているサービスコール数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしているサービスコール数。
タブ領域 (棒グラフ付き)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、オープンしているサービスコールのパーセンテージ。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および組織ごとにサービスコールの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 合計着信サービスコール (履歴)

開始日: 月 12 08 2003  
終了日: 月 12 06 2004

オープンサービスコール数  
**1151**

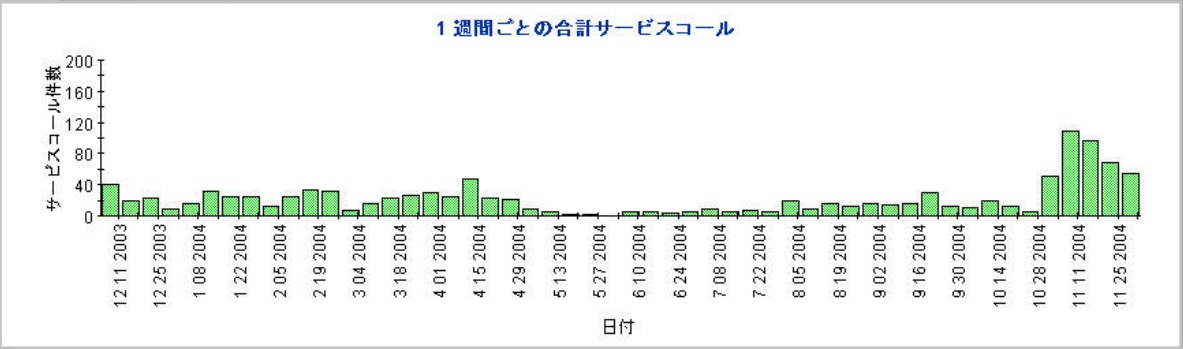
分類	オープンサービスコール数
Integration (Email, LDAP, ManageX, NNM, Radia=Novadigm, VPO/VPW, other)	10
API_CODES	9
API_CONFIGURATION	8
CMDB explorer	8
API_PROBLEM	8

カテゴリ	オープンサービスコール数
Incident	343
Request for Information	327
Suggestion	317
Enhancement request	164

優先度	オープンサービスコール数
Serious	189
Critical	182
Unknown	181
None	170
Medium	168
Low	163
Escalated	98

組織	オープンサービスコール数
HP Openview TeMIP	168
HP Openview SPIs	167
Unknown	162
HP Openview Operations	156
HP Openview NNM	154
HP Openview ILM	142
HP Openview Performance Insight	135
HP Openview SIP	67

週別 | 月別 | 四半期ごと



## 着信サービスコール ( 最近 )

このレポートは、サービスコールの総数を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日時と終了日時を選択します。レポートには、開始した日付と時刻から終了した日付と時刻までに登録されたサービスコールが表示されます。

フィールド	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
開始時刻フィールド	評価期間の開始時刻。
終了時刻フィールド	評価期間の終了時刻。
サービスコールテーブル	オープンしているサービスコールの総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしているサービスコール数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしているサービスコール数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしているサービスコール数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしているサービスコール数。
タブ領域 (棒グラフ付き)	評価期間内で、1時間または1日 (該当する場合) ごとのオープンしているサービスコール数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとにサービスコールの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始時間 <= 登録時間 < 終了時間



## 合計着信サービスコール (最近)

開始日: 日 11 28 2004  
 終了日: 月 12 06 2004  
 開始時間: 11 28 2:00 午後  
 終了時間: 12 6 2:00 午後

オープンサービスコール数  
**55**

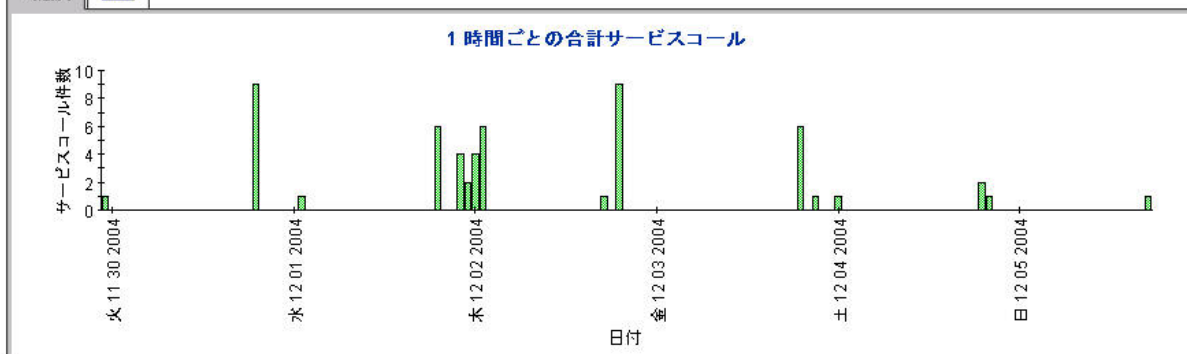
分類	オープンサービスコール数
API_CONFIGURATION	2
Event configuration	2
Legacy software (ITSM, TaskManager, WEBConnect)	2
SC by group	2
API_SERVICECALL	1
Application Server	1
Archived change	1
Archived problem overview	1
Authorisation menu acces	1
Extractor Developers Kit	1
General	1
Open Probl. helpdesk	1

カテゴリ	オープンサービスコール数
Request for Information	17
Suggestion	17
Incident	13
Enhancement request	8

優先度	オープンサービスコール数
Serious	11
Critical	10
None	9
Unknown	9
Low	8
Medium	6
Escalated	2

組織	オープンサービスコール数
HP Openview IUM	10
HP Openview TeMIP	10
HP Openview Operations	9
HP Openview Performance Insight	7
Unknown	6
HP Openview NNM	5
HP Openview SPIs	5
HP Openview SIP	3

時間別 **日別**



[↑ トップに戻る](#)



# 7 ヘルプデスク：インシデント

## 管理

- 設定とログインレポート

## インシデント

- インシデントの平均継続時間
- カテゴリ別インシデント
- 分類別インシデント
- カテゴリ別期日前にクローズされたインシデント
- 期日までにクローズされたインシデント
- 最初のコールでクローズされたインシデント
- インシデントの詳細
- クローズコード別インシデント
- 着信インシデント（履歴）
- 着信インシデント（最近）

## レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用してレポートのスケジュールを作成する方法の詳細については、[付録 B 「レポートのスケジュール設定」](#)を参照してください。

## 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting のデータインポートに関する構成情報を表示します。また、レポートパック内部手順に関する最新のログテーブルエントリのリストも表示されます。レポートに記録できるエントリーの数は、最新の 200 件までに限定されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
現在のログレベル	オプション (任意の組み合わせ) <ul style="list-style-type: none"><li>エラー</li><li>注意</li><li>情報</li></ul>
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリが参照するコンポーネント メッセージ

### サービスデスク ヘルプデスク 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting データインポートに関する設定情報と、ReportPack 内部のプロシージャ用の最新のログテーブルエントリのリストを表示します。このレポートは、200 の最新エントリに限定されます。



現在のロギングレベル:  
**Errors, Warnings and Info**

ReportPack のログエントリ  
(最も新しいものが先頭)

時間	構成要素	メッセージ
火 12 07 09:30 午後	Serv_D_Problems_map_p	Info: 5948 rows inserted
火 12 07 09:30 午後	Serv_D_Problems_map_p	Info: 5948 rows in datapipe table
火 12 07 09:26 午後	Serv_D_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows inserted
火 12 07 09:25 午後	Serv_D_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows in datapipe table
火 12 07 09:24 午後	Serv_D_Incidents_map_p	Info: 539 rows inserted
火 12 07 09:24 午後	Serv_D_Incidents_map_p	Info: 539 rows in datapipe table

## インシデントの平均継続時間

このレポートは、インシデントの平均継続期間（日数）を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには開始日当日から終了日前日までのインシデントが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	ドロップダウンリスト。評価期間の開始日。
終了日	ドロップダウンリスト。評価期間の終了日。
合計インシデントテーブル	インシデントの総数と平均継続期間（日）。
分類テーブル	分類ごとのインシデント数と平均継続時間。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのインシデント数と平均継続時間。
優先度テーブル	優先コードごとのインシデント数と平均継続時間。
タブ領域（棒グラフ表示）	評価期間内で、週、月、または四半期ごと（該当する場合）に示したインシデントの平均継続期間。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとにインシデントの平均継続期間(日数)を示します(作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 平均インシデント継続期間

開始日: 木 12 11 2003  
終了日: 月 12 06 2004

インシデント数: 500  
平均継続期間(日数): 5.55

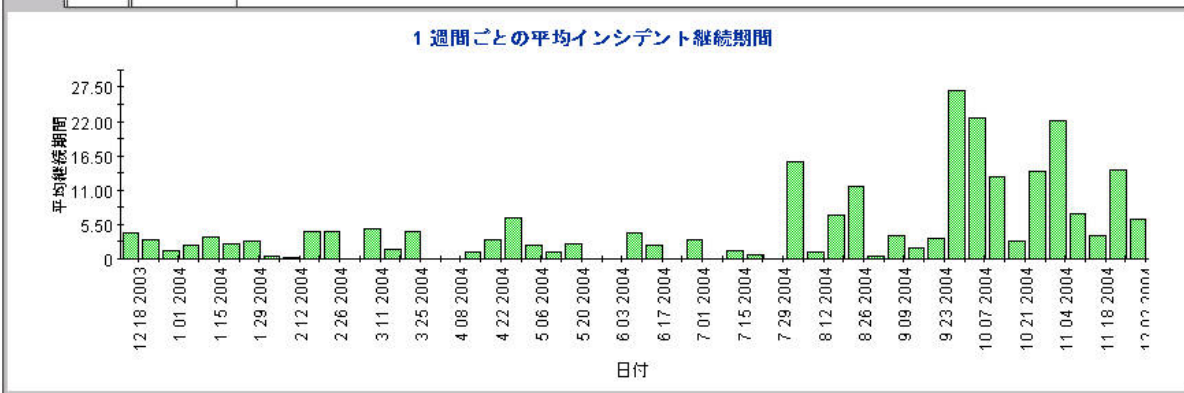
分類	インシデント数	平均
Workorder module	34	13.86
General	42	7.36
Additional software	35	6.90
Error in documentation	38	6.68
Interface standards	19	6.35
Platform port	32	6.23
Unknown	33	6.06
Configuration manager	39	5.02
Cost Manager	43	4.50
Report manager	34	4.37
System documentation	39	3.28
System administration	29	3.21
Integration	33	3.17

カテゴリ	インシデント数	平均
Unknown	29	10.83
Confirmed for release	58	8.99
Proposed for release	51	8.22
Planned for release	54	5.91
Cancelled	45	4.99
Cust. Specific Customization	55	4.82
Change Advisory Board decision	65	3.97
Early NewFeature Customization	46	3.52
Change manager decision	57	3.25
Upgrade of customization	40	2.60

優先度	インシデント数	平均
Medium	78	8.65
None	62	6.60
Escalated	70	6.02

組織	インシデント数	平均
HP Openview NNM	68	10.36
HP Openview SIP	33	9.48
HP Openview IUM	64	7.12

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る





## カテゴリ別インシデント

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更に影響、優先度、および分類ごとに分けて、インシデントの総数を表示します。評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには開始日当日から終了日前日までのインシデントが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリごとのインシデント数。特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
インシデントテーブル	インシデントの総数。
影響テーブル	選択したカテゴリ内で、影響コードごとのオープンしているインシデント数。
優先度テーブル	選択したカテゴリ内で、優先コードごとのオープンしているインシデント数。
分類テーブル	選択したカテゴリ内で、分類コードごとのオープンしているインシデント数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示したインシデント数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、選択したカテゴリについて、影響、優先順位、および分類ごとにインシデントの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## カテゴリ別インシデント

開始日

木 12 11 2003

終了日

月 12 06 2004

カテゴリ	オープンインシデント数
Cancelled	3
Unknown	2
Change Advisory Board decision	2
Change manager decision	2
Planned for release	2
Upgrade of customization	2
Confirmed for release	2
Early NewFeature Customization	1
Proposed for release	1

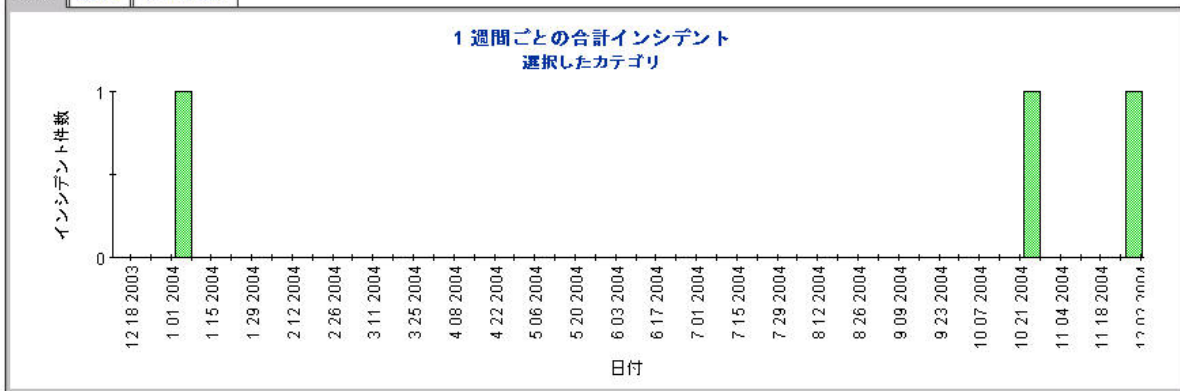
オープンインシデント数  
**17**

影響	オープンインシデント数
High (Department affected)	2
Unknown	1

優先度	オープンインシデント数
Critical	1
Low	1
Serious	1

分類	オープンインシデント数
Report manager	1
System documentation	1
Workorder module	1

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 分類別インシデント

このレポートは、選択した分類内で、更にカテゴリごとに分けて、インシデントの総数を表示します。評価期間の開始日と終了日を指定することにより、レポート対象を開始日当日から終了日前日までのインシデントに限定します。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
インシデントテーブル	インシデントの総数。
ドリルダウン分類テーブル	分類ごとのインシデント数。特定の分類の情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
カテゴリテーブル	選択した分類内での、カテゴリごとのインシデント数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択した分類内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示したインシデント数。

# サービスデスク ヘルプデスク 分類別インシデント

このレポートは、選択した分類について、カテゴリ別の詳しい内訳とともに、インシデントの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

木 12 11 2003

終了日

月 12 06 2004

オープンインシデント数

17

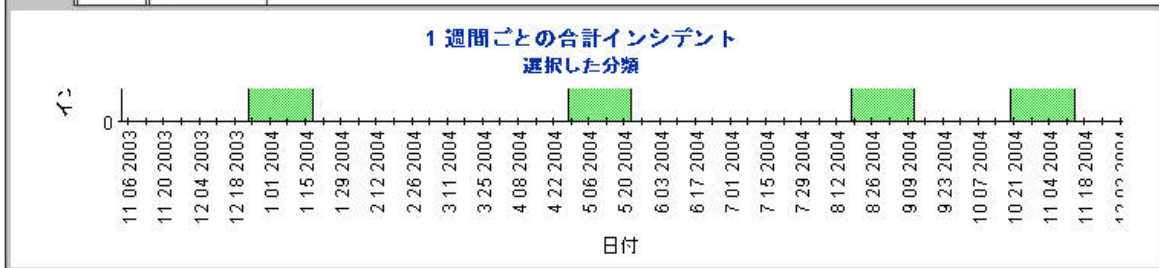
分類	オープンインシデント数
General	4
Unknown	2
Report manager	2
Workorder module	2
Error in documentation	2
Additional software	1
System documentation	1
Platform port	1
Cost Manager	1
Document Requirements	1

カテゴリ	オープンインシデント数
Unknown	1
Change Advisory Board decision	1
Proposed for release	1
Upgrade of customization	1

週別

月別

四半期ごと



↑ トップに戻る



## カテゴリ別期日前にクローズされたインシデント

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードに分けて、期日前にクローズされたインシデントの総数を表示します。ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録されたインシデントが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされたインシデントのテーブル	クローズされたインシデントの総数 期日前にクローズされたインシデント数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul> 特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内でクローズコード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされたインシデント数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、選択したカテゴリおよびクローズコードについて、期日前にクローズされたインシデントのパーセンテージを示します（作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの）。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



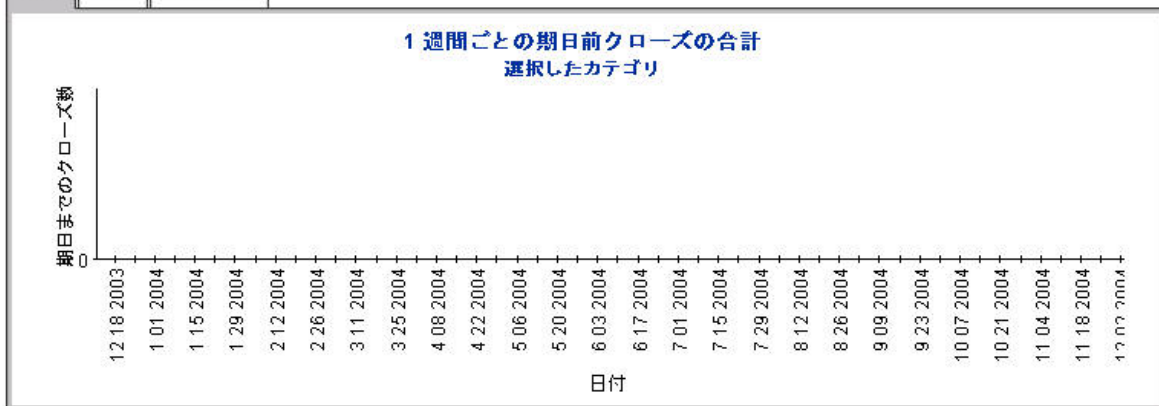
## カテゴリ別期日前クローズ済インシデント

開始日: 木 12 11 2003  
終了日: 月 12 06 2004

クローズ済インシデント数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
500		0.00	500

カテゴリ	インシデント数	前	Pct	後	選択したカテゴリ		
					クローズコード	インシデント数	前
Change Advisory Board decision	65		0.00	65	Implemented	6	
Confirmed for release	58		0.00	58	IT Service Manager 5.2	6	
Change manager decision	57		0.00	57	Solved in Service Desk 4.0 SP4	6	
Cust. Specific Customization	55		0.00	55	Solved in Service Desk 4.5 SP3	6	
Planned for release	54		0.00	54	Solved in Service Desk 4.5 SP2	6	
Proposed for release	51		0.00	51	Solved in Service Desk 4.0 SP5	5	
Early NewFeature Customization	46		0.00	46	IT Service Manager 6.0	4	
Cancelled	45		0.00	45	Solved in customization(patch)	4	
Upgrade of customization	40		0.00	40	Solved in Service Desk 4.5 SP4	4	
Unknown	29		0.00	29	Unknown	3	
					Solved in Service Desk 4.5	3	

週別 | 月別 | 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 期日前にクローズされたインシデント

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、期日前にクローズされたインシデントのパーセンテージを示します。評価期間の開始日と終了日を指定することにより、レポート対象を開始日当日から終了日前日までのインシデントに限定します。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされたインシデントのテーブル	クローズされたインシデントの総数 期日前にクローズされたインシデント数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされたインシデント数

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに期日前にクローズされたインシデントのパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 期日前クローズ済インシデント

開始日: 木 12 11 2003  
終了日: 月 12 06 2004

クローズ済インシデント数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
500	0	0.00	500

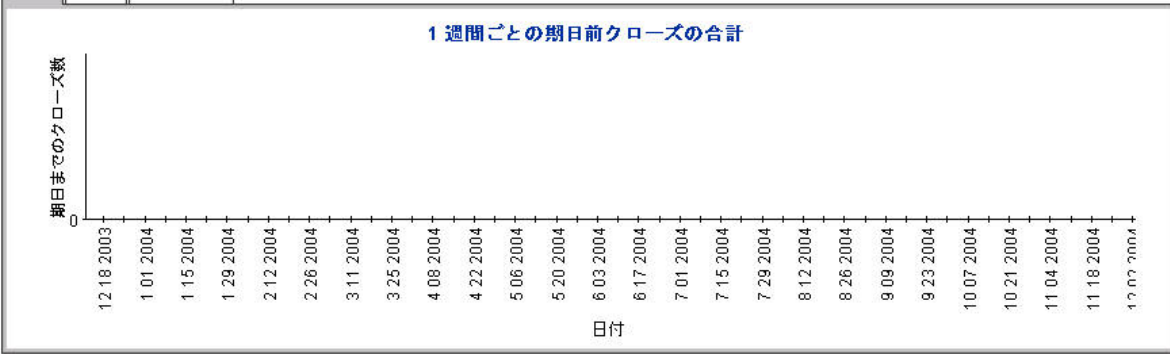
分類	クローズ済インシデント数	期日前	Pct	期日後
Cost Manager	43	0	0.00	43
General	42	0	0.00	42
Configuration manager	39	0	0.00	39
System documentation	39	0	0.00	39
Error in documentation	38	0	0.00	38
Additional software	35	0	0.00	35
Report manager	34	0	0.00	34
Workorder module	34	0	0.00	34
Integration	33	0	0.00	33
Unknown	33	0	0.00	33
Platform port	32	0	0.00	32
System administration	30	0	0.00	30

カテゴリ	クローズ済インシデント数	期日前	Pct	期日後
Change Advisory Board decision	65	0	0.00	65
Confirmed for release	58	0	0.00	58
Change manager decision	57	0	0.00	57
Cust. Specific Customization	55	0	0.00	55
Planned for release	54	0	0.00	54
Proposed for release	51	0	0.00	51
Early NewFeature Customization	46	0	0.00	46
Cancelled	45	0	0.00	45
Upgrade of customization	40	0	0.00	40
Unknown	29	0	0.00	29

優先度	クローズ済インシデント数	期日前	Pct	期日後
Low	94	0	0.00	94
Critical	81	0	0.00	81
Medium	78	0	0.00	78
Serious	71	0	0.00	71
Escalated	70	0	0.00	70
None	62	0	0.00	62
Unknown	44	0	0.00	44

組織	クローズ済インシデント数	期日前	Pct	期日後
HP Openview Operations	74	0	0.00	74
HP Openview Performance Insight	73	0	0.00	73
HP Openview TeMP	70	0	0.00	70
HP Openview NNM	68	0	0.00	68
HP Openview SPIs	66	0	0.00	66
HP Openview IUM	64	0	0.00	64
Unknown	52	0	0.00	52
HP Openview SIP	33	0	0.00	33

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る





## 最初のコールでクローズされたインシデント

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、最初のコールでクローズされたインシデントのパーセンテージを示します。評価期間の開始日と終了日を指定することにより、レポート対象を開始日当日から終了日前日までのインシデントに限定します。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされたインシデントのテーブル	クローズされたインシデントの総数 最初のコールでクローズされたインシデント数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたインシデント数</li><li>最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、最初のコールでクローズされたインシデント数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに初回コールでクローズされたインシデントのパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 初回コールでのクローズインシデント

開始日: 木 12 11 2003  
終了日: 月 12 06 2004

クローズ済インシデント数	初回コールでのクローズ数	Pct
500	4	0.80

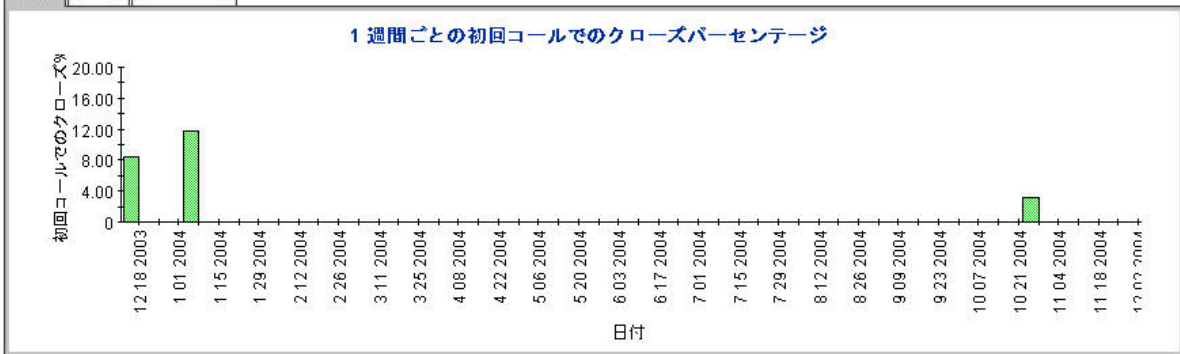
分類	クローズ済インシデント数	初回コールでのクローズ数	Pct
Cost Manager	43	0	0.00
General	42	1	2.38
Configuration manager	39	0	0.00
System documentation	39	0	0.00
Error in documentation	38	0	0.00
Additional software	35	0	0.00
Report manager	34	1	2.94
Workorder module	34	2	5.88
Integration	33	0	0.00
Unknown	33	0	0.00
Platform port	32	0	0.00
System administration	29	0	0.00

カテゴリ	クローズ済インシデント数	初回コールでのクローズ数	Pct
Change Advisory Board decision	65	2	3.08
Confirmed for release	58	0	0.00
Change manager decision	57	0	0.00
Cust. Specific Customization	55	0	0.00
Planned for release	54	0	0.00
Proposed for release	51	0	0.00
Early NewFeature Customization	46	1	2.17
Cancelled	45	1	2.22
Upgrade of customization	40	0	0.00
Unknown	29	0	0.00

優先度	クローズ済インシデント数	初回コールでのクローズ数	Pct
Low	94	0	0.00
Critical	81	1	1.23
Medium	78	1	1.28
Serious	71	0	0.00
Escalated	70	0	0.00
None	62	1	1.61
Unknown	44	1	2.27

組織	クローズ済インシデント数	初回コールでのクローズ数	Pct
HP Openview Operations	74	0	0.00
HP Openview Performance Insight	73	1	1.37
HP Openview TeMIP	70	0	0.00
HP Openview NNM	68	0	0.00
HP Openview SPi	66	2	3.03
HP Openview IUM	64	0	0.00
Unknown	52	0	0.00
HP Openview SIP	33	1	3.03

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## インシデントの詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポーティングと処理のために受け取ったインシデント記録を示します。ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。フィルターを設定することにより、選択を絞り込んで特定のケースを見つけることができます。主テーブルには限定された行セット（デフォルトは最大で **500** 行）が表示され、下のテーブルには選択した項目についての詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリの選択	レポートの対象を、選択したカテゴリ内のインシデントに限定します。
分類の選択	レポートの対象を、選択した分類内のインシデントに限定します。
ワークグループの選択	レポートの対象を、選択したワークグループのインシデントに限定します。
優先度の選択	レポートの対象を、選択した優先コードのインシデントに限定します。
クローズコードの選択	レポートの対象を、選択したクローズコードのインシデントに限定します。
影響の選択	レポートの対象を、選択した影響のインシデントに限定します。
組織の選択	レポートの対象を、選択した組織のインシデントに限定します。
変更の詳細リスト	選択したパラメータに一致するインシデントの詳細。更に詳しい情報についてはオブジェクトを選択します。
更なる詳細リスト	選択したオブジェクトの更に詳しい情報。

# サービスデスク ヘルプデスク インシデントの詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポート生成と処理のために受信されたインシデントレコードを表示します。選択を絞り込んで特定のケースを見つけるには、フィルターを使用します。主テーブルには限定された行セット (デフォルトは最大で 600 行) が表示され、下のテーブルには選択された項目についての詳細が表示されます。



開始日  
水 11 03 2004

終了日  
月 12 06 2004

カテゴリの選択

分類の選択

ワークグループの選択

優先順位の選択

クローズコードの選択

影響の選択

組織の選択

## インシデントの詳細

最新のインシデントだけが使用可能になります。

変更時間	発信側組織名	カテゴリ名	作業グループ名	分類名	優先度	クロー...
日, 12 5 7:38 午後	HP Openview SPIs	Proposed for release	Design	Cost Manager	Medium	Solved in Ser
日, 12 5 6:38 午前	HP Openview Operations	Change manager decision	RFC Assessment Team	Problem manager	Escalated	IT Service Ms
日, 12 5 6:38 午前	HP Openview Operations	Change Advisory Board decision	Future Products	Error in documentation	None	Unknown
日, 12 5 2:42 午前	HP Openview Operations	Cancelled	Migration project team	System documentation	Low	IT Service Ms
日, 12 5 1:36 午前	HP Openview SPIs	Early NewFeature Customization	Interface Design team	Additional software	Serious	IT Service Ms
金, 12 3 10:59 午後	HP Openview NNIM	Proposed for release	RFC Assessment Team	General	Escalated	Solved in Ser
金, 12 3 10:58 午後	HP Openview Operations	Change Advisory Board decision	Change Advisory Board	General	Low	Solved in Ser
金, 12 3 10:58 午後	HP Openview Performance Insight	Planned for release	Interface Design team	Report manager	Low	Solved in Ser
金, 12 3 7:27 午後	HP Openview NNIM	Cancelled	Technical Marketing	Workorder module	None	Solved in Ser
金, 12 3 7:27 午後	HP Openview TeMIP	Unknown	Interface Design team	Integration	Medium	Solved in Ser
金, 12 3 7:06 午後	HP Openview TeMIP	Change Advisory Board decision	Technical Marketing	Document Requirements	Low	IT Service Ms
木, 12 2 2:46 午前	HP Openview IUM	Planned for release	Migration project team	Integration	Low	Solved in Ser
水, 12 1 5:53 午後	HP Openview TeMIP	Planned for release	Test & Quality Assurance	System administration	None	Cancelled
月, 11 29 8:28 午後	HP Openview SPIs	Confirmed for release	Unknown	Problem manager	Escalated	IT Service Ms
月, 11 29 8:28 午後	HP Openview Operations	Planned for release	Current Products	General	Serious	Solved in Ser
月, 11 29 8:27 午後	HP Openview TeMIP	Upgrade of customization	Future Products	System documentation	Critical	Solved in Ser
月, 11 29 8:27 午後	HP Openview Performance Insight	Proposed for release	Design	Error in documentation	Unknown	Solved in Ser

## 選択した項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の継続期間 (時間)	作業グループの検索コード
Development	木, 10 14 9:37 午後		0.00	Unknown

↑ トップに戻る



## クローズコード別インシデント

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードごとに分けて、インシデントの総数を表示します。評価期間の開始日と終了日を指定することにより、レポート対象を開始日当日から終了日前日までのインシデントに限定することができます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたインシデント数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされたインシデント数</li></ul> 特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
合計インシデントテーブル	期日前にクローズされたインシデントの総数 クローズされたインシデント数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされたインシデント数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内で、クローズコードごとのクローズされたインシデント数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされたインシデント数。

# サービスデスク ヘルプデスク クローズコード別インシデント

このレポートは、選択したカテゴリについて、クローズコードごとにインシデントの合計数を示します  
(作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。  
開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

木 12 11 2003

終了日

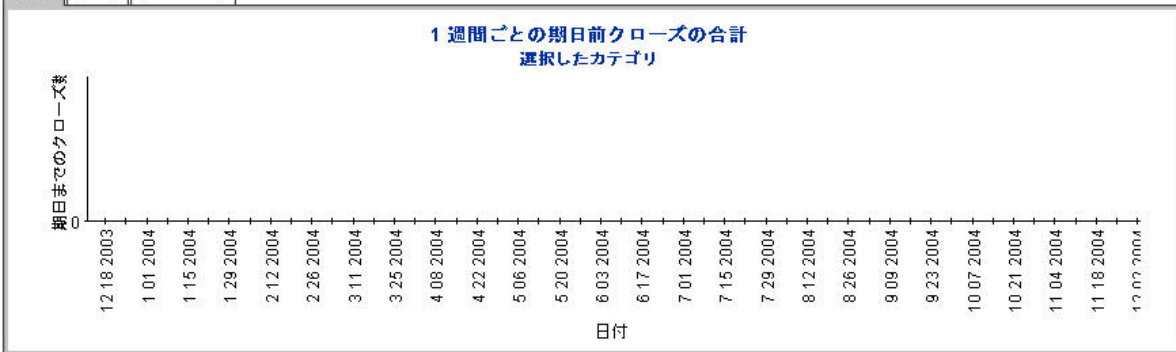
月 12 06 2004

カテゴリ	インシデント数	進捗	Pct	残
Change Advisory Board decision	65		0.00	65
Confirmed for release	58		0.00	58
Change manager decision	57		0.00	57
Cust. Specific Customization	55		0.00	55
Planned for release	54		0.00	54
Proposed for release	51		0.00	51
Early NewFeature Customization	46		0.00	46
Cancelled	45		0.00	45
Upgrade of customization	40		0.00	40
Unknown	29		0.00	29

