

HP Service Manager

サポート対象の Windows® および UNIX® オペレーティングシステム向け

リリースノート

ソフトウェアバージョン: 7.00/2007 年 10 月 19 日

本書では、本リリースで **HP Service Manager** に対して行われた変更の概要について説明します。マニュアルやオンラインヘルプには記載のない重要な情報が含まれます。

[本バージョン](#)

[ドキュメントの更新](#)

[機能拡張および修正](#)

[既知の問題、制限、および回避策](#)

[確認済み環境](#)

[ローカル言語サポート](#)

[サポート](#)

[ご利用条件](#)

本バージョン

HP Service Manager 7.00 では、以下の機能拡張が用意されています。

- DB2、SQL Server および Oracle へのアウトオブボックス (OOB) のインストール
- より使いやすさが向上した、Service Desk からのカスタマイゼーション
 - セキュリティフォルダ
 - テンプレート
 - ビュー
 - オールインワン型 To Do リスト
 - 複数選択および一括更新
- サービスライフサイクル管理
 - デコレータの使用により、サービスレベル契約違反、予定または実行中の変更、インシデント、ダウンしている構成アイテム (CI)、および拡大中の停止などをグラフィカルに表示する、関係ビジュアライゼーション。
 - 所有するサービスと、サービスレベル契約が適用されるサービスを確認できるようになりました。
 - カタログには、すぐに作業を開始できるよう、標準的なアイテムを持つ出荷時データが追加されました。
 - カタログにはその他に、サービスレベル管理モジュールが管理するサービスを発注できる、サービスコンポーネントも追加されました。
- ナレッジ管理が追加されました
 - 外部ライブラリのクロールとインデックス (Web およびファイルシステム)
 - 検索およびインデックス用の問題および既知のエラーライブラリ
 - ユーザのナレッジライブラリプールの追加
 - 結果を検索することによる、検索の絞り込み

- ユニバーサル構成管理データベース (CMDB) とのパッケージ化 (CMDB)
- Connect-It 3.8.1 サポート
- 製品リリース後 90 日以内に行われる言語対応
 - Service Manager 7.00 では、次のローカライズ言語がサポートされます：英語、日本語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、スペイン語、中国語（簡体字）、韓国語、ロシア語、オランダ語、ブラジルポルトガル語

詳細については、オンラインヘルプの「更新内容」を参照してください。本リリースに含まれる SCR 修正の一覧については、[機能拡張および修正](#)を参照してください。

本バージョンへのアップグレード

HP Service Manager Upgrade Utility は、バージョン 5.1 以降の ServiceCenter アプリケーションを HP Service Manager にアップグレードします。バージョン 5.1 未満の ServiceCenter アプリケーションを使用している場合、ご使用のバージョンに最適なアップグレード方法について、HP カスタマサポートにお問い合わせください。

Upgrade Utility は、Service Manager 7.00 のリリース後すぐ、別途リリースされます。

ドキュメントの更新

本リリースノートドキュメントの最初のページには、以下に挙げる識別情報が記載されています。

- バージョン番号。ソフトウェアバージョンを示します。
- リリース日。ドキュメントが更新されるたびに変更されます。

ヘルプサーバに含まれる『*HP Service Manager Upgrade Guide*』は、Upgrade Utility for Service Manager 7.00 がリリースされ次第、更新される可能性があります。

ヘルプファイルは、Windows クライアントインストールには含まれないようになりました。ヘルプファイルを Windows クライアントで利用できるようにするには、ヘルプサーバをインストールする必要があります。インストール後、Windows クライアントで、ヘルプサーバの URL とポート番号を入力して設定を更新できるようになります。

最近の更新の確認や、最新版を使用しているかどうかの確認については、次の Web サイトを参照してください：
http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/

注：PDF フォーマット (*.PDF) のファイルを表示するには、Adobe Acrobat Reader がシステムにインストールされている必要があります。Adobe Acrobat Reader をダウンロードするには、次の Web サイトを参照してください：

