

HP OpenView Service Desk 4.5

リリースノート

初版



i n v e n t

Manufacturing Part Number: なし

2002年7月

ご注意

当社は、このマニュアルの正確性および目的への適合性を含め、内容に関して一切責任を負いません。また、当社は、このマニュアルの瑕疵、またはこのマニュアルの使用に関連して発生した直接的、間接的、特異的、偶発的または派生的な損害について責任を負いません。

使用権の制約 米国政府機関によるこのマニュアルの使用、複製、または公開は、DFARS 252.227-7013 「Rights in Technical Data and Computer Software」の条項 (c)(1)(ii) に準じます。

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 U.S.A.

米国国防総省 (DOD) 以外の米国政府機関の使用権は、FAR 52.227-19 (c)(1,2) に準じます。

著作権について © Copyright 2002 Hewlett-Packard Company

このソフトウェア (およびマニュアル) の各バージョンの命名は、商業的都合を理由に考案されており、あらゆるバージョンのソフトウェアを別のバージョンと比較してその独自性の程度を示すためのものではありません。著作権による保護範囲や期間の決定において、この命名はなんら関係がないものとします。

商標について

Adobe® および Acrobat® は、Adobe Systems Incorporated の商標です。

Java™ は、Sun Microsystems, Inc. の米国における商標です。

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

UNIX® は、Open Group の登録商標です。

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

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

1. はじめに

HP OpenView Service Desk 4.5 の概要	6
主な特長	7
サービスレベル管理	7
サービスレベル管理の次のステップ	8

2. このバージョンの新機能

最新更新情報の取得	12
インストール	13
技術的な改善点および追加機能	14
Service Desk コンソール、ビュー、およびフィールド	16
ワークフロー	17
サービスレベル管理	18
アーカイブ	20
ルールマネージャ	21
統合機能	23
HP OpenView Service Navigator	23
HP OpenView Internet Services	23
Service Desk 構成のエクスポートとインポート	25
ITSM から Service Desk 4.5 への移行	26

3. 既知のエラー

既知のエラーと回避策	28
------------	----

4. 互換性とインストール要件

要件	32
Windows 2000 上の Service Desk クライアント	32
Windows NT4 Workstation および Windows 98 SE 上の Service Desk クライアント	32
Windows 2000 Terminal Services 上の Service Desk クライアント	33
Windows 2000 Advanced Server または Windows NT4 Server 上の Service Desk アプリケーションサーバー	33
HP-UX 上の Service Desk アプリケーションサーバー	33
Sun Solaris 上の Service Desk アプリケーションサーバー	33
Service Desk データベースサーバー	33
Service Desk Service Pages クライアント	33

目次

Service Desk Service Pages Web サーバー.....	34
Service Desk イベントコミュニケーター.....	34
5.Service Desk 4.5 のパッチと修正プログラム	
パッチと修正プログラム.....	36
6.Service Desk 4.5 ドキュメント	
Service Desk のドキュメント.....	46
PDF ファイルの表示.....	49
オンラインヘルプの使用.....	49
7. 使用可能な各国語のソフトウェア	
使用可能な言語.....	52
8. サポートされていないコンポーネント	
Service Desk サポート.....	54
JSP ファイル.....	54
Service Desk API の廃止.....	54
統合.....	54
Microsoft 製品.....	55
Oracle 製品.....	55

1 はじめに

HP OpenView Service Desk 4.5 の概要

IT を取り巻く企業、顧客、およびエンドユーザー間のコミュニケーションの中核としてインターネットが発展を続ける中で、これらのグループに提供するサービスをカスタマーエクスペリエンスの観点から管理する必要性がこれまでにないほど高まっています。IT インフラとそのコンポーネントは、インフラの利用者との関係を考慮して管理する必要があります。しかも、エンドツーエンドの視点からだけでなく、トップダウンおよびボトムアップの視点からの管理も必要です。

業界コンサルタントの間でも広く認められているこのパラダイムが、システム管理です。多くの IT 組織がインフラの要素や技術に焦点を合わせていましたが、ここ数年で、サービスレベル管理（あるいは「社内のサービスベンダー」モデル）に焦点を移そうとしている、あるいは既に移していることが明らかになってきています。この移行の目的は、技術分野ではなく業務上の責務に IT の照準を合わせ、関連サービスの市場をさまざまな業種に拡大することです。この移行の過程で、提供される特定のサービスと関連対価を取り決めるサービスレベルアグリーメント（SLA）への依存が高まりました。

事実上、SLA への依存の高まりは、IT インフラの運用管理または顧客管理のどちらか一方だけに的を絞ったソリューションではなく、両者をシームレスに結合する統合サービス管理ソリューションの必要性を表しています。最終的に、企業組織やサービスプロバイダは、Service Desk が提供する統合サービス管理機能によってサービスレベルの差別化、およびカスタマーエクスペリエンスの管理を実現できます。

業界の主要ベンダーである HP OpenView は、国際水準のサービス管理ソリューション群を提供します。組織はこのソリューションを使用して、IT サービスに依存する基幹業務およびプロセスを構造化し、管理することができます。

HP OpenView Service Desk を使用すると、重要なサービス提供プロセスおよびサポートプロセスを合理化してワークフローを一元化し、OpenView や他社製のネットワークおよびシステム管理ツールとシームレスに統合できます。

これにより、業界の最適な実践例および業界屈指の ITIL 標準に基づく、比類ない SLA やサービスの管理を実現します。

主な特長

サービスレベル管理

HP OpenView Service Desk は、個別の IT コンポーネントの管理だけでなく、IT サービスを提供するために使用される IT プロセスにも焦点を合わせたサービス管理ソリューションです。それらの IT プロセスのなかで、Service Desk を顧客と最も密接なソリューションとして位置付けているのは、次の機能です。

- 詳細なビジネスサービス定義
 - サービスが依存している IT 要素
 - サービスを受ける顧客
 - サポートのレベル
 - 合意された時機
 - コスト
 - 社内のサービス管理担当者
 - サービスのサポート担当者
- 次のすべての関係が格納された中央リポジトリ
 - 顧客
 - ビジネスサービス
 - サービスレベルアグリーメント
 - サポートレベル目標

また、Service Desk では、複数階層の SLA 機能を備えた階層サービス構造に、上位レベルのビジネスサービスと、それをサポートする運用管理サービス（データベース管理サービスなど）の関係が明確に示されます。

サービスレベル管理の次のステップ

HP OpenView Service Desk では、サービスレベル管理の次のステップとして、これまでにない優れた方法で組織がサービス管理機能を管理できるように、OpenView との新しい統合機能のセットを提供しています。現在、この機能を提供している業界ベンダーは他に存在しません。OpenView は、サービスレベル管理の複雑さを軽減する革新的で実用的なソリューションをお客様に提供します。

Service Desk と OpenView Internet Services の統合

- OpenView Internet Services への Service Desk サービスデータのダウンロード
 - 顧客データ
 - サービスデータ
- OpenView Internet Services で使用するサービスレベルの目標定義を実現

