

HP OpenView Service Desk 4.5

Service Desk 管理者ガイド

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. の米国における登録商標です。

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

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

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

SQL*Plus® は、Oracle Corporation (Redwood City, California) 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. サーバーステータスの確認

アプリケーションサーバーのステータスコンソール	32
「Logfile」タブ	32
Logfile name	33
Server log	33
General タブ	34
Server information	34
Operating system information	35
Java™ runtime information	35
Performance タブ	35
ITP Requests	36
Memory	37
Database タブ	37
Type	38
JDBC driver name	38
JDBC driver version	38
Instance	39
Datastore	39
Repository	39
Error Count	39
Connection Pool	39
Services タブ	40
Number of Threads	40
Running Services	41
Disabled Services	41
Connections タブ	42
All Connections	42
Servers	42

2. アカウント管理

アカウント	44
アカウントの種類	44
ライセンス割り当て	46
アカウントの作成	47
Service Desk の中での個人項目に対するアカウントの関連付け	50
アカウントの変更	50
アカウントのブロックと削除	51
アカウントへの役割の割り当て	53

目次

役割	55
詳細項目アクセス	58
「詳細項目へのアクセス」	60
役割の中に役割を組み込む	62
役割とアカウントのリンク付け	63
役割に合わせた権利のカスタマイズ	64
フォルダエンタイトルメント	68
フォルダの作成	68
フォルダエンタイトルメントを使用可能にする	69
フォルダエンタイトルメントの設定	70
ステータスエンタイトルメント	74
ステータスエンタイトルメントの設定	75
Windows スタートアップ時のアカウント 認証	78
セキュリティ	80
ログオン画面	80
パスワードの制限の設定	81

3. ローカリゼーションパックからの言語のインストール

ローカリゼーションパックの概要	84
アプリケーションサーバーへの言語のインストール	86
クライアントマシンでの言語のインストール	97
必須のファイル	97
オンラインヘルプファイル	98
sd_event および sd_export エラーに関する翻訳されたエラーメッセージ	98

4. ビジネスロジック

データベースルール of 概要	102
データベースルールを使用するためのシナリオ	102
データベースルールの技術的概要	102
データベースルールの作成	104
UI ルールの概要	114
UI ルールを使用するためのシナリオ	114
UI ルールの技術的概要	115
UI ルールの作成	115
アクションの概要	122
アクセス権	122

コマンド実行アクションの作成.....	123
電子メールメッセージを送信アクションの作成.....	125
データの更新アクションの作成.....	127
静的な値を使用した更新.....	127
動的な値を使用した更新.....	129
フィールド値の範囲を制限アクションの作成.....	132
スマートアクションの作成.....	133
概要表示アクションの作成.....	134
System Actions (システムアクション) の作成.....	135
失敗したアクションの送信.....	135
ルールマネージャレポート.....	137
スケジュール設定済みルールアクションの表示.....	139
スケジュール設定済みタスクの再スケジュール.....	141
タスクを再スケジュールするには.....	141
ルールアクションの監視.....	143
エージェントの概要.....	145
5. コマンド行からフォームを開く	
使用例.....	148
コマンド行引き数の定義.....	149
コマンド行構文.....	149
引き数の一般的な規則.....	149
コマンド行実行可能ファイル.....	150
フォーム名.....	151
ディスプレイオプション.....	152
検索条件.....	153
フィールド名.....	154
拡張フィールド名.....	154
演算子.....	155
値.....	158
6. Service Pages の構成	
Service Pages ユーザーアカウント.....	160
Service Pages のビューとテンプレートの定義.....	161
Service Pages の役割設定の定義.....	165
Service Pages ユーザーアカウントの作成.....	171
Service Desk の中での個人項目に対するアカウントの関連付け.....	173
パスワード制限の設定.....	173

目次

電子メールホスト名の設定	174
サポートエンジニア用の Service Pages アカウントの設定	176
Service Pages 用の電子メール承認の設定	177
Service Pages インタフェースの構成	179
7. 複数のサーバー	
複数のアプリケーションサーバー環境	182
複数のサーバーの起動	183
Service Desk のポート割り当て	183
クライアントが使用するポート番号の変更:	183
デフォルトポートを割り当てていないサーバーの停止	184
複数のサーバーインスタンス	185
Windows NT または Window 2000 上での複数のインスタンスの起動	185
Windows サービスとしてのインスタンスのインストール	186
UNIX ® プラットフォーム上での複数インスタンスの起動	187
UNIX でのサーバーインスタンスの起動	188
8. 複数のセッション	
複数セッションの使用法	190
複数セッションのパラメータ定義	190
Service Desk アカウント	195
9. レポート	
はじめに	198
レポートツールの概要	198
パフォーマンスの留意事項	200
単一レポートビューのレポート	200
レポートビューとサブレポートの組み合わせ	201
テーブルへのレポートビューのコピー	201
データウェアハウス	203
レポートを目的とした運用テーブルの使用	204
データベースビューの生成	205
データディクショナリの生成	208
データベースレポートテーブルの表示	211
レポートデータの収集	212
バッチモード	212

保存時モード	212
データベースビューの使用：他社製品のレポートツールを使用した例	213
Crystal Reports Designer を使用したレポートの作成	213
既存のレポートへのデータベースビューの追加	216
BusinessObjects Designer を使用したレポートの作成	217
グラフ表示	221
グラフ表示の作成	222
グラフ表示のカスタマイズ	224
他のアプリケーションの中でのグラフ表示の使用	224

10. Service Desk での電子メールの使用

シナリオの例	227
Service Desk への電子メールメッセージの送信	228
Service Desk からの電子メールメッセージの受信	230
ルールマネージャを使用した電子メールの統合	230
電子メールの統合の構成	231
SMTP の設定	231
発信電子メールメッセージングのアクティブ化	232
電子メールアドレスの入力	233
電子メールメッセージングの一般的な設定の入力	234
受信電子メールアドレス	239
「電子メールコマンド」	240
電子メールコマンドの構成	240
電子メールテンプレート	247
アクセスフィルタ	249
電子メール優先度マッピング	250
着信電子メールの使用	252
[New] コマンドの使用	252
[Update<id>] コマンドの使用	254
[Add History Line<id>] コマンドの使用	254
[View <id>] コマンドの使用	255
[List] コマンドの使用	255
[RE:RFI<id>] コマンドの使用	255
[RE:Solution Accepted <id>] コマンドの使用	256
[RE:Solution Rejected <id>] コマンドの使用	256
[Recall<id>] コマンドの使用	256
[Help] コマンドの使用	256
電子メールに関連する問題のトラブルシューティング	257

目次

エラーの識別	257
詳細情報の検索	260

11. アーカイブ

概要	262
アーカイブされた情報の構造	262
Service Desk 固有の XML 構造	262
アブストラクト XML 構造	263
アーカイブ設定の指定	263
アーカイブ作業の開始	266
ログファイルのチェック	269
アーカイブされた情報の表示	270
オブジェクト識別子 (OID)	270
添付のアーカイブ	270
アーカイブ計画の策定	272
アーカイブ作業のパフォーマンス	272
情報の量	272
アーカイブの頻度	273
依存プロセス	273
企業のポリシーと法的要件	273
アーカイブの順序	274
関係を持つレコード	274
作業指示と関係のある項目	274
サービスコールと関連するサブコントラクトサービスコール	275
サービスイベントとの関係を持つ項目	276
アーカイブされた日付と時刻のタイムゾーン	276
整合性	276

12. 管理者コンソールのエクスポート設定

概要	278
ACES 設定	278
ACES ビュー	279
付随する関係のエクスポート	280
ACES グループ	281
ACES エクスポート/インポートウィザード	283
「ACES エクスポートウィザード」の使用	284

はじめに.....	284
手順.....	284
「ACES インポートウィザード」の使用.....	289
はじめに.....	289
手順.....	291
付随する関係のインポート.....	296
13. システム保守	
システムバックアップ.....	300
テストデータベースのバックアップと復元.....	301
テストデータベースのバックアップ.....	301
バックアップされたテストデータベースの復元.....	304
データベースの完全性のチェック.....	306
14. データベースのサイズ変更	
Oracle データベース.....	312
リポジトリデータベースアカウント.....	312
Service Desk データベースアカウント.....	313
計算.....	316
SQL Server データベース.....	319
リポジトリデータベースアカウント.....	319
Service Desk データベースアカウント.....	320
計算.....	323
15. サポートツール	
サポートツール.....	328
サーバーサポートツール.....	328
クライアントサポートツール.....	328
Service Pages サポートツール.....	328

☒ 1-1. 「Application Server Interface」 - Logfile タブ	33
☒ 1-2. 「Application Server Interface」 - General タブ	34
☒ 1-3. 「Server Status」 コンソール - Performance タブ	36
☒ 1-4. 「Server Status」 コンソール - Database タブ	38
☒ 1-5. 「Server Status」 コンソール - Services タブ	40
☒ 1-6. 「Application Server Interface」 - Connections タブ	42
☒ 2-1. 「管理者コンソール」 ダイアログボックス	48
☒ 2-2. 「アプリケーションアカウント」 ダイアログボックス	49
☒ 2-3. 「アカウント - リンクされている項目の削除」 ダイアログボックス	52
☒ 2-4. アプリケーションアカウント - アカウントへの役割の追加	54
☒ 2-5. 「管理者コンソール」 ダイアログボックス	56
☒ 2-6. 「役割」 ダイアログボックス	57
☒ 2-7. 「役割 - 項目へのアクセス」 ダイアログボックス	59
☒ 2-8. 「役割 - フォーム、ビュー、テンプレートおよびアクション」 ダイアログボックス	60
☒ 2-9. 「詳細項目へのアクセス」 ダイアログボックス	61
☒ 2-10. 「詳細項目へのアクセス」 - 「履歴行」 ダイアログボックス	62
☒ 2-11. 役割 - 役割の組み込み	63
☒ 2-12. 役割 - アカウントのリンク付け	64
☒ 2-13. 「管理者コンソール」 ダイアログボックス	65
☒ 2-14. 「カスタマイズ - 役割」 ダイアログボックス	66
☒ 2-15. 「管理者コンソールフォルダ」 ビュー	69
☒ 2-16. 「新規 - フォルダ」 ダイアログボックス	69
☒ 2-17. フォルダエンタイトルメントを有効化	70
☒ 2-18. 「役割」 ダイアログボックス	71
☒ 2-19. 「エンタイトルメント - フォルダアクセス」 ダイアログボックス	72
☒ 2-20. 「エンタイトルメント - 履歴行」 ダイアログボックス	73
☒ 2-21. ステータスエンタイトルメントを有効化する	75
☒ 2-22. 「役割」 ダイアログボックス	76
☒ 2-23. 「エンタイトルメント - ステータスアクセス」 タブ	77
☒ 2-24. 「全般設定」 ダイアログボックス	81
☒ 2-25. 「パスワード設定」 ダイアログボックス	82
☒ 3-1. 「地域設定」 ダイアログボックス	87
☒ 3-2. インポートマッピング <code>sd_lang</code> を開く	89
☒ 3-3. 「データ交換タスク」 ダイアログボックス	90
☒ 4-1. ルールマネージャの概念	103



図 4-2. Service Desk 項目の選択	105
図 4-3. いつルールを適用するか	106
図 4-4. ルールへの条件の追加	107
図 4-5. ルールに関する条件の構成	107
図 4-6. ルールへのアクションの追加	109
図 4-7. 「コマンド実行アクション」の作成	110
図 4-8. データベースルールへの名前とカテゴリの追加	112
図 4-9. ルールの表示と移動	113
図 4-10. Service Desk 項目の選択	116
図 4-11. UI ルールへの事前条件の追加	117
図 4-12. ルールへの前提条件の追加	117
図 4-13. トリガ条件の追加	118
図 4-14. ルールへのアクションの追加	119
図 4-15. 「データの更新」アクションの例	119
図 4-16. 名前とカテゴリの追加	120
図 4-17. ルールの表示と移動	121
図 4-18. 「コマンド実行アクション」	124
図 4-19. 電子メールメッセージを送信アクション	126
図 4-20. 「データの更新」アクション	128
図 4-21. 「フィールドおよび関連項目を次のように更新」フィールド	129
図 4-22. 「データの更新」アクション	130
図 4-23. ルールへのアクションの追加	131
図 4-24. 動的なデータの更新	131
図 4-25. 動的データの「フィールド」ボタン	131
図 4-26. フィールド値の範囲を制限アクション	132
図 4-27. スマートアクション - ナレッジベースの起動	134
図 4-28. 「概要表示アクション」ダイアログボックス	135
図 4-29. ルールビュー	138
図 4-30. 「スケジュール設定済みタスク」ビュー	140
図 4-31. 「タスクの再スケジュール」	142
図 4-32. 「管理者コンソール」/「全般設定」	143
図 5-1. 「CLI 検索結果」ダイアログボックス	153
図 6-1. 「管理者コンソール」ダイアログボックス	161
図 6-2. 「新しいビュー」ダイアログボックス	162
図 6-3. 「サマリを表示」ダイアログボックス	162
図 6-4. 「フィルタ」ダイアログボックス	163

☒ 6-5.	「サービスクール - ビューの設定」ダイアログボックス	164
☒ 6-6.	「テンプレートの設定」ダイアログボックス	165
☒ 6-7.	「テンプレートを選択」ダイアログボックス	165
☒ 6-8.	「全般設定」ダイアログボックス	166
☒ 6-9.	「Service Pages - 役割」ダイアログボックス	167
☒ 6-10.	「SP 役割 - 「詳細項目」へのアクセス」ダイアログボックス	168
☒ 6-11.	「Service Pages - 役割」ダイアログボックス	169
☒ 6-12.	「Service Pages 履歴行」ダイアログボックス	170
☒ 6-13.	「Service Pages ステータスアクセス」ダイアログボックス	171
☒ 6-14.	「アカウント」ダイアログボックス	172
☒ 6-15.	「パスワード設定」ダイアログボックス	174
☒ 6-16.	「管理者コンソール - 電子メールホスト名」ビュー	175
☒ 6-17.	「新規 電子メールホスト名」ダイアログボックス	175
☒ 6-18.	「全般設定」ダイアログボックス	178
☒ 8-1.	「ショートカットの作成」ダイアログボックス	191
☒ 8-2.	「名前の指定」	192
☒ 8-3.	「Connection Wizard Server Name」ダイアログボックス	193
☒ 8-4.	「Connection Wizard Account Name」ダイアログボックス	194
☒ 8-5.	「Connection Wizard Friendly Name」ダイアログボックス	195
☒ 9-1.	レポートプロセス	199
☒ 9-2.	「レポート設定」	206
☒ 9-3.	データベースビューのタイムゾーンの選択	206
☒ 9-4.	「警告」ダイアログボックス	207
☒ 9-5.	データディクショナリの印刷プレビュー	209
☒ 9-6.	HTML 形式でのデータディクショナリの発行	210
☒ 9-7.	「Crystal Reports Gallery」	214
☒ 9-8.	Crystal Reports の「Log On Server」ダイアログボックス	215
☒ 9-9.	「BusinessObjects Universe Parameters」ダイアログボックス	218
☒ 9-10.	「BusinessObjects Add a Connection」ダイアログボックス	219
☒ 9-11.	「BusinessObjects ODBC Drivers」ダイアログボックス	219
☒ 9-12.	「サービスクール」：グラフ表示	222
☒ 10-1.	Advanced User の「オプション」	233
☒ 10-2.	電子メールのプロパティ	234
☒ 10-3.	「全般」タブ	235
☒ 10-4.	「受信電子メールアドレス」タブ	239
☒ 10-5.	「受信電子メールアドレス」	239



図 10-6. 「電子メールコマンド」 タブ	241
図 10-7. 「電子メールコマンド」 ダイアログボックス	242
図 10-8. 「電子メールテンプレート」 タブ	248
図 10-9. 「電子メールテンプレート」 ダイアログボックス	249
図 10-10. 「アクセスフィルタ」 タブ	250
図 10-11. 「電子メール優先度マッピング」 タブ	251
図 10-12. サービスコールに対応する新しい電子メールメッセージ	253
図 10-13. 電子メールによる [Update<ID>] コマンドメッセージ	254
図 11-1. 「アーカイブの設定」 ダイアログボックスの「ビュー」 タブ	264
図 11-2. 「アーカイブの設定」 ダイアログボックスの「ロケーション」 タブ	265
図 12-1. 「ACES の設定」 ダイアログボックス	279
図 12-2. 「新規ビュー フォーム - ACES ビュー」	280
図 12-3. 関係の選択	281
図 12-4. 「新規 ACES グループ」 フォーム	282
図 12-5. ウィザードの起動	283
図 12-6. 「エクスポートウィザード」	285
図 12-7. エクスポートファイルの選択画面	285
図 12-8. 「エクスポートウィザード」 の進行状況画面	287
図 12-9. 「エクスポートウィザード」 の完了	288
図 12-10. インポートウィザード	292
図 12-11. インポートファイルの選択	292
図 12-12. インポートの進行状況画面	294
図 12-13. インポートの完了	295
図 13-1. 「Choose the action」 ダイアログボックス	302
図 13-2. 「Choose the maintenance task」 ダイアログボックス	302
図 13-3. 「Prepare for object creation」 ダイアログボックス	303
図 13-4. 「Database configuration finished」 ダイアログボックス	304
図 13-5. 「Choose the action」 ダイアログボックス	305
図 13-6. 「Choose the maintenance task」 ダイアログボックス	305
図 13-7. 「Choose what you want to load」 ダイアログボックス	306
図 13-8. 「Choose the action」 ダイアログボックス	307
図 13-9. 「Choose the maintenance task」 ダイアログボックス	307
図 13-10. 「Check database structure progress」 ダイアログボックス	308
図 13-11. 「Database configuration finished」 ダイアログボックス	309

表 1. 改訂履歴	21
表 3-1. ローカリゼーションパックで使用可能な言語	87
表 4-1. レポートの情報	137
表 4-2. 「スケジュール設定済みアクション」ビューの詳細	139
表 10-1. 一般的に使用される文字セット名	237
表 10-2. 着信電子メールコマンドの概要	244
表 10-3. 電子メールのエラー	258
表 11-1. サーバー上での「Client Account Settings」プログラムの実行	266
表 11-2. コマンド行からのアーカイブ作業	267
表 11-3. コマンド行からのアーカイブ設定の変更	267
表 12-1. アイコン	278
表 12-2. 要素の定義	286
表 12-3. 一般的なインポート状況	289
表 12-4. 特定のインポート状況	290
表 12-5. アカウントをインポートし、役割をインポートしない	296
表 14-1. 追加の記憶領域	313
表 14-2. 基本的な運用データ	313
表 14-3. 人事と組織に関するデータ	314
表 14-4. 構成管理データ	314
表 14-5. 変更管理データ	315
表 14-6. ヘルプデスク管理データ	315
表 14-7. 問題管理データ	315
表 14-8. 作業指示管理データ	315
表 14-9. リポジトリデータベースの計算	316
表 14-10. Service Desk データベースの計算	316
表 14-11. 追加の記憶領域	320
表 14-12. 基本的な運用データ	320
表 14-13. 人事と組織に関するデータ	321
表 14-14. 構成管理データ	321
表 14-15. 変更管理データ	322
表 14-16. ヘルプデスク管理データ	322
表 14-17. 問題管理データ	322
表 14-18. 作業指示管理データ	322
表 14-19. リポジトリデータベースの計算	323

表

表 14-20. Service Desk データベースの計算 323

はじめに

このガイドでは、**HP OpenView Service Desk 4.5** の構成と保守の手順について説明します。ユーザーアカウントおよび役割のセットアップと保守、ローカリゼーション、データベースの保守とバックアップを行うための手順を示しています。

このガイドは、**Service Desk** アプリケーションサーバーをクライアントから使用できるようにするためのセットアップ、および保守を行う、アプリケーション管理者を対象としています。これらの作業は一般的に、**Service Desk** がユーザーの組織内での作業要件を満たすことを保証する作業です。**HP OpenView Service Desk 4.5** は、非常に柔軟性の高い製品で、すべての機能がカスタマイズ可能です。柔軟性が高いということは、製品のセットアップおよび保守を慎重に検討しなければならないということも意味します。

このガイドの構成は次のとおりです。

- 31 ページの第 1 章「サーバーステータスの確認」では、サーバーステータスコンソールに表示される情報について説明します。
- 43 ページの第 2 章「アカウント管理」では、アカウントおよび役割の作成と保守について説明します。
- 83 ページの第 3 章「ローカリゼーションパックからの言語のインストール」では、ローカリゼーションパックのインストール方法について説明します。
- 101 ページの第 4 章「ビジネスロジック」では、データベースルールと UI ルールを使用するためのガイダンスを示します。
- 147 ページの第 5 章「コマンド行からフォームを開く」では、コマンドラインインタフェースを使って、他社製品のソフトウェアから **Service Desk** にデータを引き渡す方法について説明します。
- 159 ページの第 6 章「**Service Pages** の構成」では、**Service Desk** の **Service Pages** を構成する上で必要とされるプロセスの詳細について説明します。
- 181 ページの第 7 章「複数のサーバー」では、複数サーバー環境での **Service Desk** を使用する方法について説明します。

- 189 ページの第 8 章「複数のセッション」では、1 台のクライアント PC 上で複数のクライアントセッションを確立する方法について説明します。
- 197 ページの第 9 章「レポート」では、Service Desk が提供するレポート機能について説明します。
- 225 ページの第 10 章「Service Desk での電子メールの使用」では、着信と発信の電子メールメッセージングを設定する方法について説明します。
- 261 ページの第 11 章「アーカイブ」では、Service Desk 項目をアーカイブする方法について説明します。
- 277 ページの第 12 章「管理者コンソールのエクスポート設定」では、「管理者コンソール」のエクスポート設定機能の使用方法について説明します。
- 299 ページの第 13 章「システム保守」では、お使いの Service Desk システムのバックアップ手順について提案します。
- 311 ページの第 14 章「データベースのサイズ変更」では、データベースでの十分な「拡張」スペースを保守する方法に関して情報を提供します。この章では、Service Desk Windows® CD-ROM に収録されている 2 つの Excel ファイル、SD Oracle8 sizing.xls、および SD SQL Server sizing.xls を使用します。
- 327 ページの第 15 章「サポートツール」では、Service Desk 4.5 に付属しているサポートツールを使用する方法を説明します。

改訂履歴

ソフトウェアのリリースに合わせて発行されるマニュアルの内容は、既に調査およびテストされており、発行された時点では正確な内容であると想定されます。ただし、リリースされる時点で認識されていないソフトウェアまたはドキュメントの問題点、最新の重要な開発情報は、ドキュメントの改訂版が収録されるサービスパックのリリースで反映されます。ドキュメントの改訂版はインターネットでも入手できます。**URL**については、「ご意見や感想について」を参照してください。

改訂版では、改訂された箇所を示す変更バーが左端に表示されます。変更バーは、前のドキュメントまたは前のドキュメント改訂版で編集された箇所または新たに挿入された箇所だけを示します。

ドキュメントの改訂版が発行されると、最新の改訂版により、以前に発行された版のドキュメントの内容はすべて無効となります。

表 1

改訂履歴

版および改訂番号	発行日	製品リリース
初版	2002 年 7 月	Service Desk 4.5

関連マニュアル

この項では、このマニュアルの関連情報を取得する方法について説明します。**Service Desk** ドキュメントの概要、および必要な他の参照マニュアルについても説明します。

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。<http://support.openview.hp.com/cpe/patches> (サービスパック) および http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv (マニュアル) にアクセスしてください。URL については、この後の「ご意見やご感想について」の項を参照してください。

- **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: 管理者ガイド*』 - 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。

『管理者ガイド』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 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 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 - 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後、入手可能となります。

- 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、印刷するには、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 () に変わります。

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。

ポップアップウィンドウを閉じるには、画面上をクリックするか、またはキーボードでいずれかのキーを押します。

表記規則

次の表に、このガイドで使用する表記規則を示します。

フォント	フォントの説明	例
イタリック	参照するマニュアルの名前 テキストの強調	『 <i>HP OpenView Service Desk: インストールガイド</i> 』も参照してください。 システムユーザーを削除しないでください。
太字	用語集で説明されている用語が初めて使用される場合	サービスコール は、事象登録の前提になります。
Courier	メニュー名 メニューコマンド ボタン名 ファイル名 コマンド行やプログラム表示のようなコンピュータで生成された出力	データビューを調整するには「表示」メニューのコマンドを使用します。 メニューの「保存」をクリックします。 「追加」をクリックして、「サービスコール」を追加ダイアログボックスを開きます。 インストールを開始するには、「setup.htm」をダブルクリックします。 次のようなテキストが表示された場合、 C:¥>dir a: このデバイスは準備ができていません。 ディスクドライブにディスクが挿入されているかどうかをチェックしてください。

フォント	フォントの説明	例
Courier (太字)	ボックスの中やコマンド行の後にユーザーが入力するデータ	サービスコールを 30 分以内に処理するには、 30 と入力してください。
<i>Courier</i> (イタリック)	状況にあわせたテキストで置換できるテキスト	X:¥¥Setup フォルダへ移動します。 X は、 CD-ROM ドライブです。
Helvetica (太字)	キーボードのキー プラス記号(+)は、最初のキー(この例では Ctrl)を押したまま、次のキー(この例では F1)を押すことを表します。	Ctrl+F1 キーを押します。

ご意見やご感想について

製品に関するご意見やご提案をお送りください。お客様のご要望にお応えできるように努力いたします。このマニュアルの感想、問題点、改善点などをお知らせください。ご意見は、インターネット経由で次の URL の「HP OpenView Documentation Comments」 Web サイトへご送付ください。

http://ovweb.external.hp.com/lpe/comm_serv

製品が使用できなくなるエラーに直面した場合は、HP レスポンスセンターまたはサポート担当者にご連絡ください。

Service Desk を含む OpenView 製品の最新バージョンのマニュアルについては、次の URL の「HP OpenView Manuals」 Web サイトを参照してください。

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv

製品のリリース後に公開されたソフトウェアパッチや最新マニュアルは、次の URL の「HP OpenView Patches」 Web サイトからダウンロードしてください。

<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>

1 サーバーステータスの確認

この章では、アプリケーションサーバーのステータスコンソールのレイアウトと機能について説明します。

アプリケーションサーバーのステータスコンソール

アプリケーションサーバーのステータスインタフェースの表示 / 非表示は、「Server Settings Editor」の「General」タブにある「Show Server Status」チェックボックスの設定で決まります（『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』の「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください）。このチェックボックスは、アプリケーションサーバーをインストールした時点では、デフォルトではオフになっています。このチェックボックスをオンにしてサーバーサービスを開始するまでは、サーバステータスコンソールは表示されません。このチェックボックスの設定は、サーバーを起動する際に有効になります。サーバーが稼働している状態でこのチェックボックスをオフにし、「Close」ボタンを使って GUI を閉じた場合は、このチェックボックスをもう一度オンにしてサーバーを再起動するまで、このコンソールは表示されません。

「サーバステータス」コンソールを使うと、管理者はアプリケーションサーバーの現在の状況をモニタ（監視）できます。

サーバステータスを閉じて、サーバーの稼働を停止するには、「Stop Server」ボタンを使用します。

すべてのフィールドの最新の値を表示するには、「Refresh」ボタンを使用します。これらの値は一定の間隔ごとに更新されますが、「Refresh」ボタンを使用して、強制的に更新することができます。

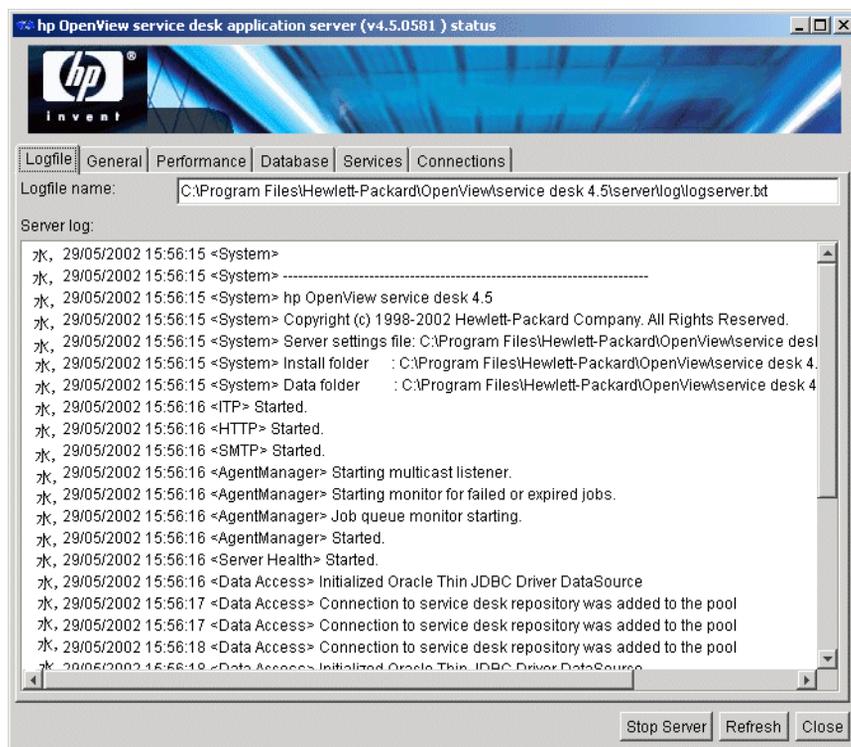
「Close」ボタンは、サーバステータスコンソールを閉じますが、サーバーの稼働は停止しません。これは実質的には、「Server Settings Editor」の「General」タブにある「Show server status」チェックボックスをオフにして起動した状態と同じです。また、そのインタフェースをもう一度表示するには、サーバーを再起動する必要があります。

次のデータが表示されます。

「Logfile」タブ

「Logfile」タブの中には、次のフィールドがあります。

図 1-1 「Application Server Interface」 - Logfile タブ



Logfile name

サーバーログの絶対パス名とファイル名が表示されます。

Server log

「Server Log」フィールドは、データベースルールイベントを除き、サーバー上で発生したすべてのイベントを表示します。このログは、サーバーが起動してから、画面バッファがいっぱいになるまで、すべてのイベントを記録します。画面バッファがいっぱいになった時点で、ログの切り捨てを行い、イベントの数を半分にします。これは、メモリの使用量を削減して、新しいイベントを記録するためのスペースを確保するためです。上記の場所にある実際のログファイルの内容が切り捨てられることはありません。

サーバステータスの確認 アプリケーションサーバーのステータスコンソール

注意

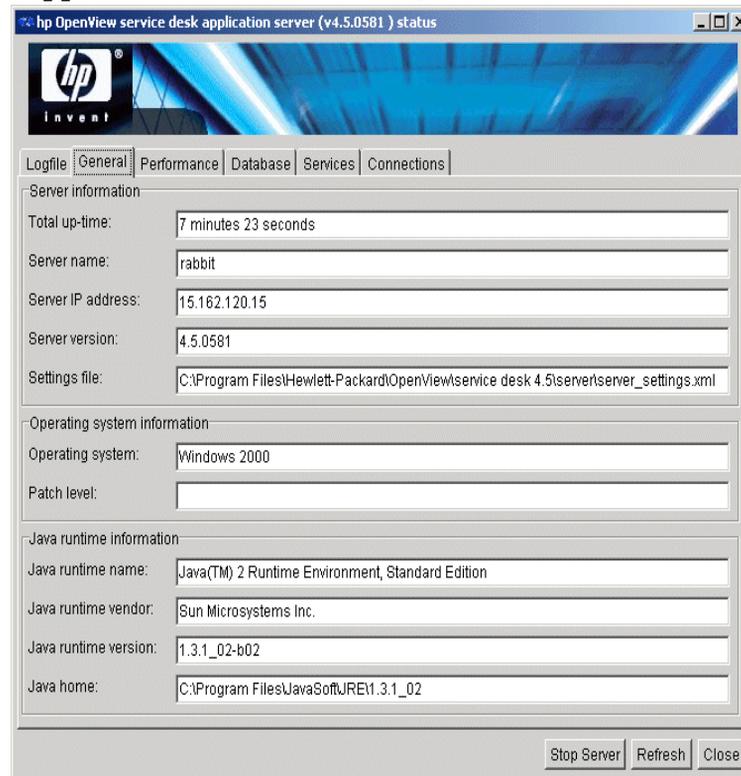
サーバー起動時のエラーは、サーバーログファイルが初期化される前なので、記録されません。

General タブ

「General」タブの中には、次のフィールドがあります。

図 1-2

「Application Server Interface」 - General タブ



Server information

- 「Total up-time」：サーバーを起動してからの合計経過時間
- 「Server name」：サーバーがインストールされているマシンの名前

- 「IP Address」：サーバーマシンの IP アドレス
- 「Server version」：サーバーソフトウェアのバージョン
- 「Settings file」：サーバー設定ファイルの絶対パス名とファイル名

Operating system information

- 「Operating system」：アプリケーションサーバーのオペレーティングシステム
- 「Patch level」：パッチのバージョン

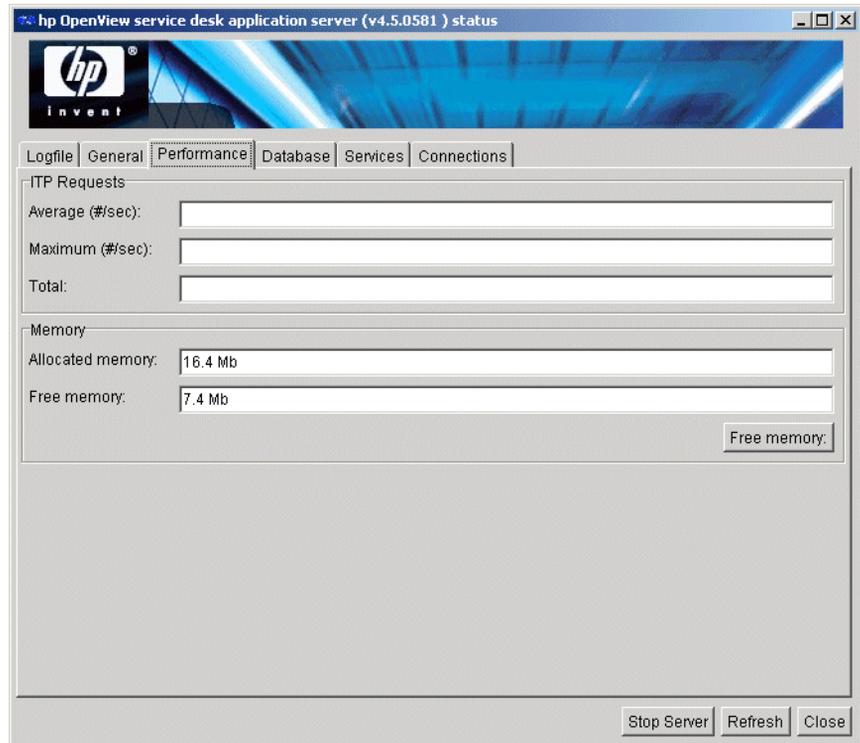
Java™ runtime information

- 「Java runtime name」：サーバーにインストールされている Java ランタイムソフトウェアの名前
- 「Java runtime vendor」：サーバーが使用している Java ランタイムソフトウェアの供給元
- 「Java runtime version」：サーバーが使用している Java ランタイムソフトウェアのバージョン
- 「Java home」：Java ランタイムソフトウェアの絶対パス名

Performance タブ

「Performance」タブは、アプリケーションサーバーの実行方法に関するデータを表示します。

図 1-3 「Server Status」 コンソール - Performance タブ



ITP Requests

これらの数値は、サーバーのワークロードに関するおおよその推定値を示します。これらの数値が高くなっている場合は、サーバー環境に新しいサーバーを追加することを検討したほうがいいかもしれません。

- 「Average (# requests)」: 1秒あたりの平均 **itp** 要求数です。この数値は、1分間の **itp** 要求の数を測定し、その数を **60** で割る方法で計算されています。
- 「Maximum (# requests)」: この数値は、サーバーが起動された後の、上記「Average」値の最高レベルを表します。
- 「Total」: サーバーが起動されてから、これまでに発生した **itp** 要求の総数を表します。

Memory

仮想マシンが提供しているメモリのうち、**Server Desk** が利用できるメモリです。割り当て済みメモリと空きメモリの合計は、仮想マシンがこのサーバーに提供している総メモリに等しくなります。

- 「Allocated Memory」: 仮想マシンの中で現時点で割り当て済みのメモリの容量です。
- 「Free Memory」: **Service Desk** が利用可能であるが、現時点ではまだ割り当てられていないメモリの容量です。

「Free Memory」 ボタンをクリックすると、仮想マシンのガーベッジコレクタがメモリのクリーンアップを開始します。

Database タブ

「Database」 タブは、このアプリケーションサーバーが使用しているデータベースの詳細を表示します。

サーバステータスの確認 アプリケーションサーバーのステータスコンソール

図 1-4 「Server Status」 コンソール - Database タブ

The screenshot shows a web-based console window titled "hp OpenView service desk application server (v4.5.0581) status". The window has a navigation bar with tabs: "Logfile", "General", "Performance", "Database" (selected), "Services", and "Connections". Below the navigation bar is a header with the HP logo and the word "invent". The main content area is divided into two sections: "Database information" and "Connection Pool".

Database information	
Type:	Oracle
JDBC driver name:	Oracle JDBC driver
JDBC driver version:	8.1.7.0.0
Instance:	harrat:1521:its613
Datastore:	writs
Repository:	writs_repo
Error count:	0

Connection Pool	
Datastore minimum:	6
Datastore maximum:	16
Repository minimum:	3
Repository maximum:	6

At the bottom right of the console, there are three buttons: "Stop Server", "Refresh", and "Close".

Type

このフィールドは、Service Desk が現在使用しているデータベースの種類を表示します。

JDBC driver name

このフィールドは、このサーバーが使用している Java データベース接続 (Java Database Connectivity、JDBC) ドライバの種類を表示します。

JDBC driver version

このフィールドは、このサーバーが使用している現在の JDBC ドライバのバージョンを表示します。

Instance

このフィールドは、データベースサーバーのインスタンス名を表示します。Oracle データベースサーバーに接続している場合は、「Instance」フィールドはサーバー名、ポート番号、および sid (Oracle のインスタンス識別子) を、「servername:port:sid」という形式で表示します。SQL Server データベースは、サーバー名だけを表示することがあります。『*HP OpenView Service Desk インストールガイド*』の第 2 章と第 3 章を参照してください。

Datastore

このフィールドは、データストアユーザーのアカウント名を表示します。

Repository

このフィールドは、リポジトリユーザーのアカウント名を表示します。

Error Count

このフィールドは、「Logfile」タブ内で表示されているログファイルの中に登録されているエラーの数を表示します。

Connection Pool

「Connection pool」の設定は、「Database Account Properties」ダイアログボックスの「Connection」タブの中にある「advanced」ボタンを使って定義された値です。詳細は、『*HP OpenView Service Desk 4.5 インストールガイド*』の「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください。

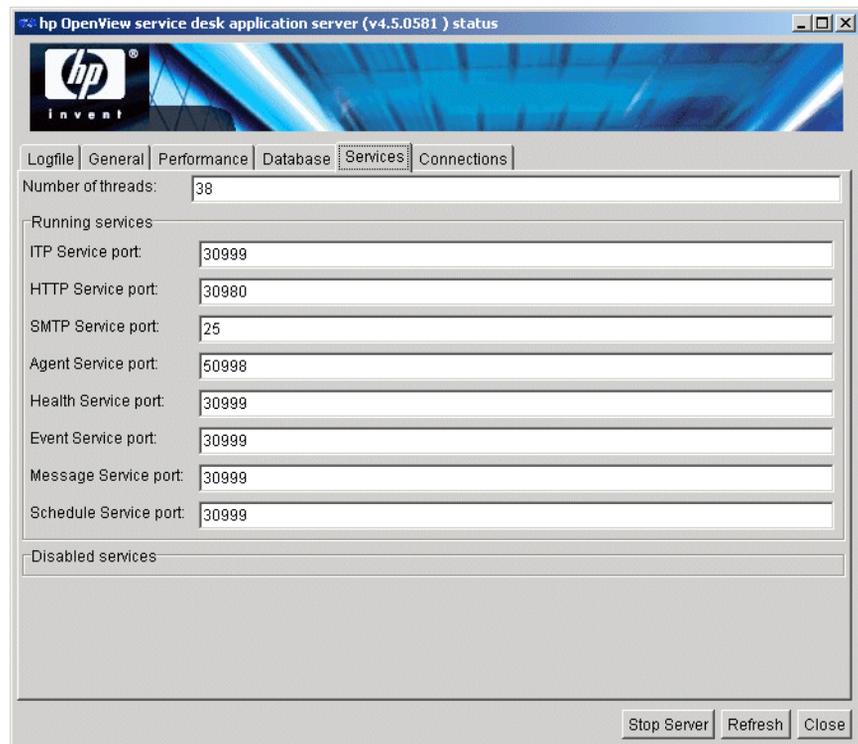
- 「Datastore minimum」: データベースアカウントに対して、サーバーがオープン状態を維持する最小接続数です。
- 「Datastore maximum」: データベースアカウントに対して、サーバーがオープン状態を維持する最大接続数です。
- 「Repository minimum」: リポジトリアカウントに対して、サーバーがオープン状態を維持する最小接続数です。
- 「Repository maximum」: リポジトリアカウントに対して、サーバーがオープン状態を維持する最大接続数です。

Services タブ

「Service」タブは、Service Desk アプリケーションサーバーが提供するサービスの詳細について表示します。

サービス、およびそれらのサービスが使用するポート番号は、「Configuration Editor」の中で定義されたものです。詳細は、『*HP OpenView Service Desk 4.5 インストールガイド*』の「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください。

図 1-5 「Server Status」コンソール - Services タブ



Number of Threads

このサーバーが現在使用しているスレッドの数です。スレッドの数は稼働中のサービスの数によって異なります。

Running Services

これらのフィールドは、**Service Desk** が現在実行しているサービスについて表示します。

- 「ITP Service Port」: **ITP** サービスがリスンしているポートの番号を表示します。これは、「**configuration editor**」の「ITP」タブの中で設定された値です。
- 「HTTP Service Port」: **HTTP** サービスがリスンしているポートの番号を表示します。これは、「**Server Settings Editor**」の「HTTP」タブの中で設定された値です。
- 「SMTP Service Port」: **SMTP** サービスがリスンしているポートの番号を表示します。これは、「**Server Settings Editor**」の「SMTP」タブの中で設定された値です。
- 「Agent Service Port」: 「**Service Desk Agent**」が通信する際に使用するポートの番号を表示します。
- 「Health Service Port」: 「**health service**」が使用しているポートの番号を表示します。**itp** ポート経由の通信先である「**health service**」は、ネットワーク内で現在いくつのサーバーが稼働しているのか監視します。アクティブサーバーのリストがデータベース内で保守されます。
- 「Event Service Port」: **Service Desk** イベントに関連して使用されているポートの番号を表示します。イベントは、これらの **itp** ポートを通して伝達されます。
- 「Message Service Port」: メッセージに関連して使用されているポートの番号を表示します。メッセージは、**itp** ポートを通して伝達されます。
- 「Schedule Service Port」: スケジュール設定済みタスクに関連して使用されているポートの番号を表示します。スケジュール設定済みタスクは、**itp** ポートを通して伝達されます。

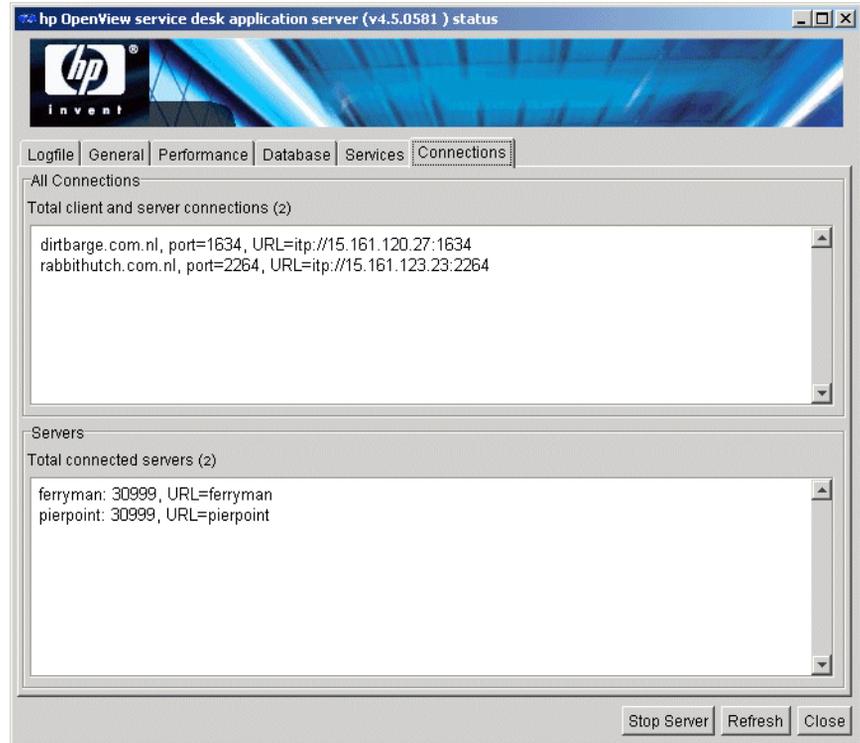
Disabled Services

「**Server Settings Editor**」の該当するタブページ内で、**ITP**、**HTTP**、**SMTP** プロトコルの「**Activate**」チェックボックスをオフにした場合や、指定したポートで他のサービスがすでに稼働中の場合、使用不可になります。使用不可になったサービスは、上記の「**Running Services**」リストから「**Disabled Services**」リストへ移動します。

Connections タブ

Connections タブは、クライアントとサーバーの詳細について表示します。

図 1-6 「Application Server Interface」 - Connections タブ



All Connections

このフィールドは、クライアントとサーバーの両方に関係するすべての **itp** 接続の一覧を表示します。それらの **itp** 接続は、現時点でアプリケーションサーバープロセスに接続しているものです。

Servers

「Servers」フィールドは、複数サーバー環境内で現在稼働しているすべてのサーバーのリストを表示します。**Service Desk** 環境からサーバーを接続解除または接続した後、数分以内にこのリストは更新されます。

2 アカウント管理

この章では、ユーザーアカウントと管理者アカウントに関連する管理作業と保守作業、および各アカウントに対して許可されているアクセス権とその他のセキュリティ関連事項について説明します。

アカウント

Service Desk の標準的なセットアップでは、3 種類のアカウント、つまりデータベースユーザー、アプリケーション管理者、および少なくとも 1 人のエンドユーザーの各アカウントをセットアップする必要があります。クライアント、サーバー、およびデータベースの関係は、クライアントの数や、複数サーバー環境におけるサーバーの数による影響を受けません。

Service Desk アプリケーションサーバーをインストールする場合は、データベース管理者アカウントを新しく定義するか、既存のデータベース管理者アカウントを指定する必要があります。このアカウントは、インストールと構成の際にのみ使用されます。データベースをセットアップし、アプリケーションサーバーをインストールした後は、**Service Desk** がそのアカウントを再び要求することはありません。

アカウントの種類

上記のとおり、アカウントには次の 3 つの種類があります。

- **データベースユーザーアカウント**
Service Desk アプリケーションサーバーはこれらのアカウントを使用してデータベースとの通信（情報交換）を行います。このアカウントは、「**sever settings editor**」を使用してインストールを行う際にセットアップされます。（『*HP OpenView Service Desk 4.5: インストールガイド*』の第 5 章「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください。）これらのアカウントはセットアップした後は、通常は変更を加えません。SQL Server データベースを使用している場合は、アプリケーションサーバーとデータベースの関係ごとに 1 つのデータベースユーザーが必要ですが、Oracle データベースを使用している場合は、アプリケーションサーバーとデータベースの関係ごとに 1 つまたは 2 つのアカウント（単独のユーザー、または 1 つのデータベースユーザーと 1 つのリポジトリユーザー）を持つことができます。アプリケーションサーバーとデータベースの関係に基づいて、ここでは、1 つのアプリケーションサーバーと 1 つのデータベースの間の通信を想定します。データベースアカウントとサーバーアカウントにアクセスするには、スタートメニューの「プログラム」を選択し、「hp OpenView service desk 4.5」の「**application server**」「**open the server settings editor**」サブメニューから「**Database Accounts**」を選択します。
- **Service Desk Administrator アカウント**
Service Desk アプリケーションサーバーのインストールごとに、少なくとも 1 つの **Service Desk** 管理者アカウントが必要です。この管理者ア

アカウントには、**Service Desk** アプリケーションのすべての機能へのアクセスに必要なすべての役割 (**Role**) と権限があります。**Service Desk** 管理者は、自らを 1 人のライセンスユーザーとして数えることはありません。

この **Administrator** アカウントには、デフォルトのユーザー名「**system**」、およびデフォルトのパスワード「**servicedesk**」が割り当てられており、どちらも大文字と小文字を区別します。

- ユーザーアカウント

Service Desk クライアントソフトウェアを使用できるエンドユーザーアカウントの数は、購入済みのライセンスの数によって決まります。それらのアカウントによる **Service Desk** の機能へのアクセスは、各アカウントに対して割り当てられた役割 (**Role**) によって制限を受けます。**Service Desk** 管理者は、各アカウントを作成する際に役割を割り当てますが、役割はいつでも変更することができます。**Service Desk** ユーザーアカウントの詳細は、各ユーザーの **Windows** プロファイルの中にある **user_settings.xml** ファイル内に「接続ウィザード」によって格納されます。

アプリケーションサーバーに接続するために使用されるクライアントアカウントは、『**HP OpenView Service Desk 4.5: インストールガイド**』の第 6 章「クライアントのインストール」の「クライアントアカウントの設定」項で説明されている「**client accounts**」ウィザードを使って保守します。

ユーザーは、**Service Desk** を起動するたびにログオン名とパスワードを入力する必要はありません。**Windows** レジストリから自動的に読み取られます。クライアントがアプリケーションサーバーに接続するたびに、ログオンを要請するように管理者が指定することもできます。(80 ページの「ログオン画面」を参照してください。) ただし、ユーザーがこれまでに使用したことのないクライアントマシンから **Service Desk** へのアクセスを試みた場合、「接続ウィザード」が起動されます。接続が確立された段階で、**Windows** レジストリに対してエントリが追加されます。

標準クライアントアカウントには、他に 2 つの種類 (バリエーション) があります。統合を目的とした「**non-UI account**」と、「**Service Pages (SP)**」ユーザーがこれに該当します。これらのアカウントは、**Service Desk** にログインすることはできませんが、データをアプリケーションサーバーおよびデータベースへ送信できます。なお、これらのアカウントは、ライセンスユーザーとして数えられることはありません。

ライセンス割り当て

ライセンスキーを入手してインストールする方法の詳細は、『*HP OpenView Service Desk 4.5 インストールガイド*』の第4章を参照してください。
Service Desk 4.5 は、次の3種類のライセンスをサポートしています。

- 指定ユーザーライセンス：

指定ユーザーライセンスを使用すると、指定した数の **Service Desk** ユーザーアカウントを作成できます。このユーザーアカウントは、接続ユーザー数にかかわらず、ライセンスで指定されている最大指定ユーザーを超えない限り、**Service Desk** グラフィカルユーザーインタフェース (GUI) にアクセスできます。このアカウントは、特に、常にアプリケーションにアクセスできる必要のあるシステム管理者や主要ユーザーに適しています。指名ユーザーは、同時に最大3つのセッションにアクセスできます。

- 同時ユーザーライセンス：

同時ユーザーライセンスを使用すると、指定した数の **Service Desk** ユーザーアカウントが、**Service Desk** に同時にアクセスできます (接続中の指定ユーザーはカウントされません)。同時ユーザーアカウントは必要なだけ作成できますが、ライセンス数を超える同時ユーザーアカウントが **Service Desk** に同時にアクセスすることはできません。同時ユーザーは、同時に複数のセッションにアクセスできますが、各セッションでは1人の同時ユーザーとしてカウントされます。

- モジュールライセンス：

モジュールライセンスを使用すると、すべての指定ユーザーと同時ユーザーが、モジュールライセンスで指定されている1つ以上のモジュールにアクセスできます。

「指定ユーザー」と「同時ユーザー」のライセンスに加えて、常に1つまたは複数のモジュールライセンスが必要です。

管理者は、ライセンスの許可を上回る数のユーザーアカウントを作成することはできません。一時的なライセンスキーを使用して、恒久ライセンスの許可を上回る数のユーザーを作成した場合は、その一時的なライセンスキーの期限が切れる前に、上回ったユーザーを削除しなければなりません。この削除を怠ると、期限切れの日に、**Service Desk** に対するすべてのユーザーのアクセスが拒否されます。ただし、その場合でも、システム管理者は引き続き **Service Desk** にアクセスできます。

