

HP Service Manager

ソフトウェアバージョン: 9.40

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

Service Manager 9.40 リリースノート

ドキュメントリリース日: 2015 年 1 月 (英語版)

ソフトウェアリリース日: 2015 年 1 月 (英語版)



ご注意

保証

HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。ここでの記載は、追加保証を提供するものではありません。ここに含まれる技術的、編集上の誤り、または欠如について、HPはいかなる責任も負いません。

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

権利の制限

機密性のあるコンピューターソフトウェアです。これらを所有、使用、または複製するには、HPからの有効な使用許諾が必要です。商用コンピューターソフトウェア、コンピューターソフトウェアに関する文書類、および商用アイテムの技術データは、FAR 12.211および12.212の規定に従い、ベンダーの標準商用ライセンスに基づいて米国政府に使用許諾が付与されます。

著作権について

© 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

商標について

Adobe®は、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の登録商標です。

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

Oracle®およびJava®は、Oracle Corporationおよびその関連会社の登録商標です。

UNIX®は、The Open Groupの登録商標です。

Linux®は、Linus Torvalds氏の米国およびその他の国における登録商標です。

オープンソースおよびサードパーティへの謝辞の完全なリストについては、HPソフトウェアサポートオンラインWebサイトで製品マニュアル『HP Service Manager Open Source and Third Party License Agreements』を検索してください。

ドキュメントの更新情報

このマニュアルの表紙には、以下の識別情報が記載されています。

- ソフトウェアバージョンの番号は、ソフトウェアのバージョンを示します。
- ドキュメントリリース日は、ドキュメントが更新されるたびに更新されます。
- ソフトウェアリリース日は、このバージョンのソフトウェアのリリース期日を表します。

更新状況、およびご使用のドキュメントが最新版かどうかは、次のサイトで確認できます。 <https://softwaresupport.hp.com>

このサイトを利用するには、HP Passportへの登録とサインインが必要です。HP Passport IDの登録は、次のWebサイトから行なうことができます。

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

または、HP Passportのログインページの **[New users - please register]** リンクをクリックします。

適切な製品サポートサービスをお申し込みいただいたお客様は、最新版または最新版をご入手いただけます。詳細は、HPの営業担当にお問い合わせください。

サポート

HPソフトウェアサポートオンラインWebサイトを参照してください。 <https://softwaresupport.hp.com>

このサイトでは、HPのお客様窓口のほか、HPソフトウェアが提供する製品、サービス、およびサポートに関する詳細情報をご覧いただけます。

HPソフトウェアオンラインではセルフソルブ機能を提供しています。お客様のビジネスを管理するのに必要な対話型の技術サポートツールに、素早く効率的にアクセスできます。HPソフトウェアサポートのWebサイトでは、次のようなことができます。

- 関心のあるナレッジドキュメントの検索
- サポートケースの登録とエンハンスメント要求のトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HPサポート窓口の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の閲覧
- 他のソフトウェアカスタマーとの意見交換
- ソフトウェアトレーニングの検索と登録

一部のサポートを除き、サポートのご利用には、HP Passportユーザーとしてご登録の上、サインインしていただく必要があります。また、多くのサポートのご利用には、サポート契約が必要です。HP Passport IDを登録するには、次のWebサイトにアクセスしてください。

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

アクセスレベルの詳細については、次のWebサイトをご覧ください。

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

HP Software Solutions Nowは、HPSWのソリューションと統合に関するポータルWebサイトです。このサイトでは、お客様のビジネスニーズを満たすHP製品ソリューションを検索したり、HP製品間の統合に関する詳細なリストやITILプロセスのリストを閲覧することができます。このサイトのURLは<http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>です。