Service Desk と OpenView Service Navigator の統合

- サービス状態を Service Desk でリアルタイムに表示
 - 関連する Service Desk のビジネスサービスあるいは運用サービスに応じてサービス状態を表示。たとえば、電子メールサービスやデスクトップサービスとして表示できます。
 - Service Navigator によって管理および伝達される、サービスのインフラを構成するコンポーネントの状態を迅速に評価。

企業やサービスプロバイダのプラットフォームと拡張性の要件への対応

Service Desk 4.5の導入で新しいプラットフォームの領域を利用できるようになります。Service Desk 4.5 は、Pure Java® のアプリケーションサーバーを提供しているため、既にサポートされている Windows® 2000 および Windows NT® プラットフォームに加えて、HP-UX および Solaris 上でも実行できます。この広範なオペレーティングシステムのサポートにより、大規模な企業やサービスプロバイダが、使用している標準プラットフォームに Service Desk を導入できるようになります。

短期間で成果を上げる

Service Desk は、業界の最適な実践例に基づいた標準統合 **Service Desk** ソリューションを提供します。そのため、サポート環境に変更が生じた場合は、アプリケーションを修正して迅速に対応できます。

Service Desk のアーキテクチャは、使いやすさと柔軟性に重点を置いています。ユーザーインターフェイスは **Microsoft Outlook** の直感的なインターフェイスをモデルとし、見慣れた形式で情報を提示するので、大がかりなエンドユーザートレーニングは不要です。

さらに、オンラインによる導入、オンラインアップグレード、およびアプリケーションの構成作業の容易さ（構成作業を支援する独自の機能）により、**Service Desk** 管理のコストと時間を削減できます。

高度な柔軟性

カスタマイズ可能な最適な実践例のテンプレート

Service Desk のセットアップと構成の機能は、有効な資産であり続けます。**Service Desk** のテンプレートは、IT サービス管理における **OpenView** の実績に基づき、優れた事例と最適なプロセスを取り込むことによって、**Service Desk** を迅速に導入するために使用できる豊富なデータを提供します。アプリケーションサーバーを停止させることなく、フォーム、ビュー、フィールドをサーバーの稼動中にカスタマイズできる機能により、組織は業務上の要件の変化、つまり IT 管理要件の変化に伴う最新の情報を常に維持できます。

Service Desk 構成のエクスポートとインポート

非常に便利な機能が **Service Desk** アプリケーションに追加されました。テスト環境または開発環境から本番環境にビュー、フォーム、ビジネスルール、アクションをエクスポートおよびインポートする機能です（詳細については、『**Data Exchange Administrator's Guide**』を参照）。この機能により、新しいフォーム、フィールド、およびビジネスロジックのリリースまでの時間が増え、アプリケーションの設計や変更で発生する管理の労力を削減できます。

ルールでの変数の使用

Service Desk 4.5 では、**HP OpenView Service Desk 4.0** で導入されたユーザーインターフェイス (UI) ルールで使用できる機能が拡張され、**Service Desk** の性能がさらに向上しています。

特に、ルール定義で変数を定義する機能を使用すると、データベースルールまたは UI ルールで使用されているフィールドに基づいて動的にルールを処理できます。たとえば、サービスコールや事象などの項目のフィールドに、別のフィールドの値を挿入できます。

ワークフロー

Service Desk 4.5 では、サポート管理プロセスおよびサービスレベル管理プロセスの自動化の要件を満たすために、ワークフロー機能がさらに拡張されました。ワークフロー機能の拡張により、**Service Desk 4.5** では、サービスレベルを満たすこと、またタスクを正しく実行することを効率よく保証します。さらに、不要なエラーを防止し、IT 組織全体の効率を高めます。主な機能は次のとおりです。

- 複数のワークグループカレンダー
- 作業指示の依存関係の強化
- 作業指示完了前の項目完了を防止

ヘルプデスクアナリストの強化

Service Desk のような分析アプリケーションのヘルプデスクアナリストで一般的に重要とされる点は、使いやすさとナビゲーションの速度です。**Service Desk 4.5** では、従来の使いやすさがさらに強化されています。「エクスプローラ」（いわゆるツリー表示形式）を使用したナビゲーションによるすばやいドリルダウン機能が搭載され、アナリストが結果の取得に要する時間がさらに改善されました。この形式のナビゲーションが有効となる対象は、次のとおりです。

- 分類
- 組織
- サービス
- 構成項目

2 このバージョンの新機能

最新更新情報の取得

最新の変更、通知、ベータテストプログラムに関する情報は、HP OpenView Service Desk ニュースレターの購読が便利です。

ニュースレターを購読するには、`servicedesk_news@hp.com` に電子メールメッセージを送信します。購読申し込みのメッセージの本文には、**subscribe servicedesk_news** と入力します。

ニュースレターの購読は `servicedesk_news@hp.com` に電子メールを送信すればいつでも中止できます。中止のメッセージの本文には、**unsubscribe servicedesk_news** と入力します。

注意

これらの電子メールはプレーンテキスト形式で送信する必要があります。

インストール

インストールプログラムと手順が次のように改善されました。

- **Service Desk 4.5** アプリケーションサーバーはプラットフォームに依存しません。

Service Desk 4.5はJavaでプログラミングされているため、プラットフォームに依存しません。アプリケーションサーバー、**Service Desk**、**Service Pages**、および統合機能は、各プラットフォームに固有のインストーラを使用してファイルをコピーすることによってインストールされます。

- 新しい構成エディタ。

ファイルのコピーが完了したら、サーバーを起動する前に、新しい構成編集機能であるサーバー設定エディタを使用してサーバーを構成する必要があります。

- 自動インストールを実行することもできます。

自動インストールの実行を選択できます。自動インストールでは、ユーザーの操作は不要で、インターフェイスもスプラッシュ画面も表示されません。ただし、インストール後にサーバー構成エディタを使用して構成する必要があるのは同じです。

- オプションとして、完全に自動化されたクライアントインストールを実行できます。

ネットワーク環境にウィルスが侵入するリスクを避けるために、ユーザー各自がソフトウェアをインストールすることを許可しない顧客もいます。このような会社では、システム管理者がすべてのソフトウェアをインストールする必要があります。現状では、管理者がすべてのワークステーションを回って **Service Desk** をインストールすることになります。完全な自動インストールでは、すべてのインストール先ワークステーションのルート権限がある中央の場所からインストールを実行できます。

- 既存の **Service Desk** インストールをアップグレードする場合、特別なソフトウェアツールを使用して構成設定をコピーできます。

Service Desk 4.0 と同様に、アップグレードの手順は新規インストールと基本的に同じです。ただし、構成ファイル `sd.conf` を XML に変換する特別なソフトウェアツールを使用して、既存インストールの構成をコピーできます。このツールは、すべてのプラットフォームでアップグレードに使用できます。**Service Desk 4.5** サーバーはプラットフォームに依存しないため、Windows NT4 上の **Service Desk 3.0** または **4.0** を UNIX® プラットフォームの **Service Desk 4.5** にアップグレードすることもできます。

技術的な改善点および追加機能

技術的な改善点は、次のとおりです。

- **Pure Java** のアプリケーションサーバー

Service Desk 4.5 アプリケーションサーバーは、**Pure Java** で再プログラムされたため、プラットフォームに依存しません。**4.5** サーバーは **HP-UX** および **Sun Solaris** に対応しており、将来のバージョンで他のプラットフォームが追加されます。