期日前クローズ	クローズ済インシデント数	Pct	期日後クローズ
	500	0.00	500

クローズコード	インシデント数
IT Service Manager 5.2	6
Implemented	6
Solved in Service Desk 4.0 SP4	6
Solved in Service Desk 4.5 SP3	6
Solved in Service Desk 4.5 SP2	6
Solved in Service Desk 4.0 SP5	5
IT Service Manager 6.0	4

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 着信インシデント (履歴)

このレポートは、インシデントの総数を、分類、カテゴリ、優先度、および組織別に表示します。評価期間の開始日と終了日を指定することにより、レポート対象を開始日当日から終了日前日までのインシデントに限定することができます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
インシデントテーブル	オープンしているインシデントの総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしているインシデント数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしているインシデント数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしているインシデント数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしているインシデント数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、オープンしているインシデントのパーセンテージ。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および組織ごとにインシデントの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 合計着信インシデント (履歴)

開始日: 木 12 11 2003  
終了日: 月 12 06 2004

オープンインシデント数  
17

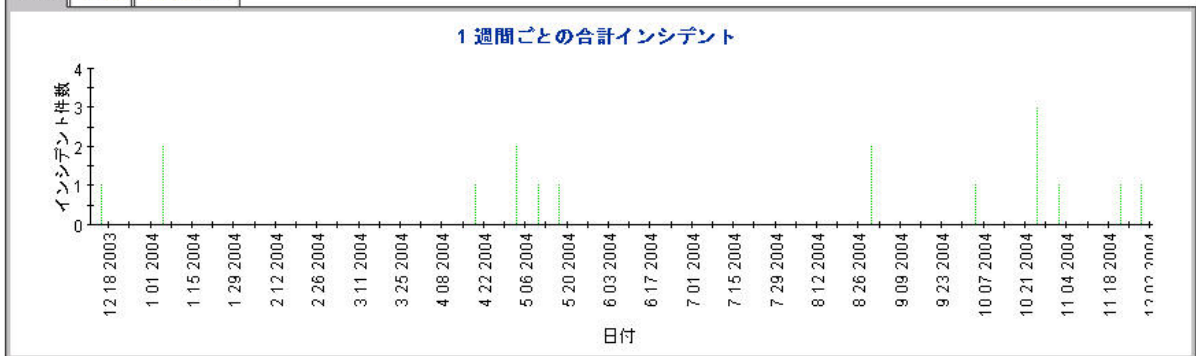
分類	オープンインシデント数
General	4
Error in documentation	2
Report manager	2
Workorder module	2
Unknown	2
Additional software	1
System documentation	1
Platform port	1
Cost Manager	1
Document Requirements	1

カテゴリ	オープンインシデント数
Cancelled	3
Change Advisory Board decision	2
Change manager decision	2
Planned for release	2
Unknown	2
Upgrade of customization	2
Confirmed for release	2
Early NewFeature Customization	1
Proposed for release	1

優先度	オープンインシデント数
None	4
Low	3
Serious	3

組織	オープンインシデント数
HP Openview Operations	5
HP Openview IJM	3
HP Openview SPIs	3

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る





## 着信インシデント ( 最近 )

このレポートは、インシデントの総数を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。評価期間の開始の日付と時刻並びに終了の日付と時刻を指定することにより、レポート対象を、開始の日付と時刻から終了の日付と時刻までに登録されたインシデントに限定することができます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
開始時間	評価期間の開始時刻。
終了時間	評価期間の終了時刻。
インシデントテーブル	オープンしているインシデントの総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしているインシデント数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしているインシデント数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしているインシデント数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしているインシデント数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、1時間または1日(該当する場合)ごとのオープンしているインシデント数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとにインシデントの合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始時間 <= 登録時間 < 終了時間



## 合計着信インシデント (最近)

開始日: 日 11 28 2004  
終了日: 月 12 06 2004  
開始時間: 11 28 7:00 午後  
終了時間: 12 6 9:00 午後

オープンインシデント数  
1

分類	オープンインシデント数
System documentation	1

カテゴリ	オープンインシデント数
Cancelled	1

優先度	オープンインシデント数
Low	1

組織	オープンインシデント数
HP Openview Operations	1



[↑](#) トップに戻る



## 8 ヘルプデスク : 問題

### 管理

- 設定とログインレポート

### 問題

- 問題の平均継続時間
- カテゴリ別問題
- 分類別問題
- カテゴリ別期日前にクローズされた問題
- 期日までにクローズされた問題
- 最初のコールでクローズされた問題
- 問題の詳細
- クローズコード別の問題
- 着信問題 (履歴)
- 着信問題 (最近)

### レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用してレポートのスケジュールを作成する方法の詳細については、付録 B 「レポートのスケジュール設定」を参照してください。


## 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting のデータインポートに関する構成情報を表示します。また、レポートバック内部手順に関する最近のログテーブルエントリのリストも表示されます。レポートに記録できるエントリーの数は、最新の 200 件までに限定されます。

フィールド	説明
現在のログレベル	オプション： <ul style="list-style-type: none"><li>エラー</li><li>注意</li><li>情報</li></ul> (任意の組み合わせ)
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリが参照するコンポーネント メッセージ

### サービスデスク ヘルプデスク 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting データインポートに関する設定情報と、ReportPack 内部のプロシージャ用の最新のログテーブルエントリのリストを表示します。このレポートは、200 の最新エントリに限定されます。



---

**現在のロギングレベル:**  
Errors, Warnings and Info

**ReportPack のログエントリ**  
(最も新しいものが先頭)

時間	構成要素	メッセージ
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows inserted
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows in datapipe table
火 12 07 09:26 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows inserted
火 12 07 09:25 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows in datapipe table
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows inserted
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows in datapipe table

## 問題の平均継続時間

このレポートは、問題の平均継続期間（日数）を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
合計問題テーブル	問題の総数と平均継続期間（日）。
分類テーブル	分類ごとの問題数と平均継続期間。
カテゴリテーブル	カテゴリごとの問題数と平均継続期間。
優先度テーブル	優先コードごとの問題数と平均継続期間。
タブ領域（棒グラフ表示）	評価期間内で、週、月、または四半期（該当する場合）ごとに示した問題の平均継続期間。

# サービスデスク ヘルプデスク 平均問題継続期間

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに平均問題継続期間(日数)を示します(作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

終了日

水 12 10 2003

月 12 06 2004

問題数 2508  
平均継続期間(日数) 103.81

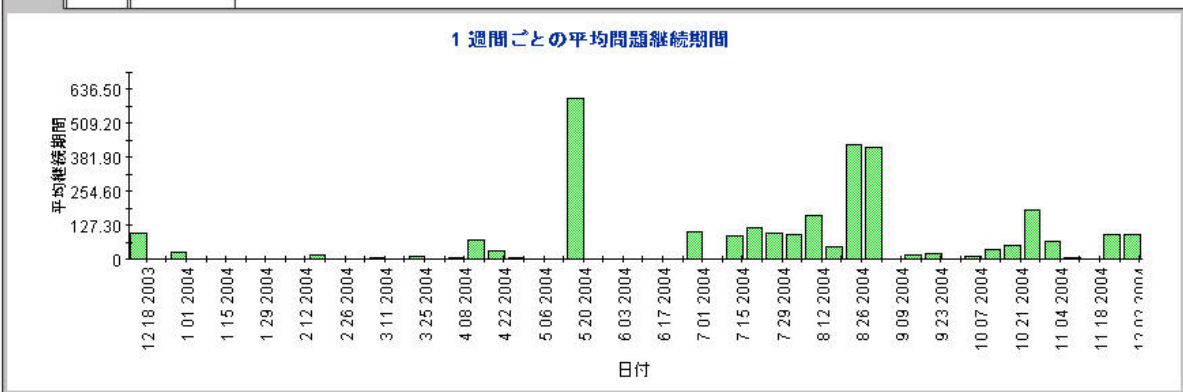
分類	問題数	平均
Main screen Software Conf.Item	5	383.57
ACES	6	368.20
Upgrade	10	310.41
Default progress monitor	12	308.57
Main screen Org.	12	294.74
ITO msgreg	6	290.68
API_CODES	9	290.34
Unsupported configuration	7	286.51
Probl by Specialist	8	278.19
To Do overview Specialist/Grou	7	272.81
Inventory Reconciliation Mana	11	270.50
Data	9	253.19
Print	11	250.74

カテゴリ	問題数	平均
Enhancement Request	688	113.31
Unknown	722	103.21
Known Error	364	100.60
Defect	734	97.11

優先度	問題数	平均
None	402	131.37
Unknown	196	112.95
Critical	420	106.05

組織 No Data

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## カテゴリ別問題

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更に影響、優先度、および分類ごとに分けて、問題の総数を表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリごとの問題数。特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
合計問題テーブル	問題の総数。
影響テーブル	選択したカテゴリ内で影響コードごとのオープンしている問題数。
優先度テーブル	選択したカテゴリ内で優先コードごとのオープンしている問題数。
分類テーブル	選択したカテゴリ内で分類コードごとのオープンしている問題数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク カテゴリ別問題

このレポートは、選択したカテゴリについて、影響、優先順位、および分類ごとに問題の合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日  
水 12 10 2003

終了日  
月 12 06 2004

カテゴリ	オープン問題数
Defect	35
Enhancement Request	27
Unknown	22
Known Error	8

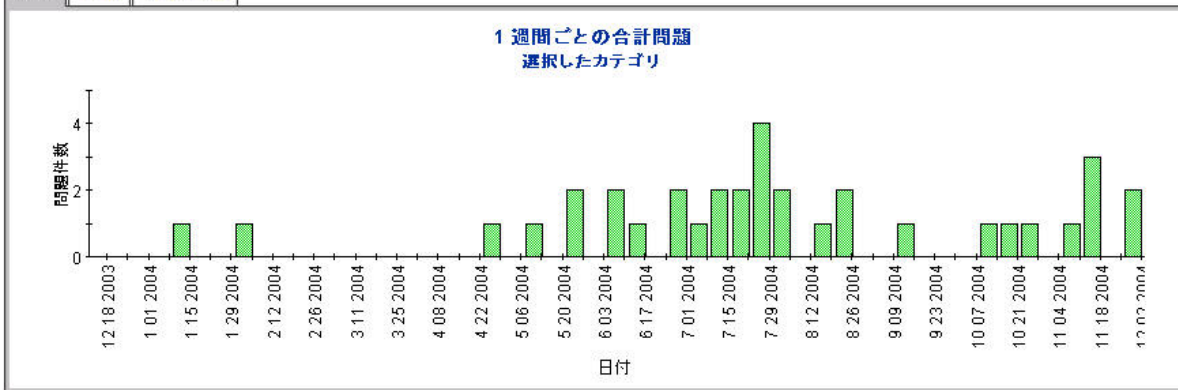
オープン問題数  
**92**

影響	オープン問題数
Top (Site / Organization affected)	8
Low (1 person affected)	7
High (Department affected)	7
None	5
Medium (Group / Unit affected)	5
Unknown	3

優先度	オープン問題数
Critical	10
Low	6
Escalated	6
Unknown	4
None	4
Serious	4
Medium	1

分類	オープン問題数
Check List	2
Search article	1
Aut. and Def. by module	1
Main screen CI	1
Linking SC to Prob.	1
Main screen Org.	1
Session monitor	1
Maintenance user language	1
Maintenance workorders	1
Workorders by Spec.	1
Overview SC breakdown	1
Quantity SC by CI name	1
Quantity of SC by CI supplier	1

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る





## 分類別問題

このレポートは、選択した分類内で、更にカテゴリごとに分けて、問題の総数を表示します。ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	ドロップダウンリスト。評価期間の開始日。
終了日	ドロップダウンリスト。評価期間の終了日。
問題テーブル	問題の総数。
ドリルダウン分類テーブル	分類ごとの問題数。特定の分類の情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
カテゴリテーブル	選択した分類内での、カテゴリごとの問題数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択した分類内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク 分類別問題

このレポートは、選択した分類について、カテゴリ別の詳しい内訳とともに、問題の合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

水 12 10 2003

終了日

月 12 06 2004

オープン問題数

92

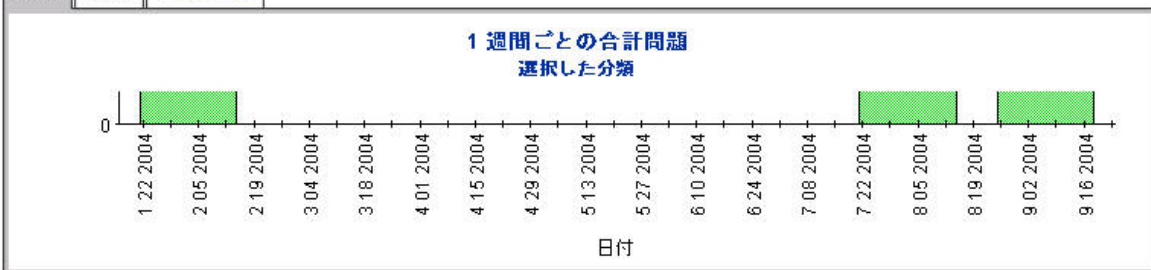
分類	オープン 問題数
Zoeken config (voor rapporten)	3
Search article	2
Open Probl. by Spec.	2
Main screen SC	2
Main screen Org.	2
Session monitor	2
Add user wizard	2
Check List	2
Empty Database	2
ITP Connections	2

選択した分類

カテゴリ	オープン問題数
Defect	1
Known Error	1
Enhancement Request	1

週別 月別 四半期ごと

1 週間ごとの合計問題  
選択した分類



↑ トップに戻る



## カテゴリ別の期日前にクローズされた問題

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードに分けて、期日前にクローズされた問題のパーセンテージを表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされた問題のテーブル	クローズされた問題の総数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数 特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内でクローズコード別： クローズされた問題数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
タブ領域（棒グラフ表示）	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと（該当する場合）に示した、期日前にクローズされた問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、選択したカテゴリおよびクローズコードについて、期日前にクローズされた問題のパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## カテゴリ別期日前クローズ済問題

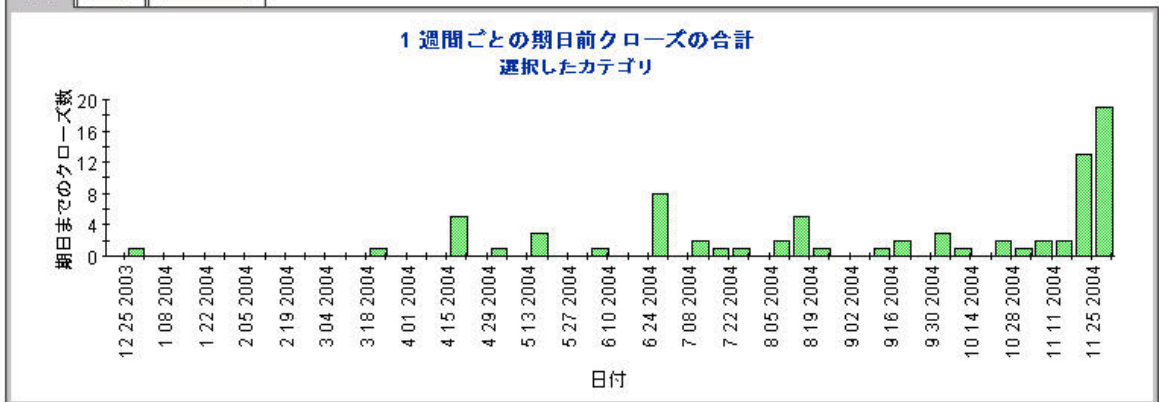
開始日: 水 12 10 2003  
終了日: 月 12 06 2004

クローズ済問題数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
2508	263	10.49	2245

カテゴリ	問題数	前	Pct	差
Enhancement Request	688	78	11.34	610
Unknown	722	76	10.53	646
Defect	734	71	9.67	663
Known Error	364	38	10.44	326

選択したカテゴリ		
クローズコード	問題数	前
Solved in customization(patch)	11	3
Solved in ITSM 5.2.4	10	3
Solved in ITSM 5.6 patch 02	9	3
Knowledge base	15	2
Solved in Service Desk 2.0 SP3	15	2
Solved in WEBConnect 5.7.2	14	2
Closed on customer request	13	2
Solved in ITSM 5.5 patch 02	13	2
Solved in Service Desk 4.0 SP2	13	2
Complete solution offered	12	2
Unable to reproduce error	11	2
Unknown	10	2

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 期日までにクローズされた問題

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとに、期日前にクローズされた問題のパーセンテージを示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされた問題テーブル	クローズされた問題の総数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
分類テーブル	分類別： クローズされた問題数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた問題数</li><li>期日前にクローズされた問題数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた問題数</li><li>期日前にクローズされた問題数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされた問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに期日前にクローズされた問題のパーセンテージを示します（作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの）。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 期日前クローズ済問題

開始日 終了日

クローズ済問題数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
2508	263	10.49	2245

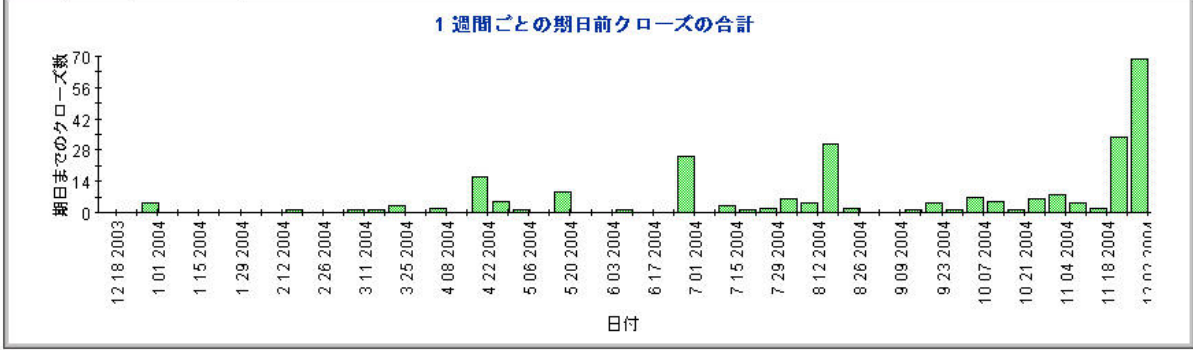
分類	クローズ済問題数	期日前	Pct	期日後
Linking SC to Prob.	7	3	42.86	4
Oracle Developer Tools	7	3	42.86	4
Maintenance messages	11	4	36.36	7
Print appointments	9	3	33.33	6
Main screen Def. Soft. Lib.	6	2	33.33	4
UI Rules	6	2	33.33	4
Application Server	13	4	30.77	9
Maintenance search codes	13	4	30.77	9
Main screen SC	10	3	30.00	7
Information screen	14	4	28.57	10
Forms Beeper	7	2	28.57	5
Open time of SC by priority	7	2	28.57	5

カテゴリ	クローズ済問題数	期日前	Pct	期日後
Enhancement Request	688	78	11.34	610
Unknown	722	76	10.53	646
Known Error	364	38	10.44	326
Defect	734	71	9.67	663

優先度	クローズ済問題数	期日前	Pct	期日後
Low	374	50	13.37	324
Medium	392	46	11.73	346
Critical	420	48	11.43	372
Escalated	332	32	9.64	300
None	402	37	9.20	365
Serious	392	35	8.93	357
Unknown	196	15	7.65	181

組織	クローズ済問題数	期日前	Pct	期日後
No Data				

週別  月別  四半期ごと



[↑ トップに戻る](#)



## 最初のコールでクローズされた問題

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、最初のコールでクローズされた問題のパーセンテージを示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされた問題のテーブル	クローズされた問題の総数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
分類テーブル	分類別： クローズされた問題数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
カテゴリテーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
優先度テーブル	優先コード別： クローズされた問題数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
組織テーブル	組織別： クローズされた問題数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、最初のコールでクローズされた問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに初回コールでクローズされた問題のパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 初回コールでのクローズ問題

開始日: 水 12 10 2003  
終了日: 月 12 06 2004

クローズ済問題数	初回コールでのクローズ数	Pct
2508	0	0.00

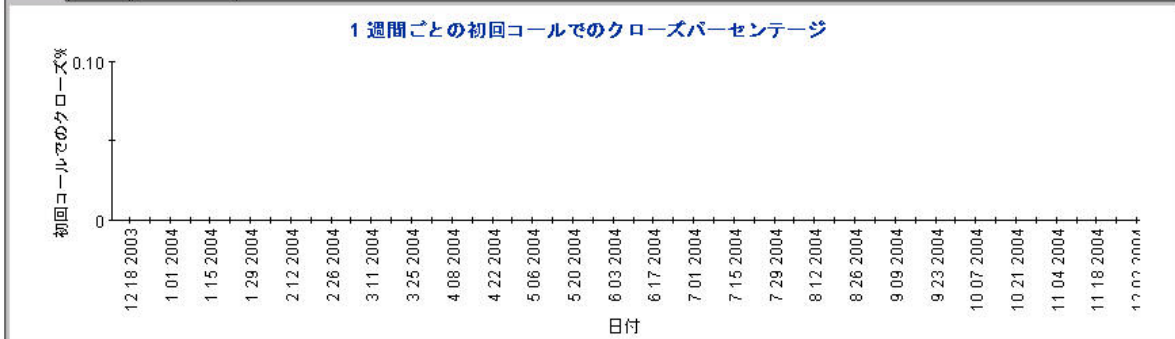
分類	クローズ済問題数	初回コールでのクローズ数	Pct
Main scr. stand. workorders	19	0	0.00
(Self) Service Pages	18	0	0.00
Date Calculations (Deadline, Duration, Start and Finish dates)	18	0	0.00
Classificatie relaties	17	0	0.00
Print change workorders	17	0	0.00
Update All	17	0	0.00
Overview CI relations	17	0	0.00
Generate CI Wizard	17	0	0.00

カテゴリ	クローズ済問題数	初回コールでのクローズ数	Pct
Defect	734	0	0.00
Unknown	722	0	0.00
Enhancement Request	688	0	0.00
Known Error	364	0	0.00

優先度	クローズ済問題数	初回コールでのクローズ数	Pct
Critical	420	0	0.00
None	402	0	0.00
...	...	...	...

組織	クローズ済問題数	初回コールでのクローズ数	Pct
No Data			

週別 | 月別 | 四半期ごと



↑ トップに戻る





## 問題の詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポートイングと処理のために受信された問題レコードを表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。フィルターを設定することにより、選択を絞り込んで特定のケースを見つけることができます。主テーブルには限定された行セット（デフォルトは最大で **500** 行）が表示され、下のテーブルには選択した項目についての詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリの選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つのカテゴリに限定します。
分類の選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つの分類に限定します。
ワークグループの選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つのワークグループに限定します。
優先度の選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つの優先コードに限定します。
クローズコードの選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つのクローズコードに限定します。
影響の選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つの影響に限定します。
組織の選択	レポートの対象を、 <b>1</b> つの組織に限定します。
変更の詳細リスト	選択したパラメータに一致する問題の詳細。更に詳しい情報についてはオブジェクトを選択します。
更なる詳細リスト	選択したオブジェクトの更に詳しい情報。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポートインギと処理のために受信された問題レコードを表示します。選択を絞り込んで特定のケースを見つけるには、フィルターを使用します。主テーブルには限定された行セット (デフォルトは最大で 500 行) が表示され、下のテーブルには選択された項目についての詳細が表示されます。



## 問題の詳細

開始日

月 11 01 2004

カテゴリの選択

終了日

月 12 06 2004

分類の選択

ワークグループの選択

優先順位の選択

クローズコードの選択

影響の選択

組織の選択

### 問題の詳細

最近の問題だけが使用可能になります。

変更時間	発信側組織名	カテゴリ名	作業グループ名	分類名
月, 12 6 5:19 午前	HP Openview Performance Insight	Defect	Standards & Technology	Db, tabl, index related inci's
月, 12 6 4:50 午前	HP Openview IUM	Enhancement Request	Migration project team	Empty Database
月, 12 6 4:07 午前	HP Openview SPIs	Enhancement Request	Design	Archive SC
月, 12 6 3:20 午前	HP Openview IUM	Unknown	Special Projects Engineering	Maintenance Appointments
月, 12 6 3:03 午前	HP Openview TeMIP	Defect	Design	Main screen Release
日, 12 5 6:40 午前	HP Openview Performance Insight	Enhancement Request	Documentation	Other
日, 12 5 6:24 午前	HP Openview NNM	Defect	Technical Marketing	Create Distribution list
日, 12 5 6:11 午前	HP Openview Operations	Defect	Change Advisory Board	Db, tabl, index related inci's
日, 12 5 5:56 午前	HP Openview SIP	Enhancement Request	Future Products	Maintenance user preferences
日, 12 5 5:55 午前	HP Openview IUM	Enhancement Request	Integration project team	Global update prices
日, 12 5 5:42 午前	HP Openview NNM	Known Error	Special Projects Engineering	Actions
日, 12 5 5:38 午前	HP Openview NNM	Enhancement Request	Interface Design team	Security
日, 12 5 5:31 午前	HP Openview IUM	Known Error	Documentation	Advanced and Quick Find
日, 12 5 5:29 午前	HP Openview TeMIP	Unknown	Design	Open workord. by spec/grp/org
日, 12 5 5:28 午前	HP Openview SIP	Defect	Test & Quality Assurance	Event Interface Developers Kit
日, 12 5 5:26 午前	HP Openview NNM	Unknown	Integration project team	Forms
日, 12 5 5:24 午前	HP Openview TeMIP	Known Error	Documentation	Maintenance user language

### 選択した項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の継続期間 (時間)	作業グループの検索コード
Development	土, 5 3 12:33 午前	土, 5 17 12:33 午前	0.00	CURRENT

↑ トップに戻る



## クローズコード別の問題

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードごとに分けて、問題の総数を表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた問題数。 特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
合計問題テーブル	クローズされた問題の総数 期日前にクローズされた問題数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた問題数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内でのクローズコードごとの問題数
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされた問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、選択したカテゴリについて、クローズコードごとに問題の合計数を示します（作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの）。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## クローズコード別問題

開始日

水 12 10 2003

終了日

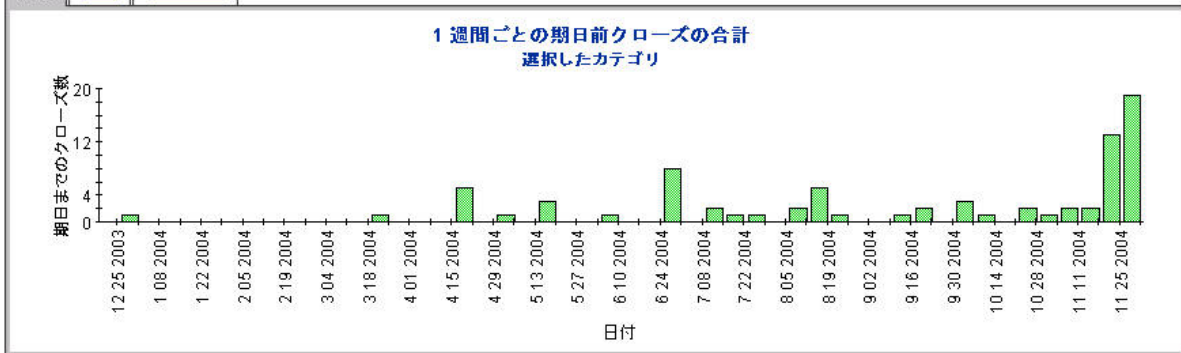
月 12 06 2004

カテゴリ	問題数	前	Pct	後
Enhancement Request	688	78	11.34	610
Unknown	722	76	10.53	646
Defect	734	71	9.67	663
Known Error	364	38	10.44	326

期日前クローズ	クローズ済問題数	Pct	期日後クローズ
263	2508	10.49	2245

クローズコード	問題数
Knowledge base	15
Solved in Service Desk 2.0 SP3	15
No solution could be found	14
Solved in WVEBConnect 5.7.2	14
Solved in Service Desk 3.0 SP2	14
Closed on customer request	13
Solved in ITSM 5.5 patch 02	13

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 着信問題 ( 履歴 )

このレポートは、問題の総数を、分類、カテゴリ、優先度、および組織別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
問題テーブル	オープンしている問題の総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしている問題数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしている問題数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしている問題数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしている問題数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、オープンしている問題のパーセンテージ。

# サービスデスク ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および組織ごとに問題の合計数を示します（作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの）。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 合計着信問題 (履歴)

開始日: 水 12 10 2003  
終了日: 月 12 06 2004

オープン問題数

92

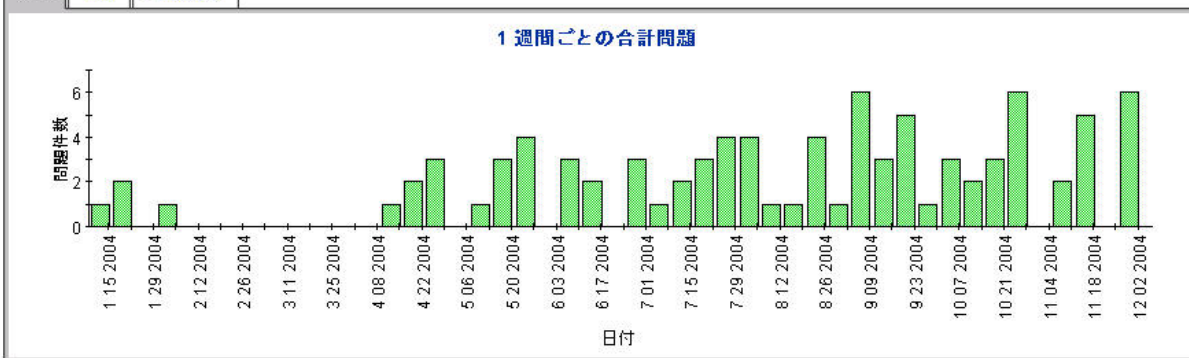
分類	オープン問題数
Zoeken config (voor rapporten)	3
Add user wizard	2
Check List	2
Empty Database	2
Fetching Service - SLA - Service Level	2
Date Calculations (Deadline, Duration, Start and Finish dates)	2
ITP Connections	2
Main screen Org.	2
Open Probl. by Spec.	2
Search article	2
Standard service call	2
Session monitor	2
Security	2

カテゴリ	オープン問題数
Defect	35
Enhancement Request	27
Unknown	22
Known Error	8

優先度	オープン問題数
Critical	17
Escalated	16
Low	16
None	14
Serious	13
Medium	10
Unknown	6

組織: No Data

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 着信問題 ( 最近 )

このレポートは、問題の総数を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日時と終了日時を選択します。レポートには、開始した日付と時刻から終了した日付と時刻までに登録された問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
開始時間	評価期間の開始時刻。
終了時間	評価期間の終了時刻。
問題テーブル	オープンしている問題の総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしている問題数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしている問題数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしている問題数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしている問題数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、1時間または1日ごと (該当する場合) に示した、オープンしている問題数。

# サービスデスク ヘルプデスク 合計着信問題 (最新)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに問題の合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始時間 <= 登録時間 < 終了時間



開始日: 日 11 28 2004  
終了日: 月 12 06 2004  
開始時間: 11 29 6:00 午前  
終了時間: 12 7 1:00 午前

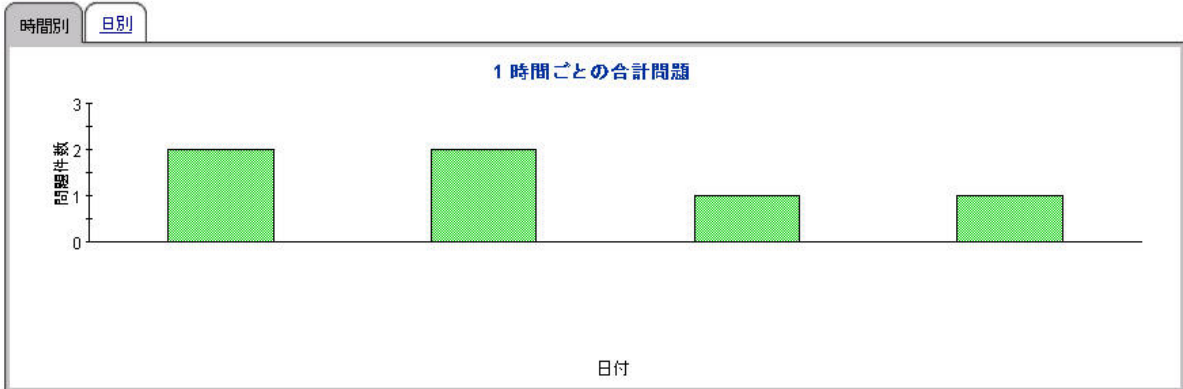
オープン問題数  
6

分類	オープン問題数
Db, tabl, index related incl's	1
Fetching Service - SLA - Service Level	1
Maintenance user language	1
Other	1
Search Standard Workorder	1
Security	1