<http://www.adobe.com/>

機能拡張および修正

以下の項目（ソフトウェア変更依頼番号別）が、現在のソフトウェアリリースで修正されています。

SCR タスクリリースノート

| | |
|-------|--|
| 20872 | NULL のスケジュール ID を持つスケジューラレコードを処理する際、バックグラウンドスケジューラがループしなくなりました。 |
| 26909 | axces.cm3 RAD が修正され、出力イベントが書き出されないようにパラメータをセットアップできるようになりました。 |
| 26963 | 変更タスクをメッセージグループにメール送信するマクロで、復旧不可能なエラーが発生しなくなりました。 |
| 31041 | RDBMS に完全にマップする際、P4 ファイル関連のメッセージが表示されなくなりました。 |
| 35891 | Web Tier が、変更管理依頼への添付ファイルを適切に処理するようになりました。 |
| 36408 | エイリアス使用時におけるシステム定義ユーティリティでの誤った動作が修正されました。 |
| 36731 | "print()" 関数を使用する JavaScript ライブラリモジュールが、ユーザ画面に 2 回出力を送らないようになりました。 |
| 37222 | DVD プロパティが読み込み専用で設定されている場合、Web クライアントと Windows クライアントの両方で [ファイル] ボタンが機能しなくなりました。 |
| 37384 | 配列フィールドに cursor.line(1) を配置しても、正しいインデックス番号が返されるようになりました。 |
| 37388 | Service Manager を ConnectIt や GetResources と併用する際に生成されるイベントによって表示されていた、"Message es-42 Could not be found::(contacts):()" のような、"Messages cc-nn Could not be found" メッセージが表示されなくなりました。 |
| 37389 | システム定義ユーティリティで作成されたファイルが、会社レコードで定義されたのと同じ大文字小文字モードを持つようになりました。 |
| 37458 | Web クライアントで、ラップラベルのフォアグラウンド色設定が反映されるようになりました。 |
| 37520 | 非アクティブアイドル時間が、データ入力を行うとリセットされるようになりました。 |
| 37581 | 検証に失敗しても、依頼管理明細のクローズ処理がループしなくなりました。検証失敗が予測されるシナリオで検証の問題が発生する場合、実装上の問題を示す可能性が高くなったことにご注意ください。 |
| 37745 | CSV フォーマットを使用したテキストへのエクスポートでは、配列内に NULL を持つ配列フィールドがエクスポートされるデータに存在する場合でも、データのすべての行がエクスポートされるようになりました。 |
| 37980 | BOB.HELPDESK のナビゲータの「パスワードのリセット」オプションが削除されました。 |
| 38020 | 新しい変更レコードが正しい数値を受け取るようにソフトウェアが更新されました。 |
| 38043 | レコードリストの全レコードを表示する際、または sqldisconnect: 1 や ldapdisconnect パラメータが存在する際に、Service Manager は RDBMS や LDAP サーバから適切に切断できるようになりました。 |
| 38059 | eventin にある [イベントコード] フィールド (evtype) の 16 文字制限が 32 文字制限にまで拡大されました。 |
| 38092 | エクスポートユーティリティを使用した構造の配列のエクスポートが正しく動作するようになりました。 |
| 38104 | ESS ユーザが Web クライアントに信頼済みサインオンでログインする際、オペレータレコードの [セルフサービス] タブの開始ページが [Display ESS Menu] 以外の場合に、開始ページが正しく表示されるようになりました。 |
| 38265 | スリープ状態に入る際に sqldisconnect:1、ldapdisconnect:1 のいずれかまたは両方のパラメータにより要求があった場合、バックグラウンドスケジューラが LDAP、RDBMS のいずれかまたは両方から正しく切断するようになりました。 |
| 38266 | eventin cm3rin レコードから作成された eventout レコード内の action フィールドを正しく設定するように sc.view.engine RAD が変更されました。 |

SCR タスクリリースノート

-
- 38353 JavaScript メソッドのサブストリングがマルチバイト文字でも正しく動作するようになりました。
-
- 38385 更新後に読み込み専用になる配列フィールドにフォーカスを設定しようとしても、Web クライアントはハングしないようになりました。
-
- 38395 プロセスウィンドウに \$ 変数をタイトルとして使用できない問題が修正されました。
-
- 38503 ポップアップで正しく表示されるよう、device.search フォームが修正されました。
-
- 38532 サービス管理イベントマップが、正しい値の Nullsub フィールドを持つように更新されました。
-
- 38546 Web クライアントの配列フィールドで [フィル] を使用した際に、正しい値が返されるようになりました。
-
- 38565 Oracle に対してプッシュされるシステム用に、一意のプライマリキーが正しく計算されるようになりました。
-
- 38624 フォーク固有のフォーマットコントロールレコードがない場合にコールを閉じると、マスタフォーマットコントロールが正しく呼び出され、処理されるようになりました。
-
- 38638 dblanguage:日本語と SQL Server を使用する際、Service Manager はチルダ記号を正しく処理するようになりました。
-
- 38640 SLO カタログ画面で [サービス範囲] を変更すると、[初期ステータス] および [最終ステータス] の各ドロップダウンリストが正しくリフレッシュされるようになりました。
-
- 38672 管理画面のタイトル文字列（インシデント管理を除く）が改訂され、さらに正確なローカライゼーションが行えるようになりました。
-
- 38687 lng() 演算子を使用したクエリが SQL Server 上で正しく動作するようになりました。
-
- 38728 メールインシデントマクロを実行しても、アクティビティレコードの更新に以前の全更新が含まれないようになりました。
-
- 38745 アンロードスクリプトユーティリティの [ファイル名] ドロップダウンリストが正しく入力されるようになりました。
-
- 38777 新規番号定義を追加し、それを cm3r オブジェクトレコードに設定して新規番号定義を使用すると、変更でその新規番号定義が使用できるようになりました。
-
- 38790 リストのみモードで多量のレコードのソートを行っても、Windows クライアントがハングしないようになりました。
-
- 38805 フォーム固有のフォーマットコントロールがないインシデントを更新しても、問題のフォーマットコントロールレコードが使用されないようになりました。
-
- 38824 キューにアクセスしても"ファイル inbox のリスト内に最大の 100 エントリが存在します。"というメッセージが表示されなくなりました。
-
- 38866 インシデントに行った最後の更新が、そのインシデントをオープンしたインタラクションにコピーされなくなりました。これは、[空白インタラクションに戻る] を選択していない場合のみに行われていました。
-
- 38895 アンロードスクリプトユーティリティが "RAD" ファイル名を持つアプリケーションを正しくロードできるように問題が修正されました。
-
- 38906 インシデントプロファイルの表示ロックが解除され、ロック/再選択を行うと、再選択の後、レコードの再表示の前に fc/リンク/ステータスの初期化処理が行われます。
-
- 38933 Web クライアントでログインに失敗した後にログイン名が正しく維持されるようになりました。
-
- 38942 極めて大きなテーブルのレコードリストビューのレコード詳細を最大化しても、クライアントがハングしないようになりました。
-
- 38956 検索リストで [リフレッシュ] をクリックすると、ユーザアイドル時間（アクティブとしてマーク）が更新され、無通信タイマによりセッションが早めに終了してしまふことがなくなりました。
-
- 38980 サブテーブルを含むテーブルのレコードを更新しようとするが発生することがあった、更新前トリガ問題が修正されました。
-
- 38986 連絡先の作成や更新を行うと、連絡先のグループがデフォルトで "grouptest" に設定されません。
-