- アプリケーションサーバー GUI

アプリケーションサーバーでモニタ GUI が使用できます。顧客は GUI を使用して、ログファイル、接続クライアント数、**Service Desk** 環境で実行中のサーバーの数、実行中のサービスなどの有用な情報を含むサーバーの現在のステータスを表示できます。

- アプリケーションを再起動することなく夏時間を適用

Service Desk では、システムの日付と時刻の設定を参照し、その設定に従って **Service Desk** の日付と時刻が変更されます。ただし、タイムゾーンによって夏時間 (**DST**) または通常時間に切り替わる日付が異なるため、**DST** をタイムゾーンにリンクさせる必要があります。特定の制限時間までにアクションを実行する必要がある場合、**DST** を考慮して期間が判断されます。たとえば、期間内に **DST** の変更が発生する場合、期間は **+1** 時間または **-1** 時間になります。

- 添付ファイル

Service Desk 4.0 では、添付ファイル技術は **Windows** 機能および **Windows** ファイルシステムに依存しています。他のオペレーティングシステムでは類似する機能がないため、添付ファイルは他社製 **FTP** サーバーを使用して保存および配信されます。

- **Web API** を介して選択できるフィールドの拡張

Service Desk 4.0 では、**Web API** を介して使用できるフィールドは固定されたフィールドセットに限定されていました。**Web API** では固定の照会が使用され、この固定の照会は **Service Page** に対して最適化されていたからです。**Web API** を利用できる他の統合機能では、必要なフィールドを選択できませんでした。新バージョンでは、管理者コンソールから照会を構成できるようになりました。**Web API** を介してアクセスされる各エンティティに対して、それぞれの統合機能でフィールド選択を定義できます。

Service Desk コンソール、ビュー、およびフィールド

Service Desk 4.5 の新機能は次のとおりです。

- 検索結果を、現在開いている項目に関連付けることができます。
「詳細検索」または「クイック検索」を使用して検索を実行した後、結果を「**関連付け**」フィールドにドラッグアンドドロップできます。ダイアログボックスで関係のタイプを定義できます。
- 現在開いている項目を使用して別の項目を作成し、関連付けることができます。

開いている項目の情報を新しい項目にコピーし、関係を作成するシステムアクションを実行できます。サービスコールから、事象、問題、または変更を作成できます。事象から、問題または変更を作成できます。問題から、変更を作成できます。ダイアログボックスで関係のタイプを定義できます。

- カスタムフィールドが追加されています。

CI 項目に使用できるショートテキストフィールドが **50** 個追加されました。新しいブール型チェックボックスフィールドが追加されました。サービスコール、事象、変更、問題、サービス、**SLA**、作業指示、プロジェクト、および **CI** について **5** つのフィールドを使用できます。ロングテキストフィールドもこれらの項目ごとに **5** つ追加され、**4,000** 文字の入力が可能です。

- 「クイック検索」および「詳細検索」ダイアログボックスに、「**表示**」フィールドが追加されました。

この新しいフィールドで、現在の検索の照会に適用するビューを選択できます。テーブルビュー、ツリービュー、またはエクスプローラビューを選択して照会の結果を表示できます。

- 履歴行に「**経過時間**」フィールドが追加されました。これにより、項目の作業にかかった時間を入力できます。
- 完了コードは、階層型リスト形式で並べられています。
- すべての項目について、新しい「**個人による入力**」フィールドを使用できます。
- 管理者コンソールのフォームデザイナーの機能が拡張され、フォームでセパレータを作成できます。フォームでフィールドのグループ化およびラベル付けもできます。
- オンラインヘルプが改善されて、**HP OpenView** 製品群のルックアンドフィールに統一されました。

ワークフロー

Service Desk 4.5 では、次のワークフロー関連機能が追加されました。

- ステータス変更の保守および管理

エンドユーザーは、項目が適切なステータスコードを持つ場合のみ項目を変更でき、許可された範囲でのみステータスコードを入力できます。システム管理者は、各完了コードに対して状態を指定できます。指定できる状態は、「有効」、「計上可能」、「計上不可」、「完了」です。

- 時系列で関連付けられた作業指示の実行順序が厳守されます。

先行作業指示が完了するまで、作業指示の作業を開始できないように、プロジェクトモジュール内で体系付けられた作業指示および変更の順序を厳密に実施することができます。この機能には、計画された作業の時系列を調整するオプションがあります。たとえば、いずれかの作業指示の開始が遅れた場合は、計画のすべての作業指示をシフトして補正できます。

- 作業指示が完了していない場合は、項目を完了できない場合があります。

関連する作業指示が開いているとき、不本意に項目を完了することがないように、この機能が実装されています。作業指示を項目に関連付けるときは、必要に応じて「**作業指示の完了待機**」オプションを設定できます。

- ワークグループのカレンダー（複数のカレンダー）

ワークグループマネージャは、各ワークグループの作業時間と国民の祝日が記述されたカレンダーを維持できます。この機能を使用して、特定の作業に対するワークグループの予定終了日を計算できます。「**予定終了時刻**」は実際の期間の計算には影響しません。予定終了日の計算には次の情報が使用されます。

- 現在の日付と時刻
- ワークグループに対して設定されたオープン時間
- ワークグループに対して設定された休日

サービスレベル管理

Service Desk 4.5 では、サービスレベル管理機能が強化され、サービスのパフォーマンスを目的値に照らして評価できます。

SLA 評価レポートは、ある期間における SLA が適用されるサービスのパフォーマンス概要を示します。レポートに組み込める評価要素は、次のとおりです。

- サービス可用性
 - サポート時間内またはサポート時間に関係なく、障害なしにサービスを利用できた時間の割合。目標とする値を **SLA** に登録できます。
 - サービスの連続利用可能時間の平均値、つまり、平均故障間隔 (**MTBF**)。 **MTBF** の目的値を **SLA** に登録できます。
 - サービスに対して発生したサービスコール数の合計。
 - 影響度の大きさがサービス障害を示すサービスコールの数。
- 故障分析
 - サービスコールの登録後、解決作業が開始されるまでの平均所要時間。
 - サポート組織が問題を解決するために要した平均時間。
- 解決の計画
 - 計画期間内に解決されなかったサービスコールの数。
 - 解決期限までに解決されなかったサービスコールの数。

サービスに対して一定の大きさの影響度を持つサービスコールが開かれたときに、サービス障害（つまり、サービスの利用不能期間）の発生時点であると定義されます。サービスレベルマネージャは、**SLA** 評価レポートにより、どの影響度レベルでサービス障害が続いているかを特定できます。低い影響度を選択すると、サービス障害ではなく、サービス中断の評価レポートを作成できます。

SLA 評価レポートは次のような目的に使用できます。

- 顧客に提供するビジネスサービスのパフォーマンスを評価する。
このタイプのレポートは、通常、特定の顧客に対して単独で生成され、サービスに対して発生した事象ではなく、顧客から発生したサービスコールに基づいて生成されます。
- 顧客に提供するビジネスサービスが依存する運用管理サービスのパフォーマンスを評価する（たとえば、顧客に電子メールサービスを提供する場合、サーバー管理に特化した運用管理サービスを使って電子メールサーバーを管理することがあります）。