カテゴリ	オープン問題数
Defect	2
Enhancement Request	2
Unknown	2

優先度	オープン問題数
None	2
Escalated	1
Serious	1

組織	オープン問題数
No Data	



[↑ トップに戻る](#)





## 9 変更管理レポート

### 管理

- 設定とログインレポート

### 変更管理

- 変更の平均継続時間
- カテゴリ別変更
- 分類別変更
- カテゴリ別の期日前にクローズされた変更
- 期日までにクローズされた変更
- 最初のコールでクローズされた変更
- 変更詳細
- クローズコード別の変更
- 着信変更 (履歴)
- 着信変更 (最近)

### レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用してレポートのスケジュールを作成する方法の詳細については、付録 B 「レポートのスケジュール設定」を参照してください。


## 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting のデータインポートに関する構成情報を表示します。また、レポートパック内部手順に関する最近のログテーブルエントリのリストも表示されます。レポートに記録できるエントリの数は、最新の 200 件までに限定されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
現在のログレベル	オプション (1 つまたは任意の組み合わせ) <ul style="list-style-type: none"><li>エラー</li><li>注意</li><li>情報</li></ul>
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリが参照するコンポーネント メッセージ

### サービスデスク 変更管理 設定とロギング

このレポートは、Service Desk Reporting データインポートに関する設定情報と、ReportPack 内部のプロシージャ用の最新のログテーブルエントリのリストを表示します。このレポートは、200 の最新エントリに限定されます。



現在のロギングレベル:  
**Errors, Warnings and Info**

ReportPack のログエントリ  
(最も新しいものが先頭)

時間	構成要素	メッセージ
火 12 07 09:17 午後	Serv D_Changes_map_p	Info: 4437 rows inserted
火 12 07 09:17 午後	Serv D_Changes_map_p	Info: 4437 rows in datapipe table

## 変更の平均継続期間

このレポートは、変更の総数と変更の平均継続期間（日）を表示します。上記の統計データを、分類、カテゴリ、優先コード、およびワークグループ別に表示することができます。評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには開始日から終了日までの間に登録された変更が表示されます。レポートの下部の棒グラフには、週単位、月単位、および四半期単位での変更期間の変動状況が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
合計変更テーブル	変更の総数と平均継続期間（日）。
分類テーブル	分類ごとの変更数と平均継続期間。
カテゴリテーブル	カテゴリごとの変更数と平均継続期間。
優先度テーブル	優先コードごとの変更数と平均継続期間。
タブ領域（棒グラフ表示）	週、月、または四半期ごと（該当する場合）の変更の平均継続期間。

# サービスデスク

## 変更管理

### 平均変更継続期間

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに、変更 (開始日と終了日の間の作成時が選択されている) の平均継続期間 (日数) を示します。期間の開始と終了を示す日を選択します。  
開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

終了日

火 12 09 2003

月 12 06 2004

変更数 **400**  
平均継続期間 (日数) **90.99**

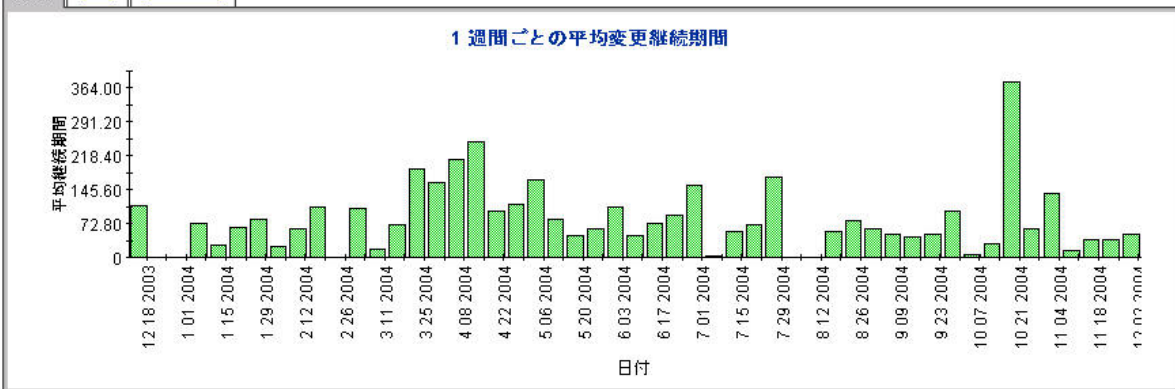
分類	変更数	平均
Appl. Programmer Interface	5	134.75
Integrity	8	123.10
Cost Manager	15	117.93
System technology	17	117.73
Configuration manager	16	116.27
System upgrade	11	108.52
System administration	13	105.15
Task manager	17	101.48
Software Control&Distribution	16	99.96
Report manager	14	97.92
Software modification	11	96.75
Platform port	19	96.03
Helpdesk manager	14	94.24

カテゴリ	変更数	平均
Change manager decision	42	113.30
Cancelled	20	105.43
Unknown	47	101.07
Proposed for release	55	98.69
Upgrade of customization	32	90.58
Cust. Specific Customization	47	86.53
Early NewFeature Customization	40	84.94
Planned for release	44	80.21
Change Advisory Board decision	42	78.73
Confirmed for release	31	69.46

優先度	変更数	平均
Serious	65	108.25
Escalated	66	98.65
None	70	91.80
Medium	56	90.64
Low	51	83.95
Critical	55	76.81
Unknown	37	76.81

組織	変更数	平均
HP Openview TeMIP	41	111.28
HP Openview SPIs	42	104.22
HP Openview NNM	47	101.05
HP Openview Operations	66	93.63
HP Openview IUM	59	86.70
HP Openview SIP	34	85.25
Unknown	50	84.38
HP Openview Performance Insight	61	70.42

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## カテゴリ別変更

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更に影響、優先度、および分類ごとに分けて、変更の総数を表示します。

評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには開始日当日から終了日前日までに登録された変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリテーブル	カテゴリごとの変更数。特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
合計変更テーブル	変更の総数。
影響テーブル	選択したカテゴリ内で、影響コードごとのオープンしている変更数。
優先度テーブル	選択したカテゴリ内で、優先コードごとのオープンしている変更数。
分類テーブル	選択したカテゴリ内で、分類コードごとのオープンしている変更数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した変更数。

# サービスデスク 変更管理 カテゴリ別変更

このレポートは、選択したカテゴリについて、影響、優先順位、および分類ごとに変更の合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日  
  
 終了日

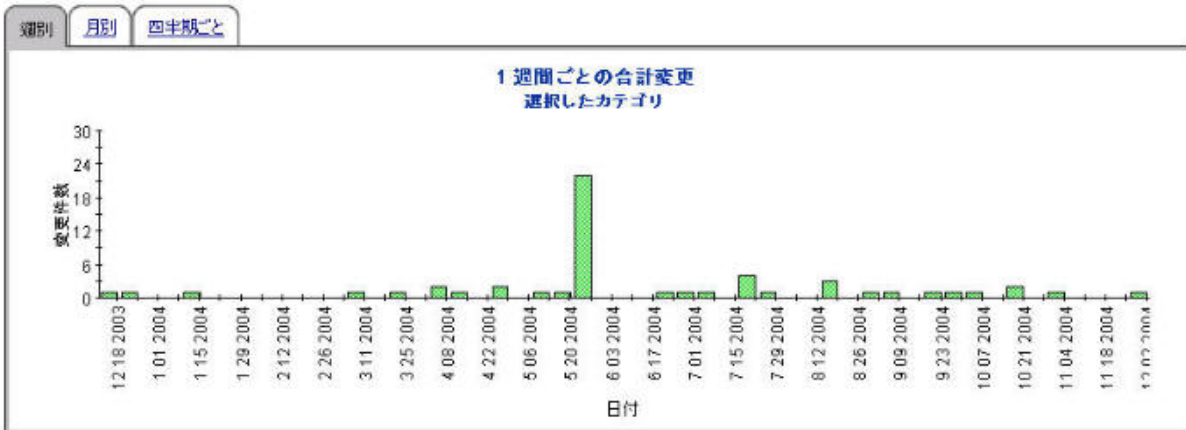
カテゴリ	オープン変更数
Proposed for release	54
Unknown	51
Cust. Specific Customization	50
Change manager decision	46
Planned for release	41
Change Advisory Board decision	40
Confirmed for release	40
Upgrade of customization	39
Early NewFeature Customization	37
Cancelled	21

オープン変更数  
**419**

影響	オープン変更数
Low (1 person affected)	15
None	11
Medium (Group / Unit affected)	11
Top (Site / Organization affected)	9
Unknown	4
High (Department affected)	4

優先度	オープン変更数
Serious	11
Low	10
Critical	10
None	9
Medium	6
Unknown	4
Escalated	4

分類	オープン変更数
Workorder module	6
Unknown	5
Doc: Document Requirements	4
Notification	3
Integration	3
Configuration manager	3
System extension	2
Software modification	2
Problem manager	2
Organization manager	2
Doc: Error in documentation	2
Appl. Programmer Interface	2
Task manager	2



↑ トップに戻る



## 分類別変更

このレポートは、選択した分類内で、更にカテゴリごとに分けて、変更の総数を表示します。

評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには開始日当日から終了日前日までに登録された変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
変更テーブル	変更の総数。
分類テーブル	分類ごとの変更数。特定の分類の情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。
カテゴリテーブル	選択した分類での、カテゴリごとの変更数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択した分類内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した変更数。

# サービスデスク 変更管理 分類別変更

このレポートは、選択した分類について、カテゴリ別の詳しい内訳とともに、変更の合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

火 12 09 2003

終了日

月 12 06 2004

オープン変更数

419

分類	オープン変更数
Task manager	23
Platform port	20
Configuration manager	19
Problem manager	18
Software Control&Distribution	17
Workorder module	17
System upgrade	16
Change manager	16
Unknown	15
Report manager	15
Doc: Error in documentation	15

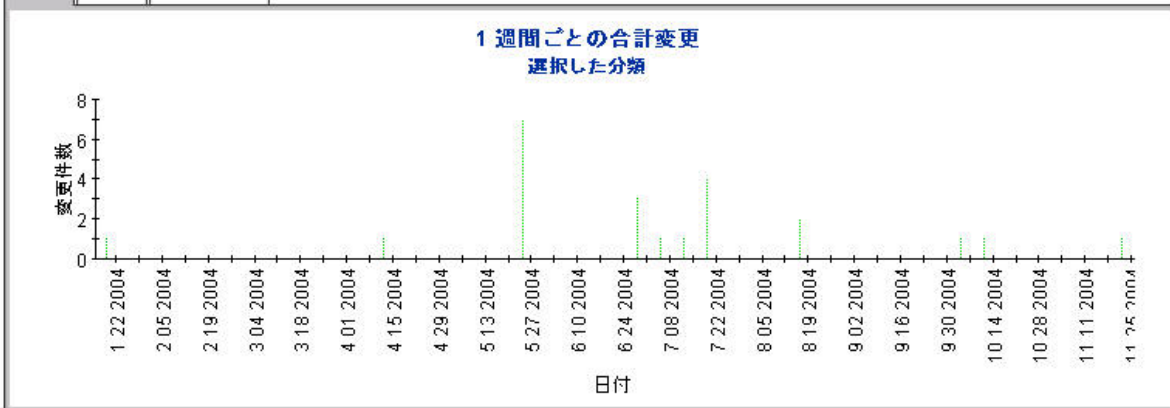
カテゴリ	オープン変更数
Upgrade of customization	5
Unknown	3
Change Advisory Board decision	3
Cust. Specific Customization	3
Change manager decision	3
Proposed for release	2
Planned for release	2
Confirmed for release	2

週別

月別

四半期ごと

1 週間ごとの合計変更  
選択した分類



↑ トップに戻る





## カテゴリ別期日前にクローズされた変更

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードに分けて、期日前にクローズされた変更のパーセンテージを表示します。

評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには開始日当日から終了日前日までに登録された変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされた変更のテーブル	クローズされた変更の総数 期日前にクローズされた変更数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li><li>特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。</li></ul>
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内でクローズコード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされた変更数。

# サービスデスク

## 変更管理

### カテゴリ別期日前クローズ済変更

このレポートは、選択したカテゴリおよびクローズコードについて、期日前にクローズされた変更のパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



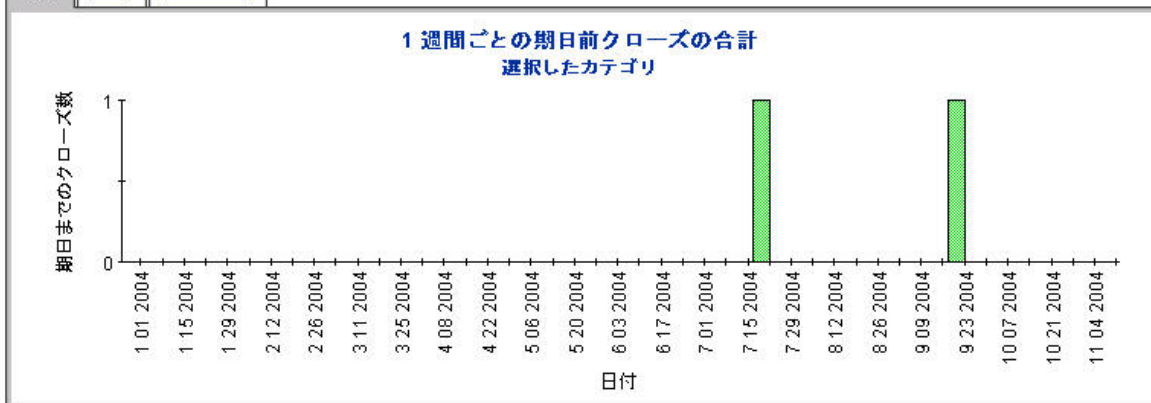
開始日: 火 12 09 2003  
 終了日: 月 12 06 2004

クローズ済変更数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
400	7	1.75	393

カテゴリ	変更数	済	Pct	残
Early NewFeature Customization	40	2	5.00	38
Proposed for release	55	1	1.82	54
Unknown	47	1	2.13	46
Planned for release	44	1	2.27	43
Change manager decision	42	1	2.38	41
Upgrade of customization	32	1	3.12	31
Cust. Specific Customization	47		0.00	47
Change Advisory Board decision	42		0.00	42
Confirmed for release	31		0.00	31
Cancelled	20		0.00	20

選択したカテゴリ		
クローズコード	変更数	済
Pro/Helpdesk release 44.03	1	1
Solved in Service Desk 4.0 SP4	1	1
Solved in WEBConnect 5.7.5	3	
Overture	2	
Solved in ITSM 5.6	2	
Solved in ITSM 5.7	2	
Solved in customization(patch)	2	
Solved in Service Desk 4.5 SP2	2	
Solved in Service Desk 3.0 SP2	2	
Unknown	1	
Solved in WEBConnect 5.6	1	
Solved in Service Desk 5.0	1	

週別:  月別  四半期ごと



↑ トップに戻る



## 期日前にクローズされた変更

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、期日前にクローズされた変更のパーセンテージを示します。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日
終了日	評価期間の終了日
クローズされた変更テーブル	クローズされた変更の総数 期日前にクローズされた変更数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた数
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>クローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた数</li></ul>
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、期日前にクローズされた変更数。

# サービスデスク

## 変更管理

### 期日前クローズ済変更

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに期日前にクローズされた変更のパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日: 火 12 09 2003  
 終了日: 月 12 06 2004

クローズ済変更数	期日前クローズ	Pct	期日後クローズ
400	7	1.75	393

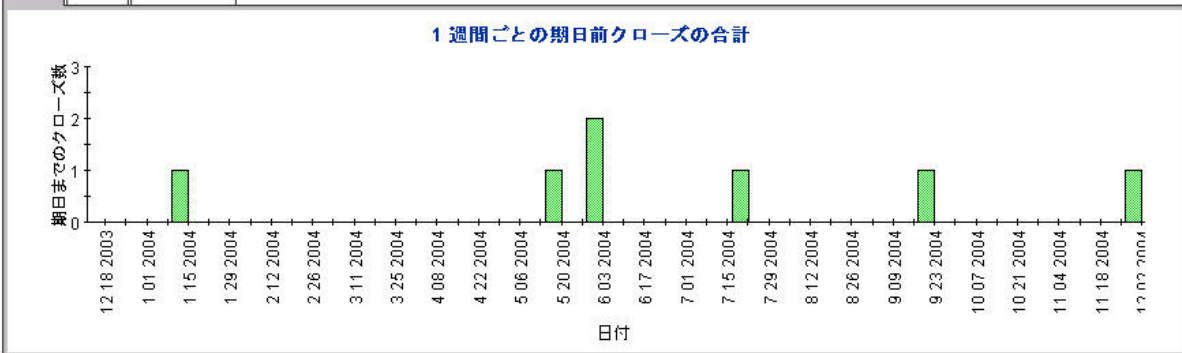
分類	クローズ済変更数	期日前	Pct	期日後
Report manager	14	2	14.29	12
Cost Manager	15	2	13.33	13
System documentation	15	1	6.67	14
Task manager	17	1	5.88	16
Workorder module	17	1	5.88	16
Platform port	19	0	0.00	19
Doc: Document Requirements	17	0	0.00	17
Doc: changed Standards	17	0	0.00	17
System technology	17	0	0.00	17
Change manager	16	0	0.00	16
Software Control&Distribution	16	0	0.00	16
Problem manager	16	0	0.00	16

カテゴリ	クローズ済変更数	期日前	Pct	期日後
Early NewFeature Customization	40	2	5.00	38
Upgrade of customization	32	1	3.12	31
Change manager decision	42	1	2.38	41
Planned for release	44	1	2.27	43
Unknown	47	1	2.13	46
Proposed for release	55	1	1.82	54
Cust. Specific Customization	47	0	0.00	47
Change Advisory Board decision	42	0	0.00	42
Confirmed for release	31	0	0.00	31
Cancelled	20	0	0.00	20

優先度	クローズ済変更数	期日前	Pct	期日後
Serious	65	3	4.62	62
Critical	55	2	3.64	53
Low	51	1	1.96	50
Medium	56	1	1.79	55
None	70	0	0.00	70
Escalated	66	0	0.00	66
Unknown	37	0	0.00	37

組織	クローズ済変更数	期日前	Pct	期日後
HP Openview Performance Insight	61	4	6.56	57
HP Openview TeMIP	41	2	4.88	39
HP Openview IUM	59	1	1.69	58
HP Openview Operations	66	0	0.00	66
Unknown	50	0	0.00	50
HP Openview NNM	47	0	0.00	47
HP Openview SPIs	42	0	0.00	42
HP Openview SIP	34	0	0.00	34

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 最初のコールでクローズされた変更

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度およびワークグループごとの、最初のコールでクローズされた変更のパーセンテージを示します。

評価期間の開始日と終了日を選択して、組織を選択すると、レポートには以下が表示されます。

- 分類、カテゴリ、優先度とワークグループ別の、最初のコールでクローズされた変更数
- 選択した期間内にオープンしている変更の総数
- 最初のコールでクローズされた変更の総数
- 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
- 最初のコールでクローズされた全ての変更の週、月、および四半期ごとのグラフ

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
クローズされた変更のテーブル	クローズされた変更の総数 最初のコールでクローズされた変更数 最初のコールでクローズされたパーセンテージ
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none"><li>• クローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>• クローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none"><li>• クローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none"><li>• クローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされた変更数</li><li>• 最初のコールでクローズされたパーセンテージ</li></ul>
タブ領域（棒グラフ表示）	評価期間内で、週、月、または四半期ごと（該当する場合）に示した、最初のコールでクローズされた変更数。

# サービスデスク 変更管理

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに初回コールでクローズされた変更のパーセンテージを示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 初回コールでのクローズ変更

開始日: 火 12 09 2003  
終了日: 月 12 06 2004

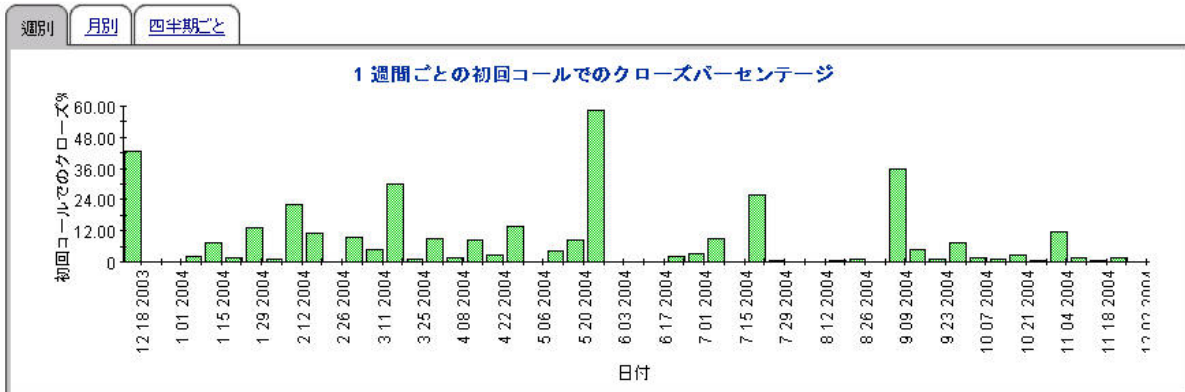
クローズ済変更数	初回コールでのクローズ数	Pct
400	255	63.75

分類	クローズ済変更数	初回コールでのクローズ数	Pct
Platform port	19	12	63.16
Doc: Document Requirements	17	7	41.18
System technology	17	11	64.71
Doc: changed Standards	17	11	64.71
Task manager	17	13	76.47
Workorder module	17	11	64.71
Change manager	16	11	68.75
Integration	16	8	50.00
Problem manager	16	14	87.50
Software Control&Distribution	16	10	62.50
Configuration manager	16	12	75.00
Additional software	15	9	60.00

カテゴリ	クローズ済変更数	初回コールでのクローズ数	Pct
Proposed for release	55	35	63.64
Cust. Specific Customization	47	35	74.47
Unknown	47	30	63.83
Planned for release	44	26	59.09
Change Advisory Board decision	42	24	57.14
Change manager decision	42	28	66.67
Early NewFeature Customization	40	23	57.50
Upgrade of customization	32	19	59.38
Confirmed for release	31	22	70.97
Cancelled	20	13	65.00

優先度	クローズ済変更数	初回コールでのクローズ数	Pct
None	70	47	67.14
Escalated	66	44	66.67
Serious	65	41	63.08
Medium	56	31	55.36
Critical	55	32	58.18
Low	51	34	66.67
Unknown	37	26	70.27

組織	クローズ済変更数	初回コールでのクローズ数	Pct
HP Openview Operations	66	43	65.15
HP Openview Performance Insight	61	38	62.30
HP Openview IUM	59	40	67.80
Unknown	50	32	64.00
HP Openview NNM	47	27	57.45
HP Openview SPLS	42	24	57.14
HP Openview TeMIP	41	26	63.41
HP Openview SIP	34	25	73.53



↑ トップに戻る



## 変更詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポーティングと処理のために受け取った変更記録を示します。最近の変更のみ入手可能です。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。フィルターを設定することにより、選択を絞り込んで特定のケースを見つけることができます。主テーブルには限定された行セット（デフォルトは 50 行）が表示され、下のテーブルには選択した項目についての詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリの選択	レポートの対象を、選択したカテゴリ内の変更に限定します。
分類の選択	レポートの対象を、選択した分類内の変更に限定します。
ワークグループの選択	レポートの対象を、選択したワークグループの変更に限定します。
優先度の選択	レポートの対象を、選択した優先コードの変更に限定します。
クローズコードの選択	レポートの対象を、選択したクローズコードの変更に限定します。
影響の選択	レポートの対象を、選択した影響の変更に限定します。
組織の選択	レポートの対象を、選択した組織の変更に限定します。
変更の詳細	選択したパラメータに一致する変更の詳細。更に詳しい情報についてはオブジェクトを選択します。
更なる詳細	選択したオブジェクトの更に詳しい情報。

# サービスデスク

## 変更管理

### 変更の詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムによるレポート生成と処理のために受信された変更レコードを表示します。選択を絞り込んで特定のケースを見つけるには、フィルターを使用します。主テーブルには限定された行セット (デフォルトは最大で 500 行) が表示され、下のテーブルには選択された項目についての詳細が表示されます。



開始日

月 11 01 2004

カテゴリの選択

終了日

月 12 06 2004

分類の選択

ワークグループの選択

優先順位の選択

クローズコードの選択

影響の選択

組織の選択

#### 変更の詳細

最近の変更だけが使用可能になります。

変更時間	発信側組織名	カテゴリ名	作業グループ名	分類名	優先度	
日, 12 5 9:06 午後	HP Openview Performance Insight	Change manager decision	Documentation	Workorder module	None	Solved i
土, 12 4 11:56 午後	HP Openview SPLs	Planned for release	Test & Quality Assurance	System administration	Critical	Solved i
土, 12 4 10:54 午後	HP Openview Performance Insight	Upgrade of customization	Change Advisory Board	Report manager	None	Solved i
土, 12 4 10:43 午後	Unknown	Upgrade of customization	Change Advisory Board	Additional software	Serious	Solved i
土, 12 4 7:48 午後	HP Openview Operations	Upgrade of customization	Current Products	Request manager	Serious	Solved i
土, 12 4 7:48 午後	HP Openview IUM	Planned for release	Design	Problem manager	Critical	Solved i
土, 12 4 7:46 午後	HP Openview NNIM	Unknown	Test & Quality Assurance	Notification	Critical	Solved i
土, 12 4 7:45 午後	HP Openview NNIM	Change manager decision	Unknown	Unknown	Escalated	Solved i
土, 12 4 7:44 午後	HP Openview NNIM	Cust. Specific Customization	Migration project team	Doc: Document Requirements	Critical	Unknow
土, 12 4 7:42 午後	HP Openview Performance Insight	Planned for release	Interface Design team	Doc: Error in documentation	None	Solved i
土, 12 4 6:25 午後	HP Openview SPLs	Change Advisory Board decision	Interface Design team	System upgrade	Escalated	Solved i
土, 12 4 5:37 午後	Unknown	Change Advisory Board decision	Standards & Technology	Task manager	Critical	Solved i
土, 12 4 5:36 午後	HP Openview TeMIP	Cust. Specific Customization	Migration project team	Notification	Low	Solved i

#### 選択した項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の継続期間 (時間)	作業グループの検索コード
Development	土, 6 21 7:20 午後		0.00	CURRENT

トップに戻る





## クローズコード別変更

このレポートは、選択したカテゴリ内で、更にクローズコードごとに分けて、変更の総数を表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none"><li>変更数</li><li>期日前にクローズされた変更数</li><li>期日前にクローズされたパーセンテージ</li><li>期日後にクローズされた変更数。</li><li>特定のカテゴリの情報を表示するにはドリルアイコンをクリックします。</li></ul>
合計変更テーブル	変更の総数 期日前にクローズされた変更数 期日前にクローズされたパーセンテージ 期日後にクローズされた変更数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリ内で、クローズコードごとの変更数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内および選択したカテゴリ内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) の、期日前にクローズされた変更数。

# サービスデスク

## 変更管理

### クローズコード別変更

このレポートは、選択したカテゴリについて、クローズコードごとに変更の合計数を示します (作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの)。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



開始日

火 12 09 2003

終了日

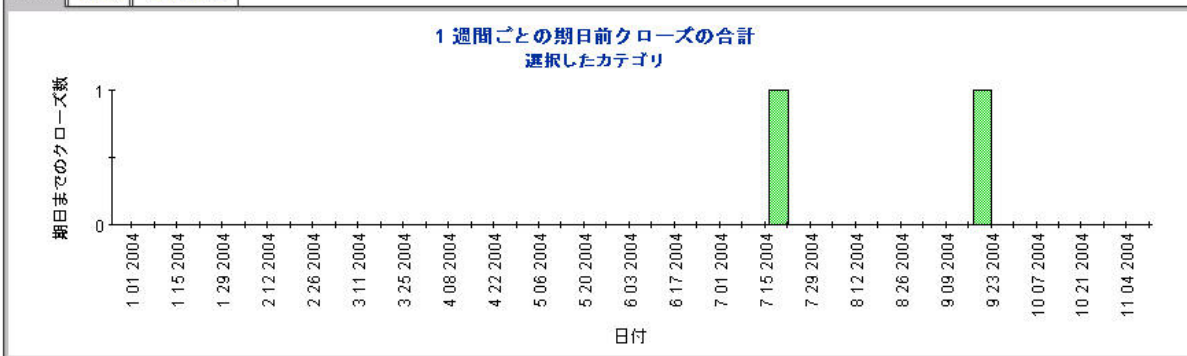
月 12 06 2004

カテゴリ	変更数	前	Pct	後
Early NewFeature Customization	40	2	5.00	38
Proposed for release	55	1	1.82	54
Unknown	47	1	2.13	46
Planned for release	44	1	2.27	43
Change manager decision	42	1	2.38	41
Upgrade of customization	32	1	3.12	31
Cust. Specific Customization	47		0.00	47
Change Advisory Board decision	42		0.00	42
Confirmed for release	31		0.00	31
Cancelled	20		0.00	20

期日前クローズ	クローズ済変更数	Pct	期日後クローズ
7	400	1.75	393

クローズコード	変更数
Solved in WEBConnect 5.7.5	3
Overture	2
Solved in ITSM 5.6	2
Solved in Service Desk 3.0 SP2	2
Solved in Service Desk 4.5 SP2	2
Solved in ITSM 5.7	2
Solved in customization(patch)	2

週別 月別 四半期ごと



↑ トップに戻る



## 着信変更 (履歴)

このレポートは、変更の総数を、分類、カテゴリ、優先度、および組織別に表示します。

ユーザーは、評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日当日から終了日前日までに登録された変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
変更テーブル	オープンしている変更の総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしている変更数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしている変更数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしている変更数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしている変更数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、週、月、または四半期ごと (該当する場合) に示した、オープンしている変更のパーセンテージ。

# サービスデスク 変更管理

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および組織ごとに変更の合計数を示します（作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの）。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始日 <= 登録時間 < 終了日



## 合計着信変更 (履歴)

開始日: 火 12 09 2003  
終了日: 月 12 06 2004

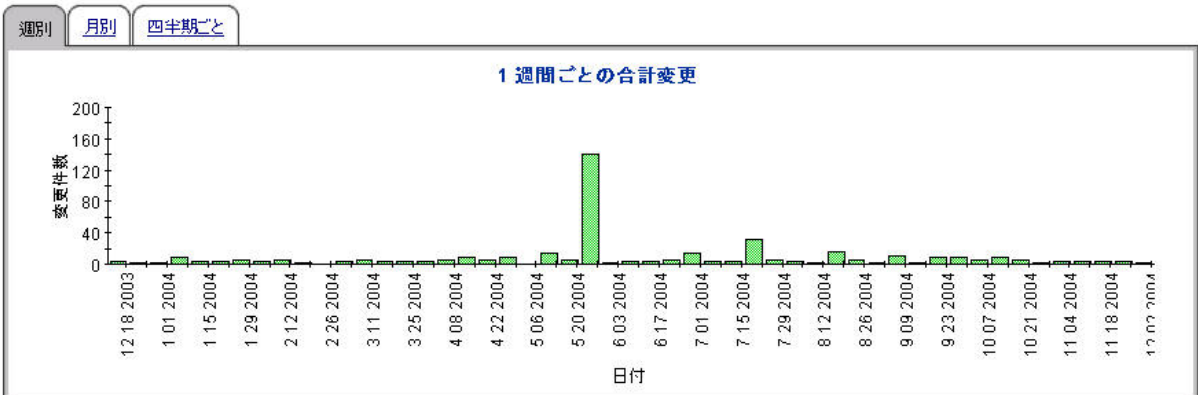
オープン変更数  
**419**

分類	オープン変更数
Task manager	23
Platform port	20
Configuration manager	19
Problem manager	18
Software Control&Distribution	17
Workorder module	17
Change manager	16
System upgrade	16
Additional software	15
Doc: Error in documentation	15
Service Level Manager	15
System documentation	15
Unknown	15