SCR タスクリリースノート

-
- 39897 一部のシナリオでレコードを削除しようとする、復旧不可能なエラーを生じることがあった式が修正されました。
-
- 39898 通知レコードに多数の通知行が加えられ、パフォーマンス強化が行われました。
-
- 39004 フォームデザイナーで **true** にチェックされたパスワードプロパティを持つテーブル列では、アスタリスクの列で内容が隠されるようになりました。
-
- 39009 別のスレッドタブに表示されている複数のレコードをオープンする際、**Web** クライアントが各リストの正しいコンテンツページを維持するようになりました。
-
- 39046 **Data Changed Event** フォームデザイナープロパティが、**Web** クライアントのコンボボックスオブジェクトに対して正しく機能するようになりました。
-
- 39058 **Service Manager** は一般保護違反ではなくエラーメッセージを表示するようになり、**Web** クライアントは存在しない添付ファイルを格納しようとしても終了しなくなりました。
-
- 39070 すべての関連変更レコードがクローズされると、既知のエラーの次フェーズへの移動とクローズ（現在のステータスによる）が正しく行われるようになりました。
-
- 39107 フォーマットコントロールをインタラクション検索画面で実行できるようになりました。
-
- 39127 データが単一行で収まる場合、複数行配列テーブルフィールドにタブ連続文字が挿入されなくなりました。
-
- 39181 新規サービスカタログアイテムを追加する際、[カテゴリ] フィールドが消えなくなりました。
-
- 39261 ブラウザセッションは、ログアウトすることなくブラウザウィンドウが閉じられた場合にのみタイムアウトし、ただセッション中にアイドル状態である場合はタイムアウトしないようになりました。
-
- 39295 **Web** クライアントでレコードを保存した直後に、レコードから添付ファイルを削除できるようになりました。レコードの終了と再ロードを行う必要はありません。
-
- 39302 **JavaScript Do-While** ループ内からの関数の呼び出しが正常に機能するようになりました。
-
- 39309 外部アプリケーションが、インシデントのアップデート、クローズ、または再オープンするために情報を送信する際、アクティビティの保存には、ハードコードされたテキストである **SCAutomate** ではなく、操作を実行したオペレータの名前が使用されるようになりました。
-
- 39316 **JavaScript** 関数の **charAt()** および **charCodeAt()** がマルチバイト文字でも正しく動作するようになりました。
-
- 39341 [レコードリストに詳細ペインを表示] オプションが選択されていない場合に [文書タイプの管理] をナレッジ管理から選択しても、復旧不可能なエラーは発生しなくなりました。
-
- 39342 **RAD** 関数を含むクエリを **RDBMS** に対して実行すると、選択コマンドパネルが正しい「1レコードが見つかりました」終了を取るようになりました。
-
- 39358 [ウィンドウ] > [設定] 配下の [サーバが指定したタブ順序を使用] クライアント設定をチェックすると、ノートブックタブにある **DVD** 可視条件が正しく機能するようになりました。
-
- 39359 サービスカタログアクセスフィルタが、**contact.name**、**alternate.contact**、および **callback.contact** フィールドの入力内容から入力された情報にアクセスできるようになりました。
-
- 39363 条件が満たされた場合に有効な依頼が承認されるよう、承認に使用されるウィザードにあったエラーが修正されました。
-
- 39365 非アクティブユーザがいない場合に、非アクティブプロセッサがループによって **CPU** の **100%** を消費することがなくなりました。
-
- 39367 文字列長と等しい文字数を削除する際にも **strelpl()** 関数が正しく機能するようになりました。
-
- 39378 ダウンストリーム関係が構成管理で正しく返されるようになりました。
-
- 39379 **Windows** クライアントが無効なリンクを正しく処理するようになりました。://をテキスト領域に入力すると、更新が保持されます。**Windows** クライアントは有効なリンクを正確に認識し、無効なリンクをクリック可能（強調表示）にはしません。
-