このタイプのレポートは、通常、すべての顧客を対象に統合され、サービスに対して発生したサービスコールおよび事象に基づいて生成されます。

SLA 評価レポートは、限られた期間または無期限に、あらかじめ決められた一定の間隔で実行するようにスケジュール設定できます。

実行前レポートを生成することもできます。これによって、サービスレベル管理者は顧客に提出される次の最終レポートの結果を予測できます。実行前レポートでは、最終レポートの結果に悪影響を与えるサービスコールおよび事象が特定されます。そのため、目標パフォーマンスレベルの違反が発生する前に、問題の解決に注意を向けることができます。

アーカイブ

Service Desk に累積する情報の量は、Service Desk の使用時間の長さに応じて増加します。情報の量が増えると、本番データベースのスペースが占領され、極端な場合は Service Desk のパフォーマンスが低下する可能性があります。使用頻度の低い情報を削除すると、記憶域の空き容量が増えてパフォーマンスが改善されますが、削除した情報は永久に失われます。

Service Desk 4.5 では、削除の代わりにアーカイブ機能を使用できます。アーカイブが特に効力を発揮するのは、利用価値があり破棄することはできなくても、占有するディスクスペースやパフォーマンスに与える影響を正当化できるほどは利用されない情報がある場合です。

情報をアーカイブすると、情報はあらかじめ指定したアーカイブフォルダにコピーされ、本番データベースから削除されます。情報は XML 形式でアーカイブされます。

任意の他社製スケジューラを使用して、定期的にアーカイブを実行するようにスケジュールを設定できます。XSLT (Extensible Style Language Transformation) の開発を容易にする DTD を生成できます。

管理者は次の内容を制御できます。

- アーカイブする項目のタイプ。作業指示、変更、プロジェクト、問題、サービスコール、事象をアーカイブできます。
- アーカイブする情報を指定する条件。Service Desk データビューに設定できる任意の条件の組み合わせを使用できます。たとえば、ブロックされている項目、特定のステータスの項目、作成してから 6 か月を超えている項目などを使用できます。
- アーカイブの日付と時間の情報に使用するタイムゾーン。

アーカイブ情報を表示するには、任意の他社製 XML ブラウザを使用できます。

ルールマネージャ

ビジネスロジックと **Service Desk** のルールマネージャを組み合わせると、多数の業務プロセスを自動化するルールを作成することができます。データベースルールと UI ルールという 2 つのタイプのルールがあります。前者は **Service Desk** データベース内での変更によってトリガされるルールであり、後者は **GUI** の変更によってトリガされます。

Service Desk 4.5 のルールマネージャ関連の新機能は、次のとおりです。

- 動的リンク

動的リンクを使用すると、データの更新機能で別のフィールドの値を使ってフィールド属性を動的に更新できます。この機能は、ユーザーが選択した静的な値を使って項目の属性を設定する機能を補足します。

- レポート機能の改善点

レポートの改善と詳細化のために、データベースルールおよび UI ルールで使用されるビューに、より多くの列（または属性）が表示されるようになりました。このようなビューの内容に直接基づくレポートに、必要なすべての情報が示されます。

- デバッグ機能の改善点

ルールマネージャによって実行されたデータベースルール情報および UI ルール情報に関するアクションを監視できます。

「全般設定」ダイアログボックスに、より多くの情報を記録できる追加デバッグ機能を有効または無効にする設定項目が追加されました。

監視できる情報は次のとおりです。

- 特定のエンティティのオブジェクトの変更および確認
- 条件の達成
- スケジュール設定済みアクションの実行完了
- アクションのスケジュール設定（データベースルール）

このバージョンの新機能 ルールマネージャ

- スケジュール設定済みルールアクションの概要

データベースルールまたは UI ルールに関連するスケジュール設定済みアクションは、必要な条件が満たされたときに実行されます。システム管理者は、管理者コンソールからすべてのスケジュール設定済みタスクの概要を表示できます。

データベースルールアクションのタスク、または SLA レポートのタスクにかかわらず、ビューにはすべてのスケジュール設定済みタスクが表示されます。

- スケジュール設定済みタスクに対するスケジュールの再設定

スケジュール設定済みのすべてのタスクは、特定のサーバーに割り当てられます。なんらかの理由でこのサーバーが接続されていないか稼動していない場合、タスクが実行されないようにスケジュール設定されるため、遅延が発生します。

タスクの遅延を避けるには、「スケジュール設定済みタスク」ビューでタスクのスケジュールを別のサーバーに再設定します。

統合機能

Service Desk には、多数の統合機能があります。Service Desk 4.5 の新しい統合機能と改善点には、Service Navigator と Internet Services が含まれます。

HP OpenView Service Navigator

Service Navigator 統合機能は、統合サービス管理の主要ソリューションです。この統合機能を使用して、ビジネスサービス管理情報 (Service Desk) と運用サービス管理 (Service Navigator および Operations) を結合できます。

Service Desk の Service Navigator 統合機能は、次のような目的に使用します。

- 事象と問題の管理について、現在のサービスのステータス情報を提供する。
- ビジネスサービス管理 (Service Desk) と運用サービス管理 (Service Navigator) の間でサービス階層情報の同期をとる。
- 顧客と合意したSLAに照らして、サービスに関するレポートを作成する。

Service Desk は、サービスの現在のステータスに関する情報に基づいて、顧客の要請に対して正確な応答を返します。たとえば、ヘルプデスクスタッフがサービスをサービスコールに関連付けるとすぐに、サービスのステータスが参照できるため、コール元にサービスのステータスを通知できます。

ヘルプデスクスタッフは、根本原因の簡易分析によって、問題の解決に要する時間を見積もることができます。また、より詳細な根本原因分析によって、サービスコールを的確な問題に関連付け、サービスコールを適切なサポートグループに最も正確に割り当てることができます。

HP OpenView Internet Services

Service Desk への Internet Services (IS) の統合により、統合サービス管理に重要な機能が付加されました。

統合により、Service Desk から Internet Services へ、サービスレベルアグリーメントに入力された顧客、サービス、およびサービスレベルの情報をダウンロードできます。

このバージョンの新機能

統合機能

Internet Services は、障害管理、構成管理、およびパフォーマンス管理のツールを提供します。**Internet Services** 統合機能は、次のような目的に使用できます。

- 事象と問題の管理について、現在のサービスのステータス情報を提供する。
- ビジネスサービス管理 (**Service Desk**) と運用サービス管理 (**Internet Services**) の間でサービス階層情報の同期をとる。
- 顧客と合意した**SLA**に照らして、サービスに関するレポートを作成する。

Internet Services で収集されたパフォーマンス情報を表示するために、スマートアクションを作成して呼び出すことができます。また、スマートアクションをサービスコールで使用すると、アクションに指定されている **URL** を **Web** ブラウザで開くことができます。