目次

Service Manager 9.40 の概要	9
HP Service Manager 9.40 の Codeless モードと Classic モードの概要	10
展開 マネージャによる Service Manager の容易な展開とメンテナンス	12
本リリースでの更新内容	13
スマート分析	15
スマートチケット	16
ホットピック分析	16
Service Manager レポート	16
Web クライアントのユーザ体験の改善	17
新しいシステムナビゲータ	17
縦レイアウト	18
カラーインジケータ	18
クイックジャンプの拡張	19
クイックヘルプ	19
プロセスデザイナベースモジュール	19
ヘルプデスク (Service Manager Codeless のみ)	19
Process Designer Content Pack 9.30.3 からマージされた機能	20
サービスデスクの新しい拡張	21
問題管理の新しい拡張	21
インシデント管理の新しい拡張	22
変更管理 (Service Manager Codeless のみ)	22
依頼フルフィルメント (Service Manager Codeless のみ)	24
サービスレベル管理	25
ナレッジ管理	25
プロセスデザイナフレームワークの拡張	26
ワークフロービューアとワークフローエディタの拡張	26
条件エディタの拡張	26
タスクプランナの拡張 (Service Manager Codeless のみ)	27
新しいルールタイプと拡張されたルールタイプ	27
開発オーディットの改善	28
ケース交換	28

エンティティ関係の管理ツール	29
モバイルアプリケーションの拡張	30
セルフサービスユーザインタフェース	30
新しいモバイルオペレーティングシステムのサポート	31
Service Manager 調査	31
その他の拡張	31
Service Request Catalog の拡張	32
UCMDB Browser との統合の拡張	32
Microsoft SQL Server での Unicode データ型のサポート	32
クライアントキーストアパスワードの暗号化	34
Web クライアントでの特定の拡張子を持つ添付ファイルだけの許可	36
コストに関するレポートの拡張	38
アクセシビリティの改善	38
廃止	39
証明書	39
追加サポート	39
終了したサポート	40
新しいパラメータ	42
パラメータ: requestviaproxy	42
パラメータ: keystorePass	43
パラメータ: semaphoreWaitTime	43
パラメータ: certExpireWarningDays	44
Web パラメータ: disableKeyHelp	45
Web パラメータ: preventDuplicatedAttachmentName	46
Web パラメータ: enableSidebarMenu	46
スタートアップパラメータ: dashboard_export_path	47
スタートアップパラメータ: dashboardonreplicatedb	48
スタートアップパラメータ: dashboardquerycache_dbtime	48
スタートアップパラメータ: dashboardquerycache_enable	49
スタートアップパラメータ: dashboardquerycache_expire	50
スタートアップパラメータ: clean	50
IR (Information Retrieval) Expert パラメータ: ir_asynchronous (更新)	51
SQL パラメータ: [oracle_replicate]	52
SQL パラメータ: [sqlserver_replicate]	52

RAD 関数 : isfileexist	53
JavaScript 関数 : isfileexist	53
エンハンスメント	55
アプリケーション	55
ドキュメント	58
統合	58
Service Request Catalog	59
サーバ	59
アップグレード	60
Web クライアント	62
修正された不具合	64
アプリケーション	64
ドキュメント	89
統合	90
Mobility	90
Service Request Catalog	92
サーバ	94
アップグレード	100
Web クライアント	101
Windows クライアント	108
既知の問題、制限、回避策	109
HP Service Manager 9.40 Classic とHP Service Manager 9.40 Codeless の問題	109
HP Service Manager 9.40 Codeless のみの問題	118
延期された問題	120
バックアップおよび切り戻し手順	122
サーバ	122
Web Tier	123
Windows クライアント	124
アプリケーション	124
ナレッジ管理検索エンジン	128

インストールに関する注意事項	130
サーバのインストール	130
Web Tier のインストール	131
Web クライアントのユーザ体験の改善の構成に関する注	132
Windows クライアントのインストール	132
アプリケーションのインストールまたはアップグレード	133
インストールおよびアップグレードパス	134
Service Manager 9.40 の Classic モードと Codeless モードについて	134
アプリケーションアンロードのインストール	135
スマート分析のインストール	139
新規のお客様	139
既存のお客様	139
Service Request Catalog (SRC) のインストール	139
新規のお客様	140
既存のお客様	140
Mobility クライアントのインストール	140
インストールの手順	141
アプリケーション 9.32 またはそれ以降を実行している場合の Mobility セルフサービスインタ フェースの有効化	141
ナレッジ管理 (KM) 検索エンジンおよびインポートユーティリティのインストール	141
KM 検索エンジン	142
KM インポートユーティリティのインストール	143
ODBC ドライバのインストール	143
オンラインヘルプのインストール	143
言語パックのインストール	144
Service Manager 互換性一覧表	145
ドキュメントのフィードバックを送信	146