SCR タスクリリースノート

-
- 39383 サービスカーとアイテムのサービスレベル目標 (SLO) の有効期限に、そのサービスカートアイテムに定義されたスケジュールが考慮されるようになりました。
-
- 39384 マネージャ承認サービスカタログカートアイテムのステータスが、出荷時のサービスレベル目標 (SLO) で予測される値に一致するようになりました。
-
- 39390 特定のダブルバイト文字データをインポートしてもシグナル 11 が発生しないようになりました。
-
- 39391 Web クライアントの日付ピッカが、2000 年から 2010 年の間の年を正しく認識するようになりました。
-
- 39394 "INITIATOR" 問題プロファイルを持つユーザが、問題と既知のエラーをオープンできるようになりました。開始者は、問題と既知のエラーのみをオープンできますが、更新することはできません。
-
- 39403 DATUM の代わりに SCFile オブジェクトを使用するよう、バックグラウンドアクティビティ更新処理が変更されました。これにより、レコードがロックされている場合に再スケジュールされない問題が修正されました。
-
- 39404 データ制限ルールに対して行った変更が、対象となるテーブルの次のクエリで利用可能になります。変更を有効にするのに、システムを再起動する必要はなくなりました。
-
- 39417 JavaScript SCFile.getXML() 関数により、シグナル 11 が発生することがなくなりました。
-
- 39420 システムステータススレッドを "X" で閉じようとしても、強調表示されたスケジューラは起動しなくなりました。
-
- 39450 Service Manager では、DB2 に変換されたシステムにおける連絡先として、"NULL" または "null" 文字列を保存するようになりました。
-
- 39492 2 ステップ処理が有効である場合にチケットが更新されたときに、停止が早くクローズしなくなりました。
-
- 39516 追加のメモリマネージャオプションである "stringpool" でサーバを実行することができなくなりました。この機能のメリットは、OOB メモリマネージャに統合されました。
-
- 39518 信頼済みサインオンを使用していると、Web クライアントの画面右上に動作しない [ログアウト] ボタンが表示されていました。これは不必要なボタンであったため、削除されました。
-
- 39520 バンドルのサービスカタログ依頼でフルフィルメントプロセスを開始するようになりました。
-
- 39526 依頼管理の見積りがインタラクションに関連付けられている場合でも、ユーザがバックグラウンドで依頼管理の見積りをクローズできるようになりました。
-
- 39543 システム定義ユーティリティでキー定義を変更すると、関連するキーが適切な構造名を欠く場合に、データベースデイクショナリレコードのキー定義が破損する問題が修正されました。
-
- 39572 クライアントがクライアント再度印刷に設定されていると、[レポートの実行] オプションでプリンタ選択ダイアログが表示されるようになりました。
-
- 39582 リストフォームが存在しない場合、およびリストフォームをその場で作成する場合に、[列の修正] を使用できるようになりました。
-
- 39585 オープンインタラクションフォーム上のタイマウィジェットが、期限を過ぎると色が変わるようになりました。
-
- 39610 システム定義ユーティリティで、データポリシの一部の読み込み専用条件が正しく解析されない、または評価されない問題が修正されました。
-
- 39614 依頼管理コネクタをサービスカタログ経由で使用する際、依存性が正しく処理されるようになりました。
-
- 39616 イベントの登録レコードの小文字への変換設定が、データを正しく小文字に変換するようになりました。
-
- 39631 Web クライアントがボタン上のビットマップ画像を正しくレンダリングするようになりました。
-
- 39632 画像のないサービスカタログアイテムの場合に、前のページの画像が表示されないようになりました。
-
- 39638 チャートウィジェットのフォームデザイナーで、入力およびキャプションのプロパティが利用できるようになりました。
-
- 39647 フォーマットコントロールレコードで二次ファイルクエリも定義されている場合に、追加のフォーマットコントロール権限が正しく処理するようになりました。
-

SCR タスクリリースノート

-
- 39649 既知のエラーをオープンした直後に、[次のフェーズ] ボタンを押して既知のエラーの次のフェーズに進むことができるようになりました。
-
- 39656 変更とタスクをバックグラウンドで更新する際、フォーマットコントロールの検証はバイパスされなくなりました。変更管理は `$bypass.failed.validation` フラグに従うようになりました。
-
- 39665 `rmreciveline` イベントを使用してシステムが明細の数量を受信する際、発注明細の数量によりその数量が上書きされないようになりました。
-
- 39690 選択専用コンボボックスをタブで移動する際、選択した値がクリアされないようになりました。
-
- 39692 `Event.send` により `displayevents` が正しくトリガされるようになりました。
-
- 39699 RDBMS の変換システムで検索リストを表示する際に発生していた一般保護違反が修正されました。
-
- 39705 インシデント管理のドキュメントエンジンアラートが処理される際に、オブジェクトレコードのリセットと再計算条件が無視されないようになりました。
-
- 39733 アップストリーム/ダウンストリーム関係を追加する前に [保存] ボタンを選択しない場合でも、構成アイテムレコードのデータが失われないようになりました。アップストリーム/ダウンストリーム関係リンクを選択する前に、それまでに行った変更を保存するように求められます。
-
- 39738 追加クエリが `cm3.query.build` に追加されたため、`cm.search patch.query` パネルから追加クエリが削除されました。
-
- 39739 レコードの `next.breach` フィールドが、サービスレベル目標 (SLO) のサスペンドステータスで無視されないようになりました (この変更は停止しているアカウント SLO には考慮されません)。
-
- 39743 バンドルに関する発注をサービスカタログから送信する際、詳細が [明細] タブに表示される一方で、[バンドル] タブに依頼されたバンドルに関する情報が表示されるようになりました。
-
- 39748 フォーマットコントロールの検証失敗後に行う複製されたインタラクションの変更が、ユーザがフィールドの変更を行うたびにレコードを再ロードすることなく適切に処理されるようになりました。
-
- 39750 フォームデザイナーの列名の更新が正しく機能するようになりました。
-
- 39759 複数のカタログアイテムからカタログ承認が正しく生成されるようになりました。
-
- 39761 Web クライアントでキャプション条件付きで使用する際に、リンクラベルのビットマップが正しく表示されるようになりました。
-
- 39762 特殊文字が JavaScript で `base64` 関数を使用することで正しく処理されるようになりました。
-
- 39766 `sla` テーブルが URL からのクエリを正しく処理するようになりました。
-
- 39770 ESS の依頼の検索 (検索) 機能で、[フィル] ボタンを [提出者] フィールドに使用した場合に正しいフォームが開くようになりました。
-
- 39782 イベントサービスが配列を処理する際、最後の値の前の NULL 値が削除されなくなりました。
-
- 39794 システムが契約管理のライセンスがない場合でも、ベンチマークユーティリティが起動するようになりました。
-
- 39809 問題管理タスクの作成ウィザードで、CI 値が正しくフィルされるようになりました。
-
- 39818 チャートの以前のバージョン (旧スタイル) が、Windows クライアントで正しくリフレッシュされるようになりました。チャートの以前のバージョン (旧スタイル) は、Web クライアントではサポートされません。
-
- 39821 複数イベントを処理して連絡先レコードを生成する際、発生する可能性があった一般保護違反が修正されました。
-
- 39831 ナレッジ管理セキュリティ制限が、リンクされたドキュメントを表示する際に強制されるようになりました。
-
- 39837 発注されるアイテムがバンドルの一部である場合に、ユーザ選択がフルフィルメントレコードに転送されるようになりました。
-
- 39933 処理中のレコードにロックがある場合、アラートが適切に再構築されるようになりました (再スケジュールされたアラート)。
-