Service Desk 構成のエクスポートとインポート

Service Desk 4.5 では、XML ファイルのエクスポートおよびインポートの機能を使用して、同じバージョンの Service Desk のインスタンス間で構成設定を交換できます。そのためには、管理者コンソールの設定のエクスポート (ACES) 機能を使用します。ACES は、ビュー、グループ、設定、エクスポートウィザードおよびインポートウィザードという5つの項目で構成されています。

- ACES ビューは、管理者コンソール情報 (の一部) を取り込むために使用します。ACES ビューは、ACES グループと呼ばれる集合体に挿入できます。
- ACES グループは、関連するビューの集合体です。たとえば、「変更スイート」という ACES グループは、エクスポートビュー「変更フォーム」、「変更テンプレート」、およびすべての「変更コード」を含むことができます。ACES グループは、次の段階である ACES エクスポートウィザードが使用する選択基準です。
- 「ACES の設定」ダイアログボックスで、管理者は、エクスポートウィザードまたはインポートウィザードを使用するときに、エクスポートまたはインポートする XML ファイルと関連ログファイルを保存するデフォルトの場所を定義できます。

必要な構成情報のエクスポートを実行するには、ウィザードを起動します。ウィザードを使用して、エクスポートの進行状況を監視したり、エクスポートに関する情報を表示する場合はログファイルにアクセスできます。

構成をインポートする場合も、ウィザードを使用します。ウィザードを使用して、インポートの進行状況を監視し、ログファイルを表示できます。

ITSM から Service Desk 4.5 への移行

IT サービス管理 (ITSM) ユーザー向けに移行ツールが用意されているため、ITSM のデータを Service Desk 4.5 に移行できます。ITSM から Service Desk への移行に関する詳細については、Service Desk 営業担当または Service Desk コンサルタントにお問い合わせください。

移行のプロセスやその他の詳細については、HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM に収録されている『Migration Guide』を参照してください。ファイル名は Migration_Guide.pdf です。

3 既知のエラー

この章では、このドキュメントが発行された時点における **Service Desk 4.5** アプリケーションの既知のエラーに関する詳細について説明します。エラーによる影響を受けずに、必要な機能を実行することができる場合には、その回避策の詳細も含まれています。

既知のエラーと回避策

Service Desk のベータテストでは、ベータテストサイトに多数のサービスコールが寄せられました。これらのサービスコールの多くはその後解決され、その結果、Service Desk はさらに優れた製品となっています。まだ解決されていない一部のサービスコールについても、できるだけ早くお客様からの提案を実装し、エラーを修正するよう努力を続けています。

以下に示す既知のエラー以外にも、優先度が中程度のエラーが数多く見つかっています。このようなエラーは、[hp eCare Web](#) サイトに登録されており、状況を確認することができます。リリース後に見つかった問題も eCare サイトに登録されます。

このサイトは、Service Desk の「ヘルプ」メニューの「eCare サポート」オプションをクリックしてアクセスすることもできます。

表 3-1

既知の問題

問題 ID	説明	回避策
4864	統合機能 'sd_eventins.pl' が 2 バイト環境の OVO で動作しません。	日本の場合 : JPERL を使用してください。
4865	ローカライズしても、「ページタブ」が常に英語で表示されます。	ローカリゼーションファイルをインポートした後、管理者コンソールの「ローカライズ済みテキスト」メニューのオプションを使用してページ名を調整してください。
4866	普通および長い日付の形式での「漢数字」の使用に一貫性がありません。Service Desk では日付の形式に Java の機能を使用しています。この機能を使用することによって、ユーザーは日付の形式を変更できます。この機能を HP が変更することはできません。	「日付の形式」オプションを使用して、Java で利用できる形式の中から適切なものを選択してください。

表 3-1

既知の問題（続き）

問題 ID	説明	回避策
4867	ARM が機能しません。「ARM を有効化」オプションを選択すると、エラーメッセージが表示されます。	回避策はありません。
	OVO 7 for Windows 統合機能は Service Desk 4.5 の初期リリースには含まれていません。	

既知のエラー
既知のエラーと回避策

4 互換性とインストール要件

要件

この項では、Service Desk 4.5 の各コンポーネントの最小ハードウェア要件をリストします。ソフトウェア要件については、*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* を参照してください。このドキュメントは、HP OpenView Service Desk 4.5 の CD-ROM に ¥Doc¥Supported_Platforms_List.htm ファイルとして保存されています。

Windows 2000 上の Service Desk クライアント

- プロセッサ : Intel® Pentium® PII、300 MHz
- メモリ : 128 MB の RAM
- ハードディスクの空き領域 : 55 MB
- ディスプレイ : 解像度 800 × 600、256 色 (解像度 1024 × 768、High Color 以上を推奨)
- ネットワーク接続 : TCP/IP、28.8 K (56 K 以上を推奨)

Windows NT4 Workstation および Windows 98 SE 上の Service Desk クライアント

- プロセッサ : Intel® Pentium® Pro、200 MHz
- メモリ : 128 MB の RAM
- ハードディスクの空き領域 : 55 MB
- ディスプレイ : 解像度 800 × 600、256 色 (解像度 1024 × 768、High Color 以上を推奨)
- ネットワーク接続 : TCP/IP、28.8 K (56 K 以上を推奨)

Windows 2000 Terminal Services 上の Service Desk クライアント

Service Desk クライアントは、Windows Terminal Service での使用に対応しています。要件のサイズについては、次の Web サイトにある Microsoft のホワイトペーパーを参照してください。

<http://www.microsoft.com/japan/windows2000/techinfo/administration/terminal/tscaling.asp>

Windows 2000 Advanced Server または Windows NT4 Server 上の Service Desk アプリケーションサーバー

- プロセッサ : Intel Pentium PIII Xeon、550 MHz
- メモリ : 512 MB の RAM
- ハードディスクの空き領域 : 80 MB
- ネットワーク接続 : TCP/IP、10 Mbps

HP-UX 上の Service Desk アプリケーションサーバー

- HP PA-RISC マシン
- ハードディスクの空き領域 : 80 MB

Sun Solaris 上の Service Desk アプリケーションサーバー

- Sun Ultra SPARC マシン
- ハードディスクの空き領域 : 80 MB

Service Desk データベースサーバー

- ネットワーク接続 : TCP/IP、10 Mbps

Service Desk Service Pages クライアント

- プロセッサ : 90 MHz 以上の Intel Pentium (166 MHz 以上を推奨)
- メモリ : 32 MB の RAM

- ディスプレイ : 解像度 800 × 600、256 色 (解像度 1024 × 768、High Color 以上を推奨)
- ネットワーク接続 : TCP/IP、28.8 K (56 K 以上を推奨)

Service Desk Service Pages Web サーバー

- メモリ : 128 MB の RAM (256 MB 以上を推奨)
- ハードディスクの空き領域 : 50 MB
- ネットワーク接続 : TCP/IP、10 Mbps

Service Desk イベントコミュニケーター

Service Desk エージェント

- ハードディスクの空き領域 : 5 MB
- ネットワーク接続 : TCP/IP、28.8 K

Service Desk サービスイベント

- ハードディスクの空き領域 : 5 MB
- ネットワーク接続 : TCP/IP、28.8 K

5 **Service Desk 4.5** のパッチと修正プログラム

パッチと修正プログラム

登録済みの問題が Service Desk 4.0 のリリース以降に解決されたために発生した変更は、次のとおりです。変更事項は、次に示すように、問題を修正したサービスパックごとにグループ化されています。

表 5-1 サービスパック 1

問題	説明
ITSM003507	The complete help index is listed when help is invoked by pressing the F1 button.
ITSM003964	Online help for Open Duration is adjusted.
ITSM004078	The beta release version is not displayed in sd_export.
ITSM004087	The Configuration Item button works in the service call form when no Service field exists in the service call form.
ITSM004089	When sending an e-mail message to the Service Desk application server it is does not matter how the e-mail address is entered. The e-mail address is not case-sensitive.
ITSM004092	The application server will not hang when CPU usage is at 100%, caused by a deadlock in the hash table software.
ITSM004093	Clients with only a concurrent license key, will not get a license expired message after 60 days.
ITSM004103	When changing the language, the view and action names are translated. For page and form titles a new problem was submitted (ITSM004164).
ITSM004109	Custom fields are still available when only view rights have been assigned to the user. The user can view these fields with a double-click.