Service Manager 9.40 の概要

HP Service Manager 9.40 は、IT サービスデスクの生産性の向上と、ビッグデータの分析機能の提供を目的として設計されています。スマート分析機能を使用すると、HP IDOL の OEM ライセンスバージョンを使用してデータのマイニングを行い、インシデントのトレンドの発見と問題候補の特定に役立つグラフィカルレポートを生成することができます。新しい Service Manager レポート機能で提供される運用レポートとダッシュボードを使用すると、迅速な分析が可能になり、解決までの時間が短縮されます。さらに、ユーザ体験に大幅な変更が加えられ、画面のスペースを最大化する新しいレイアウトや、重大な問題などの注目を要する内容を強調表示するカラーマークアップが利用できます。このような拡張により、IT サービスデスク管理をリアクティブモデルからプロアクティブモデルに転換できます。

Service Manager 9.40 Codeless モード (詳細については「[HP Service Manager 9.40 の Codeless モードと Classic モードの概要](#)」(10ページ)を参照)を選択した場合に利用できる Service Manager のバージョンでは、一部のモジュール(変更管理、依頼フルフィルメント、サービスレベル管理、ナレッジ管理、およびヘルプデスク(インシデント管理、問題管理、サービスデスク)など)に対して、プロセスデザイナーワークフローが完全に実装されています。バージョン 7.1x/9.2x/9.3x からバージョン 9.40 にアップグレードするその他のお客様も、プロセスデザイナーで再実装された新しいサービスレベル管理モジュールを利用できます。

ケース交換フレームワークが初期設定のシステムで使用できるようになりました。これにより、2つの Service Manager システムの間、または Service Manager と Service Anywhere の間でのケース交換がサポートされます。さらに、調査ツールの Service Manager 調査が Service Manager に直接組み込まれたので、サードパーティの調査ツールを統合する必要がなくなりました。

これらを含む重要な機能については、この後の「[本リリースでの更新内容](#)」のセクションにまとめられています。また、製品全体の品質を高める努力も継続されています。400 件以上の不具合が解決され、お客様から要望のあった 50 件以上の拡張が実装されています。さらに、Service Manager チームは、次の新機能と製品改良の実現に向けてすでに動き始めています。今後の情報にご期待ください。

Service Manager をよりよい製品とするために、お客様のご協力を引き続きお願いいたします。Twitter ([@HPITSM](#)) でフォローするか、LinkedIn グループ ([HP ITSM](#)) に参加するか、[ブログ](#)でのディスカッションにご参加ください。

HP Service Manager 9.40 の Codeless モードと Classic モードの概要

HP Service Manager 9.40 には、Service Manager Codeless と Service Manager Classic の 2 つのモードがあります。

Service Manager Codeless には、これまでコンテンツパックを通じて提供されていたプロセスデザイナー機能が組み込まれており、さらに Service Manager Classic のユーザには利用できないその他の拡張が導入されています。これは主に、いくつかのモジュールでのプロセスデザイナーベースのワークフローの実装に関連します。

注: プロセスデザイナーは、HP Service Manager 内で、1 つのレコードのフローを、レコードのライフサイクル全体を通じて制御するワークフローを開発するためのグラフィカルインタフェースです。

Service Manager Codeless および Service Manager Classic のさまざまなインストールおよびアップグレードパスの詳細については、『Service Manager 9.40 Installation and Upgrade Documentation Center』を参照してください。これは製品 DVD 1 に収録されており、HP ソフトウェアサポートオンライン (SSO) Web サイトでも入手できます。

<https://softwaresupport.hp.com>

注意: Service Manager ヘルプも、これに対応して 2 つのバージョンに分かれています。適切なバージョンのヘルプサーバをインストールする必要があります。

これらのリリースノートは、Service Manager Classic と Service Manager Codeless の両方に適用されます。1 つのモードだけに適用される内容は、そのように記されています。

次の表に、Service Manager 9.40 の新機能と拡張が 2 つのモードのそれぞれに適用されるかどうかを示します。

機能または拡張	Service Manager Codeless	Service Manager Classic
プロセスデザイナーベースの変更管理モジュール	√	
プロセスデザイナーベースのサービスデスクモジュール	√	
プロセスデザイナーベースのインシデント管理モジュール	√	
プロセスデザイナーベースの問題管理モジュール	√	