SCR タスクリリースノート

-
- 39944 **Web** サービス経由でレコードが追加される際に、すべての **extaccess** 式が処理されるようになりました。
-
- 39948 再オープン、停止、および非標準タイプの更新を含む、チケットのライフサイクルに関するすべての可能性のある境界条件が、サービスレベル目標 (SLO) 処理中に考慮されるようになりました。
-
- 39951 コンポジットボタンのラベルの **Caption Condition** が、クラシックメニューモードと非クラシックメニューモードで動作するようになりました。
-
- 39952 ノートブックタブの **Caption Condition** が、**Web** クライアントの非クラシックメニューモードで動作するようになりました。
-
- 39954 グループウィジェットに適用される **Bold**、**Italic**、**Bold Condition**、および **Italic Condition** プロパティは、そのグループ内のラベルに効果を与えないようになりました。
-
- 39968 ログイン名/パスワードの組み合わせが有効である場合に、パスワードの暗号化機構が、無効なログイン名/パスワードのメッセージを表示してユーザをシステムからロックアウトすることがなくなりました。
-
- 39972 **NULL** を返す役割について、承認が正しく処理されるようになりました。
-
- 39974 **us.launch.external** アプリケーションが、パスやファイル名にスペースを持つプログラムを実行できるようになりました。
-
- 39975 テーブル列の **Caption Condition** が、配列フィールドの表示に使用される検索リストとテーブルの両方で正しく動作するようになりました。
-
- 39977/
40174 ナレッジドキュメントの作成日をフィルするトリガが、作成日の値がない場合のみにフィルするように修正されました。
-
- 39979 サービスカタログを使用して発注されたアイテムのバンドル依存性が修正されました。
-
- 39983 インシデントをオープンする場合に、ユーザが [送信] ボタンおよび [新規] ボタンを使用すると、(プロファイルでチェックされている場合に) 関連する問題が示されるようになりました。
-
- 39989 [影響を受ける CI の数] フィールドが、レコード更新のたびに更新されるようになりました。
-
- 39994 入れ子になったバンドルを送信しても復旧不可能なエラーが発生しないようになりました。
-
- 40009 **RAD** デバッガで "m" コマンドを使用しても一般保護違反が発生しないようになりました。
-
- 40020 分割されたアイテムをカートに追加した後、サービスカタログで正しいアイテム数が表示されるようになりました。
-
- 40036 **RDBMS** 変換ファイルに対して **LIKE** クエリを発行したときに、正しいエスケープ文字シーケンスが得られるようになりました。
-
- 40042 ナレッジ検索発行後、新規インシデント用に入力したデータが失われなくなりました。
-
- 40055 カートが変更された後にも承認が正しく処理されるようになりました。
-
- 40103 ログインしたユーザがモジュールのどの受信トレイに対してもアクセス権限がない場合、そのモジュールはユーザの受信トレイドロップダウンリストには表示されません。
-
- 40106 **Service Manager** は、ナビゲーション履歴メモリキャッシュを最適化するために **Windows** クライアントが閉じられた場合には、格納されたデータを参照しなくなりました。
-
- 40108 **Service Manager** サーバは、**MS SQL Server** 変換システムの大文字小文字設定を受け取り、レコードを正しく返すようになりました。
-
- 40117 システムナビゲータからのお気に入り削除が、**RDBMS** 変換システムで正しく動作するようになりました。
-
- 40175 新しい添付ファイルをインポートする前に、以前の添付ファイルのインスタンス (存在する場合) を削除するよう、インポートが修正されました。
-
- 40177 **Web** サービス要求の処理によって発生していたメモリリークが修正されました。
-