表 5-1

サービスパック 1 (続き)

問題	説明
ITSM004110	When creating a service call, the Service Level Agreement entered is based on the caller.
ITSM004120	The custom field Service for Problems and Changes will have What's This text available.
ITSM004124	When multiple UI rules are triggered on one field, all UI rules will fire.
ITSM004129	When a status range authorization has been created in a role for work orders, the user will have access to work orders.
ITSM004130	If you press the Enter key on your keyboard when using the Advanced Find, the search will not automatically stop. This prevents the problem with entering a non-unique search code in a lookup field. This solves other issues as well.
ITSM004134	When updating multiple CIs, planned Periodic Outages will not be displayed.
ITSM004158	When using a filter with the fields Category and Folder in a view, the fields will be visible.
ITSM004163	Name, search code, and initials are automatically filled when entering Full Name.
ITSM004168	A person with a Service Pages account can use e-mail to log a service call.
ITSM004170	An addendum is supplied for the Data Exchange Guide describing reconciliation from the command line.
ITSM004189	Creating a configuration item using a template with Periodic Outage (yearly/weekly) entered, will result in a pop-up message that Periodic time must be entered.

Service Desk 4.5 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-1 サービスパック 1 (続き)

問題	説明
ITSM004210	Update All works correctly for entities with required fields. Updating the status or category on Update All can have an effect on required fields.
ITSM004220	The Agent will use 1 thread to communicate with the Application Server.
ITSM004226	A limit of 1 minute is added to allow the execution of an event generated by the Rule Manager using a Database Rule. When an event takes longer than 1 minute, it will be stopped and a message will be added to the logserver.txt file.
ITSM004283	When an application server “hangs” it cannot cause another application server to hang.
ITSM004286	The Rule Manager performance is improved because the data is only queried once for all rules instead of sending one query for each rule.
ITSM004288	It is now possible to open a specific concurrent user as often as there are concurrent users.
ITSM004300	No NullPointerException error occurs when adding a Service Call relation to a problems using the APIs.
ITSM004322	The Service Desk application server now cleans up unused sessions with asynchronously running processes. Previously the Service Desk application server would stop responding at 0% CPU usage, when it was waiting for other processes to finish.

表 5-2 サービスパック 2

問題	説明
ITSM003340	The new not equal to or null operator was added to the Advanced Find. This operator is identical to the not equal to operator but also returns the selected NULL values.

表 5-2

サービスパック 2 (続き)

問題	説明
ITSM003796	When printing an entity such as a Service Call or Problem, the History Lines are displayed in the sequence they were added. The order of the History Lines is no longer mixed.
ITSM003888	Message "Records have been updated by another user" doesn't occur anymore when custom fields are modified.
ITSM003949	Blocked code attribute values will not be shown in Service Pages.
ITSM004057	The option to modify the field 'Category (Service Today)' on the form is blocked.
ITSM004094	Now the toolbar will always be visible after customizations are made. Customizations to the toolbar will always remain.
ITSM004105	A directory separator at the end of a given report output folder does not cause a "Cannot find file" error anymore when printing an open record.
ITSM004111	Assigned Configuration Items are shown in the CI Admin/User tab of a Person record.
ITSM004153	When copying codes from one Service Desk item to another, the new ordering number will become the maximum ordering number + 10 instead of the fixed number 10000. A database upgrade corrects existing codes with the ordering number 10000.
ITSM004164	When a new language is used, the text of all pages and the text of all form titles will be translated.

Service Desk 4.5 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-2 サービスパック 2 (続き)

問題	説明
ITSM004180	Now, the first line of an e-mail message sent by a Database Rule is also sent. In some cases the first line was missing.
ITSM004209	Only one User License is used when the "Display Logon Screen on Startup" option in the General Settings window is enabled.
ITSM004214	The time zone offsets, used by the Reporting Views functionality, are now all correct.
ITSM004217	The character set of the subject field of inbound e-mail messages is now taken into account. In the past the subject field contained corrupted characters.
ITSM004225	The Message Transfer Agent named qmail now also accepts outbound e-mail from Service Desk, since no bare line feeds (LF) will be included in e-mails (conform RFC822).
ITSM004228	All work orders created by a change template are displayed in the work order tab of the change. This includes the work orders created indirectly via the work order predecessor template.
ITSM004260	Copying an entity while using a folder authorization no longer displays the copied entity as read-only.

表 5-2

サービスパック 2 (続き)

問題	説明
ITSM004264	The 'deny' and 'accept' parameters to specifically accept or deny certain IP addresses for the ITP, HTTP and SMTP service functions again. An entry will be made in the logServer.txt file when a denied IP address tries to access the service of the Service Desk Application Server.
ITSM004292	A XML file created via Data Exchange now stores dates in the hard coded "dd/MM/yyyy hh:mm:ss" instead of the "yyyy/mm/dd hh:mm:ss" format. This way failures are prevented when importing this XML file via Data Exchange into Service Desk.
ITSM004321	By setting the LANGUAGE attribute in sd_event.ini or sd_export.ini to a language delivered in the localization pack you will now see any error messages or warnings in the localized language.
ITSM004338	New and modified roles are available immediately.
ITSM004350	Modifications in the definition of extended lookup fields are now saved.
ITSM004356	This issue is caused by the fact that the query adjustment for folder entitlement is added after every refresh. Which results in very large queries that are sent to the database.
ITSM004358	For the most recent service pack installation, the log file is always SDSK_SP_install.log. Older log files will be renamed to SDSK_SP_install_.log. The service pack installation manual is not changed.
ITSM004360	It is now possible to use the 'Back' button in the 'Ready to Install' Dialog box and then to continue installation.