Service Desk の中でライセンスキーを入力する場合、引用符を含めずに、表示されているとおり正確に入力してください。ライセンスキーは大文字と小文字を区別します。

アカウントの作成

管理者がユーザーアカウントを作成した後、ユーザーは自分のマシン上で **Service Desk** クライアントにログオンする前に、「接続ウィザード」を使って **Server** に接続します。

ユーザーが初めて「接続ウィザード」にログオンすると、接続手順が案内されます。このウィザードを完了させるには、次の情報が必要になります。

- サーバーのホスト名
- アカウント名
- 初期パスワード

ユーザーアカウントを作成する前に、何らかの基準を事前に決めておくとう便利です。たとえば、混乱を最小限に抑えるために、**Service Desk** 用のユーザーのログオン名を **NT** と同じものにしたたり、一貫性を保つために、「**Friendly Name**」（ユーザーがウィザードの中で編集できます）には何らかの形式に従うように決めたりします。

ユーザーが **Service Desk** にアクセスできるようにするには、管理者は各アカウントに対して何らかの役割 (**Role**) を割り当てます。アカウントに役割を割り当てる方法は **2** つあります。1 つはこのセクションの最後で説明するとおりであり、もう **1** つは **Role** について記述する次のセクションで説明します。

注意

Service Pages ユーザーアカウントを作成するには、**160** ページの「**Service Pages** ユーザーアカウント」を参照してください。

アカウントを作成するには、次の作業を行ってください。

1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「**Service Desk**」の下にある「セキュリティ」ノードを開きます。

アカウント管理 アカウント

4. 「アクセス」ブランチの、「アプリケーションアカウント」を選択します。

図 2-1 「管理者コンソール」ダイアログボックス



5. 「アプリケーションアカウント」ビューで右クリックし、ポップアップメニューから「新規アプリケーションアカウント」を選択します。「アプリケーションアカウント」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-2 「アプリケーションアカウント」ダイアログボックス

6. このアカウントを参照する際に 表示する名前を入力します。この設定後、たとえば「有効な **Service Desk** のセッション」タブなどには、この名前が表示されるようになります。
7. ユーザーが **Service Desk** にログインする際に使用する「ログイン名」を入力します。ユーザーの **NT** ログイン名と同じものであってもかまいませんが、同じでなくてもかまいません。
8. パスワードを入力し、確認のためにもう一度同じパスワードを入力します。ユーザーが **NT** で使っているパスワードと同じものであってもかまいません。パスワードに関する規則は、81 ページの「パスワードの制限の設定」のセクションで説明します。管理者がユーザーにパスワードを提供する場合は、ユーザーは「ツール」メニューの「オプション」を選択し、「アカウント」を選択し、「パスワードの変更」を選択することにより、パスワードを変更できます。

9. 「ホスト」フィールドに、ユーザーの「ホーム」マシンの名前を入力します。**Service Desk** エージェントは、ユーザーのアクションを処理する際に、その名前を使用します。ユーザーが他のマシンから **Service Desk** にログオンする場合は、このフィールドが新しいマシンへ変更されていない限り、そのエージェントが処理するアクションは、引き続きそのユーザーのホームマシンヘルペティングされます。
10. ドロップダウンリストから適切な言語を選択して、ユーザーの「デフォルトの言語」を入力します。ローカライズ用に **Service Desk** データベースにすでにインストールされている言語のみが、このリストに表示されます。
11. ドロップダウンリストからユーザーの「デフォルトのタイムゾーン」を選択します。すべてのレコードは、グリニッチ標準時刻 (GMT) としてデータベースに保存され、作成、表示、変更を行う際に、各ユーザーのタイムゾーンによって決まる時差に基づいて調整されます。
12. アカウントの種類を、「指定ユーザー」、「同時ユーザー」、または「統合ユーザー」の中から選択します。「指定ユーザー」は、ライセンス契約で明示的に指名されたユーザーであり、「同時ユーザー」は、ライセンス契約で、同時にログオンできるユーザー数に含まれるユーザーであり（「指定ユーザー」と「同時ユーザー」はライセンス割り当てに関しては個別に数えます）、「統合ユーザー」は、他のソフトウェアプログラムとの間で相互にデータをやり取りする目的で作成されたアカウントです。「統合ユーザー」は、ライセンス契約数には数えられません。
13. 特定のアカウントを確実に使用不可にしたい場合は、「ブロック化」チェックボックスを使用します。後で説明するように、古いアカウントや冗長アカウントを削除する代わりに、この方法が役立つ場合があります。ブロックされたアカウントは、それ以降、ライセンス割り当て数には含まれなくなります。

Service Desk の中での個人項目に対するアカウントの関連付け

アカウントを使用可能にするには、**Service Desk** の個人の記録を作成します。（または既存の個人の記録を変更します。）その個人の記録の中にある「アカウント」フィールドを使用して、アカウント名を個人の記録に関連付けます。「個人項目」の作成と変更の詳細は、**Service Desk** オンラインヘルプを参照してください。

アカウントの変更

作成したユーザーアカウントは、いつでも変更できます。

アカウントを変更するには：

1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
4. 「アクセス」ブランチの、「アプリケーションアカウント」を選択します。
5. 変更したいアカウントを選択します。「アカウント」ビューで右クリックし、ポップアップメニューから「開く」を選択します。
6. 「アカウント」ダイアログボックスの詳細を、必要に応じて変更します。

アカウントのブロックと削除

ユーザーアカウントは、システムから完全に削除することも、ブロックして使用不可能にすることもできます。

アカウントを削除する場合、最初にデータベースで、そのアカウントに関連付けられているサービスコールなどのすべてのレコードを削除するか、再割り当てをしなければなりません。これが理由となり、アカウントを物理的に削除するより、ブロックする方が好ましい場合もあります。アカウントがブロックされた場合、ライセンス割り当て数には、そのアカウントが数えられることはありません。

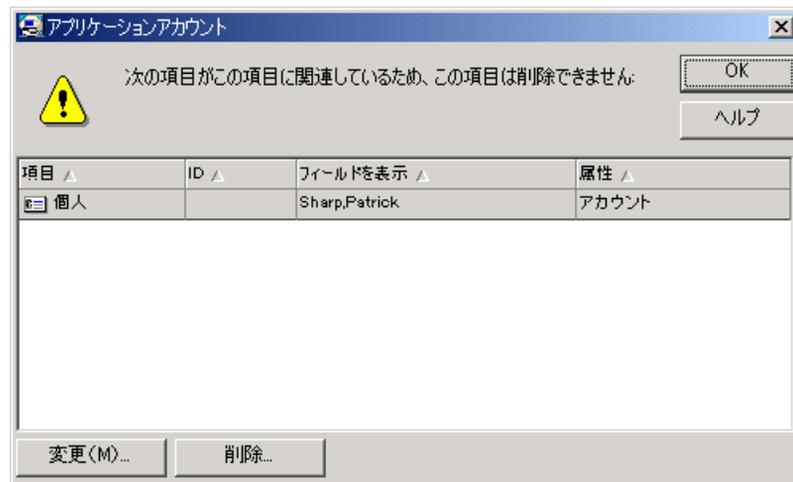
アカウントをブロックするには：

1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
4. 「アクセス」ブランチで、「アプリケーションアカウント」を選択します。
5. ブロックしたいアカウントを選択します。「アカウント」ビューで右クリックし、ポップアップメニューから「開く」を選択します。
6. 「アカウント」ダイアログボックスで、「ブロック化」チェックボックスをオンにして、そのアカウントを使用不可にします。

アカウントを削除するには：

1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
4. 「アクセス」ブランチで、「アプリケーションアカウント」を選択します。
5. 削除したいアカウントを選択します。「アカウント」ビューで右クリックし、ポップアップメニューから「削除」を選択します。ポップアップダイアログボックスが表示されます。
6. 「はい」を選択して、そのアカウントを削除します。そのアカウントが他の項目、たとえば個人の記録に対するリンク、つまり作業指示をまったく保有していない場合は、そのアカウントが削除されます。そのアカウントが他の項目に対するリンクを保有している場合は、関連付けられているすべての項目のリストを表示するダイアログボックスが表示されます。

図 2-3 「アカウント - リンクされている項目の削除」ダイアログボックス



7. 各項目を個別に選択し、「変更」または「削除」をクリックすることができます。「変更」を使用すると、リンクされたレコードにアクセスし、そのレコードとそのアカウントの間にあるリンクを解除するように、そのレコードを編集できます。たとえば、「個人」レコードで、「アカウント」フィールドからそのアカウントの名前を削除できます。この結果、個人の記録とアプリケーションアカウントの間にあったリンクは確実に削

除されますが、その個人の記録は、関連のある **Service Desk** 項目すべてに引き続きリンクされています。この結果、システムのデータの完全性は維持されます。「削除」は、その記録をデータベースから物理的に削除し、そのデータは失われます。すべてのリンク先項目を削除または変更（リンク解除）した後で、目的のアカウントを削除することができます。

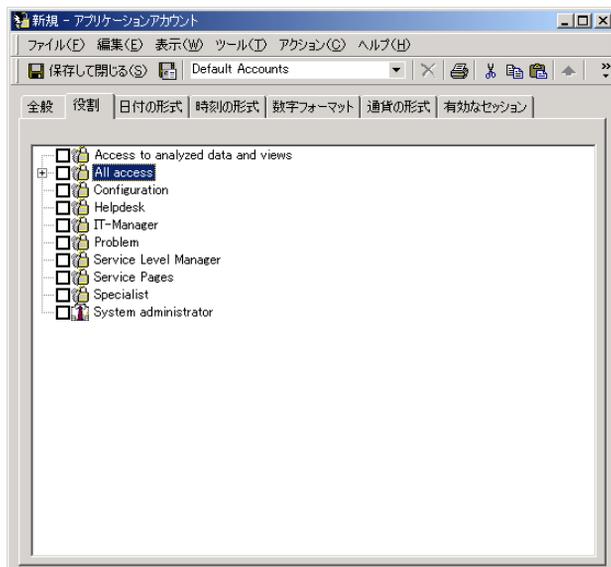
アカウントへの役割の割り当て

アカウントを使用して **Service Desk** にアクセスできるようにするには、そのアカウントに対して 役割（ロール）を割り当てます。

新しいアカウントに既存の役割を割り当てるには：

1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
4. 「アクセス」ブランチの、「アプリケーションアカウント」を選択します。
5. 「アカウント」ビューで右クリックし、ポップアップメニューから「新規アカウント」を選択します。「アプリケーションアカウント」ダイアログボックスが表示されます。前述の 47 ページの「アカウントの作成」で説明されているとおりに、新しいアカウントを作成します。
6. 「役割」タブをクリックし、そのユーザーに必要な役割に対応するチェックボックスをオンにします。1つのアカウントに複数の役割を割り当てることができます。

図 2-4 アプリケーションアカウント - アカウントへの役割の追加



役割

Service Desk アカウントが持つアクセス権は、アカウントに対して1つまたは複数の役割を適用することによって定義されます。

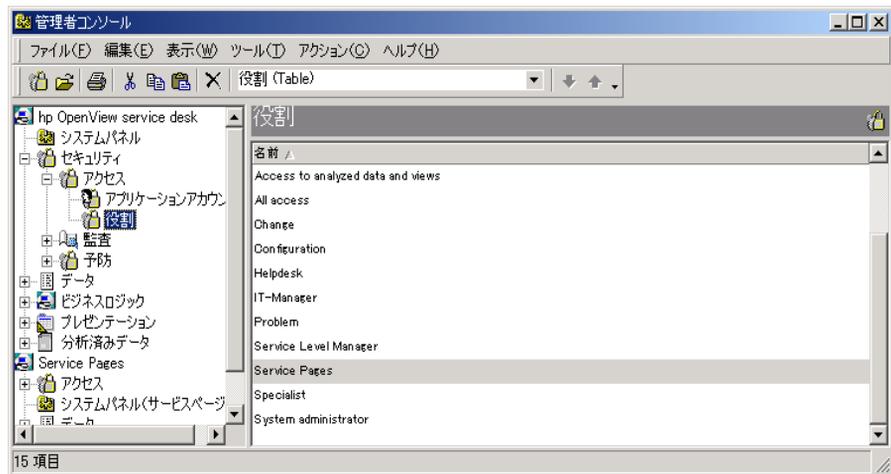
役割は、特定の項目に対するアクセス、およびそれらの項目を操作するための権限をユーザーに割り当てます。項目とは、データベースレコードのうち特定の種類を意味し、たとえば、「サービスコール」、「作業指示」、または「変更」がこれに該当します。**Service Desk** では、11種類の項目が使用されています。各項目は、挿入/作成、変更/編集、表示/読み取り、および削除/除去が可能です。一部の項目タイプは、保守を必要とするテンプレートも保有しています。

Service Desk にアクセスする必要がある組織の中で、特定の職種ごとに役割を作成することができます。複数の役割を組み合わせることで高いレベルの役割を作成することも、1人の個人のためにカスタマイズすることもできます。

役割を作成するには：

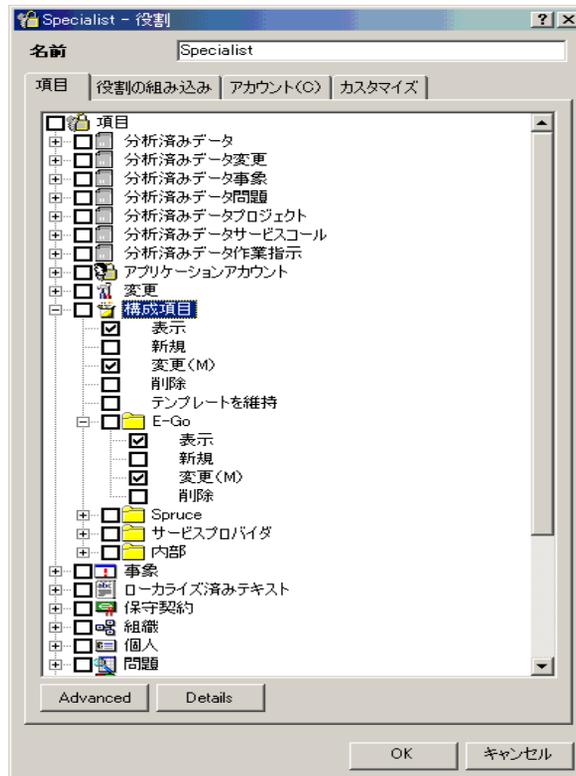
1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
4. 「アクセス」ブランチの、「役割」を選択します。

図 2-5 「管理者コンソール」ダイアログボックス



5. 「役割」ビューで右クリックし、ポップアップメニューの「New Role」を選択します。「役割」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-6 「役割」 ダイアログボックス



6. 新しい役割に割り当てる名前を入力します。これは、「管理者コンソール」の「役割」ビューで表示される名前です。
7. 役割に割り当てるアクセス権のチェックボックスをオンにします。各項目のメインチェックボックス（アイコンの左隣）をオンにした場合は、その項目に関連するすべてのアクセス権が自動的にオンになります。その役割に対して、項目に関するすべてのアクセス権を使用可能にすることを避ける場合は、必要なアクセス権だけをオンにします。
8. 「Advanced」 ボタンを使用すると、特定のフィールド、フォーム、ビュー、テンプレート、およびアクションに対するアクセス権を最適に調整できます。
9. 特定の役割をユーザーに割り当てた場合にのみ、そのユーザーが項目の表示、変更、作成、および削除を行えるという方法で役割を使用することもできます。これらのアクセス権は、履歴行にも適用できます。

これらのアクセス権を設定するには、必要な項目を選択し、「詳細」ボタンをクリックします。「詳細」ボタンを使用することにより、カスタマが作成したフォルダの中でこれらの特定のアクションを実行するための権利を与えることもできます。68 ページの「フォルダエンタイトルメント」を参照してください。

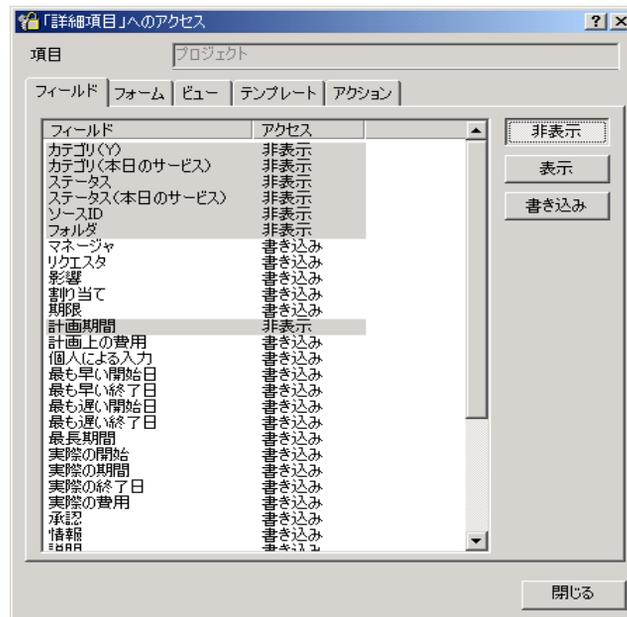
詳細項目アクセス

最適に調整をするために、選択された項目へのアクセスを詳細に定義し、特定のフィールド、フォーム、ビュー、テンプレート、およびアクションを、特定の役割を持つユーザーに対して非表示にすることができます。

フィールド、フォーム、ビュー、テンプレート、およびアクションへのアクセスを許可および制限するには：

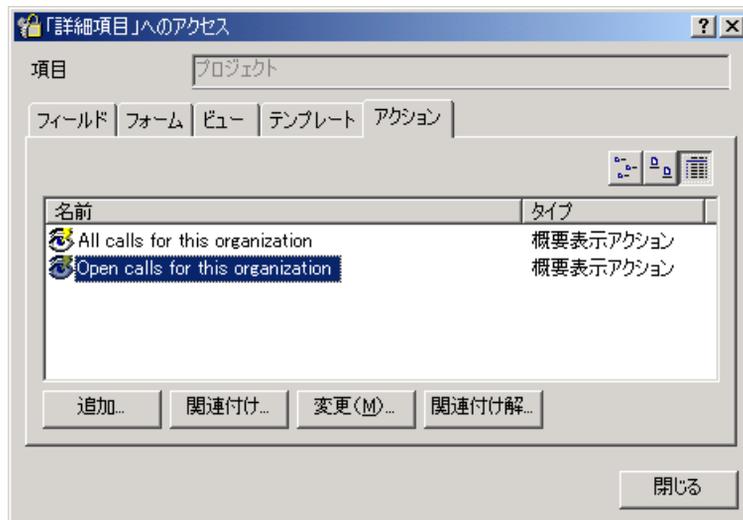
1. 「役割」ダイアログボックスで、詳細に定義する項目を選択します。「詳細」をクリックします。「「詳細項目」へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。
2. 目的もタブをクリックして、フィールド、フォーム、ビュー、テンプレート、アクションを選択します。
3. 「フィールド」タブを選択した場合は、「役割」ダイアログボックスの中で選択した項目に該当するすべてのフィールドのリストが表示されます。デフォルトでは、すべてのフィールドが書き込み可能になっています。選択済みの前述の役割を持つユーザーに対して、非表示、または表示のみにしたいフィールドを選択します。「書き込み」、「表示」、または「非表示」ボタンをクリックします。

図 2-7 「役割 - 項目へのアクセス」ダイアログボックス



4. フォーム、ビュー、テンプレート、またはアクションタブを選択し、以下を実行してください。デフォルトでは、項目に対してフォーム、ビュー、テンプレート、アクションのいずれも割り当てられていないので、新規作成を行うか、既存のものを追加します。新しいフォーム、ビュー、テンプレート、またはアクションを作成するには、「追加」ボタンをクリックします（この手順は、オンラインヘルプで説明されています）。既存のフォーム、ビュー、テンプレート、またはアクションを追加するには、「関連付け」ボタンをクリックし、表示されたリストから項目を1つ選択します。

図 2-8 「役割 - フォーム、ビュー、テンプレートおよびアクション」 ダイアログボックス



5. フォーム、ビュー、テンプレート、またはアクションを追加した後は、「変更」または「関連付け解除」ボタンをクリックすることにより、それらを変更または削除できます。
6. フォーム、ビュー、およびテンプレートとともに、使用可能な項目のうち1つをデフォルトとして定義することができます。

「詳細項目へのアクセス」

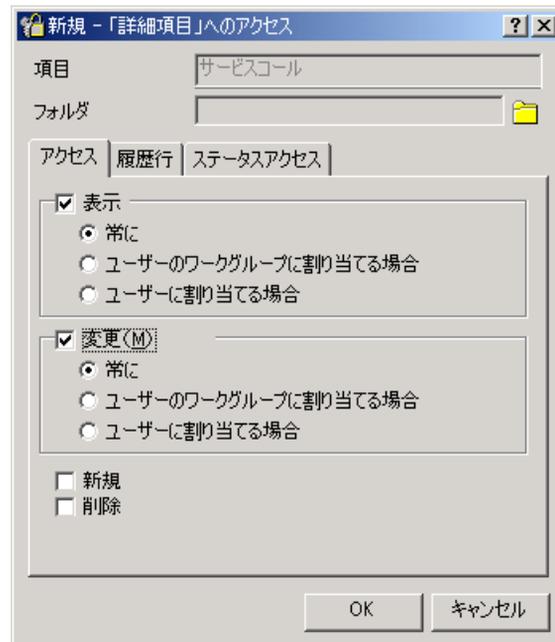
「詳細項目へのアクセス」を使用すると、特定の役割を持つユーザーまたはそれらのユーザーが所属するワークグループに対して **Service Desk** の項目を割り当てた状況で、それらのユーザーが表示、変更、作成、削除などのうち特定のアクションだけを実行できるように制限を加えることができます。これらの制限を履歴行に適用することもできます。

項目に対して割り当てるアクセス権を定義するには：

1. 「役割」ダイアログボックスで、アクセス権の詳細な定義を行いたい項目を選択します。「詳細」をクリックします。「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。
2. 「アクセス」タブを選択します。ユーザーに割り当てる権利に対応するチェックボックスをオンにします（これらは、「役割」ダイアログボッ

クスの中にある項目チェックボックスのデフォルトになります)。ユーザーがすべての項目の表示と変更を行えるのか、それともユーザーに対して割り当てられた項目や、そのユーザーのワークグループに対して割り当てられた項目だけに限定されるのか選択することができます。「OK」をクリックします。

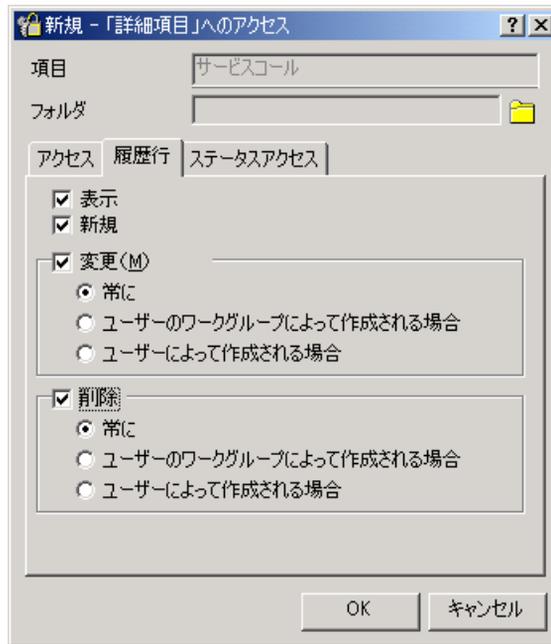
図 2-9 「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックス



項目の履歴行に対して割り当てるアクセス権を定義するには：

1. 「役割」ダイアログボックスで、詳細に定義する項目を選択します。「詳細」をクリックします。「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。
2. 「履歴行」タブを選択します。ユーザーに割り当てるべき権利を表すチェックボックスをオンにします（これらは、「役割」ダイアログボックスの中にある項目チェックボックスのデフォルトになります）。ユーザーがすべての項目に対応する履歴行の表示と変更を行えるのか、それともユーザーに対して割り当てられた項目や、そのユーザーのワークグループに対して割り当てられた項目の履歴行だけに限定されるのか選択することができます。「OK」をクリックします。

図 2-10 「詳細項目へのアクセス」- 「履歴行」ダイアログボックス



役割の中に役割を組み込む

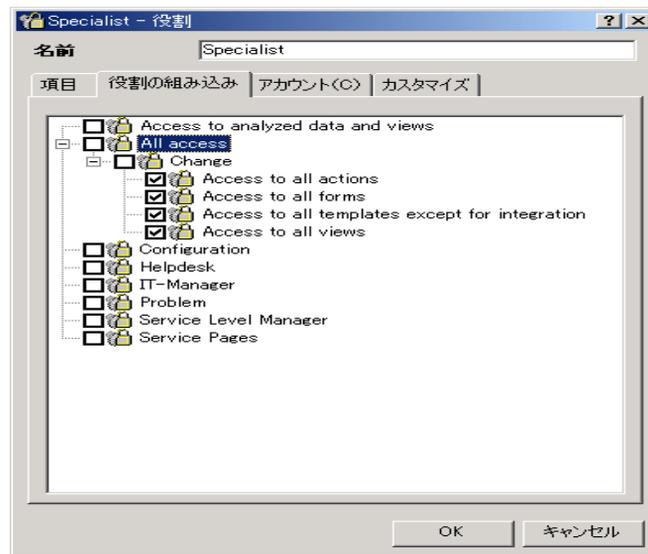
特定の状況では、複数の既存の役割を組み合わせることで1つの新しい役割を作成する方が、同じ作業を繰り返すより効率的になることがあります。

しかし、その新しい役割を作成するために使用した既存の役割が、すでに他の役割を自らの中に含めている可能性があることに注意してください。既存の役割を組み合わせることで役割を作成する場合、新しい役割は、その中に含まれているすべての役割のアクセス権を持つこととなります。これは、新しい役割が、最大でシステム管理者の役割と同程度のアクセス権を持つ可能性があることを意味します。

役割の中に役割を含めるには：

1. 前述の手順にしたがって「役割」ダイアログボックスを開きます。
2. 「役割」ダイアログボックスで、「役割の組み込み」タブをクリックします。
3. 新しい役割または変更対象の役割に含める、他の役割を選択します。

図 2-11 役割 - 役割の組み込み



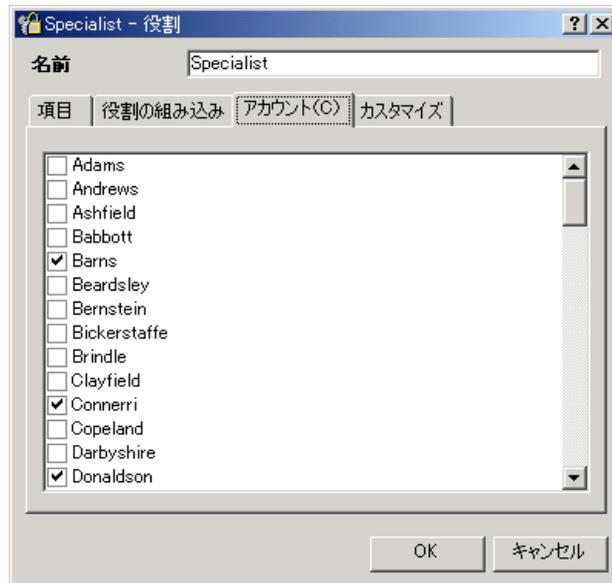
役割とアカウントのリンク付け

役割を作成する際に、既存の1つまたは複数のユーザーアカウントにその役割をリンクできます。後で説明する方法を使用して、いつでもこのようなリンク付けを行うことができます。このダイアログボックスは、すべてのライセンスユーザーを表示します。

役割をアカウントにリンク付けするには：

1. 前述の手順にしたがって、「役割」ダイアログボックスを開きます。
2. 「役割」ダイアログボックスの中で、「アカウント」タブをクリックします。
3. 新しい役割または変更された役割をリンク付けるアカウントのチェックボックスをオンにします。

図 2-12 役割 - アカウントのリンク付け

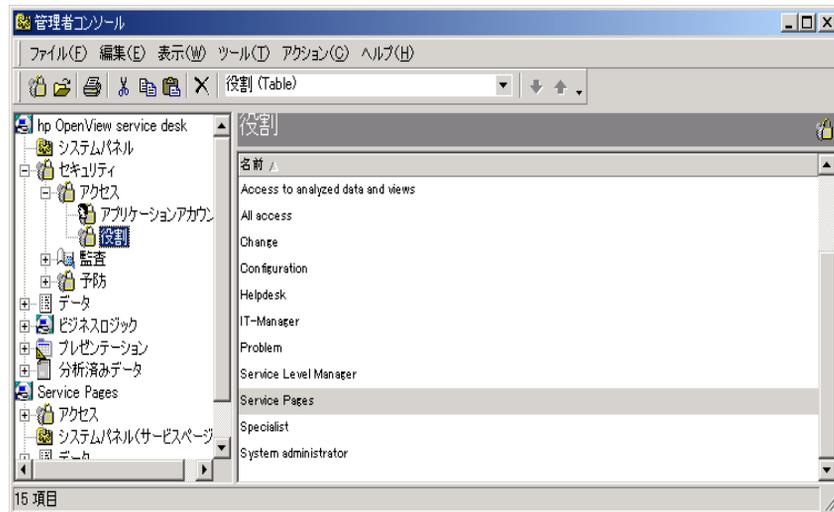


役割に合わせた権利のカスタマイズ

役割を使用し、ユーザーを認証して、各ユーザーのショートカットとツールバーをカスタマイズすることもできます。この機能により、各ユーザーは自らの職種に関連する手順と作業負荷に合わせて **Service Desk** をセットアップできます。

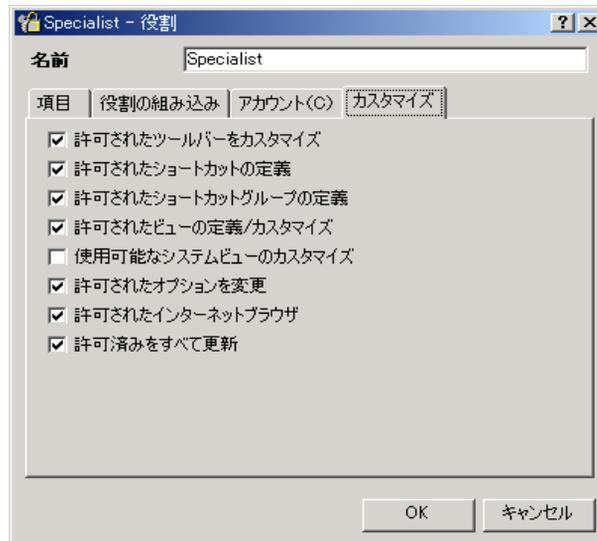
1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
4. 「アクセス」ブランチの、「役割」を選択します。

図 2-13 「管理者コンソール」 ダイアログボックス



5. 編集する役割を右クリックし、ポップアップメニューから「開く」を選択します。「役割」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-14 「カスタマイズ - 役割」 ダイアログボックス



6. その役割に対して許可する機能に対応するチェックボックスをオンにします。デフォルトでは、「使用可能なシステムビューのカスタマイズ」を除き、すべてのチェックボックスがオンになっています。チェックボックスをオフにすると、その役割に対してそのオプションが許可されなくなり、通常はそのオプションが表示されるメニューで、そのオプションが灰色で表示されます。
- 「許可されたツールバーをカスタマイズ」- このオプションを許可した場合は、ユーザーは「表示」メニューの「ツールバー」サブメニューにある「カスタマイズ」オプションを開き、ツールバーをカスタマイズできます。
 - 「許可されたショートカットの定義」- このオプションを許可した場合は、ユーザーは **Service Desk** ショートカットバーにショートカットを追加または削除できます。
 - 「許可されたショートカットグループの定義」- このオプションを許可した場合は、ユーザーは **Service Desk** ショートカットバーにショートカットグループを追加または削除できます。
 - 「許可されたビューの定義/カスタマイズ」- このオプションを許可した場合は、ユーザーはツールバーの「表示」メニューの「現在のビュー」サブメニューにある「ビューの定義」オプションを開き、独自のビューを定義できます。

- 「使用可能なシステムビューのカスタマイズ」 - このチェックボックスをオフにした場合（デフォルト）、ユーザーが「Define/Customize Views」機能を使う際に、システムによって決められた実際のビューをユーザーが変更することはできません。ユーザーは、システムビューをコピーしたものを変更できます。「使用可能なシステムビューのカスタマイズ」は、システムによって決められたビューを、ユーザーが編集できるようにします。ただし、ユーザーが個人的なカスタマイズを行うと、カスタマイズされたビューを新しいビューで上書きできないため、システム管理者がシステムで決められたビューをそのマシンにインストールできなくなります。
- 「許可されたオプションを変更」 - このオプションを許可した場合は、ユーザーはツールバーの「ツール」メニューの「Options」にアクセスできます。
- 「許可されたインターネットブラウザ」 - このオプションを許可した場合は、ユーザーは **Service Desk** インタフェースでインターネットブラウザを開くことができます。
- 「許可済みをすべて更新」 - このオプションを許可した場合は、ユーザーは選択した **Service Desk** 項目のグループをアップデートできます。たとえば、サービスコールのグループを選択し、選択されたすべてのサービスコールの中で、特定のフィールドの値を共通の値に変更できます。ただし、このプロセスは大量のシステムリソースを使用するので、お勧めできません。「許可済みをすべて更新」チェックボックスをオフにすると、この機能が使用不可になります。

フォルダエンタイトルメント

フォルダは、複数の **Service Desk** 項目間でデータをプールするためのリソースです。たとえば、**Inventions inc.** という顧客のためのフォルダを作成し、すべてのサービスクール、作業指示などをそのフォルダの中に保存することができます。

フォルダエンタイトルメント機能を使用すると、ユーザーのアクセス機能をさらに改善することができます。これは、各 **Service Desk** 項目に関するフォルダへのアクセスを制限する手段を提供することにより実現されるものです。この機能がユーザーに及ぼす効果は、ユーザーが「クイック検索」または「詳細検索」を実行するか、ユーザーがビューを作成する際に、そのユーザーがアクセス権を持つフォルダだけを表示できる、ということです。たとえば、特定の役割を持つユーザーが、**Inventions inc.** に関するサービスクールを変更することを許可されていて、作業指示は表示できるだけだとします。このようなユーザーは、フォルダエンタイトルメントを許可されているフォルダの中でのみ、それらの項目の作成、表示、変更、または削除を行えます。

新しい **Service Desk** 項目を作成する際に、その項目のフォーム内にある「フォルダ」フィールドを使用して選択を行うことにより、その項目は、フォルダに対して割り当てられます。このフィールドは、デフォルトではフォームの中に存在していないので、フォルダエンタイトルメントを有効にする前に、「フォームデザイナー」を使用してフォームに追加します。「フォームデザイナー」の使用の詳細は、**Service Desk** オンラインヘルプを参照してください。

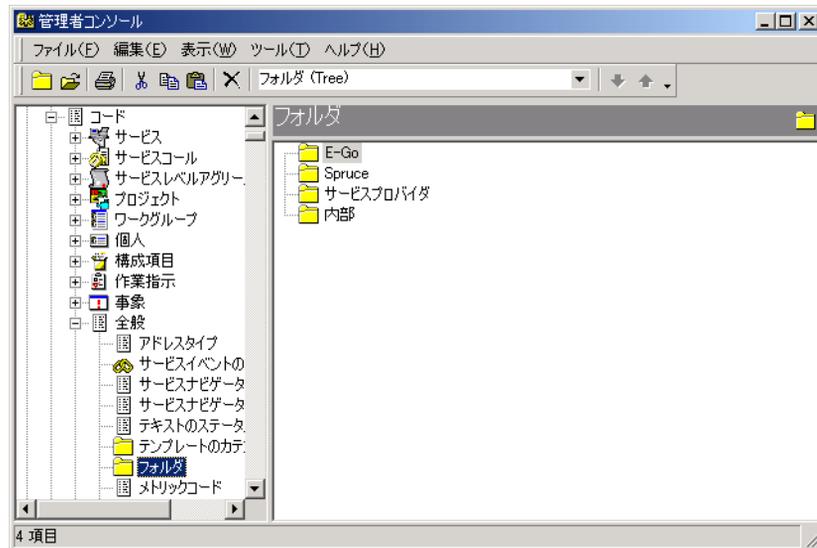
フォルダの作成

フォルダエンタイトルメントを設定する前に、フォルダを作成します。

フォルダを作成するには：

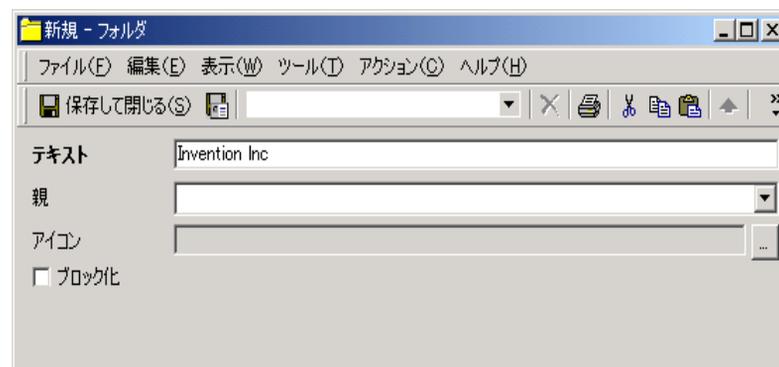
1. 「ツール」メニューから「システム」を選択し、「管理者コンソール」を開きます。
2. 「管理者コンソール」の「データ」ブランチを開きます。
3. 「データ」ブランチの、「コード」ブランチ、さらに「全般」ブランチを開きます。
4. 「全般」ブランチの、「フォルダ」を選択します。

図 2-15 「管理者コンソールフォルダ」ビュー



5. 「フォルダ」ビューのルートレベルを右クリックします（既存のフォルダを右クリックすると、サブフォルダを作成できます）。ポップアップメニューから「新規フォルダ」を選択し、「新規 - フォルダ」ダイアログボックスにフォルダの名前を入力します。「保存して閉じる」をクリックします。

図 2-16 「新規 - フォルダ」ダイアログボックス



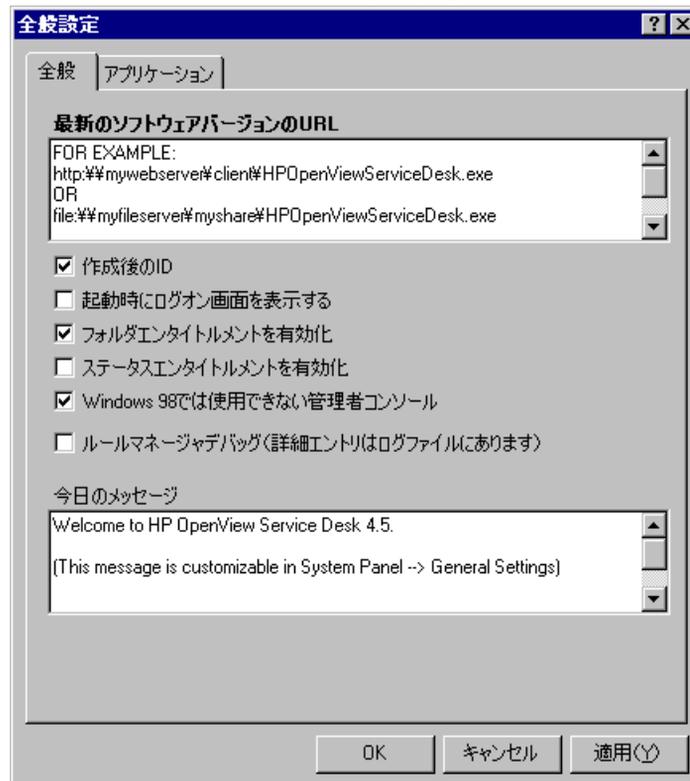
フォルダエンタイトルメントを使用可能にする

フォルダエンタイトルメント機能を使用可能にするには：

アカウント管理 フォルダエンタイトルメント

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択し、「管理者コンソール」を開きます。
2. 「管理者コンソール」の「システムパネル」を選択し、「全般設定」を選択します。
3. 「全般設定」ダイアログボックスで、「フォルダエンタイトルメントを有効化」チェックボックスをオンにします。

図 2-17 フォルダエンタイトルメントを有効化



フォルダエンタイトルメントの設定

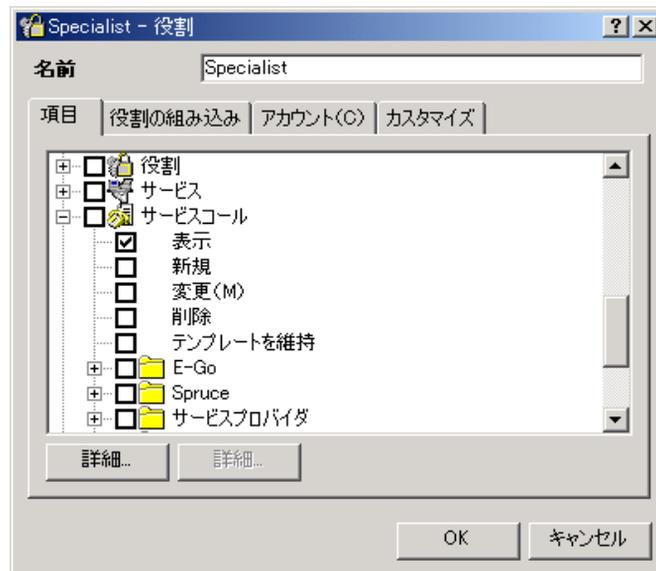
フォルダエンタイトルメントのセットアップと保守は、「役割」画面の「項目」タブで行います。「役割」項目に対してアクセスを許可できるのと同様、フォルダおよび履歴行の中にある項目に対して、表示、作成、変更、および削除のアクションを実行するためのアクセス権を許可することができます。

フォルダアクセスエンタイトルメントと履歴行エンタイトルメントは、どちらも設定可能なので、ユーザーは自分が所属するワークグループ内の項目のみ、または自分が作成した項目のみを変更できるようにすることができます。フォルダアクセスに関しては、これらと同じ制約をビューに適用できます。履歴行に関しては、これらの制約を削除権に適用できます。

フォルダアクセスエンタイトルメントを設定するには：

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
2. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
3. 「アクセス」ブランチの、「役割」を選択します。
4. 「役割」ビューで、変更する「役割」を右クリックし、ポップアップメニューから「開く」を選択します。「役割」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-18 「役割」ダイアログボックス



5. エンタイトルメントを適用する「項目」に対応するプラス記号をクリックし、その項目を展開します。

注意

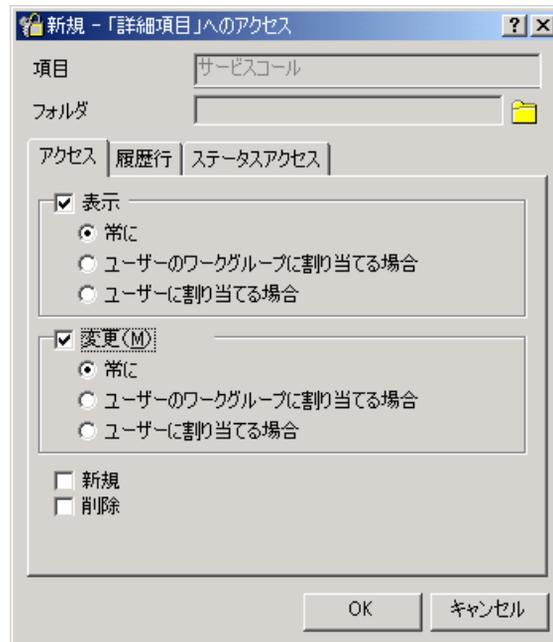
「項目」に対してエンタイトルメントを適用する場合は、上位のレベルで許可されたすべてのアクセス権が下位のレベルへ階層的に適用されます。たとえば、特定の役割に対して「変更」アクセスを項目レベル

アカウント管理 フォルダエンタイトルメント

で許可した場合は、すべてのサブフォルダも「変更」権利を持ちます。フォルダエンタイトルメントを許可することにより、ユーザーアクセス権をサブフォルダの中に拡張できます。そのため、あるアカウントに対して「変更」権限が最上位で設定されている場合は、そのアカウントに対してサブフォルダの中でもその権限が拡張され、「新規」または「削除」も同様に含まれている可能性があります。上位のレベルで許可されたいかなる権限も、下位のレベルでは解除できません。

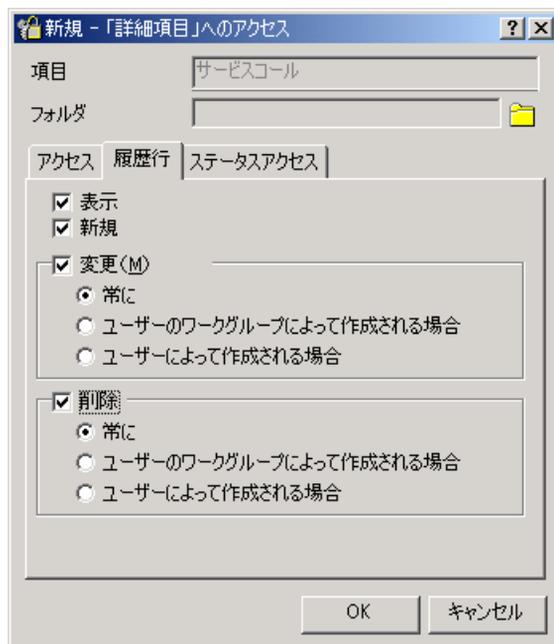
- エンタイトルメントを設定するフォルダを選択し、「詳細」ボタンをクリックします。「「詳細項目」へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-19 「エンタイトルメント・フォルダアクセス」ダイアログボックス



- エンタイトルメント機能を許可するため対応するチェックボックスをオンにします。上位レベルから階層的に適用されたアクセス権は、いずれも選択できません。
- 「履歴行」タブを選択します。履歴行を表示または編集するためのエンタイトルメントを許可するには、該当するチェックボックスをオンにします。

図 2-20 「エンタイトルメント - 履歴行」 ダイアログボックス



ステータスエンタイトルメント

ステータスエンタイトルメント機能を使用すると、ユーザーのアクセス機能をさらに強化することができます。これは、ユーザーのアクセスを指定された範囲のステータスにのみ限定する手段を提供することにより実現されるものです。ユーザーは、エンタイトルメントが許可するステータスの中にある項目のみを変更できます。

ステータスエンタイトルメント機能を使用可能にするには：

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択し、「管理者コンソール」を開きます。
2. 「管理者コンソール」の「システムパネル」を選択し、「全般設定」を選択します。
3. 「全般設定」ダイアログボックスで、「ステータスエンタイトルメントを有効化」チェックボックスをオンにします。

図 2-21 ステータスエンタイトルメントを有効化する



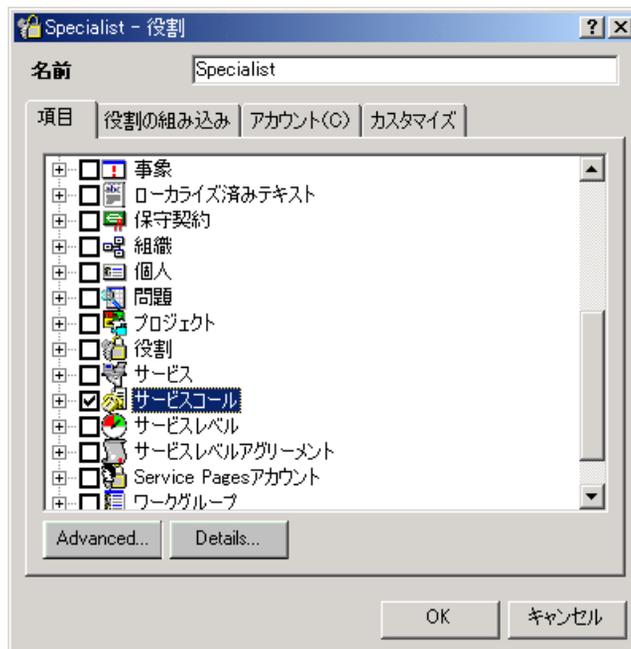
ステータスエンタイトルメントの設定

ステータスエンタイトルメントのセットアップと保守は、「役割」画面の「項目」タブで行います。「役割」項目に対して許可されたアクセスをさらに強化できるので、特定のステータスまたは指定されたステータス範囲の中にある項目だけに対する「表示」、「作成」、「変更」、および「削除」の各アクセス権をユーザーに割り当てることが可能になります。

項目に対するステータスエンタイトルメントを設定するには：

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
2. 「管理者コンソール」の「セキュリティ」ノードを開きます。
3. 「アクセス」ブランチの、「役割」を選択します。
4. 「役割」ビューで、変更する「役割」を右クリックし、ポップアップメニューから「開く」を選択します。「役割」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-22 「役割」 ダイアログボックス



5. 「項目」タブで、ステータスエンタイトルメントを適用する項目を選択し、「詳細」ボタンをクリックします。「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-23 「エンタイトルメント - ステータスアクセス」 タブ

The screenshot shows a dialog box titled "「詳細項目」へのアクセス" (Access to "Detailed Item"). It has a "項目" (Item) field containing "サービスコール" (Service Call) and an empty "フォルダ" (Folder) field. Below these are two tabs: "アクセス" (Access) and "履歴行" (History Row), with "ステータスアクセス" (Status Access) selected. The "ステータスアクセス" section is titled "ステータスの範囲で変更のみ" (Change only within the status range) and contains two dropdown menus: "からのステータス" (From Status) set to "登録済み" (Registered) and "へのステータス" (To Status) set to "完了" (Completed). At the bottom are "OK" and "キャンセル" (Cancel) buttons.