SCR タスクリリースノート

-
- 40205 `$bypass.failed.validation` 変数が `eventregister` レコードで `false` に設定されている場合に、**Service Desk** インタラクションのバックグラウンドイベントが処理されないようになりました。
-
- 40253 インポートされるドキュメントが正しいサブカテゴリに配置されるよう、カテゴリパス全体がチェックされるようになりました。
-
- 40264 カタログにあるアイテムの一覧からバンドルをカートに追加する際、任意のユーザオプションを指定できるようになりました。
-
- 40284 異なるシーケンスレベルを持つ承認を集計する際に、承認レベルと説明が正しく処理されるようになりました。
-
- 40295 同一ユーザログイン時刻が 2 秒から 3 秒になるよう、コードが最適化されました。
-
- 40314 サービスカタログで複数のバンドルを発注する際、正しい個数のバンドルコンポーネントが発注されるようになりました。
-
- 40320 **KMSecurity** スクリプトが修正されました。
-
- 40338 依頼管理明細のクローズ処理が、検証エラーが発生した場合でもループしなくなりました。検証エラーの発生が予測できるシナリオで検証エラーが発生した場合、これは実装上の問題を示唆しているといえます。
-
- 40349 添付ファイルへのリンクが、リンク調停機能で処理されるようになりました。
-
- 40354 **Get-Answers** ドキュメント所有の添付ファイルリンクが、**SM7** にインポートする際に正しく処理されるようになりました。
-
- 40365
1. スクリプトライブラリファイル **KMScheduleReconcile** をオープンします。
 2. 次のコードを検索します。
`//change this parameter to the knowledgebase you wish to reconcile`
`system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase("Knowledge_Library");`
 3. "**Knowledge_Library**" パラメータを変更して、調停するナレッジベース名に一致させます。[保存]、[コンパイル] を順に押し (エラーがないことを確認してから)、[実行] を押します。
 4. これにより、**KMUpdate** スケジューラバックグラウンドプロセスによる、**KM** 検索エンジンインデックスに対するデータベースドキュメントの調停がスケジュールされます。**KMUpdate** の通常の処理は、この調停処理中には実行されません。
- KMScheduleReconcile** スクリプトライブラリにあるユーティリティ関数には、関数の実行方法に関するコメントが含まれています。
-
- 40370 ドキュメントを同一階層ツリーの異なるレベルにある 2 つのノードにはインポートできないことを報告するように、コードが修正されました。
-
- 40375 連絡先レコードのバックグラウンド削除プロセスが修正され、メッセージ確認が無効になりました。これにより、連絡先をバックグラウンドで削除できます。
-
- 40378 [ナレッジグループ情報] 画面に [削除] ボタンが追加されました。
-
- 40423
- 1) **KMSearch** スクリプトライブラリにある `initSearch` 関数の `fKMQuery.doccount = 10` の値を編集することで、ページあたりのヒット数をカスタマイズできるようになりました。
 - 2) アプリケーションは、1 検索から返される最大ドキュメント数を受け付けるようになりました。
 - 3) ページ制御が、**KMEnvironment** で指定された最大値までに正しく限定されるようになりました。
-

既知の問題、制限、および回避策

本ソフトウェアリリースには、以下の既知の問題があります。

| ドキュメント ID | 既知の問題 | 回避策 |
|-----------|--|---|
| 2154424 | データベースディクショナリユーティリティで、[新規フィールド] ボタンを押しても、データベースディクショナリエントリの新規キーを追加できません。これは Internet Explorer 7 (IE7) 使用時のみに発生します。 | SysAdmins では Windows クライアントを使用して、データベースディクショナリユーティリティまたはシステム定義関数のいずれかでデータベースディクショナリの作成および変更を行う必要があります。 |
| 2154541 | [詳細フィルタ] タブから [等しくない] (ci.down 等しくない true など) を使用して変更レコードを検索すると、等しくない (true または false) を処理する際に NULL を含むレコードが返されません。 | SQL ステートメントは値を基に比較を行います。RDBMS は値を持つ列のみを調べます。NULL 値の検出は、Service Manager がクエリを "field IS NULL" または "field IS NOT NULL" に変換するため、実行できます。このタイプのクエリを実行するには、ci.down <> true、ci.down <> false、または ci.down is NULL などを入力します。 |
| 2154621 | Web クライアントでは、一括更新を行っても単一 Web ページ上で選択されたアイテムのみが更新されます。Web クライアントで複数ページにわたってアイテムを選択することはできません。一括更新で更新されるのは、現在表示されているページ上の選択されているアイテムのみです。 | 更新するレコードを含む各ページで [一括更新] ボタンをクリックして、一括更新操作を繰り返してください。 |
| 2152643 | ダッシュボード (チャートなど) は、新しい印刷機能を使用することができません。ダッシュボードのサイズは固定されていて、異なる紙方向とサイズに適用することができないためです。 | [Alt] + [Print Screen] を使用してスクリーンショットを作成してください。 |
| 2152746 | Vista オペレーティングシステムで Windows クライアントを使用すると、Vista システムのセキュリティ設定により、Service Manager がアンロードを行う際、C:\ (ルート) にファイルを作成できません。 | Vista のセキュリティ設定を再設定するか、アンロードファイルを C:\Temp ディレクトリに作成してください。 |
| 2155605 | フォルダの更新権限のデフォルト権限が、予期されるようには動作しません。オペレータがユーザプロファイルで定義されていないフォルダにあるレコードを表示している際には、オペレータのデフォルト権限により更新権限が与えられている場合でも、オペレータはそのフォルダにあるレコードを更新できません。 | すべてのフォルダが各プロファイル配下で正しく定義されていることを確認してください。 |
| 2152935 | Windows クライアントでユーザがタブ名を右クリックすると、コンテキストメニューに [新規エディター] が表示されます。これを選択すると、新しい空のウィンドウが開きます。これは、Windows クライアントのベースとなっている Eclipse プログラムの新機能です。 | このメニューアクションは無視してください。新規エディタウィンドウが開いても、問題は起こらず、単純に閉じることができます。 |
| 2157000 | Service Manager 7.00 では、SysAdmins は、データベースディクショナリテーブルにあるデータベースレコードを更新することはできません。更新してしまうと、最悪の場合、Service Manager 7.00 を再起動できない設定が作成されてしまいます。 | データベースディクショナリテーブルのデータベースレコードに対して行える唯一の操作は、システムアンロードとシステムロードを使用して、他のすべてのデータと併せてデータベースディクショナリを RDBMS から別の RDBMS へに移動することです。 |