Service Desk 4.5 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-2 サービスパック 2 (続き)

問題	説明
ITSM004385	An ADO error which occurred when upgrading a localized SQL Server database to Service Desk 4.0 Service Pack 1 has been solved.
ITSM004386	The maximum number of concurrent users is displayed again in its warning message.
ITSM004393	All outbound e-mails sent by Service Desk include the full body message again.
ITSM004394	A lock error occurs when two processes simultaneously try to update the queue status file. This is caused by the improper implementation of native file locking on various platforms. The event queue tools have been rewritten using PERL to increase maintainability and portability of the program as well as to eliminate the race conditions that could ensue. This also helps to standardize integration components to one language, for which Perl is the best candidate, since it is fast, relatively platform independent, and available on most platforms.
ITSM004395	The Service Level Management module is not required when creating a Service Call via Service Pages.
ITSM004404	If a change is made to an import mapping, this change is also recognized by sd_event. The caching mechanism was changed to correct this problem.
ITSM004405	When the option for sending attachments for outbound email is enabled, the messages remains readable.

表 5-2

サービスパック 2 (続き)

問題	説明
ITSM004414	The new smtp.outbound.encodeMessages parameter can be added to the SD.CONF file. If this parameter is set to false, the outbound messages will be sent as plain text. Default messages will be sent with BASE64 encoding.
ITSM004415	Now an outbound e-mail contains the non-truncated text as is defined in a template when triggered by an e-mail command. The truncation happened because of a check for certain characters in the messages body before sending the message.
ITSM004416	The inbound e-mail functionality also handles the slightly different e-mail layout of messages with attachments sent by Lotus Notes clients. The text in the e-mail body is put in the information field.
ITSM004418	The installation program was changed to correct the error that zip files could not be verified due to uppercase filenames.
ITSM004421	The WEB-API has been extended to support the getTemplate() method.
ITSM004428	The price field will display its value with two decimals again.
ITSM004430	Now it is possible to link work orders and changes to a predecessor using the WEB-API.
ITSM004432	The send date of messages sent by Outbound email is now correctly filled.
ITSM004523	The Outbound e-mail program does not add unwanted blank lines in the e-mail message body anymore.

Service Desk 4.5 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-2 サービスパック 2 (続き)

問題	説明
ITSM004594	When using the Web API, you will no longer receive an "com/hp/ifc/types/AppOID" error message.
ITSM004595	Text fields of which the data resides in a SQL-Server database are exported correctly (and not as NULL-values) to an XML file via a Data Exchange task.
ITSM004622	No errors are shown when an organization is selected to be used as a receiver organization for a SLA and the field "receiving persons" is not included in the form. The organization is related as it should.

6 **Service Desk 4.5** ドキュメント

Service Desk のドキュメント

Service Desk には、さまざまな印刷物やオンラインヘルプが含まれます。これらを利用して Service Desk の使用方法や基本的な概念を理解できます。この項では、情報の取得先について説明します。

注意

この項では、Service Desk 4.5 で提供されるマニュアルのリストを表示します。マニュアルの更新および追加については、サービスパックの今後のリリースで提供されます。サービスパックに収録されているドキュメントの概要については、最新のサービスパックに収録されている **readme** ファイルを参照してください。サービスパックおよび最新版のマニュアルはインターネットから入手できます。

- **Service Desk CD-ROM** の **Readme.htm** ファイル - **Service Desk** を初めて使用する場合の情報が入っています。また、**Readme** ファイルには他のマニュアルよりも新しい情報が記述されています。

Service Desk 4.5 サーバーは **Java** だけでコーディングされているため、プラットフォームに依存しません。インストールソフトウェアは、プラットフォームごとに異なります。したがって、**Service Desk** は **3** 枚の **CD-ROM** で配布されています。**Microsoft Windows (2000 および NT4)**、**HP-UX**、および **Sun Solaris** 用にそれぞれ **1** 枚ずつです。各 **CD-ROM** に異なる **Readme** ファイルが入っています。

- 『**HP OpenView Service Desk: リリースノート**』 - **Service Desk** の機能について説明しています。このリリースノートには、次の場合に役立つ情報も含まれています。

— 新旧ソフトウェアの機能の比較

— 既知の問題の解決

『リリースノート』は、**HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM** に **PDF** ファイルとして収録されています。ファイル名は、**Release_Notes.pdf** です。

- 『*HP OpenView Service Desk: ユーザーガイド*』 - Service Desk の核となる概念について説明します。Service Desk で実行できる機能の概要を示し、さまざまな Service Desk ユーザーの典型的なタスクについて説明します。記載されている機能を実装する方法の例は、シナリオを利用して説明しています。

『ユーザーガイド』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、User's_Guide.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*』 - ソフトウェア要件の確認に役立つ情報が収められています。また、Service Desk 4.5 の使用に際して、Hewlett-Packard 社がサポートするソフトウェアのバージョンの一覧が表示されています。

『Supported Platforms List』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、Supported_Platforms_List.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』 - Service Desk のインストールについて詳細に説明しています。

『インストールガイド』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、Installation_Guide.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*』 - アプリケーション管理者が Service Desk アプリケーションサーバーを設定および保守してクライアントの利便性を向上させる際に役立つ情報を提供します。

『Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は Administrator's_Guide.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*』 - データ交換処理の基礎的な概念を説明しています。また、外部アプリケーションからのデータのエクスポートおよび Service Desk へのインポートの手順についても説明しています。データ交換処理には、シングルサービスイベントやバッチデータのインポートも含まれます。

『Data Exchange Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、Data_Exchange.pdf です。

- 『*HP OpenView Operations Integration Administrator's Guide*』 - Service Desk と、HP OpenView Operations for Windows または HP OpenView Operations for UNIX® の統合について説明しています。このガイドでは、統合機能のインストールと設定について示し、実行可能になるさまざまなタスクの実行方法について説明しています。

『OpenView Operations Integration Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、OVO_Integration_AG.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: Migration Guide*』 - ITSM から Service Desk への移行に関して、これらのアプリケーションの相違点を含めて詳しく説明します。このガイドの詳細な説明は、インストールから構成、そして移行の完了に不可欠なその他のタスクまでを網羅しています。

『Migration Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、Migration_Guide.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide*』 - Service Desk Web APIを使用して Service Desk をカスタマイズして統合する方法について説明しています。この API は Web アプリケーション開発に特に適しています。

『Web API Programmer's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、Web_API_pg.pdf です。

- 『*HP OpenView Service Desk: Data Dictionary*』 - アプリケーションの構造について説明しています。

『Data Dictionary』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に HTML ファイルとして収録されています。ファイル名は、Data_Dictionary.htm です。

- *HP OpenView Service Desk 4.5 のコンピュータを利用した研修 (Computer Based Training: CBT) 用 CD-ROM - HP OpenView Service Desk 4.5 の機能について習得するためのコースが収録されています。コースは、ユーザーからシステム管理者までを対象としています。CD-ROM にはデモ用のビデオが含まれており、アプリケーションで多様なタスクを実行する方法についてはテキストで詳細に説明しています。CBT では、Service Desk アプリケーションの基本的な概念につ*

いても説明しています。

HP OpenView Service Desk 4.5 CBT 用 CD-ROM は、正規の Service Desk ソフトウェアに同梱されています。CBT は Service Desk ソフトウェアのリリース直後から発送できます。

- オンラインヘルプ - 次の内容を説明した広範な情報システムです。
 - 初心者から熟練者までを対象とした作業手順
 - Service Desk の基本的な概念や構造を理解するための背景や概要
 - Service Desk の実行中に表示されるエラーメッセージと解決方法に関する情報
 - オンラインヘルプの使用方法について理解するためのヘルプオンラインヘルプは、Service Desk アプリケーションの一部として自動的にインストールされ、Service Desk から起動できます。詳細については、この後の「オンラインヘルプの使用方法」の項を参照してください。