6. 「ステータスアクセス」タブをクリックします。「からのステータス」と「へのステータス」の各フィールドのドロップダウンリストからそれぞれ1つのステータスを選択し、範囲を定義します。エンタイトルメントをただ1つのステータスに限定するには、両方のフィールドで同じステータスを選択します。「OK」をクリックします。

注意

複数の役割を組み合わせる場合は（62 ページの「役割の中に役割を組み込む」を参照）、下位レベルで範囲を限定することはできず、拡張だけが行えます。したがって、組み合わせによって作成された役割の最終的な範囲は、その中に含まれている任意の役割のうち、最も低いステータスから最も高いステータスの範囲となります。

Windows スタートアップ時のアカウント 認証

HP OpenView Service Desk Service を起動する Windows (2000 または NT) アカウントは、Service Desk に必要なすべてのサーバー、ドライブ、およびフォルダに対するアクセス権を持っていないと、なりません。

スタートアップアカウントが十分な権限を持っていないと、Service Desk の一部の機能が使用できない場合があります。たとえば、Service Desk は、カスタマから電子メールを受け取った時点でサービスコールを自動的に作成し、そのサービスコールに電子メールメッセージを添付ファイルとして保存するようセットアップすることが可能です。電子メールメッセージは指定された添付ファイルフォルダ (場合によっては、専用のファイルサーバー上) の中に保存されますが、スタートアップアカウントがこのフォルダに対するアクセス権を持っていない場合は、サービスコールは作成されず、電子メールメッセージも保存されません。

共有ドライブに対する データベースダンプを行う場合は、スタートアップアカウントが十分なアクセス権を持っているかどうか確認する必要があります。この場合はスタートアップアカウントが共有ドライブに対するアクセス権を持っていないと、なりません。

Service Desk をインストールした時点では、そのサービスに対するデフォルトのスタートアップアカウントは「システムアカウント」に設定されています。

スタートアップアカウントの確認または変更を行うには：

1. Windows の「スタート」メニューから「設定」を選択します。
2. 「設定」サブメニューから「コントロールパネル」を選択します。「コントロールパネル」ダイアログボックスが表示されます。
3. 「コントロールパネル」ダイアログボックスの中にある「サービス」アイコンをダブルクリックします。「サービス」ダイアログボックスが表示されます。
4. 「サービス」ダイアログボックスの中で、「HP OpenView Service Desk Service」を選択し、「開始」ボタンをクリックします。「サービス」ダイアログボックスが表示されます。
5. 現在選択されているスタートアップアカウントが、「サービス」ダイアログボックスの「ログオン」エリアの中に表示されています。このアカウントを変更するには、「アカウント」ラジオボタンを選択し、「参照」ボタンを使用してアカウントを 1 つ選択します。

注意

どのアカウントをスタートアップアカウントに設定したかに関係なく、パスワードの有効期限をオフにする（無期限にする）ことをお勧めします。

セキュリティ

Service Desk はログオン画面を用意して、正当に認証された Service Desk ユーザーアカウントのみがシステムにログオンできることを保証します。

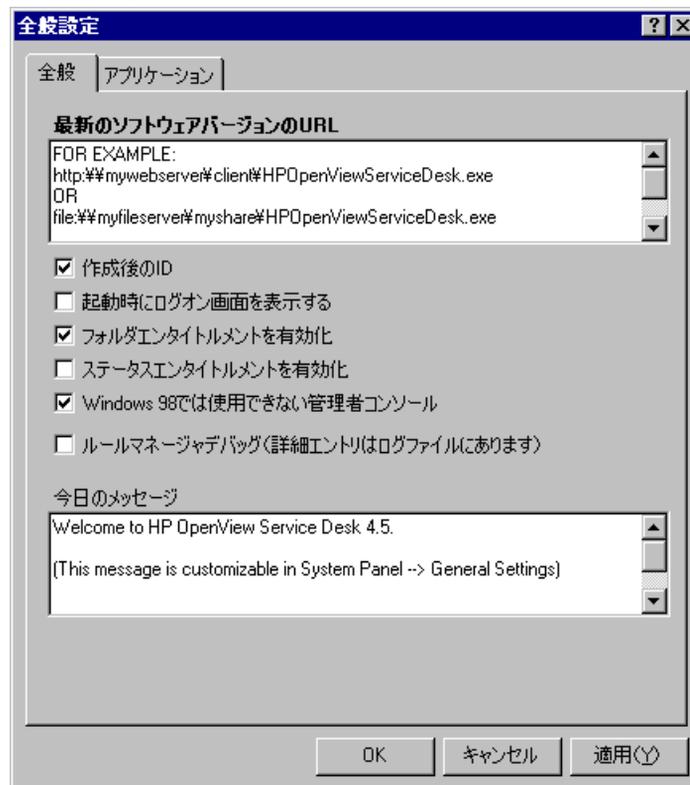
ログオン画面

Service Desk は、ユーザーがこのアプリケーションサーバーへの接続を試みた場合に必ずダイアログボックスを表示するようセットアップできます。ユーザーは、自分のユーザー名、パスワード、および接続先のデータベースを入力する必要があります。この設定は、すべてのクライアント接続に対して適用されます。

ログオン画面の表示を有効化するには：

1. Service Desk アプリケーションサーバーを起動します。
2. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」の「システムパネル」を選択します。
4. 「システムパネル」ビューの、「全般設定」アイコンをダブルクリックします。
5. 「全般設定」ダイアログボックスの「起動時にログオン画面を表示する」チェックボックスをオンにします。

図 2-24 「全般設定」ダイアログボックス



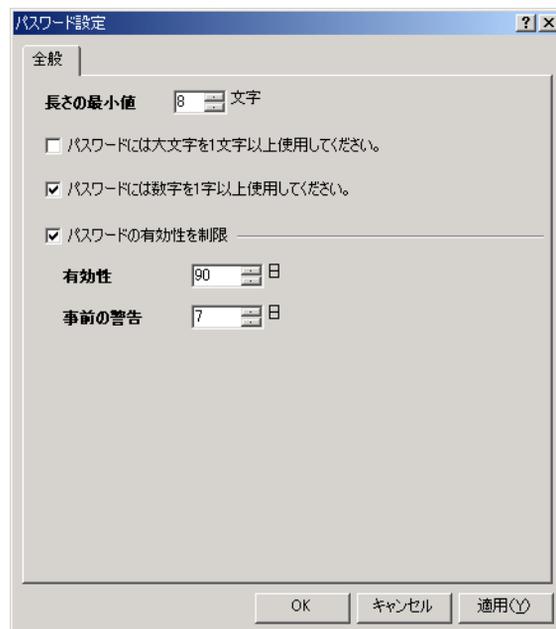
パスワードの制限の設定

ユーザーが定義するアカウントパスワードに対して、制限要件を定義できます。パスワードの制限は、すべてのユーザーアカウントに対して適用されます。

パスワードの制限を設定するには：

1. 「管理者コンソール」の中で、「システムパネル」を選択し、「パスワード設定」アイコンをダブルクリックします。
2. 「パスワード設定」ダイアログボックスで、有効にする設定を選択し、「OK」をダブルクリックします。

図 2-25 「パスワード設定」ダイアログボックス



3 ローカリゼーションパックからの言語のインストール

この章では、**Service Desk** ローカリゼーションパックから翻訳されたユーザーインターフェースをインストールする方法を説明します。

ローカリゼーションパックの概要

Service Desk は英語版がリリースされた後、<http://support.openview.hp.com/cpe/patches> にある HP OpenView Software Patches の Web サイトから、**localization pack**（ローカリゼーションパック）が入手可能になります。このローカリゼーションパックには、Service Desk のユーザーインタフェースを次の各言語に翻訳したものが含まれています。

- フランス語
- ドイツ語
- スペイン語
- 日本語
- 韓国語
- 簡体字中国語
- 繁体字中国語

Service Desk クライアントのユーザーがこれらの言語のうち 1 つまたは複数を使用して作業できるようにするには、管理者が最初にローカリゼーションパックをアプリケーションサーバー上にインストールし、翻訳されたテキストを Service Desk データベースにインポートします。その後、ローカリゼーションパックをクライアントマシン上にインストールします。この作業を終了すると、ユーザーは希望の言語を選択できるようになります。これ以降のセクションでは、アプリケーションサーバーとクライアントマシンにローカリゼーションパックをインストールする方法を説明します。

ローカリゼーションパックは、次のもので構成されています。

- 翻訳されたラベルとメッセージの **Data Exchange** インポートファイル。ローカリゼーションパックをインストールした後で、Service Desk の **Data Exchange** 機能を使用して、これらの .xml ファイルを Service Desk データベースにインストールします。詳細は、86 ページの「アプリケーションサーバーへの言語のインストール」を参照してください。

- 翻訳されたオンラインヘルプファイル。
管理者がローカリゼーションパックをインストールする際に、これらのファイルは自動的にインストールされます。これらのヘルプファイルの詳細は、98 ページの「オンラインヘルプファイル」を参照してください。
- `sd_event` および `sd_export` の翻訳されたエラーメッセージファイル。
管理者がローカリゼーションパックをインストールする際に、これらのファイルは自動的にインストールされます。これらのファイルの詳細は、98 ページの「`sd_event` および `sd_export` エラーに関する翻訳されたエラーメッセージ」を参照してください。

アプリケーションサーバーへの言語のインストール

アプリケーションサーバーにローカリゼーションパックをインストールし、翻訳されたラベルとメッセージをインポートするには、次の手順を実行します。

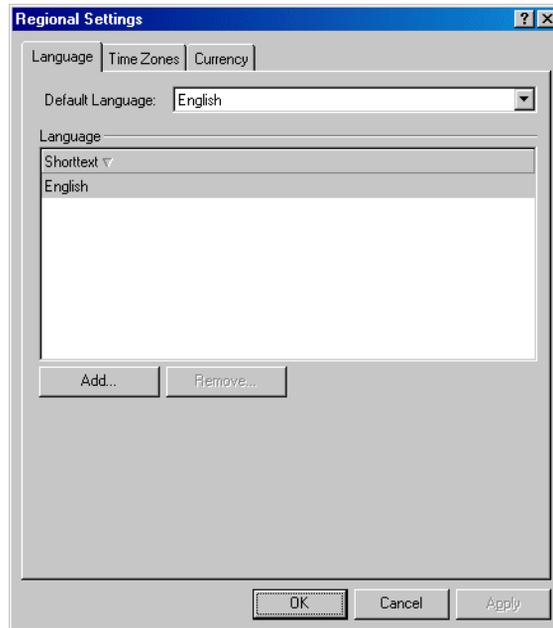
- ステップ 1.** <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> にある HP OpenView Software Patches の Web サイトから Service Desk を選択し、ローカリゼーションパック (SDK_00024 またはその置き換えパッチ) をダウンロードします。
- ステップ 2.** そのローカリゼーションパックをインストールします。SDK_00024.exe ファイルを実行し、画面の指示に従います。

注意

インストールする言語ごとに、次の手順を繰り返します。

- ステップ 3.** Service Desk で、新しい言語を追加します。
 - 「Tools」(ツール) メニューから「System」(システム) を選択し、「Administrator Console」(管理者コンソール) を開きます。
 - 「System Panel」(システムパネル) ノードを開き、「Regional Settings」(地域設定) を開きます。「Regional Settings」(地域設定) ダイアログボックスが表示されます。

図 3-1 「地域設定」ダイアログボックス



3. 「地域設定」ダイアログボックスにある「デフォルトの言語」ボックスで「English」を選択します。
4. 「追加」をクリックします。「New Language」ダイアログボックスが表示されます。
5. 「New Language」ダイアログボックスで、ドロップダウンリストから新しい言語を 1 つ選択します。次の表にリストされている言語のうち、どれか 1 つだけを選択します。これ以外の言語、たとえば「Spanish (Modern)」(スペイン語、モダン) を選択した場合は、ローカリゼーションは失敗します。ローカリゼーションパックは、各言語で指定されたバージョンでのみ利用可能です。

表 3-1 ローカリゼーションパックで使用可能な言語

Windows NT®	Windows 2000
German (Standard)、ドイツ語 (標準)	German (Germany)、ドイツ語 (ドイツ)

ローカリゼーションパックからの言語のインストール
アプリケーションサーバーへの言語のインストール

表 3-1 ローカリゼーションパックで使用可能な言語 (続き)

Windows NT®	Windows 2000
French (Standard)、フランス語 (標準)	French (France)、フランス語 (フランス)
Spanish (Traditional Sort)、スペイン語 (トラディショナル)	Spanish (Spain - Traditional Sort)、スペイン語 (スペイン、トラディショナル)
Japanese、日本語	Japanese、日本語
Korean、韓国語	Korean、韓国語
Chinese (PRC)、中国語 (中華人民共和国)	Chinese (PRC)、中国 (中華人民共和国)

6. 「New Language」ダイアログボックスで、「OK」をクリックします。

7. 「地域設定」ダイアログボックスで、「OK」をクリックします。「管理者コンソール」に戻ります。

英語のラベルとメッセージに基づいて、新しい言語が作成されます。**Service Desk** は、英語のテキストを新しい言語へコピーします。次のステップで、新しい言語の中で、英語のテキストを翻訳されたテキストへ置き換えます。

ステップ 4. 翻訳されたラベルとメッセージをインポートします。

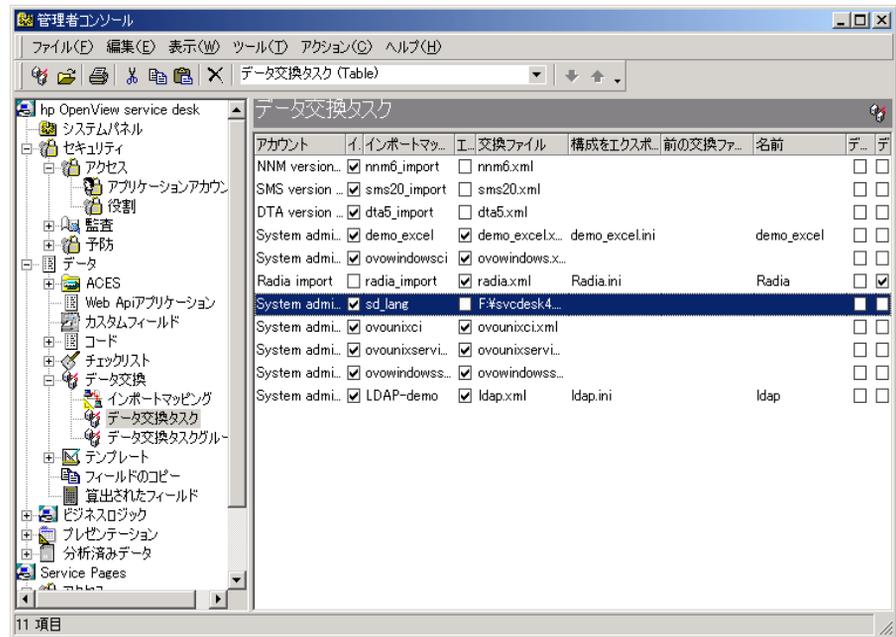
a. 翻訳されたラベルとメッセージを保存している `.xml` ファイルをインポートします。

注意

次に説明するインポートプロセスは、**Service Desk** の **Data Exchange** 機能を使用します。**Data Exchange** の詳細は、『*Data Exchange Administrator's Guide*』を参照してください。

1. 「管理者コンソール」の「データ」ノードを開き、「データ交換」の「データ交換タスク」を開きます。
2. `sd_lang` というインポートマッピングをダブルクリックします。

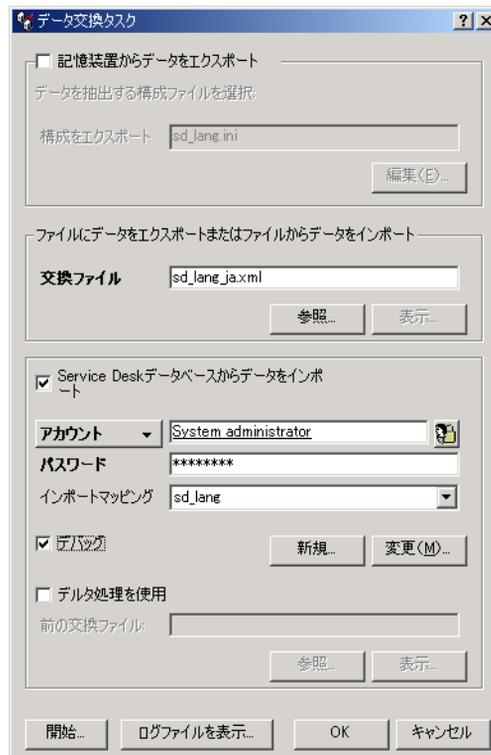
図 3-2 インポートマッピング sd_lang を開く



3. 「Data Exchange Task - Sd_lang」 ダイアログボックスが表示されます。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

図 3-3 「データ交換タスク」ダイアログボックス



「Data Exchange Task - Sd_lang d」(データ交換タスク - Sd_lang) ダイアログボックスで、次の入力を行います。

- 「Export data from a storage device」(記憶装置からデータをエクスポート) チェックボックスをオフにします。
- 「Exchange file」(交換ファイル) ボックスの下にある「Browse」をクリックし、インポートする言語に対応する .xml ファイルを選択します。.xml ファイルは、デフォルトでは、Service Desk のインストール先フォルダの下にある data_exchange¥xml サブフォルダの中に配置されています。たとえば、C:¥Program Files¥Hewlett-Packard¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Server¥data_exchange¥xml です。次のファイルのうち、どれか 1 つを選択します。

sd_lang_de.xml はドイツ語

sd_lang_es.xml はスペイン語

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

sd_lang_fr.xml はフランス語

sd_lang_ja.xml は日本語

sd_lang_ko.xml は韓国語

sd_lang_zh-cn.xml は簡体字中国語

- 「Service Desk データベースからデータをインポート」チェックボックスをオンにします。
 - 「アカウント」ボックスで、Service Desk データベースにデータをインポートする権限を持つ Service Desk アカウントのユーザー名、たとえば「**System administrator**」を入力します。
 - 「パスワード」ボックスに、そのアカウントのパスワードを入力します。
 - 「インポートマッピング」ボックスで、インポートマッピング sd_lang を選択します。
 - ログファイルの中に詳細情報を記録したい場合は、「デバッグ」チェックボックスをオンにします。インポートプロセスの実行中に、ログファイルが作成されます。「デバッグ」チェックボックスをオンにした場合は、このチェックボックスをオフにした場合より多くの情報がログの中に記録されます。
 - 「デルタ処理を使用」チェックボックスをオフにします。
4. 「開始」をクリックします。
 5. 今すぐデータの交換を行うかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。「OK」をクリックしてインポートプロセスを開始します。

インポートプロセスは、数時間かかる場合があります。正確な所要時間は、マシンの処理速度によって異なります。インポートプロセスの実行中に、エラーメッセージが画面に表示される場合があります。これらのエラーメッセージは、ログファイルの中にも記録されます。インポートプロセスが完了した後で、次の手順にしたがって、インポートが成功したかどうか確認できます。

ステップ 5. インポートが成功したかどうか確認します。

- a. インポートログファイルを調べます。

インポートプロセスを実行すると、次の 2 つのログファイルが作成されます。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

- `sd_lang_imp_error.log`
このファイルは、深刻なエラーに関する情報のみを記録します。
- `sd_lang_imp.log`
このファイルは、深刻なエラーに関する情報と、その他の情報を記録します。その中には、成功したアクションに関する情報も含まれます。

これらのログファイルは、**Service Desk** のインストールフォルダの下の `data_exchange¥log` サブフォルダの中に配置されています。たとえば、`C:¥Program Files¥Hewlett-Packard¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Server¥data_exchange¥log` です。

ログファイルを調べるには：

1. 「データ交換タスク」ダイアログボックスで、「ログファイルを表示」ボタンをクリックします。
2. `sd_lang_imp_error.log` または `sd_lang_imp.log` ファイルを開きます。
3. ログファイルで、エラーや警告の有無を確認します。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

次のエラーと警告は無視できます。

- Attribute not defined: Comments on entity x (ID=y)
(属性が定義されていません)
- No changes to save (保存する変更がありません)
(including stack trace in debug mode)、
- Program error: the attribute "Language" of this label text cannot be modified, because the label text record was opened in view mode or because the attribute is read-only while processing attribute Language (text can appear in the imported language). (プログラムエラー: このラベルテキストの「Language」属性は変更できません。このラベルのテキストレコードをビューモードで開いたか、または読み取り専用です。)
- Program Error: the attribute "Localizable item" of this label text cannot be modified, because the label text record was opened in view mode or because the attribute is read-only while processing attribute Object ID (text can appear in the imported language). (プログラムエラー: このラベルテキストの「Localizable item」属性は変更できません。このラベルテキストレコードをビューモードで開いたか、またはこの属性は読み取り専用です。)
- More than one item found while processing attribute Object ID. (このオブジェクト ID に該当する項目が複数見つかりました。) これは「LABELS」セクションの一般的なエラーメッセージであり、ここでは無視できます。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

次に、一般的なエラーを示します。

- The maximum length of 255 characters has exceeded while processing attribute "Text". (「Text」属性の処理中に、最大長 255 文字を超えました。)
メッセージテキストや“**What’s this**”テキストなど、ほとんどのテキストには、最大 255 文字という上限があります。このテキストはインポートされましたが、255 文字を超えた部分を切り捨て、255 文字となっています。
- com.hp.ifc.ext.ExternalException: you are not allowed to create new items of this type.
このテキストはインポートされませんでした。インポート処理中に、翻訳されたテキストを置き換えることができるのは、新しい言語の中にある既存のテキストだけです。インポートプロセスは、リポジトリの中にある既存のオブジェクトだけをアップデートできます。新しいオブジェクトを作成することはできません。インポートされた .xml ファイルの中にあるテキストが、新しい言語の中に存在していなかった場合は、このエラーが発生します。次の場合が該当します。
 - **Service Desk** をインストールした後、ビュー、アクション、フォーム、またはタブの各コントロールが削除されました。そのため、オブジェクトを翻訳できなくなりました。
 - どの言語も作成されていません。この場合は、インポートされたすべての項目で、このエラーメッセージが発生します。

b. リポジトリの中にある新しい言語をチェックします。

ローカリゼーションパックは、新しい言語用のすべてのテキストがリポジトリの中ですでに翻訳されたかどうか検証する 2 つの SQL スクリプトを用意しています。ローカリゼーションパックをインストールする際に、これらの .sql ファイルは、**Service Desk** のインストール先フォルダの下にある data_exchange¥sql サブフォルダの中に配置されます。たとえば、C:¥Program Files¥Hewlett-Packard¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Server¥data_exchange¥sql です。

リポジトリをチェックするには：

1. お使いのデータベースに合わせて、どちらか SQL スクリプトを実行します。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

- Oracle データベースを使用している場合は、SQL*Plus® の中で、SD リポジトリの所有者、たとえば sd_repo として、checkloc-oracle.sql を実行します。
 - SQL Server データベースを使用している場合は、「Query Analyzer」(SQL Server 用) の中で、SD リポジトリの所有者、たとえば sd_repo として、checkloc-sqlserver.sql を実行します。
2. ログファイル checkloc.log で、次の項目をチェックします。

- 翻訳されなかった項目：これらの項目は、最近の更新日がありません。

これは、必ずしもエラーとは限りません。インポートされた翻訳済み .xml ファイルの中にあるテキストが、オリジナルの英語版テキストと同じである場合も、このメッセージが発生します。この場合、インポートログファイル sd_lang_imp.log は、このテキストに関して No changes to save (保存する変更がありません。) というメッセージを記録します。

エラーが発生したと思われる場合は、インポートログファイルで、どのようなメッセージが記録されているのかを調べることができます。ログファイル checkloc.log は、変更されなかったテキストに関するオブジェクト ID についての記録です。.xml ファイルで、OID の値が、このオブジェクト ID に等しくなっているエントリ (PROPERTY NAME="OID", VALUE="the searched object ID") を検索し、このエントリが所属しているオブジェクトの ID の値を調べます (PROPERTY NAME="ID")。さらに、見つかった ID を、インポートログファイル sd_lang_imp.log または sd_lang_imp_error.log で調べます。

- 英語版 (言語コード 1033) の作成日が新しい項目。このような項目は、アップグレードまたはユーザーによって追加されたものであり、たとえば、新しいフォームタイトルやタブコントロールが該当します。インポートされた .xml ファイルは、それらの項目に相当する翻訳テキストを持っていないため、「管理者コンソール」で、手動で翻訳します。項目を手動で翻訳する方法の詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール アプリケーションサーバーへの言語のインストール

注意

特定の用途に合わせるために、拡張または変更されたローカライズ済み `.xml` ファイルをインポートする場合も、同じインポート手順を使用することができます。たとえば、追加のフォームタイトルを加えたり、翻訳されたテキストを変更することができます。`.xml` 固有の書式が正しい状態である限り、そのファイルに変更を加え、またはその一部を取り出して部分的なインポートを行うことができます。

クライアントマシンでの言語のインストール

アプリケーションサーバー上で言語をインストールした後、**Service Desk** ユーザーがその言語を使用できるように、クライアントマシン上で次の手順を実行します。

1. **86** ページのステップ 1 およびステップ 2 で説明されている方法で、ローカリゼーションパックのダウンロードとインストールを行います。

注意

ローカリゼーションパック全体をインストールする代わりに、クライアントシステムが必要とする特定の言語に対応するファイルのみをコピーする方法も選択できます。次の「必須のファイル」を参照してください。

2. インストールする言語を、**Service Desk** で選択します。
 - a. 「Tools」(ツール) メニューから「Options」(オプション) を選択します。
 - b. 「Options」(オプション) ダイアログボックスで、「General」(全般) タブをクリックします。
 - c. 「Language」(言語) リストから、インストールする言語を選択します。
 - d. 「Apply」(適用) をクリックします。
 - e. 変更を適用するために、**Service Desk** を閉じて、再起動します。

必須のファイル

このセクションでは、クライアントマシンの中に配置されているどのファイルを置き換えなければならないかを説明します。ローカリゼーションパックをインストールする場合は、使用可能な言語ごとに、これらすべてのファイルがユーザーのシステムの中に自動的に配置されます。ディスクスペースを節約するために、ユーザーがインストールしたいと考える言語のファイルのみをコピーする方法も選択できます。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール クライアントマシンでの言語のインストール

オンラインヘルプファイル

ローカリゼーションパックは、言語ごとに 1 つのロケールフォルダを作成し、翻訳されたオンラインヘルプファイルをそれらのフォルダの中に配置します。ロケールフォルダは、**Service Desk** のインストール先フォルダの下にある `repo¥locales` サブフォルダに作成されます。たとえば、`C:¥Program Files¥Hewlett-Packard¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Server¥repo¥locales` です。次の各ロケールフォルダが作成されます。

- 1031 はドイツ語
- 1034 はスペイン語（トラディショナル）
- 1036 はフランス語
- 1041 は日本語
- 1042 は韓国語
- 2052 は中国語（簡体字）

1033 フォルダは、英語（US）用のファイルを保存しています。

ユーザーがインストールする言語のロケールフォルダは、クライアントマシンの `repo¥locales` フォルダの中へコピー、すなわち、作成しなければなりません。クライアントユーザーが翻訳されたオンラインヘルプを使用できるようにするには、少なくとも次のファイルをロケールフォルダへコピーします。

- すべての `.chm` ファイル
- すべての `.h` ファイル

sd_event および **sd_export** エラーに関する翻訳されたエラーメッセージ

Service Desk メッセージのほとんどは、アプリケーションサーバーへインポートされた `.xml` ファイルの中で翻訳されていますが、**sd_event** および **sd_export** のエラーメッセージに対応する翻訳テキストは、ローカリゼーションパックの中の別のファイルにあります。

sd_event および **sd_export** に関する翻訳されたメッセージファイルは、**Service Desk** の統合の目的でのみ使用されるものです。**Service Desk Integration** ソフトウェアをインストールする場合にのみ、これらのファイルをサーバーとクライアントマシンにインストールする必要があります。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール クライアントマシンでの言語のインストール

これらのメッセージファイルは、オンラインヘルプファイルと同じロケールフォルダの中にインストールされます (98 ページの「オンラインヘルプファイル」を参照)。これらのメッセージファイルは、`sd_event_languagecode.msgs` および `sd_export_languagecode.msgs` という名前を割り当てられており、`languagecode` は、次の言語コードのいずれかです。

- `de` はドイツ語
- `es` はスペイン語 (トラディショナル)
- `fr` はフランス語
- `ja` は日本語
- `ko` は韓国語
- `zh-cn` は中国語 (簡体字)

言語コード `en-us` は、英語 (US) です。

ユーザーがインストールする言語の `.msgs` ファイルは、その言語に対応するロケールフォルダにコピーします。たとえば、`sd_event` が返すエラーメッセージをドイツ語で表示することをユーザーが希望する場合は、`sd_event_de.msgs` ファイルを `repo¥locales¥1031` フォルダの中に配置します。

Windows 環境で動作しているソフトウェアアプリケーションとの統合を行うには、統合するソフトウェアアプリケーションを実行しているクライアントマシン上にも、`sd_event` に対応する 1 つまたは複数の翻訳されたメッセージファイルを配置しなければなりません。たとえば、Service Desk の OVO for Windows (OVW) 統合で、OVW が Service Desk とは異なるマシン上にインストールされている場合は、1 つまたは複数の翻訳された `sd_event_languagecode.msgs` ファイルを、その OVW マシン上にも配置します。これらのマシン上で、その `.msgs` ファイルを、`sd_event.exe` ファイルと同じフォルダの中に配置します。

デフォルトでは、`sd_event` および `sd_export` の各メッセージは、米国英語 (US English) で表示されます。構成ファイルで `LANGUAGE` キーワードを使用して、この動作を変更できます。`sd_event.ini` ファイルで、`LANGUAGE` キーワードを「SD_EVENT」の下に指定できます。`sd_export (extractor) .ini` ファイルでは、このキーワードを「SYSTEM」の下に指定できます。たとえば、`sd_event` のエラーメッセージをドイツ語で表示するには、`LANGUAGE="DE"` という行を、`sd_event.ini` ファイル内にある「SD_EVENT」の下に記述します。

ローカリゼーションパックからの言語のインストール
クライアントマシンでの言語のインストール

4 ビジネスロジック

この章では、**Service Desk** でビジネスロジックを使用してデータベースルールと UI ルールを作成し、ビジネスプロセスを自動化する方法について説明します。

データベースルールの概要

データベースルールは、アプリケーションサーバー上に保存されています。アプリケーションサーバーを閉じた時点で、データベースルールは **Service Desk** データベースへダウンロードされます。**Service Desk** は、アイテムを作成または変更する際に、データベースルールを適用することができます。データベースで、アイテムが作成または変更された場合、作成された場合のみ、変更された場合のみ、または削除された場合にデータベースルールを実行できます。管理者がルールの中で設定した条件が満たされた場合は、ルールの中で指定したアクションが実行されます。**Service Desk** には、コマンド実行アクション、電子メール送信アクション、およびデータの更新アクションの 3 種類の異なるアクションがあります。

データベースルールを使用するためのシナリオ

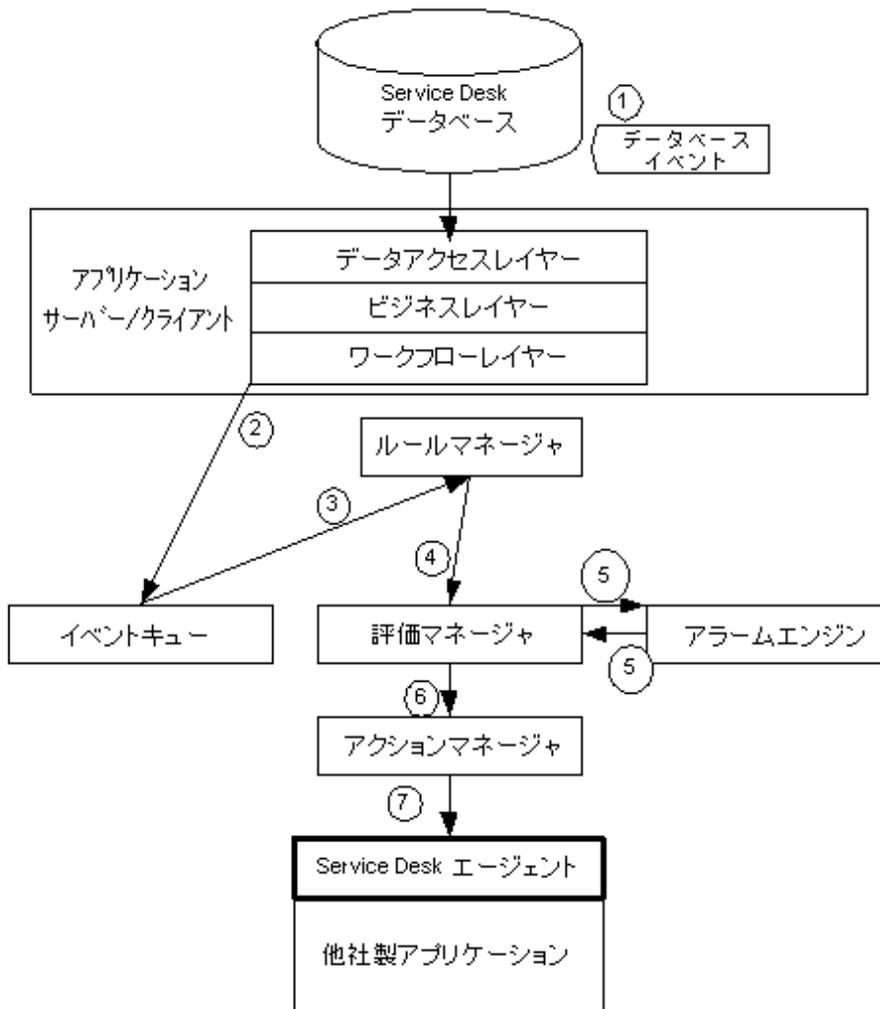
データベースルールの多くのサンプルが、**Service Desk** 用のデモデータの中に用意されています。たとえば、データベースを使用して、次のような作業を実行できます。

- サービス保証契約の期限まで 28 日を切った場合に、**SLA** マネージャの画面にバナーを表示する通知を送信します。
- 外部アプリケーションに対して、受信確認メッセージを送信します。
- サービスコールが期限を超過した場合に、ヘルプデスクマネージャへ電子メールメッセージを送信します。
- 変更結果に対してグループの承認を得る必要が生じた場合に、そのグループへ電子メールメッセージを送信します。
- データベースでサービスコールまたは他の項目が変更された場合に、その変更結果に基づいて更新を行います。

データベースルールの技術的概要

次の図に、**Service Desk** で実行されているデータベースルールのしくみの全体的な概念を示します。

図 4-1 ルールマネージャの概念



1. Service Desk でイベントが発生します。
2. Service Desk ワークフローレイヤーは、このイベントをイベントキューへ送信します。

3. ルールマネージャはそのイベントをキューから取り出し、そのイベントに対して適用可能なルールが存在しているかどうかを調べます。そのイベントに対応するルールが存在していない場合は、そのイベントは破棄されます。
4. 何らかのルールに当てはまるイベントは、評価マネージャへ送信され、そのルールに関して設定されている条件を満たしているかどうかをチェックされます。
5. 条件がない場合、またはすべての条件が満たされている場合は、そのイベントはアクションマネージャへ送信され、実行されます。
 - 時刻つき条件 (**timed condition**) を持つイベントは、アラームエンジンへ送信されます。
 - 時刻つき条件によって指定された時刻になると、アラームが発生し、評価マネージャが時刻つき条件を評価します。時刻なし条件 (**non-timed condition**) は再評価されることはなく、**1回のみ**評価されます。
6. 時刻つき条件が満たされた場合は、そのイベントはアクションマネージャへ送信されます。
7. アクションマネージャは、そのアクションによって指定されたタスクを開始します。

注意

電子メールアクションと、**Service Desk** データベースの更新アクションは、**Service Desk** エージェントを使用しません。

データベースルールの作成

次の手順は、データベースルールを作成する方法を示しています。例として、最大優先度 (**Top**) のサービスコールに対応するバナーを表示するルールを作成します。

ステップ 1. **Service Desk** で、このルールの適用対象となる項目を選択します。

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。「管理者コンソール」で、「ビジネスロジック」をダブルクリックし、「データベースルール」をダブルクリックします。
2. 「サービスコール」などの **Service Desk** 項目を選択します。

図 4-2 Service Desk 項目の選択



3. 「データベースルール」ウィンドウ枠で右クリックし、表示されるメニューの中から「新規 データベースルール」を選択します。

ステップ 2. いくつかのルールを適用するのか、また、どのような条件を適用するかを指定します。

1. ルールをいつ適用したいのか指定します。この例では、作成または変更されたすべてのサービスコールにルールを適用するようにします。そのため、「サービスコールを作成または変更したとき」を選択します。

図 4-3 いつルールを適用するか



「1つまたは複数の条件フィールドが変更された場合にのみ確認する」をオンにした場合は、そのルールに関する条件の中で指定されているフィールドのうち1つまたは複数に変更された場合に、そのルールが評価されます。たとえば、ある項目が変更された場合にトリガされるルールを作成し、情報フィールドに条件を設定した場合は、その情報フィールドが変更された場合にのみ、ルールはトリガされます。上記のチェックボックスをオフにした場合は、その項目の中にあるいずれかのフィールドが変更された場合は必ず、そのルールがトリガされます。

「次へ」をクリックして先へ進みます。

注意

「item を削除したとき」を選択した場合は、データベースルールに対して条件は設定できませんし、使用可能なオプションも限定されます。この場合は、「コマンド実行アクション」と「電子メールメッセージを送信」アクションが使用できます。項目を消去すると、それらの項目に関するフィールドデータは使用不可能になるので、これらのアクションに関して「フィールド」情報を入力することはできません。ホストおよび電子メールアドレスのような情報は入力できます。

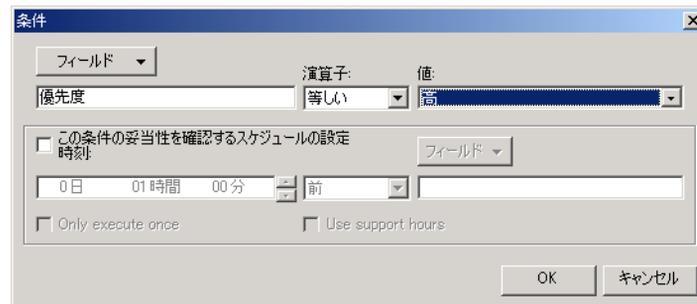
-
2. 次のダイアログボックスで、「追加」をクリックして、データベースルールに関する条件を設定します。

図 4-4 ルールへの条件の追加



3. 「条件」ダイアログボックスの「フィールド」ボタンを使って、ルールの適用先となる項目のフィールドを入力します。

図 4-5 ルールに関する条件の構成



4. ドロップダウンリストの矢印を使って、「演算子」を指定します。
5. 「値」フィールドにカーソルを合わせ、「フィールド」ボタンを使って、選択したフィールドを測定（比較）するための値を選択します。たとえば、「優先度」フィールドが「高」という値の場合に、ルールが適用されます。
6. 「この条件の妥当性を確認するスケジュールの設定」チェックボックスをオンにし、この条件に関する時刻を指定する値を入力します。時間範囲を設定し、「フィールド」ボタンを使ってフィールドを設定します。条件の時間範囲を設定する作業は、必須ではありません。

「この条件の妥当性を確認するスケジュールの設定」チェックボックスをオンにし、サービスコールまたは事象に関するデータベースルールを作成している場合は、「サポート時間を使用する」チェックボックスが使用可能になります。時刻つき条件を使用して、適用可能な **SLA** のサポート時間帯を考慮する場合は、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオフになっている場合は、サポート時間帯が考慮されることはなく、アクションの実行に関するスケジュール設定はすべての時間帯を有効にし、**24** 時間制の時刻表記に基づいて表記されます。

時刻つき条件がアクションをトリガする回数を制限するには、「Only execute once」チェックボックスをオンにします。たとえば、(このチェックボックスをオンにせずに) ある項目が変更された場合に評価されるルールを作成し、トリガ条件が満たされた **30** 分後に、そのルールに定義されたアクションを実行する時刻つき条件を追加します。その結果、その項目が変更されるたびに、それから **30** 分後に新しいアクションを実行するようスケジュールが設定されることとなります。

7. 「OK」をクリックし、「次へ」をクリックして先へ進みます。

ステップ 3. データベースルールへのアクションの追加

1. 「追加」をクリックしてアクションを追加します。ルールには、少なくとも **1** つのアクションが指定されていなければなりません。「コマンド実行」アクション、「電子メールメッセージを送信」アクション、または「データの更新」アクションを選択できます。この例では、「コマンド実行」アクションを使って、バナープログラムを開始します。

注意

マルチワードパラメータ (半角スペースを含むパラメータ) は、引用符で囲みます。たとえば、`sd_event information="multiword information"` のように指定します。引用符を他のアプリケーションに渡す必要がある場合は、引用符の左側に、エスケープ文字としてバックslashを記述します。たとえば、`sd_event "information=¥"multiword information¥"` のように指定します。

図 4-6 ルールへのアクションの追加



2. アクションを識別する名前を「名前」に入力します。

図 4-7 「コマンド実行アクション」の作成

コマンド実行アクション

名前: Red Banner

説明:
Shows a red banner with text about assigned service call

ホスト
このコマンドは次のホストで実行されます:
[割り当て;受取人;アカウント;ホスト]

ブロック化

コマンド行: rd\OpenView\Service Desk 4.0\Agent\bin\banner.exe

パラメータ
/red Service call [ID] has been assigned to you.

キャンセル位置で挿入: フィールド

OK キャンセル

3. 「説明」フィールドに、実行されるアクションの簡単な説明を入力します。
4. 「ホスト」フィールドに、そのアクションを実行するコンピュータの名前を入力します。「フィールド」ボタンを使って、「ホスト」フィールドでホストを指定します。そのアクションが、外部アプリケーションから送信されたメッセージに対する応答である場合は、ホスト名はアカウントから自動的に取得され、このフィールドの中に入力されます。

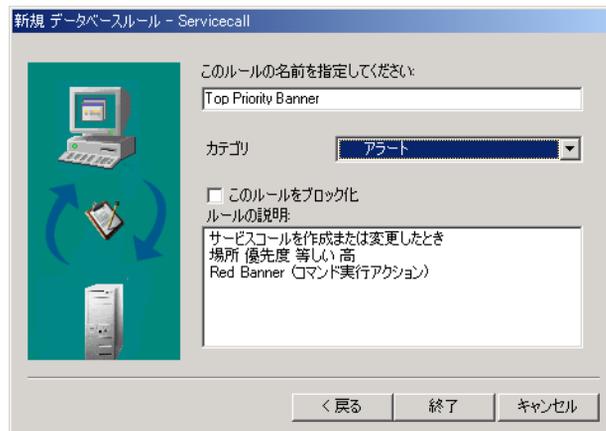
管理者が受信確認メッセージを使って外部アプリケーションに応答する場合は、ホストはアカウントから取得され、たとえば「**ManageX_event**」のようになります。これは、最初に事象（外部イベント）を **Service Desk** へ送信したホストです。

5. 「ブロック化」チェックボックスをオフにして、このアクションをアクティブにします。各ルールに対して1つまたは複数のアクションを作成できますし、「ブロック化」チェックボックスを使用すると、それらのアクションのいくつかを無効にできます。
6. 「コマンド行」フィールドに、実行したいコマンド、たとえば「`banner.exe`」を入力します。
7. 「パラメータ」フィールドで、「フィールド」ボタンを使ってパラメータを挿入して、そのコマンドに関する追加情報を定義します。たとえば、上の図では、サービスコールのID番号と、その項目が割り当てられたことを示すテキストを入力しました。これ以外に、パラメータをさらに追加することもできます。
8. 「OK」をクリックし、「次へ」をクリックして先へ進みます。

ステップ 4. アクションを有効にします。

1. 「名前」フィールドに、そのルールを識別する名前を入力します。この名前は、その項目に関するデータベースルールウィンドウの中で表示されます。
2. 「このルールをブロック化」チェックボックスをオフにして、そのルールを有効にします。
3. データベースルールを編成するために、カテゴリを1つ入力します。

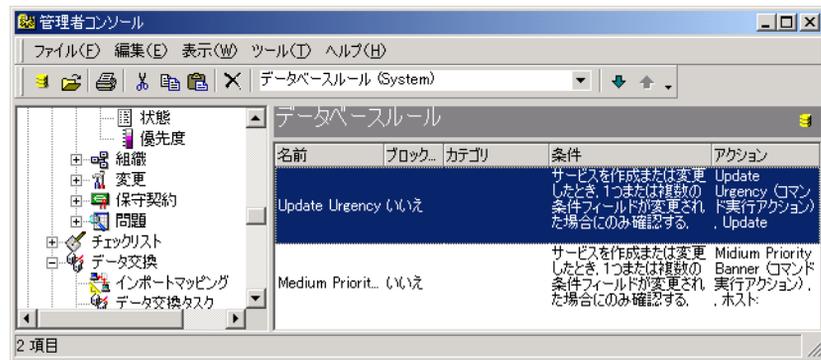
図 4-8 データベースルールへの名前とカテゴリの追加



ドロップダウンリストのボタンを使って、使用可能なカテゴリからどれか1つを選択するか、独自のカテゴリを作成することができます。

カテゴリを作成するには、「管理者コンソール」のコンソールで、「データ」、「コード」、「全般」の順番で選択します。「ルールカテゴリ」オプションを開きます。ビューで右クリックし、「新規ルールカテゴリ」を選択します。表示されたダイアログボックスで、新しいカテゴリの名前を入力します。ルールを選択し、「上へ移動」および「下へ移動」の各矢印を使って、カテゴリを編成することができます。使用可能なビューには、「データベースルール (System)」ビューと「カテゴリ別のルール (System)」ビューの2種類があります。「データベースルール (System)」ビューでのみ、ルールを移動できます。

図 4-9 ルールの表示と移動



注意

「データベースルール (System)」ビューにルールがリスト表示される順序は、同じイベントによって複数のルールが実行される場合の順序を決定します。「カテゴリ」ビューの項目の順序は、実行される順序には影響を及ぼしません。

UI ルールの概要

UI ルールは、Service Desk のグラフィカルユーザーインターフェース (GUI) でフィールドが変更された場合に、アクションを実行する目的で使用されるものです。このルールで指定されたアクションは、現在のデータフォームですぐに有効になります。UI ルールとデータベースルールの大きな違いは、データベースルールがデータベース内のイベントによって評価されるのに対し、UI ルールは GUI 内のイベントによって評価されることです。UI ルールに関連して実行されたアクションは、現在のフォーム、または現在表示されているレコードに影響します。

UI ルールは、フィールドに入力された情報を評価します。テキストフィールドとデータフィールドに関しては、カーソルがそのフィールドを離れた直後に、評価が行われます。ドロップダウンリストを使用する場合は、そのリストから値が選択された時点でフィールドが評価されます。

UI ルールは、次の方法で、スピードが重視される処理を支援します。

- フォームに正しいデータを入力するようユーザーを案内します。
- フォームにデータを自動的に入力します。
- ユーザーが無関係または正しくないデータを入力することを防ぎます。
- 必要な場合は、問題を解決するデータを提供します。
- ワークフロープロセスを支援する手段を提供します。

UI ルールを使用するためのシナリオ

UI ルールを使ってプロセスを自動化する、いくつかのサンプルシナリオを次に示します。

- ヘルプデスクの担当者が、サービスコールを入力します。コール元の氏名を入力した段階で、そのコール元に対してすでに割り当てられた他のサービスコールの一覧が表示されます。ヘルプデスクの担当者は、そのリストを調べて、そのコール元がこれまでに他にどのような問題を経験したのかを把握することができます。この例では、「**Overview**」(概要表示) アクションを使用します。

- 変更マネージャが、変更結果を確定して閉じます。「Actual Finish」（実際の完了日）フィールドの中に、現在の日付が自動的に入力されます。この例では、「Update data」アクションを使用します。
- スペシャリストが、サービスコールのステータスを「完了」へ変更します。その結果、通常のワークフローパスにしたがって、ヘルプデスクグループに対してそのサービスコールに関する割り当てをさらに行うことを防ぎ、他のどのグループもそのサービスコールを変更できなくなります。この例では、「limit field value range」アクションを使用します。

UI ルールの技術的概要

UI ルールは、データベースルールに似た方法で管理されています。102 ページの「データベースルールの技術的概要」を参照してください。大きな違いは、データベース内ではなくユーザーインタフェース内のイベントによってルールがトリガされており、アクションが同じマシン上で実行されるため、エージェントがアクションを実行するわけではないことです。UI ルールには時間つき条件が使用されることはないので、アラームエンジンも使用されません。

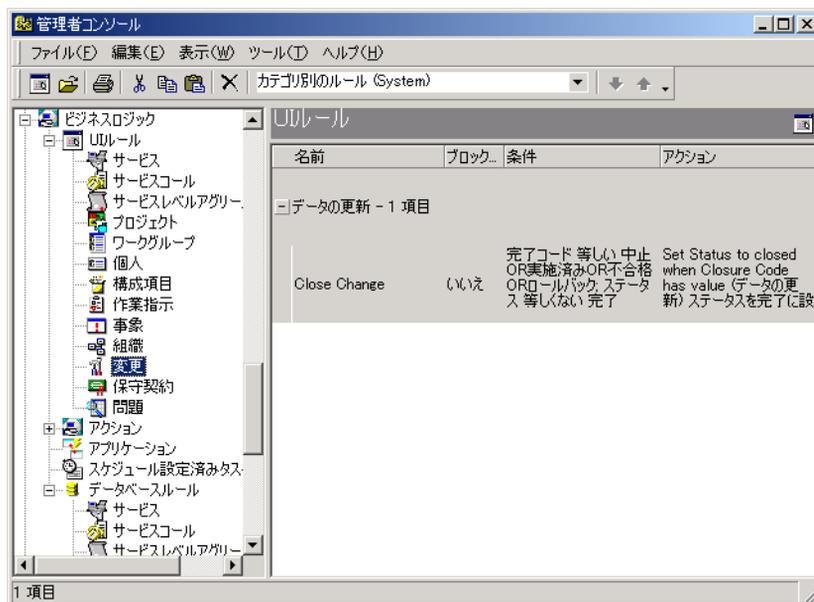
UI ルールの作成

UI ルールを作成するには：

ステップ 1. Service Desk で、このルールの適用対象となる項目を選択します。

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。「管理者コンソール」で、「ビジネスロジック」をダブルクリックし、「UI ルール」をダブルクリックします。
2. 「サービスコール」などの Service Desk 項目を選択します。

図 4-10 Service Desk 項目の選択

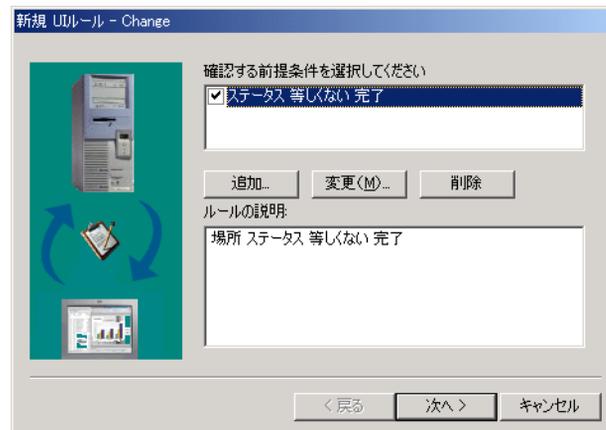


3. 既存のルールを使用するか、「UI ルール」ウィンドウで右クリックし、表示されるメニューの中から「新規作成 UI ルール」を選択します。

ステップ 2. このルールに関する条件を指定します。

1. 次のダイアログボックスの中で、「追加」をクリックし、UI ルールの前提条件を設定します。

図 4-11 UI ルールへの事前条件の追加



2. 前提条件を入力し、どのような条件でそのルールを評価したいのか定義します。少なくとも 1 つのフィールドを入力します。

前提条件は UI ルールでのみ使用されるものであり、ルールを評価する前に存在（成立）している必要のある条件を指定します。前提条件は、アクションの実行のトリガとはならず、ルールをいつ評価するかを指定します。

図 4-12 ルールへの前提条件の追加



3. アクションをトリガする際に使用するトリガ条件を設定します。トリガ条件が満たされた場合、アクションが開始します。UI ルールを実行するには、トリガ条件が必要です。

図 4-13 トリガ条件の追加



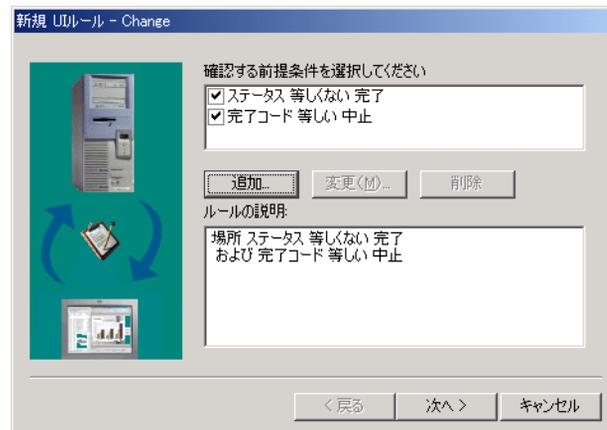
ステップ 3. ルールにアクションを追加します。

1. 「追加」をクリックして、アクションを追加します。ルールに対して少なくとも 1 つのアクションを指定しなければなりません。「コマンド実行アクション」、「データの更新」、「スマートアクション」、「概要表示アクション」、「システムアクション」、または「フィールド値の範囲を制限」アクションを選択できます。UI ルールに関しては、「コマンド実行アクション」でホスト名を指定する必要がありません。アクションを構成する方法の詳細は、122 ページの「アクションの概要」を参照してください。
この例では、「データの更新」アクションを使用して、このルールに関する 2 つのアクションを作成します。

注意

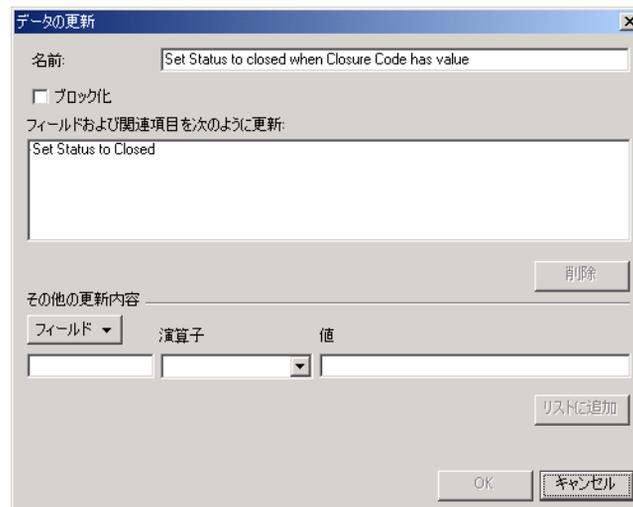
マルチワードパラメータ（半角スペースを含むパラメータ）は、引用符で囲みます。たとえば、`sd_event information="multiword information"` のように指定します。引用符を他のアプリケーションに渡す必要がある場合は、引用符の左側に、エスケープ文字としてバックスラッシュを記述します。上記の例は、`sd_event "information=¥"multiword information¥"` のように指定します。

図 4-14 ルールへのアクションの追加



2. アクションを入力、追加する例です。アクションを識別する名前を「名前」に入力します。

図 4-15 「データの更新」アクションの例



3. 「ブロック化」チェックボックスをオフにして、このアクションを有効にします。
4. 「フィールドおよび関連項目を次のように更新」ウィンドウに情報を入力するには、ダイアログボックスの「その他の更新内容」エリアでパラメー

タを選択し、「リストに追加」をクリックし、パラメータをウィンドウに入力します。

5. 各ルールに複数のアクションを追加することができます。アクションを追加するには、「OK」をクリックして再度、「追加」で追加します。

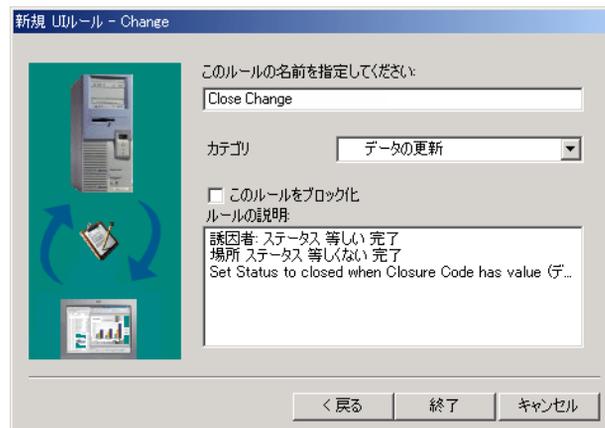
注意

データの更新アクションの詳細は、127 ページの「データの更新アクションの作成」を参照してください。

ステップ 4. ルールに名前をつけ、有効または無効にします。

1. 「このルールの名前を指定してください」フィールドで、ルールを識別する名前を入力します。この名前は、その項目に関する「UI ルール」ウィンドウで表示されます。

図 4-16 名前とカテゴリの追加



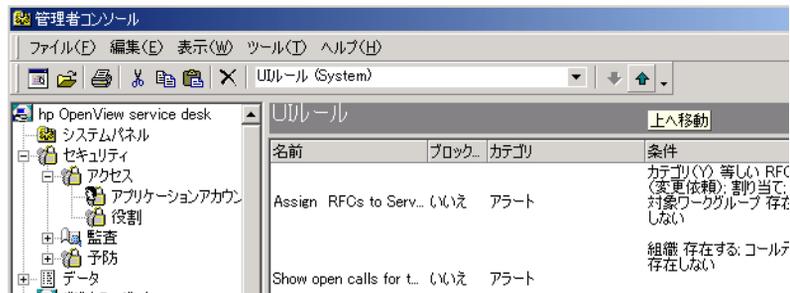
2. このルールを、類似する UI ルールとグループ化するには、カテゴリを「カテゴリ」に入力します。

ドロップダウンリストのボタンを使って、利用可能なカテゴリのリストから選択するか、独自のカテゴリを作成することができます。

カテゴリを作成するには、「管理者コンソール」のコンソールで、「データ」、「コード」、「全般」の順番で選択します。「ルールのカテゴリ」オプションを開き、ビューで右クリックし、「新規ルールカテゴリ」を選択します。表示されたダイアログボックスに、新しいカテゴリの名前を入力します。

ルールを選択し、ツールバーの中にある2つの矢印を使って、カテゴリを編成することもできます。利用可能なビューには、「UI ルール (System)」ビューと「カテゴリ別のルール (System)」ビューの2種類があります。「UI ルール (System)」ビューでのみ、ルールを移動できます。

図 4-17 ルールの表示と移動



3. 「このルールをブロック化」チェックボックスをオフにして、そのルールを有効にします。

アクションの概要

ルールに対応する条件が満たされた場合に、アクションが実行されます。クライアントコンピュータ上で、さまざまなアクションの構成とトリガを実行できます。

次のアクションをトリガすることができるのは、そのアクションをトリガするよう指定されたデータベースルールです。

- 「コマンド実行アクション」
- 「データの更新」
- 「電子メールメッセージを送信」

次のアクションをトリガすることができるのは、UIルールです。UIルールアクションは、アクションをトリガした同一マシン上で実行されます。

- 「コマンド実行アクション」
- 「データの更新」
- 「フィールド値の範囲を制限」
- 「スマートアクション」
- 「概要表示アクション」
- 「システムアクション」 (構成不可能)

アクセス権

データベースルールと UI ルールは、システム管理者権限を持つシステム管理者によって作成されます。その結果、同じアクセス権を持たないユーザーが、自分のアクセス権を超えるアクションを意識せずにトリガしてしまう可能性があります。

次の例は、考えられる 1 つのシナリオを示しています。

組織内のシステム管理者は、実際の終了日が入力された場合に、サービスコールのステータスを完了に設定する 1 つのルールを作成しました。あるスペシャリストが、あるサービスコール（それが完了した後で）で、実際の終了日を入力しましたが、サービスコール項目のステータスを変更する権限を持っていません。上記のルールがトリガされ、そのサービスコール

に対して完了ステータスが自動的に割り当てられ、履歴行は実際の終了日フィールドがそのスペシャリストによって入力されたこと、およびステータスがシステム管理者によって変更されたことを示すようになります。

コマンド実行アクションの作成

「コマンド実行アクション」は、管理者が指定した、一連のパラメータつきのコマンドを実行する目的で使用されます。このアクションを使って、イベント情報を他社製品のアプリケーションへ送信したり、バナープログラムのような他のアプリケーションを起動することができます。**Service Desk** ではデモデータとともに、多数のサンプルが提供されています。

「コマンド実行アクション」を構成するには：

1. 「コマンド実行アクション」ダイアログボックスの「名前」フィールドに、アクションを表す名前を入力します。

図 4-18 「コマンド実行アクション」

名前: Set annotation to ITO

説明:
When an incident has been created then an annotation is sent back to the ITO server. Using the hostname of the account

ホスト
このコマンドは次のホストで実行されます:
[登録作成者 ホスト]

ブロック化

コマンド行: /opt/OV/bin/opcannoadd

パラメータ
opc_admin [ソースID] "A Service Desk incident has been created with number [ID]."