カテゴリ	オープン変更数
Proposed for release	54
Unknown	51
Cust. Specific Customization	50
Change manager decision	46
Planned for release	41
Change Advisory Board decision	40
Confirmed for release	40
Upgrade of customization	39
Early NewFeature Customization	37
Cancelled	21

優先度	オープン変更数
Escalated	69
None	67
Critical	63

組織	オープン変更数
Unknown	64
HP Openview IUM	60
HP Openview Operations	59



[↑ トップに戻る](#)



## 着信変更 ( 最近 )

このレポートは、変更の総数を、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループ別に表示します。評価期間の開始と終了の日付と時刻を選択すると、レポートには開始の日付と時刻から終了の日付と時刻までに登録された変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
開始時間	評価期間の開始時刻。
終了時間	評価期間の終了時刻。
変更テーブル	オープンしている変更の総数。
分類テーブル	分類ごとのオープンしている変更数。
カテゴリテーブル	カテゴリごとのオープンしている変更数。
優先度テーブル	優先コードごとのオープンしている変更数。
組織テーブル	組織ごとのオープンしている変更数。
タブ領域 (棒グラフ表示)	評価期間内で、1時間または1日ごと (該当する場合) に示した、オープンしている変更数。

# サービスデスク 変更管理

このレポートは、分類、カテゴリ、優先順位、および作業グループごとに変更の合計数を示します（作成時が選択した開始日から終了日までの間にあるもの）。期間の開始と終了を示す日付を選択します。開始時間 <= 登録時間 < 終了時間



## 合計着信変更 (最近)

開始日: 日 11 28 2004  
終了日: 月 12 06 2004  
開始時間: 11 28 4:00 午後  
終了時間: 12 6 7:00 午後

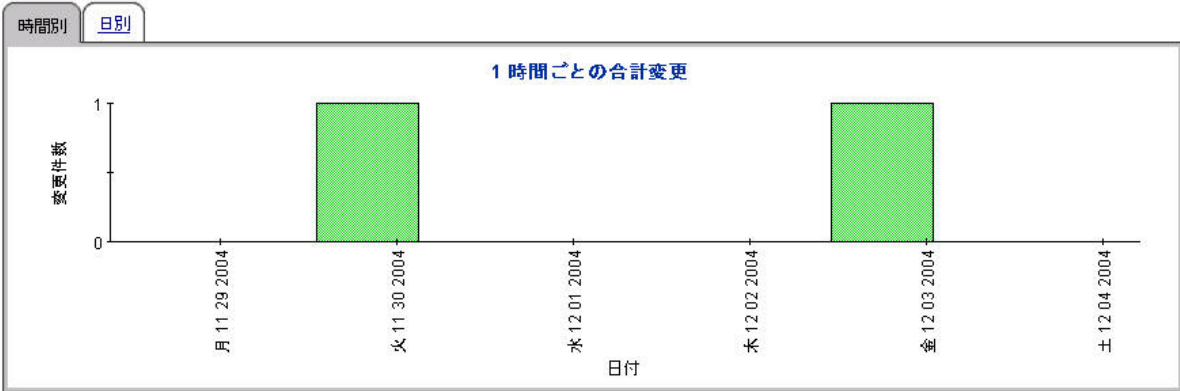
オープン変更数  
2

分類	オープン変更数
Helpdesk manager	1
Unknown	1

カテゴリ	オープン変更数
Proposed for release	1
Unknown	1

優先度	オープン変更数
Critical	1
Serious	1

組織	オープン変更数
HP Openview Operations	1
HP Openview Performance Insight	1



[↑ トップに戻る](#)



# 10 SLM レポート

## 管理

設定とログインレポート

### カスタマビジネスマネージャレポート

- カスタマビジネスマネージャの SLA 概要
- カスタマビジネスマネージャの SLA 詳細
- カスタマビジネスマネージャのサービス詳細
- カスタマビジネスマネージャの SLO 詳細

### カスタマリレーションシップマネージャレポート

- カスタマリレーションシップマネージャの SLA 概要
- カスタマリレーションシップマネージャの SLA 詳細
- カスタマリレーションシップマネージャのサービス詳細
- カスタマリレーションシップマネージャの SLO 詳細

### サービスマネージャレポート

- サービスマネージャのサービス概要
- サービスマネージャのサービス詳細
- サービスマネージャの設定項目詳細

### レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用してレポートのスケジュールを作成する方法の詳細については、付録 B 「レポートのスケジュール設定」を参照してください。

## 設定とロギング

このレポートは、SLM Report Pack のデータインポートに関する構成情報を表示します。このレポートを使用して、レポートパック内部手順に関する最近のログテーブルエントリのリストの保存場所を特定します。レポートに記録できるエントリの数は、最新の 200 件までに限定されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
現在のログレベル	オプション (1 つまたは任意の組み合わせ) <ul style="list-style-type: none"> <li>エラー</li> <li>注意</li> <li>情報</li> </ul>
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリが参照するコンポーネント メッセージ

## HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理

設定とロギング

このレポートは、SD/SLM レポートングデータのインポートに関する設定情報と、ReportPack 内部のプロシージャ用の最新のログテーブルエントリのリストを表示します。このレポートは、200 の最新エントリに限定されます。

現在のロギングレベル:  
Errors, Warnings and Info



ReportPack のログエントリ  
(最も新しいものが先頭)

時間	構成要素	メッセージ
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Deleting EvalPeriod older than 27-FEB-05
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Number of deleted rows: 0
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Deleting Time shift older than 28-JAN-06
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Unlocking procedure SLM_Period_Update_p
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Number of deleted rows: 0
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating DownTime
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating Service Hours
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Locking procedure SLM_Period_Update_p
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating timestamps in Rate tables
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating EvaluationPeriod propertytable
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Unlocking procedure SLM_Property_Update_p
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLOTHRESH property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLO2SLA property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLODEF property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating SLO2SLA property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating SLODEF property table



## カスタマビジネスマネージャの SLA 概要

このレポートは、対象ユーザーに関連するすべてのサービスレベル契約の概要を、特定のレポート間隔で提示します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA (リンク状態)	カスタマリレーションシップマネージャに関連付けられたサービスレベル契約のリスト。 <b>CRM</b> を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。 リンク: <a href="#">カスタマビジネスマネージャの SLA 詳細</a>
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ
サービスレベル	当該の契約に対するサービスレベル
現在のステータス	契約のステータス。表示オプションは緑 (目標に順守) または赤 (目標に違反)。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定の SLA に関連するサービスの詳細が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	選択した SLA の評価期間
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始日
終了日	評価期間の終了日
最新のステータス	選択した評価期間に対する最新のコンプライアンスステータス (順守または違反)
最新のステータスの日付	最新のコンプライアンスステータスが計算された日付
サービスおよびサービスレベル目標	
サービス	サービスレベル契約に関連するサービス
コンプライアンス SLO	サービスに関連するサービスメトリック
達成したコンプライアンス	選択した評価期間中にサービスメトリックによって達成されたコンプライアンス値
コンプライアンス目標	サービスメトリックのコンプライアンス違反しきい値
コンプライアンスステータス	選択した評価期間中のサービスメトリックのコンプライアンスステータス (順守または違反)

# HP OpenView サービスデスク

## サービスレベル管理



### カスタマビジネスマネージャの SLA の概要

SLA のリストから、名前と、さらにその最近の評価期間のうちの 1 つを選択し、準拠ステータスを調査します。棒グラフは、評価期間内の各日のコンプライアンスと違反の分散を示します。このグラフは当日のデータは表示できないので注意してください。

	SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
	Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	
	Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	
	Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	
	Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	
	Email ny.top 3	CRM Email ny.top 3	Email ny.top Silver	

**評価期間:**

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

**現在の期間の SLA サマリー**

**Start Date :** 15-AUG-2005

**End Date :** 21-AUG-2005

**Latest Status :**

**Latest Status Date:** 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービスおよびサービスレベル目標

サービス	コンプライアンス SLO	達成したコンプライアンス	コンプライアンス目標	コンプライアンスステータス
Email Amsterdam	Gold EmailAvailability (Email dot.com)	94.74	90	
Email Amsterdam	Gold MTTR (Email dot.com)	97.87	90	

## カスタマビジネスマネージャの SLA 詳細

このレポートは、特定のサービスレベル契約のためのコンプライアンスステータス詳細を特定のレポート間隔で示します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA (リンク状態)	カスタマリレーションシップマネージャに関連付けられたサービスレベル契約のリスト。CRM を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。 リンク: カスタマビジネスマネージャの SLO 詳細
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ。
サービスレベル	SLA のサービスレベル。
現在のステータス	現在の評価期間内での SLA のステータス。表示オプションは緑 (順守) または赤 (違反)。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	選択された SLA の評価期間
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新のステータス	選択した評価期間内での選択した SLA に関する最新のコンプライアンスステータス。
最新のステータスの日付	ドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータスが計算された日時。
サービス	
選択ボックス	サービスレベル契約に関連付けられたサービス。
現在の期間に対するサービス概要	
説明	選択したサービスの説明。
最新のコンプライアンスステータス	選択された評価期間に対する選択されたサービスの最新のコンプライアンスステータス。
最新ステータスの日付	選択した評価期間に対して最新のステータスが計算された日付。

フィールド	説明
サービスコンプライアンスステータスの分布	評価期間中の1日ごとに、コンプライアンスステータスに対する違反ステータスの割合を示す棒グラフ。
サービスインフラストラクチャの可用性ステータスの分布	評価期間中の1日ごとに、達成済み、未達成、および未計算の割合を示す棒グラフ。

# HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理

## カスタマビジネスマネージャの SLA の詳細



SLA のリストから、名前と、最近の評価期間のうちの 1 つ、さらにアクティブなサービスのうちの 1 つを選択し、サービスの準拠ステータスと目標ステータスを調査します。2 つのグラフはそれぞれ、コンプライアンスステータスと目標ステータスの分散を示します。すべてのグラフが当日のデータを表示するわけではないことに注意してください。

### アクティブな SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
EMail dot.com	CRM EMail dot.com	EMail dot.com Gold	
EMail up.inc	CRM EMail up.inc	EMail up.inc Silver	
EMail ny.top 1	CRM EMail ny.top 1	EMail ny.top Silver	
EMail ny.top 2	CRM EMail ny.top 2	EMail ny.top Silver	
EMail ny.top 3	CRM EMail ny.top 3	EMail ny.top Silver	

#### 評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

#### 現在の期間の SLA サマリー

**Start Date :** 15-AUG-2005  
**End Date :** 21-AUG-2005  
**Latest Status :**   
**Latest Status Date:** 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービス:

EMail Amsterdam

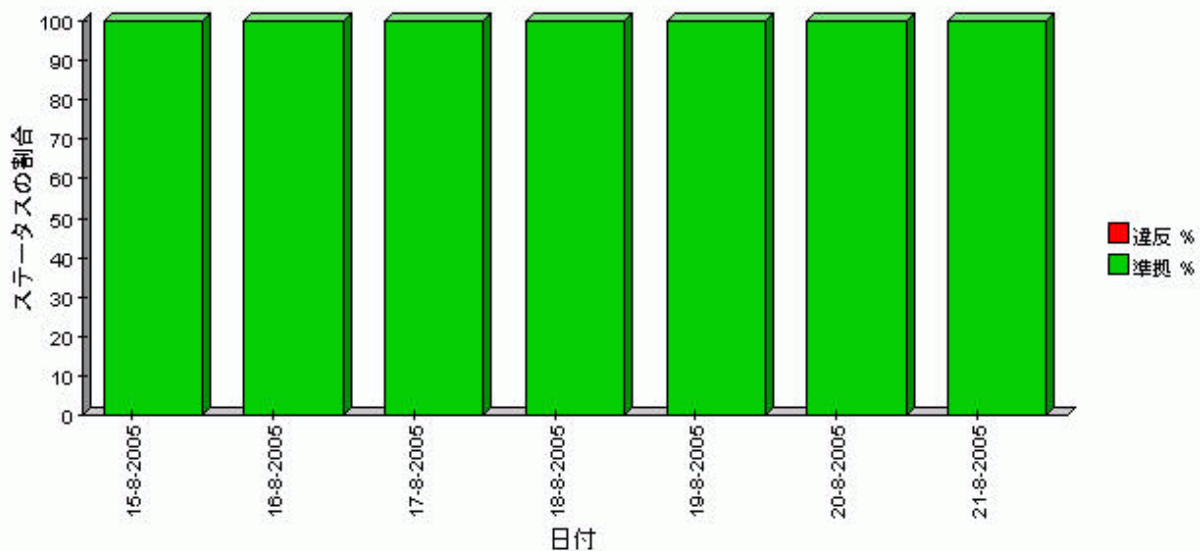
#### 現在の期間のサービスサマリー

**Description :** EMail Amsterdam Description  
**Latest Compliance Status :**   
**Latest Status Date :** 21-aug-2005 23:55:00

#### サービスコンプライアンスステータスの分散

#### サービスインフラストラクチャの可用性の分散

#### 現在の期間のサービスの準拠ステータスの分散



## カスタマビジネスマネージャのサービス詳細

このレポートは、特定のサービスに関連付けられたサービスメトリックステータスの詳細を提供します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA	カスタマリレーションシップマネージャに関連付けられたサービスレベル契約。CRM を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ
サービスレベル	サービスレベル契約に関連付けられたサービスレベル。
現在のステータス	SLA のステータス。緑（順守）、黄（危険）、または赤（違反）。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	サービスレベル契約の評価期間。
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新のステータス	選択された評価期間に対するドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータス
最新のステータスの日付	ドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータスが計算された日時
サービス	
選択ボックス	サービスレベル契約に関連付けられたサービス
現在の期間に対するサービス概要	
説明	選択したサービスの説明
最新のコンプライアンスステータス	選択された評価期間に対する選択されたサービスの最新のコンプライアンスステータス
最新のステータスの日付	選択された評価期間に対して最新のステータスが計算された日付
現在のサービスに対するサービスメトリックリスト	
名前	サービスメトリックの名前
最新のコンプライアンス	サービスメトリックの最新のコンプライアンスステータス

フィールド	説明
最新の日付	最新のサービスメトリックステータスが計算された日時
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
メトリック値	ドリルダウンされたサービスメトリックに関する、時間対最大メトリック値、最小メトリック値、およびコンプライアンスメトリック値のグラフ表示

# HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理

## カスタマビジネスマネージャのサービスの詳細



SLA のリストから、名前と、評価期間、アクティブなサービスを選択して、準拠ステータスを調査し、関連するサービスメトリックをリストアップします。サービスメトリックを選択して、選択した評価期間の各日について、詳細およびメトリック値グラフを確認します。このグラフは、当日のデータを表示することはできないことに注意してください。

### アクティブな SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
EMail dot.com	CRM EMail dot.com	EMail dot.com Gold	<input checked="" type="checkbox"/>
EMail up.inc	CRM EMail up.inc	EMail up.inc Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
EMail ny.top 1	CRM EMail ny.top 1	EMail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
EMail ny.top 2	CRM EMail ny.top 2	EMail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

#### 現在の期間の SLA サマリー

Start Date : 15-AUG-2005  
 End Date : 21-AUG-2005  
 Latest Status :   
 Latest Status Date: 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービス:

EMail Amsterdam

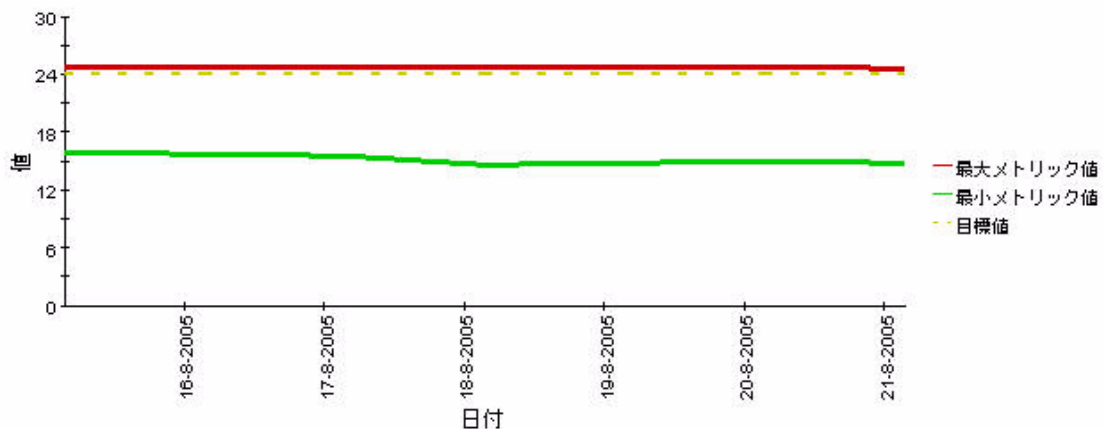
#### 現在の期間のサービスサマリー

Description : EMail Amsterdam Description  
 Latest Compliance Status :   
 Latest Status Date : 21-aug-2005 23:55:00

### 現在のサービスのサービスメトリックリスト

名前	メトリック	最新の準拠	最新の日付
Gold MTTR (EMail dot.com)	MTTR	<input checked="" type="checkbox"/>	月, 8 22 3:25 午前

### メトリック値





## カスタマビジネスマネージャの SLO 詳細

このレポートは、サービスに関連付けられたサービスレベル目標についての情報を提供します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA	カスタマリレーションシップマネージャに関連付けられたサービスレベル契約のリスト。CRM を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ。
サービスレベル	サービスレベル契約に関連付けられたサービスレベル。
現在の状態	SLA のステータス。表示オプションは、緑（順守）、黄（危険）、または赤（違反）。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	サービスレベル契約の評価期間。
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新のステータス	選択された評価期間に対するドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータス
最新のステータスの日付	最新のステータスが計算された日時。
サービス	
選択ボックス	サービスレベル契約に関連付けられたサービス
現在の期間に対するサービス概要	
説明	選択したサービスの説明
最新のコンプライアンスステータス	選択された評価期間に対する選択されたサービスの最新のコンプライアンスステータス
最新ステータスの日付	選択された評価期間に対して最新のステータスが計算された日付
現在のサービスに対するサービスメトリックリスト	
名前	サービスメトリックの名前
コンプライアンスステータス	サービスメトリックのコンプライアンスステータス
カテゴリ	サービスメトリックのカテゴリ（オプションは標準、集約、またはインフラストラクチャ）。

フィールド	説明
達成したコンプライアンス	サービスメトリックにより達成された集約コンプライアンス値
目標コンプライアンス	サービスメトリックに関するコンプライアンス違反しきい値。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
サービスメトリックコンプライアンスパーセンテージの分布	
サービスメトリックコンプライアンスパーセンテージの分布	評価期間中の1日ごとのコンプライアンスパーセンテージを示すグラフ。

# HP OpenView サービスデスク






## サービスレベル管理



### カスタマビジネスマネージャのサービスレベル目標の詳細

SLA のリストからいずれかの名前、評価期間、およびアクティブなサービスを選択して、そのステータスを確認し、関連するサービスメトリックをリストします。サービスメトリックを選択して、関連するしきい値とともに、最終的なステータス、グローバルなコンプライアンスパーセンテージ、および評価期間各日のコンプライアンスパーセンテージの分散を確認します。このグラフは当日のデータは表示できないので注意してください

#### アクティブな SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
 EMail dot.com	CRM EMail dot.com	EMail dot.com Gold	<input checked="" type="checkbox"/>
 EMail up.inc	CRM EMail up.inc	EMail up.inc Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
 EMail ny.top 1	CRM EMail ny.top 1	EMail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
 EMail ny.top 2	CRM EMail ny.top 2	EMail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
 EMail ny.top 3	CRM EMail ny.top 3	EMail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>

**評価期間:**

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

**現在の期間の SLA サマリー**


Start Date : 15-AUG-2005  
 End Date : 21-AUG-2005  
 Latest Status :   
 Latest Status Date: 21-AUG-2005 23:55:00

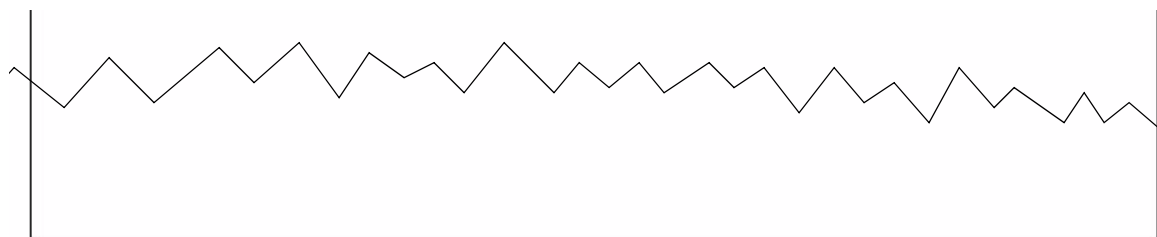
**サービス:**

EMail Amsterdam

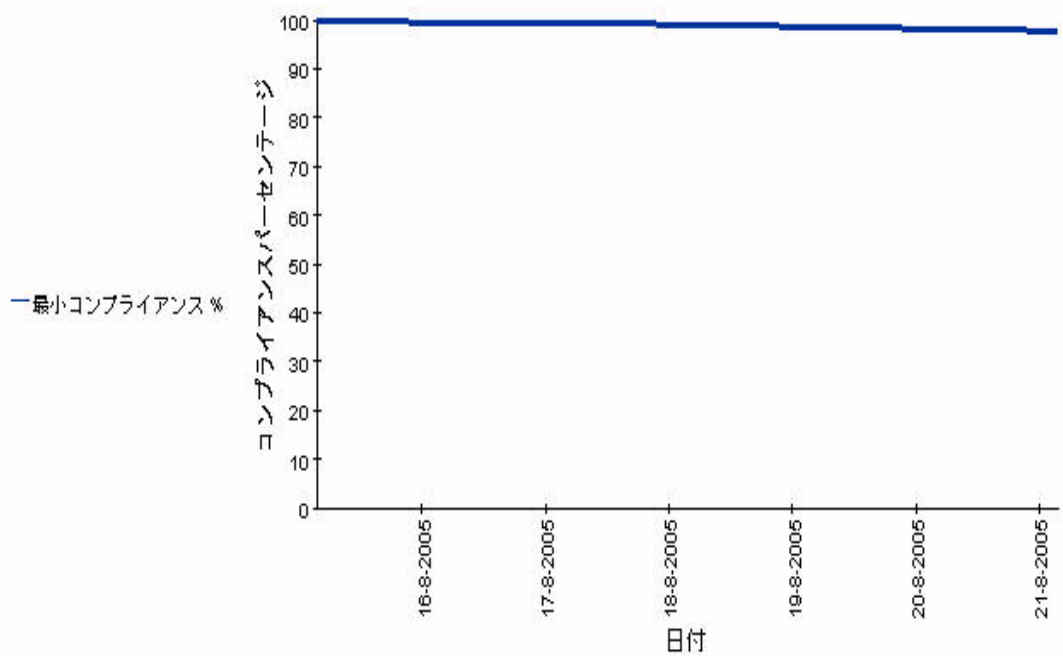
**現在の期間のサービスサマリー**

Description : EMail Amsterdam Description  
 Latest Compliance Status :   
 Latest Status Date : 21-aug-2005 23:55:00

<input checked="" type="checkbox"/>	Gold MTTR (EMail dot.com)	Standard	97.87	90
	Gold EmailAvailability (EMail dot.com)	Infrastructure	94.74	90



サービスメトリックコンプライアンスパーセンテージの分散



## カスタマリレーションシップマネージャの SLA 概要

このレポートは、対象ユーザーに関連するすべてのサービスレベル契約の概要を、特定のレポート間隔で提示します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA (リンク状態)	カスタマビジネスマネージャに関連付けられたサービスレベル契約のリスト。CBM を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。 リンク: <a href="#">カスタマリレーションシップマネージャの SLA 詳細</a>
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ
サービスレベル	サービスレベル契約に関するサービスレベル
現在のステータス	現在の評価期間中のサービスレベル契約のステータス。表示オプションは [順守]、[危険]、および [違反]。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測されるステータス。表示オプションは [順守]、[危険]、および [違反]。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	サービスレベル契約の評価期間。
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始日
終了日	評価期間の終了日
最新のステータス	選択した評価期間の最新のステータス。表示オプションは [順守]、[危険]、および [違反]。
最新のステータスの日付	最新のステータスが計算された日付。
サービスおよびサービスレベル目標	
サービス	サービスレベル契約に関連するサービス
コンプライアンス SLO	サービスに関連するサービスメトリック。
コンプライアンス目標	サービスメトリックに関するコンプライアンス違反しきい値。
実際のコンプライアンス	選択した評価期間中にサービスメトリックによって達成されたコンプライアンス値。
コンプライアンスステータス	選択した評価期間中のサービスメトリックのステータス。表示オプションは [順守]、[危険]、および [違反]。

# HP OpenView サービスデスク

## サービスレベル管理

### カスタマビジネスマネージャの SLA の概要



SLA のリストから、名前と、さらにその最近の評価期間のうちの 1 つを選択し、準拠ステータスを調査します。棒グラフは、評価期間内の各日のコンプライアンスと違反の分散を示します。このグラフは当日のデータは表示できないので注意してください。

	SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
	Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	
	Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	
	Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	
	Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	
	Email ny.top 3	CRM Email ny.top 3	Email ny.top Silver	

**評価期間:**

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

**現在の期間の SLA サマリー**

**Start Date :** 15-AUG-2005

**End Date :** 21-AUG-2005

**Latest Status :**

**Latest Status Date:** 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービスおよびサービスレベル目標

サービス	コンプライアンス SLO	達成したコンプライアンス	コンプライアンス目標	コンプライアンスステータス
Email Amsterdam	Gold EmailAvailability (Email dot.com)	94.74	90	
Email Amsterdam	Gold MTTR (Email dot.com)	97.87	90	

## カスタマリレーションシップマネージャの SLA 詳細

このレポートは、特定のサービスレベル契約のためのコンプライアンスステータス詳細を特定のレポート間隔で示します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA (リンク状態)	カスタマリレーションシップマネージャに関連付けられたサービスレベル契約のリスト。 <b>CRM</b> を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。 リンク: カスタマリレーションシップマネージャの SLO 詳細
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ
サービスレベル	サービスレベル契約に関するサービスレベル
現在のステータス	現在の評価期間中のサービスレベル契約のステータス。表示オプションは [ 順守 ]、[ 危険 ]、および [ 違反 ]。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測されるステータス。表示オプションは [ 順守 ]、[ 危険 ]、および [ 違反 ]。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	サービスレベル契約の評価期間
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新のステータス	選択した評価期間の最新のステータス。
最新のステータスの日付	最新のステータスが計算された日時
サービス	
サービス (選択ボックス)	サービスレベル契約に関連付けられたサービス
現在の期間に対するサービス概要	
説明	選択したサービスの説明
最新のコンプライアンスステータス	選択された評価期間に対する選択されたサービスの最新のコンプライアンスステータス

フィールド	説明
最新のステータスの日付	選択された評価期間に対して最新のステータスが計算された日付
サービスコンプライアンスステータスの分布	評価期間中の 1 日ごとに、[ 順守 ]、[ 危険 ]、および [ 違反 ] の割合を示す棒グラフ。
サービスインフラストラクチャの可用性ステータスの分布	評価期間中の 1 日ごとに、可用性の [ 達成 ]、[ 未達成 ]、および [ 未計算 ] の割合を示す棒グラフ。



# HP OpenView サービスデスク

## サービスレベル管理



### カスタマリレーションシップマネージャの SLA の詳細

SLA のリストから、名前と、最近の評価期間のうちの 1 つ、さらにアクティブなサービスのうちの 1 つを選択し、サービスの準拠ステータスと目標ステータスを調査します。4 つのグラフはそれぞれ、準拠ステータスの割合と分散、および目標ステータスの割合と分散を表示します。すべてのグラフが当日のデータを表示するわけではないことに注意してください。

#### アクティブな SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス	予想ステータス
EMail dot.com	CRM EMail dot.com	EMail dot.com Gold		
EMail up.inc	CRM EMail up.inc	EMail up.inc Silver		
EMail ny.top 1	CRM EMail ny.top 1	EMail ny.top Silver		
EMail ny.top 2	CRM EMail ny.top 2	EMail ny.top Silver		
EMail ny.top 3	CRM EMail ny.top 3	EMail ny.top Silver		

#### 評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

#### 現在の期間の SLA サマリー

Start Date : 15-AUG-2005  
 End Date : 21-AUG-2005  
 Latest Status :   
 Latest Status Date: 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービス:

EMail Amsterdam

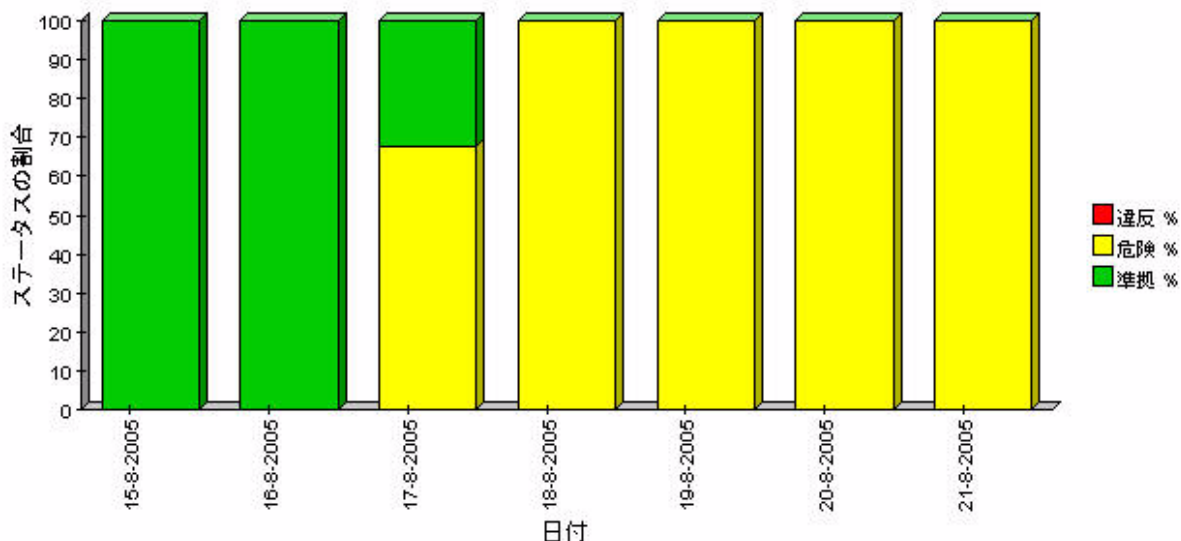
#### 現在の期間のサービスサマリー

Description : EMail Amsterdam Description  
 Latest Compliance Status :   
 Latest Status Date : 21-aug-2005 23:55:00

#### サービスコンプライアンスステータスの分散

#### サービスインフラストラクチャの可用性の分散

#### 現在の期間のサービスの準拠ステータスの分散



## カスタマリレーションシップマネージャのサービス詳細

このレポートは、特定のサービスに関連付けられたサービスメトリックステータスの詳細を提供します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA	カスタマリレーションシップマネージャ（指定された場合）に関連付けられたサービスレベル契約のリスト、またはすべてのサービスレベル契約（カスタマリレーションシップマネージャの指定がない場合）。
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ
サービスレベル	サービスレベル契約に関するサービスレベル
現在のステータス	現在の評価期間中のサービスレベル契約のコンプライアンスステータス（[ 順守 ]、[ 危険 ]、または [ 違反 ]）
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予想されるコンプライアンスステータス（[ 順守 ]、[ 危険 ]、または [ 違反 ]）
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
評価期間（選択ボックス）	ドリルダウンしたサービスレベル契約の評価期間
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	選択した評価期間の開始日
終了日	選択した評価期間の終了日
最新のステータス	選択された評価期間に対するドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータス
最新のステータスの日付	ドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータスが計算された日時
サービス	
選択ボックス	サービスレベル契約に関連付けられたサービス
現在の期間に対するサービス概要	
説明	選択したサービスの説明
最新のコンプライアンスステータス	選択された評価期間に対する選択されたサービスの最新のコンプライアンスステータス
最新のステータスの日付	選択された評価期間に対して最新のコンプライアンスステータスが計算された日付

フィールド	説明
現在のサービスに対するサービスメトリックリスト	
名前	サービスメトリックの名前
最新のコンプライアンス	サービスメトリックの最新のコンプライアンスステータス
最新の日付	最新のサービスメトリックコンプライアンスステータスが計算された日時
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
メトリック値	ドリルダウンされたサービスメトリックに関する、時間対最大メトリック値、最小メトリック値、およびコンプライアンスメトリック値のグラフ表示

# HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理



## カスタマリレーションシップマネージャのサービスの詳細

SLA のリストから、名前と、評価期間、アクティブなサービスを選択して、準拠ステータスを調査し、関連するサービスメトリックをリストアップします。サービスメトリックを選択し、選択した評価期間の日ごとに、メトリック値のグラフを調査します。このグラフは、当日のデータを表示することはできないことに注意してください。

### アクティブな SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス	予想ステータス
EEmail dot.com	CRM EEmail dot.com	EEmail dot.com Gold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EEmail up.inc	CRM EEmail up.inc	EEmail up.inc Silver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EEmail ny.top 1	CRM EEmail ny.top 1	EEmail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EEmail ny.top 2	CRM EEmail ny.top 2	EEmail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EEmail ny.top 3	CRM EEmail ny.top 3	EEmail ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

#### 現在の期間の SLA サマリー

Start Date : 15-AUG-2005  
 End Date : 21-AUG-2005  
 Latest Status :   
 Latest Status Date: 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービス:

EEmail Amsterdam

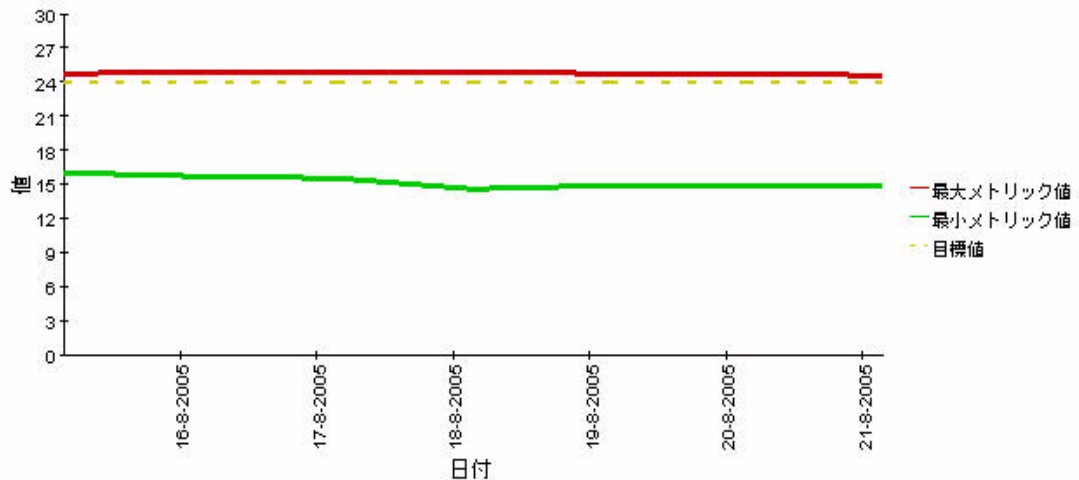
#### 現在の期間のサービスサマリー

Description : EEmail Amsterdam Description  
 Latest Compliance Status :   
 Latest Status Date : 21-aug-2005 23:55:00

### 現在のサービスのサービスメトリックリスト

名前	メトリック	最新の準拠	最新の日付
Gold MTTR (EEmail dot.com)	MTTR	<input checked="" type="checkbox"/>	22-8-2005 03:25

### メトリック値



## カスタマリレーションシップマネージャの SLO 詳細

このレポートは、サービスに関連付けられたサービスレベル目標についての情報を提供します。

フィールド	説明
アクティブな SLA リスト	
SLA (リンク状態)	カスタマビジネスマネージャに関連付けられたサービスレベル契約のリスト <b>CBM</b> を指定しない場合はすべてのサービスレベル契約になります。 リンク: カスタマリレーションシップマネージャの SLA 詳細
CRM	サービスレベル契約に関連付けられたカスタマリレーションシップマネージャ
サービスレベル	サービスレベル契約に関するサービスレベル
現在のステータス	現在の評価期間中のサービスレベル契約のステータス。表示オプションは [ 順守 ]、[ 危険 ]、および [ 違反 ]。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測されるステータス。表示オプションは [ 順守 ]、[ 危険 ]、および [ 違反 ]。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベル契約の情報が表示されます。
評価期間	
選択ボックス	ドリルダウンしたサービスレベル契約の評価期間
現在の期間に対する SLA 概要	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新のステータス	選択した評価期間中のサービスレベル契約の最新のステータス
最新のステータスの日付	ドリルダウンされたサービスレベル契約の最新のコンプライアンスステータスが計算された日時
サービス	
選択ボックス	サービスレベル契約に関連付けられたサービス
現在の期間に対するサービス概要	
説明	選択したサービスの説明
最新のコンプライアンスステータス	選択された評価期間に対する選択されたサービスの最新のコンプライアンスステータス
最新の目標ステータス	選択した評価期間中の選択したサービスの最新の目標ステータス
最新のステータスの日付	最新のステータスが計算された日付

フィールド	説明
現在のサービスに対するサービスメトリックリスト	
名前	サービスメトリックの名前
コンプライアンスステータス	サービスメトリックのコンプライアンスステータス
カテゴリ	サービスメトリックのカテゴリ ([標準]、[集約]、または [インフラストラクチャ])
達成したコンプライアンス	サービスメトリックにより達成された集約コンプライアンス値
目標コンプライアンス	サービスメトリックに関するコンプライアンス違反しきい値
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
サービスメトリックコンプライアンスのパーセンテージ	
参照	コンプライアンスしきい値の名前
目標	目標しきい値とコンプライアンスしきい値の演算子
重要度	コンプライアンスしきい値の重要度
サービスメトリックコンプライアンスパーセンテージの分布	
サービスメトリックコンプライアンスパーセンテージの分布	選択した評価期間を通して達成されたコンプライアンス値のグラフ表示

# HP OpenView サービスデスク

## サービスレベル管理



### カスタマリレーションシップマネージャのサービスレベル目標の詳細

SLA のリストからいずれかの名前、評価期間、およびアクティブなサービスを選択して、そのステータスを確認し、関連するサービスメトリックをリストします。サービスメトリックを選択して、関連するしきい値として、グローバルなコンプライアンスパーセンテージ、および評価期間各日のコンプライアンスパーセンテージの分散を確認します。どちらのグラフも、今日のデータを表示することはできないことに気をつけてください。

#### アクティブな SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス	予想ステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold		
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver		
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver		
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver		
FMail ny.tno.3	CRM FMail ny.tno.3	FMail ny.tno.Silver		

#### 評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

#### 現在の期間の SLA サマリー

**Start Date :** 15-AUG-2005  
**End Date :** 21-AUG-2005  
**Latest Status :**   
**Latest Status Date:** 21-AUG-2005 23:55:00

#### サービス:

Email Amsterdam

#### 現在の期間のサービスサマリー

**Description :** Email Amsterdam Description  
**Latest Compliance Status :**   
**Latest Objective Status :**   
**Latest Status Date :** 21-aug-2005 23:55:00

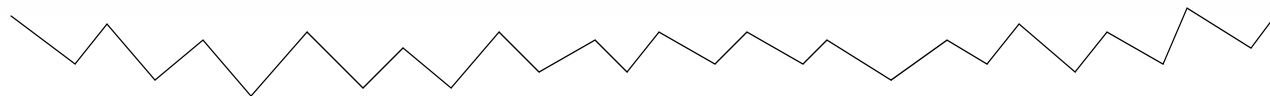
#### 現在のサービスのサービスメトリックリスト

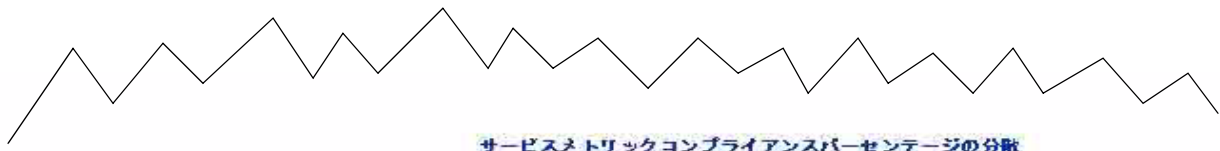
名前	カテゴリ	最新の準拠	達成したコンプライアンス	コンプライアンス目標
Gold MTTR (Email dot.com)	Standard		97.87	90
Gold EmailAvailability (Email dot.com)	Infrastructure		94.74	90

#### サービスメトリックコンプライアンスのパーセンテージ

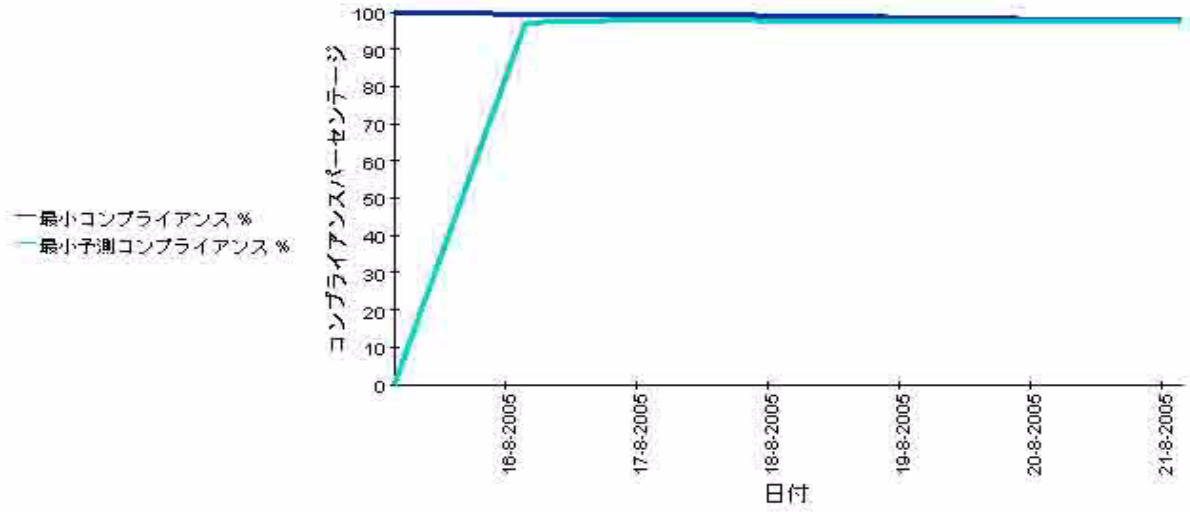
サービスメトリックコンプライアンスのしきい値詳細


参照	目標	重要度
Threshold 1	< 90	critical
Threshold 2	< 92	major
Threshold 3	< 95	warning





サービスメトリックコンプライアンスパーセンテージの分散



 [トップに戻る](#)





## サービスマネージャのサービス概要

このレポートは、対象ユーザーが管理するすべてのサービスを、サマリー情報とともにリストに表示します。

フィールド	説明
アクティブサービスリスト	
サービス	サービスの名前。サービスをクリックすると、該当するサービスの詳細レポート（サービスマネージャ）にリンクします。
説明	サービスの説明
サービスマネージャ	サービスに割り当てられたサービスマネージャ
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスに関する情報が表示されます。
対応する SLA（選択ボックス）	ドリルダウンされたサービスに関連付けられたサービスレベル契約
関連付けられたサービスコンプライアンスステータス	
最終のコンプライアンスステータス	サービスに対して最後に認識されたコンプライアンスステータスのトラフィックライトインジケータ（[順守]、[危険]、および[違反]）と当該ステータスが算出された日付と時間
最終の予測コンプライアンスステータス	サービスに対して最後に認識された予測コンプライアンスステータスのトラフィックライトインジケータ（[順守]、[危険]、および[違反]）と当該ステータスが算出された日付と時間
サービス可用性ステータスの分布	
期間選択ボックス	選択した期間に応じて、サービスの可用性を[達成]、[未達成]、および[未計算]に区分けして表示する下記のグラフに指定する期間。グラフを描く際の横軸を分、時、または日から選択することができます。サービス時間スケジュールに応じて当該サービスが[使用不可]状態にある期間は、棒グラフ上に影の部分で表示されます。
5分ごとのサービス可用性	デフォルトの期間中（直前の2時間と現在の時間内の現在時刻まで）または[グラフの編集]ボタンで指定した期間中の5分ごとのサービス可用性。
1時間ごとのサービス可用性	デフォルトの期間中（直前の1日と当日の現在時刻まで）または[グラフの編集]ボタンで指定した期間中の1時間ごとのサービス可用性。
1日ごとのサービス可用性	デフォルトの期間中（直前の1か月と当月の現在時刻まで）または[グラフの編集]ボタンで指定した期間中の1日ごとのサービス可用性。

# HP OpenView サービスデスク

## サービスレベル管理



## サービスマネージャのサービスの概要

サービスのリストからいずれかの名前と関連する SLA のいずれかを選択して、アクティブなサービスのコンプライアンスステータスを確認します。その後、継続期間を選択して、サービス可用性の分散グラフを通して可用性ステータスを確認します。デフォルトの継続期間は、現在までの1ヶ月/1日/2時間です。

### アクティブサービスリスト

サービス	サービスマネージャ	説明
Email Berlin	Srv Mgr EMail up.inc	Email Berlin Description
Email Amsterdam	Srv Mgr EMail dot.com	Email Amsterdam Description
Email New York	Srv Mgr EMail ny.top	Email New York

### 関連する SLA:

カスタム サービスレベル
   
 PE EMail up.inc Email up.inc Silver

### 関連するサービスコンプライアンスステータス

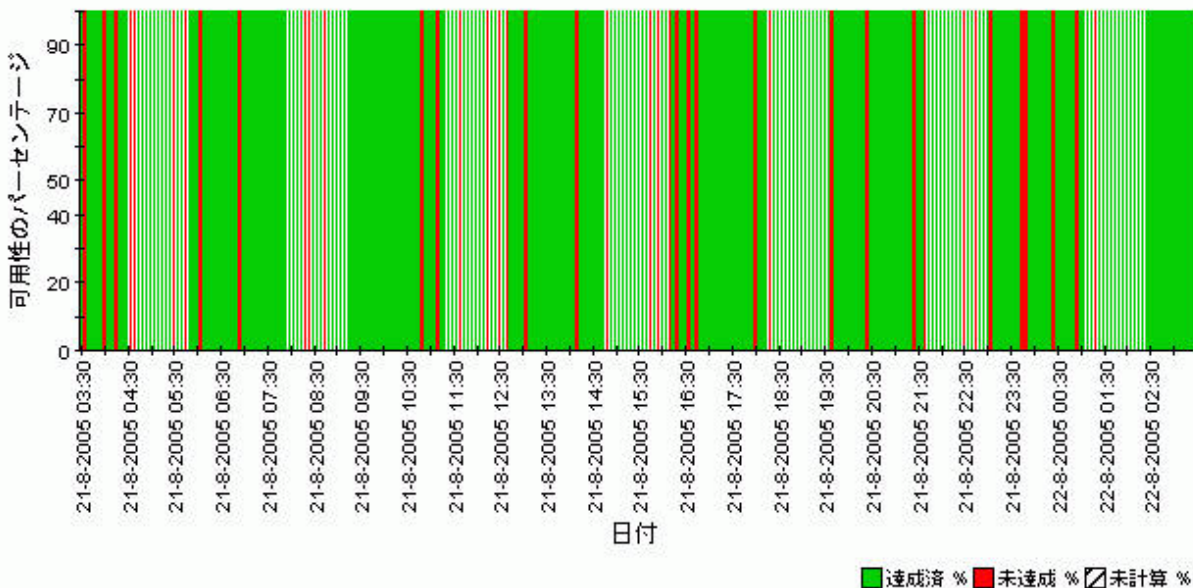
Last Compliance Status : 
  
 Last Pred. Compliance Status : 
  
 Last Status Date : 21-aug-2005 23:55:00

### サービス可用性ステータスの分散

5分ごとのサービスの可用性

サービスの可用性(時間別)

サービスの可用性(日別)



## サービスマネージャのサービス詳細

このレポートは、基盤サービスと設定項目のリストとそのリンク先を表示し、更に選択したサービスのサービスメトリックに関する情報を提供します。

フィールド	説明
サービス情報	
サービス	サービスの名前
サービスマネージャ	サービスに割り当てられたサービスマネージャ
直前の可用性 ...	サービスの可用性の最新計算値
... SLA 対応	サービスに関連付けられたサービスレベル契約
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスに関する情報が表示されます。
基盤サービスリスト	
サービス	従属サービスの名前
サービスマネージャ	サービスに割り当てられたサービスマネージャ
直前の可用性ステータス	サービスの可用性の最新計算値
基盤設定項目リスト	
設定項目	従属設定項目の名前
直前の可用性ステータス	CI の可用性の最新計算値
サービスメトリックリスト	
メトリック名	メトリックの名前
説明	メトリックの説明
単位	メトリックデータ値の単位
カテゴリ	メトリックのカテゴリ ([標準] など)
メトリック値の分布	
5分ごとのメトリック値	デフォルトの期間中 (直前の 2 時間と現在の時間内の現在時刻まで) または [グラフの編集] ボタンで指定した期間中の 5 分ごとのメトリック値。
1時間ごとのメトリック値	デフォルトの期間中 (直前の 1 日と当日の現在時刻まで) または [グラフの編集] ボタンで指定した期間中の 1 時間ごとのメトリック値。
1日ごとのメトリック値	デフォルトの期間中 (直前の 1 か月と当月の現在時刻まで) または [グラフの編集] ボタンで指定した期間中の 1 日ごとのメトリック値。

# HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理

## サービスマネージャのサービスの詳細



サービスのリストからいずれかの名前を選択して、基盤サービスおよびアクティブなサービスの設定項目を確認します。その後、継続期間を選択して、メトリック値の分散グラフを通してメトリック値を確認します。

**サービス情報**

サービス	サービスマネージャ	直前の可用性...	... SLA の	サービスレベル	カスタマ
Email Berlin	Srv Mgr EMail up.inc	<input type="checkbox"/>	Email up.inc	Email up.inc Silver	PE EMail up.inc
Email Amsterdam	Srv Mgr EMail dot.com	<input type="checkbox"/>	Email dot.com	Email dot.com Gold	PE EMail dot.com
Email New York	Srv Mgr EMail ny.top	<input type="checkbox"/>	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE EMail ny.top 1
Email New York	Srv Mgr EMail ny.top	<input type="checkbox"/>	Email ny.top 2	Email ny.top Silver	PE EMail ny.top 2

**基盤サービスリスト**

サービス	サービスマネージャ	直前の可用性ステータス
	No Data	

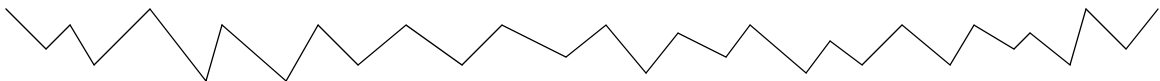
---

**基盤設定項目リスト**

設定項目	直前の可用性ステータス
SQL Server Berlin	<input type="checkbox"/>
Exchange Berlin	<input type="checkbox"/>
IIS Berlin	<input type="checkbox"/>
Network Berlin	<input type="checkbox"/>

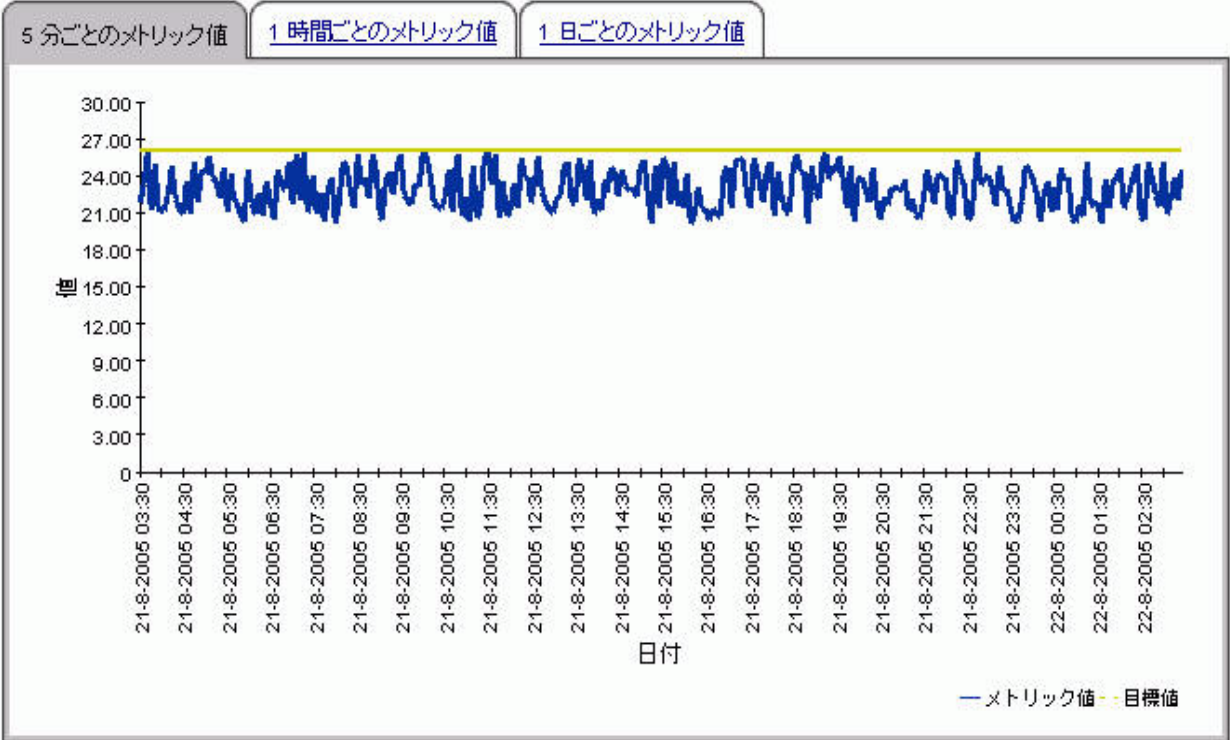
**サービスメトリックリスト**

メトリック名	単位	カテゴリ
MTTR	Integer	Standard





### メトリック値の分散



## サービスマネージャの設定項目詳細

このレポートは、指定した設定項目の詳細情報を提供します。対象ユーザーは通常、カスタマリレーションシップマネージャのサービス詳細レポートからこのレポートにリンクします。

フィールド	説明
設定項目情報	
名前	設定項目の名前
最新の可用性 ...	設定項目の現在の可用性ステータスの最新計算値
... SLA 対応	設定項目に関連付けられたサービスレベル契約
サービスレベル	サービスレベル契約に関連付けられたサービスレベル
カスタマ	サービスレベル契約に関連付けられたサービス受領者
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、設定項目とサービスレベル契約の特定の組み合わせに関する情報が表示されます。
設定項目の可用性の分布	
5分ごとの CI の可用性	デフォルトの期間中（直前の 2 時間と現在の時間内の現在時刻まで）または [ グラフの編集 ] ボタンで指定した期間中の 5 分ごとの CI の可用性
1 時間ごとの CI の可用性	デフォルトの期間中（直前の 1 日と当日の現在時刻まで）または [ グラフの編集 ] ボタンで指定した期間中の 1 時間ごとの CI の可用性
1 日ごとの CI の可用性	デフォルトの期間中（直前の 1 か月と当月の現在時刻まで）または [ グラフの編集 ] ボタンで指定した期間中の 1 日ごとの CI の可用性
設定項目のメトリックリスト	
メトリック名	メトリックの名前
メトリック単位	メトリックデータの単位
メトリック値の分布	
5分ごとのメトリック値	デフォルトの期間中（直前の 2 時間と現在の時間内の現在時刻まで）または [ グラフの編集 ] ボタンで指定した期間中の 5 分ごとのメトリック値
1 時間ごとのメトリック値	デフォルトの期間中（直前の 1 日と当日の現在時刻まで）または [ グラフの編集 ] ボタンで指定した期間中の 1 時間ごとのメトリック値
1 日ごとのメトリック値	デフォルトの期間中（直前の 1 か月と当月の現在時刻まで）または [ グラフの編集 ] ボタンで指定した期間中の 1 日ごとのメトリック値

# HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理

## サービスマネージャの設定項目の詳細

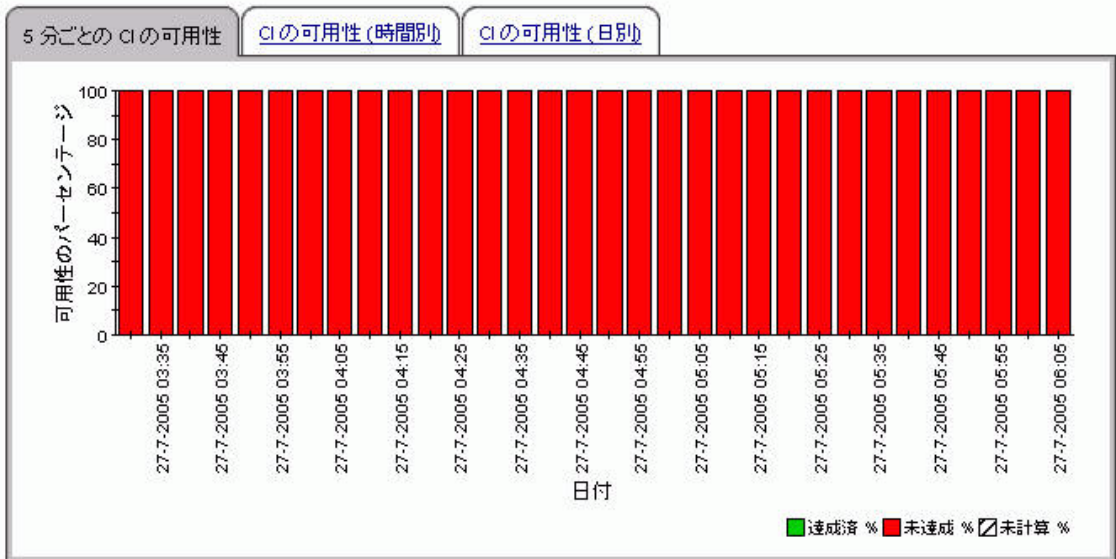


設定項目のリストからいずれかの名前を選択した後、継続期間を選択して、設定項目分散グラフを通して可用性ステータスパーセンテージを確認します。デフォルトの継続期間は、現在までの1ヶ月/1日/2時間です。

**設定項目情報**

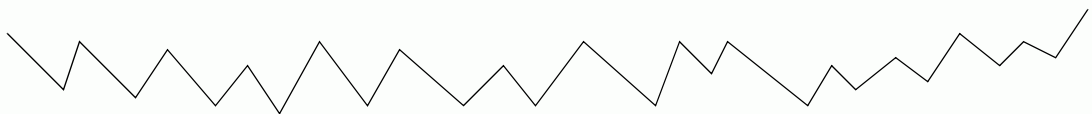
名前	最新の可用性...	... SLA の	サービスレベル	カスタマ
SQL Server Berlin	<span style="color: red;">●</span>	Email up.inc	Email up.inc Silver	PE Email up.inc
Exchange Berlin	<span style="color: green;">●</span>	Email up.inc	Email up.inc Silver	PE Email up.inc
SQL Server New York	<span style="color: green;">●</span>	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 1
IIS New York	<span style="color: green;">●</span>	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 1
Network New York	<span style="color: green;">●</span>	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 1
Exchange New York	<span style="color: green;">●</span>	Email ny.top 2	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 2
SQL Server New York	<span style="color: green;">●</span>	Email ny.top 2	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 2

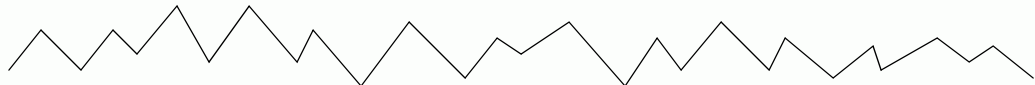
### 設定項目の可用性の分散



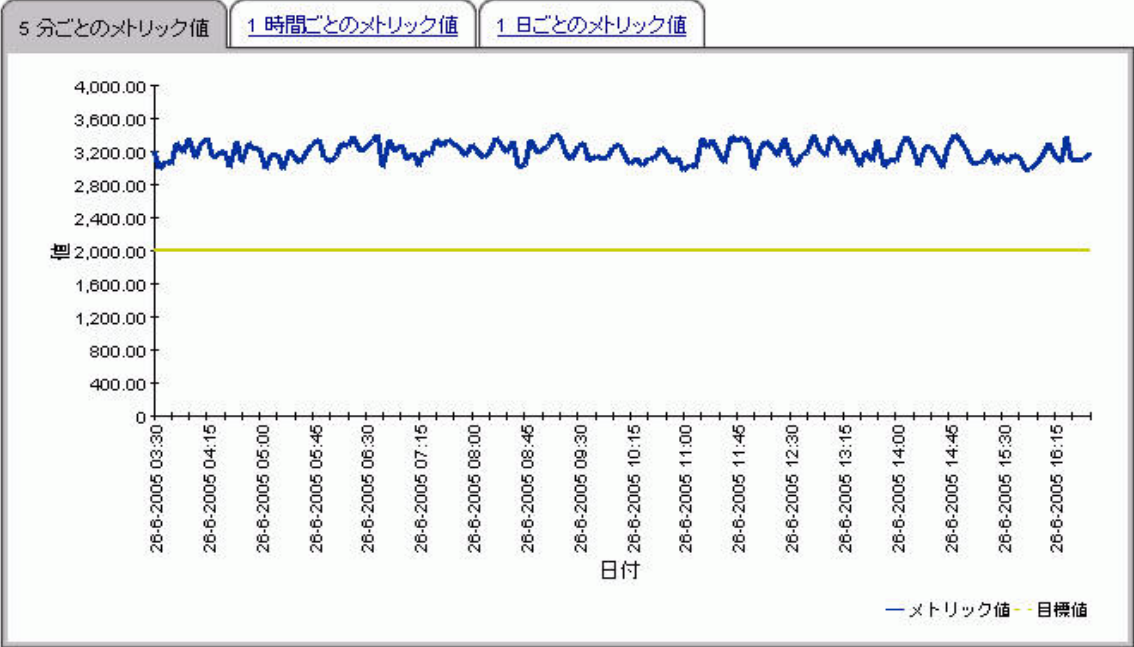
### 設定項目のメトリックリスト

メトリック名	メトリック単位
TransactionsPerSec	Integer





メトリック値の分散





# 11 SD45 データパイプのトラブルシューティング

本章では、次の項目について説明します。

- インストール時の問題のトラブルシューティング
- ビューが作成されたかどうかの確認
- データ収集の確認

## インストール時の問題

1 本または両方の SD45 データパイプのインストール中に問題が発生した場合、最も考えられる原因は **Service Desk 4.5** データベースへの接続に失敗したことです。

以下の 2 つのログのエラーをチェックします。

```
{DPIPE_HOME}/log/report_*.log
```

```
{DPIPE_HOME}/log/trend.log
```

{DPIPE\_HOME}/data/ ディレクトリ内の **Serverfile.txt** に問題がある場合、**trend.log** に以下のエラーが記載されます。

```
2006-05-02 13:56:15:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,6084,6012,0,"The following command exited with
code 1:C:/OVPI/jre/bin/java -classpath "C:/OVPI/lib/SD.jar;C:/OVPI/lib/pidb.jar;C:/OVPI/
lib/jconn2d.jar;C:/OVPI/lib/classes12.jar;C:/OVPI/lib/Opta2000.jar;" SD C:/OVPI c change"
```

```
2006-05-02 13:56:15:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc,,DEF_ERROR,6012,5708,0,"Child terminated with exit code 1"
```

```
2006-05-02 13:56:16:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,4688,6336,0,"The following command exited with
code 1:C:/OVPI/jre/bin/java -classpath "C:/OVPI/lib/SD.jar;C:/OVPI/lib/pidb.jar;C:/OVPI/
lib/jconn2d.jar;C:/OVPI/lib/classes12.jar;C:/OVPI/lib/Opta2000.jar;" SD C:/OVPI c help"
```

```
2006-05-02 13:56:16:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc,,DEF_ERROR,6336,6020,0,"Child terminated with exit code 1"
```

1 本または両方のデータパイプが **Service Desk 4.5** データベースに接続できない場合、**trend.log** に以下のエラーが記載されます。

```
2006-05-03 15:33:20:843,GMT+05:30 Standard, 05:30 , , , ERROR, 0, 0, 0, Io exception:The
Network Adapter could not establish the connection [ErrorCode:17002]
```