| | | |
|---------|---|---|
| 2159203 | フィールドへの SQL マッピングなしにフィールドをデータベースディクショナリに追加すると、SM 7.00 システム管理者がデータベースの変更および作成権限を持っていない場合、データベースディクショナリユーティリティは異常終了し、テーブルをロックします。 | 列やフィールドをテーブルに追加する際、SM 7.00 が権限がない場合、データベース管理者 (DBA) が列やフィールドを RDBMS に追加できます。その後、RDBMS のテーブルに追加された列を SM 7.00 にインポートできます。ヘルプサーバのトピックである、「既存のデータベースディクショナリレコードに RDBMS 列をインポートするには」を参照してください。 |
| 2159304 | 新規お気に入り [詳細フィルタ] を使用して作成して新規フィルタ基準を追加する際、最初の条件の後に追加された条件が [詳細フィルタ] タブ配下の条件一覧に表示されません。条件は表示されませんが、実際には条件は作成されています。 | MyIncidents という inbox レコードの実際のフィルタ条件を表示するには、[システムナビゲータ] > [受信トレイ] > [レコード] > [MyIncidents] > [フィルタ] を使用してください。システムナビゲータではすべての詳細基準が表示されます。 |
| 2159697 | autoformat でカスタムビューのルールを作成すると、ビューに指定した色付けが DB2 使用時には表示されません。 | 色プロパティを含むカスタムビューを作成するには、Oracle または SQL Server を使用してください。 |
| 2168127 | データベースディクショナリユーティリティで [nulltable 行をアクティブにする] オプションを選択すると、エラーが発生してテーブルがロックされたままになります。これは、データベースディクショナリの null テーブルにマップされるフィールドが存在しない場合にのみ発生します。 | null テーブルにマップされるフィールドが存在しない場合、[nulltable 行をアクティブにする] を使用しないでください。 |
| 2162395 | Linux RedHat 4 では、sm -shutipc コマンドを使用すると、セマフォと共有メモリの開放やリセットが報告されますが、smstatus コマンドを使用すると、開放されていないセマフォや共有メモリが存在することが分かります。 | 2 回目の sm -shutipc を実行してください。 |
| 2168423 | SM7 システム管理者が LDAP ユーザのパスワードを更新できません。パスワードが更新された旨が報告されますが、ユーザが新しいパスワードでログインしようとしても、ユーザは新しいパスワードではログインできません。 | LDAP パスワードは、LDAP サーバの LDAP 管理者が変更する必要があります。 |
| 2156475 | Service Manager のナレッジ管理がインデックスを作成する際、ドキュメントにバックスラッシュなどの特殊文字をドキュメント ID フィールドに持つと、SOAP 例外が発生します。サーバログには次のように記録されます: java.io.FileNotFoundException: .\km\styles\CM TEST M\F SUPPORT 1.txt (The system cannot find the path specified) | ドキュメント ID はインデックスの際にファイル名になります。このため、ファイル名として有効な文字のみをドキュメント ID として使用できます。ファイル名として有効でない文字をレコードのドキュメント ID から削除して、コレクションを再インデックスしてください。ファイル名には、英数字、アンダースコア、およびダッシュが含まれます。 |
| 2175855 | 非同期 IR Expert を使用してファイルを更新すると、IR Queue プロセッサが例外を生成する場合があります。 | IR Expert を同期で実行してください。 |

| ドキュメント ID | 既知の問題 | 回避策 |
|-----------|---|--|
| 2161095 | 検索エンジンが UNIX システム上に存在する場合、ナレッジ管理は Service Manager でマルチバイト言語を正しくインデックスできません。この問題のため、このようなドキュメントは検索できません。 | 検索エンジンを停止してください。 検索エンジンホストコンピュータ上のターミナルセッションで、以下のコマンドを入力します。 chmod -R a+x k2/common 検索エンジンを再起動してください。 Service Manager を再起動して、すべてのコレクションを再インデックスしてください。 |
| 2166874 | オペレータ向けの新規実行権限を追加しようとすると、次のエラーメッセージが表示されます。ページでエラーが発生しました: 管理者に連絡してください。 | [フィル] を使用しないで、ドロップダウンリストから権限キーワードを選択してください。 |
| 2166792 | オープンされている変更レコードが多数 (10,000 以上) 存在する場合、変更キューレポートを開くのに数分かかります。 | 変更キューをより効率的に表示するには、ビューからソートを削除し、さらに少ない個数のレコードのセットを含むキューを作成します。変更のリスト全体を表示しないで、検索機能を使用することもできます。 |
| 2166663 | フィールドがビューの一部として表示されていない場合、ビューで関連オブジェクトフィールドのソートやグループ化が機能しません。グループ化やソートの結果は予測できません。この問題が発生するのは、ソートやグループ化で使用されるフィールドがビューのプライマリテーブルではなく関連テーブルに属する場合のみです。 | [フィールドの表示] チェックボックスをクリックして、フィールドのソートやグループ化を [フィールド...] セレクタウィザードのリスト最上位に移動します。 |
| 2171748 | HP-UX で使用する設定ツールは、ナレッジ管理プラグインを正しく設定しません。sm.ini ファイルにあるファイル名 libkmpplugin.sl が正しくありません。 | 回避策は、sm.ini ファイルを編集して、ファイル名を libkmpplugin.sl ではなく libkmpplugin.so になるようにしてください。 |
| 2177423 | データベースディクショナリユーティリティで新規データベースディクショナリを作成しようとすると、ユーザセッションをホストとしているサーバプロセスが異常終了します。これは、データベースディクショナリに非スカラーフィールド (構造体および配列) が含まれる場合に Solaris 上でのみ発生します。 | Windows クライアントからシステム定義ユーティリティを使用してください。 |
| 2177551 | Web クライアントで、読み取り専用である必要がある一部のコンボボックスに、ユーザが入力できてしまいます。これにより、誤ったデータがアプリケーションに送信されることがあります。 | この問題の修正が DVD に用意されています。webtier-7.00.war ファイルをローカルハードディスクにコピーしてから、war ファイル中の combo.xml を、DVD の Web tier ディレクトリにある同名前のファイルで置換します。war にあるファイルのパスは WEB-INF\templates\topaz\ です。 |
| 2177610 | Web クライアントでテレフォニー統合が異常終了します。 | テレフォニーが必要な場合、Windows クライアントを使用してください。 |