カーソル位置で挿入: フィールド

OK キャンセル

2. 「説明」フィールドに、実行するアクションに関する短い説明を入力します。
3. アクションの実行場所となる「ホスト」フィールドにコンピュータの名前を入力します。そのアクションが、外部アプリケーションから送信されたメッセージへの応答である場合は、そのホスト名はアカウントから自動的に取得され、入力されます。たとえば、受信確認メッセージを **ITO (Information Technology Officer, IT 管理者)** へ送信する場合、最初に事象を **Service Desk** へ送信したアカウントから、ホストが取得されます。

UI ルールはローカルで実行されるので、ホストマシンを指定する必要はありません。
4. 実行する「コマンド行」、たとえば
「c:\programfiles\ITO\Bin\ITO_ack.exe」を入力します。

5. 「パラメータ」フィールドで、「フィールド」ボタンを使ってパラメータを挿入して、そのコマンドに関する追加情報を定義します。

電子メールメッセージを送信アクションの作成

「電子メールメッセージを送信」アクションは、パラメータを使って、電子メールメッセージを送信する際に使用されるメッセージテキストを決定します。たとえば、このアクションを使用して、あるサービスコールが解決期限に到達しようとしている場合、管理者にそのサービスコールについて知らせる電子メールを送信することができます。この状況でアクションに含めることができるパラメータは、サービスコール番号、そのサービスコールの割り当て先担当者、期限、ステータス、コール元、および「情報」フィールドから得られたテキストです。

アクションを構成するには：

1. 「名前」フィールドに、そのアクションを表す名前を入力します。
2. 「送付先」フィールドに、電子メールメッセージの送信先となる電子メールアドレスを入力します。「フィールド」ボタンを使って、「割り当て；外部の個人」のように、フィールドに関連付けられたアドレスを入力することもできます。その場合は、選択された個人またはグループに対してその電子メールメッセージを送信します。

図 4-19 電子メールメッセージを送信アクション

電子メールメッセージを送信

名前: Escalation message to Helpdesk Manager

「送付先」(挿入): フィールド

送付先: pjjefferson@invention.com

主題: Servicecall [ID]

ログオン

メッセージ:

Servicecall [ID] is 1 hour before deadline.
Priority is [優先度]
Status is [ステータス]
Caller is [コール元:名前] from [コール元:組織:名前1]
This call was assigned to specialist [割り当て:受取人:名前] from
group [割り当て:受け取りグループ:名前]

「フィールド」ボタンで挿入: フィールド

OK キャンセル

3. 「主題」 フィールドの中にメールの題名を入力します。「フィールド」ボタンを使って、サービスコール番号や、**Service Desk** 項目から取得したその他の情報を挿入します。
4. 「メッセージ」 ウィンドウで、「フィールド」 ボタンを使ってパラメータを挿入して、送信する電子メールメッセージを作成します。
例:
Service call [ID] is almost overdue.
Specialist [割り当て ; 受取人 ; 名前].
Deadline [期限].
Status [ステータス;].
Caller [コール元 ; 名前].
Information [情報].

注意

発信メールの設定は、正しく構成しなければなりません。詳細は、『**管理者ガイド**』の 225 ページの「**Service Desk** での電子メールの使用」を参照してください。

注意

そのマシンが自ら電子メールメッセージを特定のマシンへ送信するには、SMTP ポートを使用することを明示的に許可するために、"MX" レコードを DNS テーブルに追加するしなければならない場合があります。(DNS の許可には、**forbidden** を除くすべてのものを許可するスキームと、利用するすべてのものを明示的に承認する必要のあるスキームの 2 種類あります。)

次のコマンドを DOS プロンプトから実行して、使用中のマシンが DNS テーブルの中に登録されているかどうかチェックできます。

```
C:¥> nslookup -type=mx <hostname>
```

DNS テーブルがすでに正しくセットアップされている場合は、<hostname> マシンが **MX preferences (MX 優先)** リストに表示され、いずれかの **mail-exchanger settings (MX 設定)** が <hostname> を指しているはずです。

データの更新アクションの作成

「データの更新」アクションを使用して、**Service Desk** データベース内のデータを更新します。たとえば、このアクションを使用して、サービスコールが完了ステータスになったときに、実際の終了日フィールドに日付を自動的に入力できます。

選択された静的な値を使用して属性を設定するアクション、または他のフィールドの値に基づいて特定のフィールドを動的に更新するアクションを構成することも可能です。

注意

更新する値を作成する場合は、新しい値は必ず現在の値を置き換えるものとなり、現在の値への追加を行うことはできません。

静的な値を使用した更新

1. 「名前」フィールドに、そのアクションを表す名前を入力します。

図 4-20 「データの更新」アクション



2. 「フィールド」ボタンを使って、更新するフィールドを選択し、ドロップダウンリストのボタンを使って「演算子」を選択します。

注意

複数のフィールドの間で情報をコピーする際、コピー先のフィールド長がコピー元のフィールド長より短い場合は、情報の切り捨てが行われる場合があります。たとえば、「情報」フィールドの内容を「名前」フィールドへコピーする場合など。

3. フィールドと適用する値を選択します。
4. 「リストに追加」ボタンを使って、選択した情報を「新しい値をフィールドに割り当てる」ウィンドウへ追加します。
5. データベースルールに対して「データの更新」アクションを作成している場合は、関連する項目でフィールドを更新する追加オプションが使用できます。

関連する項目のフィールドを更新するには：

- a. 「関連項目を選択してください」チェックボックスをオンにし、その右側にあるフィールドで、ドロップダウンリストを使って、関連する項目を選択します。表示される項目は、ルールのベースとなっている項目によって異なります。

- b. 「フィールド」をクリックして、選択した関連項目で使用可能なフィールドをリストから選択します。
- c. ドロップダウンリストを使って「演算子」を選択し、そのフィールドに適用する「値」を選択します。
- d. 「リストに追加」をクリックして、更新内容を追加します。更新する項目とフィールドをさらに追加することができます。

図 4-21 「フィールドおよび関連項目を次のように更新」フィールド

データの更新

名前: Low impact

ブロック化

フィールドおよび関連項目を次のように更新:

最も遅い終了日をシステム日付に設定
提起元 時間帯をAlaska Standard Time (Anchorage)に設定

削除

その他の更新内容

関連項目を選択してください。

フィールド 演算子 値

影響 設定先 低(個人が対象)

リストに追加

リストに追加

OK キャンセル

注意

多対1の関係を使用して、関連する項目を更新することはできません。たとえば、ある変更に関する作業指示すべてが完了になった段階で、その変更のステータスを更新するアクションを作成することはできません。しかし、上記の例のように、1対多の関係は作成できます。複数の作業指示が複数の構成項目を更新するなど、多対多の更新も作成できます。

動的な値を使用した更新

1. 「名前」フィールドに、アクションを表す名前を入力します。

図 4-22 「データの更新」アクション



2. 「フィールド」 ボタンを使って、更新するフィールドを選択します。
3. 「演算子」として、「設定される値」を選択します。

注意

次のフィールドのレイアウトは、この「演算子」の値によって異なります。ラベルは「Value」から「フィールド」に変わり、フィールドの右端にボタンが表示されるようになります。

注意

マルチワードパラメータ（半角スペースを含むパラメータ）は、引用符で囲みます。たとえば、`sd_event information="multiword information"` のように指定します。引用符を他のアプリケーションに渡す必要がある場合は、引用符の左側に、エスケープ文字としてバックスラッシュを記述します。上記の例は、`sd_event "information=¥"multiword information¥"` のように指定します。

図 4-23 ルールへのアクションの追加

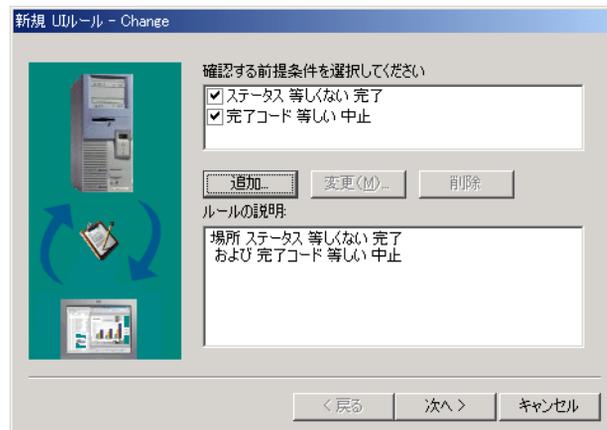
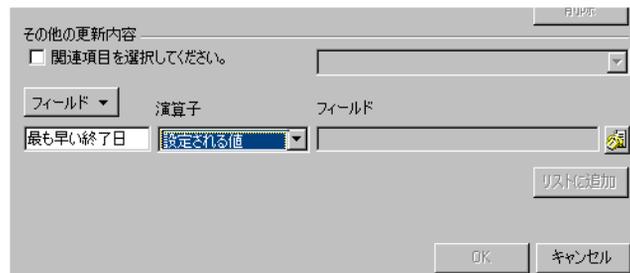


図 4-24 動的なデータの更新



4. テキストボックスの右隣にあるボタンを使って、フィールドに適用する値を選択します。

図 4-25 動的データの「フィールド」ボタン



5. 「リストに追加」ボタンを使って、選択した情報を「新しい値をフィールドに割り当てる」ウィンドウへ移動します。

注意

「フィールド」テキストボックスの右隣にあるボタンを使用した際に表示されるリストには、選択済みのベースフィールドと同じ型のフィールドのみが表示されます。ただし、ベースフィールドと同じフィールド（ベースフィールドそのもの）は表示されません。

フィールド値の範囲を制限アクションの作成

このアクションは、フィールドで使用可能なオプション（選択肢）を限定できるようにします。固定的なオプションを設定するか、フォームの中にある他のフィールド内で選択されたオプションに基づいて、このフィールドで使用可能なオプションを作成して、このフィールドに制限を加えることができます。

フィールド値の範囲を制限するアクションを作成するには：

1. 「名前」フィールドに、このアクションを表す名前を入力します。

図 4-26

フィールド値の範囲を制限アクション

データの更新

名前:

ブロック化

フィールドおよび関連項目を次のように更新:

その他の更新内容

フィールド: 演算子: 値:

削除

リストを追加

OK キャンセル

2. 「ブロック化」チェックボックスをオフにして、このアクションを有効にします。
3. 「フィールド」をクリックして、制限するフィールドを選択します。

4. ドロップダウンリストを使って、「演算子」リストからどれか1つを選択します。使用可能な演算子は、項目と、選択した制限を加えるフィールドに基づいて決まります。
5. 「値」フィールドのドロップダウンリストを使って、制限方法を入力します。
6. 「リストに追加」をクリックし、選択結果を入力します。必要に応じて、このプロセスを繰り返し、他のフィールドに制限を加えます。

スマートアクションの作成

スマートアクションは、管理者が **Service Desk** で作業をしている際に、外部アプリケーションを呼び出します。パラメータを使って、そのアプリケーションを呼び出すことができます。パラメータに指定するフィールドは、現在作業している **Service Desk** 項目に関係していても、関係していなくてもかまいません。たとえば、サービスコールのいずれかのフィールドに管理者がデータを入力した場合、ナレッジベースプログラムを自動的に起動するスマートアクションを作成できます。UI ルールにスマートアクションを追加する場合は、システム管理者がすでに構成したスマートアクションのリストの中から選択できます。

スマートアクションの作成の詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

次のダイアログボックスは、構成されたスマートアクションを示しています。

図 4-27

スマートアクション - ナレッジベースの起動



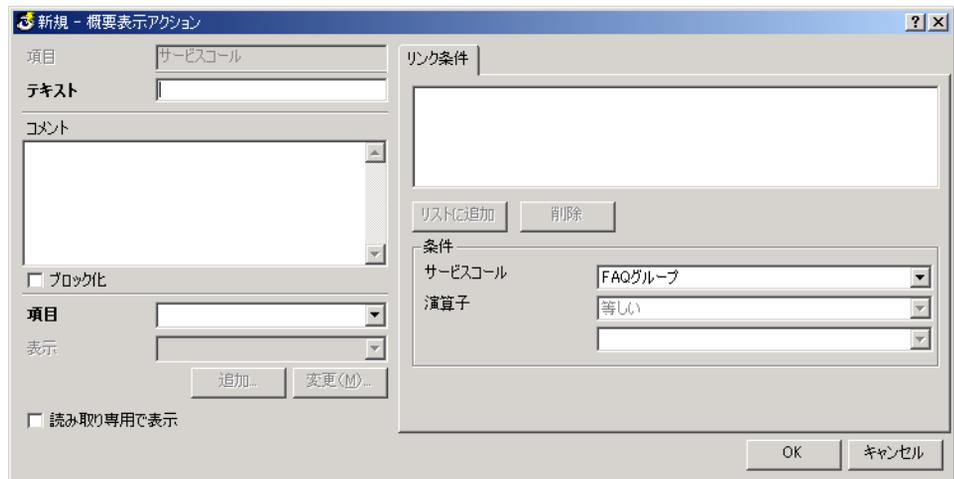
概要表示アクションの作成

概要表示アクションを使用して、ビューを作成できます。ショートカットを有効にすると、定義済みの概要が表示されます。概要表示アクションは通常、現在作業中の項目に関連付けられています。たとえば、あるコール元からのサービスコールに関して作業をしている場合、そのコール元に関する未解決のコールすべてを表示する概要を有効にできます。多くのサンプルが、**Service Desk** に付属しているデモデータから使用できます。UI ルールに概要表示アクションを追加する場合は、システム管理者がすでに構成した概要表示アクションのリストの中から選択できます。

概要表示アクションの作成の詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

次のダイアログボックスは、構成された概要表示アクションを示しています。

図 4-28 「概要表示アクション」ダイアログボックス



System Actions（システムアクション）の作成

System actions（システムアクション）とは、Service Deskの開発者が定義したアクションのことです。システムアクションは、変更できない、複雑なアクションです。ユーザーや管理者は、既存のアクションを選択して使用できます。たとえば、コール元がサービスコールを入れた（サービスコールの利用を開始した）場合は、必ずシステムアクションチェックリストを起動するUIルールを作成できます。このチェックリストは、ヘルプデスクエンジニアがそのサービスコールに回答することを支援する、一連の質問からなるリストを提供します。

システムアクションまたはチェックリストの詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

失敗したアクションの送信

ルールマネージャのアクションが、目的のエージェントに到達できなかった場合は、そのアクションはそのエージェントの名前とともに、Service Deskアプリケーションサーバーに保存されます。イベントは、期限切れになるまで、最大24時間まで保存できます。そのエージェントが再びアクティブになった時点で、そのエージェントはService Deskアプリケーションサーバーを呼び出し、自らに対して割り当てられたアクションを収集します。Service Deskアプリケーションサーバーは、そのエージェントに到達することに失敗したイベントを保存する機能のみ備えています。その

ビジネスロジック アクションの概要

サーバーがダウンした場合は、待機中のアクションすべては失われます。スケジュール設定済みアクションは、**24**時間が経過した後も破棄されることなく、実行する時刻になるまでデータベースに保存されます。

ルールマネージャレポート

「管理者コンソール」内にある「ビジネスロジック」ツリーで、UIルールとデータベースルールに関する情報を記録している詳細レポートが使用できます。データベースルールとUIルールに関する個別のディレクトリとレポートを表示するには、「ビジネスロジック」ツリーを展開します。

データベースルールとUIルールに関するビューは、次の説明を提供します。

表 4-1 レポートの情報

欄	説明
名前	ルールの名前
ブロック化	Yes/No
カテゴリ	ルールのカテゴリ。
条件	ルールに含まれているすべての条件をリスト表示します。
アクション	ルールに含まれているすべてのアクションをリスト表示します。

注意 このビューは変更できません。

図 4-29 ルールビュー

データベースルール				
名前	ブロック	カテゴリ	条件	アクション
Check approval deadline	いいえ	データの更新	作業指示を作成または変更したとき、1つまたは複数の条件フィールドが変更された場合のみ確認する。承認承認ステータス 等しい(ない) 準備完了、この条件	update data (データの更新) 承認承認ステータスを準備完了に設定
Set Actual Finish when status is C...	いいえ	データの更新	作業指示を変更したとき、1つまたは複数の条件フィールドが変更された場合のみ確認する。ステータス 等しい 完了	Set Actual Finish to system date (データの更新) 実際の終了日をシステム日付に設定
make outage	はい	統合	作業指示を作成または変更したとき、1つまたは複数の条件フィールドが変更された場合のみ確認する。OccasionalOutage:停止期間終了 存	make outage (コマンド実行アクション)、ホスト: your OVO UNIX server, コマンド行: /opt/OV/SD/bin/mkoutage.sh, パラメータ: -wo [ID]

「ファイル」メニューから「印刷」を選択すると、このレポートを印刷できます。

スケジュール設定済みルールアクションの表示

データベースルールまたは UI ルールに関連付けられたアクションが実行されるかどうかは、条件が満たされたかどうかによって決まります。

この条件は、スケジュール設定することができます。これは、この条件の妥当性を、そのルールをトリガする瞬間ではなく、それより後の時刻に判定することを意味します。

スケジュール設定済みタスクすべての概要を表示できるのは、システム管理者が表示をする場合です。このビューは、「管理者コンソール」の「ビジネスロジック / スケジュール設定済みタスク」にあります。

このビューでレポートされるタスクには、データベースルールアクションと SLA レポートという 2 つの種類があります。

このビューの中にある各列は、次の情報を表示します。

表 4-2

「スケジュール設定済みアクション」ビューの詳細

フィールド	説明
日付	アクションの時刻 / 日付
タイプ	ルールまたは SLA
説明	ルールの短い名前と、関連付けられたエントリ ID
サーバー	アプリケーションサーバーの名前または IP アドレス

注意

すべてのスケジュール設定済みタスク概要は、管理者特権を持つユーザーのみが利用できます。

スケジュール設定済みタスクの表を表示するには：

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択します。
2. 「ビジネスロジック」を選択します。
3. 「スケジュール設定済みタスク」を選択します。

スケジュール設定済みタスクを表示するビューの例：

図 4-30 「スケジュール設定済みタスク」ビュー



タスクには、データベースルールアクションと SLA レポートという 2 つの種類があります。1 つのビューで、これらすべてのスケジュール設定済みタスクを表示します。各タスクは、1 つのフォームの中で開くことができます。タスクは、マルチレコードレポートの形で印刷できます。

注意

スケジュール設定済みアクションは削除できません。

スケジュール設定済みタスクの再スケジュール

すべてのスケジュール設定済みタスクは、特定のサーバーに対して割り当てられますが、タスクのスケジュール設定済み時刻に、もし何らかの理由でこのサーバーが接続されていなかったり、動作していない場合は、そのタスクは実行されず、期限切れになります。

タスクが削除されることを防ぐため、「スケジュール設定済みタスク」ビューを使って、そのタスクを他のサーバーへ再スケジュールすることができます。

注意

タスクの割り当て先サーバーが接続解除または動作していない状態になるまでは、そのタスクを再スケジュールすることはできません。そのアクションを実行すべき時刻に、そのサーバーをオフラインにするスケジュールが作成済みであっても、そのサーバーが実際に接続解除されるまでは、それらのタスクを再スケジュールすることはできません。

タスクを再スケジュールするには

管理者は、タスクを割り当てられたサーバーが、オフラインになったなどの理由でそのタスクを実行できなかったことを検出します。

注意

そのサーバーがダウンしていたわけではなく、実行時刻に他のデータベースに接続していただけであった場合は、そのタスクを再スケジュールすることはできません。あるサーバーを他のデータベースへ移動している最中であり、タスクを再スケジュールする場合は、そのサーバーがネットワークから切断されている間に、再スケジュール作業を完了させます。

1. 「管理者コンソール」から「スケジュール設定済みタスクの表示」を開きます。
2. 「アクションメニュー」から「タスクの再スケジュール」を選択します。
3. 「タスクの再スケジュール」ウィンドウで、「OK」を選択し、そのタスクを、現時点で接続されているサーバーに再割り当てします。

図 4-31 「タスクの再スケジュール」



注意

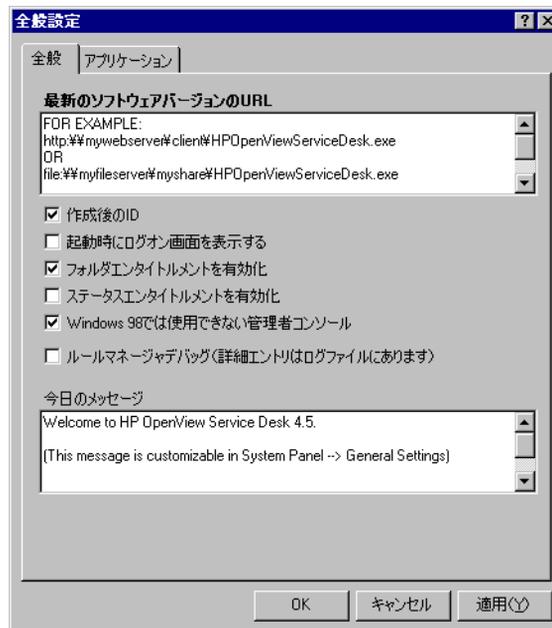
プロセスを再スケジュールする作業を途中で中止することはできません。

ルールアクションの監視

データベースルール情報および UI ルール情報に関して、ルールマネージャが実行したアクションを監視することができます。

ルールアクションの監視を有効にするには、「管理者コンソール」(../hpOpenView/System Panel/General Settings) の「全般設定」ダイアログボックスを開きます。そして、「ルールマネージャデバッグ (詳細エントリはログファイルにあります)」チェックボックスをオンにします。

図 4-32 「管理者コンソール」 / 「全般設定」



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が変更され、検証される。
- 1つの条件が満たされる。
- スケジュール設定済みアクションが実行される。
- アクションがスケジュール設定される (データベースルール)

データベースルール情報は logserver.txt ファイルに書き込まれ、UI

ビジネスロジック ルールアクションの監視

ルール情報は logclient.txt ファイルに書き込まれます。

エージェントの概要

Service Desk エージェントは、コマンド実行アクションを実行する場合にのみ使用されます。Service Desk データベースを更新するアクションを実行する場合は、Service Desk エージェントが使用されることはありません。インストールと有効化の手順については、『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』を参照してください。 .

ビジネスロジック
エージェントの概要

5 コマンド行からフォームを開く

Service Desk には実行可能ファイルが付属しています。他の製品からその実行可能ファイルを起動すると、**Service Desk** の特定のパーツを初期化できます。

使用例

コマンド行インタフェースを使って、さまざまな統合機能を使用できます。コマンド行による統合機能では、外部アプリケーションが **Service Desk** クラスを呼び出し、引き数を渡します。この呼び出しは、DOS プロンプトから実行することができます。

たとえば、ヘルプデスクは通常、**CTI (Computer Telephony Integration、コンピュータと通信の統合)** アプリケーションを使用します。CTI アプリケーションは、電話の呼び出しを、ヘルプデスクの適切な担当者へ自動的に転送する目的で使用されます。このような状況で、CTI アプリケーションは外部プログラムを呼び出し、コマンド行から、コール元の電話番号を渡します。コマンド行とともに渡されたコマンド文字列は、そのコール元を識別し、そのコール元から以前に発生したすべてのサービスコールを検索するか、それらすべてのサービスコールを自動的にオープンします。そうすることにより、ヘルプデスクの担当者は、電話に出る前に、そのコール元が記録したサービスコールの概要を「検索結果」ダイアログボックスに表示できます。

注意

コマンド行アクションをトリガするアプリケーションと、**Service Desk (クライアント)** は、同じコンピュータ上にインストールしなければなりません。

コマンド行引き数の定義

実行可能ファイル `sd_dataform.bat` を使用して、他のアプリケーションのコマンド行から、**Service Desk** 内にある特定のフォームを開きます。そのフォームは、標準的なフォームであっても、特定の目的で作成されたフォームであってもかまいませんが、上記の実行可能ファイルから呼び出す前に存在させておかなければなりません。コマンド行引き数として使用するフォームの正確な名前を把握しておく必要があります。フォームの作成と編集は、「管理者コンソール」の「フォームデザイナー」機能の中で行います。「フォームデザイナー」を開くには、「ツール」メニューから「システム」を選択し、「プレゼンテーション」ノードから「フォーム」ブランチを開きます。

コマンド行構文

コマンド行の構文は、次のとおりです。

```
<service desk path%bin> sd_dataform.bat <Form name> <Display option> <Search criteria>
```

例：

```
sd_dataform.bat "Service call" -ListAlways ID=200
```

上記の例は、**Service Call** というフォームから **ID** 番号が **200** であるすべてのサービスコールのレコードを検索します。たとえば、該当するデータベースのレコードがまったく見つからなかった場合であっても、結果は「検索結果」ダイアログボックスに表示されます。コマンド行引き数の各要素を、次のセクションで説明します。

引き数の一般的な規則

コマンド行引き数を作成する際は、次の点に注意してください。

- フォーム名またはフィールド名の値の中に、**DOS** が認識しない文字や、**DOS** が異なった意味を割り当てている文字（たとえば、半角スペース、「>」記号、ピリオドなど）が含まれている場合は、フォーム名または検索条件を引用符で囲みます。しかし、文字列を引用符で囲む場合、引用符を同じ引用符で囲む（その文字列の一部として引用符を使う）ことはできません。不正な文字が引き数に含まれている場合は、一組の引用符を使ってそれらの不正な文字列すべてを囲みます。
- すべての引き数は大文字と小文字を区別します。

コマンド行からフォームを開く

コマンド行引き数の定義

- コマンド行引き数の中に入力する検索用の値は、データベースの中に保存されている値と同じ形式でなければなりません。たとえば、あるCTIアプリケーションが着信コールの電話番号を「0123456789」という形式で識別している場合、その番号がデータベースでは「012 345 6789」（半角スペースによる区切りあり）という形式で保存されている場合は、半角スペースなしで指定した電話番号は検出されず、検索は失敗します。
- DOS 上で正しいディレクトリ（フォルダ）に移動している場合を除き、コマンド行にパスを含めて指定しなければなりません。実行可能ファイル sd_dataform.bat は、Service Desk の client¥bin フォルダの中に配置されています。
- クライアントユーザーは、呼び出されるフォームに対するアクセス権を持っていないければなりません。

コマンド行実行可能ファイル

データベース検索を行う目的、およびコマンド行経由で渡されたデータに基づいてフォームを開くために、Service Desk が使用する実行可能ファイルは、sd_dataform.bat です。この実行可能ファイルは、Service Desk の ¥client¥bin の中に配置されています。

Sd_dataform.bat は、コマンド行引き数で最初に指定しなければなりません。ただし、このファイルの場所を DOS に渡す必要がある場合は、このファイルのパスを指定しなければなりません。DOS プロンプトがすでに上記の ¥bin ディレクトリにある場合は、sd_dataform.bat より前に何も記述する必要はありません。

例：

プロンプトが正しいフォルダにある場合：

```
C:¥Program Files¥Hewlett Packard¥OpenView¥service desk
4.5¥client¥bin¥> sd_dataform.bat .....
```

プロンプトが正しいフォルダにない場合：

```
C:¥>Program Files¥Hewlett Packard¥OpenView¥service desk
4.5¥client¥bin¥sd_dataform.bat .....
```

代わりに、**Windows** の環境変数 **Path** の中でパスを設定し、プロンプトに正しいフォルダを参照させる（現在のフォルダがどこであっても正しいフォルダを自動的に参照する）ことを保証することができます。環境変数 **Path** を設定する方法は、**Windows NT4** と **Windows 2000** では多少の違いがあります。

Windows NT の中で環境変数 **Path** を設定するには：

1. 「スタート」メニューから「設定」を選択し、「コントロールパネル」を選択します。
2. 「コントロールパネル」で、「システム」アイコンをダブルクリックし、「環境」タブを選択します。
3. 「システム環境変数」リストから「パス」を選択します。
4. 既存のパス変数の末尾に「;<SD product path>%client%bin」を追加します。<SD product path> は、使用中のコンピュータでの **Service Desk** のインストール先です。

Windows 2000 の中で環境変数 **Path** を設定するには：

1. 「スタート」メニューから「設定」を選択し、「コントロールパネル」を選択します。
2. 「コントロールパネル」で、「システム」をダブルクリックし、「詳細」タブを選択します。
3. 「環境変数」をクリックします。
4. 「システム環境変数」リストから「パス」を選択し、そのリストのすぐ下にある「編集」をクリックします。
5. 既存のパス変数の末尾に「;<SD product path>%client%bin」を追加します。<SD product path> は、使用中のコンピュータでの **Service Desk** のインストール先です。

もう 1 つの方法は、**autoexec.bat** ファイルを編集し、**SET PATH** パラメータに次の文字列を追加することです。

;<SD product path>%client%binを追加します。<SD product path> は、使用中のコンピュータでの **Service Desk** のインストール先です。

フォーム名

コマンド文字列の中にある最初の引き数は、既存のフォームの名前でなければなりません。複数のフォームが同じ名前を持っている場合は、最初に作成されたフォームが使用されます。フォームの名前を見つける方法はいくつかあります。単純に **Service Desk** の中でフォームを開き、タイトル

コマンド行からフォームを開く コマンド行引き数の定義

バーから名前を調べるか、データディクショナリを生成するか（詳細は、208 ページの「データディクショナリの生成」を参照してください）、「管理者コンソール」で「フォーム」ブランチを開きます（この後で説明します）。データディクショナリを使用すると、**Service Desk** に存在しているすべてのフォームとフィールド名の完全なリストが得られます。これらのどの方法を使用した場合も、ローカライズされた名前が表示されます。

「管理者コンソール」でフォーム名を見つけるには、次の作業を実行してください。

- ステップ 1.** **Service Desk** で、「ツール」メニューから「システム」を選択します。
- ステップ 2.** 「管理者コンソール」で、「プレゼンテーション」ノードから、「フォーム」ノードを展開します。
- ステップ 3.** リストの中で目的の「フォーム」を探します。
- ステップ 4.** そのフォームのタイトルをダブルクリックしてそのフォームを開き、プロパティを確認します。

ディスプレイオプション

ディスプレイオプションは、データベース検索の結果をどのように扱うかを定義します。どのようなデータベース検索を行った場合も、考えられる結果は 3 種類あります。該当するレコードが 1 件も見つからないか、該当するレコードが 1 件だけ見つかるか、該当するレコードが複数見つかる場合です。**Service Desk** がこれら 3 種類の状況に対応する方法は、3 つのディスプレイオプションのいずれかを使用することにより定義できます。

- どのオプションも定義しない。管理者やユーザーが特定のディスプレイオプションを指定しない場合は、**Service Desk** のデフォルトが使用され、次のようなアクションが発生します。
 1. 検索の結果、レコードが 1 件も返されなかった場合は、新しいフォームが開きます。
 2. 1 つのレコードが返された場合は、そのレコードが「変更」モードで自動的に開きます。
 3. 複数のレコードが見つかった場合は、「検索結果」ダイアログボックスが開き、返されたレコードすべてのリストを表示します。

- -ListAlways を指定する。レコードが1件も返されなかった場合や1件だけ返された場合でも、「検索結果」ダイアログボックスが表示されます。その後、ユーザーが新しいレコードを作成する場合、「新規」ボタンをクリックします。
- -ForceNew を使用する。検索条件に関係なく、指定されたフォームの新しいインスタンスが表示されます。

Service Desk が、検索の際に複数の項目を見つけた場合や、ディスプレイオプションとして ListAlways が指定されていた場合は、「検索結果」ダイアログボックスが表示されます。「検索結果」ダイアログボックスの項目を開くには、その項目を選択し、「開く」をクリックします。

図 5-1 「CLI 検索結果」ダイアログボックス



検索条件

検索条件の指定はオプション（省略可能）ですが、条件が何も指定されなかった場合は、空白のフォームが表示されます。複数の条件を指定することもできます。

検索条件の構文は、次のとおりです。

Fieldname=OperatorValue

検索条件を構成する 3 つの要素であるフィールド名、演算子、および値の間には、半角スペースを入力します。名前全体または値全体を引用符で囲んだ場合は、フィールド名または値の一部として半角スペースを使用できます。例：

ロケーション =B1R103 ` 外注先 =HP`

コマンド行からフォームを開く コマンド行引き数の定義

この検索条件は、**B1R103** の場所に配置されていて、**HP** に対してアウトソーシングされているすべての構成項目を検索します。

フィールド名

フォームと同様、フィールド名を見つける方法もいくつかあります。**Service Desk** の中でフォームを開いて、**UI** からフィールド名を調べるか、データディクショナリを生成するか（詳細は、**208** ページの「データディクショナリの生成」を参照してください）、「管理者コンソール」で「フォーム」ブランチを開きます（この後で説明します）。データディクショナリを使用すると、**Service Desk** に存在しているすべてのフォームとフィールド名の完全なリストが得られます。これらのどの方法を使用した場合も、ローカライズされた名前が表示されます。

目的のフィールド名を検索するには、次の作業を実行してください。

- ステップ 1.** **Service Desk** で、「ツール」メニューから「システム」を選択します。
- ステップ 2.** 「管理者コンソール」で、「プレゼンテーション」ノードを展開し、「フォーム」ノードを展開します。
- ステップ 3.** リストの中で、目的の「フォーム」を探します。
- ステップ 4.** フォームのタイトルをダブルクリックし、そのフォームを開きます。
- ステップ 5.** フォームに含めることのできるフィールドは、「属性」ダイアログボックスにリスト表示されています。現在フォームの中で使用されているフィールド、すなわち「フォームデザイナー」ダイアログボックスに表示されているフィールドのみを、コマンド行検索を行う際に使用してください。

拡張フィールド名

関連項目の中にあるフィールドを使用してサービスコールを検索することができます。関連項目のフィールド名を使用する場合は、その項目の名前を使ってフィールド名を拡張します。ピリオド (.) を使って、項目名とフィールド名を分けます。たとえば、コール元の電話番号を使ってサービスコールを開くには、フィールド名 `Caller.PrimaryPhoneNumber` を使用することができます。また、構成項目の配置場所に相当する検索コードを使って構成項目を開くには、`Location.searchcode` を使用します。

注意

使用可能なフィールド名と拡張フィールド名を参照するには、「詳細検索」ダイアログボックスを開きます。「詳細検索」ダイアログボックスで、「詳細」タブをクリックし、「フィールド」をクリックします。「フィールド」リストにある名前が、フィールド名として使用できます。フィールドリストのサブ

メニューの中にある名前は、拡張フィールド名として使用しなければなりません。

演算子

次の表に、使用できる演算子を示します。

演算子 (テキスト)	演算子 (記号)	説明
Equal	=	等しい
NotEqual	!=	等しくない
GreaterThan	>	より大きい
GreaterThanOrEqualTo	>=	以上
LessThan	<	未満
LessThanOrEqualTo	<=	以下
Between		2つの値によって定義された範囲内。「AND」を使って2つの値を区切ります。半角スペースまたは不正文字を含むテキスト文字列は、引用符で囲ってください。
NotBetween		2つの値によって定義された範囲外。「AND」を使用して2つの値を区切ります。半角スペースまたは不正文字を含むテキスト文字列は、引用符で囲ってください。

コマンド行からフォームを開く
コマンド行引き数の定義

演算子 (テキスト)	演算子 (記号)	説明
Contains		リストの中で列挙された値のいずれかに一致します。「AND」または「OR」を使用して複数の値を区切ります。半角スペースまたは不正文字を含むテキスト文字列は、引用符で囲んでください。
NotContains		リストの中で列挙された値のいずれにも一致しません。「AND」または「OR」を使用して複数の値を区切ります。半角スペースまたは不正文字を含むテキスト文字列は、引用符で囲んでください。
Empty		空白です (値がまったく指定されず、NULL)
NotEmpty		空白ではありません (値が指定され、NULL に等しくありません)。
Yesterday		この日付は、昨日の日付 (system date -1) に等しい値です。
Today		この日付は、今日の日付 (system date) に等しい値です。
Tomorrow		この日付は、明日の日付 (system date +1) に等しい値です。
Last7Days		この日付は、過去 7 日以内の日付のいずれかです (system date と system date -7 の間)。

演算子 (テキスト)	演算子 (記号)	説明
Next7Days		この日付は、今後 7 日以内の日付のいずれかです (system date と system date +7 の間)。
LastWeek		この日付は、先週 (営業週) のいずれかの日付です。
ThisWeek		この日付は、今週 (営業週) のいずれかの日付です。
NextWeek		この日付は、翌週 (営業週) のいずれかの日付です。
LastMonth		この日付は、先月の日付のいずれかです。
ThisMonth		この日付は、今月の日付のいずれかです。
NextMonth		この日付は、翌月の日付のいずれかです。
StartsWith		このテキストは、「.....」で始まります。テキスト文字列の中に、半角スペースまたは不正文字が含まれている場合は、テキスト文字列を引用符で囲んでください。

DOS の標準的なワイルドカード (*、?) を、値の一部として使用することもできます。たとえば、「sm*」と指定すると、**Smith**、**Smythe**、**Smit**などが検出されます。

テキスト版の演算子を使用する場合は、その演算子を角かっこ [] で囲みません。前後に半角スペースを入力することはできません。例：

ID[Equal]251

コマンド行からフォームを開く コマンド行引き数の定義

文字列の一部として引用符を使用する必要がある場合は、引用符を同じ引用符で囲む（その文字列の一部として引用符を使う）ことはできません。不正文字が引き数の中に含まれている場合は、一組の引用符を使用してそれらの文字列すべてを囲みます。

注意

新しいフォームを呼び出す際に、検索条件に基づいて検出されたデータを、指定したフォームの中に自動的に挿入するには、そのフォームの中に含める文字列で、各検索条件の前（左側）に、プラス（+）記号を挿入します。検索条件の中に半角スペースまたは不正文字が含まれているため、検索条件を引用符で囲んでいる場合は、引用符の内側にプラス（+）記号を入力してください。

値

検索に使用する値は、見つけたいあらゆる値に適した、正しい形式で入力しなければなりません。また、見つけたい値の書式の中に、半角スペースや、ピリオドのように不正な文字が含まれている場合は、その値を引用符で囲まなければなりません。

日付に基づいて項目を検索する場合は、使用中のコンピュータのシステム設定で指定された日付書式を使用します。たとえば、英語表記（US English）では、2001年4月27日（April 27, 2001）を表すために、「27/04/2001」を使用します。

検索コードは、大文字で記述します。検索コードに基づいて項目を検索する場合、たとえば Steven Barns を検索する場合は、「**BARNSS**」を使用してください。

6 Service Pages の構成

Service Pages は、セキュアインターネットページで、顧客とスペシャリスト（サポートエンジニア）が、インターネット経由で問題の報告とデータへのアクセスを行えるようにします。

Service Pages ユーザーアカウント

Service Pages アカウントのセットアップは、次の 4 つ手順で行います。

- ビューとテンプレートを定義します。
- 役割に関する設定を定義します。
- ユーザーアカウントを 1 つ作成するか、各ユーザーが自分でアカウントを作成できるようにします。
- パスワードの制限を設定します。

これらすべての設定は、**Service Desk** の「管理者コンソール」で定義します。「管理者コンソール」を開くには、次の作業を実行してください。

1. **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動します。
2. クライアントを起動し「ツール」メニューから、「システム」を選択します。
3. 「管理者コンソール」が表示されます。

図 6-1 「管理者コンソール」 ダイアログボックス

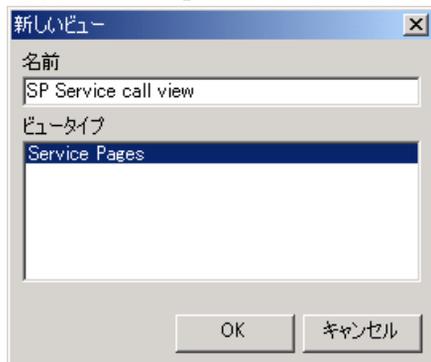


Service Pages のビューとテンプレートの定義

Service Pages アカウント用のビューの定義と割り当てを行うには：

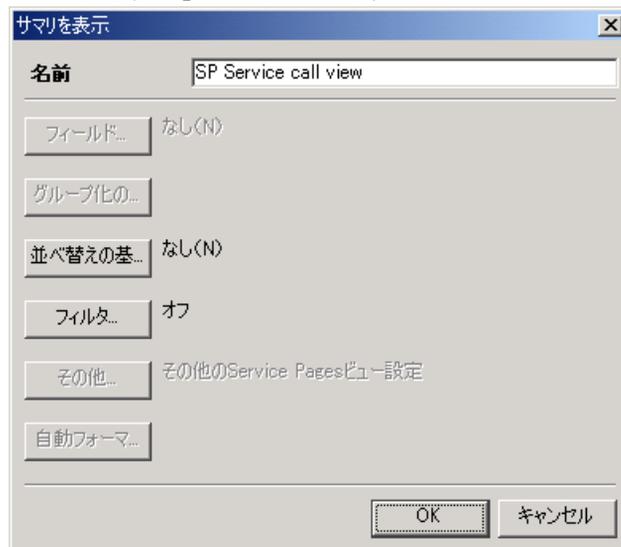
1. 「管理者コンソール」で、「Service Pages」の下にある「プレゼンテーション」ノードを展開し、「ビュー」を開きます。
2. 「ビュー」ブランチで、「サービスクール」を選択し、右ウィンドウ枠で右クリックします。ポップアップメニューが表示されます。
3. ポップアップメニューの中から、「新しいビュー」を選択します。「新しいビュー」ダイアログボックスが表示されます。「名前」フィールドに、新しいビューに割り当てる名前を入力します。

図 6-2 「新しいビュー」 ダイアログボックス



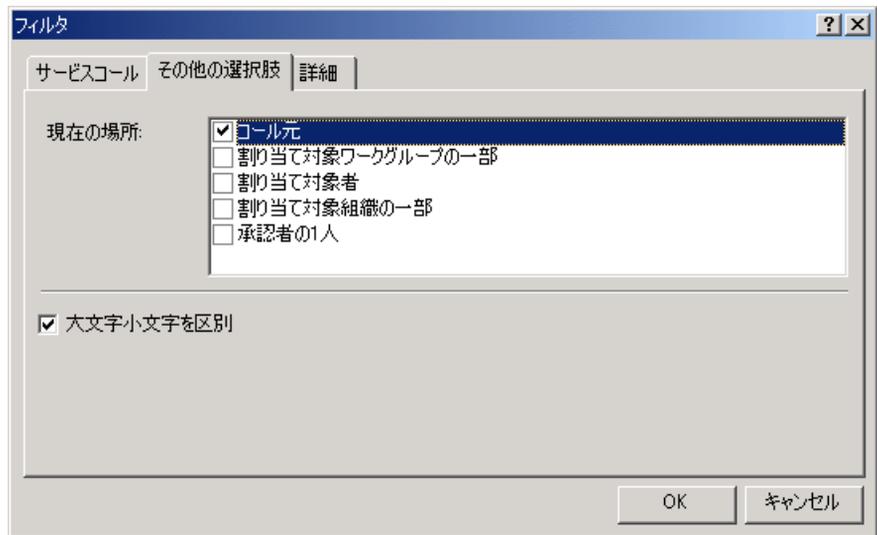
4. 「OK」 をクリックします。「サマリを表示」 ダイアログボックスが表示されます。新しいビューの条件を指定するには、「フィルタ」 ボタンをクリックします。「フィルタ」 ダイアログボックスが表示されます。

図 6-3 「サマリを表示」 ダイアログボックス



5. 「フィルタ」 ダイアログボックスで、「その他の選択肢」 タブをクリックし、表示されたリストの「コール元」 チェックボックスをオンにすることができます。この操作を行うと、該当するエンドユーザーが、自分のサービスコールのみを表示可能にします。「OK」 をクリックします。

図 6-4 「フィルタ」 ダイアログボックス



6. 「サマリを表示」ダイアログボックスに、「フィルタ」が「オン」になったことが示されます。「OK」をクリックします。使用可能なビューのリストに、新しいビューが表示されます。
7. 「管理者コンソール」で、「Service Pages」と「プレゼンテーション」ノードの下にある「ビューの設定」を選択します。
8. 右ウィンドウ枠にある「サービスコール」をダブルクリックします。「サービスコール - ビューの設定」ダイアログボックスが表示されます。
9. 「ビューの設定」ダイアログボックスで、エンドユーザーが表示できる「完全なリスト」、およびサポートエンジニアが表示できる「制限されたリスト」の各ドロップダウンリストから、どれか1つのビューを選択します。「OK」をクリックします。

図 6-5 「サービスコール - ビューの設定」 ダイアログボックス



既存のテンプレートを、**Service Pages** アカウントの使用することができます。新しいテンプレートを作成する方法の詳細は、『**Service Desk** オンラインヘルプ』を参照してください。

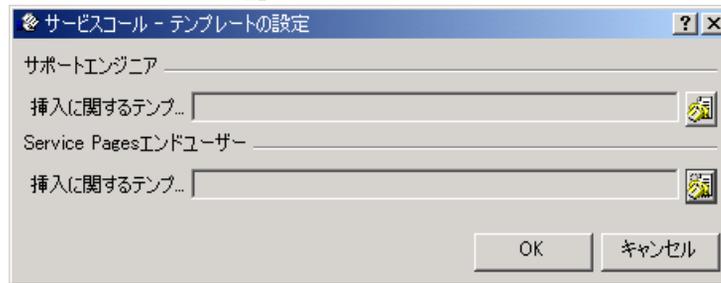
注意

Service Pages のエンドユーザーは、サービスコールのフィールドのうち、限られたサブセットのみにデータを入力できます。したがって、ここで使用されるテンプレートは、必須のフィールドのうち、**Service Pages** ユーザーからは見えないフィールドに対して、デフォルト値を用意していなければなりません。

Service Pages アカウントにテンプレートを割り当てるには：

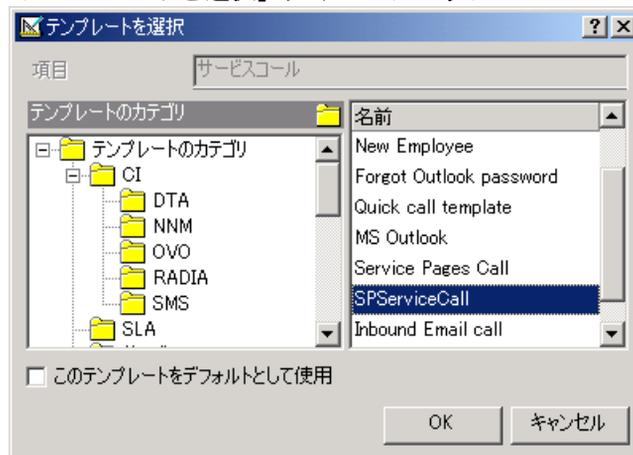
1. 「管理者コンソール」で、「Service Pages」と「Data」ノードの下にある「テンプレートの設定」を選択します。
2. 右ウィンドウ枠にある「サービスコール」テンプレートエントリをダブルクリックします。
3. 「サービスコール - テンプレートの設定」ダイアログボックスが表示されます。テンプレートを選択するには、「挿入に関するテンプレート」フィールドの隣にあるアイコンをクリックします。