## ビューが作成されたか？

SD45 データパイプをインストールすると、データベースビューが作成されます。以下の手順に従って、ビューが正常に作成されたことを確認します。

- 1 Service Desk 4.5 データベースにログインします。
- 2 sql プロンプトで以下のコマンドを実行します。

Oracle:

- desc ITSM\_INCIDENTS\_V
- desc ITSM\_PROBLEMS\_V
- desc ITSM\_SERVICECALLS\_V
- desc ITSM\_CHANGES\_V

MS SQL:

- sp\_help ITSM\_INCIDENTS\_V
- sp\_help ITSM\_PROBLEMS\_V
- sp\_help ITSM\_SERVICECALLS\_V
- sp\_help ITSM\_CHANGES\_V

ビューが正常に作成された場合、サービスデスクデータベースは各ビューの説明を表示します。

## ビューの作成に失敗する原因

ビューが作成されない場合、サービスデスクデータベースを外部データベースとして OVPI に認識させる設定が誤っている可能性があります。第 2 章で説明したように、データベース接続情報ウィンドウでの入力に誤りがあると、接続に失敗し、ビューを作成できなくなります。

以下を確認してください。

- 1 `{DPIPE_HOME}/data/` ディレクトリに `Serverfile.txt` ファイルがあること、そしてこのファイルに入力した内容が正しいことを確認します。
- 2 `trend.log` でインストールエラーをチェックします。
- 3 データパイプをインストールする時には、サービスデスクサーバーが稼動していなければなりません。従って、データパイプをインストールする前に、管理コンソールの [テスト接続] ボタンを押して、データベースの接続状態をチェックします。
- 4 ユーザー名に該当する権限が付与されていなければ、ビューを作成することはできません。使用しているユーザー名に、十分な権限が付与されていることを確認します。OVPI システムのコマンドプロンプトで、以下のコマンドを実行します。

Windows:

```
{DPIPE_HOME}\jre\bin\java -classpath  
"{DPIPE_HOME}\lib\SD.jar;{DPIPE_HOME}\lib\pidb.jar;{DPIPE_HOME}\lib\jconn2d.jar;{DPIPE_HOME}\lib\classes12.jar;{DPIPE_HOME}\lib\Opta2000.jar;" SD {DPIPE_HOME} c change
```

および

```
{DPIPE_HOME}\jre\bin\java -classpath  
"{DPIPE_HOME}\lib\SD.jar;{DPIPE_HOME}\lib\pidb.jar;{DPIPE_HOME}\lib\jconn2d.jar;{DPIPE_HOME}\lib\classes12.jar;{DPIPE_HOME}\lib\Opta2000.jar;" SD {DPIPE_HOME} c help
```

Unix:

```
{DPIPE_HOME}/jre/bin/java -classpath "{DPIPE_HOME}/lib/SD.jar:{DPIPE_HOME}/lib/pidb.jar:{DPIPE_HOME}/lib/jconn2d.jar:{DPIPE_HOME}/lib/classes12.jar:{DPIPE_HOME}/lib/Opta2000.jar:" SD {DPIPE_HOME} c change
```

および

```
{DPIPE_HOME}/jre/bin/java -classpath "{DPIPE_HOME}/lib/SD.jar:{DPIPE_HOME}/lib/pidb.jar:{DPIPE_HOME}/lib/jconn2d.jar:{DPIPE_HOME}/lib/classes12.jar:{DPIPE_HOME}/lib/Opta2000.jar:" SD {DPIPE_HOME} c help
```

権限が適切でない場合、コマンドプロンプトに以下のエラーが表示されます。

```
Message      :ORA-01031:insufficient privileges
SQLState     : 42000
ErrorCode    : 1031
```

## ビューを手動で作成する方法

ビューを手動で作成するには、次の手順に従います。

- 1 OVPI が Service Desk 4.5 データベースを外部データベースとして認識するように設定します。
- 2 その他のインストール前のタスクを実行します。
- 3 コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。

```
{DPIPE_HOME}/bin/perl {DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_ChangeManagement45_DP.ap/Launch_Create.pl
```

```
{DPIPE_HOME}/bin/perl {DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_HelpDesk45_DP.ap/Launch_Create.pl
```

## データ収集が実行されているか。

最近の 3 日間に発生したインシデント、問題、サービスコール、または変更項目に関するデータを収集して、レポートパック側の以下のテーブルに入力します。

- RSERVD\_PROBLEMS\_DATAPIPE
- RSERVD\_INCIDENTS\_DATAPIPE
- RSERVD\_SERVICECALLS\_DATAPIPE
- RSERVD\_CHANGES\_DATAPIPE

データ収集が予定通りに行われると、システムはテーブルごとに収集されたデータの行数を通知します。次の手順を実行します。

- 1 OVPI にログインします。
- 2 sql プロンプトで以下のクエリーを実行します。
  - select count(\*) from RSERVD\_INCIDENTS\_DATAPIPE;
  - select count(\*) from RSERVD\_PROBLEMS\_DATAPIPE;

- `select count(*) from RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE;`
- `select count(*) from RSERVD_CHANGES_DATAPIPE;`

各クエリーについて、システムは収集された行の数を表示します。

## データの手動収集

データを手動で収集するには、次の手順に従います。

- 1 OVPI Timer を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。
- 2 コマンドプロンプトを開きます。
- 3 `{DPIPE_HOME}/scripts` ディレクトリに変更します。
- 4 次のコマンドを実行します。

```
trend_proc -f SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro
```

```
trend_proc -f SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro
```

- 5 データが収集されたことを確認します。

## データが収集されていない場合の処置

データを手動で収集しようとして失敗する場合は、以下の手順を実行します。

- 1 ユーザー ID とパスワードを使用して Service Desk 4.5 データベースに接続します。
- 2 ビュー内の `ta_period` 列に、サービスデスクにインシデント、問題、サービスコール、または変更が記載された時期、またはそのステータスが変更された時期が示されています。

次のクエリーを実行します。

```
select count(ta_period) from itsm_incidents_v where ta_period>sysdate-3;
select count(ta_period) from itsm_problems_v where ta_period>sysdate-3;
select count(ta_period) from itsm_servicecalls_v where ta_period>sysdate-3;
select count(ta_period) from itsm_changes_v where ta_period>sysdate-3;
```

- 3 [期間] に対して選択された複数の行が過去 3 日間の範囲に入っているかどうかをチェックします。
- 4 OVPI システムが正しく設定されているかを確認します。
- 5 以下の 2 つの `.pro` ファイルが `-s` オプション用に変更されているかどうかをチェックします。

```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_HelpDesk45_DP.ap/
SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro
```

```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_ChangeManagement45_DP.ap/
SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro
```

`-s` オプション付きのサーバー名は、外部データベースとして追加したものと完全に同じ名前であればなりません。

- 6 `{DPIPE_HOME}/log/trend.log` ファイルで、データ収集中に発生したエラーに関する情報をチェックします。以下に示す `trend.log` からの引用部に、データ収集中に生成されるエラーメッセージの例が記述されています。



PRO390\_P", line 198

二つの.proファイルに、間違っ  
-Sオプションでパスされた時に  
ラーが表示されます。

```
Exception() DBError.java:134]
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,230336,230292,0,"The following command exited
:30,trend_proc,,DEF_ERROR,230292,5228,0,"Child terminated with exit code 1"
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"Process (id=230292) terminated. 108 sec."
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"Process (id=230560) terminated. 154 sec."
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"[Pid=228196] C:\OVPI\bin\mw_collect -n -i 5
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"[Pid=230368] C:\OVPI\bin\ee_collect -i 5"
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"Process (id=228196) terminated. 1 sec."
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,230056,230088,0,"The following command exited
:30,dpipe_file,,ERROR,230428,230412,0,"Incorrect syntax in file 'C:\OVPI\tmp\%
:30,mw_collect,,WARNING,230412,5644,0,"collection for table RSERVD_INCIDENTS I
:30,trend_proc,,DEF_ERROR,230088,230560,0,"Child terminated with exit code 10'
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,230476,230088,0,"The following command exited
:30,dpipe_file,,ERROR,230100,230388,0,"Incorrect syntax in file 'C:\OVPI\tmp\%
:30,mw_collect,,WARNING,230388,230540,0,"collection for table RSERVD_PROBLEMS
:30,trend_proc,,DEF_ERROR,230088,230560,0,"Child terminated with exit code 10'
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,5644,230088,0,"The following command exited
:30,dpipe_file,,ERROR,230344,229532,0,"Incorrect syntax in file 'C:\OVPI\tmp\%
:30,mw_collect,,WARNING,230532,230604,0,"collection for table RSERVD_SERVICES
```

## データの無いレポート

大半のレポートは、日、週、および年ごとのテーブルに作成されるため、最初に、レポート作成期間に関するデータが当該テーブルに記載されていることを確認する必要があります。レポートを作成するには、日次、週次、月次、および年次の各テーブルにまとめるまでに、少なくとも1日、1週、1か月、および1年の期間が必要です。

[カテゴリ名]、[分類名]、[組織名]、[実際の開始日]、[実際の終了日]、[実際の継続期間]などの全ての項目が、サービスデスクに正しく入力されていることを確認します。例えば、サービスデスクのユーザーが誤ったカテゴリを指定すると、OVPIレポートはインシデントのカテゴリを「未知」として報告するため、カテゴリ別レポート内で当該インシデントを特定できなくなります。変更、問題、サービスコールの場合でも同様です。属性の指定がない場合は、OVPIのソート機能で当該項目を分類することができません。

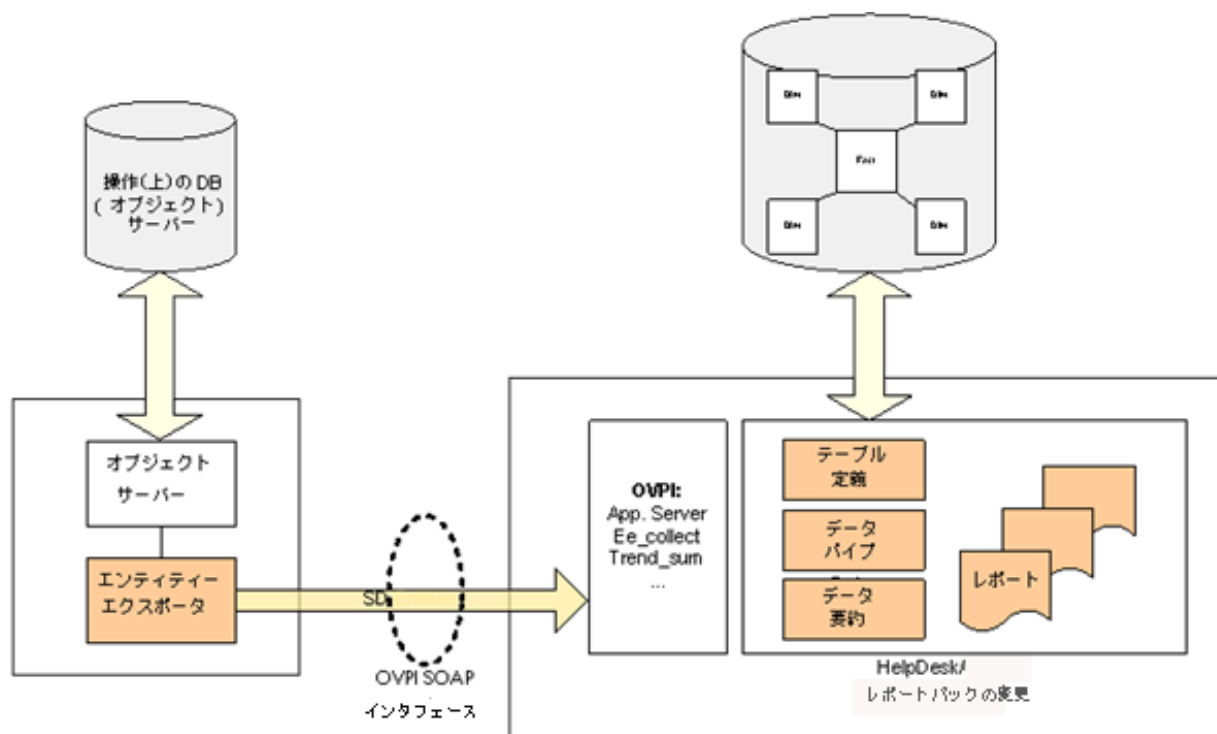


## 12 ヘルプデスクと変更マネージャデータの トラブルシューティング

サービスデスクから OVPI へのヘルプデスクと変更マネージャデータのエクスポートは自動で行われます。ユーザーが介入する必要はありません。

### エンティティエクスポートと OVPI SOAP インタフェース

以下の図に、サービスデスクが OVPI にデータをエクスポートする様子を示します。



左側の SD プラットフォームが、エンティティエクスポートを使用して、XML エンティティマッピングファイルの設定に従って、SD エンティティ（サービスコール、問題、インシデント、変更）を OVPI 簡易オブジェクトアクセスプロトコル（SOAP）インタフェース経由で OVPI システムにエクスポートします。SD エンティティはステージングテーブルに格納されます。

### OVPI への変更マネージャとヘルプデスクデータの移動

次に挙げるのは、データフローの各ステップの説明です。

- 1 エンティティエクスポートは、次の場所にある `SDEntitiesReportMapping.xml` ファイルを読み込みます。

C:\Program Files\HPOpenView\data\conf\report\SDEntitiesReportMapping.xml

- エンティティエクスポートは、SD エンティティを OVPI 上のステージングテーブルにエクスポートします。
- エンティティエクスポートは、次のログをアップデートします。

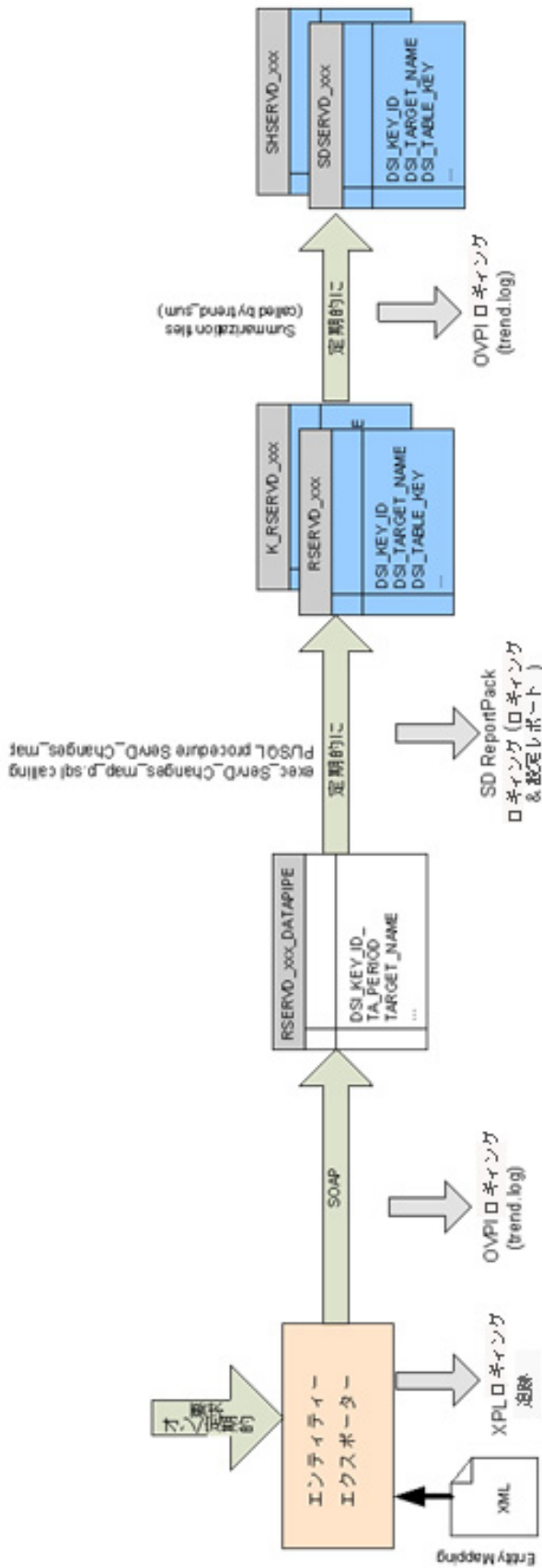
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\sd\_report\_admin.log0.0.en\_US

```
Nov 7, 2005 10:20:14
AM:15;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter
xporter;INFO; The entity module name = HelpDesk
Nov 7, 2005 10:20:14
AM:16;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter
xporter;INFO; The exporter name = OVPI
Nov 7, 2005 10:20:14
AM:17;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter
xporter;INFO; The exporter type = FULL
Nov 7, 2005 10:20:14
AM:18;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter
xporter;INFO; The start date(only for incremental) = Mon Nov 07 10:20:13 CET 2005
Nov 7, 2005 10:20:14
AM:19;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter
xporter;INFO; The end date(only for incremental) = Mon Nov 07 10:20:13 CET 2005
Nov 7, 2005 10:20:14
AM:20;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter
xporter;INFO; The next schedule in hour(only for incremental launch manually) = 1
Nov 7, 2005 10:20:15
AM:21;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporter;dump;sd.report.entityExporte
of the module(HelpDesk) is running...
Nov 7, 2005 10:20:17
AM:22;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.ObsUtil;getTotalEntities;sd.report.entityE
entities found in database for the entity : Problem
Nov 7, 2005 10:20:17
AM:23;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.ObsUtil;getTotalEntities;sd.report.entityE
entities found in database for the entity : Incident
Nov 7, 2005 10:20:17
AM:24;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportResult;s
ter;INFO; Number of new entities: 334
Nov 7, 2005 10:20:17
AM:05;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportResult...
```

- 1 時間ごとに、trend\_timer が PL/SQL 手順 (SrvD\_XXX\_map\_p) を呼び出します。
- PL/SQL 手順は ee\_collect を使用して、ステージングテーブルから以下の場所へエンティティを転送します。
  - データテーブル (RSERVD\_XXX)
  - プロパティテーブル (K\_SERVD\_XXX)
- PL/SQL 手順は次のログを更新します。
  - RSDCM\_PROCEDURELOG
  - RSDHD\_PROCEDURELOG
- 1 時間に 1 度、trend\_timer は SrvDsk\_HelpDesk\_Hourly.pro と SrvDsk\_ChangeManagement\_Hourly.pro を呼び出し、これらのファイルに記載された命令に基づいて、trend\_sum が時間ごとの合計と平均を計算します。
- OVPI は、trend.log を更新します。
- 1 日に 1 度午前 2 時に、OVPI はそれ以前の 24 時間内に収集した時間ごとの要約データを基に、1 日のデータをまとめます。

以下の図に、上記のデータフローを示します。







# 13 ディメンションとファクトデータの トラブルシューティング

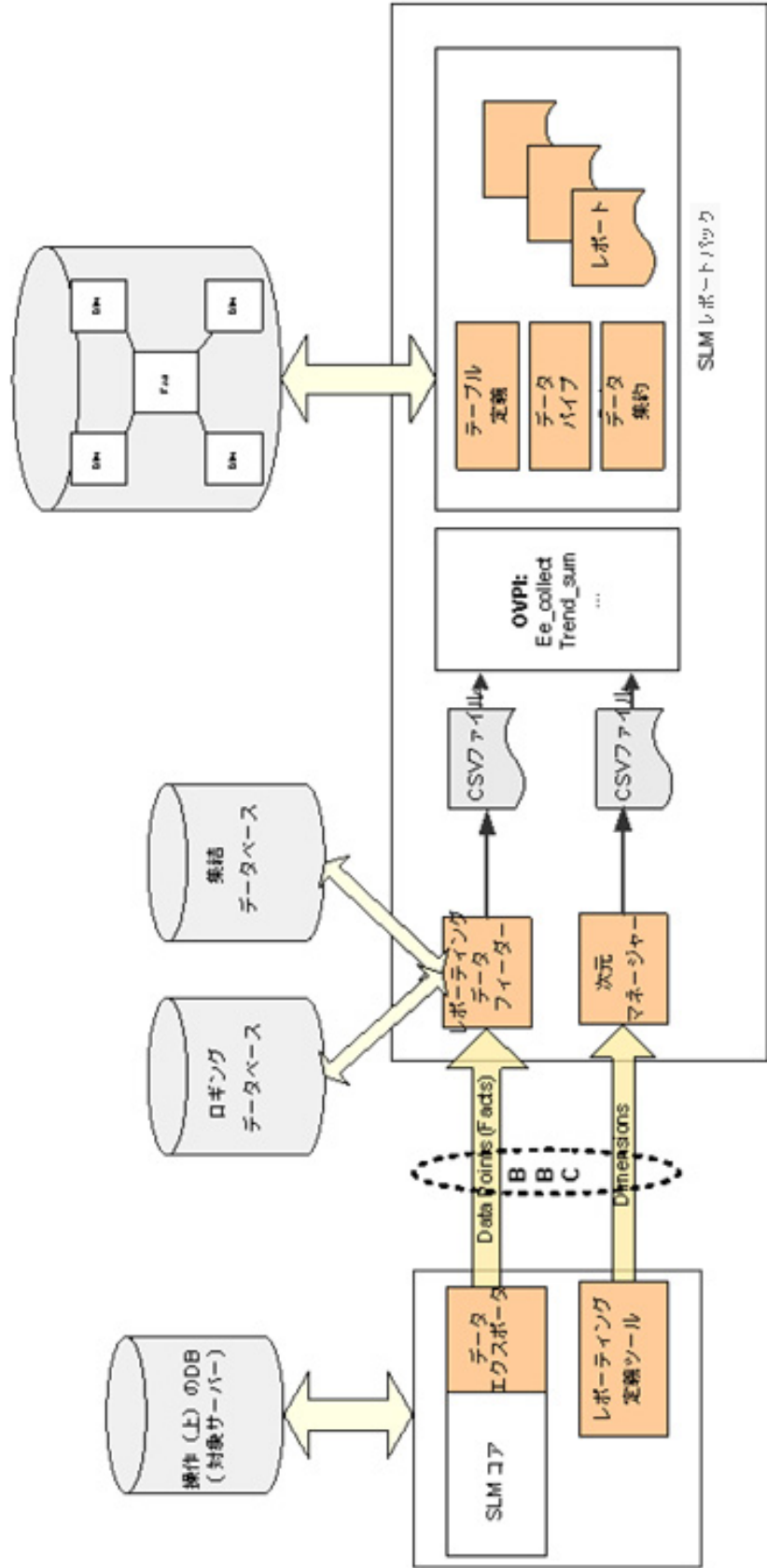
SLM コアは OVPI にデータをエクスポートします。ファクトデータは OVPI 上の **DataFeeder** にエクスポートされ、ディメンションデータは OVPI 上の **DimensionManager** にエクスポートされます。OVPI 上の **DataFeeder** と **DimensionManager** では .csv ファイルが作成され、それが **ee\_collect** により収集され、**trend\_sum** により集約されます。次のページの図に、SLM コアが OVPI にデータをエクスポートする様子を示します。

SLM ディメンションとファクトのリストが必要な場合には、[付録 D 「SLM ディメンションとファクト」](#) を参照してください。

## ディメンションデータのデータフロー

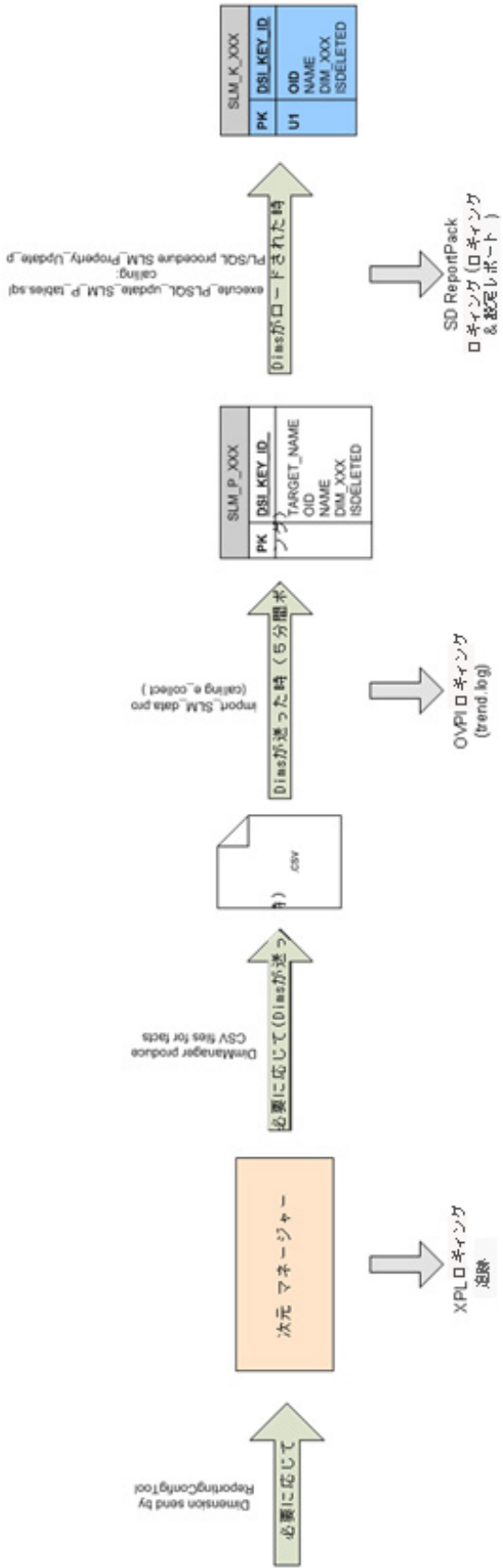
以下の手順では、サービスデスクから OVPI にディメンションデータを移動する方法について説明します。

- 1 SLM コアシステムから **ReportingConfigTool.bat** を起動します。
- 2 レポートニングコンフィグツールは、**SLA**、サービス、および **SLO** 情報（モデル全体）をディメンションマネージャにエクスポートします。
- 3 レポートニングコンフィグツールは、エクスポートされた全てのディメンションを次のログに記録します。  
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\ReportingConfigTool0.0.en\_US
- 4 ディメンションマネージャは **CSV** ファイルを作成して、次のディレクトリにスプールします。  
{DPIPE\_HOME}\data\ImportData\SLM\Dims\  
5 ディメンションマネージャは、受信した全てのディメンションを次のスプールディレクトリに記録します。  
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\DimensionManager0.0.en\_US
- 6 OVPI (**trend\_timer**) が **import\_SLM\_data.pro** を呼び出して、スプールディレクトリをスキャンします。
- 7 **import\_SLM\_data.pro** が **ee\_collect** を呼び出して、以下のテーブルにデータをアップロードします。
  - ステージングテーブル (**SLM\_P\_xxx**)
  - ディメンションテーブル (**SLM\_K\_xxx**)
- 8 **import\_SLM\_data.pro** が、アップロードされた **CSV** ファイルを次のディレクトリにアーカイブします。  
{DPIPE\_HOME}\data\ImportData\SLM\Archived\



- 9 OVPI は trend.log ファイルを更新します。
- 10 import\_SLM\_data.pro が次のスクリプトを呼び出します。  
execute\_PLSQL\_update\_SLM\_P\_tables.sql
- 11 PL/SQL 更新スクリプトは、ステージングテーブル (SLM\_P\_xxx) からプロパティテーブル (SLM\_K\_xxx) にディメンションデータをアップロードします。
- 12 PL/SQL 更新スクリプトは、SLM\_K\_SLA プロパティテーブル内の外部キーを更新します。
  - [支払いエンティティ] 列の OID は SLM\_K\_User テーブルに対する相互参照として使用され、対応する dsi\_key\_id が [支払いエンティティ] 列内で更新されます。
  - [CRM] 列の OID は SLM\_K\_User テーブルに対する相互参照として使用され、対応する dsi\_key\_id が [CRM] 列内で更新されます。
  - [サービスレベル] 列の OID は SLM\_K\_SERVICELEVEL テーブルに対する相互参照として使用され、対応する dsi\_key\_id が [サービスレベル] 列内で更新されます。
- 13 OVPI は SLM\_R\_PROCEDURE\_LOG テーブルを更新します。
- 14 OVPI はステージングテーブルを空にします。

次のページの図に、サービスデスクから OVPI までのディメンションデータのフローを示します。



## サンプル CSV ファイル

ee\_collect は、次のディレクトリから CSV ファイルをロードします。

```
{DPIPE_HOME}\data\ImportData\SLM\Dims\
```

上記ディレクトリに到着した CSV ファイルがそのままある場合、即ち数分以内に消滅しない場合は、問題があります。Oracle がダウンしているか、ディスクがフル状態の可能性もあります。データベースがダウンしていたり、ディスクがフル状態になっていると、ee\_collect は上記ディレクトリからファイルを移動することができません。

```
00000000-0000-0000-02b9-a4703967da72      SLA 0      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a032173f19e      SLA 1      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a032173f1a4      SLA 2      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a032173f1aa      SLA 3      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a1b40c1cf0f      SLA 111     4      19/Nov/2004
19/Nov/2005 6:49      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
SLA 111 description      0
```

## DimensionManager が作成したサンプルログ

DimensionManager は単純なプログラムです。スプールディレクトリにファイルを書き込みます。DimensionManager は問題を発見するとエラーメッセージを書き込みます。下記のサンプルログを参照してください。以下のイベントが原因で、DimensionManager はエラーメッセージを生成します。

- DimensionManager がスプールディレクトリを特定できない
- DimensionManager がスプールディレクトリへの書き込みを実行できない

DimensionManager がプールディレクトリに書き込めない場合は、システムがフル状態か、またはアクセス権が正しく設定されていないかのいずれかです。

```
Oct 6, 2005 5:21:07 <SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://
<SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/
SOAP-ENV:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encod
<SOAP-ENV:Body>
  <AddDimension>
    <TransId>0</TransId>
    <DimName>SLA_0</DimName>
    <OID>00000000-0000-0000-02b9-a470a2ded5ed</OID>
    <Attributes>
      <Name>MySLA</Name>
      <EvalPeriod>4</EvalPeriod>
      <StartDate>Oct 1, 2005 3:15:07 PM</StartDate>
      <ServiceLevelRef>00000000-0000-0000-02b9-a4703967da72<
      <IsActivated>1</IsActivated>
```

## OVPI が更新する SQL プロシージャログ

SQL プロシージャログは外部キーの更新のみを記録します。このログをチェックすることにより、システムが正常に動作していることを簡単に確認できます。このログを使用して、プロパティテーブルごとに更新された行数を確認できます。1 行も更新されていない場合、Oracle に問題がある可能性があります。

Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Unlocking procedure SLM_Property_Update_p
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 16 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLOTHRESH property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 10 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLO2SLA property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 6 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLODEF property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 25 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating SLO2SLA property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 31 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating SLODEF property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 21 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating Metric property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 20 rows updated



## レポートビルダを使用したテーブルとビューの特定

レポートにデータがない場合、レポートビルダを使用してテーブルにデータが入力されているか、および外部キーが正しく更新されているかを確認します。以下の例では、ユーザーがレポートビルダからレポートを開いて、SLM\_RV\_SLA\_EXT とそのプロパティテーブル SLM\_KV\_SLA の 2 か所のデータをチェックします。

# HP OpenView サービスデスク

サービスレベル管理



## カスタマリレーションシップマネージャの SLA の概要

SLA のリストから、名前と、さらにその最近の評価期間のうちの 1 つを選択し、準拠ステータスを調査します。円グラフでは、評価期間全体の、準拠、危険、違反の各割合を表示し、棒グラフでは、評価期間内の日別の準拠、危険、違反の各分布を表示します。どちらのグラフも、今日のデータを表示することはできないことに気をつけてください。

**アクティブな SLA リスト**

SLA	CBM	サービスレベル	現在のステータス	予想ステータス
EEmail dot.com	PE EEmail dot.com	EEmail dot.com Gold		
EEmail up.inc	PE EEmail up.inc	EEmail up.inc Silver		
		EEmail ny.top Silver		
		EEmail ny.top Silver		

**評価期間:**  
5-aug-2005 to '21-aug-2005'

**現在の期間の SLA サマリー**

e: 15-AUG-2005  
21-AUG-2005

プロパティ	値
テーブル名	SLM_RV_SLA_EXT
識別	偽
最大行数	50
ドリルダウン制約演算...	AND
遅延ノード	偽
プロパティテーブル名	SLM_KV_SLA
テーブルタイプ	レート