確認済み環境

互換性一覧表には、オペレーティングシステム、ブラウザ、HP ソフトウェア製品のサポート対象バージョンと、その他の互換性およびサポート情報が示されています。

互換性一覧表にアクセスするには

- 1 ブラウザを使用して、サポートソフトウェアオンライン (SSO) Web ページにアクセスします。
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.
- 2 カスタマ ID とパスワードまたは HP Passport サインインを使用してログオンします。
- 3 該当する情報の場所へ移動します。

ローカル言語サポート

UTF-8 は Unicode 規格の一部であり、これを使えばほぼすべてのスクリプトや言語のテキストをエンコードできます。Service Manager 7.00 は、新規または既存のデータのエンコード方法として UTF-8 をサポートしています。同一サーバ上で、Unicode 規格に準拠した複数の言語をサポートできます。

サポート

次の HP サポート Web サイトにアクセスしてください：

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

HP ソフトウェアオンラインサポートでは、対話型の技術支援ツールにすばやく効率的にアクセスいただけます。サポートカスタマのお客様は、次のサービスをご利用いただけます。

- 必要なナレッジドキュメントの検索
- サポートケースやエンハンスメント要求の提出およびトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HP サポート連絡先の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の確認
- 他のソフトウェアカスタマとのディスカッションへの参加
- ソフトウェアトレーニングの調査および登録

注： 通常の場合、サポートを受けるには、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。また多くの場合、有効なサポート契約も必要となります。サポートアクセスレベルと HP パスポートの詳細については、次の URL を参照してください。

h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html

ご利用条件

HP 製品およびサービスの保証は、各製品およびサービスに添付された保証書に記載の明示保証のみとなります。追加保証に違反すると解釈される事項は、本文書に一切記載されていません。HP は、本文書に記載の技術上、編集上の過失または不作為に対し、法的責任はありません。

本文書に記載の事項は、予告なく変更されることがあります。

機密コンピュータソフトウェア。所有、使用、コピーには、HP による有効なライセンスが必要です。FAR 12.211 および 12.212 準拠。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マニュアル、技術データは、ベンダの標準商用ライセンスに基づき、米国政府にライセンス供与されています。

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

本製品には、Eric Young (eay@cryptsoft.com) が作成した暗号ソフトウェアが含まれています。本製品には、Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com) が作成したソフトウェアが含まれています。Smack ソフトウェア copyright © Jive Software, 1998-2004。SVG Viewer、Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)、および Rhino ソフトウェア Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization。本製品には、OpenSSL ツールキットで使用するため OpenSSL Project が開発したソフトウェアが含まれています。(http://www.openssl.org)。OpenSSL ソフトウェア copyright 1998-2005 OpenSSL ソフトウェア copyright 1998-2005 The OpenSSL Project。All rights reserved。本製品には、MX4J project (http://mx4j.sourceforge.net) が開発したソフトウェアが含まれています。MX4J ソフトウェア copyright © 2001-2004 MX4J Team。All rights reserved。JFreeChart ソフトウェア © 2000-2004、Object Refinery Limited。All rights reserved。JDOM ソフトウェア copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter。All rights reserved。LDAP、OpenLDAP、Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp.。Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc.。Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc.。CoolMenu ソフトウェア copyright © 2001 Thomas Brattli。All rights reserved。Coroutine Software for Java は Neva Object Technology, Inc. が所有しており、米国および国際著作権法で保護されています。Crystal Reports Pro および Crystal RTE ソフトウェア © 2001 Crystal Decisions, Inc., All rights reserved。Eclipse ソフトウェア © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation およびその他。All rights reserved。Copyright 2001-2004 Kiran Kaja and Robert A. van Engelen, Genivia Inc. All rights reserved。Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund。本製品には、インディアナ大学 Extreme!Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>) が開発したソフトウェアが含まれています。Portions copyright © Daniel G. Hyans, 1998。cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff。本製品に組み込まれたソフトウェアの一部は gSOAP ソフトウェアです。gSOAP が作成した部分は、copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. All Rights Reserved。Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. All rights reserved。http://www.unicode.org/copyright.html の利用規約の下で配布されます。

サードパーティのライセンス契約については、製品インストール DVD のライセンスディレクトリ (\redistributables\licenses) を参照してください。

Java™ およびすべての Java 関連の商標およびロゴは、米国およびその他の国における Sun Microsystems, Inc. の商標または登録商標です。

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

Oracle® は、Oracle Corporation (カリフォルニア州レッドウッド市) 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。