図 6-6 「テンプレートの設定」 ダイアログボックス



4. 「テンプレートを選択」 ダイアログボックスが表示されます。目的のテンプレートを強調表示します。右ウィンドウ枠のビューにあるチェックボックスは、現在、デフォルトでオンになっているので、これに変更を加える必要はありません。「OK」をクリックします。

図 6-7 「テンプレートを選択」 ダイアログボックス

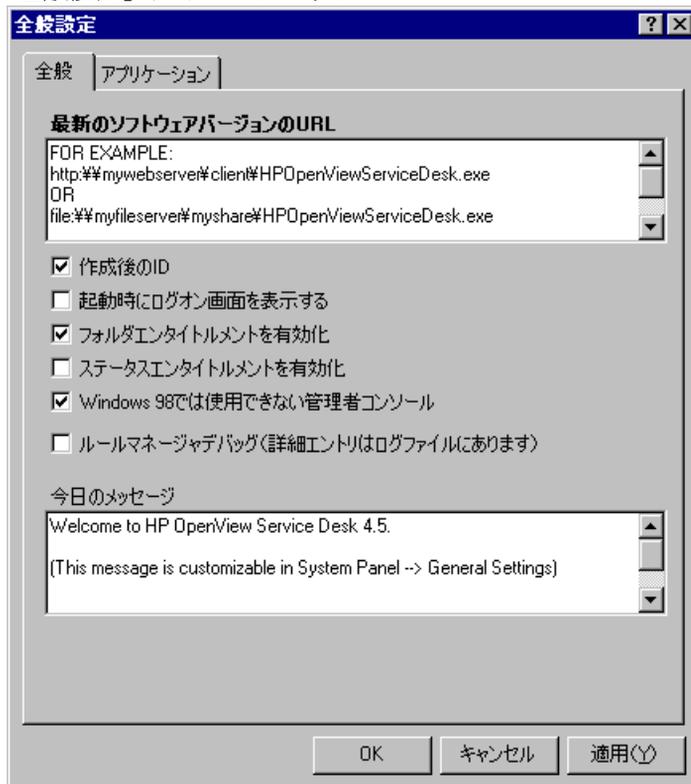


Service Pages の役割設定の定義

Service Pages の役割に対してどのビューとどのテンプレートを使用するかを設定した後、その役割の他の設定も定義しなければなりません。「管理者コンソール」のツリーにある **Service Desk** から、これらのタスクにアクセスします。

1. ユーザーからのアクセスを、特定のステータス範囲内に含まれているサービスコールだけに限定する場合は、「ステータスエンタイトルメント」を有効にしなければなりません。この作業を行うには、**Service Desk** の「システムパネル」を選択し、「全般設定」アイコンをダブルクリックします。「全般設定」ダイアログボックスが表示されます。「ステータスエンタイトルメントを有効化」をオンにし、「適用」をクリックし、「OK」をクリックします。

図 6-8 「全般設定」ダイアログボックス



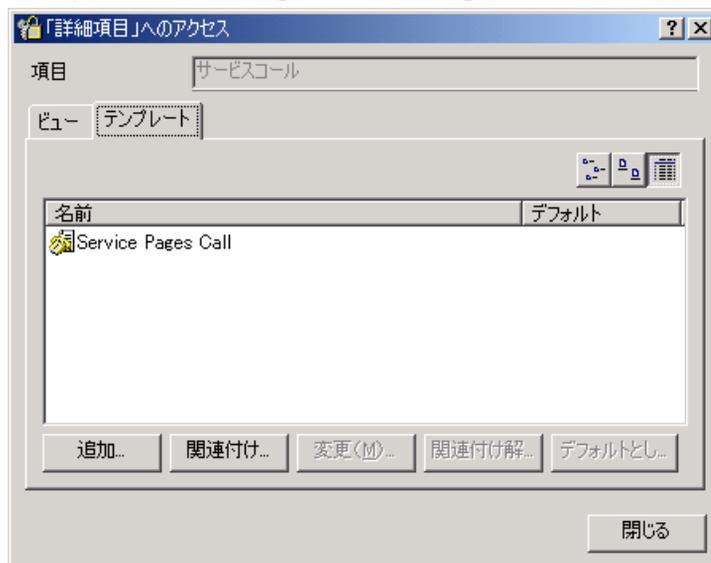
2. 「管理者コンソール」で、「セキュリティ」から「アクセス」ノードの「役割」を選択します。右ウィンドウ枠ので「**Service Pages**」という役割をダブルクリックします。「**Service Pages - 役割**」ダイアログボックスが表示されます。

図 6-9 「Service Pages - 役割」 ダイアログボックス



3. 「サービスコール」項目を強調表示し、「Advanced」をクリックします。「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。ここまですら選択したビューまたはテンプレートが、「ビュー」または「テンプレート」タブに表示されていない場合は、「関連付け」ボタンをクリックして、ポップアップリストからそれらを選択します。ポップアップリストの「OK」をクリックして「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックスへ戻り、「閉じる」をクリックして、「Service Pages - 役割」ダイアログボックスへ戻ります。

図 6-10 「SP 役割 - 「詳細項目」 へのアクセス」ダイアログボックス



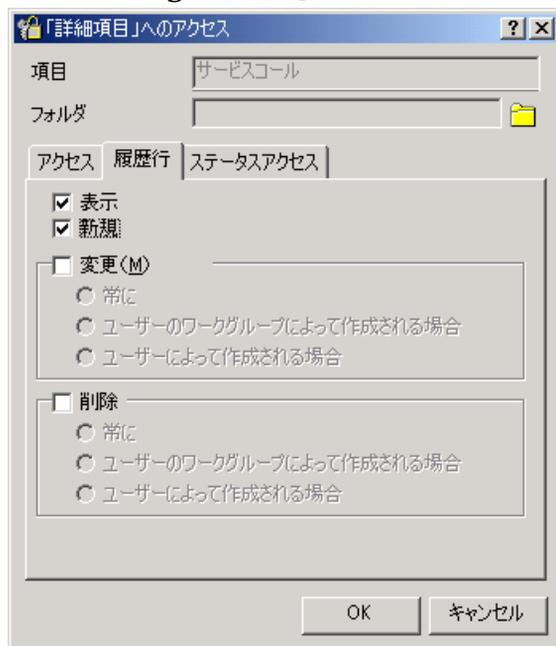
4. 「Service Pages - 役割」ダイアログボックスで、「サービスコール」項目を展開し、該当するサブ項目のチェックボックスをオンにして、役割に対して、「表示」、「新規」、および「変更」の各権利を許可します。

図 6-11 「Service Pages - 役割」 ダイアログボックス



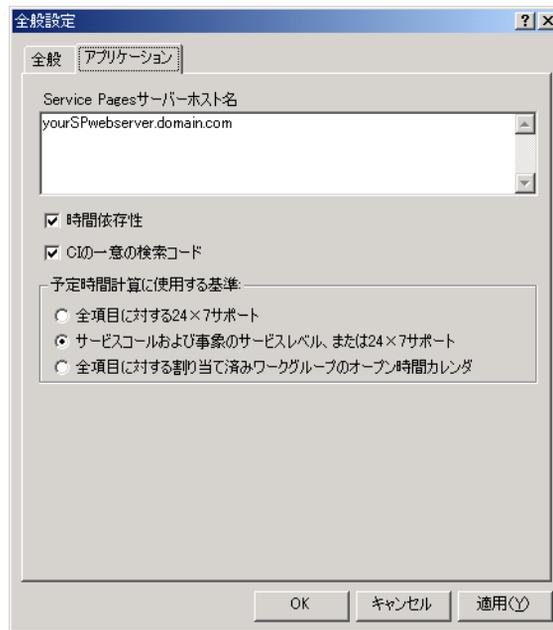
5. 「サービスコール」を強調表示し、「Details」をクリックします。「詳細項目へのアクセス」ダイアログボックスが表示されます。「アクセス」タブに、「役割」ダイアログボックスでオンにした項目が反映されています。「履歴行」タブを選択し、「表示」と「新規」の各チェックボックスをオンにして、ユーザーが履歴行の表示と新しい行の追加を行えるようにします。

図 6-12 「Service Pages 履歴行」ダイアログボックス



6. 「ステータスアクセス」タブをクリックし、「Status from」と「Status to」の各フィールドで、ドロップダウンリストから同じステータスを選択します。これにより、エンドユーザーの「変更」権利は、そのユーザー自らが作成し、選択されたステータスのままのサービスコールのみ編集することができるよう制限されます。通常、選択するステータスは、すでに作成されてはいるが、専門家とワークグループのどちらもまだ受け付けていないサービスコール用にシステムに設定されるステータスとなります。

図 6-13 「Service Pages ステータスアクセス」 ダイアログボックス



Service Pages ユーザーアカウントの作成

Service Pages ユーザーを作成するには、次の作業を実行してください。

1. 「管理者コンソール」で、「Service Pages」アイコンの下にある「アクセス」ノードを展開します。「アクセス」ブランチの下にある「Service Pages アカウント」を選択します。
2. 「アカウント」ビューで右クリックし、ポップアップメニューから「新規 ServicePages アカウント」を選択します。「アカウント」ダイアログボックスが表示されます。

図 6-14 「アカウント」ダイアログボックス

新規 - Service Pages アカウント

ファイル(E) 編集(E) 表示(W) ツール(T) アクション(O) ヘルプ(H)

保存して閉じる(S) [File Icon] [Dropdown Arrow] [Close] [Print] [Copy] [Paste] [Home] [Double Arrow]

表示名 Jane Matlock

ログイン名 Matloci

パスワード *****

確認 パスワード *****

ホスト

デフォルトの言語 Japanese (Japan)

デフォルトのタイムゾ... Coordinated Universal Time

ブロッグ化

3. このアカウントを参照する際に表示される名前を入力します。これは通常表示される名前、たとえば、有効な **Service Desk** セッションタブページで表示される名前となります。
4. ユーザーが **Service Pages** にログオンする際に使用するログオン名を入力します。この名前は、そのユーザーの NT ログイン名と同じものでもかまいません。
5. パスワードを入力し、確認のために同じパスワードをもう一度入力します。パスワードのルールは、「システムパネル」にある「パスワード設定」を使って設定します。管理者がユーザーに何らかのパスワードを提供する場合は、ユーザーは「ツール」メニューから「オプション」を選択し、「アカウント」を選択し、「パスワードの変更」を選択して、パスワードを変更できます。
6. 「ホスト」フィールドは空白のままにしておきます。
7. ドロップダウンリストから言語をどれか 1 つ選択して、ユーザーの「デフォルトの言語」を入力します。ローカライズのために **Service Desk** にすでに追加された言語のみが、このリストに表示されます。

8. ドロップダウンリストから、ユーザーの「デフォルトのタイムゾーン」を選択します。すべてのレコードは、データベースにグリニッチ標準時国の形式で保存され、作成、表示、および変更を行う際に、ユーザーのタイムゾーンとの時差に基づいて調整されます。詳細は、**Service Desk** のオンラインヘルプを参照してください。
9. アカウントを使用不可にするには、「ブロック化」チェックボックスを使用します。古いアカウントや冗長なアカウントを削除する代わりに、この方法が役に立つ場合があります。

Service Desk 中での個人項目に対するアカウントの関連付け

アカウントを使用する前に、**Service Desk** の個人の記録を作成し（または既存の個人の記録を変更し）、その個人の記録の中にある「アカウント」フィールドを使って、アカウント名をその個人の記録に関連付けなければなりません。「個人」項目の作成と変更の詳細は、**Service Desk** のオンラインヘルプを参照してください。

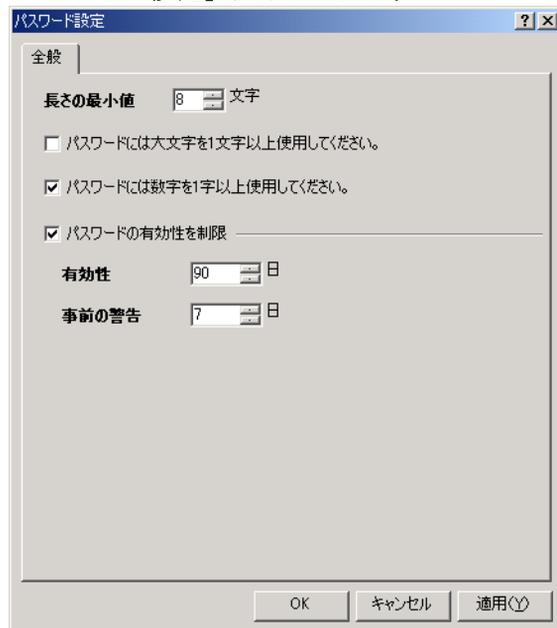
パスワード制限の設定

ユーザー定義のアカウントパスワードに関して、制限要件を定義することもできます。このパスワード制限は、すべての **Service Pages** アカウントに対して適用されます。

パスワード制限を設定するには

1. 「管理者コンソール」で、「**Service Pages**」の下にある「システムパネル」を選択し、「パスワード設定」アイコンをダブルクリックします。
2. 「パスワード設定」ダイアログボックスで、適用する設定を選択し、「OK」をクリックします。

図 6-15 「パスワード設定」ダイアログボックス



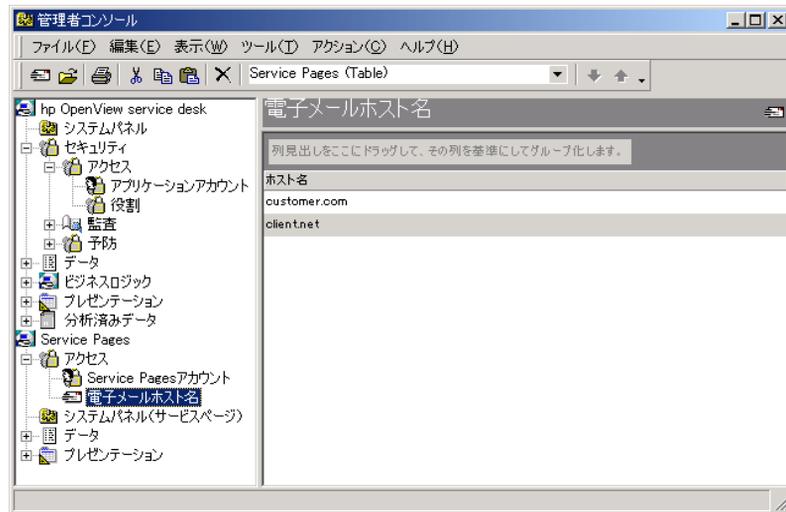
電子メールホスト名の設定

電子メールホスト名を設定することにより、**Service Pages** アカウントをオンラインで作成できるエンドユーザーを定義できます。電子メールアドレスを持つエンドユーザーが、指定されたホストから自分のアカウントを作成するには、2つの前提条件があります。**Service Desk** に有効な個人の記録が存在していること、および、その個人の記録の中に、電子メールフィールド内で設定されたホストの電子メールアドレスが存在していることです。新しい**Service Pages** アカウントのパスワードは、個人の記録の中で設定された電子メールアドレスへ返信されます。

電子メールホスト名を指定するには：

1. 「管理者コンソール」で、「Service Pages」ノードの下にある「アクセス」ブランチを展開し、「電子メールホスト名」を選択します。

図 6-16 「管理者コンソール - 電子メールホスト名」ビュー



2. ビューウィンドウ枠内で右クリックし、ポップアップメニューから「新規 電子メールホスト名」を選択します。「ホスト名」フィールドに新しいホスト名を入力し、「OK」をクリックします。「ブロック化」チェックボックスをオンにすることにより、そのホスト名の使用をブロックすることができます。この操作を行うと、システムからそのホスト名を削除しない限り、その電子メールアドレスに所属しているユーザーが **Service Pages** アカウントを作成することをブロックします。これにより、このホスト名を以前に使用したすべてのデータベースレコードの完全性が保証されます。

図 6-17 「新規 電子メールホスト名」イアログボックス



サポートエンジニア用の **Service Pages** アカウントの設定

サポートエンジニア用の **Service Pages** のビューとテンプレートを設定した後、サポートエンジニアは自分の既存の **Service Desk** アカウントを使って **Service Pages** にアクセスできます。サポートエンジニア用のビューとテンプレートの作成は、他のユーザー用の作業を行う場合と同様です。ただし、サポートエンジニアはサービスコールのほかに、**Service Pages** を使って、事象、問題、変更、および作業指示にもアクセスする必要があるため、より多くのビューとテンプレートを必要とします。

サポートエンジニアが **Service Pages** を使ってすべての機能にアクセスできるようにするには、以下の作業を実行します。

1. **Service Pages** の中で作成された新しいサービスコールと事象に対応するテンプレートを作成します。
2. サービスコール、事象、変更、および作業指示用のビューを、他のユーザー用と同じ方法で作成します。
3. 新しいサービスコールと新しい事象用のテンプレートを割り当てます。
4. サービスコール、事象、問題、変更、および作業指示用の **Service Pages** ビューを割り当てます。
5. **Service Desk** サポートエンジニアの役割に対して、選択されたビューとテンプレートを割り当てます。

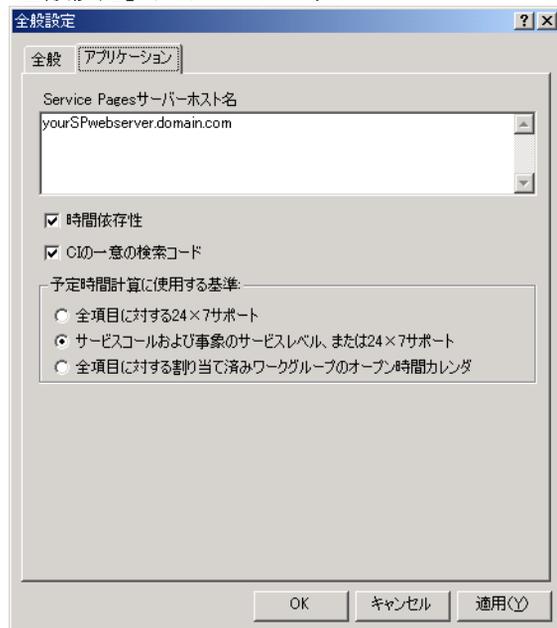
Service Pages 用の電子メール承認の設定

Service Desk は、指定されたアクションを実行する前に承認を検索する機能を提供しています。この機能を Service Pages と組み合わせて実行する場合は、「全般設定」ダイアログボックスで、Service Pages が存在しているサーバーの完全修飾ホスト名を入力しなければなりません。

Service Pages のサーバー名を入力するには：

1. 「管理者コンソール」で、「Service Desk」ノードの「システムパネル」ブランチをクリックします。
2. 「全般設定」アイコンをダブルクリックし、「アプリケーション」タブをクリックします。「Service Pages サーバーホスト名」フィールドの中に、そのサーバーの名前を入力します。「OK」をクリックします。

図 6-18 「全般設定」ダイアログボックス



注意

インストール CD の中に収録されている Tomcat Web サーバーを使用している場合は、サーバー名の後に、ポート「:8080」を指定しなければなりません。たとえば、次のように入力します。

SP_server1.invention-inc.com:8080

Service Pages インタフェースの構成

Service Pages では、ヘッダーにリンク、フォント、およびロゴを簡単に構成できます。

リンクと顧客用のヘッダーを構成するには、HTML ファイルを編集します。これらのファイルは、`Service Desk 4.5\Sp\SSP_Files` フォルダに格納されています。

ロゴを構成するには：

1. `logo1.html` ファイルにアクセスします。
2. HTML エディタを使用して、そのファイルを開きます。
3. HTML 行「``」に、選択したグラフィックを挿入します。ここで、「xxxx」は、Hewlett Packard のロゴを意味します。
4. ファイルを保存します。お使いのエディタが、Multilingual（多言語対応）、つまり Unicode UTF-8 として定義されている文字セットで保存できるかを確認してください。

リンクを構成するには：

1. `links.html` ファイルにアクセスします。
2. HTML エディタを使用して、そのファイルを開きます。
3. デフォルトのリンクを、目的のリンクに置き換えます。
4. ファイルを保存します。お使いのエディタが、Multilingual（多言語対応）、つまり Unicode UTF-8 として定義されている文字セットで保存できるかを確認してください。

フォントを構成するには：

1. `sd-sp.css` ファイルで、デフォルトのフォントを、目的のフォントに変更します。
2. ファイルを保存します。

Service Pages の構成

Service Pages インタフェースの構成

7

複数のサーバー

複数のサーバーを稼働させると、より堅牢でバランスの取れた環境を構築できます。1つのアプリケーションサーバーが障害を起こした場合や、そのサーバーに到達するためのネットワークが破損した場合も、そのサーバーに接続されているクライアントは、他のアプリケーションサーバーへ自動的に再接続されます。

複数のアプリケーションサーバー環境

ネットワーク内の異なるマシン上にインストールできるアプリケーションサーバーの数に制限はありません。また、それらのアプリケーションサーバーを共通のデータベースに接続する上で、各サーバーを構成する必要もありません。あるクライアントが、そのクライアントの接続設定で定義されているサーバーへ接続する場合は、そのサーバーはデータベースをチェックして、すべてのサーバー上での現在の負荷バランスと重み付けを調べます。定義済みのサーバーに対して接続されているクライアントの数が均衡でない場合は、新しいクライアントセッションは他のサーバーへルーティングされます。

Service Desk アプリケーションサーバーをインストールした時点では、「Configuration Editor」の「全般」タブにある「複数のサーバー」チェックボックスは、デフォルトでオンになっています。インストールを行った後、複数のサーバーが互いに通信をしていない場合は、各サーバーでこのチェックボックスを確認してください。アプリケーションサーバーの構成の詳細は、『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』の「アプリケーションサーバーの構成」の章を参照してください。

Service Desk アプリケーションサーバーは、「Configuration Editor」の「全般」タブで「複数のサーバー」チェックボックスがオンになっているサーバーのみを認識します。複数のサーバーがすでにインストールされている場合は、このパラメータを変更しないでください。変更を加えると、問題が生じます。

ポートマッピング機能付きのファイアウォールと複数のサーバーを組み合わせ動作させることはできません。ポートマッピング機能付きのファイアウォールを使用している場合は、スタンドアロンアプリケーションサーバーを使用し、「Configuration Editor」の「全般」タブで「複数のサーバー」チェックボックスをオフにします。

注意

「複数のサーバー」チェックボックスをオフにしなければならないのは、ポートマッピング機能付きのファイアウォールをスタンドアロンアプリケーションサーバーに使用している場合のみです。

複数のサーバーの起動

複数のサーバー環境では、1台のクライアントがアプリケーションサーバーに接続する場合、現在稼働中のすべてのアプリケーションサーバーを示すリストがそのクライアントへ送信され、ユーザープロファイル内の `srv.dat` ファイルに保存されます。そのクライアントの接続先であるアプリケーションサーバーが障害を起こした場合は、そのリストの次のサーバーが引き継ぎを行います。

ただし、クライアントがアプリケーションサーバーに接続する時点で、1台のサーバーのみが稼働していて、その後で他のサーバーが起動した場合は、そのクライアントは2台目以降のサーバーを認識していません。したがって、そのクライアントの接続先サーバーが障害を起こした場合も、引き継ぎは発生しません。クライアントがセッションを開始する時点でリストがクライアントへ送信されるので、このような現象が発生します。したがって、複数のサーバー環境では、クライアントが接続を開始する前に、すべての **Service Desk** アプリケーションサーバーを起動しておくことをお勧めします。

このような現象が発生した場合は、「アカウントプロパティ」ダイアログボックスの「hp OpenView service desk Server name」フィールドを変更して、そのクライアントを手動で他のアプリケーションサーバーへ接続します。

Service Desk のポート割り当て

サーバーコンピュータとクライアントコンピュータ間の通信は、TCP/IP ポート経由で行われます。

Service Desk アプリケーションサーバーは、**Service Desk** クライアントからの着信接続を、デフォルトではポート **30999** でリスンします。サーバー構成ファイル `server_settings.xml` の **ITP** ポートの値を変更することにより、このポート番号を変更することができます。指定されたポートが、デフォルトの **30999** でない場合、クライアントはそのアプリケーションサーバーに接続する際に、正しいポート番号を指定する必要があります。

クライアントが使用するポート番号の変更:

1. クライアントの「スタート」メニューから「プログラムファイル」を選択し、「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。

2. クライアントを選択し、クライアントアカウントを選択します。「hp OpenView Service Desk アカウント」ダイアログボックスが表示されます。
3. このクライアントが使用している Service Desk アカウントを選択し、「変更」をクリックします。そのアカウントの「プロパティ」ダイアログボックスが表示されます。
4. 「hp OpenView Service Desk サーバー名」フィールドで、コロン (:) の後にポート番号を追加します。たとえば、「myappserver:12345」のように入力します。「12345」が新しいポート番号です。

Service Desk アプリケーションサーバーは、SD_event プログラムからの着信 HTTP Post 要求を、デフォルトではポート 30980 でリスンします。サーバー構成ファイル server_settings.xml で HTTP ポートの値を変更して、このポート番号を変更することができます。ポート番号をデフォルト値から他の値へ変更した場合、SD_event に新しい値を通知する必要があります。コマンドラインで -p フラグを使用してポート番号を指定するか、SD_event 構成ファイルでポートエントリを指定して、新しいポート番号を使用します。

アプリケーションサーバーは、SMTP 接続には、デフォルトではポート 25 を使用します。サーバー構成ファイル server_settings.xml で、値を変更することにより、このポート番号を変更することができます。

クライアントは、アプリケーションサーバーからの着信要求を、デフォルトではポート 30999-31019 でリスンします。

Service Desk エージェントは、Service Desk アプリケーションサーバーからの着信要求を、デフォルトではポート 50998 でリスンします。このポート番号の値は変更できません。Service Desk アプリケーションサーバーとデータベースサーバーの間の通信も、TCP/IP ポート経由で行われます。

Oracle データベースを使用する場合のプロトコルは Oracle Net です。

Oracle Net は、ポート 1521 を使用します。Microsoft SQL Server データベースを使用する場合のプロトコルは Tabular Data Stream です。

Tabular Data Stream は、ポート 1433 を使用します。ファイアウォール環境で稼動する場合は、上記の各ポート番号宛のすべてのトラフィックがファイアウォールを通過するように設定しなければなりません。

デフォルトポートを割り当てていないサーバーの停止

デフォルトポート (30999) 以外のポートで複数のサーバーを稼動させている場合や、アプリケーションサーバーを稼動させている場合は、sd_servermanager を使ってサーバーの選択と停止を行ってください。

複数のサーバーインスタンス

Service Desk アプリケーションの複数のインスタンスを、1 台のマシン上で実行できますが、そのマシンが十分な処理能力を備えていることが前提となります。サーバー構成ファイル `server_settings.xml` を複数作成し、異なる設定ファイルを使ってアプリケーションサーバーの個別のインスタンスを起動することにより、これらのサーバーインスタンスを起動できます。サーバー起動用バッチファイルをコマンド行から複数回実行して、この作業を実行することができます。

注意

新しいインスタンス用の構成プロファイルを作成する場合、ITP のデフォルトポート番号も変更します。

複数のマシン上で複数のサーバーを実行する場合と同様、複数のインスタンスをそれぞれ専用の目的で使用することができます。

Windows NT または Window 2000 上での複数のインスタンスの起動

この手順は、複数のインスタンスを起動させるコンピュータには、すでに **Service Desk** アプリケーションサーバーをインストールし、構成していることを想定しています。

複数のインスタンスを起動するには：

1. インストール済みのサーバーの `¥server¥server_settings.xml` ファイルを、他のフォルダにコピーします。
2. サーバー設定エディタを起動し、オリジナルの `server_settings.xml` を開きます。
3. このエディタを使って、起動させる新しいインスタンス用の構成プロファイルを作成します。「OK」をクリックして変更結果を保存します。

注意

サーバー設定エディタで実行できない特殊な変更を行うには、テキストエディタを使って上記の `xml` ファイルを編集します。

4. 「server」フォルダに移動し、server_settings.xml ファイルの名前を変更します。
5. server¥bin フォルダで、コマンドプロンプトを使って次のコマンドを実行します。sd_server.bat start "/settings=<new name.xml>".
6. 追加のサーバーインスタンスごとに、この手順を繰り返します。
7. 編集していないオリジナルの server_settings.xml を、元の場所へ戻します。

Windows サービスとしてのインスタンスのインストール

インスタンスを Windows NT サービスとしてインストールするには：

1. インストール済みのサーバーの server¥server_settings.xml を他のフォルダにコピーします。
2. サーバー設定エディタを起動し、オリジナルの server_settings.xml を開きます。
3. このエディタを使って、起動させる新しいインスタンス用の構成プロファイルを作成します。「OK」をクリックして変更結果を保存します。

注意

サーバー設定エディタの中で実行できない特殊な変更を行うには、テキストエディタを使って上記の xml ファイルを編集します。

4. 「server」フォルダに移動し、server_settings.xml ファイルの名前を変更します。
5. 編集していないオリジナルの server_settings.xml を、元の場所に戻します。
6. インストール済みのサーバーの server¥bin¥installservice.bat を、他のフォルダにコピーします。
7. installservice.bat ファイルを編集し、サービス名を、このサーバーインスタンスに割り当てる名前に変更します。
8. -start 引き数の最後に、「"/settings=<new name.xml>」を追加します。このファイルを保存し、新しい名前を付けます。
9. 新しいバージョンの <new installservice>.bat を使って、サービスをインストールします。

10. 追加のサーバーインスタンスごとに、この手順を繰り返します。
11. 編集していないオリジナルの `installservice.bat` を、元の場所へ戻します。

UNIX® プラットフォーム上での複数インスタンスの起動

この手順は、サポートされているすべての UNIX プラットフォームに対して適用されるものであり、複数のインスタンスを起動させるコンピュータには、すでに **Service Desk** アプリケーションサーバーをインストールし、構成していることを想定しています。

複数のインスタンスを起動するには：

1. インストール済みサーバーの `server/server_settings.xml` を、他のフォルダにコピーします。
2. サーバー設定エディタを実行して、オリジナルの `server_settings.xml` を開きます。
3. このエディタを使って、起動させる新しいインスタンス用の構成プロファイルを作成します。「OK」をクリックして変更結果を保存します。

注意

サーバー設定エディタで実行できない特殊な変更を行うには、テキストエディタを使って上記の `xml` ファイルを編集します。

4. 「server」フォルダに移動し、`server_settings.xml` ファイルの名前を変更します。
5. `server/bin` フォルダの、コマンドプロンプトを使用して次のコマンドを実行し、サーバーインスタンスを起動します。

```
cd /opt/OV/sd/server/bin; ./sd_server start "/settings=<new name.xml>".
```
6. 追加のサーバーインスタンスごとに、この手順を繰り返します。
7. 編集していないオリジナルの `server_settings.xml` を、元の場所に戻します。

UNIX でのサーバーインスタンスの起動

UNIX 版サーバーを起動する際に、サーバーインスタンスを自動的に起動させる場合は、`inittab` ファイルにコマンドプロンプトで実行するための行を追加してください。**Service Desk** アプリケーションと同じマシンでデータベースを起動させる場合は、データベースプロセスを最初に起動させることをお勧めします。`inittab` ファイルにエントリを追加する方法の詳細は、お使いの UNIX システムのドキュメントを参照してください。

8 複数のセッション

Service Desk を使用する場合は、複数の Service Desk クライアント（いずれも同じバージョン番号）を、1 台のマシン上で同時に実行させることができます。

複数セッションの使用方法

異なるデータベースを使用しているアプリケーションサーバーに、同じバージョンの **Service Desk** クライアントを複数インストールする場合は、複数のセッションを使用してください。テスト、開発、および本番（実稼動）の目的で複数のアプリケーションサーバー（および複数のデータベース）を利用している場合や、複数の本番環境を利用している場合に、このような状況が発生します。

複数のユーザーに対して、複数のセッションを 1 台のマシンで使用することは避けてください。オペレーティングシステム内でユーザーごとに適切なプロファイルを設定して、このような作業を行ってください。

複数セッションのパラメータ定義

複数のセッションを使用する場合、キャッシュ、アカウントの詳細、およびユーザー定義可能な情報を、クライアントマシンの中で分離し、ローカルに保存しなければなりません。**Service Desk** の起動時に読み取られる `/PROFILE` と `/USERFOLDER` の各パラメータを設定することによって、この作業を実行します。

複数のセッションを作成するには、ショートカットを使用します。

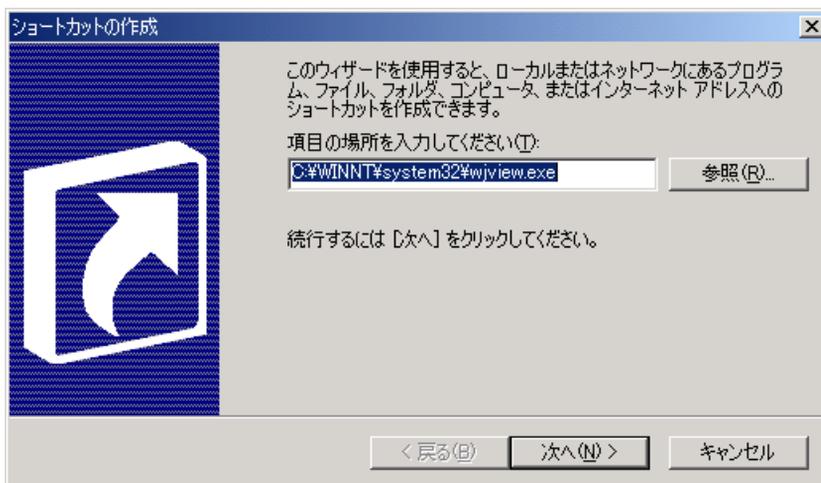
Windows NT4 環境で複数セッション用のショートカットを作成するには：

1. デスクトップで右クリックし、ポップアップメニューから「新規作成」を選択し、サブメニューから「ショートカット」を選択します。「ショートカットの作成」ウィザードが起動します。
2. 「コマンドライン」フィールドに、次を入力します。

```
C:¥WINNT¥wjview.exe com.hp.ifc.ui.AppConsole  
/PROFILE=clientAS1 /USERFOLDER="C:¥Program Files¥Hewlett  
Packard¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Client¥clientAS1"
```

「`clientAS1`」という表記は、任意の文字列に変更できます。ただし、2 箇所とも同じ文字列でなければなりません。

図 8-1 「ショートカットの作成」ダイアログボックス



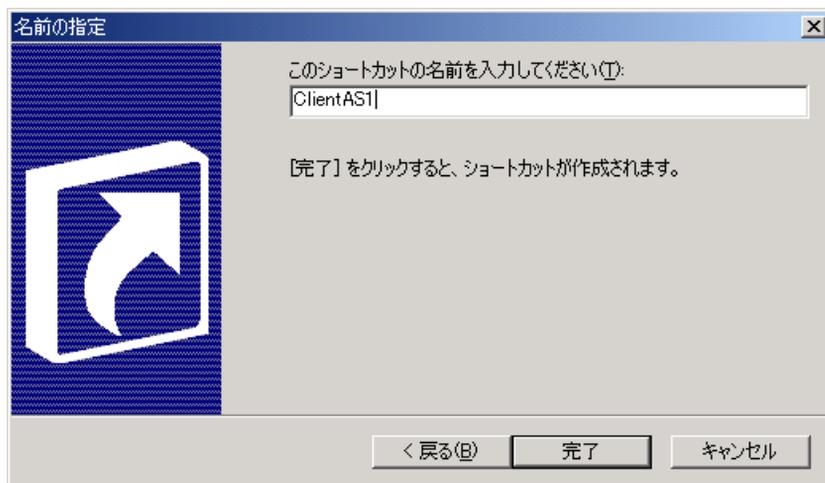
注意

パスのパラメータは、wjview.exe と Service Desk フォルダが保存されている場所によって異なります。Windows NT では、wjview.exe は WINNT フォルダに、Windows 98 では Windows フォルダにあります。

3. 「次へ」をクリックし、そのショートカットの名前、たとえば「Service Desk Client AS1」を入力します。「完了」をクリックします。

複数のセッション
複数セッションの使用方法

図 8-2 「名前の指定」



ショートカットを作成すると、そのショートカットを使って、アプリケーションサーバーとデータベースに接続するクライアントソフトウェアのインスタンスを起動できます。作成したクライアントショートカットごとに、この作業を繰り返します。

1. 初めてショートカットを使う場合は、「**Connection Wizard**」が起動します。アプリケーションサーバーの名前の入力が必要です（たとえば、**Application Server 1**）。「**Next**」をクリックします。

図 8-3 「Connection Wizard Server Name」ダイアログボックス



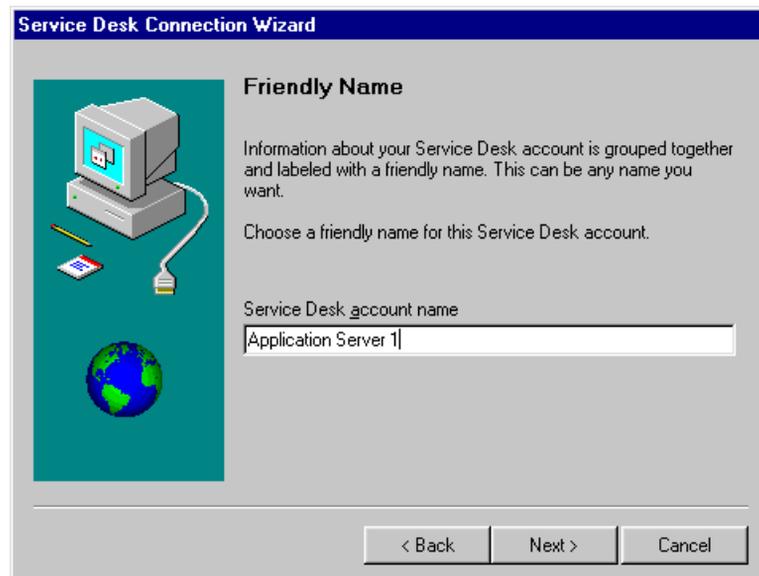
2. クライアントの接続先となるアプリケーションサーバーの「Account Name」と「Password」を入力します。「Next」をクリックします。

図 8-4 「Connection Wizard Account Name」ダイアログボックス



3. アプリケーションサーバーアカウント名の「Friendly Name」を入力します。

図 8-5 「Connection Wizard Friendly Name」ダイアログボックス



4. 「Next」をクリックし、「Finish」をクリックします。次回から「Client」ショートカットは、先ほど指定したアカウント名でアプリケーションサーバーに接続するようになります。

クライアントが稼動している間、アプリケーションウィンドウのタイトルバーとタスクバーを使って、複数セッションクライアントを個々に識別できます。/PROFILE パラメータの値、たとえば「clientAS1」を表示します。

Service Desk アカウント

作成した「Client」ショートカットごとに、「Application Server Account」ショートカットを作成する必要があります。後者のショートカットを使うと、「Client」ショートカットに関連付けられるアカウントの追加、変更、表示、および削除を行えます。

「Application Server Accounts」ショートカットを作成するには、すぐ上のセクションで説明した、「Client」ショートカットの作成方法の手順に従ってください。ただし、コマンド行のパスは、次のように変更してください。

```
C:¥WINNT¥wjview.exe  
com.hp.ifc.ui.options.AppServerAccountsDialog  
/PROFILE=clientAS1 /USERFOLDER="C:¥Program Files¥Hewlett  
Packard¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Client¥clientAS1"
```

複数のセッション

複数セッションの使用方法

論理的に、特に複数のショートカットを作成する場合は、「**Application Server Accounts**」に「**Client**」ショートカットの名前に関連する名前をつけるとよいでしょう。「**Client**」ショートカットを扱う場合と同様、「**Application Server Accounts**」ショートカットが起動したダイアログボックスは、/PROFILE パラメータから取得した値をタイトルバーに表示します（たとえば、clientAS1）。

9 レポート

この章では、他社製品のレポートツールと組み合わせて使用するのデータベースビューとデータディクショナリを作成する方法を説明します。この章で紹介する情報を使用すると、**Service Desk** データベースエントリに基づいたレポートを作成できます。

はじめに

レポートは、事象のステータスや、サービスや IT インフラストラクチャのステータスであるかどうかなどのステータスを報告します。現在のステータスを報告し、そのステータスが改善と劣化のどちらの傾向にあるかを示すことができます。

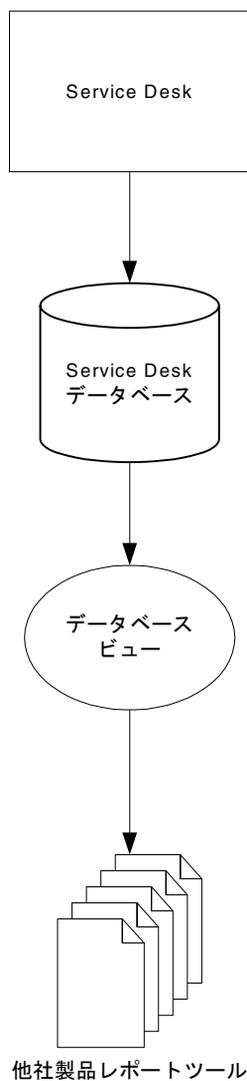
レポートは、参照情報として役立つ単純なサービスコールのプリントアウトで構成することができます。異なる項目を多数用意し、その項目から得られた情報を組み合わせることにより、レポートの価値を高めることができます。これにより、現在の状況に関する包括的な概要をユーザーに示すことができます。

分析に適した包括的な概要を提供するために情報を提示するレポートをユーザーに提供するために、他社製品のレポートツールを使用場合があります。

レポートツールの概要

Service Desk データベースは、レポートツールの基礎として使用する情報を提供します。データベースビューとデータディクショナリを作成した場合、**BusinessObjects**、**Crystal Reports**、**Microsoft Access**、または **Microsoft Excel** のようなレポートツールは、**Service Desk** に保存されている情報にアクセスできます。**Service Desk** データベースとして **Oracle** を使用している場合は、レポートツールは **ODBC** または **SQL*Net®** を使って、**Service Desk** エントリを表示できます。**SQL Server** を使用している場合は、レポートツールは **ODBC** を使って **Service Desk** エントリを表示できます。図 9-1 が示すように、**Service Desk** データベースビューで定義されているクエリを使用することにより、高度なレポートを作成するためにレポートツールを使ってインポートされたビューをデータベースに提供できます。

図 9-1 レポートプロセス



パフォーマンスの留意事項

Service Desk 4.5 は、2 つの主要なレポート機能を提供します。

- **Service Desk** の主要なユーザーコンソールは、データのオンライン概要を作成するために使用するテーブルビュー、グラフ表示、カードビュー、およびエクスプローラビューを提供しています。
- **Service Desk** データベースは、外部のレポートツールを使ってレポートを作成するために使用するレポートビューを提供しています。

レポートビューは、データベース内にあるすべての情報を読みやすい形式で提供します。**Service Desk** が表示するテーブルは、運用用途に合わせて最適化されたものであり、**Service Desk** の外部では読み取りが困難です。レポートビューは、運用テーブルから情報を収集し、それらの情報を読みやすいレポート形式で出力します。

単一レポートビューのレポート

単一レポートビューを使用して情報を表示するレポートを作成する場合は、運用データベースから直接レポートビュー使用できます。単一レポートビューのレポートは、役に立つ項目の概要を提供します。項目の数や、事象に関する総和や平均値のような単純な関数で、レポートを強化できます。

利点

- 簡単
- 基本的なレポートでの高いパフォーマンス性
- 常に最新のデータ

欠点

- ビューの内容によって制限される
- **Service Desk** のパフォーマンスに影響を及ぼす可能性があり、影響度は、ソーステーブルの大きさによって異なる

単一レポートビューのレポートは、ユーザーコンソールから利用する場合と同種のレポートを提供します。レポートのレイアウトを **Service Desk** コンソールを使用した場合より細かく制御できるため、外部のレポートツールは、紙でレポートを提示する場合により優れた機能を提供します。たと

例えば、外部のレポートツールを使用すると、顧客に提供する高度なレイアウトが必要となるプレゼンテーションやレポートに、**Service Desk** の情報を統合できます。

単一レポートビューのレポートは、レポートビューの内容によって制限されます。レポートビューは、関連項目から基本情報を取り出すことにより拡張された 1 つの項目の情報のみを含みます。ビューには、項目リストの参照情報を含みません。たとえば、サービスコールのビューに、参照されている構成項目の名前と検索コードを含めることはできます。しかし、サービスコールのビューに、そのサービスコールに関係している作業指示のリストを含めることはできません。

レポートビューとサブレポートの組み合わせ

レポートビューに基づいて、サービスコールと、関連する作業指示のリストを示すレポートを作成するには、サブレポートを使用する必要があります。必ずしもすべてのレポートツールがサブレポートを含むレポートを作成できるわけではありませんが、**Crystal Reports** は、サブレポートを作成するための非常に柔軟性の高い機能を備えたレポートツールの 1 つです。

利点

- ある程度複雑で、サブレポートを作成する知識が必要
- ある程度複雑なレポートを妥当なパフォーマンスで作成
- 常に最新のデータを使用

欠点

- 使用方法は、レポートツールによって異なる
- ビューの内容が制限される
- **Service Desk** のパフォーマンスに影響を及ぼす場合がある

結合されたビューの低いパフォーマンスの回避策としてサブレポート使用することができます。

テーブルへのレポートビューのコピー

結合されたレポートビューの低いパフォーマンスは、レポートに含まれている情報に関係しているわけではなく、レポートビューに制限されています。レポートビューで、クエリを解決して、運用ソーステーブルから情報を収集しています。クエリの解決は通常は高速ですが、2 つのビューを結

合する場合は、解決時間は指数的に増加します。1つのテーブルにある情報を使用するだけで、複数のソーステーブルから情報を収集する必要がないので、複数のテーブルを結合する場合は、このような障害は発生しません。ビューの内容をテーブルへコピーすることにより、テーブルに基づいた情報を統合することができ、統合されたテーブルはパフォーマンスに優れています。

利点

- ある程度複雑で、サブレポートの使用方法、およびコピーされたテーブルの配置場所に依存する
- 複雑なレポートを優れたパフォーマンスで作成
- **Service Desk** の運用用途への影響は最小限
- 内容を他のデータベースへコピー可能

欠点

- コピータスクのスケジュールを設定しなければならず、そのスケジュールによって、データの新鮮さが決まる
- コピータスクを実施するには、レポートユーザーとデータベース管理者の間での調整が必要

単一レポートビューのレポートに伴う制限を上回るレポートを作成する場合や、サブレポートをサポートしていないレポートツールを使用する場合は、必要なビューの内容をテーブルへコピーすることが好ましい場合があります。その場合の利点は、次のとおりです。

- テーブルを使用する場合は、情報を収集するための時間を消費しない。テーブルに基づく一般的なレポートは、ビューに基づくレポートに比べて、優れたパフォーマンスを得られる。
- ターゲットテーブルに対して、標準化された名前を割り当てることができる。**Service Desk** の複数の実装でレポートを交換する場合は、この名前が有益。
- レポートビューは運用データベースにあり、コピーを行う場合は、レポートビューの情報を他のデータベースへコピーできる。この方法により、セキュリティの層を1つ追加できる。

Service Desk の運用用途への干渉を避けるために、**Service Desk** の使用頻度が低い時間帯にレポートビューの内容をコピーする必要がある場合があります。たとえば、1日に1回、真夜中にコピーアクションのスケジュールを設定することが考えられますが、この方法は、コピーされた情報が最新ではないという結果を招く可能性があります。

情報をコピーする方法は、データベースの使用状況、および情報のコピー先によって異なります。レポートビューの情報をテーブルへコピーする方法の詳細は、お使いのデータベースのマニュアルを参照してください。

データウェアハウス

データウェアハウスツールを使用すると、レポートの可能性が大幅に広がります。データウェアハウスとは、運用データベースからレポートデータベースへ情報をコピーすることを意味します。既存の情報をコピーする際に、レポートに適した形に情報を変換することができます。データウェアハウスは、検索の柔軟性、標準的なレポート作業、およびレポートのパフォーマンスに合わせてデータを最適化できます。

利点

- レポートツールを使用するユーザーにとっては簡単、追加のトレーニングが必要
- レポートと **Service Desk** の両方にとって、非常に高いパフォーマンス

欠点

- 非常に複雑
- データウェアハウスツールが必要

データウェアハウスの実装は複雑な作業ですが、レポートにとっては次のような利点があります。

- レポートのパフォーマンス。データはレポートに合わせて最適化されているので、データウェアハウスのデータベースのサイズに関係なく、ほとんどのレポートに優れたパフォーマンスを提供。
- **Service Desk** のパフォーマンス。情報は運用データベースから別の場所へすでにコピーされているので、**Service Desk** のパフォーマンスが低下することはない。
- レポートの柔軟性。データウェアハウスを使用すると、レポートを柔軟に作成できる。

- 組織に合わせて情報のレポートをカスタマイズする最善の方法。データウェアハウスを構築する上で必要とされる手順には、レポートに関する組織の需要に合わせて変換を行うことも含まれる。

レポートを目的とした運用テーブルの使用

レポートビューにはパフォーマンス上の問題がありますが、テーブルにはそのような問題はありません。そのため、運用テーブルを直接使用し、レポートビューをコピーすることを回避できます。

利点

- 優れたパフォーマンスを提供
- 常に最新のデータを使用

欠点

- レポート作成には複雑な作業が必要
- **ERD** スキーム生成ツールが必要になる場合があり、データベースに関するレポート開発者の知識に依存。
- 運用データベースのパフォーマンスに影響を及ぼす可能性がある。

データベースを読み取ってデータベースビューから **ERD** スキームを生成するツールを使用している場合は、そのようなツールを使用して、ビューのソースとなる、テーブルの関係を表示することができます。

データベースビューの生成

レポートプロセスの最初の手順は、データベースビューを生成することです。データベースビューを使用すると、**Crystal Report Wizard** のようなツールを組み合わせ、高度なレポートを作成できます。

Service Desk は、データベースの部分を使用するかを制御できます。これにより、データベースに特定のビューを作成するという追加の手順が必要となります。各ビューは、レポートの基礎を形成するためにどの情報を使用するかを決定します。

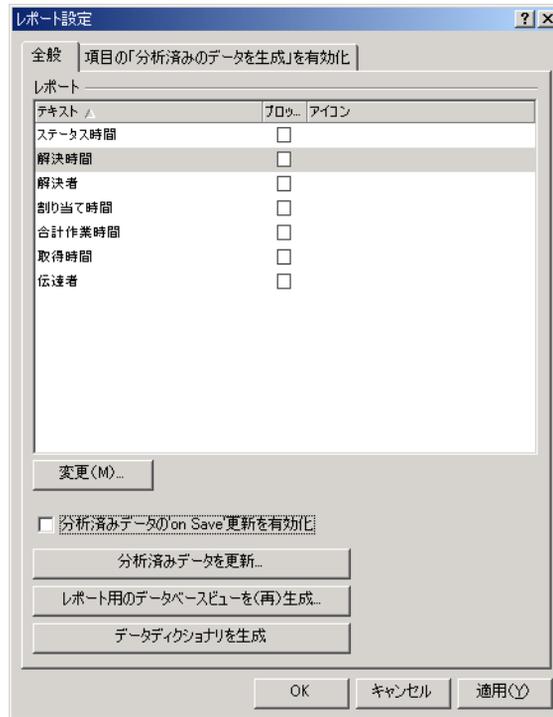
データベースビューは、他社製品のレポートツールが採用している言語に基づいてローカライズされます。

データベースビューを生成するには：

1. **Service Desk** で、「ツール」メニューから「システム」を選択します。「管理者コンソール」が表示されます。
2. 「管理者コンソール」で、「システムパネル」アイコンを選択します。
3. 「レポート設定」アイコンをクリックします。「レポート設定」ダイアログボックスが表示されます。