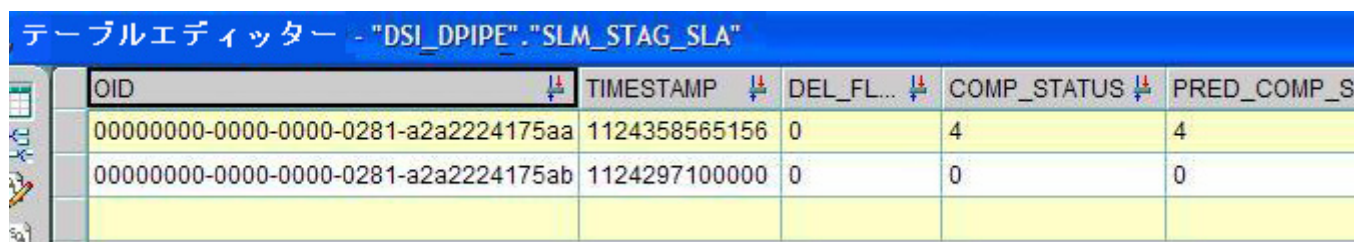
ee\_collect がディメンションのインポートを終了すると、execute\_PLSQL\_update\_SLM\_P\_tables.sql スクリプトが実行されます。このスクリプトは SLM\_K\_SLA テーブル内の外部キーを更新します。外部キーの更新では、[支払いエンティティ] 列を SLM\_K\_USER テーブル内の外部キーにセットし、[CRM] 列を SLM\_K\_USER テーブル内の外部キーにセットし、[サービスレベル] 列を SLM\_K\_SERVICELEVEL テーブル内の外部キーにセットします。その結果、OID を含む上記の列が dsi\_key\_ids テーブルで更新されます。PLSQL 更新スクリプトは、更新された行数を SLM\_R\_PROCEDURE\_LOG に記録します。

## OVPI へのファクトデータの移動

OVPI へのファクトデータのエクスポートは自動で行われます。ユーザーが介入する必要はありません。以下のように実行されます。

- 1 SLM コアが、以下の 2 種類のデータポイントを作成します。
  - 構成データポイント
  - ランタイムデータポイント
- 2 SLM コアは OVPI サーバー上の **DataFeeder** にデータポイントを送信します。
  - 構成データポイントは SLM スタートアップ時 (**timestamp=0**) に送信される。
  - ランタイムデータポイントは、新規メトリック値の受領時、計算されたステータスの変更時、SLA 評価期間の開始時 / 終了時、および CI 計画ダウンタイムとサービス時間に送信される。
- 3 SLM コアは次のログファイルを更新します。  
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\slm0.0.en\_US
- 4 SLM コアは、蓄積再送方式に基づく信頼できる通信システムを使用します。SLM コアがデータを送信できない場合、そのデータはスプールディレクトリに保存されます。後にデータ送信が可能になった時に、SLM コアは当該ディレクトリからデータを取り込んで送信します。以下に、蓄積再送スプールディレクトリへのパスを示します。  
C:\Program Files\HP OpenView\data\data\Data\_Exporter\snf
- 5 **DataFeeder** は、一時保存テーブル、**SLM\_STAG\_XXX** を更新します。
- 6 **DataFeeder** はステージングテーブルを更新します。ステージングテーブルは、全てのメトリックの現在値（履歴なし）と、SLM が管理する全てのステータスファクトを格納しています。

ステージングテーブルの例



OID	TIMESTAMP	DEL_FL...	COMP_STATUS	PRED_COMP_S
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175aa	1124358565156	0	4	4
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175ab	1124297100000	0	0	0

- 7 **DataFeeder** は、現在のファクトデータを含む CSV ファイルを次のディレクトリにスプールします。  
{DPIPE\_HOME}\data\ImportData\SLM\Facts\  
8 **import\_SLM\_facts.pro** が 5 分ごとにスプールディレクトリをスキャンし、ファイルが置かれている場合は **ee\_collect** を呼び出します。
- 9 **ee\_collect** は CSV ファイルを読み込んで割合テーブル (**SLM\_R\_XXX**) に入力します。

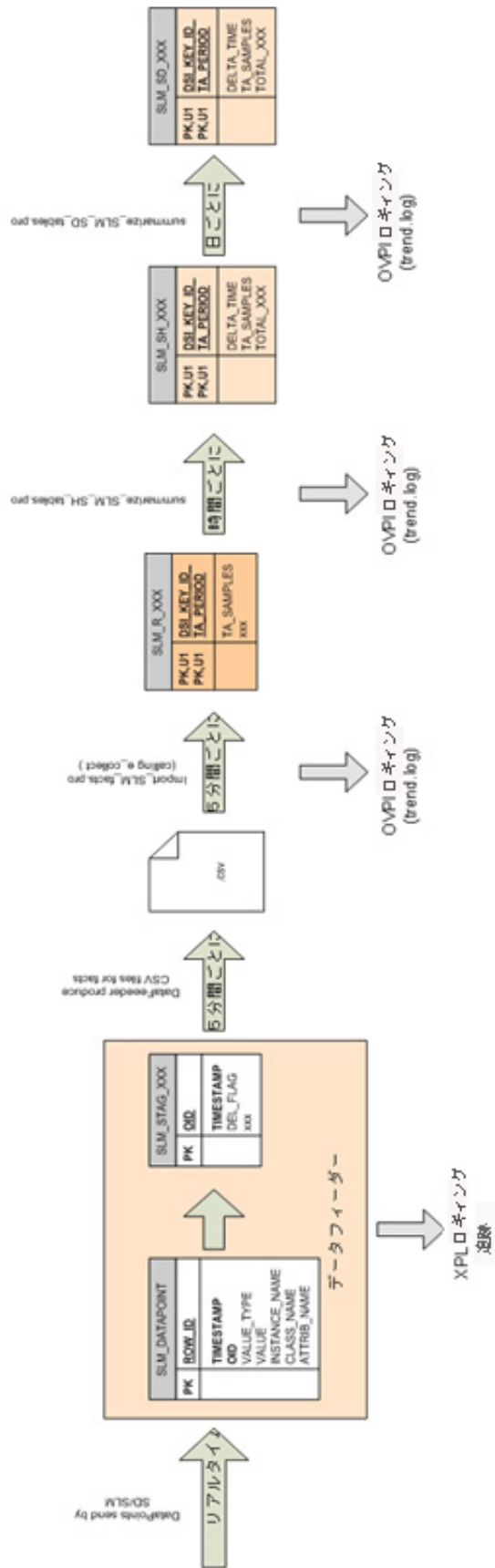
10 trend\_sum は、1 時間ごとに以下の時間別統計を計算します。

- SLA
- サービス
- CI
- SLO
- SLO コンプライアンス

11 trend\_sum は、1 日に 1 回、以下の日別統計を計算します。

- SLA
- サービス
- CI
- SLO
- SLO コンプライアンス

次のページの図はデータフローを示します。



## 時間別および日別の集計

以下のテーブルに、`trend_sum` で計算された時間別および日別の統計を示します。

ファクト	時間別 / 日別統計
SLA	<ul style="list-style-type: none"><li>• 総順守時間</li><li>• 総危険時間</li><li>• 総違反時間</li></ul>
サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>• 総順守時間</li><li>• 総危険時間</li><li>• 総違反時間</li><li>• 総達成時間</li><li>• 総未達成時間</li><li>• 総未計算時間</li></ul>
CI	<ul style="list-style-type: none"><li>• 総達成時間</li><li>• 総未達成時間</li><li>• 総未計算時間</li></ul>
SLO	<ul style="list-style-type: none"><li>• 総達成時間</li><li>• 総未達成時間</li><li>• 総未計算時間</li><li>• 最小値</li><li>• 最大値</li><li>• 平均値</li><li>• 前回の目標値</li><li>• 総違反時間</li></ul>
SLO コンプライアンス	<ul style="list-style-type: none"><li>• 総順守時間</li><li>• 総危険時間</li><li>• 総違反時間</li><li>• 最大値</li><li>• 最小値</li><li>• 総達成時間</li><li>• 総未達成時間</li><li>• 総未計算時間</li><li>• 最小値</li><li>• 最大値</li><li>• 平均値</li><li>• 前回の目標値</li><li>• 前回の総違反時間</li></ul>

## ログファイルの調査

エクスポート中にエラーが発生すると、管理レポートワークスペースビューの [ステータス] フィールドに「エラー」と表示されます。発生したエラーの詳細を知るには、以下のファイルをチェックします。

- グローバルサービスデスクのログファイル  
<installDir>/data/log/System\*.en\_US
- 専用サービスデスクレポートのログファイル  
<installDir>/data/log/sd\_report\_admin.log\*.en\_US
- OVPI サーバー上の OVPI ログ  
<OVPIInstallDir>/log/trend.log

上記以外にも、追跡機能を起動して、トレースファイルをチェックすることができます。

C:\OVPI\data\ImportData\SLM\Facts\SLA\_113140530000\_152.csv

```
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175aa 20051108 00:15:004 4
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175ab 20051108 00:15:000 0
```

## 全てのデータポイントのロギング

DataFeeder は、受領した全てのデータポイントを次のファイルに記録します。

C:\Program Files\HP OpenView\data\log\DataFeeder0.0.en\_US

以下のサンプルログを参照してください。

```
Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59638;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a4701401600b Double
null

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59639;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-0281-a2a2224175aa Integer
0 MySLA 1 ServiceLevelAgreement

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59640;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1001 Double
85.70651455448355 0 Infrastructure Availability (MyServ
0000-0000-02b9-a470a2ded5ed) 1 ServiceMetricStatus 2

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59641;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1001 Integer
107159917 0 Infrastructure Availability (MyServ
a470a2ded5ed) 1 ServiceMetricStatus 2 TotalViolat:

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59642;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1000 Boolean
0 null 1 ServiceStatusPerSLA

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59643;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1001 Boolean
0 Infrastructure Availability (MyService/00000000-
a470a2ded5ed) 1 ServiceMetricStatus 2 ObjectiveSt:

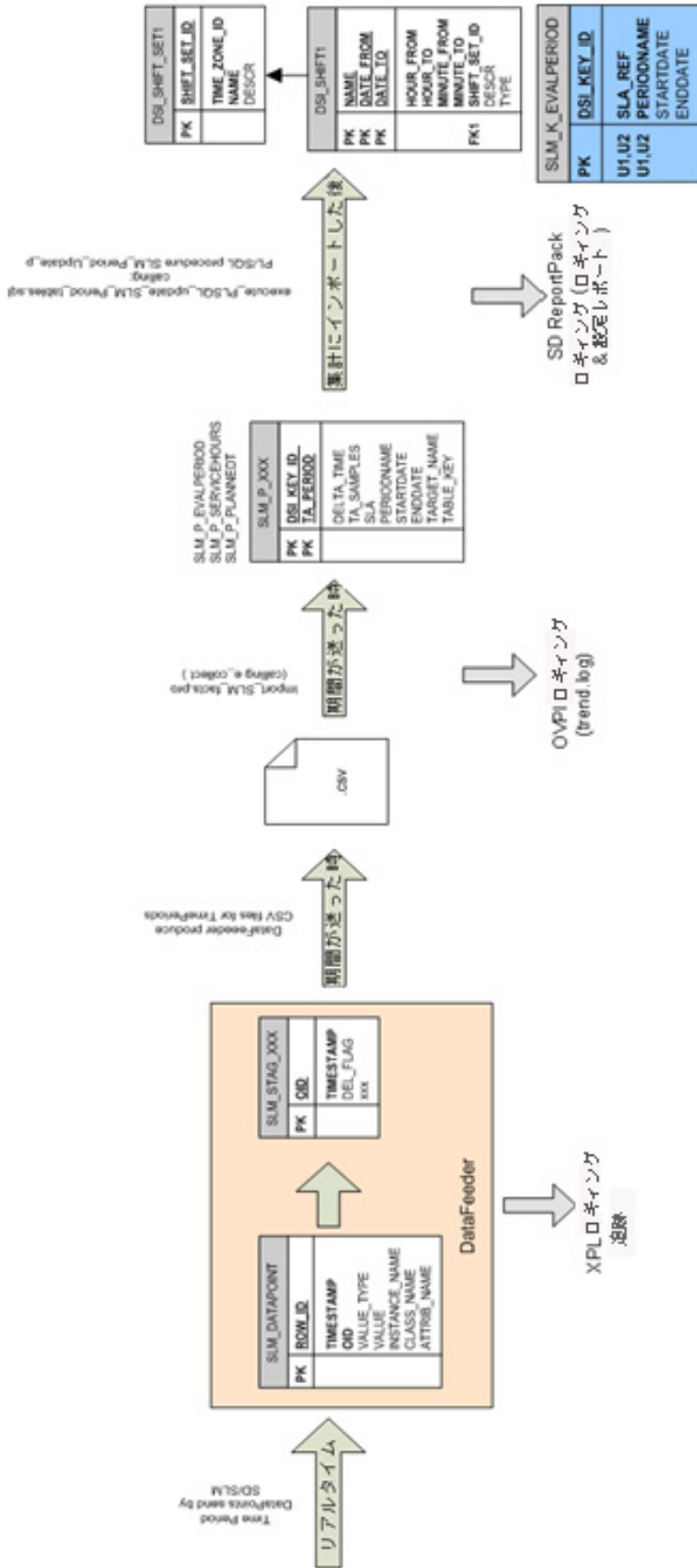
Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59644;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1002 Boolean
0 TEstCI 1 ConfigurationItemStatus
```

## OVPI への [ 期間 ] の移動

SLM コアから OVPI への [ 期間 ] データのエクスポートは自動で行われます。ユーザーが介入する必要はありません。次に挙げるのは、データフローの各ステップの説明です。

- 1 SLM コアが、以下の 2 種類のデータポイントを作成します。
  - 構成データポイント (SLA 評価期間)
  - ランタイムデータポイント (サービス時間と計画ダウンタイム)
- 2 SLM コアは、SLM スタートアップ時 (timestamp=0) に構成データポイントを送信します。
- 3 SLM コアは、新規メトリック値の受領時、計算されたステータスの変更時、SLA 評価期間の開始時 / 終了時、および CI 計画ダウンタイムとサービス時間に、ランタイムデータポイントを送信します。
- 4 DataFeeder がデータポイントを受領するたびに、以下のステージングテーブルが更新されます。
  - SLM\_STAG\_EVALPERIOD
  - SLM\_STAG\_PLANNEDDT
  - SLM\_STAG\_SERVICEHOURS
- 5 5 分ごとに、DataFeeder は受領した全ての [ 期間 ] を含む CSV ファイルを生成します。
- 6 `import_SLM_facts.pro` スクリプトがファクトスプールディレクトリをスキャンし、`ee_collect` を使用して [ 期間 ] データを以下のステージングテーブルにインポートします。
  - SLM\_P\_EVALPERIOD
  - SLM\_P\_PLANNEDDT
  - SLM\_P\_SERVICEHOURS
- 7 `import_SLM_facts.pro` スクリプトは、PL/SQL プロシージャの `SLM_Period_Update_p` を呼び出します。`SLM_Period_Update_p` が、新規 [ 期間 ] を以下の 3 つのテーブルに追加します。
  - SLA の評価期間 --> SLM\_K\_EVALPERIOD テーブル
  - サービス時間と CI 計画ダウンタイム --> DSI\_SHIFT テーブル
  - サービス時間と CI 計画ダウンタイム --> DSI\_SHIFT\_SET テーブル

次のページの図はデータフローを示します。





## レポートビルダ : サービス時間と CI 計画ダウンタイム

CI と関連する SLA リファレンスは、以下の CI と SLA ディメンションテーブルに記載されています。

- SLM\_K\_CI
- SLM\_K\_SLA

この情報を使用して、以下の情報を入手することができます。

- SLM\_K\_CI2SLA テーブル内の対応するエントリの key\_id
- 同じテーブル内の PlannedDT id (この例では 9999)

DSI\_SHIFT\_SET 内で、CI 計画ダウンタイムは次の名前で特定されます。

PDT\_xxx

ここで、xxx は以下に記載されている id です。

- SLM\_K\_CI2SLA テーブル、または
- shiftset\_set\_id (以下の 9999)

shift\_set\_id (9999) を知っていれば、DSI\_SHIFT テーブル内で、開始 / 終了の日付で指定された、CI 計画ダウンタイムの全ての期間データを見つけることができます。

The screenshot shows a database editor with two tables. The top table, 'SLM\_K\_CI2SLA', has columns: DSI\_KEY\_ID, OID, NAME, DESCRIPTI..., CI\_REF, SLA\_REF, and PLANNE. Row 2 is highlighted with a blue background and has red circles around its CI\_REF (2) and SLA\_REF (2) values. The bottom table, 'DSI\_SHIFT\_SET', has columns: SHIFT\_SET..., TIME\_ZONE..., NAME, and DESCR. Row 9999 is highlighted with a blue background and has red circles around its SHIFT\_SET... (9999) and NAME (PDT\_2) values. Red arrows point from the SLA\_REF (2) in the top table to the shiftset\_set\_id (9999) in the bottom table, and from the CI\_REF (2) in the top table to the shiftset\_set\_id (9999) in the bottom table. Below the DSI\_SHIFT\_SET table, another table 'DSI\_SHIFT' is visible with columns: NAME, H..., H..., ..., SHIFT\_SET\_ID, TYPE, DATE\_FROM, and DATE\_TC. Row 20050703 has a SHIFT\_SET\_ID of 9999, which is circled in red. A red arrow points from this 9999 to the shiftset\_set\_id (9999) in the DSI\_SHIFT\_SET table above.

## PL/SQL プロシージャのサンプルログファイル

import\_SLM\_facts.pro スクリプトが、SLM\_Period\_Update\_p を呼び出します。  
SLM\_Period\_Update\_p が、新規 [期間] を以下の 3 つのテーブルに追加します。

- SLA の評価期間 --> SLM\_K\_EVALPERIOD テーブル
- サービス時間と CI 計画ダウンタイム --> DSI\_SHIFT テーブル
- サービス時間と CI 計画ダウンタイム --> DSI\_SHIFT\_SET テーブル

以下に、SLM\_R\_PROCEDURE\_LOG テーブルからの抜粋を示します。

```
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Unlocking procedure SLM_Period_Update_p
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Number of deleted rows: 0
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Deleting Time shift older than 27-OCT-04
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Number of deleted rows: 0
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Deleting EvalPeriod older than 27-OCT-04
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: PDT 20050706 12:00:00 ,0,0,0,0, 406, NULL, 1,20050706 12:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      PlannedDT: shift_set_id for PDT_2is: 406
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: PDT 20050704 09:00:00 ,0,0,0,0, 406, NULL, 1,20050704 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      PlannedDT: shift_set_id for PDT_2is: 406
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: PDT 20050703 09:00:00 ,0,0,0,0, 406, NULL, 1,20050703 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      PlannedDT: shift_set_id for PDT_2is: 406
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating DownTime
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050706 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050706 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050706 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050706 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050705 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050705 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050704 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050704 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050704 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050704 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating Service Hours
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating EvaluationPeriod propertytable
Thu Oct 27 04:07 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating timestamps in Rate tables
Thu Oct 27 04:07 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Locking procedure SLM_Period_Update_p
```

# 付録 A: プラットフォームの要件

本付録では、次の項目について説明します。

- サポートされているオペレーティングシステムとデータベース（構成要素ごと）
- サービスレベルマネージャモジュール用のメトリックアダプタオプション

## サポートされているオペレーティングシステムとデータベース

以下に、構成要素ごとのサポートされているオペレーティングシステムとデータベースのリストを示します。

構成要素	オペレーティングシステム	データベース
SD 管理サーバー	Windows 2000 SP4 Windows 2003 SP1 HP-UX PA 11.11 HP-UX 11.23 (PA-RISC と Itanium) Sun Solaris 9 および 10	パッチを適用した Oracle 9.2.0.5 Oracle 9.2.0.6e Oracle 10g リリース 1 以上 MS SQL Server 2000 SP 3a
SD 5.1 GUI クライアント SD オブジェクトローダー SD エージェント	Windows XP Professional Windows 2000 SP4 Windows 2003 SP1 HP-UX PA 11.11 HP-UX 11.23 (PA-RISC と Itanium) Sun Solaris 9 および 10	パッチを適用した Oracle 9.2.0.5 Oracle 9.2.0.6 Oracle 10g リリース 1 以上 MS SQL Server 2000 SP 3a
OVPI 5.2	Windows 2003 SP1 HP-UX PA 11.11 HP-UX 11i V2 (B.11.23) Sun Solaris 9 および 10 Red Hat Enterprise Linux バージョン 4、アップデート 3	Oracle 10g (10.2.0.3)

## Service Desk のメトリックアダプタオプション

サービスレベルマネージャは HP OpenView 監視アプリケーションを使用して、サービスの可用性とコンプライアンスのステータスを判定します。これらの監視アプリケーションによる定期的なデータ収集が行われなければ、コンプライアンスの監視も SLM レポートの表示もできません。メトリックアダプタはデータ収集の役割を担います。以下のテーブルに、メトリックアダプタのリストと、各アダプタと OpenView 監視アプリケーションとの対応関係を示します。メトリックアダプタは、サービスデスク管理サーバーまたは該当する監視アプリケーションが動作しているシステムにインストールできます。

メトリックアダプタ	監視アプリケーション	機能
OVIS MA	インターネットサービス	OVIS データベースからデータを収集して、可用性とコンプライアンスを測定する。
OVPMA MA	パフォーマンスマネージャ	OVPMA サーバーで入手可能なデータを収集して、可用性とコンプライアンスを測定する。
OVSD MA	サービスデスク	サービスデスク管理サーバーをインストールすると、自動的にインストールと構成が行われる。ユーザーは、サービスデスクサーバーによってログに記録された分析データ基準に基づいて、可用性とコンプライアンスを測定できる。
OVSNA MA	オペレーションサービスナビゲータ	サービスステータス変更イベントに基づいてメトリックデータ値を収集し公表する。設定項目の可用性とサービスコンプライアンスを測定する。ディスカバリは、現在監視中の全てのサービスナビゲータサービスを特定する。最初のディスカバリプロセスにより、アプリケーションサーバーのサービスステータスを配布する。その後、メトリックアダプタが各ステータス変更イベントを公表する。

メトリックアダプタの詳細については、『HP OpenView Service Desk Open Metric Adapter 開発者ガイド』を参照してください。メトリックアダプタのインストールと構成については、『HP OpenView Service Desk インストールガイド』を参照してください。メトリックアダプタの一般的な構成設定の詳細については、『HP OpenView Service Desk Service Level 管理者ガイド』を参照してください。

# 付録 B: レポートのスケジュール設定

レポートを生成するには、Web アクセスサーバーがスケジュールを実行する方法と時期に関する情報を含むスケジュールを作成します。次に、生成したいイベント（レポート）をスケジュールに入力します。どのスケジュールにも 1 つまたは複数のレポートを入力することができます。

上位レベルのタスクは以下のとおりです。

- タスク 1: 新規スケジュールを作成する
- タスク 2: レポートをスケジュールに追加する
- タスク 3: レポートのフォーマットを指定する
- タスク 4: レポートを作成する時期をスケジュールに指定する
- タスク 5: 受信者を選択する
- タスク 6: レポートパラメータを指定する
- タスク 7: 必要に応じてスケジュールを変更する

## タスク 1: 新規スケジュールを作成する

- 1 Web ブラウザから Web アクセスサーバーにアクセスします。
- 2 Web アクセスサーバーにログインします。
- 3 リンクバーの **[スケジュール]** をクリックします。[スケジュール] ページが開きます。
- 4 [スケジュール] フォルダを展開して、**[新規スケジュール]** をクリックします。[新規スケジュールの作成] ページが開きます。
- 5 [スケジュールのタイトル] ボックスに、作成するスケジュールの名前を入力します。
- 6 **[ジェネレータタイマーに追加]** を選択します。
- 7 時、当該時から経過した分数、および a.m. または p.m. を選択します。
- 8 **[作成]** をクリックします。[schedule\_name] ページが開きます。

## タスク 2: レポートをスケジュールに追加する

- 1 **[イベントの追加]** をクリックします。[新規スケジュールイベント] ページが開きます。
- 2 **[参照]** をクリックして、[レポートブラウザ] ウィンドウを表示します。
- 3 フォルダを展開して、スケジュール設定したいレポートを見つけます。
- 4 目的のレポートが見つかったら、それをクリックします。[レポートブラウザ] ウィンドウが閉じ、OVPI が [新規スケジュールイベント] ページを更新します。

## タスク 3: レポートのフォーマットを指定する

- 1 **[次へ]** をクリックします。[フォーマット] ページが開きます。

- 2 **[アクティブ化]** をクリックします。
- 3 ドリルダウンの深さが表示されます。デフォルト値は **5** です。
- 4 生成したいレポートの形式を選択します。次の中から選択できます。
  - **.html** – Web アクセスサーバーを使用して、ローカルシステム上に **HTML** レポートを表示できる。
  - **.srep** – データセットレポートは検索データのリポジトリである。一度生成されるとデータベースにアクセスしないため、データを迅速かつ効率的に表示する **1** つの方法である。
  - **.csv** (簡易) – 全ての要素が **CSV** フォーマットで表示されるカンマ区切りファイル。
  - **.csv** (混成) – 表は **CSV** フォーマットで表示され、図とグラフはイメージとして表示されるカンマ区切りファイル。
  - **.pdf** – ポータブルドキュメントフォーマット (**PDF**) を使用すると **Adobe Acrobat Reader** でレポートを表示できる。
- 5 当該レポートを保持したい日数を入力します。デフォルトでは、無期限にレポートを保持します。レポートは任意の日数の保管が可能です。
- 6 **[次へ]** をクリックします。[Triggers] ページが開きます。

#### タスク 4: レポートを作成する時期をスケジュールに指定する

- 1 以下のいずれかのオプションを選択します。
  - 月内の指定した日にレポートを生成するには、日付指定用のボックスをクリックします。
  - 週内の指定した日にレポートを生成するには、曜日指定用のボックスをクリックします。
  - 四半期ごとにレポートを生成するには、**[四半期ごとのレポート生成]** をクリックします。
- 2 **[次へ]** または **[完了]** をクリックして続行します。

生成するレポートのフォーマットに **PDF** を選択した場合、**[生成した PDF の E メール送信]** ページが開きます。**PDF** の **E** メール送信を希望しない場合は、**[生成した PDF の E メール送信]** ページで **[次へ]** をクリックします。

#### タスク 5: 生成した PDF レポートの受信者を選択する

- 1 **[生成した PDF の E メール送信]** ページが開いていない場合は開きます。
- 2 **[アクセス可能なユーザー/グループ]** ボックス内のユーザーを選択して、**[追加]** をクリックします。各ユーザーごとに繰り返します。
- 3 **[件名]** ボックスに、**E** メールメッセージの件名を入力します。
- 4 **[メッセージ]** ボックスに、受信者宛のメッセージをタイプ入力します。
- 5 **[次へ]** をクリックします。**[パラメータ]** ページが開きます。

#### タスク 6: レポート用のパラメータを指定します。

- 1 表示されているパラメータの値を入力します。
- 2 **[完了]** をクリックしてレポート生成のスケジュールを作成します。

#### タスク 7: 必要に応じてスケジュールを変更する

- 1 **[スケジュールのタイトル]** ページを開きます。

- 2 [スケジュールのタイトル] ページ内のイベントのタイトルをクリックします。[フォーマット] ページが開きます。
- 3 [詳細表示] ボタンをクリックして、イベントの詳細情報を表示します。
- 4 以下のいずれかを実行します。
  - [完了] をクリックしてレポート生成のスケジュールを作成します。
  - レポート生成のスケジュールを作成するには **cron** または **trendtimer** を使用します。





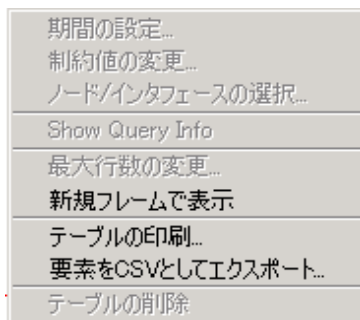
## 付録 C: テーブルとグラフの表示

テーブルまたはグラフ用に、複数のビューオプションがあります。通常はデフォルトのビューで十分ですが、別のビューに変更するのは簡単です。レポートビューアを使っている場合には、オブジェクトを右クリックすると、ビューオプションの一覧が開きます。Web アクセスサーバーを使用している場合には、次の手順に沿って、テーブルやグラフのデフォルトビューを変更してください。

- 1 リンクバーの **[設定]** をクリックします。
- 2 ナビゲーションフレームの **[レポート]** を展開します。
- 3 **[表示]** をクリックします。
- 4 **[要素編集の許可]** ボックスを選択します。
- 5 **[適用]** をクリックします。
- 6 テーブルまたはグラフの横の **[編集]** アイコンをクリックします。

### テーブルのビューオプション

テーブルを右クリックする、あるいは、Web アクセスサーバー使用時に **[Edit Table]** アイコンを選択すると、テーブルのビューオプションの一覧が開きます。



相対時間範囲（現在からの）を変更したり絶対時間範囲を設定するには、**[期間の設定]** を選択してください。**[期間の設定]** ウィンドウが開きます。

テーブルに表示する対象の期間を、たとえば 42 日から 30 日や 7 日に短縮することができます。過去のある日から昨日よりも前の日までの具体的な期間を指定したい場合には、**[絶対時間の使用]** をクリックし、**[開始時刻]** と **[終了時刻]** を選択します。

制約を緩くあるいは厳しくして、制約を満たす要素の数を増やしたり減らしたりするには、**[制約値の変更]** を選択してください。**[制約値の変更]** ウィンドウが開きます。制約を緩くするには値を小さく、制約を厳しくするには値を大きく設定します。

**[ノード/インタフェースの選択]** を選択すると、テーブルの対象を特定のノードや、特定のインタフェース、ノードやインタフェースの特定のグループに制限して、テーブルの範囲を変更することができます。**[ノードの選択タイプを選択します]** ウィンドウが開きます。

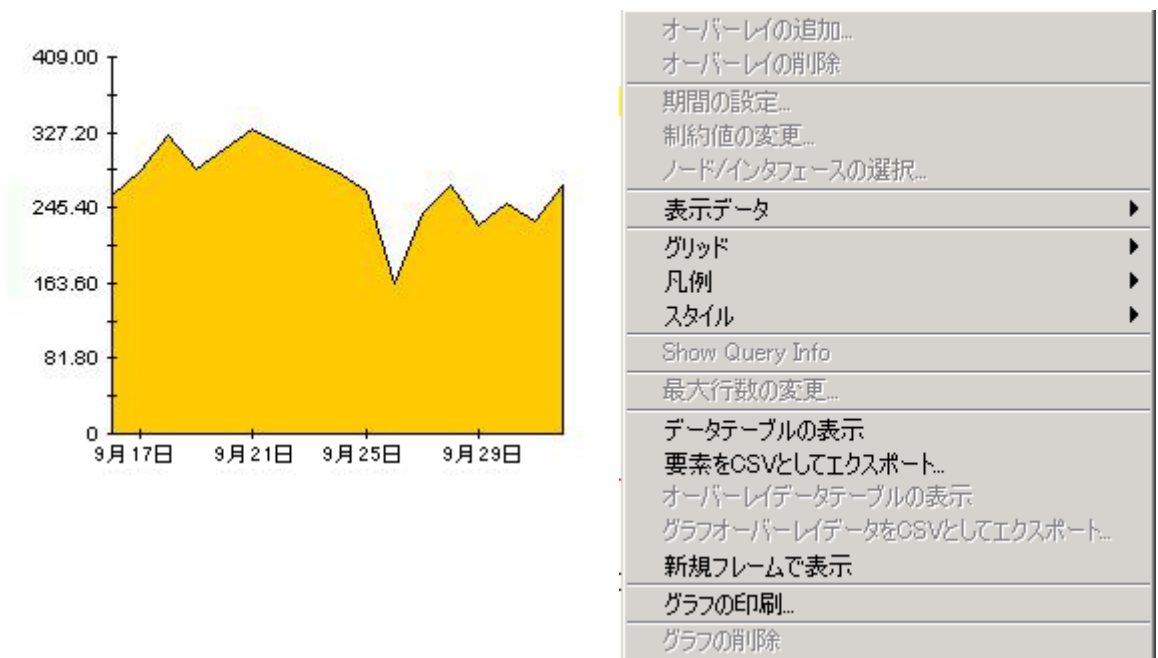
[**最大行数の変更**]を選択すると、テーブルに表示する行数を増やしたり減らしたりすることができます。デフォルトは**50**です。デフォルトより大きい値を指定すると、テーブルを開くのにかかる時間が長くなる場合があります。大規模なネットワークの場合には、デフォルト値を使うとテーブルが最も速く開きます。