PDF ファイルの表示

PDF ファイルを表示したり、印刷したりするには、Adobe® Acrobat® Reader を使用します。このソフトウェアは、HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM に収録されています。インストール方法については、CD-ROM の `readme.htm` を参照してください。

最新バージョンの Adobe Acrobat Reader は、Adobe 社のインターネットサイト (<http://www.adobe.com>) から無償でダウンロードできます。

オンラインヘルプの使用方法

Service Desk からヘルプを起動する方法は、次のとおりです。

- 作業中のウィンドウやダイアログボックスのヘルプを表示するには、次のいずれかの操作を行います。
 - F1 キーを押します。
 - ツールバーの「ヘルプ」ボタン (🔍) をクリックします。
 - 「ヘルプ」メニューの「ヘルプ」を選択します。

- ダイアログボックスで「ヘルプ」ボタン () をクリックします。
- ヘルプの目次またはキーワードを使用して特定のヘルプ情報を検索するには、「ヘルプ」メニューの「ヘルプの内容と索引」をクリックします。ヘルプの使用方法を検索するには、ヘルプビューアでツールバーの「ヘルプ」ボタン () をクリックします。

Service Desk では、ボタン、ボックス、メニューなどの画面の構成要素についてヒントや「内容説明」も使用できます。

ヒントは、画面の構成要素に関する簡単な説明です。ヒントを表示するには、画面の構成要素にマウスポインタを合わせます。マウスポインタの位置にヒントが表示されます。

「内容説明」ヘルプは、画面の構成要素の使用方法についての簡単な説明です。「内容説明」ヘルプでは、通常、ヒントよりも詳しい説明が表示されます。「内容説明」ヘルプを表示するには、次の操作を行います。

1. まず、次のいずれかの方法でマウスポインタを「内容説明」用に設定します。
 - **Shift+F1** キーを押します。
 - ツールバーの「内容説明」ボタン () をクリックします。
 - 「ヘルプ」メニューの「内容説明」をクリックします。
 - ダイアログボックスでタイトルバーの疑問符ボタン () をクリックします。

マウスポインタの形が「内容説明」用 () に変化します。

2. ヘルプを表示する画面の構成要素をクリックします。ポップアップウィンドウに「内容説明」ヘルプ情報が表示されます。

ウィンドウを閉じるには、画面でいずれかの場所をクリックするか、またはキーボードでいずれかのキーを押します。

7 使用可能な各国語のソフトウェア

使用可能な言語

- Service Desk は、アメリカ、ドイツ、フランス、スペイン、日本、韓国、中国（繁体字）、中国（簡体字）の各国語版として発売される予定です。Service Desk 4.5 は、アメリカ英語版を標準として発売されています。発売から約 2 か月後には、イニシャルコード、ラベル、メッセージ、「内容説明」ヘルプ、およびオンラインヘルプの翻訳版（ドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語、韓国語、簡体字中国語）を当社の `hp openview software patches` Web サイト <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> から入手できます。
- また、同様に Service Desk 4.5 のリリースから約 2 か月後に『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』、『*HP OpenView Service Desk: ユーザーガイド*』、『*HP OpenView Service Desk: リリースノート*』および `readme` ファイルもドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語、韓国語、簡体字中国語で提供されます。
- HP OpenView Service Desk 4.5 は、2 バイト文字セットをサポートしています。
- HP OpenView Service Desk はアプリケーション内でローカライズ可能です。Service Desk は、アメリカ英語に基づいて開発されています。ラベル、メッセージ、「内容説明」、およびコードは、アプリケーション内で各国語に変換できます。各国語への対応については、購入先の営業担当へお問い合わせください。
- HTML ヘルプビューアでは、28 か国語がサポートされます。選択した言語が Windows オペレーティングシステムにより設定されます。

8 サポートされていないコンポーネント

Service Desk サポート

Service Desk のサポートのレベルを最大限にするために、次のソフトウェアコンポーネントのサポートは利用できません。

JSP ファイル

Tomcat バージョン 4.0.3 では JSP ファイルが非バイナリである必要があるため、Service Desk に付属する JSP ファイルを編集することによって Service Pages をカスタマイズすることができます。ただし、このようなコードの変更はサポートされていません。Hewlett-Packard では、カスタマイズされた Service Pages のサポートに対する要求に今後も対応していく予定です。標準的な Service Pages の構成でお客様の問題を再現できない場合、問題を回避するためにカスタマイズした内容を元に戻すよう依頼することがあります。

Service Desk API の廃止

以前のバージョンの Service Desk に付属していた Service Desk API および『API Programmer's Guide』は、このリリースには付属せず、またサポートもされなくなりました。これらの古い API の廃止は Service Desk 4.0 のリリース時に発表していたものです。Service Desk の Web ベース API への移行と『Web API Programmer's Guide』の利用をお勧めします。

統合

Service Desk 4.5 の導入によって、Service Desk と OpenView Network Node Manager (NNM) バージョン 6.1 との統合、および OpenView Desktop Administrator (DTA) との統合のサポートは廃止されます。Novadigm Radia との統合が DTA 統合に置き換わります。これらの製品でサポートされる統合機能の概要については、Supported Platforms List を参照してください。

Service Desk 4.5 と ManageX 4.23 との統合については、現在の ManageX 4.23 ユーザーにはサポートが提供されますが、Service Desk 5.0 がリリースされた時点でサポートは廃止されます。

Microsoft 製品

HP では、Service Desk の次回メジャーリリースであるリリース 5.0 をもって、Windows 98 および Windows NT 4.0 のサポートを廃止します。これは、Windows 98 および Windows NT 4.0 のサポートを 2003 年 6 月 30 日をもって終了するという Microsoft 社の発表を受けた結果です。現時点で、Service Desk 5.0 のリリースは 2003 年の後半に予定されています。

HP サポートの利点を十分に活用できるように、できるだけ早く、クライアントおよびアプリケーションサーバーのサポート対象オペレーティングシステムに移行することをお勧めします。

Service Desk 4.5 CD-ROM および HP eCare Web サイトに Supported Platforms List が用意されています。同様に、Service Desk 5.0 のリリース後に Service Desk 4.5 にアップグレードする場合、アップグレードした Service Desk 4.5 製品は、ユーザーの環境が Supported Platforms List に合致している場合に限ってサポートされます。

Service Desk 4.5 と Service Desk 5.0 は同時にサポートされます。このため、クライアントマシンのデスクトップオペレーティングシステムは、Service Desk 5.0 がリリースされる時点で最低でも Windows 2000 であることが必要です。

ここに記載した日付は予定であり当社が確約する日付ではありません。予定日の更新が明らかになった場合は情報を提供します。

Oracle 製品

Service Desk 4.5 の導入によって Oracle 8.1.6 のサポートは廃止されます。Service Desk 4.5 統合機能でサポートされる Oracle プラットフォームの概要については、Supported Platforms List を参照してください。

サポートされていないコンポーネント
Service Desk サポート