レポート データベースビューの生成

図 9-2 「レポート設定」



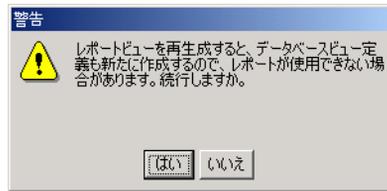
4. 「レポート用データベースビューを (再) 生成」 をクリックします。
5. 「レポート用データベースビューを (再) 生成」 ダイアログボックスで、タイムゾーンを選択します。

図 9-3 データベースビューのタイムゾーンの選択



6. 「OK」 をクリックします。「警告」 ダイアログボックスが表示されます。

図 9-4 「警告」ダイアログボックス



7. 「警告」ダイアログボックスで、「はい」をクリックして、データベースビューの生成を続けます。
8. **Service Desk** は、指定に従ってデータベースビューを生成します。
9. 「OK」または「適用」をクリックして、「レポート設定」ダイアログボックスを閉じます。

データディクショナリの生成

データディクショナリとは、**Service Desk** データベースにあるデータオブジェクト、または項目の記述の集合体であり、それらを参照する各ユーザーにとって有益な役割を果たします。

各データオブジェクト、または項目は、記述的な名前を割り当てられており、それぞれの関係、データ型が記述され、使用可能な定義済みの値が列挙され、テキスト形式の短い説明も提供されています。参照の目的で、この集合体を編成してブックを生成できます。

データディクショナリを生成するには：

1. **Service Desk** で、「ツール」メニューから「システム」を選択します。「管理者コンソール」が表示されます。
2. 「管理者コンソール」で、「システムパネル」アイコンをダブルクリックします。
3. 「レポート設定」アイコンをダブルクリックします。「レポート設定」ダイアログボックスが表示されます。
4. 「レポート設定」ダイアログボックスで、「データディクショナリを生成」ボタンをクリックします。「印刷プレビュー」が画面に表示されます。

図 9-5 データディクショナリの印刷プレビュー



5. データディクショナリを印刷か、発行を選択できます。

- ツールバーから「発行」を選択して、データディクショナリを HTML 形式で保存することにより、レポートツールを使って HTML 形式のレポートを作成します。
- ツールバーから「印刷」を選択してデータディクショナリを印刷することにより、レポートツールを使ってレポートを印刷します。

レポート
データディクショナリの生成

図 9-6 HTML 形式でのデータディクショナリの発行



6. 「データディクショナリ印刷プレビュー」で、「閉じる」をクリックします。
7. 「レポート設定」ダイアログボックスで、「OK」をクリックします。

データベースレポートテーブルの表示

データベースビューを生成し、データディクショナリを作成した後、データベースにアクセスしなければなりません。データベーステーブルにアクセスするためのユーザー名とパスワードを、データベース管理者に問い合わせてください。

データベーステーブルを表示する際に、レポート用に作成されたすべてのビューに、「V_」という接頭辞（プリフィックス）が付いています。

注意

運用データのほかに、アカウント情報のようなリポジトリデータもデータベースビューで表示されます。データベースビューを使用してデータを変更することはできませんが、レポートテーブルの中ですべてのリポジトリ情報を表示できます。

「V_」接頭辞のついたデータベースビューは、レポートツールにインポートできます。

レポートデータの収集

サービス管理に関するレポートデータを収集し、そのデータを集計形式でユーザーに提供するため、最初に項目を評価し、変更した情報を保存しなければなりません。

項目を評価するには、バッチモードと保存時モードという 2 つのモードのどちらかを使用します。

バッチモードを使用する場合は、各項目の履歴行が評価されます。バッチモードを使用する場合の欠点は、一度に大量の項目が評価されるので、その間は運用データベースのパフォーマンスが低下することです。

保存時モードを使用する場合は、各項目は保存される際に評価されます。この方法では、変更結果を保存するアクションが多少の時間を必要としますが、パフォーマンスの低下は、通常の運用時全体にわたって分散されます。

バッチモード

特定の状況では、レポートデータの生成に、バッチモード処理を実行する必要があります。たとえば、データを初めて分析する場合や、レポートデータベースの生成に失敗した場合がこれに該当します。

バッチモードでは、レポートルールは、スケジュール設定された時刻に、すべての項目を評価します。関連するすべての情報がデータベースの中に書き込まれます。

バッチモードでは、必要とされる履歴情報の検索には、履歴行のみが利用可能です。

バッチモードを使用して評価と保存が行われた情報は、更新の時点でのみ正確であることが保証されています。

保存時モード

保存時モードでは、各項目が保存される際に、レポートルールが項目を評価します。

保存時モードを使用して評価と保存が行われた情報は、変更の間、およびバッチ保存プロセスが動作している間も、常にデータを分析しているので、バッチモードを使用して保存した情報に比べ、正確さが非常に高くなっています。

データベースビューの使用：他社製品のレポートツールを使用した例

データベースビューを作成した後、ビューを使用して **Service Desk** データベースからレポートを作成できます。他社製品のレポートツールは、データベーステーブルにアクセスして編集と書式設定が可能なレポートを作成し、データ、グラフ、画像、またはサウンドと組み合わせることもできます。

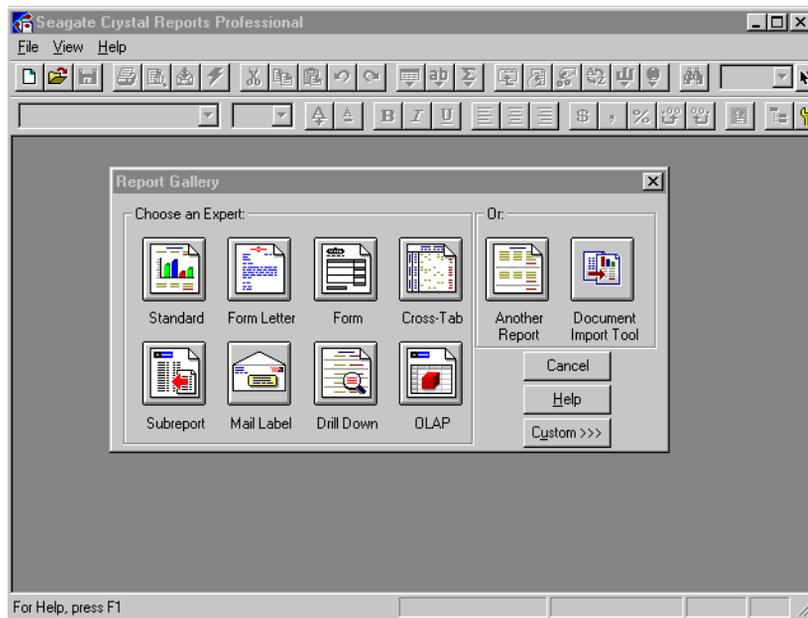
他社製品のレポートツールは視覚的なレイアウト操作手法を採用しているため、レポートの編集と書式設定を行う際に、データをどのように表示するのかを指定できます。ドラッグアンドドロップのような手法を使って、データ、グラフィックス、グラフ、またはテキストを配置して、レポートの形式を決定できます。

Crystal Reports Designer を使用したレポートの作成

Service Desk データベースビューに基づいて新しいレポートを作成するには：

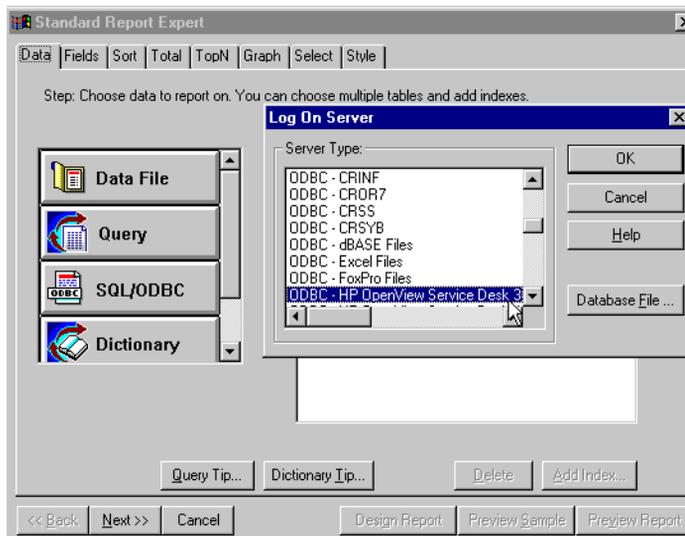
1. 「File」メニューから「New」を選択します。「Report Gallery」が表示されます。

図 9-7 「Crystal Reports Gallery」



2. レポートを選択します。この例では、「Standard」を選択します。「Report Expert」フォームが表示されます。
3. 「SQL/ODBC」をクリックします。「Log On Server」ダイアログボックスが表示されます。

図 9-8 Crystal Reports の「Log On Server」ダイアログボックス



4. **Service Desk** ビューの作成先であるデータベースにログオンしなければなりません。この例では、**HP OpenView Service Desk 4.5** を使用し、「ODBC HP OpenView Service Desk 4.5」を選択します。「Choose SQL Table」ダイアログボックスが表示されます。
5. 「Choose SQL Table」ダイアログボックスで、「all file types」を選択します。データベースビューファイルには、「V_」接頭辞がついています。レポートで使用するデータベースビューファイルをダブルクリックします。
6. レポートに含めるデータベースビューが、「Report Expert Fields」ウィンドウ枠に表示されます。ここまでの作業が完了した後で、「Done」をクリックします。
7. 「Report Expert」ダイアログボックスで、「Fields」タブをクリックします。
8. 「Database Fields」ウィンドウ枠で、ビューのうち、レポートに含めるフィールドをダブルクリックします。選択されたデータベースフィールドは、「Report Fields」ウィンドウ枠に表示されます。
9. 「Sort」タブをクリックします。データのソートに使用するデータベースビューフィールドを 1 つ選択します。詳細は、『Seagate Crystal Reports User's Guide』を参照してください。
10. 「Graph」タブをクリックします。「Chart Type」をクリックしてレポートのグラフの書式を選択するか、「Crystal Custom Chart」をクリッ

クして、独自の書式を作成します。詳細は、『Seagate Crystal Reports User's Guide』を参照してください。

11. 「Style」タブをクリックします。企業のロゴを追加したり、スタイルに他の変更を加えるなど、レポートをデザインすることができます。詳細は、『Seagate Crystal Reports User's Guide』を参照してください。
12. ここまでの作業が完了した後で、「Design Report」をクリックします。**Service Desk** データベースビューを使用して作成されたレポートが表示されます。

既存のレポートへのデータベースビューの追加

生成したデータベースビューを、既存のレポートに追加することができます。たとえば、財務レポートに **Service Desk** データを追加できます。例えば、財務情報のためにデザインされたレポートに、**Service Desk** データベースビューと現在の IT インフラストラクチャ管理の統計をインポートすることができます。

データベースビューを既存のレポートに追加するには：

1. 「Database」メニューから「Add Database to Report」を選択します。「Choose SQL Table」ダイアログボックスが表示されます。
2. レポートに含める **Service Desk** データベースビューファイルを選択します。データベースビューファイルには、「V_」接頭辞がついています。
3. 「Visual Linking Expert」が表示されます。[OK] をクリックします。

注意

「Visual Linking Expert」は、複数のデータベーステーブルをリンクする作業を支援します。「Visual Linking Expert」の使用方法の詳細は、『Seagate Crystal Reports User's Guide』を参照してください。

BusinessObjects Designer を使用したレポートの作成

BusinessObjects は、ユーザーにデータベースに関する技術的な知識がない場合でも、ユニバースを活用してデータベースのデータを表示することができます。ユニバースとは、理解可能な用語を使って、データに関する情報を提供するのツールです。

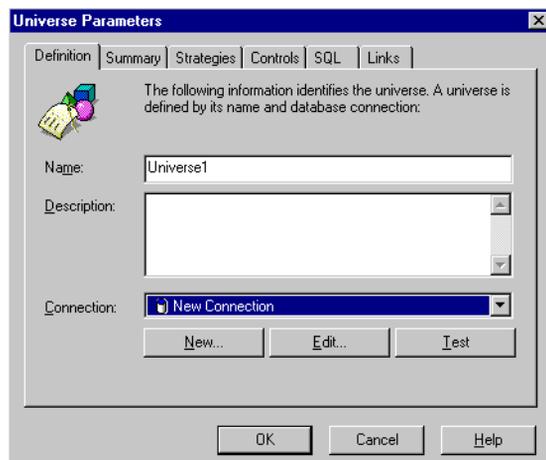
ユニバースは、クラスとオブジェクトによって構成されています。たとえば、**Service Desk** データベースビューのオブジェクトは、構成項目、組織、サービスコール、サービスコールの番号などで構成されています。複数のオブジェクトをグループ化することにより、クラスを形成できます。クラスは複数のオブジェクトをグループ化し、一般的な説明を形成します。各オブジェクトは、データベースビューにあるデータに直接リンクされています。

ユニバースは、データをクエリして、それらのデータをレポートに組み入れる機能を提供します。BusinessObjects でクエリを作成する場合は、ユニバースからオブジェクトを選択し、それらのオブジェクトにクエリを実行します。

ユニバースを作成してデータベースビューにアクセスするには：

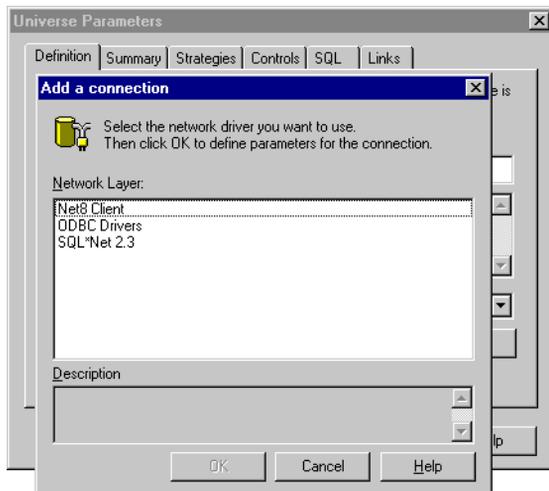
1. 「BusinessObjects Report Designer」を起動します。
2. 「File」から「New」を選択します。「Universe Parameters」ダイアログボックスが表示されます。

図 9-9 「BusinessObjects Universe Parameters」 ダイアログボックス



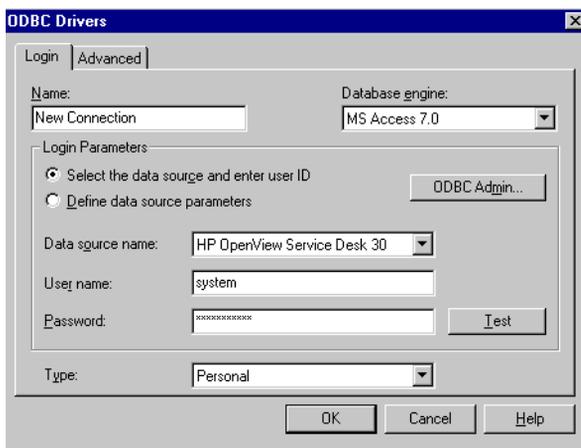
3. 「Name」フィールドに、新しいユニバースに割り当てる名前を入力します。
4. ユニバースに **Service Desk** データにアクセスする機能を提供する必要があります。この作業を実行するには、作業対象のデータベースとネットワークの種類を明示し、**Service Desk** データベースに保存されているデータベースビューにアクセスするためのパラメータを設定します。「New」をクリックして、ユニバース用の新しい接続を作成します。
5. 「Add a Connection」ダイアログボックスが表示されます。

図 9-10 「BusinessObjects Add a Connection」 ダイアログボックス



6. Service Desk データベースに対応するネットワークドライバを選択します。この例では、「ODBC Drivers」を選択します。「OK」をクリックします。
7. 「Name」フィールドに、その接続の名前を入力します。
8. 「Database engine」ドロップダウンリストから、該当するデータベースエンジンを選択します。

図 9-11 「BusinessObjects ODBC Drivers」 ダイアログボックス



9. 「Data Source Name」ドロップダウンリストから、「HP OpenView

BusinessObjects Designer を使用したレポートの作成

Service Desk 4.5」を選択します。

10. Service Desk データベースのユーザー名とパスワードを入力します。

11. 「OK」をクリックします。

12. 「Insert」メニューから、「Tables」を選択します。

13. 「Table」ダイアログボックスで、ユニバース構造に追加したいデータベースビューをクリックします。それらのデータベースビューには、「V_」接頭辞が付きま

複数のデータベースビューを追加するには、[Ctrl] キーを押したまま、データベースビューをクリックします。

14. 「Insert」をクリックします。

レポートの設計が完了した段階で、その基本デザインを使って、高度なレポートを作成できます。詳細は、『BusinessObjects User's Manual』を参照してください。

グラフ表示

グラフは、項目を表す強力な概要表示機能です。グラフは項目をグループ化し、各グループの絶対サイズまたは相対サイズをさまざまな方法で表示します。グラフ表示を使うと、情報を表すいろいろなスタイルのグラフが活用できます。一部のグラフでは、3D表示を行うことができます。グラフ表示を使って、読みやすいレポートを画面上で作成し、そのレポートを印刷することができます。

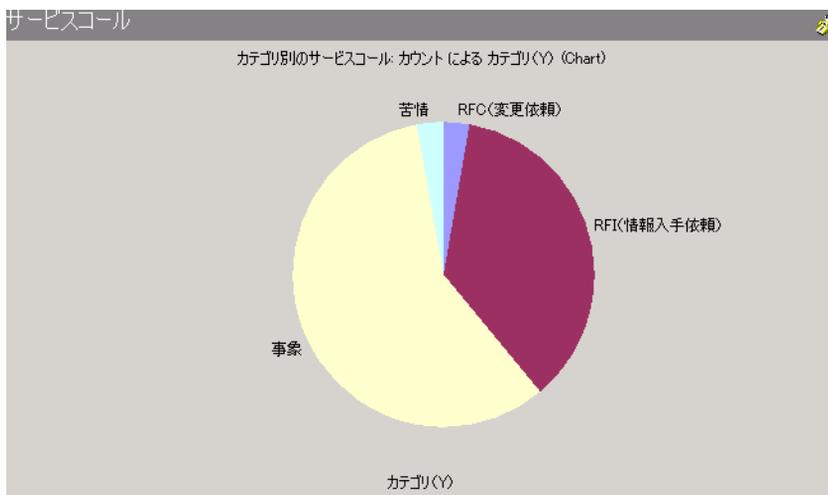
グラフに使用できる情報は、フィルタと、「View settings」ダイアログボックスにある x 軸、y 軸、および系列の設定によって異なります。これらの設定を定義する方法の詳細は、「グラフ表示の作成」で説明します。

グラフは、グループにある項目に簡単にアクセスできるようにする役割も果たします。この作業を行うには、まず、グラフの特定の部分をクリックします。すると、その部分に関連する複数の項目からなる表が表示されます。それらの項目を選択すると、詳細情報が表示されます。

グラフは項目をグループ化し、各グループのサイズを示します。グループのサイズは、次のことを意味します。

- グループの中に含まれている項目の数
- フィールド値の総合計
- グループ内での特定のフィールドの平均値
- グループ内での特定のフィールドの最小値または最大値

図 9-12 「サービスコール」：グラフ表示



グラフ表示の作成

新しいグラフ表示を作成するには：

1. 「ビュー」を選択し、「現在のビュー」を選択します。
2. 「ダイアログボックスに表示される [ビューの定義]」を選択します。
3. 「追加」をクリックし、ダイアログボックスに、そのグラフ表示の種類と名前を入力します。
4. 「OK」をクリックし、「View Summary」ダイアログボックスを表示します。
5. 「General」タブを選択します。このフォームでは、次のオプションが選択可能です。
 - プルダウンメニューを使って、そのグラフ表示を詳細設定します。
 - 「追加」をクリックして、新しいグラフ表示の種類を追加します。ポップアップダイアログボックスが表示されます。
 - 「More」をクリックして、「ChartFX」ダイアログボックスを表示し、グラフの外観を変更します。

6. 「X-axis」タブを選択します。このフォームでは、次の作業が実行できます。
 - フィールドの右隣にある「Quick Find」をクリックして、フィールドを選択し、表示されるメニューから選択します。
 - 選択された系列によって、表示形式を選択するオプションがプルダウンメニューから選択できます。

数値または日付のフィールドでのみ、表示形式が使用できます。
7. 「Y-axis」タブを選択します。このフォームで、次のオプションが選択可能です。
 - 「Quick Find」をクリックし、表示されるメニューから適切なフィールドを選択して、フィールド、または2次フィールドを選択します。
 - 「limits box」を選択し、フィールドに上限と下限を直接入力するか、フィールドの右隣にある「Quick Find」を使用して、必要な値を選択して、y軸の上限と下限を設定します。

上限と下限が定義されていない場合は、該当するフィールドの最大値と最小値に基づいて、上限と下限が自動的に設定されます。
8. 「Series」タブを選択します。このフォームでは、次の作業が実行できます。
 - フィールドの右隣にある「Quick Find」をクリックし、表示されるメニューからフィールドを選択して、系列を選択します。
 - 選択された系列によって、表示形式を選択するオプションがプルダウンメニューから選択できます。

数値または日付のフィールドでのみ、表示形式が使用できます。
9. 「OK」をクリックします。テーブルに新しいグラフが表示されます。

新しいグラフの結果を表示するには、「Apply view」をクリックします。

注意

同じグラフに対して、系列オプションと2次フィールドオプションの両方を使用することはできません。

グラフ表示のカスタマイズ

グラフ表示はカスタマイズすることができます。カスタマイズを行うと、「ChartFX」ダイアログボックスを使用してグラフの外観を変更などができます。

グラフ表示をカスタマイズするには：

1. 「ビュー」を選択し、「現在のビュー」を選択します。
2. 「現在のビューのカスタマイズ」を選択し、「Other」を選択します。ダイアログボックスが表示されます。
3. 「グラフ表示の作成」の手順 5 から 8 に従います。
4. 「OK」をクリックします。カスタマイズが完了します。

他のアプリケーションの中でのグラフ表示の使用

Service Desk でグラフをコピーし、MS Word や Powerpoint のような他のアプリケーションで使用することができます。この作業を行うには、次の手順を実行してください。

1. 「編集」メニューから、「コピー」を選択します。
2. グラフを使用するアプリケーションに切り替えます。
3. アプリケーションの「編集」メニューから、「貼り付け」を選択します。

10 Service Desk での電子メールの使用

この章では、電子メールと Service Desk の統合を構成する方法について説明します。各セクションは、Service Desk での電子メールメッセージで利

Service Desk での電子メールの使用

用可能なオプションについて説明します。詳細は、Service Desk のオンラインヘルプを参照してください。

シナリオの例

以下に、電子メールメッセージングと **Service Desk** を組み合わせて使用する場合の仮説的なシナリオの例を示します。

1. コール元で、IT インフラストラクチャに関する問題が発生し、**Service Desk** へ電子メールメッセージを送信してサービスを要求します。
2. **Service Desk** はその電子メールメッセージを受信し、サービスコールテンプレートを適用します。電子メールから得られた情報と、そのサービスコールテンプレートの中にあるデフォルト値に基づいて、そのサービスコールを自動的に完成します。
3. そのサービスコールは、サービスコールテンプレートからデフォルトで入力されたスペシャリスト宛てに自動的に送信されます。
4. スペシャリストはその問題を解決し、電子メールメッセージを **Service Desk** へ送信し、解決策でサービスコールを更新し、ステータスフィールドを「解決済」に変更します。
5. データベースルールがトリガされ、コール元は、解決策と、そのサービスコールが解決されたということを受けます。
6. コール元はその解決策を適用し、電子メールメッセージを **Service Desk** へ送信し、サービスコールのステータスを「完了」の変更します。

Service Desk への電子メールメッセージの送信

Service Desk へ送信された電子メールを「着信電子メール」と呼びます。Service Desk は、標準 SMTP ベースのすべての電子メールアプリケーションから送信された電子メールメッセージを受諾できます。ヘッダー (From、To、cc、および Subject の各行) にある情報は、Service Desk が着信電子メールメッセージに対して何を行うかを決定します。メッセージ本文テキストの情報が、Service Desk が実行するアクションの詳細を提供する際に使用されます。

電子メールメッセージは、プレーンテキスト形式で作成しなければなりません。添付は受取可能です。メッセージ本体に挿入されたグラフィックのようなインライン添付は、受取不可能です。

着信電子メールメッセージングを使用して、次のことが実行可能です。

- サービスコールの作成
- サービスコールのステータスの変更
- サービスコールの解決策フィールドの更新
- 特定のコール元が報告した未解決のサービスコール、または特定の要求元に対して割り当てられた未解決のサービスコールのリストの要求および受取
- サービスコールの詳細の表示
- サービスコールへの履歴行の追加
- 特定のサービスコールに対してスペシャリストが入力した解決策の受付または拒否
- サービスコールの取り消し
- 支援の要求

着信電子メールメッセージを使って、サービスコールの作成と更新を行います。構成項目、担当者、変更などのその他の項目は、着信メールメッセージを使って作成や更新を行うことはできません。

注意

着信電子メールメッセージを受け取った場合に、サービスコールを作成し、その電子メールメッセージをそのサービスコールの添付として保存するには、**Service Desk** サービスを起動する NT アカウントの電子メールの添付の保存先となるサーバーへのアクセス権を割り当てておかなければなりません。

デフォルトの起動アカウントは、NT の **System** アカウントです。そのため、ファイルサーバーまたはドライブに対するアクセス権をこのアカウントに割り当てるか、必要とされる権限を持つ他のアカウントを起動アカウントとして割り当てる必要があります。この作業を行うには、「コントロールパネル」から「サービス」を選択します。「**HP OpenView Service Desk**」サービスを選択し、「開始」ボタンをクリックします。ダイアログボックスの「Log On As」で、アカウントの詳細を変更します。

Service Desk からの電子メールメッセージの受信

Service Desk は、サービスコール、問題、変更、作業指示、およびその他の項目の割り当て先となっている担当者へ電子メールメッセージを送信できます。これを「発信電子メール」と呼びます。Service Desk で、これらの担当者の有効な電子メールアドレスを登録する必要があります。

発信電子メールメッセージングを使用して、次のことが実行できます。

- Service Desk 項目の割り当てで指名された人への通知の送信
- コール元を想定してサービスコールが作成された時点での、確認メッセージのコール元への送信
- コール元へのエントリの通知、またはそのコール元が作成したサービスコールのステータスや解決策フィールドに対して変更が加えられたことを通知する電子メールメッセージの送信

ルールマネージャを使用して、Service Desk データベースで発生するイベントに基づく電子メールメッセージを送信することもできます。

発信電子メールを構成した後で、発信電子メールを統合して使用方法の詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ルールマネージャを使用した電子メールの統合

ルールマネージャを使用して電子メールメッセージを送信する方法の詳細は、125 ページの「電子メールメッセージを送信アクションの作成」を参照してください。

電子メールの統合の構成

このセクションでは、電子メールを送受信するために **Service Desk** を構成する場合に利用可能なオプションについて説明します。

主要な構成タスクは、次のとおりです。

- 「server settings editor」で、「Activate the SMTP protocol」チェックボックスと「Port number」を設定します（発信電子メール用）。
- 「個人」項目の中に電子メールアドレスを入力します（必須）。
- **Service Desk** で、「項目が自分に割り当てられたときは電子メールを自分に送信」オプションを選択します（着信電子メールに関してはこのオプションをオンにし、クライアントレベルではオフにします）。
- 「管理者コンソール」で、「全般」タブでサーバー設定を入力します（必須）。
- 「管理者コンソール」で、**Service Desk** 用の 1 つまたは複数の「受信電子メールアドレス」を入力し、それらをサービスコールテンプレートにリンクします（必須）。
- 「管理者コンソール」で、デフォルトの「電子メールコマンド」の値を変更します（オプション）。
- 「管理者コンソール」で、サービスコールで使用する「電子メール点のプレート」を変更します（オプション）。
- 「管理者コンソール」で、「アクセスフィルタ」を設定します（オプション）。
- 「管理者コンソール」で、「電子メール優先度マッピング」を定義します（オプション）。

SMTP の設定

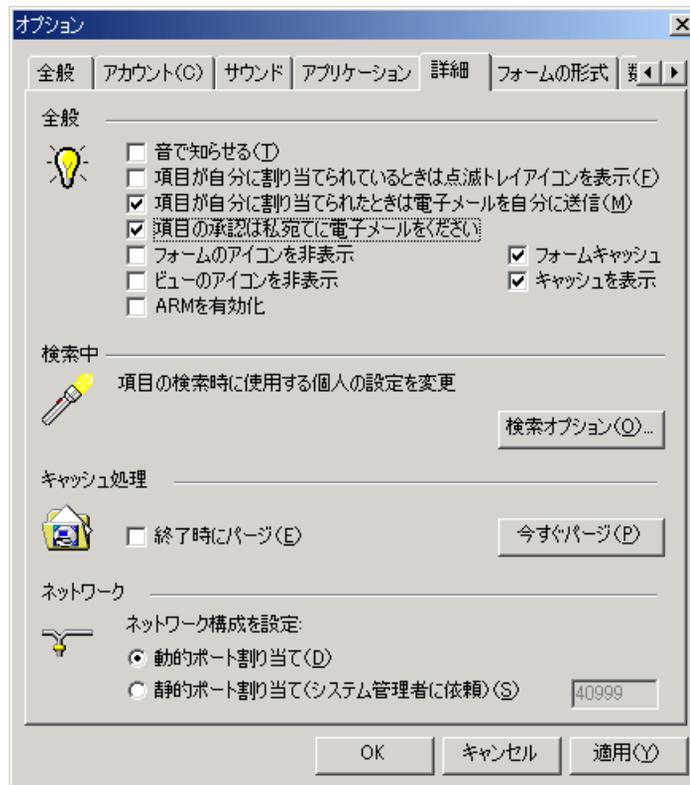
「server settings editor」で、着信電子メールの「Activate the SMTP protocol」チェックボックスと「Port number」を設定します。**SMTP** に関するその他の構成タスクは、「管理者コンソール」にある「Mail Properties」ダイアログボックスを使って実行できます。

発信電子メールメッセージングのアクティブ化

ユーザーが、自分に対して項目が割り当てられた際、または自らの承認を必要とする項目が発生した際に、通知する電子メールメッセージを **Service Desk** から受信したい場合は、**Service Desk** クライアントアプリケーションで、オプションを設定します。この情報は、データベースでユーザーアカウントごとに保存されます。システム管理者は、インストールの際に、デフォルトでこのオプションを設定できます。

1. 「ツール」メニューから「オプション」を選択し、「詳細」タブを選択します。
2. 「項目が自分に割り当てられたときは電子メールを自分に送信」チェックボックスと、「項目の承認は私宛に電子メールをください」チェックボックスをオンにします。

図 10-1 Advanced User の「オプション」



電子メールアドレスの入力

Service Desk の「個人」項目には、「電子メール」フィールドがあります。Service Desk は、この「電子メール」フィールドを使用して、指定された人へ発信電子メールを送信します。

Service Desk を使用して、外部の組織および外部の人へサービスコールが割り当てられた場合、それらの組織または人への通知を行う電子メールメッセージを送信することができます。ただし、それらの組織の人が Service Desk でワークグループのメンバーとして登録されていること、または有効な電子メールアドレスを持つ外部の組織として登録されていることが前提です。

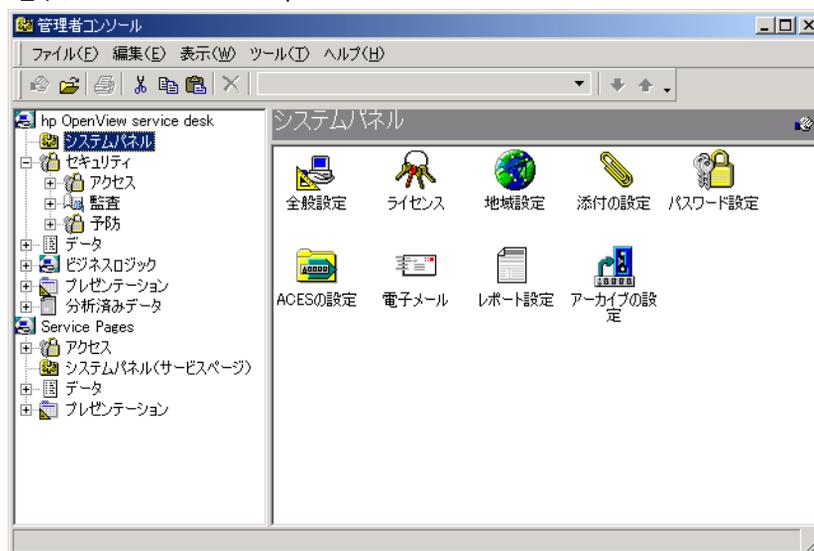
Service Desk での電子メールの使用 電子メールの統合の構成

電子メールアクセスフィルタを設定して、Service Desk が受け取る着信電子メールメッセージの送信元を限定することができます。詳細は、249 ページの「アクセスフィルタ」を参照してください。

電子メールメッセージングの一般的な設定の入力

「管理者コンソール」にあるタブを使用して、電子メールメッセージングに関する構成タスクの多くを実行できます。「ツール」メニューから、「システム」を選択します。「管理者コンソール」で、Service Desk の「システムパネル」を開き、「電子メール」アイコンをダブルクリックして、そのアイコンを開きます。

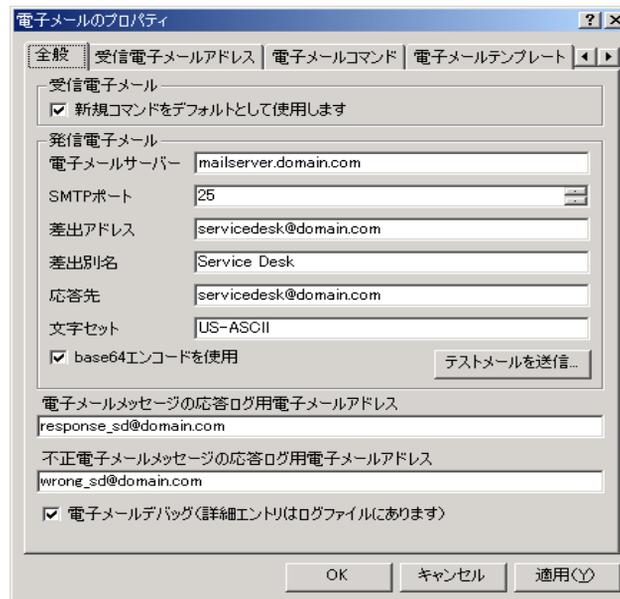
図 10-2 電子メールのプロパティ



「電子メールのプロパティ」ダイアログボックスが開きます。最初のタブは、電子メールサーバーに関する情報を入力するための「全般」タブです。

図 10-3

「全般」タブ



次のように、「全般」タブを完成させます。

1. 「新規コマンドをデフォルトとして使用します」チェックボックスをオンにし、**Service Desk** が、「主題」フィールドで未定義のコマンドが使用されている電子メールメッセージを受信するたびに、新しいサービスコールを作成するよう設定します。たとえば、「New」コマンドの代わりに「**Create Service Call**」と入力した場合も、新しいサービスコールを作成することになります。認識されていないすべてのコマンドが、新しいサービスコールを作成することとなります。
2. 「電子メールデバッグ」チェックボックスをオンにし、電子メールメッセージングのエラーが発生した場合に、追加情報をログファイルに追加するよう設定します。電子メールメッセージングに、アプリケーションサーバーのログファイルが使用されます。
3. 「電子メールサーバー」フィールドに、電子メールサーバーの完全な名前を入力します。

4. 「SMTP ポート」を入力します。まだ、SMTP プロトコルのアクティブ化と、ポート番号を指定していない場合、「server settings editor」で、「Activate the SMTP protocol」チェックボックスと「Port number」を設定します。着信電子メールの場合にのみ、この作業が必要となります。
5. 「差出アドレス」フィールドで、返信用の電子メールアドレスを入力します。そのアドレスを表示したくない場合は、「差出別名」を作成します。

注意

Service Desk アプリケーションサーバーのアドレスを、「差出アドレス」フィールドまたは「差出別名」フィールドに入力することはお勧めしません。そのような入力を行うと、望ましくない電子メールメッセージが複数到着し、サービスコールが作成されるという結果が発生する可能性があります。

6. 「差出別名」フィールドを使用して、担当者が **Service Desk** から電子メールメッセージを受信した際に表示される、別名を入力することができます。この「差出別名」名は、「差出アドレス」を上書きします。
7. 「応答先」フィールドを使用して、**Service Desk** からのメッセージに対して担当者が返信する際に使用する電子メールアドレスを入力します。
8. 「文字セット」フィールドで、電子メールの受信者であるユーザーが使用している文字セットを入力します。デフォルトは、**US-ASCII** です。**US-ASCII** 以外の形式で電子メールを送信する場合は、エンコードオプションを使用する必要がある場合がありますし、その場合は、**Service Desk** がサポートしている文字セットのいずれかを使用する必要があります。**Service Desk** は、**Sun** がリストへの掲載と実装を行っているすべての文字セットをサポートしています。詳細は、次の **Sun** の **Web** サイトに掲載されています。<http://java.sun.com/j2se/1.3/docs/guide/intl/encoding.doc.html>

万一、使用中のデータベースまたはオペレーティングシステムが、その文字セットをサポートしていない場合は、作成または変更する項目が破損する可能性があります。たとえば、日本語の文字を使用して送信されたメッセージは、英語版の **Windows NT** オペレーティングシステムを使用しているマシン上では正しく表示されません。使用している文字セットがつぎのリストの中に掲載されていない場合は、**UTF-8** を使用することをお勧めします。

「文字セット」フィールドに何を入力できるかを示す例は、237 ページ

の表 10-1 「一般的に使用される文字セット名」を参照してください。これらの名前が大文字と小文字を区別し、これらに限定されないこと注意してください。希望する場合は、他の文字セット名を自由に入力できます。

9. 「base64 エンコードを使用」オプションを使用すると、顧客がメッセージの暗号化とエンコードを無効にできます。エンコードを行うと、送信者と受信者の間に存在するサーバーやサービスがそのメッセージを変更しないことを保証できます。BASE64 または Quoted printable によるエンコードを使用できます。
10. 「テストメールを送信」をクリックして、テストメッセージを送信して、送信が正しいかどうかを確認します。
11. 「電子メールメッセージの応答ログ用電子メールアドレス」フィールドにアカウントを入力する場合は、処理されたすべてのメッセージに対応して、確認メッセージがそのアドレスへ CC（カーボンコピー）として送信されます。
12. 「不正電子メールメッセージの応答ログ用電子メールアドレス」フィールドにアカウントを入力した場合は、Service Desk から送信されるすべての応答エラーメッセージは、指定されたそのアドレスへ CC として送信されます。

表 10-1 一般的に使用される文字セット名

文字セット名	説明
Big5	繁体字中国語
EUC-JP	EUC エンコード、日本語
EUC-KR	EUC エンコード、韓国語
GB2312	EUC エンコード、簡体字中国語
ISO-2022-JP	日本語（JIS X 0201 および JIS X 0208）
ISO-2022-KR	韓国語
ISO-8859-1	ラテン文字 No. 1
ISO-8859-2	ラテン文字 No. 2

表 10-1 一般的に使用される文字セット名 (続き)

文字セット名	説明
ISO-8859-3	ラテン文字 No. 3
ISO-8859-4	ラテン文字 No. 4
ISO-8859-5	ラテン/キリル文字
ISO-8859-6	ラテン/アラビア文字
ISO-8859-7	ラテン/ギリシャ文字
ISO-8859-8	ラテン/ヘブライ文字
ISO-8859-9	ラテン文字 No. 5
KOI8-R	ロシア語
Shift_JIS	日本語
US-ASCII	ASCII (American Standard Code for Information Interchange)
UTF-7	7 ビット Unicode 変換形式
UTF-8	8 ビット Unicode 変換形式
windows-1250	Windows 東欧
windows-1251	Windows キリル
windows-1253	Windows ギリシャ

注意

エンコードと MIME への準拠に関する詳細は、インターネットの次のサイトを参照してください。

<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1521.html>、および
<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1522.html>

受信電子メールアドレス

「受信電子メールアドレス」タブでは、Service Desk の 1 つまたは複数の電子メールアドレスを入力します。入力された各電子メールアドレスは、サービスコール作成用の Service Desk テンプレートにリンクできます。

図 10-4

「受信電子メールアドレス」タブ



着信電子メールアドレスとサービスコールテンプレートを追加するには：

1. 「追加」をクリックし、表示される「新規 - 受信電子メールアドレス」ダイアログボックスに、Service Desk の電子メールアドレスのアカウントの名前を入力します。

図 10-5

「受信電子メールアドレス」



2. 「サービスコールテンプレート」フィールドの右隣にある「Quick Find」アイコンをクリックし、このアドレスが新しいサービスコールコマンドを受信した際に使用するテンプレートを指定します。

Service Desk での電子メールの使用

電子メールの統合の構成

3. 指定後、「OK」をクリックします。他のアドレスを指定して、サービスコールテンプレートにリンクする場合には、手順 1 と 2 を繰り返します。

注意

サービスコールには、必須のフィールドがあります。テンプレートを **Service Desk** のアドレスにリンクする前に、このテンプレートに、必須のフィールドに対するデフォルト値を入力する必要があります。必須のフィールドは、テンプレートで太字のテキストによって表示されています。

「電子メールコマンド」

コマンドは、**Service Desk** へ送信される電子メールメッセージの「主題」の行の中に入力されるものであり、どのようなアクションを実行するのか **Service Desk** に伝える役割を果たします。「電子メールコマンド」タブで、各コマンドに対して設定されているオプションを変更できます。各コマンドのアクセスレベル、添付を認めるかどうか、履歴行を **Service Desk** の中に追加するかどうか、コマンドを受信した後で送信される確認メッセージの送信先、およびそのコマンドに関してどのテンプレートを使用するかを設定できます。

電子メールコマンドの構成

「電子メールのプロパティ」ダイアログボックスから、「電子メールコマンド」タブページを開きます。「電子メールコマンド」タブは、デフォルト値とともに提供されているコマンドを表示します。

図 10-6

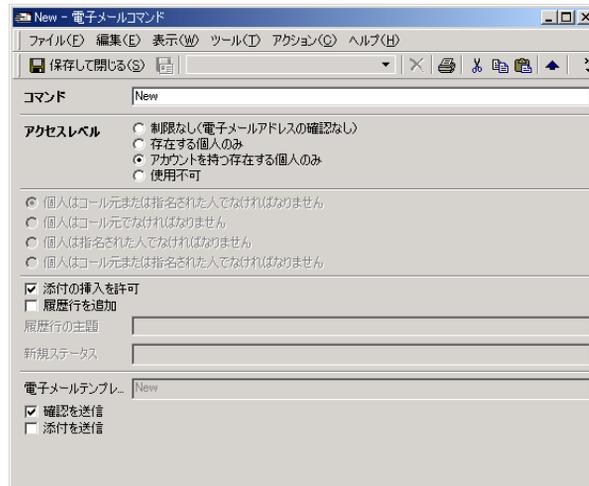
「電子メールコマンド」 タブ



着信電子メールコマンドを編集するには

1. 編集するコマンドを選択し、「変更」をクリックします。「電子メールコマンド」ダイアログボックスが表示されます。

図 10-7 「電子メールコマンド」 ダイアログボックス



2. 「コマンド」フィールドで、ユーザーが Service Desk への送信を行う際に、ユーザーが使用するコマンドを入力します。「Name」フィールドは変更できません。たとえば、「New」コマンドに対して「Service」という名前を割り当てた場合、着信電子メールを使用するユーザーは、サービスコールを作成する電子メールメッセージの「主題」フィールドで、「New」の代わりに「Service」を入力することになります。
3. 次の各オプションのいずれかを選択することにより、各コマンドの「アクセスレベル」を設定します。これらのコマンドは、着信電子メールにのみ適用されます。
 - 「制限なし」：Service Desk のアドレスへ送信されたすべての電子メールメッセージが、受け付けられます。このアクセスを可能にするためには、Service Desk のシステム管理者アカウントを使用します。
 - 「存在する個人のみ」：電子メールメッセージの「From」フィールドにある名前は、Service Desk データベースにすでに登録されている「個人」に一致するものでなければなりません。コール元の氏名と電子メールアドレスが入力されます。このアクセスには、システムアカウントが使用されます。「From」フィールドに複数の氏名が存在している場合や、氏名が Service Desk データベースに存在する「個人」として認識されなかった場合は、エラーメッセージによる応答が発生します。
 - 「アカウントを持つ存在する個人のみ」：電子メールメッセージの

「From」フィールドにある氏名は、Service Desk でアカウントをすでに持っている人と一致していなければなりません。その氏名とアカウント名が、サービスコールに入力されます。その人のアカウントの役割と権限が使用されます。たとえば、サービスコールを作成する権限や、サービスコールが更新された際に「ステータス」フィールドを変更する権限です。「From」フィールドに、1 つの氏名を入力できます。複数の氏名を入力した場合はエラーが発生します。

- 「使用不可」: そのコマンドを無効にします。そのコマンドに関する電子メールメッセージは、受け付けません。
4. コマンドに対して追加のアクセス制限を設定することができます。
- 「個人はコール元または指名された人である必要はありません」: Service Desk にすでに登録されている人は、「Access Level」の要件を満たしていれば、そのコマンドにアクセスできます。これは、「New」サービスコールコマンドの中で唯一使用可能なオプションです。
 - 「個人はコール元でなければなりません」: サービスコールを更新する人の氏名または電子メールアドレスは、オリジナルのサービスコールと一致していなければなりません。Service Desk は最初に、サービスコールの「コール元」フィールドを調べます。Service Desk が、一致する人を見つけられなかった場合は、「Information」フィールドにある電子メールアドレスを調べます。
 - 「個人は指名された人でなければなりません」: サービスコールを更新する人の名前または電子メールアドレスは、現在、そのサービスコールの割り当て先と同じでなければなりません。サービスコールがグループに対して割り当てられている場合は、そのグループに所属している任意の人が、指名された人に該当します。

サービスコールを外部の人へ割り当てた場合は、その人のみはそのサービスコールを更新できます。外部の組織の任意のメンバーが更新できるわけではありません。
 - 「個人はコール元または指名された人でなければなりません」
5. Service Desk が、コマンドの添付を受け付けられるようにする場合は、「添付の挿入許可」チェックボックスをオンにします。
6. コマンドが実行された際に、履歴行を追加する場合は、「履歴行を追加」チェックボックスをオンにします。履歴行の先頭に記述されるテキストを指定する場合は、「履歴行の主題」フィールドにそのテキストを入力します。たとえば、「New service call from e-mail」です。
7. 新しいサービスコールを作成する際、またはそのメールを受信してサー

Service Desk での電子メールの使用 電子メールの統合の構成

ビスコールを更新する際に、そのサービスコールに割り当てるステータスを「ステータス」フィールドに入力します。リストの中からステータスを選択しない場合は、このコマンドを実行した際に、ステータスは入力されません。ただし、[New] サービスコールコマンド用のデフォルトテンプレートでステータスが入力されていた場合を除きます。

8. 「電子メールテンプレート」フィールドは、「電子メールテンプレート」タブにあるコマンドに対して割り当てられた応答メッセージ用の電子メールテンプレートを示します。テンプレートを変更するには、「電子メールテンプレート」タブを使用します。
9. 電子メールメッセージの送信者に対して、**Service Desk** が確認メッセージを送信するよう設定する場合は、「確認を送信」チェックボックスをオンにします。
10. **Service Desk** が添付を転送できるように設定する場合は、「添付を送信」チェックボックスをオンにします。サービスコールが添付つきで作成され、このオプションがオンになっていた場合は、**Service Desk** はその添付を転送します。

次の表は、着信電子メールに関して使用可能なすべてのコマンド、そのコマンドに関して使用可能なアクション、および **Service Desk** からのプログラムされた応答を示します。

表 10-2 着信電子メールコマンドの概要

コマンド	アクション	システムの応答	コメント
New	電子メールメッセージとテンプレートから得られた属性値に基づいて、新しいサービスコールが作成されます。	そのサービスコールの詳細に基づいて、電子メールによる応答をコール元へ送信します。	自動的なシステム応答はオプションです。送信者の電子メールアドレスでコール元を識別します。
Update<id>	メッセージに入力された属性値に基づいて、指定されたサービスコールが更新されます。	変更後のサービスコールの詳細に基づいて、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	自動的なシステム応答はオプションです。

表 10-2 着信電子メールコマンドの概要 (続き)

コマンド	アクション	システムの応答	コメント
View<id>	<id> によって指定されたサービスコールに対して、履歴行を追加できます。	指定されたサービスコールの詳細に基づいて、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	サービスコールへの添付を送信することもできます (オプション)。
List	なし。	その送信者からのコールのすべてのリストに基づいて、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	送信者が告知したサービスコールと、送信者に対して割り当てられたサービスコールが該当します。
RE:RFI<id>	指定されたサービスコールに対して、履歴行が追加されます。たとえば、ステータスを、受け取った追加情報へ変更することができます。	「Information is received」という、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	自動的なシステム応答はオプションです。
RE:Solution Accepted<id>	指定されたサービスコールに対して、履歴行を追加することができます。たとえば、サービスコールのステータスを「solution accepted」へ変更できます。	「Service Call closed」という、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	自動的なシステム応答はオプションです。

表 10-2 着信電子メールコマンドの概要 (続き)

コマンド	アクション	システムの応答	コメント
RE:Solution Rejected<id>	<id> によって指定されたサービスコールに対して、履歴行を追加することができます。たとえば、サービスコールのステータスを「solution rejected」へ変更できます。	「service call is not closed」という、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	自動的なシステム応答はオプションです。コール元は、その解決策を受け取っていません。
Recall<id>	<id> によって指定されたサービスコールに対して、履歴行を追加することができます。たとえば、サービスコールのステータスを「recalled」へ変更できます。	「service call recalled」という、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	自動的なシステム応答はオプションです。
Help	なし。	電子メール内のヘルプテキストを使用して、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	ヘルプテキストは編集可能です。

表 10-2 着信電子メールコマンドの概要 (続き)

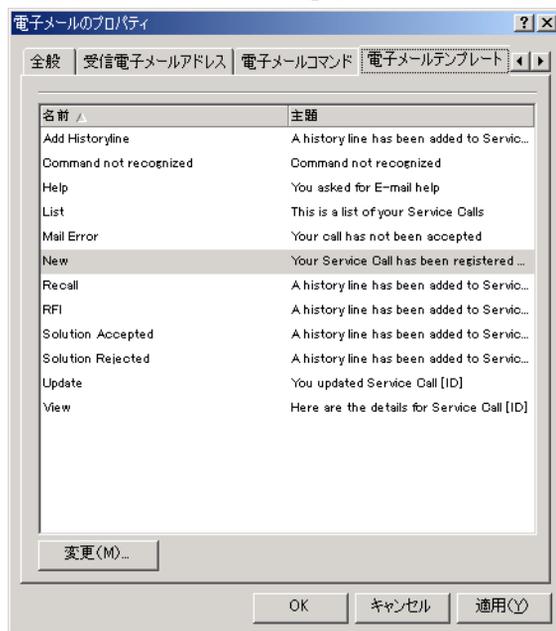
コマンド	アクション	システムの応答	コメント
no recognizable command	なし。	元のコマンドと失敗を示すメッセージを使用して、電子メールによる応答を送信者へ送信します。	統合を構成することにより、認識不可能なコマンドを含むすべての電子メールメッセージに対して、新しいサービスコールを作成することができます。

電子メールテンプレート

電子メールテンプレートは、Service Desk への電子メールメッセージを使って送信されたコマンドに対する応答メッセージのためのものです。このテンプレートは、標準的なテキストと、変数フィールドによって構成されています。後者に該当するのは、たとえば、「Help」コマンドを使用して Service Desk へ電子メールを送信した後で受け取ったヘルプテキストや、新しいサービスコールが作成された時点で送信される確認メッセージです。必要に応じて、これらのテンプレートを編集することができます。

Service Desk での電子メールの使用 電子メールの統合の構成

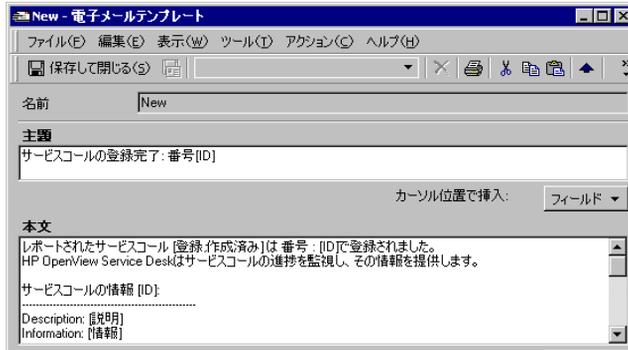
図 10-8 「電子メールテンプレート」 タブ



Service Desk が電子メール を顧客へ送信する際に使用するテンプレートを
変更するには：

1. 変更するコマンドとテンプレートを選択し、「変更」をクリックします。
2. 表示される「電子メールテンプレート」ダイアログボックスで、電子メールの「主題」行に表示される情報を編集します。「主題」フィールドでテキストを変更し、「フィールド」ボタンを使って、変数パラメータを挿入します。