[**新規フレームで表示**]を選択すると、次の図のように、テーブルが[**テーブルビューア**]ウィンドウ内に開きます。必要に応じてウィンドウのサイズを調整し、テーブル内のデータを読みやすくしてください。

ポーリングされたIP QoS統計データ - 入力					
過去6時間					
方向	優先度	スイッチ処理されたバイト数	スイッチ処理されたパケット数	期間	
入力	0	105,688	875	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	1	0	0	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	2	0	0	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	3	0	0	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	4	0	0	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	5	0	0	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	6	600	5	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	7	0	0	Tue Oct 29 07:00 AM	
入力	0	98,334	838	Tue Oct 29 06:45 AM	
入力	1	0	0	Tue Oct 29 06:45 AM	
入力	2	0	0	Tue Oct 29 06:45 AM	

## グラフのビューオプション

グラフを右クリックする、あるいは、**Web** アクセスサーバー使用時に[**グラフの編集**]アイコンを選択すると、次のようなビューオプションの一覧が開きます。

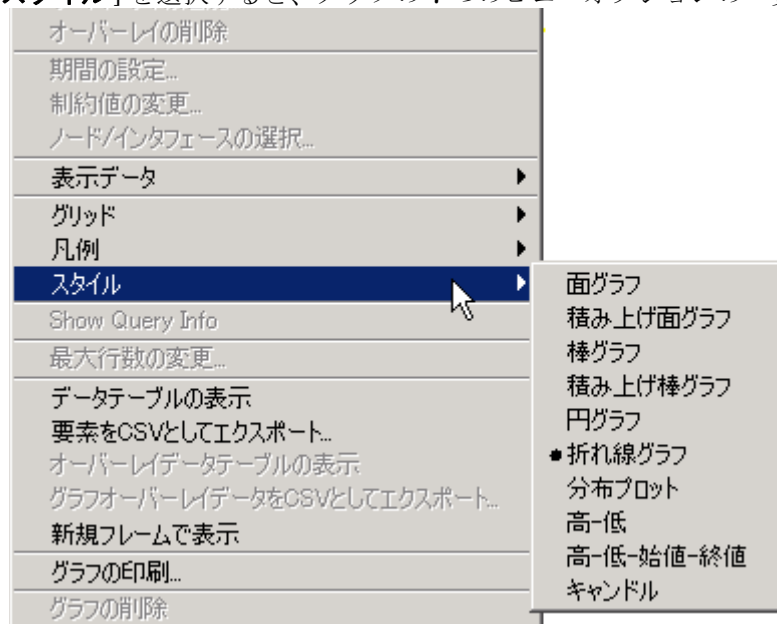


次の表では、各オプションの詳細について説明します。

オプション	機能
[ 期間の設定 ]	上述のテーブルオプションの機能と同じ。
[ 制約値の変更 ]	上述のテーブルオプションの機能と同じ。
[ ノード / インタフェースの選択 ]	上述のテーブルオプションの機能と同じ。
[ 表示データ ]	グラフ上のそれぞれの点について、データをスプレッドシートに表示する。
[ グリッド ]	次のグリッド線をグラフに追加する。 X 軸のグリッド線 Y 軸のグリッド線 X 軸および Y 軸のグリッド線
[ 凡例 ]	レジェンド ( 凡例 ) を削除または移動する
[ スタイル ]	下記の図を参照
[ 最大行数の変更 ... ]	上述のテーブルオプションの機能と同じ。
[ データテーブルの表示 ]	下記を参照
[ 要素を CSV としてエクスポート ... ]	上述のテーブルオプションの機能と同じ。
[ 新規フレームで表示 ]	[ グラフビューア ] ウィンドウにグラフを開く。
[ グラフの印刷 ]	上述のテーブルオプションの機能と同じ。

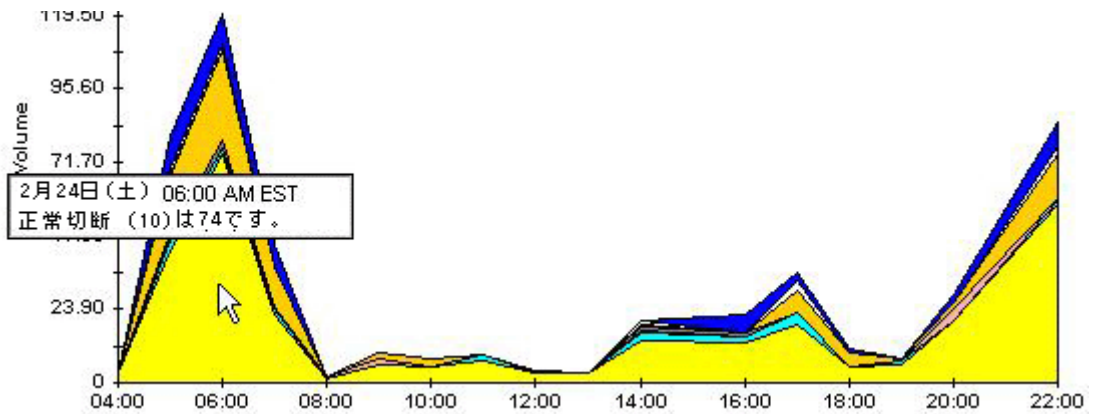
## スタイルオプション

[ スタイル ] を選択すると、グラフの 7 つのビューオプションの一覧が表示されます。



## [スタイル]>[面グラフ]

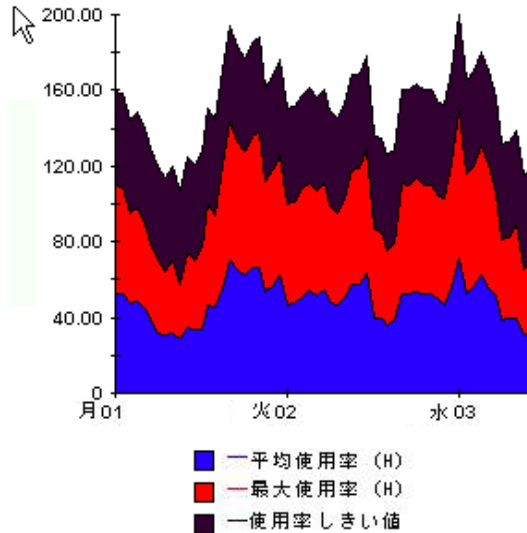
線グラフや棒グラフを面グラフに変更します。このフォーマットでは、相対値や合計値は見やすくなりますが、小さなデータ型の絶対値は見にくい場合があります。色の帯の任意の場所をクリックすると、その場所の正確な値が表示されます。



グラフの期間を短くするには、[Shift] + [Alt] キーを押し、マウスの左ボタンで注目したい期間をハイライトします。マウスボタンを離すと、選択した期間が表示されます。

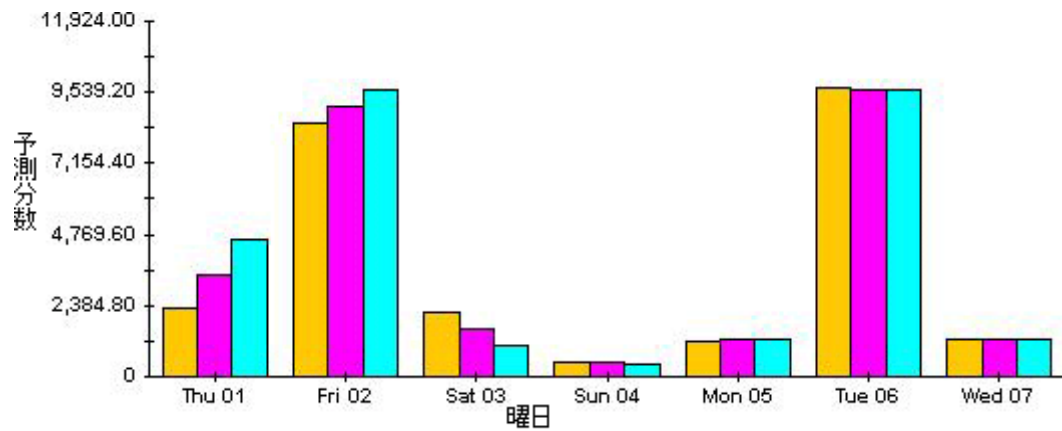
## [スタイル]>[積み上げ面グラフ]

面グラフや線グラフを積み上げ面グラフに変更します。このビューは、少数の変数を表示するのに適しています。



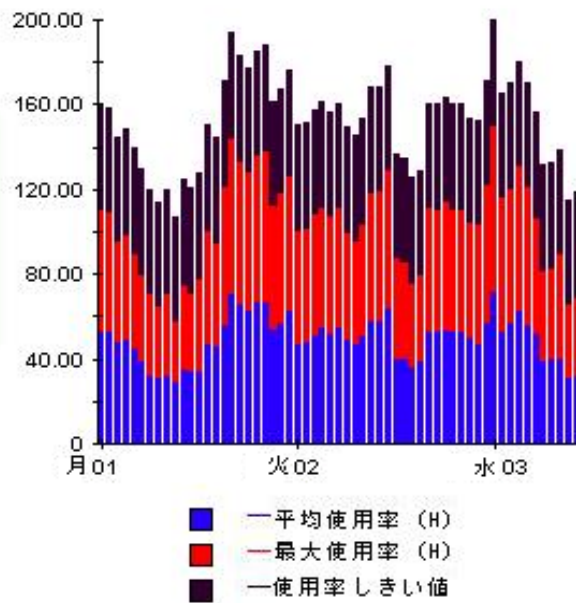
## [スタイル]>[棒グラフ]

グラフを棒グラフに変更します。このビューは、少数の変数の比較的等しい値を表示するのに適しています。次のグラフには3つの変数が表示されています。



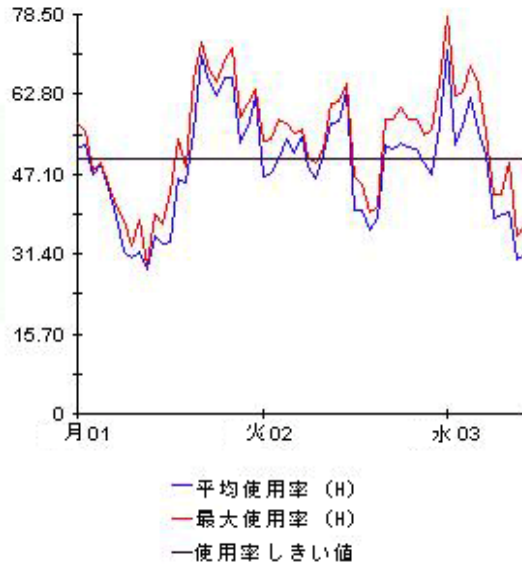
## [スタイル]>[積み上げ棒グラフ]

線グラフや面グラフを積み上げ棒グラフに変更します。フレームの幅を広げると、時間の目盛りは1時間単位になります。フレームの高さを広げると、呼び出しボリュームが10単位で表示されます。



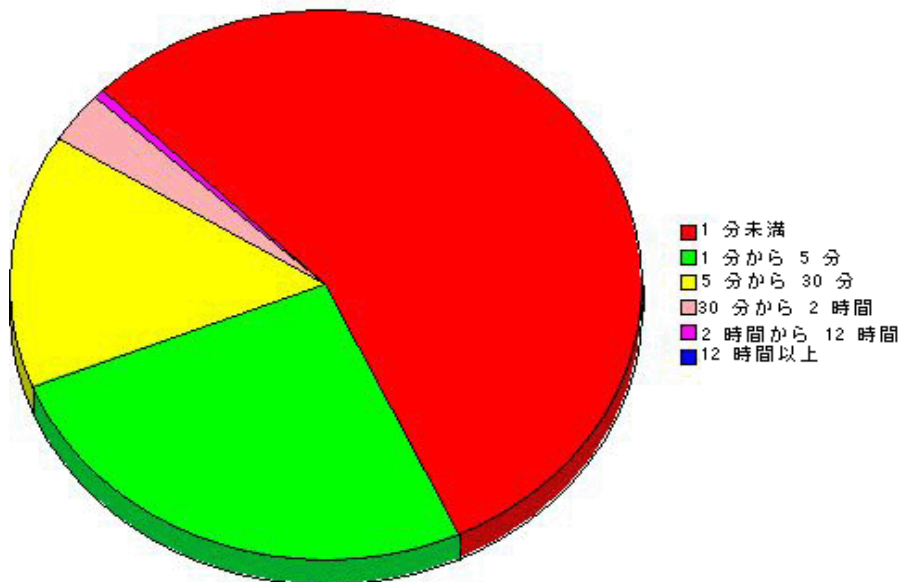
## [スタイル]>[折れ線グラフ]

面グラフの色の帯を線に変更します。フレームの幅を調整すると、データポイントを時間単位にすることができ、フレームの高さを調整すると、呼び出しボリュームを整数にすることができます。



## [スタイル]>[円グラフ]

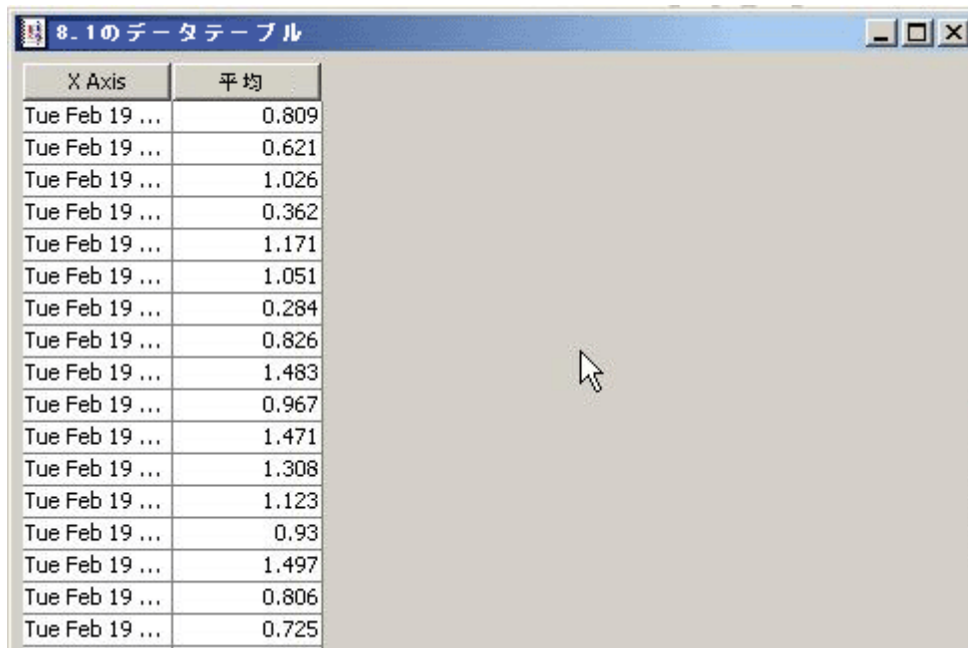
面グラフを円グラフに変更します。面グラフの帯が円グラフの1つの区切りになり、円グラフ全体が24時間を表すようになります。このビューが役に立つのは、表示するデータ値の数が少なく、対象のデータが1日分の場合です。



複数の日のデータを見る場合には、複数の円グラフ(1日につき1つ)が表示されます。

## [ データテーブルの表示 ]

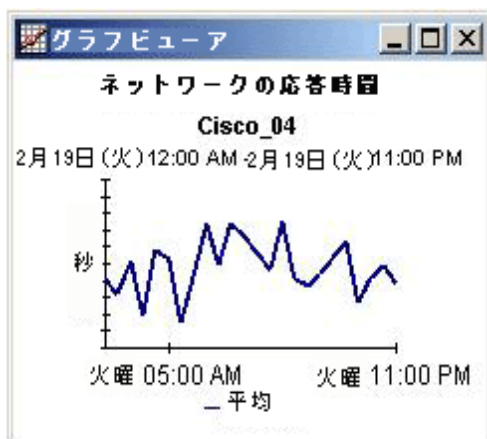
このオプションを選択すると、グラフがスプレッドシートに変わります。



X Axis	平均
Tue Feb 19 ...	0.809
Tue Feb 19 ...	0.621
Tue Feb 19 ...	1.026
Tue Feb 19 ...	0.362
Tue Feb 19 ...	1.171
Tue Feb 19 ...	1.051
Tue Feb 19 ...	0.284
Tue Feb 19 ...	0.826
Tue Feb 19 ...	1.483
Tue Feb 19 ...	0.967
Tue Feb 19 ...	1.471
Tue Feb 19 ...	1.308
Tue Feb 19 ...	1.123
Tue Feb 19 ...	0.93
Tue Feb 19 ...	1.497
Tue Feb 19 ...	0.806
Tue Feb 19 ...	0.725

## [ 新規フレームで表示 ]

グラフが [ グラフビューア ] ウィンドウ内に開きます。ウィンドウのサイズを調整して読みやすくしてください。







## 付録 D: SLM ディメンションとファクト

以下のテーブルに、SLM 用のディメンションとファクトを一覧表示します。

	ディメンション	ファクトデータ
SLA	名前 説明 評価期間 開始/終了日 ユーザー サービスレベル	コンプライアンスステータス 予測コンプライアンスステータス
サービス	名前 説明 SLA ユーザー	コンプライアンスステータス 予測コンプライアンスステータス 可用性ステータス (サービスインフラストラクチャメトリックの目標ステータス)
CI	名前 説明 カテゴリ SLA	SLA ごとの CI のインスタント可用性ステータス
SLO/ メトリック	名前 説明 目標条件 目標値のタイプ SLA CI メトリック	インスタントコンプライアンスステータス メトリック値 目標値
コンプライアンス SLO/ メトリック	名前 説明 目標条件 目標値のタイプ SLA サービス メトリック コンプライアンスしきい値 (%)	インスタントコンプライアンスステータス メトリック値 目標値 コンプライアンスステータスと% 予測コンプライアンスステータスと%

	ディメンション	ファクトデータ
期間	SLA 評価期間 サービス時間 CI 計画ダウンタイム	SLA 評価期間は専用ディメンションテーブルをベースにし、サービス時間と CI 計画ダウンタイムの値は OVPI シフトセット機能により生成される。

## 付録 E: 付加装置用の SD の設定

サービスデスクにはサービスデスク項目に添付ファイルを含めることができます。添付ファイルは **FTP** サーバーによって処理されます。このサーバーは、サービスデスクとの通信が設定できれば、サードパーティーのサーバーでも構いません。添付ファイルに対応するようにサービスデスクを設定する前に、**FTP** サーバー上のサービスデスク用のユーザーアカウントとフォルダーを作成します。



使用しているシステムをウイルス攻撃から保護するため、**FTP** サーバーにウイルススキャナをインストールし、添付ファイルを定期的にチェックするようにスケジュールに設定します。

添付ファイルサーバー用にサービスデスクを設定するには、次の手順に従います。

- 1 サービスデスククライアントに管理者としてログインします。
- 2 **OV** 設定ワークスペースから、[ **システム設定** ] を選択し、続いて [ **添付ファイルの設定** ] を選択します。[ 添付ファイルの設定 ] ダイアログボックスが開きます。
- 3 サービスデスクがサーバーとの接続に使用する、添付ファイルサーバーの [ **ホスト名** ]、[ **ユーザー名** ] (アカウント)、および [ **パスワード** ] を入力します。

[ **ターゲットフォルダー** ] は添付ファイルサーバー上のフォルダーで、添付ファイルが保存されています。これらの設定を構成する前にフォルダーを作成します。

アクティブ **FTP** を使用しない場合、[ **パッシブ FTP を使用する** ] ボックスをクリックして「有効」にします。パッシブ **FTP** を使用すると、サービスデスクサーバーと、転送および制御用に特定のポートを開くファイルサーバーとの間にファイアウォールを設定できます。

[ **テスト接続** ] をクリックして接続の試験を行います。テスト接続では、ファイルサーバー上に `test-<乱数>` という名のテストディレクトリを作成します。このディレクトリはトラブルシューティングのために使用されます。

[ **バックグラウンドで添付ファイルを保存する** ] ボックスをクリックして「有効」にします。これは、ネットワーク接続が低速で、保存処理中に遅延が生じる場合に使用すると便利な機能です。この機能は低速の接続でのみ使用します。システムは添付ファイルが正常に保存されることを想定しています。従って、保存に失敗した場合でもメッセージは表示されません。保存操作に失敗した場合は、添付ファイルは喪失し、当該ファイルを取り出そうとしない限り通知されません。



## 付録 F: バージョン履歴

パッケージとバージョン	機能拡張および修正点
変更管理	
SrvDsk_ChangeManagement 1.0	初回リリース
SrvDsk_ChangeManagement 1.1	修正点 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>QXCR1000327766:</b> 同一のカテゴリに対し、レポートが異なる合計を示していました。マップ手順が修正されました。現在は、新しい変更の数を正しく追跡します。</li> <li>• <b>QXCR1000331248:</b> レポートに関する誤った記述。フィルタリングの基盤としてクローズ日に関する記述が追加されました。</li> </ul>
SrvDsk_ChangeManagement 1.2	パーティションの変更 修正点 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>QXCR1000374205:</b> ServD_Changes_map_p が失敗し、エラー ORA-06502 が返されます。</li> <li>• <b>QXCM1000436142:</b> ドキュメントエラー。データのフルエクスポート後に以下のコマンドを実行する記述を追加します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>— SrvDsk_ChangeManagement_Hourly.pro</li> <li>— SrvDesk_ChangeManagement_DMF.pro</li> </ul> </li> </ul> 新しいアップグレードパッケージ： <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgrade_SrvDsk_ChangeManagement_to_12</li> </ul>
ヘルプデスク	
SrvDsk_HelpDesk 1.0	初回リリース
SrvDsk_HelpDesk 1.1	修正点 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>QXCR1000327766:</b> 同一のカテゴリに対し、レポートが異なる合計を示していました。マップ手順が修正されました。現在は、新しい変更の数を正しく追跡します。</li> <li>• <b>QXCR1000331248:</b> レポートに関する誤った記述。フィルタリングの基盤としてクローズ日に関する記述が追加されました。</li> </ul>

パッケージとバージョン	機能拡張および修正点
SrvDsk_HelpDesk 1.2	<p>パーティションの変更</p> <p>修正点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QXCR1000374205: ServD_Changes_map_p が失敗し、エラー ORA-06502 が返されます。</li> <li>• QXCM1000436161: サービスデスクのフルエクスポート後、11 日以上前のサービスコールは IS_NEW = 1 ではなくなります。</li> <li>• QXCM1000436142: ドキュメントエラー。データのフルエクスポート後に以下のコマンドを実行する記述を追加します。 — SrvDsk_HelpDesk_DMF.pro</li> </ul> <p>新しいアップグレードパッケージ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgrade_SrvDsk_HelpDesk_to_12</li> </ul>
SLM Integration	
SLM_Integration 1.0	初回リリース
SLM_Integration 1.1	<p>LIR/ コピーポリシー</p> <p>新しいアップグレードパッケージ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UPGRADE_SLM_Integration_to_11</li> </ul> <p>修正点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QXCR1000375228: Oracle:bcp_gateway デッドロック状況が正しく処理されませんでした。</li> <li>• QXCM1000380439: SLM_period_update_P の完了に 1 時間以上かかる &gt;</li> </ul>

# 用語集

## BS15000 規格

ITIL 枠組みに基づく標準規格。英国規格協会により発行された規格で、IT サービス管理を実施するためのガイドラインを規定しています。

## COBIT

Control Objectives for Information and Related Technology は、情報技術ガバナンス協会 (ITGI) より発行されたオープン規格です。

## ICMB

ITIL 認定管理委員会

## ITIL

情報技術インフラストラクチャライブラリ (ITIL) は、IT インフラストラクチャのプロセスと変更を管理するためのベストプラクティスを規定する一連の文書です。このシリーズは 2000 年に改訂されていますが、2006 年に再び改訂される予定です。シリーズを構成する文書のタイトルは以下のとおりです。

- Software Asset Management
- Service Support
- Service Delivery
- Planning to Implement Service Management
- ICT Infrastructure Management
- Application Management
- Security Management
- The Business Perspective

## JSR-168

Java 仕様作成要求 #168 は API 規格を提供する Java portlet の定義であり、これによりアプリケーション間、特に集約、個人化、プレゼンテーション、およびセキュリティの分野での情報転送が可能になります。次を参照してください。 <http://www.jcp.org/en/jsr/detail?id=168>

## インシデント

サービスコールと似ていますが、送信元が異なります。サービスコールの送信元はカスタマです。インシデントの送信元は、ネットワーク管理ツール、システム管理ツール、または 1 人の技術者である場合もあります。自動生成される通知、例えばログインエラーへの応答、しきい値違反への応答、またはプリンタの動作不良への応答などがインシデントです。サービスデスクのユーザーは、インシデントフォームを使用してインシデントを記述します。

## サービス階層

サービス間、および特定のサービスが依存する設定項目間の関係を定義します。

## サービス契約

複数のサービスレベル契約によって共有される法的エンティティおよび共通データを、何回も指定せずに1回で済ませることにより、管理経費が削減されます。契約とサービスでは、成果物、関連するサービスプロバイダ、および受信者を指定します。サービスレベル管理者は、複数のサービスと契約を設定する場合、特に多数の下位部門を持ち、それぞれが固有のサービスレベル要件を持っている組織では、サービス契約が有用であるとわかるでしょう。

## サービス定義

1つのサービスを構成するための設計図を提供する、サービスの概念的説明。定義により、サービス、サービスレベル（顧客に提供されるサポートのレベル）、サービスレベル契約、CI定義、およびその他のサービス定義がどのように相互に関連しているのかがわかります。サービス定義により、複数のサービスインスタンスと関連するサービスレベルを作成することができます。

## サービスレベル契約

提供されるサービス、関連するサービス品質（性能面など）、および各サービスに付随する数量（すなわち利用度）を規定します。サービスレベル契約は、**HP OpenView Service Level Manager** の核を形成します。

## 変更

変更が必要な場合、サービスデスクの変更フォームに変更の詳細を記入します。変更フォームを使用して、該当する承認者を選択し、応答の最終期限を指定し、一連のワークオーダーを作成し、個々のワークオーダーを作業グループに割り当てることができます。

## メトリック

コンプライアンスと可用性に関する **SLM** レポートと、**OpenView** コンソールでのコンプライアンスステータス監視のためのベースを提供する測定の結果。メトリックデータ値は、外部監視アプリケーション（**HP OV Performance Manager** など）やサービスデスクによる分析データから収集します。

## メトリックアダプタ

メトリックデータ値を監視ソフトウェアアプリケーションから収集するためのソフトウェアモジュールで、ユーザー自身がインストールして設定します。

## 問題

詳しい調査をしなければ解決できないサービスコールまたはインシデント。問題の調査担当者は問題フォームを開きます。その時の問題のステータスは「新規」です。問題フォームには、問題の説明、関連する **CI** の特定、並びにサービスコール、ワークオーダー、および当該問題に関連する承認の情報を記載します。問題が調査され対応策が特定されたら、担当者はすぐに問題のステータスを「ルート原因の特定終了」に変更し、問題フォームに変更措置を記入します。



# 索引

## E

ee\_collect, 26, 184, 187, 191, 193, 194, 199  
execute\_PLSQL\_update\_SLM\_P\_tables.sql, 189

## I

import\_SLM\_data.pro, 187

## O

OVIS メトリックアダプタ , 204  
OvObsReportAdmin スクリプト , 49, 50  
OVPI 5.2, 203  
OVPI Timer  
    起動 , 23, 32, 39, 44  
OVPI へのデータのエクスポート  
    SLM コア , 52  
    ディメンションデータ , 52  
    ファクトデータ , 52  
    ヘルプデスク , 48  
    変更マネージャ , 50  
OVPM メトリックアダプタ , 204  
OVSD メトリックアダプタ , 204  
OVSN メトリックアダプタ , 204

## R

ReportingConfigTool.bat, 187

## S

SD 5.1 GUI クライアント , 203  
SD エージェント , 203  
SD オブジェクトローダー , 203  
SD 管理サーバー , 203  
Serverfile.txt, 30  
SLA (時間別および日別統計) , 197  
SLM\_R\_PROCEDURE\_LOG table, 189  
SLM ファクトデータ (時間別および日別統計) , 197

SLM レポート

    管理レポート , 52, 53

SLM ログインレベル (フォーム) , 54

SLO コンプライアンス (時間別および日別統計) ,  
    197

SLO (時間別および日別統計) , 197

SrvDsk\_Chm\_Retrieve\_Data.pro, 180

SrvDsk\_Hlpd\_Retrieve\_Data.pro, 33, 180

## T

trend.log のエラーメッセージ , 177, 180

trend\_export, 26

trend\_sum, 184, 187, 195, 197

## U

UPGRADE\_SLM\_Integration\_to\_11, 38, 222

Upgrade\_SrvDsk\_ChangeManagement\_to\_12, 22,  
    38, 221

Upgrade\_SrvDsk\_HelpDesk\_to\_12, 22, 38, 222

## あ行

インクリメンタルエクスポート  
    ヘルプデスクデータ , 49  
    変更マネージャデータ , 51

## か行

カスタマ固有のレポート , 17  
グラフのスタイルオプション , 211  
グリッドオプション , 211  
グループフィルター , 17

## さ行

最大行数の変更オプション , 211  
サポートされるプラットフォーム , 21, 25  
時間推移データエージング (フォーム) , 53

## 修正点

QXCM1000380439, 222  
QXCM1000436142, 221, 222  
QXCM1000436161, 222  
QXCR1000327766, 221  
QXCR1000331248, 221  
QXCR1000374205, 221, 222  
QXCR1000375228, 222

新規フレームで表示, 210

## 制約の適用

サービス, 18  
サービスマネージャ, 18

絶対時間の使用, 209

設定項目 (時間別および日別統計), 197

## た行

データエージング, 53

[ データテーブルの表示 ], 211

## データベースビュー

ITSM\_CHANGES\_V, 29  
ITSM\_INCIDENTS\_V, 29  
ITSM\_PROBLEMS\_V, 29  
ITSM\_SERVICECALLS\_V, 29

## デーモンレポート

ovsdreport, 48  
ovsdslm, 48

## 添付ファイル

FTP サーバー, 219  
サービスデスクのセットアップ, 219  
パッシブ FTP, 219

## トラブルシューティング

Serverfile.txt, 177, 178  
trend.log, 177  
データベースビュー, 178  
ユーザー名の権限, 178  
レポートバックテーブル, 179

## は行

パラメータの編集, 18

## ビュー

ITSM\_CHANGES\_V, 178  
ITSM\_INCIDENTS\_V, 178  
ITSM\_PROBLEMS\_V, 178  
ITSM\_SERVICECALLS\_V, 178

評価期間エージング (フォーム), 53

表示データオプション, 211

## ま行

### メトリックアダプタ

ovis ma, 204  
ovpm ma, 204  
ovsd ma, 204  
ovsn ma, 204

## ら行

レジェンド (凡例) オプション, 211

## レポートイング

### OVPI レポート (CM)

カテゴリ別期日前にクローズされた変更, 129  
カテゴリ別変更, 125  
クローズコード別変更, 137  
設定とロギング, 122  
着信変更 (最近), 141  
着信変更 (履歴), 139  
分類別変更, 127  
変更の平均継続期間, 123

### OVPI レポート (HD)

カテゴリ別期日前にクローズされたインシデント, 85  
カテゴリ別期日前にクローズされたサービスコール, 63  
カテゴリ別サービスコール, 59  
期日までにクローズされたサービスコール, 65  
クローズコード別インシデント, 93  
クローズコード別サービスコール, 71  
サービスコールの詳細, 69  
サービスコールの平均継続期間, 57  
最初のコールでクローズされたサービスコール, 67  
サマリー, 55, 77, 99  
設定とロギング, 56  
着信サービスコール (履歴), 73, 75  
分類別サービスコール, 61

レポートイングコンフィグツール, 187

## レポートのスケジュール設定

受信者の選択, 206  
新規スケジュールを作成する, 205  
パラメータの指定, 206  
フォーマットを指定, 205  
レポートを作成する時期をスケジュールに指定する, 206  
レポートをスケジュールに追加する, 205

レポートバックテーブル

RSERVD\_CHANGES\_DATAPIPE, 179

RSERVD\_INCIDENTS\_DATAPIPE, 179

RSERVD\_PROBLEMS\_DATAPIPE, 179

RSERVD\_SERVICECALLS\_DATAPIPE, 179

レポートパラメータ , 18