図 10-9 「電子メールテンプレート」ダイアログボックス



3. 「本文」テキストを、同じ方法で編集します。固定テキストはそのまま入力し、「フィールド」ボタンを使って、可変情報を表すパラメータを入力します。ここまでの作業が完了した後、「保存して閉じる」をクリックして、変更結果を保存します。

注意

一部の応答テンプレートに、[?] という表記が存在している場合があります。この表記は、テンプレートでハードコード化されている、変数値を表示する目的で使用されています。各テンプレートでのこの表記の意味の説明は、252 ページの「着信電子メールの使用」を参照してください。

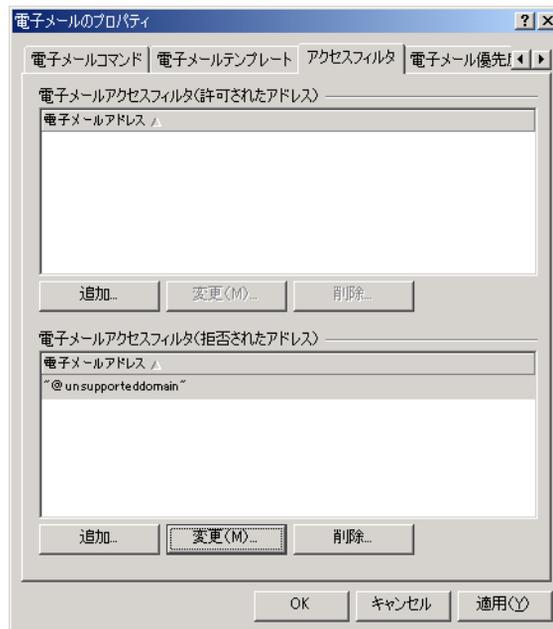
アクセスフィルタ

アクセスフィルタを使用すると、Service Desk が受け付ける電子メールメッセージの送信元電子メールアドレスのリスト、および Service Desk が受け付けない電子メールメッセージの送信元電子メールアドレスのリストを作成できます。アドレスエントリの最初および最後で、* 記号をワイルドカードとして使用することができます。

「アクセスフィルタ」タブにアドレスをまったく入力しなかった場合は、Service Desk はすべての電子メールアドレスを受け付けます。

許可されたアドレスと拒否されたアドレスの間で競合が発生している場合は、許可されたアドレスが優先され、該当するユーザーはアクセス可能になります。たとえば、Jane_Doe@hp.com が許可され、*@hp.com が拒否されている場合は、Jane Doe はアクセスを許可されます。

図 10-10 「アクセスフィルタ」 タブ



アクセスフィルタを設定するには：

1. 「追加」をクリックしてアドレスを追加するか、「変更」をクリックして変更を加えるか、「削除」をクリックしてアドレスをリストから削除します。
2. 「OK」をクリックしてデータを保存し、ダイアログボックスを閉じるか、「適用」をクリックして保存を行い、引き続きこのダイアログボックスで作業を行います。

電子メール優先度マッピング

多くの場合、送信者が使用する外部の電子メールプログラムが、着信電子メールメッセージに対して重要度レベルを割り当てています。電子メールメッセージにある重要度レベルは、**Service Desk** でメッセージに対して割り当てられる優先コードを表しています。

重要度レベルを選択し、「変更」をクリックして、デフォルトのマッピングを変更します。

図 10-11 「電子メール優先度マッピング」タブ



着信電子メールの使用

これ以降のセクションでは、コマンドの動作について説明します。電子メールメッセージは、プレーンテキスト形式で作成しなければなりません。添付は受付可能です。本文の中に挿入されるグラフィックスのようなインライン添付は、受け付けられません。電子メールプログラムがフッターを挿入する場合は、**BEGIN** と **END** の各タグを使用して、そのメッセージテキストにマークをつけてください。

コマンドが送信された後、サービスコールの作成、または作成の失敗を通知するために、確認メッセージをコール元へ送信することができます。確認メッセージはテンプレートに基づいて作成されます。このテンプレートは、「電子メールテンプレート」タブで変更できます。ほかに、「電子メールコマンド」タブで、そのコマンドに対して「確認を送信」オプションをオンにする必要もあります。確認メッセージのメッセージ本文は、固定的なテキストとキーワードの両方を使用して構成できます。後者は、サービスコール固有の情報によって置き換えられます。

[New] コマンドの使用

Service Desk が「New」コマンドを受信した段階で、サービスコールが作成され、Service Desk の電子メールアドレスに対してリンクされている着信電子メールテンプレートにあるデフォルト値が、その新しいサービスコールへコピーされます。

このコマンドを使用するには：

1. Service Desk の電子メールアドレスを「宛先」フィールドに入力します。Service Desk のアドレスに対して、サービスコールテンプレートがリンクされます。多数のサービスコールテンプレートを作成し、複数の Service Desk 電子メールアドレスにリンクすることができます。

図 10-12

サービスコールに対応する新しい電子メールメッセージ



2. Service Desk に対して、コール元として使用する電子メールアカウントを指定します。Service Desk は最初に、「差出」フィールドにある電子メールアドレスと、Service Desk データベースにある「個人」項目の電子メールアドレスとの比較を試みることにより、サービスコールのコール元を決定します。その人がデータベースで検出されなかった場合や、該当する個人項目が複数存在する場合は、サービスコールは作成されず、エラーを記述するメッセージが送信者へ返信されます。
3. 電子メールメッセージの「件名」フィールドに、「New」コマンドを入力します。
4. コマンドを入力した後、サービスコールの説明を「件名」フィールドに入力します。このテキストは、サービスコールの「説明」フィールドにコピーされます。
5. メッセージ本文テキストに、サービスコールの追加情報を入力します。電子メールメッセージ本文のテキストは、「情報」フィールドにコピーされます。そのテキストが長すぎる場合は、切り捨てが行われ、メッセージ本文テキスト全体は添付へコピーされます。次のようなコメントが、「情報」フィールドに挿入されます。「warning: Text truncated, see attachment <file name> for complete e-mail text」

一部の電子メールプログラムは、電子メールメッセージを送信する際に、フッターテキストやグラフィックスをその中に自動的に挿入します。着信電子メールプログラムはそれらの要素を認識せず、そのような電子メールメッセージを拒否します。この問題を回避するために、メッセージテキストの先頭に BEGIN、メッセージの最後に END を挿入してください。BEGIN のみを使用した場合は、それより以降存在するすべてのものが対象となります。END のみを使用した場合は、それより前にあるすべてのテキストが対象となります。

6. 添付オプションを有効にした場合は、追加情報を添付として送信できません。各コマンドの添付オプションは、「電子メールコマンド」タブで設定します。

[Update<id>] コマンドの使用

[Update<id>] コマンドを使用して、サービスコールにあるサービスコール情報を更新できます。サービスコールのすべてのフィールドが更新可能です。

このコマンドを使用するには：

1. 「件名」行で、「Update」コマンドの後に、サービスコール ID を入力します。例：Update 3124.
2. メッセージ本文テキストで、変更するフィールドを入力し、コロン (:)
または等号 (=)、または値を入力します。各フィールドは、行の先頭から記述しなければなりません。フィールド名と値は、サービスコールフォームで使用されるものと一致していなければなりません。

図 10-13

電子メールによる [Update<ID>] コマンドメッセージ



[Add History Line<id>] コマンドの使用

Service Desk が「Add History Line<id>」コマンドを受信した時点で、電子メールメッセージ本文の内容が、新しい履歴行にコピーされます。そのテキストが長すぎる場合は、切り捨てが行われ、メッセージ本文テキスト全体は添付の中に書き込まれ、「履歴行」フィールドに次のメッセージが挿入されます。Warning: Text truncated, see attachment <file name> for complete e-mail text.

このコマンドを使用するには、「件名」行で、「Add History Line」コマンドの後に、サービスコール ID を入力します。例: Add History Line 3124
[?] という表記は、ハードコード化された変数を表しますが、この状況では、[?] は、「履歴行」フィールドから得られた情報によって置き換えられます。

[view <id>] コマンドの使用

Service Desk が「view <id>」コマンドを受信した時点で、コマンドにある ID によって指定されたサービスコールの詳細を記録している電子メールメッセージが作成され、要求元へ送信されます。

このコマンドを使用するには、「件名」行で、「view」コマンドの後に、サービスコール ID を入力します。例: View 3124.

デフォルトの属性値が、そのサービスコールの情報とともに書き込まれます。

[List] コマンドの使用

Service Desk が「List」コマンドを受信した時点で、そのコール元に対して割り当てられた未解決のサービスコールと、そのコール元によって告知された未解決のサービスコールのリストを記録している電子メールメッセージが、要求元へ送信されます。サービスコール ID と説明もその中に含まれています。「実際の完了日」フィールドが空白の場合は、サービスコールは未解決であるとみなされます。

このコマンドを使用するには、「件名」フィールドに「List」コマンドを入力します。

[RE:RFI<id>] コマンドの使用

「RE:RFI<id>」コマンドを使用すると、サービスコールの履歴行に対して、追加情報を追加できます。Service Desk が「RE:RFI<id>」コマンドを受信した時点で、ID によって指定されたサービスコールに履歴行が追加されます。そのサービスコールのステータスは、「電子メールコマンド」タブでそのコマンドに関して定義されていたステータスに変更されます。例: Additional information received.

このコマンドを使用するには、「件名」行に、「RE:RFI <id>」コマンドを入力します。例: RE:RFI 3222.

Service Desk での電子メールの使用

着信電子メールの使用

[?] という表記は、ハードコード化された変数であり、この例では、履歴行の変数を意味します。

[RE:Solution Accepted <id>] コマンドの使用

Service Desk が「RE: Solution Accepted <id>」コマンドを受信した時点で、Service Desk は該当するサービスコールのステータスを、そのコマンドに関して指定されたステータス、たとえば「solution accepted」に変更します。各コマンドのステータスは、「電子メールコマンド」タブで設定します。

サービスコールに対する解決策を受け付けるには、「件名」行で、[RE:Solution Accepted <id>] コマンドを入力します。

[RE:Solution Rejected <id>] コマンドの使用

Service Desk が「RE:Solution Rejected <id>」コマンドを受信した時点で、Service Desk はサービスコールのステータスを、そのコマンドに関して指定されたステータス、たとえば「solution rejected」に変更します。

サービスコールに対して提供された解決策を拒否するには、「件名」行に「RE:Solution Rejected」と入力します。

[Recall<id>] コマンドの使用

「Recall <id>」コマンドは、サービスコールを取り下げます。そのサービスコールが、Service Desk データベースから削除されることはありません。そのサービスコールのステータスは、そのコマンドに関して指定されたステータス、たとえば「Recalled」へ変更されます。

このコマンドを使用するには、「件名」で、「Recall <id>」コマンドを入力します。

[Help] コマンドの使用

Service Desk が「Help」コマンドを受信した時点で、「差出」フィールドに記述されている人に対して、着信電子メールとともに使用できるコマンド、およびそれぞれの短い説明のリストを記録している電子メールメッセージが送信されます。システム管理者は、このヘルプテキストを編集できます。

このコマンドを使用するには「件名」行に「Help」コマンドを入力します。

電子メールに関連する問題のトラブルシューティング

このセクションは、着信と発信の各電子メールメッセージングに関するエラーを識別し、解決する作業を支援します。

トラブルシューティング作業を開始する際に、次の要件が満たされているかどうかを確認してください。

- 電子メールクライアントが **MIME** 準拠かどうかを調べます。260 ページの「詳細情報の検索」を参照してください。
- データベース、オペレーティングシステム、および **Service Desk** サーバーのそれぞれが、使用中の文字セットをサポートしているかどうかを調べます。

注意

Service Desk は、**Sun** がリストへの掲載と実装を行っているすべての文字セットをサポートしています。不確かな場合は、**UTF-8** を使ってください。詳細は、次の **Sun** の **Web** サイトを参照してください。
<http://java.sun.com/j2se/1.3/docs/guide/intl/encoding.doc.html>

エラーの識別

Service Desk がコマンドを正しく処理できないことが原因でエラーが発生した場合は、通常は「**Command not recognized**」メッセージ、または「**Mail Error**」メッセージが作成されます。「**Mail Error**」メッセージは、電子メールコマンドが実行されなかった場合に生成されます。「**Command Not Recognized**」メッセージは、コマンドが一部だけ実行された場合に送信されます。電子メールメッセージは、電子メールコマンドを送信した人に対して送信されます。エラーを発生させた電子メールメッセージは、「不正電子メール」で設定した電子メールアドレスへ送信されます。

Service Desk の電子メールプログラムや、使用したコマンドに直接関係のない、その他のエラーが発生する場合があります。たとえば、サポートされている文字セットの違いなどです。

電子メールに関連する問題のトラブルシューティング

次の表は、着信と発信の電子メールメッセージングで発生するエラーの予想される原因を示しています。

表 10-3 電子メールのエラー

症状	原因	解決策
着信電子メール機能が作成もしくは修正した項目が破損しています。たとえば、新しいサービスコールが破損しています。	データベースが、使用中の文字セットをサポートしていません。	Service Desk と使用中のデータベースの両方がサポートしている文字セットを使用します。
Service Desk が送信した電子メールが、クライアントマシン上で文字化けしています。	クライアントマシンがエンコードをサポートしていません。	「全般設定」ダイアログボックスでエンコードオプションを無効にし、クライアントプラットフォームが MIME 準拠であるかどうか、および使用中の文字セットをサポートしているかどうかを確認します。たとえば、英語版のオペレーティングシステムでは、日本語の文字セットがこのような形式で読み取れることがあります。
着信電子メールが、 Service Desk の中で文字化けになっているか、切り捨てられています。文字は“?”のような形で表示されています。	未サポートの文字セットが使用されています。	サポートされている文字セットを使用します。 US-ASCII 以外の文字セットを使用している場合は、エンコードオプションを使用します。

表 10-3 電子メールのエラー（続き）

症状	原因	解決策
サービスコールが作成されません。	コール元が、新しいサービスコールを作成できるかどうかを判断できません。	コール元が Service Desk ですすでに登録されているかどうかを確認し、電子メールアドレスを含めます。該当するコマンドに対して設定されている「アクセスレベル」を確認します。
サービスコールが変更されていません。	サービスコールを更新するための権限がありません。次のコマンドが該当します。 Update<ID> RE:RFI<ID> Recall<ID> RE:Solution<ID>	Service Desk で、その人に関する権限を変更します。
何も発生しません。	サービスコールのデータを表示する権限がありません。次のコマンドが該当します。 Update<ID> View<ID>	Service Desk で、その人に関する権限を変更します。
何も発生しません。	コマンドが認識されていません。	正しいコマンド構文を使用します。

Service Desk での電子メールの使用
電子メールに関連する問題のトラブルシューティング

表 10-3 電子メールのエラー（続き）

症状	原因	解決策
Service Desk が着信電子メールを拒否します。	メッセージを Service Desk へ送信する際に、電子メールプログラムが追加のテキストまたはグラフィックスを挿入したので、メッセージテキストが認識されていません。	着信電子メールプログラムは、フッターやグラフィックスを認識しないので、そのような電子メールプログラムは拒否されます。この問題を回避するには、メッセージテキストの最初に BEGIN を、メッセージの最後に END を挿入します。

発信電子メールプログラムが送信するエラーメッセージは、「電子メールテンプレート」タブで変更できます。詳細は、247 ページの「電子メールテンプレート」を参照してください。

詳細情報の検索

Service Desk との電子メール統合に関する問題のトラブルシューティングを行う際に役立つ追加情報は、インターネットの次の Web サイトで入手可能です。

<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1521.html> および
<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1522.html>

11 アーカイブ

この章では、Service Desk 項目をアーカイブする方法を説明します。

概要

情報をアーカイブする場合は、その情報はあらかじめ決められた場所にコピーされ、実稼動データベースから削除されます。アーカイブ先の情報は、XML 形式で保存されます。

警告

アーカイブは、バックアップソリューションとして使用しないでください。情報をアーカイブした後、その情報を復元することはできません。システムバックアップの詳細は、300 ページの「システムバックアップ」を参照してください。

データ交換メカニズムも XML 形式でデータのエクスポートとインポートを行います。アーカイブ作業とデータ交換の間には直接の関連はありません。データ交換メカニズムは CIM (common information model、共通情報モデル) XML データ定義を使用するのに対し、アーカイブ機能はユーザー選択可能な 2 つの XML 形式、アブストラクトか Service Desk 固有のどちらかを使用します。

アーカイブされた情報の構造

アーカイブを行う場合は、2 種類の異なる XML 構造のどちらかを選択できます。以下に、各構造の相対的な利点を説明します。

Service Desk 固有の XML 構造

Service Desk 固有の XML 構造が採用している DTD (ドキュメントタイプ定義) は、Service Desk オブジェクトモデルに基づいています。XML 要素のタイプは、Service Desk オブジェクトモデルにあるエンティティのタイプまたは項目のタイプに従っています。各 XML 要素の属性は、その要素が表す Service Desk オブジェクトにある属性の値に対応しています。

アブストラクト XML 構造

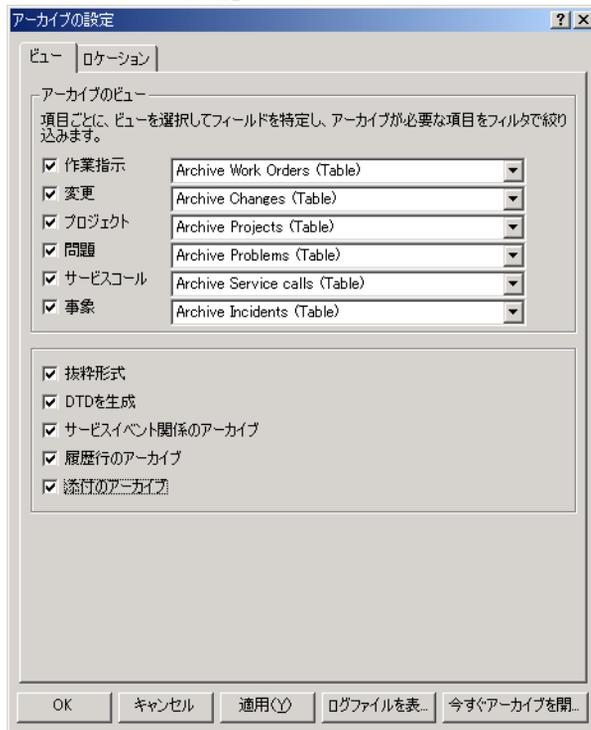
アブストラクト XML 構造の DTD は、一般化情報モデルに基づいています。このモデルでは、XML 要素は、オブジェクトの抽象化概念とそれらの属性を反映しています。各 XML 要素のプロパティで、Service Desk の該当するエンティティのタイプまたは項目のタイプを識別することにより、Service Desk オブジェクトモデルへの参照が行われます。

アブストラクト XML の構造の利点は、DTD が、Service Desk の特定の実装の詳細に依存していないことです。この結果、汎用性が非常に高くなります。アブストラクトの欠点は、XML を HTML など他の形式へ変換するプログラマが、Service Desk の特定の实装に合わせて、XML 構造の支援なしで、Service Desk の実装に関する実際の詳細を書き込む必要がある点です。

アーカイブ設定の指定

各項目タイプに関するビューを定義することにより、アーカイブ対象の情報を指定します。作業指示、変更、プロジェクト、問題、サービスクール、および事象は、いずれもアーカイブできます。項目タイプごとに、個別の XML ファイルが作成されます。各項目のアーカイブが実行されるたびに、新しい XML ファイルが作成されます。次の図は、「アーカイブの設定」ダイアログボックスの「ビュー」タブを示しています。このタブで、アーカイブ用のビューや、アーカイブに関するその他の設定を指定します。

図 11-1 「アーカイブの設定」ダイアログボックスの「ビュー」タブ



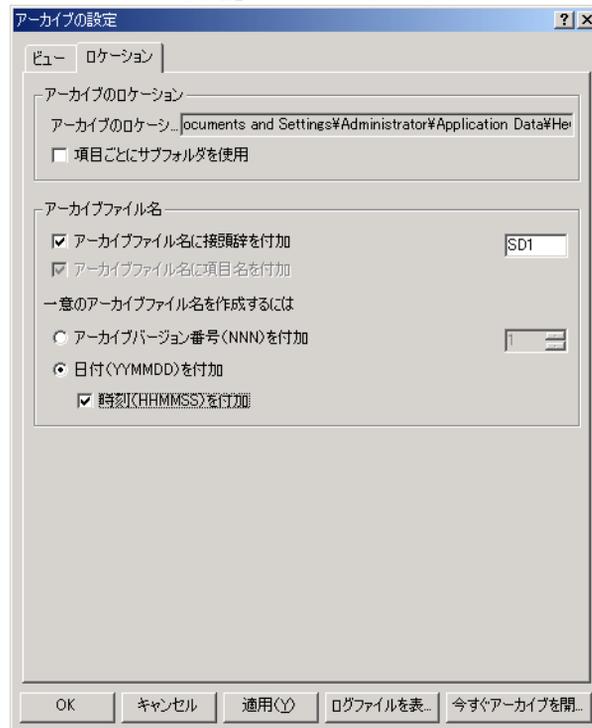
各ビューに対して適用するフィルタは、アーカイブ対象となるレコードを決定します。ビューに含めたフィールドは、各レコードとともにアーカイブされる単純な属性を決定します。履歴行やサービスイベントの関係も含め、添付や特定のエンティティセット（つまり、リストで自らの値を保持している属性）をアーカイブするよう設定することもできます。

デフォルト（Service Desk 固有）の XML 構造と、アブストラクト XML 構造のどちらかを選択できます。アーカイブ先ファイルを、XML 形式から、HTML など他の形式へ変換する場合は、プログラマは一般にアブストラクト形式を好みます。2つの構造の比較の詳細は、262 ページの「アーカイブされた情報の構造」を参照してください。

各アーカイブされたファイルに対応する DTD ファイルを生成することができます。DTD ファイルを使用すると、XML から HTML など他の形式への変換作業を簡素化できます。

アーカイブされたファイルの名前と場所に関する設定は、「アーカイブの設定」ダイアログボックスの「ロケーション」タブで指定、および表示できます。

図 11-2 「アーカイブの設定」ダイアログボックスの「ロケーション」タブ



デフォルトでは、クライアントアカウント設定で指定されているように、データフォルダの下にある「Archive」フォルダ内の **Service Desk** クライアント上の場所にアーカイブされます。この場所は、読み取り専用の「アーカイブのロケーション」フィールドで表示されています。コマンド行で上書きを行うことにより、別の場所を指定できます。(266 ページの「アーカイブ作業の開始」を参照してください。)

「アーカイブの設定」ダイアログボックスの「ロケーション」タブにあるその他のオプションは、組織とアーカイブファイルの名称付けを制御します。

- 各項目タイプに関するアーカイブファイルを、アーカイブディレクトリの下にある個別のサブフォルダに保存する場合は、「項目ごとにサブフォルダを使用」チェックボックスをオンにします。すべてのアーカイブファイルを1つのアーカイブディレクトリの中にまとめて保存する場合は、「項目ごとにサブフォルダを使用」チェックボックスをオフにします。

- アーカイブファイルの識別を容易にするために、最大 3 文字の接頭辞を指定することができます。
- アーカイブファイルの名前が一意であることを保証するために、アーカイブ先ファイルの名前に対して、接尾辞としてインデックス番号を追加することができます。この番号は、アーカイブ作業を実行するたびに 1 つずつ大きくなります。代わりに、アーカイブファイルの名前に対する接尾辞として、アーカイブを行った日付を追加することもできます。日付のほかに時刻を追加することもできます。同じ日に複数回のアーカイブを行う場合は、時刻の追加が有益です。

アーカイブ作業を開始する前に、アーカイブの日付および時刻として使用するタイムゾーンを決定してください。(276 ページの「アーカイブされた日付と時刻のタイムゾーン」を参照してください。)

アーカイブ作業の開始

アーカイブ設定を指定した後、「アーカイブの設定」ダイアログボックスにある「今すぐアーカイブを開始」ボタンをクリックすることにより、アーカイブを即座に開始できます。代わりに、コマンド行からアーカイブを開始することもできます。この場合は、アーカイブ作業のスケジュールの設定や、後ほど説明する特定のアーカイブ設定を変更することができます。

アーカイブ作業のスケジュールを設定する場合は、**Service Desk** は、**Service Desk** サーバーにあるユーザー設定によって指定されたデフォルトユーザーのアカウント設定 (**Service Desk** サーバー上でアーカイブ作業を行う場合)、または **Service Desk** クライアントにあるユーザー設定によって指定されたデフォルトユーザーのアカウント設定 (**Service Desk** クライアント上でアーカイブ作業を行う場合) を使用します。

- **Service Desk** サーバーにある「**Client Account Settings**」プログラムは、**Service Desk** サーバーがインストールされたプラットフォームに応じて、コマンド行から以下のファイルのいずれかを実行することにより、起動できます。

表 11-1

サーバー上での「**Client Account Settings**」プログラムの実行

プラットフォーム	実行可能プログラム
Microsoft Windows	<install>%bin%sd_useraccounts.bat
HP-UX および Solaris	<install>/bin/sd_useraccounts

- **Service Desk** クライアントにインストールされている「**Client Accounts**」プログラムは、「スタート」メニューから起動できます。「プログラム」から、「hp OpenView Service Desk 4.5」の「Client」を選択し、最後に「client accounts」をクリックします。

Service Desk クライアント上でアーカイブ作業をスケジュール設定するには：

- 外部のスケジューラに付属しているドキュメントが指示する手順にしたがいます。
起動する実行可能プログラムを指定するよう入力を求められた段階で、クライアントインストール先フォルダの下にある **bin** ディレクトリ内の「sd_archive.bat」ファイルを指定します。

Service Desk サーバー上でアーカイブ作業をスケジュール設定するには：

- 外部のスケジューラに付属しているドキュメントが指示する手順にしたがいます。
起動する実行可能プログラムを指定するよう入力を求められた段階で、**Service Desk** サーバーのインストール先プラットフォームに応じて、次の表が示すファイルのいずれかを指定します。

表 11-2 コマンド行からのアーカイブ作業

プラットフォーム	実行可能プログラム
Microsoft Windows	<install>%bin%sd_archive.bat
HP-UX および Solaris	<install>/bin/sd_archive

上の表で、<install> は、**Service Desk** サーバーのインストール先ディレクトリを意味します。

コマンド行からアーカイブ作業を開始することにより、次の表が示すアーカイブ設定を変更できます。

表 11-3 コマンド行からのアーカイブ設定の変更

オプション ("-" または "/" で始まるオプション)	説明
usr=<username>	アカウント名

表 11-3 コマンド行からのアーカイブ設定の変更 (続き)

オプション ("-" または "/" で始まるオプション)	説明
pwd=<password>	アカウントのパスワード
srv=<server>[:port]	サーバー名 (および、オプションのポート)
loc=<location>	アーカイブの場所
abs=<yes no>	アブストラクト XML 形式を使用します。
dtd=<yes no>	ドキュメントタイプ定義 (DTD) を生成します。
rel=<yes no>	サービスイベントとの関係をアーカイブします。
his=<yes no>	履歴行をアーカイブします。
att=<yes no>	添付をアーカイブします。
del=<yes no>	レコードをアーカイブ先へコピーした後、それらのレコードを削除します ('yes')。または、削除を抑制します ('no')。

注意

コマンド行オプションは、暗号化されません。セキュリティが問題になる場合は、コマンド行の中でユーザーアカウントの詳細を指定しないことをお勧めします。

特定のコマンド行オプション (パラメータとその引数の両方) を引用符で囲む必要が生じることがあります。場所を表すパスに、半角スペースを含むディレクトリ名が存在している場合がこれに該当します。たとえば、"/home/archive files" という場所へのアーカイブ作業を行う場合は、次の構文を使用することをお勧めします。

```
sd_archive -usr=admin -pwd=abcdefg -srv=sdserver1  
"-loc=/home/archive files"
```

コマンド行の中でユーザーアカウントを変更するには、次の例のように、アカウント名、パスワード、およびサーバー名（オプションとして、デフォルトのポートとは異なるポートを使用する場合は、そのポート名）を指定する必要があります。

```
sd_archive -usr=admin -pwd=abcdefg -srv=sdserver1:30998  
-loc=/home/archive
```

コマンド行の中でユーザーアカウントを指定してアカウントを変更する場合は、**Service Desk** は、指定されたユーザーに対応するデフォルトのタイムゾーンを適用します。指定したユーザーに対応するデフォルトのタイムゾーンが、目的の値に設定されているかどうか確認してください。

アーカイブ作業を実行すると、特定の項目タイプに対応するすべてのレコードがアーカイブ先の場所へコピーされ、その後、削除が開始します。項目は、「アーカイブの設定」ダイアログボックスのリスト表示されている順序に従ってアーカイブされます（264 ページの図 11-1 を参照してください）。つまり、作業指示が最初にアーカイブされ（この項目がアーカイブ対象として選択されている場合）、次いで変更要求、以下同様で、最後の項目まで順にアーカイブ作業が行われます。コピーを行っている間にエラーが発生した場合（たとえば、ディスクがいっぱいになった）、コピープロセスはそこで終了し、どのレコードも削除されません。この時点までに、**Service Desk** は特定の項目タイプに対応するアーカイブ先ファイルをすでに作成している可能性があります。アーカイブログファイル（269 ページの「ログファイルのチェック」を参照）を使用して、コピーのみされ、削除されていないレコードを識別することができます。

ログファイルのチェック

各アーカイブ作業が完了した後、**Service Desk** はその結果をログファイルに記録します。このファイルは、アーカイブ先フォルダで作成され、`<date>_<time>.log` という名前を割り当てられます。ここで、**date** と **time** は、アーカイブプロセスが開始された時点を識別します。このログファイルは、任意のプレーンテキストエディタを使用して表示できます。

ログファイルには、次の情報があります。

- アーカイブ作業の開始および終了の日付と時刻。
- 項目タイプごとに、次の値が表記されます。
 - アーカイブフィルタの設定。

— コピーおよび削除された項目の数。

- 個別の項目ごとに、コピーおよび削除の結果。

エラーが報告されている場合は、失敗の原因が表示されています。たとえば、ある項目が削除不可能な関係を持っていることが原因で、その項目の削除が失敗した場合は、ログは、そのエラーを発生させた関係先の項目を識別します。

アーカイブされた情報の表示

アーカイブファイルは、XML 形式で情報を保存しています。アーカイブファイルを表示するには、任意の外部 XML ブラウザを使用します。

オブジェクト識別子 (OID)

アーカイブファイルは、オブジェクト識別子 (object identifier、OID) を使用して、項目を参照します。OID は、項目を一意に識別します。OID は、添付に関連する状況でも使用されますが、添付は、添付サーバー上と同じサブディレクトリ構造を使用してアーカイブされます。(この構造に、項目タイプとオブジェクト ID があります。)

オブジェクト識別子を使用することにより、自動化された検索ルーチンの開発が可能になります。項目を一意に識別するための代替法は、項目タイプと機能識別子の組み合わせなどの複数のプロパティの組み合わせに依存します。

添付のアーカイブ

添付付きの項目をアーカイブする場合は、その添付は添付サーバーから削除されます。しかし、アーカイブ条件を指定する際に添付をアーカイブすることを選択すると、Service Desk は添付を次のように取り扱います。

- 各添付は、添付サーバーと同じサブディレクトリ構造を使用して、アーカイブ先フォルダへコピーされます。(この構造の中に、項目タイプとオブジェクト ID があります。)
- アーカイブファイルには、各添付ファイルのオブジェクト ID への参照が含まれています。
- アーカイブファイルには、該当する添付を示すサブディレクトリ構造への参照が含まれています。

たとえば、details.txt という名前の添付ファイルを持つサービスコール

について考えてみましょう。添付の設定で指定されているターゲットフォルダが /home/attach であり、そのサービスコールのオブジェクト ID が 281478288048260 である場合は、添付サーバーは、
/home/attach/Servicecall/281478288048260/281478288048226 ファイルに、数字表記のファイル名（281478288048226 など）を使用して、その添付を保存しています。そのサービスコールをアーカイブする場合は、その添付は、アーカイブフォルダにある以下ファイルにコピーされます。

Attachments/Servicecall/281478288048260/details.txt

アーカイブ計画の策定

アーカイブ条件を指定してアーカイブ作業を開始する前に、**Service Desk**の実装に適したアーカイブ計画を策定することをお勧めします。このセクションでは、考慮する必要のある要因の一部について説明します。

アーカイブ作業のパフォーマンス

大量のデータをアーカイブする場合は、夜中など、活動が少ない期間にアーカイブプロセスのスケジュールを設定することをお勧めします。**60**時間にわたる週末の期間を使用すると、**175,000**個のレコードをアーカイブできます。

情報の量

Service Deskでレコードが作成される頻度について考慮してください。周期的または季節ごとの因子による変動を見込んでください。一般的に、情報が作成される速度が速くなるほど、より頻繁に情報をアーカイブする必要が生じます。アーカイブファイルが消費するディスクスペースの量は、アーカイブ対象として選択した属性の数と、フィールドへ入力される情報の量によって異なります。

ヒント

アーカイブファイルがどれほどのディスクスペースを消費するのか把握できるまで、テストデータベースを使用して、さまざまなアーカイブ条件を実験してください。重要度が非常に高いいくつかの属性、およびディスクスペースの消費量が多い属性を識別してください。アーカイブしなければならない属性と、破棄してもよい属性を区別してください。さまざまなアーカイブ条件を実験する際には、コマンド行引数 **-del=no** が有益です。アーカイブされたレコードを削除することを抑制するので、新しいレコードを毎回作成する必要がないからです。コマンド行引数のリストについては、**267** ページの表 **11-3** を参照してください。

記憶容量が限られている場合は、圧縮アーカイブについて考慮してください。この方法を使用すると、ディスクスペースの消費を **80%** 以上低減できる場合があります。

アーカイブの頻度

情報を頻繁にアーカイブするほど、各アーカイブファイルは小さくなりますが、アーカイブファイルの数は急速に増加します。アーカイブされた情報を検索する際に、このような情報は困難をもたらす場合があります。

依存プロセス

他のプロセスが必要としていない情報だけをアーカイブすることを確実にしてください。他のプロセスに比べて、より長い期間にわたって情報を維持しておくことを必要とするプロセスとして、次のものが該当します。

- サービスレベルの管理

サービス保証契約（Service level agreement、SLA）は、数年にわたって必要になることがあり、各評価期間は6か月またはそれ以上の長さになる場合があります。その評価期間全体にわたって、「完了」の状態を維持し、何も変更を加えられなかったサービスコールと事象だけをアーカイブしてください。評価期間とアーカイブ作業のタイミングを考慮してください。SLAの評価が完了した後でアーカイブを開始するよう調整を行ってください。

- 分析済みデータ

問題を解決し、プロセスを最適化するために、分析済みデータが必要になる場合があります。アーカイブ作業は、アーカイブされた項目に関連している分析済みデータと、分析済みデータの基礎となっている履歴行を削除します。分析済みデータを使用する場合は、該当する項目をアーカイブする前に、レポートまたはレポートデータベースに分析済みデータベースを統合してください。

企業のポリシーと法的要件

策定したアーカイブポリシーが、企業のポリシーとの整合性のあるものかどうか確認してください。情報の保存期間および破棄に関する公的規制と手続きについて考慮してください。データベース内の運用用途、即座の参照、間接的な使用、および破棄に関して、項目の維持に対する複数のポリシーが存在している場合があります。

アーカイブの順序

「アーカイブの設定」ダイアログボックスは、アーカイブを行うのと同じ順序で項目タイプをリスト表示しています。依存性（274 ページの「関係を持つレコード」を参照してください）が原因でレコードが削除できないという可能性を最小限に抑えるために、リストの上位にある項目を除外し、下位にある項目をアーカイブに含めることを避けるようお勧めします。たとえば、問題をアーカイブする場合は、変更要求と作業指示もアーカイブプロセスの中に含めることをお勧めします。

項目タイプごとに、Service Desk は ID の順に記録をアーカイブします。最大の ID が最初、最小の ID が最後です。この結果、依存性が原因でレコードが削除できないという可能性を最小限に抑えることができます（たとえば、サブコントラクト、つまり副次的なサービスコールは、元のサービスコールより大きな ID を持っているからです）。

関係を持つレコード

アーカイブ対象の項目タイプごとにアーカイブ条件を指定する場合は、項目は、自らのテキストフィールドだけではなく、他の項目との関係においても有益な情報を保持しているので、特定のレコードをアーカイブし、それに関連するレコードを維持し続ける計画を策定することを避けてください。1 回の操作で、互いに関係のあるレコードすべてをアーカイブするアーカイブ計画を策定することを目標にするようお勧めします。この結果、関係のあるレコードに対するすべての参照が維持されることを保証できます。

作業指示と関係のある項目

作業指示と関係のある変更要求を扱う場合について考えてみましょう。

- 変更要求をアーカイブし、作業指示をアーカイブしない場合は、変更要求はコピーされますが、削除されません。Service Desk は、アーカイブ作業を次に実行する際にそれらの変更要求をアーカイブすることを試みますが、関連する作業指示が削除またはアーカイブされるまでは、アーカイブ作業はそれらの変更要求を削除できません。この状況では、1 つの項目が複数のアーカイブファイルへアーカイブされるという結果をもたらす場合があります。

- 作業指示をアーカイブし、変更要求をアーカイブしない場合は、それらの作業指示のコピーと削除は成功し、変更要求への参照を保持します。それらの変更要求は **Service Desk** データベースに維持されますが、アーカイブ先の作業指示との関係に関するすべての情報は失われます。
- 作業指示と変更要求をアーカイブする場合は、作業指示と変更要求の両方のコピーと削除が成功します。作業指示は、変更要求への参照を保持しますが、変更要求は、作業指示に対するレコードを保持しません。変更要求のアーカイブを行う時点までに、作業指示のコピーと削除がすでに終了していることが原因です（274 ページの「アーカイブの順序」を参照してください）。

サービスコールと関連するサブコントラクトサービスコール

サービスコールとサブコントラクトサービスコールの間に関係がある状況について考慮してみましょう。

- 元のサービスコールをアーカイブし、サブコントラクトサービスコールをアーカイブしない場合は、元のサービスコールはコピーされますが、削除されません。**Service Desk** は、アーカイブ作業を次に実行する際にその元のサービスコールをアーカイブすることを試みますが、関連するサブコントラクトサービスコールが削除またはアーカイブされるまでは、アーカイブ作業はその元のサービスコールを削除できません。この状況は、1つの項目が複数のアーカイブファイルへアーカイブされるという結果をもたらす場合があります。
- サブコントラクトサービスコールをアーカイブし、元のサービスコールをアーカイブしない場合は、そのサブコントラクトサービスコールのコピーと削除は成功し、元のサービスコールへの参照を保持します。その元のサービスコールは **Service Desk** データベースに維持されますが、アーカイブされたサブコントラクトサービスコールとの関係に関するすべての情報は失われます。
- サブコントラクトサービスコールと元のサービスコールをアーカイブする場合は、サブコントラクトサービスコールと元のサービスコールの両方のコピーと削除が成功します。元のサービスコールのアーカイブを行う時点までに、サブコントラクトサービスコールのコピーと削除がすでに終了していることが原因で、サブコントラクトサービスコールは、元のサービスコールへの参照を保持しますが、元のサービスコールは、サブコントラクトサービスコールに対するレコードを保持しません。（274 ページの「アーカイブの順序」を参照してください）。

サービスイベントとの関係を持つ項目

変更要求が解決済みサービスイベントを保有していて、その解決済みサービスイベントと問題レコードの間に関係がある状況について考慮してみましょう。

- どちらか1つのレコードをアーカイブし、もう一方をアーカイブしない場合は、アーカイブするよう指定されたレコードのコピーと削除は成功し、アーカイブされたそのレコードはサービスイベントへの参照を保持します（管理者がそのオプションをオンにした場合）。しかし、アーカイブされなかったレコードは、アーカイブされたレコードとの関係を失います。
- 変更要求と問題をアーカイブする場合は、両方の記録のコピーと削除が成功します。変更要求は、問題への参照を保持します（管理者がそのオプションをオンにした場合）。しかし、問題のアーカイブを行う時点までに、変更要求のコピーと削除がすでに終了していることが原因で、問題は、変更要求に対する記録を保持しません。（274 ページの「アーカイブの順序」を参照してください）。

アーカイブされた日付と時刻のタイムゾーン

アーカイブ作業時の日付と時刻が常に同じタイムゾーンに基づいていることを保証するために、**Service Desk** がタイムゾーンを選択する方法について考慮した上で、アーカイブ計画を策定する必要があります。その選択方法は、アーカイブを開始する方法によって異なります。

- 「アーカイブの設定」ダイアログボックスからアーカイブを開始する場合は、**Service Desk** は、その時点でツールバーに表示されているタイムゾーンを使用します。それは、ユーザーのデフォルトタイムゾーンと同じものです。
- コマンド行からアーカイブを開始する場合は、**Service Desk** はデフォルトユーザーのデフォルトタイムゾーンを使用します。コマンド行で、ユーザーアカウントの変更が指定された場合は、**Service Desk** は、指定されたそのユーザーのデフォルトタイムゾーンを使用します。

整合性

必要に応じて、新しいカスタムフィールドを導入するなど、アーカイブ設定に変更を加えることができます。しかし、アーカイブされた情報の整合性を最大限に高めるには、できるだけ、アーカイブ設定の変更を避けることをお勧めします。

12

管理者コンソールのエクスポート設定

この章では、構成情報をエクスポートおよびインポートする作業について説明します。

概要

「管理者コンソール」では、「hp OpenView service desk/Data/ACES」エントリーが利用できます。ACES は、管理者コンソールのエクスポート設定の略称であり、Service Desk の同じバージョンに相当する複数のインスタンスの間で、XML ファイルのインポート / エクスポートを使用して設定を交換する目的で使用されています。

ACES は、「ACES ビュー」、「ACES グループ」、「ACES エクスポートウィザード」、「ACES インポートウィザード」、および「ACES の設定」という 5 つの項目によって構成されています。「ACES の設定」ダイアログボックスにアクセスするには、「管理者コンソール / システムパネル」に表示される以下のアイコンを使用します。

表 12-1

アイコン

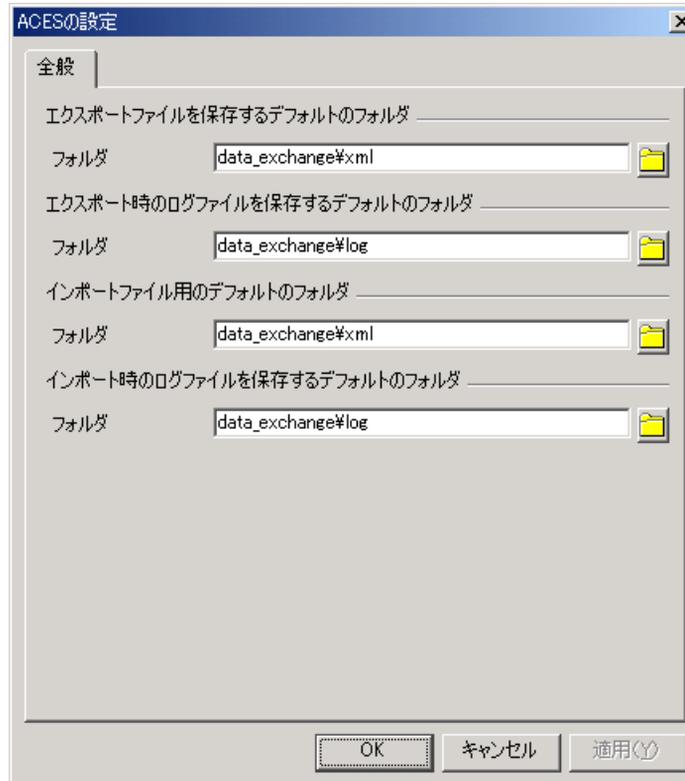
アイコン	定義	場所
	「ACES の設定」	「管理者コンソール」内の項目（「システムパネル」）
	「ACES ビュー」	「データ / ACES」
	「ACES グループ」	「データ / ACES」

ACES 設定

「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って、XML ファイルとそれに関連するログファイルのエクスポートとインポートを行うデフォルトの場所を定義できます。

このダイアログボックスは、「管理者コンソール」の「システムパネル」からアクセスします。

図 12-1 「ACES の設定」ダイアログボックス



ACES ビュー

「ACES ビュー」を使用して、「管理者コンソール」情報（の一部）を取り込むことができます。「ACES ビュー」は、集合同的な存在である「ACES グループ」に挿入することができます。

インポートを成功させるために、ビューの中にある特定の条件は、インポートフィルタを使用して操作する必要があります。これらの条件と解決策は、289 ページの表 12-3 「一般的なインポート状況」、および 290 ページの表 12-4 「特定のインポート状況」の中で詳細に説明します。

警告

エクスポートプロセスまたはインポートプロセスを実行している間は、他の管理タスクを実行しないでください。

管理者コンソールのエクスポート設定 概要

「管理者コンソール」の特定の項目をエクスポートするには、それらの項目を選択するビューを最初に作成しなければなりません。ビューは、特定の設定（たとえば、テンプレート、フォーム、またはコード）に基づいています。

新しい「ACES ビュー」を作成するには、「ACES ビュー」ウィンドウ枠でマウスの右ボタンを使用し（右クリック）、ショートカットメニューから「新規 ACES ビュー」を選択し、表示されるフォームを完成させます。

図 12-2

「新規ビュー フォーム - ACES ビュー」



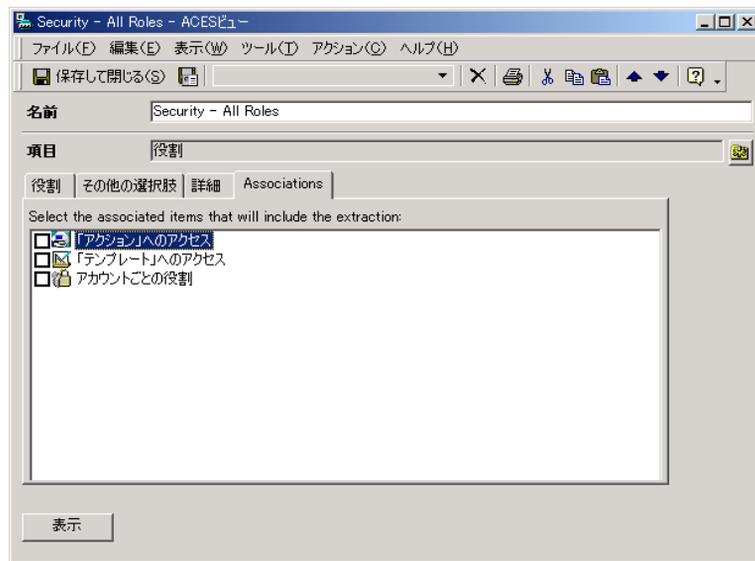
「名前」と「項目」への入力を終えた後（「項目」ボックスの右隣にあるボタンを使用して）、タブに選択肢が表示されます。

エクスポートビューの作成方法の詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

付随する関係のエクスポート

エクスポートビューに、他の項目との関係を持つ項目が存在している場合は、フィルタパネルに「Associations」タブが表示されます。

図 12-3 関係の選択



関係をエクスポートするために、「ACES ビュー」で、これらの項目を手動で選択しなければなりません。296 ページの「付随する関係のインポート」を参照してください。

ACES グループ

「ACES グループ」は、互いに関連のあるビューの集合体です。たとえば、「Change suite」（変更スイート）という「ACES グループ」は、「Change forms」（変更フォーム）、「Change templates」（変更テンプレート）、およびすべての「Change codes」（変更コード）というエクスポートビューによって構成されています。「ACES グループ」は、次の手順である ACES エクスポートウィザードの選択基準となります。

この方法で複数のビューをグループ化する目的は、エクスポートプロセスで定義を再利用できるようにすることです。

注意

グループを表すビューを作成することにより、「ACES ビュー」を XML ファイル形式でエクスポートできます。

管理者コンソールのエクスポート設定 概要

1つの「ACES ビュー」を、複数の「ACES グループ」に所属させることができます。

「新しい ACES グループ」を作成するには、「ACES グループ」ウィンドウ枠で右ボタンを使用し（右クリック）、ショートカットメニューから「新規 ACES グループ」を選択し、表示されるフォームを完成させます。

図 12-4 「新規 ACES グループ」フォーム

ACESビュー	ACESビュービュー項目のエクスポート
Overview_Action_Aces_View	Overview action/Organization
Smart_Action_Aces_View	Smart action/Person
Application_Aces_View	Application
Database_Rule_Aces_View	Database Rule/Person

注意

「ACES グループ」にある「ACES ビュー」の順序は、エクスポート/インポートプロセスにとって重要です。エラーや情報の損失を回避するために、他の項目から参照される項目は最初にインポートしてください。

「ACES グループ」の要素は、（手動または自動で）順序を変更したり、「ACES グループフォーム」の下端にある適切なボタンを使用することにより、関連付けたり、関連付けを解除することができます。

「ACES グループ」が、いずれの順序要件を検出できない場合や、順序がすでに最適化されている場合は、「Auto Arrange」ボタンはグレー表示されます。

注意

デフォルトフォームを削除することはできません。

ACES エクスポート/インポートウィザード

「管理者コンソール」で使用できる2つのウィザードは、Service Deskの構成をエクスポートまたはインポートするプロセスを微調整するインタフェースの役割を果たします。

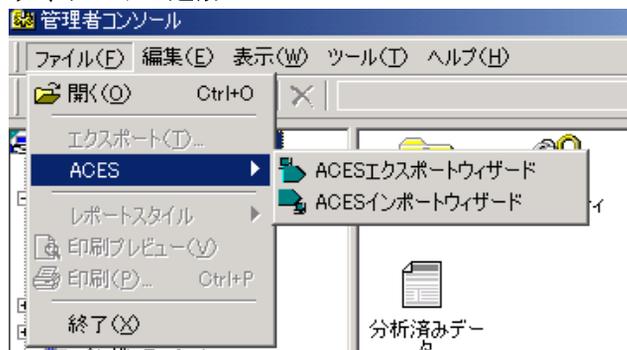
注意

XML ファイルのエクスポートまたはインポートを行っている間、およびログファイルを作成する際に、ファイル名の定義が行われる場合があります。「ACES の設定」の中で定義されているように、それらのファイルがデフォルトの場所に配置されている場合は、ファイル名だけが表示されます。表示される長さは最大 80 文字です。保存場所として、デフォルト以外のフォルダを使用している場合は、絶対パス情報が表示されます。表示される長さは最大 255 文字です。

これらのウィザードは、「管理者コンソール」の「ファイル」メニューからアクセスします。

図 12-5

ウィザードの起動



「ACES エクスポートウィザード」の使用

はじめに

「ACES エクスポートウィザード」を使用すると、Service Desk の管理者は、複数の ACES グループを選択し、構造化 XML 形式を使用してそのデータをファイルに変換することができます。

注意

選択されたビューのいずれかに対して何らかの関係を持つ項目をエクスポートする場合は、それらの項目をあらかじめ手動で選択しておかなければなりません。280 ページの「付随する関係のエクスポート」を参照してください。

手順

注意

この手順を使用して作成した XML ファイルは編集しないでください。

1. 「ツール」メニューから「システム」を選択し、「管理者コンソール」を開きます。
2. 「管理者コンソール」で、「ファイル」を選択し、「Aces」、さらに「ACES エクスポートウィザード」を選択します。
3. 「エクスポートウィザード」の最初のページで、「次へ」をクリックします。

注意

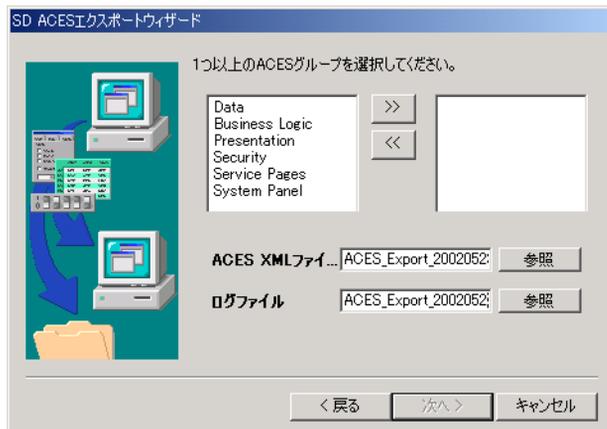
エクスポートプロセスを実行している間に「キャンセル」を選択した場合は、ウィザード全体がキャンセルされます。このプロセスですでに作成された XML ファイルは、手動で削除しなければなりません。

図 12-6 「エクスポートウィザード」



4. エクスポートする際に必要になる ACES グループを選択します。

図 12-7 エクスポートファイルの選択画面



- a. 矢印ボタンを使って、必要な ACES グループを右側へ移動します。エクスポートの際に必須ではないファイルは、左側のウィンドウへ移動してください。すでに左側にある場合は、そのままにしてください。

管理者コンソールのエクスポート設定 「ACES エクスポートウィザード」の使用

- b. 生成されるログファイルと XML ファイルのファイル名と場所を確認し、必要に応じて変更を加えます。ファイルを開く際に発生する問題を防ぐため、ファイル名の一部として、適切な拡張子（.log、または .xml）が使用されていることを確認します。「参照」ボタンを使用して、場所を定義することができます。

注意

事前定義ファイル名には、該当する拡張子の前に、**YYYYMMDD_HHMMSS** という形式で、日付を含むタイムスタンプを採用しています。

- c. 「次へ」をクリックします。
5. 「エクスポート開始」をクリックします。エクスポートの状態が、プログレスバーに表示されます。エクスポートプロセスを実行している間、エクスポートのステータスに関する情報が表示されます。エクスポートプロセスを実行している間、「次へ」、および「戻る」の各ボタンは無効になっています。エクスポートプロセスが終了した時点で、ウィザードの次のページが自動的に表示されます。その画面内の要素は、次の情報を表示します。

表 12-2

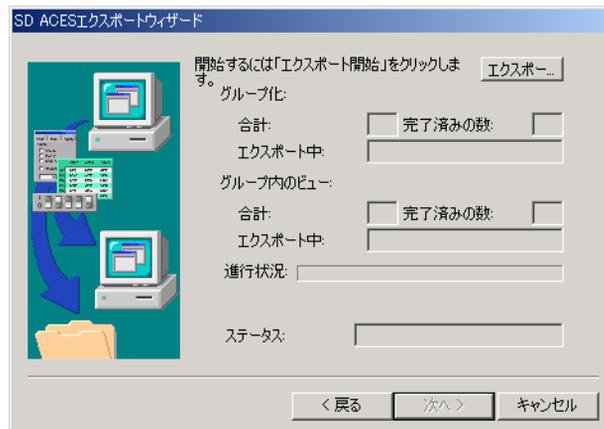
要素の定義

要素	定義
「グループ化：合計」	エクスポート対象のグループ総数。
「グループ化：エクスポート中」	現在エクスポートしているグループ
「グループ化：完了済みの数」	現時点ですでにエクスポートされたグループの数。
「グループ内のビュー：合計」	エクスポート対象のビュー総数。
「グループ内のビュー：エクスポート中」	現在エクスポートしているビュー。

表 12-2 要素の定義（続き）

要素	定義
「グループ内のビュー：完了済みの数」	現時点ですでにエクスポートされたビューの数。
「進行状況」	現在エクスポートしているビューに関するプログレスバー。
「ステータス」	表示可能なステータスは3つあります。1) Querying; when information is being retrieved for extraction; (照会中: 抽出を行う目的で、情報を検索している間に表示されます) 2) Extracting; (抽出中) 3) Ready; when the current view is ready. (準備完了: 現在のビューの準備が完了したときに表示されます。)

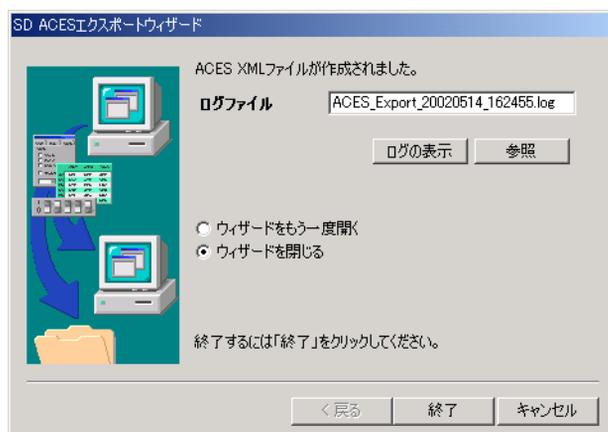
図 12-8 「エクスポートウィザード」の進行状況画面



6. 「エクスポートログ」を表示する場合は、「ログの表示」をクリックします。他のログファイルを表示するには、「参照」をクリックし、「ログの表示」をクリックするか、「ウィザードを閉じる」または「ウィザードをもう一度開く」オプションを選択し、「終了」をクリックします。

管理者コンソールのエクスポート設定
「ACES エクスポートウィザード」の使用

図 12-9 「エクスポートウィザード」の完了



「ACES インポートウィザード」の使用

はじめに

「ACES インポートウィザード」を使用すると、Service Desk の管理者は、適切な設定に従った内容を保持している有効な XML ファイルを選択し、それらを現在の Service Desk インスタンスにインポートすることができます。

注意

XML ファイルに記述されている Service Desk のバージョンは、インポート先のシステム上で使用されている Service Desk のバージョンに一致していなければなりません。

インポートを実行している間に、特定の問題や状況が発生する場合があります。インポートウィザードがそれらを取り扱う方法を、289 ページの表 12-3 「一般的なインポート状況」、および 290 ページの表 12-4 「特定のインポート状況」に示します。

表 12-3

一般的なインポート状況

問題 / 状況	解決策 / ルール
(同じ OID を持つ) 項目がデータベースにすでに存在しています。	既存の項目を上書きしてはならないことをユーザーが明示した場合は、それらの項目はインポートされません。それ以外の場合は、既存の項目は上書きされます。
同じ検索コードまたは同じ名前を持つ (OID が異なる) 項目がデータベースにすでに存在しています。	検索コードまたは名前が一意でなければならない場合は、それらの項目はインポートされません。それ以外の場合は、インポートされます。 WF レイヤが処理を行います。
項目が、他の不明な項目を参照しています。	一般的なルール: 参照を除いてインポートを行います。

表 12-3 一般的なインポート状況（続き）

問題 / 状況	解決策 / ルール
デフォルトとして分類されている項目をインポートしようとしたが、データベースには他のデフォルト項目がすでに存在しています。	新しい項目がデフォルトになります。既存のデフォルト項目は、それ以降はデフォルトではなくなります。

表 12-4 特定のインポート状況

設定	問題 / 状況	解決策 / ルール
チェックリスト	参照先の項目（Service または Classification、サービスまたは分類）が存在していません。	参照を除いてインポートを行います。
コード	順序設定されたコードが、特定の（望ましくない）順序になっています。	順序設定されたコードに対して、必ず降順（大きい順）を割り当てます。
	階層化コードコードに親があります。	- インポートを行う場合は必ず、親コードを最初にインポートします。 - 親コードが見つからない場合は、そのコードをルートに配置します。
カスタムフィールド	コードが存在しません。	参照を除いてインポートを行います。
概要表示アクション	参照先のビューが存在していません。	アクションをインポートしないでください。
必須のフィールド	コードが存在しません。	参照を除いてインポートを行います。

表 12-4 特定のインポート状況（続き）

設定	問題 / 状況	解決策 / ルール
UI ルール	参照先のコード、他のエンティティ項目、またはアクションが存在していません。	参照を除いてインポートを行います。
データベースルール	参照先のコード、または他のエンティティ項目が存在していません。	参照を除いてインポートを行います。
スマートアクション	アプリケーションが存在していません。	アクションをインポートしないでください（理由：アプリケーションの必須フィールド）。
テンプレート	デフォルトとして使用されている、参照先の項目が存在していません。	参照を除いてテンプレートのインポートを行います（不明な参照は、システムによって処理されます）。
ビュー	フィルタにある参照先の項目が存在していません。	特定の条件を指定せずにビューのインポートを行います。
フォーム	参照先のカスタムフィールドは、有効（アクティブ）になったカスタムフィールドではありません。	参照先のカスタムフィールドとともにフォームをインポートします（実行時は、それらのフィールドは表示されません）。

手順

1. 「ツール」メニューから、「システム」を選択し、「管理者コンソール」を開きます。
2. 「管理者コンソール」で、「ファイル」を選択し、「Aces」、「ACES イン

管理者コンソールのエクスポート設定 「ACES インポートウィザード」の使用

ポートウィザード」を選択します。

3. 「ACES インポートウィザード」の最初のページで、「次へ」をクリックします。

図 12-10 インポートウィザード



4. 必要な XML ファイルを選択します。

図 12-11 インポートファイルの選択



- a. 「追加」をクリックします。
- b. 適切なディレクトリを参照し、必要な XML ファイルを選択します。

- c. ログファイルの名前を確認し、必要に応じて変更を加えます。また、必要に応じて、「参照」ボタンを使用して場所を変更します。
- d. 必要に応じて、「既存の項目を上書き」チェックボックスをオンまたはオフにします。
「上書き」チェックボックスがオフのままになっている場合は、既存のデータは上書きされません。「上書き」チェックボックスがオンになっている場合は、既存のデータが失われることがあります。

注意

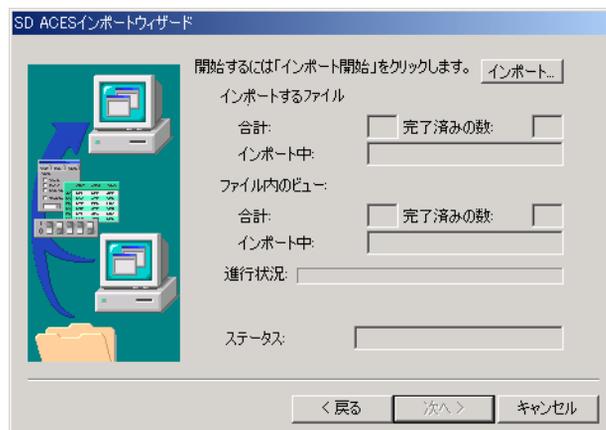
項目を削除した後も、その項目の **OID** (オブジェクト ID) はデータベースの中に残っているため、すでに削除された **Aces** 設定を再インポートする場合は、「上書き」チェックボックスを確実にオンにしてください。

- e. 「次へ」をクリックします。
5. 「インポート開始」をクリックします。インポートの状態が、プログレスバーに表示されます。インポートプロセスを実行している間、インポートのステータスに関する情報が表示されます。インポートプロセスを実行している間、「次へ」、および「戻る」の各ボタンは無効になります。インポートプロセスが終了した時点で、ウィザードの次のページが自動的に表示されます。「キャンセル」ボタンを使用してインポートプロセスをキャンセルできます。その場合は、それ以降のファイルのインポートを中止しますが、すでに上書きされたファイルに関して、削除や、以前のバージョンへのロールバックが発生することはありません。

注意

新しい (または上書き後の) ファイルを削除するための手順は用意されていません。

図 12-12 インポートの進行状況画面



6. 「インポートログ」を表示する場合は、「ログの表示」をクリックします。他のログファイルを表示するには、「参照」をクリックし、「ログの表示」をクリックするか、「ウィザードを閉じる」または「ウィザードをもう一度開く」オプションを選択し、「終了」をクリックします。進行状況画面の要素の定義は、286 ページの表 12-2 に似ていますが、「エクスポート」と表記されている部分が「インポート」となっています。

図 12-13 インポートの完了



注意

インポートが完了した後も、[F5] ボタン（「Refresh」）を押すまでは、新しくインポートされた設定は表示されません。

付随する関係のインポート

他の項目との関係がある項目には、「ACES ビュー」と必要な結果をアーカイブする「インポートウィザード」でさまざまな条件を設定できます。

エクスポートを行う場合は、どの関係をエクスポートする必要があるのかが自動的に決定することは不可能なので、手動で設定しなければなりません。280 ページの「付随する関係のエクスポート」を参照してください。

次の表は、アカウントをインポートする必要があり、役割をインポートする必要がないシナリオについて示しています。

表 12-5

アカウントをインポートし、役割をインポートしない

「アカウントごとの役割」	「上書き」チェックボックス	結果
オン	オン	既存のアカウントは上書きされ、既存でないアカウントは追加されます。既存の役割との関係は作成されますが、存在していない役割との関係を作成しようとした場合は、エラーが発生します。
オフ	オン	既存のアカウントは上書きされ、既存でないアカウントは追加されます。役割との関係はまったく作成されません。
オン	オフ	既存のアカウントにはエラーが発生し、既存でないアカウントは追加されます。既存の役割との関係は作成されますが、存在しない役割との関係を作成しようとした場合は、エラーが発生します。

表 12-5

アカウントをインポートし、役割をインポートしない（続き）

「アカウントごと の役割」	「上書き」チェック ボックス	結果
オフ	オフ	既存のアカウントにはエラーが発生し、既存でないアカウントは追加されます。役割との関係はまったく作成されません。

アカウントと役割をインポートする場合は、最後に挿入された項目は関係を持ちます。例：

- アカウント（「associations to Roles」はオフ）、次いで役割（「associations to Accounts」はオン）。
- 役割（「associations to Accounts」はオフ）、次いでアカウント（「associations to Roles」はオン）。

エクスポートされた項目がソースの **Service Desk** にのみ存在していて、インポート先の **Service Desk** にその項目をまだインポートされていない状況で、その項目をインポートすると、その項目はインポート先で一意になり、エラーは発生しません。

参照の欠落や不明に伴うエラーを排除するために、すべての参照先項目もインポートしてください。

「上書き」チェックボックスをオフのままにしておくと、既存のデータは上書きされません。

管理者コンソールのエクスポート設定
付随する関係のインポート

13 システム保守

この章では、**Service Desk**に関する問題、およびお使用のデータベースとの関係について説明します。

システムバックアップ

Service Desk の保存と復元に必要なデータは、ユーザーが選択したデータベースにあります。データベースの選択肢は、**Oracle** と **SQL Server** に限定されています。**Oracle** 用の **.dbf** ファイルなどのデータベースファイル、ロールバックセグメントなどのを含むバックアップ、またはデータ自体のエクスポートなどの手段があれば、運用上の対策は十分です。詳細は、お使いのデータベースのマニュアルを参照してください。

クライアントマシン上のユーザー設定を除き、特定の構成ファイルは個別には保存しません。特定の構成ファイルは、置換、名前の変更、あるいはリリースから他のリリースへの移動などが可能ですが、変更情報がシステム管理者に対して正しく伝わらない危険があります。したがって、ファイルを個別には保存しないでください。

システム管理者は、バックアップツールを選定して使用することにより、次の方法でシステムをバックアップできます。

- **アプリケーションサーバー：**
レジストリを含め、**NT** に付属している機能を使用して完全バックアップを作成すれば十分です。個別に保存しなければならない特定の構成ファイルはありません。
- **Web サーバー (Service Pages 用)：**
プラットフォームとディレクトリ構造によって、バックアップ方法は異なります。アプリケーションサーバーを扱う場合と同様、**NT** に付属しているツールを使用してバックアップを行うこともできます。**.html** ファイルをカスタマイズした場合は、カスタマイズ後のファイルを目的のディレクトリへ再インストールし、それらをコピーすることも可能です。
- **データベースサーバー：**
データベースファイルをバックアップするだけで十分です。データベース管理者が、バックアップするファイルを識別します。一部の管理者にとっては、システムに重大な損傷が発生した場合は、システムソフトウェアとデータベースソフトウェアを最初から再インストールし、データをインポートする方が簡単な場合があります。詳細は、お使いのデータベースのマニュアルを参照してください。

テストデータベースのバックアップと復元

Service Desk 4.5 の実装の計画を支援するために、テスト環境を構築する場合がありますが、「Database Configuration Wizard」は、テストデータベースを維持するための「隠し」機能を提供しています。この機能は、このウィザードをコマンド行から起動する場合にのみ認識できます。

[Database configuration Wizard] の詳細は、『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』の第 4 章「データベースの構成」を参照してください。

注意

ここで説明するバックアップと復元の各機能は、バックアップおよび復元の対象となるデータベースのサイズにもよりますが、大量のメモリを使用する場合があります。大規模なデータベースの場合のパフォーマンスを改善し、発生する可能性のある `java.lang.OutOfMemory` エラーを回避するために、上記のウィザードの起動スクリプトを編集し、`-Xms128m -Xmx256m` パラメータを `java` プログラムに追加することができます。例：`-Xms128m -Xmx256 -jar lib/database.jar`。

Windows 環境で「Database Configuration Wizard」の「Maintain Database」オプションを使用するには：

1. 「コマンドプロンプト」ウィンドウを開き、Service Desk 4.5 ツリーにある `¥server¥bin` フォルダへ移動します。
2. `sd_dbconfwizard.bat -internal` を実行します。「Database Configuration Wizard」が起動します。
3. 「Welcome」画面で「next」をクリックします。

UNIX 環境で「Database Configuration Wizard」の「Maintain Database」オプションを使用するには：

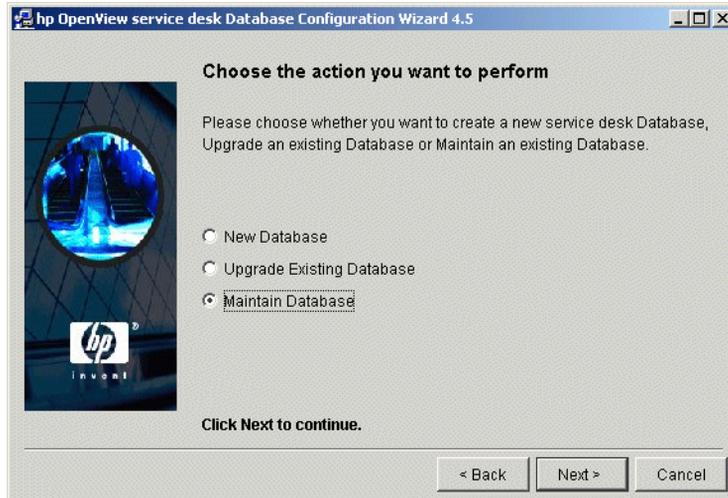
1. `/opt/OV/sd/server/bin/sd_dbconfwizard.sh -internal` を実行します。「Database Configuration Wizard」が起動します。
2. 「Welcome」画面で「next」をクリックします。

テストデータベースのバックアップ

1. 上記のウィザードを起動すると、「Welcome」画面が表示されるので、

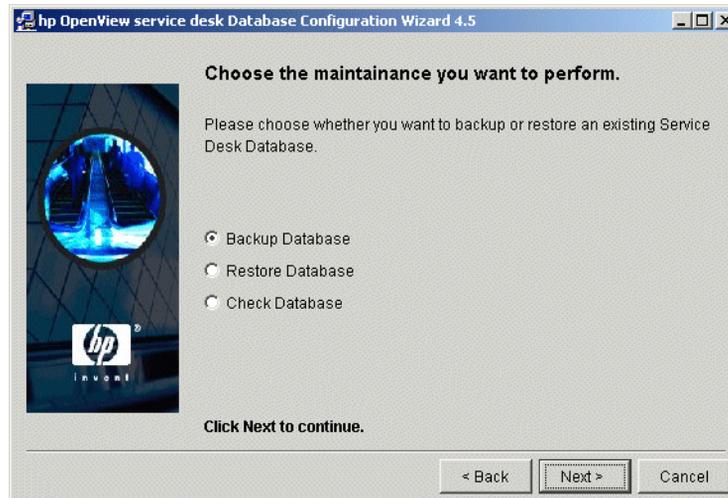
「Next」をクリックします。「Choose the action you want to perform」ダイアログボックスが表示されます。

図 13-1 「Choose the action」ダイアログボックス



2. 「Choose the action」ダイアログボックスで、実行する操作として「Maintain Database」を選択します。「Choose the maintenance task you want to perform」ダイアログボックスが表示されます。

図 13-2 「Choose the maintenance task」ダイアログボックス



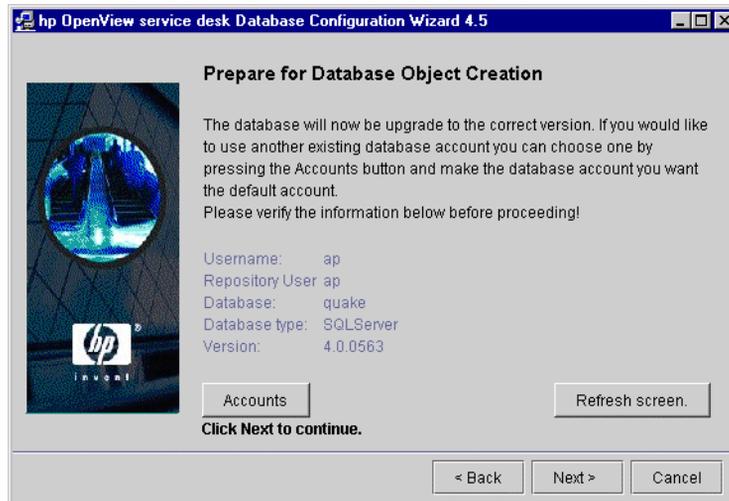
3. 「Choose the maintenance task you want to perform」ダイアロ

グボックスで、「Backup Database」を選択します。このオプションはデータベースを読み取り、4つのファイル、すなわち **Repo User** ファイル、データストアファイル、およびこれら2つのファイルにそれぞれに対応する2つのサイズファイルに保存します。「Next」をクリックします。「Prepare for object creation」ダイアログボックスが表示されます。

注意

バックアップ対象のデータベースが、単独ユーザーの **Oracle database**、または **SQL Server** データベースである場合は、上記のバックアッププログラムは2つのバックアップファイルを作成しますが、データストアファイルは空になります。

図 13-3 「Prepare for object creation」ダイアログボックス



4. 「Prepare for object creation」ダイアログボックスを使って、正しいデータベースユーザーがバックアップ対象になっているかどうかを確認します。正しいデータベースが表示されていない場合は、「Accounts」ボタンを使用します。すると、「Server Settings Editor」が表示されるので（『*HP OpenView Service Desk 4.5: インストールガイド*』の第5章「サーバーの構成を参照してください）、その機能を使用して正しいデータベースを選択します。データベースを選択して元の画面へ戻り、「Refresh」をクリックするまで詳細は表示されません。正しいデータベースの詳細が表示された後、「Next」をクリックします。

5. ファイル名と場所を指定するためのダイアログボックスが表示されます。既存のファイル名を使用する場合は、そのファイルは上書きされます。上書きしてよいかどうか確認するプロンプト（確認ダイアログボックス）は表示されません。「Save」をクリックします。リポジトリファイルのファイル名を入力するダイアログボックスが表示されます。サイズファイルは、バックアップファイルを保存する際に、自動的に s_<filename> という名前を割り当てられます。「Save」をクリックして先へ進みます。
6. バックアッププロセスが開始されます。
7. 「Database configuration finished」ダイアログボックスが表示され、バックアッププロセスに関するログファイルが表示されます。「Finish」をクリックします。

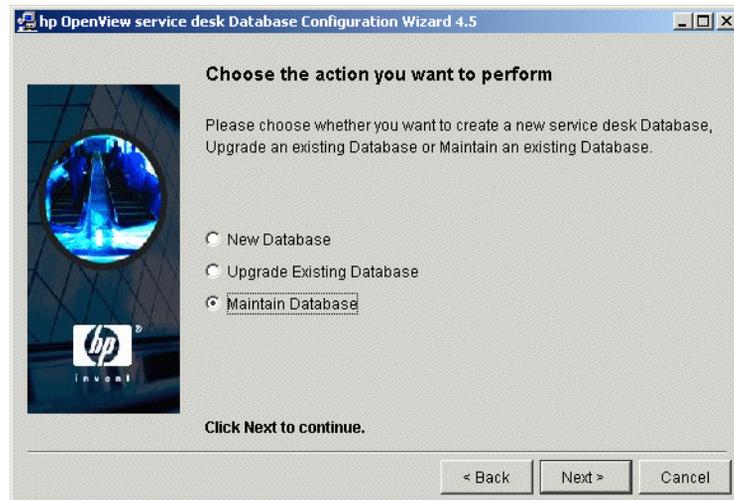
図 13-4 「Database configuration finished」ダイアログボックス



バックアップされたテストデータベースの復元

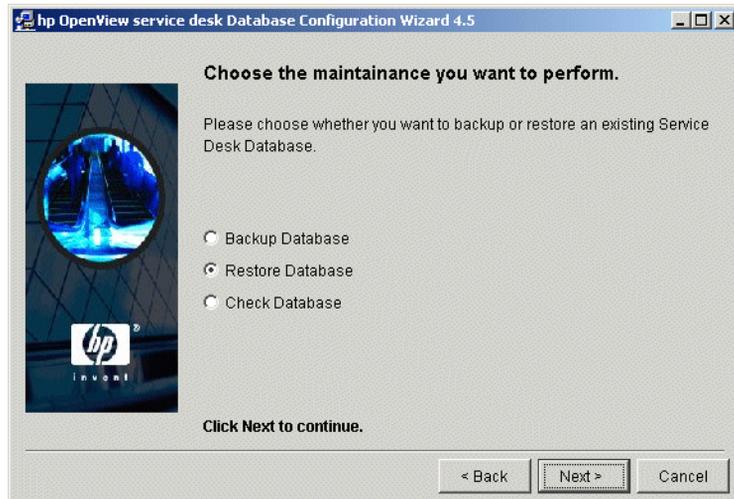
1. 上記のウィザードを起動すると、「Welcome」画面が表示されるので、「Next」をクリックします。「Choose the action you want to perform」ダイアログボックスが表示されます。

図 13-5 「Choose the action」ダイアログボックス



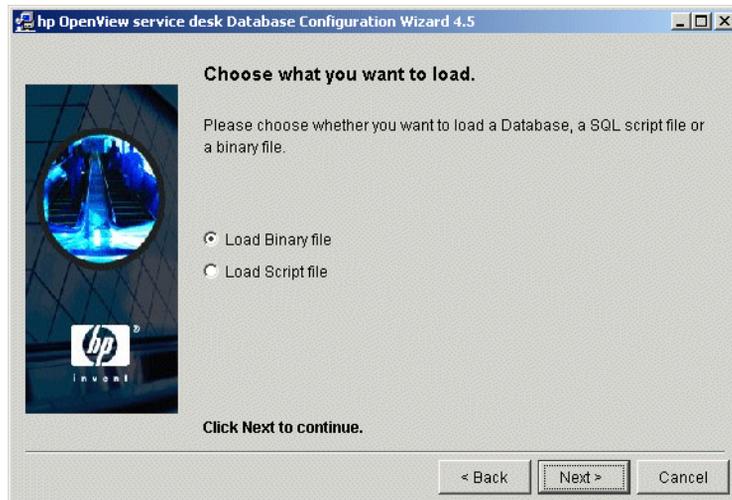
2. 「Choose the action you want to perform」ダイアログボックスで、「Maintain Database」を選択します。「Choose the maintenance task you want to perform」ダイアログボックスが表示されます。

図 13-6 「Choose the maintenance task」ダイアログボックス



3. 「Choose the maintenance task you want to perform」ダイアログボックスで、「Restore Database」を選択します。「Choose what you want to load」ダイアログボックスが表示されます。

図 13-7 「Choose what you want to load」ダイアログボックス

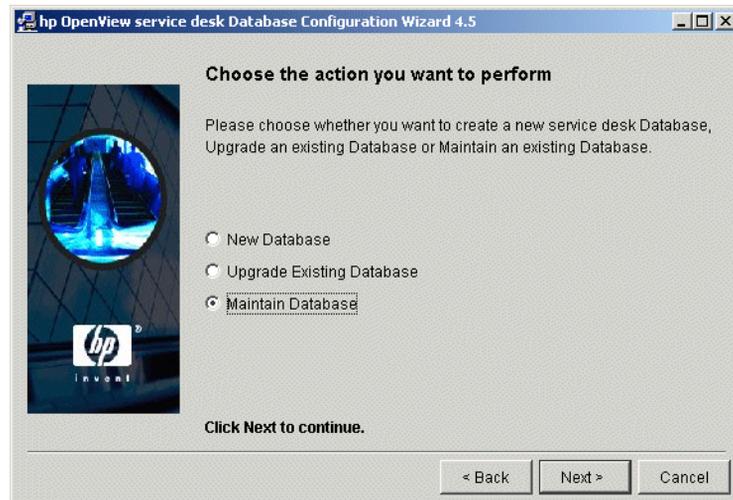


4. 「Choose what you want to load」ダイアログボックスで、「Load Binary」を選択します。ダイアログボックスが表示されるので、バックアップファイルを探し、それらのファイルを選択して、「Open」をクリックします。上記のウィザードに戻ります。
5. データベース復元プロセスが終了した後、『*HP OpenView Service Desk 4.5: インストールガイド*』の第4章「データベースの構成」に記載されている通常のデータベース構成作業のうち、ステップ3以降を実行してください。

データベースの完全性のチェック

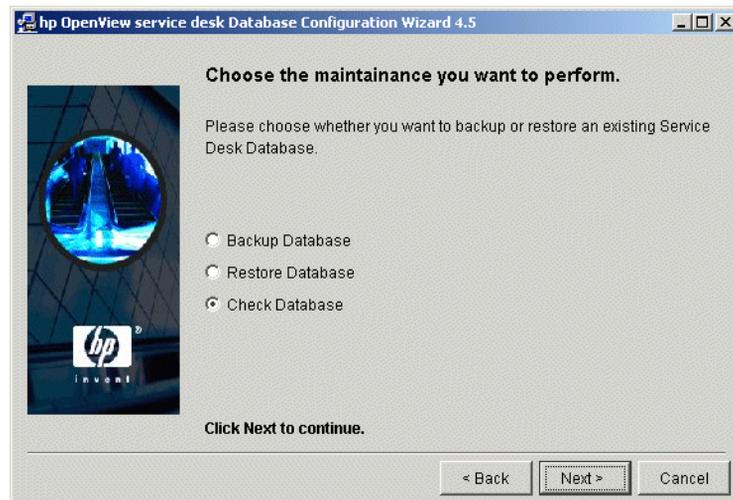
1. 上記のウィザードを起動すると、「Welcome」画面が表示されるので、「Next」をクリックします。「Choose the action you want to perform」ダイアログボックスが表示されます。

図 13-8 「Choose the action」ダイアログボックス



2. 「Choose the action you want to perform」ダイアログボックスで、「Maintain Database」を選択します。「Choose the maintenance task you want to perform」ダイアログボックスが表示されます。

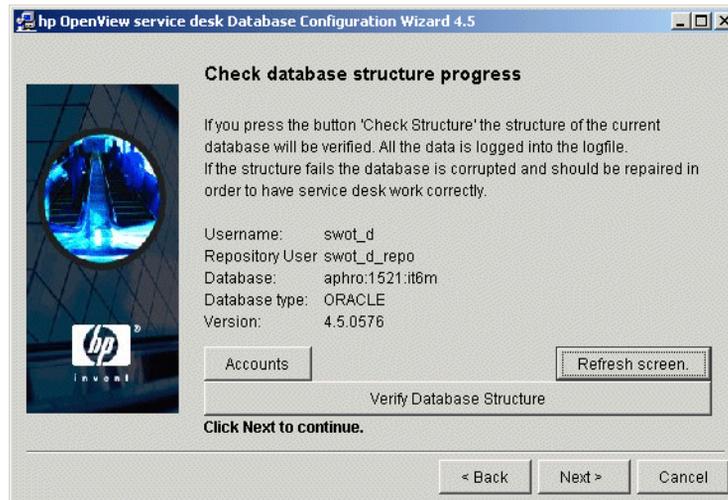
図 13-9 「Choose the maintenance task」ダイアログボックス



3. 「Choose the maintenance task you want to perform」ダイアログボックスで、「Check Database」を選択します。「Check database structure progress」ダイアログボックスが表示されます。データベースの詳細が正しいかどうか確認します。正しくない場合は、「Accounts」

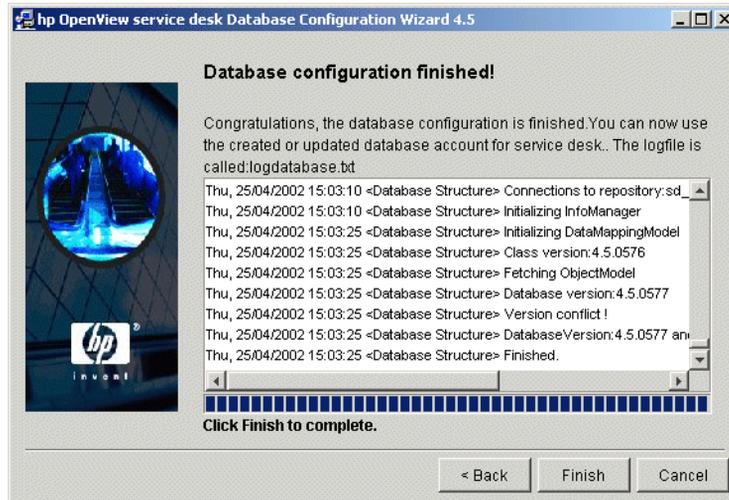
ボタンを使用します。「Server Settings Editor」が表示されるので（『*HP OpenView Service Desk 4.5: インストールガイド*』の第5章「サーバーの構成」を参照してください）、その機能を使用して正しいデータベースを選択します。データベースを選択して元の画面へ戻り、[Refresh]をクリックするまで詳細は表示されていません。正しいデータベースの詳細が表示された後で、「Verify Database Structure」をクリックして、チェックプロセスを開始します。

図 13-10 「Check database structure progress」 ダイアログボックス



4. 「Database configuration finished」ダイアログボックスが表示されます。データベースにエラーがある場合は、データベースが破損していることを知らせるポップアップダイアログボックスが表示されます。「OK」をクリックし、最後に「Finish」をクリックして、このウィザードを閉じます。

図 13-11 「Database configuration finished」ダイアログボックス



システム保守
テストデータベースのバックアップと復元

14 データベースのサイズ変更

この章では、Service Desk 4.5 の稼動に必要なデータベースの記憶領域を計算する際に役立つ情報を紹介します。Oracle 8 と SQL Server 7 の両方に関する情報を扱います。

Oracle データベース

このセクションでは、Oracle 8 上で稼動する HP OpenView Service Desk 4.5 用のデータベースのサイズ変更に関する情報を紹介します。要件を計算する上で、Oracle version 8.0.5 を使用しました。

Service Desk 4.5 Windows CD には、Microsoft Excel のスプレッドシートが付属しており、データベースのサイズを簡単に計算できます。このスプレッドシート内の計算は、このセクションで説明する指標に対応しています。このスプレッドシートの使用方法に関する説明は、Excel と同じファイルにあります。Oracle データベース用のスプレッドシートは、`doc\data-base sizing\sd oracle8 sizing.xls` です。

2 つの異なる Oracle アカウントに対して、データベースサイズを計算できます。1 つのアカウントは Service Desk のリポジトリの記憶領域を実現するものであり、そのデータはアプリケーションに関する記述を行います。もう 1 つのアカウントは、ヘルプデスクプロセスなど、Service Desk が管理するプロセスに関するデータに使用されます。

両方のアカウントに関して提示される記憶領域の推定値は、常に必要とされるものであり、管理対象となる大量のデータを追加する場合は、追加のスペースも必要になります。

この章の中で提示する推定値は、意図的に安全な値を選定していることに注意してください。実際のデータは、これより少ないスペースで済む場合があります。計算の前提となっているリストと実際のサイトのデータ特性を比較し、推定値を調整することにより、より正確な推定値を得ることができます。

リポジトリデータベースアカウント

リポジトリの初期の内容は、約 8MB のディスクスペースを使用します。インストール直後は、リポジトリの中に、約 150 個のビュー、約 120 個のフォーム、および約 100 個のテンプレートがあります。

インストールを行った後は、リポジトリのテーブルのほとんどの値は静的です。大量のデータを追加した場合でも、限られた数のエンティティが追加されるだけで済む場合がほとんどです。次の表は、各エンティティに対して追加されるオブジェクトが必要とする、追加の記憶領域の量に関する推定値を示しています。

表 14-1 追加の記憶領域

エンティティ	オブジェクトの数ごとの必要とされる記憶領域 (KB)
言語	1つの言語につき 1,200
アカウント	1,000 個のアカウントにつき 300
ビュー	100 個のビューにつき 1,000
フォーム	100 個のフォームにつき 400
テンプレート	100 個のテンプレートにつき 200

Service Desk データベースアカウント

Service Desk のエンティティは、インストールを行った後は静的です。コードの値やサポートの時間数などが該当し、それらのエンティティは、合計で約 640KB のディスクスペースを使用します。言語を追加すること、約 128KB を確保しなければなりません。

Service Desk の運用は、限られた数のエンティティに集中します。これらの各エンティティに関連して消費されるボリュームは、Service Desk の実装ごとに固有の値になります。このセクションで説明する各表は、特定のエンティティに対して 1,000 個のオブジェクトを追加するたびに必要とされる記憶領域のおおよその推定値を示します。

表 14-2 基本的な運用データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
住所	160

表 14-2 基本的な運用データ (続き)

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
場所	160
電話	80 (電話番号の中には、FAX 番号、携帯電話の番号、ページャーの番号も含まれています)
添付	300 (この値の中には、添付ファイルそのものは含まれおらず、管理用のデータだけが含まれています)

表 14-3 人事と組織に関するデータ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
ワークグループ	3,500
組織	4,000
個人	4,300 (1 人のユーザーが 1 つのワークグループのメンバーになることを平均として想定しています)

表 14-4 構成管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
構成項目	6,000 (構成項目が、1 つの親子関係と、1 つの他の構成項目との関係を持ち、各構成項目に対して 1 人のユーザーがリンクされていることを平均として想定しています)
保守契約	4,000

表 14-5 変更管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
変更	8,000

表 14-6 ヘルプデスク管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
サービスコール	10,500 (平均的なサービスコールが、1つの事象、変更、または問題に関連付けられていることを平均として想定しています)
事象	7,500
プロジェクト	7,500

表 14-7 問題管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
問題	7,500

表 14-8 作業指示管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
作業指示	7,800 (1つの作業指示が構成項目に関連付けられていることを平均として想定しています)

計算

必要とされるデータベースの記憶領域に関するおおよその推定値を計算するには、さまざまな指標を次の表、または上記の **Excel** のスプレッドシートに入力してください。

表 14-9 リポジトリデータベースの計算

インストール済みの内容	>	>	8,000KB
言語	1 つあたり	× 1,200KB	
アカウント	1,000 個あたり	× 300KB	
ビュー	100 個あたり	× 1000KB	
フォーム	100 個あたり	× 400KB	
テンプレート	100 個あたり	× 200KB	
合計 :	>	>	

表 14-10 Service Desk データベースの計算

静的データ	>	>	640KB
言語	1 つあたり	× 128KB	
住所	1,000 個あたり	× 160KB	
場所	1,000 個あたり	× 160KB	
電話	1,000 個あたり	× 80KB	
添付	1,000 個あたり	× 300KB	

表 14-10 Service Desk データベースの計算 (続き)

組織	1,000 個あたり	× 4,000KB	
個人	1,000 個あたり	× 4,300KB	
ワークグループ	1,000 個あたり	× 3,500KB	
構成項目	1,000 個あたり	× 6,000KB	
保守契約	1,000 個あたり	× 4,000KB	
変更	1,000 個あたり	× 8,000KB	
サービスコール	1,000 個あたり	× 10,500KB	
事象	1,000 個あたり	× 7,500KB	
問題	1,000 個あたり	× 7,500KB	
プロジェクト	1,000 個あたり	× 7,500KB	
作業指示	1,000 個あたり	× 7,800KB	
合計 :	>	>	

必要なテーブル領域の量を計算する上で、次の仮定を行いました。

- 8KB のデータベースブロックを使用します。
- 標準的なエクステンツサイズである 10KB、50KB、および 100KB を使用します。

- **Service Desk** のテーブルに、必須ではないフィールドが存在する場合は、これらのフィールドはその容量の最大 **30%** を使用します。
- 履歴行の中にあるカスタムフィールドとコメントフィールドは、その容量の最大 **1%** を使用します。
- **1** つのエンティティにつき、平均 **10** 個の履歴行が入力されています。
- すべてのテーブルエントリに対してインデックスエントリが存在しています。

SQL Server データベース

このセクションでは、SQL Server 7.0 上で稼動する HP OpenView Service Desk 4.5 用のデータベースのサイズに関する情報を説明します。

Service Desk 4.5 Windows CD には、Microsoft Excel のスプレッドシートが付属していて、データベースのサイズを簡単に計算できます。このスプレッドシートの計算は、このセクションで説明する指標に対応しています。このスプレッドシートの使用方法に関する説明は、Excel と同じファイルにあります。SQL Server データベース用のスプレッドシートは、`sd\doc\database sizing\sd sql server sizing.xls` です。

2 つの異なるデータグループに対して、必要とされるデータベースサイズを提示します。1 つのグループは Service Desk のリポジトリの記憶を実現するものであり、そのデータはアプリケーションに関する記述を行います。もう 1 つのグループは、ヘルプデスクプロセスなど、Service Desk が管理するプロセスのデータに関するものです。

両方のグループに関連して提示される記憶領域の推定値は、常に必要とされるものであり、管理対象となる大量のデータを追加する場合は、追加のスペースも必要になります。

この章の中で提示する推定値は、意図的に安全な値を選定していることに注意してください。実際のデータは、これより少ないスペースで済む場合があります。計算の前提となっているリストと実際のサイトのデータ特性を比較し、推定値を調整することにより、より正確な推定値を得ることができます。

リポジトリデータベースアカウント

リポジトリの初期の内容は、約 8MB のディスクスペースを使用します。インストール直後は、リポジトリの中に、約 150 個のビュー、約 120 個のフォーム、および約 100 個のテンプレートがあります。

インストールを行った後は、リポジトリのテーブルのほとんどの値は静的です。大量のデータを追加した場合でも、限られた数のエンティティが追加されるだけで済む可能性が大きいといえます。次の表は、各エンティティに対して追加されるオブジェクトが必要とする、追加の記憶領域の量の推定値を示しています。

表 14-11 追加の記憶領域

エンティティ	オブジェクトの数ごとに必要とされる記憶領域 (KB)
言語	1つの言語につき 1,400
アカウント	1,000 個のアカウントにつき 240
ビュー	100 個のビューにつき 800
フォーム	100 個のフォームにつき 300
テンプレート	100 個のテンプレートにつき 400

Service Desk データベースアカウント

Service Desk の多くのエンティティは、インストールを行った後は静的です。コードの値やサポートの時間数などが該当し、それらのエンティティは、合計で約 560KB のディスクスペースを使用します。言語を追加するごとに、約 192KB を確保しなければなりません。

Service Desk の運用は、限られた数のエンティティに集中しています。これらの各エンティティに関連して消費されるボリュームは、Service Desk の実装ごとに固有の値になります。このセクションで説明する各表は、特定のエンティティに対して 1,000 個のオブジェクトを追加するたびに必要とされる記憶領域のおおよその推定値を示します。

表 14-12 基本的な運用データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
住所	240

表 14-12 基本的な運用データ (続き)

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
場所	200
電話	160 (電話番号の中には、FAX 番号、携帯電話の番号、ページャーの番号も含まれています)
添付	360 (この値の中には、添付ファイルそのものは含まれておらず、管理用のデータだけが含まれています)

表 14-13 人事と組織に関するデータ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
ワークグループ	4,200
組織	5,300
個人	5,700 (ユーザーが 1 つのワークグループのメンバになることを平均として想定しています)

表 14-14 構成管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
構成項目	7,500 (1 つの構成項目が、親子関係と、1 つの他の構成項目との関係を持ち、各構成項目に対して 1 人のユーザーがリンクされていることを平均として想定しています)
保守契約	3,800

表 14-15 変更管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
変更	9,300

表 14-16 ヘルプデスク管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
サービスコール	12,000 (サービスコールが、1つの事象、変更、または問題に関連付けられていることを平均として想定しています)
事象	8,700
プロジェクト	8,500

表 14-17 問題管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
問題	8,700

表 14-18 作業指示管理データ

エンティティ	1,000 個のオブジェクトごとに必要とされる記憶領域 (KB)
作業指示	9,400 (作業指示が 1つの構成項目に関連付けられていることを平均として想定しています)

計算

必要とされるデータベースの記憶領域に関するおおよその推定値を計算するには、さまざまな指標を次の表、または前述の **Excel** のスプレッドシートに入力してください。

表 14-19 リポジトリデータベースの計算

インストール済みの内容	>	>	8,000KB
言語	1つあたり	× 1,400KB	
アカウント	1,000 個あたり	× 240KB	
ビュー	100 個あたり	× 800KB	
フォーム	100 個あたり	× 300KB	
テンプレート	100 個あたり	× 400KB	
合計：	>	>	

表 14-20 Service Desk データベースの計算

静的データ	>	>	560KB
言語	1つあたり	× 192KB	
住所	1,000 個あたり	× 240KB	
場所	1,000 個あたり	× 200KB	
電話	1,000 個あたり	× 160KB	
添付	1,000 個あたり	× 360KB	
組織	1,000 個あたり	× 5,300KB	

表 14-20 Service Desk データベースの計算 (続き)

個人	1,000 個あたり	× 5,700KB	
ワークグループ	1,000 個あたり	× 4,200KB	
構成項目	1,000 個あたり	× 7,500KB	
保守契約	1,000 個あたり	× 3,800KB	
変更	1,000 個あたり	× 9,300KB	
サービスコール	1,000 個あたり	× 12,000KB	
事象	1,000 個あたり	× 8,700KB	
プロジェクト	1,000 個あたり	× 8,500KB	
問題	1,000 個あたり	× 8,700KB	
作業指示	1,000 個あたり	× 9,400KB	
合計 :	>	>	

必要なテーブル領域の量を計算する上で、次の仮定を行いました。

- Service Desk のテーブルに、必須ではないフィールドが存在する場合は、これらのフィールドはその容量の最大 30% を使用します。
- 履歴行の中にあるカスタムフィールドとコメントフィールドは、その容量の最大 1% を使用します。
- 1 つのエンティティにつき、平均 10 個の履歴行が入力されています。
- すべてのテーブルエントリに対してインデックスエントリが存在して

います

15 サポートツール

この章では、Service Desk 4.5 に付属しているサポートツールの使用方法について説明します。

サポートツール

Service Desk 4.5 は、アプリケーションサーバー、クライアント、および Service Pages にサポートツールを提供しています。Service Desk の問題が発生して Service Desk サポートラインへの問い合わせを行う際に、これらのサポートツールを使用できます。

サポートツールは、ログファイルや他のデータを効率よく圧縮して zip ファイルを作成します。その zip ファイルをサポートエンジニアが使用したり、分析を求めるために電子メールやサービスコールの添付として Service Desk サポートへ送信することができます。

サーバーサポートツール

サーバー上では、サポートツールは sd_serversupporttool.bat (UNIX 版では sd_serversupporttool シェルスクリプト) というファイル名で、server¥bin フォルダに保存されています。

このツールは基本的なシステム情報を収集し、server_settings.xml ファイルをコピーし、logserver.txt と logdatabase.txt の各ログファイルの両方から最初の 1,000 行をコピーします。これらのデータが、server_support_information_<date>_<time>.zip ファイルに圧縮され、server¥support フォルダに保存されます。

クライアントサポートツール

クライアント上では、サポートツールは sd_clientsupporttool.bat というファイル名で、client¥bin フォルダに保存されています。

このツールを実行すると、このツールは基本的なシステム情報を収集し、user_settings.xml ファイルをコピーし、logclient.txt ログファイルから最初の 1,000 行をコピーします。これらのデータが、client_support_information_<date>_<time>.zip ファイルに圧縮され、client¥support フォルダに保存されます。

Service Pages サポートツール

Service Pages に関連するサポートツールは sd_servicepagesupporttool.bat (UNIX 版では

sd_servicepagesupporttool シェルスクリプト) というファイル名で、`service pages¥bin` フォルダに保存されています。

このツールはすべての **Tomcat** ログファイルを収集し、**Tomcat** フォルダの **xml** ファイルをコピーし、`hpovsdservicepages.log` ログファイルをコピーします。これらのデータが、`servicepages_support_information_<date>_<time>.zip` ファイルに圧縮され、`service pages¥support` フォルダに保存されます。

サポートツール
サポートツール

C

Computer Telephony Integration (コンピュータと通信の統合), 148
CTI, 148

D

DNS, 127
DOS, 149
 コマンドライン統合, 148

F

Friendly Name, 47

H

HTML, 179

M

MX, 127

O

Oracle, 300

S

sd_event
 翻訳されたエラーメッセージ, 98
sd_export
 翻訳されたエラーメッセージ, 98
Service Desk アドレス, 239
Service Pages
 構成, 159
Service Pages の文字セット, 179
SMTP, 127
SQL サーバー, 44, 300

U

UI ルール
 アクションの追加, 118
 概要, 114
 作成, 115
 前提条件, 117
 トリガ条件, 117
UTF-8, 179

W

Web サーバ, 300
Windows NT, 300

X

XML ファイル
 言語のインポート, 83

あ

アーカイブ, 261
 開始, 266
 計画の策定, 272
 設定, 263
 ログファイル, 269
アカウント
 Windows スタートアップ時のアカウント, 78
 アプリケーション管理者, 44
 エンドユーザー, 44, 45
 関連付けられている項目, 52
 データベース管理者, 44
 データベースユーザー, 44
 複数の役割, 53, 55
アクション
 概要, 122
 概要表示, 134
 コマンド実行, 123
 再送信, 135
 システム, 135
 スマート, 133
 データの更新, 127
 電子メールメッセージの送信, 125
 フィールド値の範囲を制限, 132
アクセス
 フォルダ, 71, 75
 履歴行, 70

い

インターネット, 159

え

エンタイトルメント, 68

お

大文字と小文字を区別する, 149

か

拡張フィールド名, 154
関連する項目の更新, 128

索引

く

クイック検索, 68

け

言語

.xml ファイルインポート時のエラー, 93, 94
アプリケーションサーバーへのインストール
, 86

インポート言語のログファイル, 91
クライアントマシンでのインストール, 97
ローカリゼーションパックからの言語のインス
トール, 83

検索

クイック検索, 68
詳細検索, 68, 154
検索コード, 158

こ

構文

検索条件, 153
コマンドライン, 149

個人の記録, 52

コマンド

電子メール, 240
電子メール編集, 241

コマンドライン, 148

演算子, 155

コマンドラインコマンドでの引用符, 149

さ

サーバー設定, 234

し

失敗したアクションの送信, 135

詳細検索, 68, 154

ショートカット, 190

せ

接続ウィザード, 45

た

タイトルバー, 195

多言語対応, 179

ち

着信電子メール, 228

て

データディクショナリ, 208
生成, 208

データベースサーバー, 300

データベースダンプ, 78

データベースビュー, 205

データベースルール

ITO, 124

アクションの追加, 108

概要, 102

カテゴリ, 111

作成, 104

条件, 105

データの更新アクション, 108

データベースルールの, 102

データベースルールの編成, 111

電子メール, 234, 239

SMTP の設定, 231

アクセスフィルタ, 249

構成, 231

コマンド, 240

添付ファイル, 78, 243

プライオリティマップ, 250

電子メールコマンド

アクセス, 242

編集, 241

電子メールの SMTP の設定, 231

電子メールの受信, 230

電子メールの送信, 228

添付ファイル, 78

と

統合

翻訳されたエラーメッセージ, 98

は

パスワード, 49

発信電子メール, 230

ひ

ビジネスロジック

アクションマネージャ, 104

アラームエンジン, 104

評価マネージャ, 104

日付書式, 158

表示する名前, 49, 172

ふ

ファイアウォール, 182
ファイルサーバー, 78
フィルタ、電子メール, 249
フォームデザイン, 149
フォルダアクセス, 71
複数のインスタンス, 185
複数のサーバーの停止, 184
プライオリティマップ、電子メール, 250
プロファイル, 190

や

役割, 47, 53
 項目のタイプ, 55
 職種, 55
 テンプレートの保守, 55

ら

ライセンスキー, 46

り

履歴行, 70

る

ルールカテゴリ, 111
ルールの移動, 112, 121

れ

例

 UIルール, 114
 データベースルール, 102
レポート, 197, 198

ろ

ローカリゼーション, 83
 一般的なエラー, 94
 言語を参照
 ローカリゼーションパックからの言語のイン
 ストール, 83
ローカリゼーションパック
ログファイル
 インポート言語, 91

わ

ワイルドカード, 157