機能または拡張	Service Manager Codeless	Service Manager Classic
プロセスデザイナベースの依頼フルフィルメントモジュール	√	
プロセスデザイナベースのナレッジ管理モジュール	√	√
プロセスデザイナベースのサービスレベル管理モジュール	√	√
プロセスデザイナフレームワークの拡張 ¹	√	√

¹タスクプランナの拡張は、Service Manager Codeless のみで利用できます。

展開マネージャによる Service Manager の容易な展開とメンテナンス

Service Manager 9.40 インストールDVD には、HP ITSM 展開マネージャ (展開マネージャと呼びます) が含まれています。展開マネージャは、HP が提供する無料の管理ツールであり、Service Manager 環境の展開とメンテナンス、および Service Manager と他の HP 製品の統合のセットアップと管理を容易にする機能があります。HP では、展開マネージャをインストールして、環境と Service Manager 9.40 展開の管理に使用することを強くお勧めします。なお、前のバージョンからのアプリケーションのアップグレードには、アプリケーションアップグレードユーティリティが引き続き必要です。

展開マネージャとその互換性一覧表および機能の詳細、および最新版のダウンロードについては、次の HP Live Network Web サイトを参照してください。

<https://hpln.hp.com/group/itsm-deployment-manager>

本リリースでの更新内容

通常の新機能と拡張に加えて、Service Manager 9.3x 用にリリースされたすべてのコンテンツパックが HP Service Manager 9.40 にマージされています。このセクションでは、Service Manager 9.34 以降にリリースされた重要な変更について説明します。

機能	前提条件
<p>これまでコンテンツパックを通じて提供されていたスマート分析機能と、最新のいくつかの拡張が、Service Manager に直接組み込まれました。</p> <p>詳細については、「スマート分析」(15 ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">• Service Manager 9.40 サーバ• Service Manager 9.40 アプリケーション
<p>新しい Service Manager レポート機能で提供されるレポートとダッシュボードを使用すると、迅速な分析が可能になり、解決までの時間が短くなります。</p> <p>詳細については、「Service Manager レポート」(16 ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">• Service Manager 9.40 サーバ• Service Manager 9.40 Web クライアント• Service Manager 9.40 アプリケーション
<p>HP Service Manager 9.40 では、Web クライアントにいくつかのユーザ体験の改善が導入されています。</p> <p>詳細については、「Web クライアントのユーザ体験の改善」(17 ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">• Service Manager 9.40 サーバ• Service Manager 9.40 アプリケーション (カラーインジケータに関して)• Service Manager 9.30 またはそれ以降のアプリケーション (新しいシステムナビゲータに関しては、QCCR1E114612_SM940_SM930.unl が必要です。詳細については、「Web Tier のインストール」(131 ページ)の「Web クライアントのユーザ体験の改善の構成に関する注」のセクションを参照してください)。

<p>これまでコンテンツパックを通じて提供されていたプロセスデザイナー変更モジュールとヘルプデスクモジュールは、さらに拡張を加えて、Service Manager Codeless に直接組み込まれました。</p> <p>詳細については、次のトピックを参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「ヘルプデスク (Service Manager Codeless のみ)」(19ページ) • 「変更管理 (Service Manager Codeless のみ)」(22ページ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager 9.40 サーバ • Service Manager 9.40 アプリケーション (Codeless モード)
<p>依頼フルフィルメントアプリケーションが Service Manager Codeless で再実装され、生産性とビジネスサービスおよび製品の品質を向上できます。</p> <p>詳細については、「依頼フルフィルメント (Service Manager Codeless のみ)」(24ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager 9.40 サーバ • Service Manager 9.40 アプリケーション (Codeless モード)
<p>サービスレベル管理モジュールが、ITIL との整合性を高めるために再実装されました。</p> <p>詳細については、「サービスレベル管理」(25ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager 9.40 サーバ • Service Manager 9.40 アプリケーション (Classic または Codeless モード)
<p>プロセスデザイナーフレームワークに次の拡張が加えられています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「ワークフロービューアとワークフローエディタの拡張」(26ページ) • 「条件エディタの拡張」(26ページ) • 「新しいルールタイプと拡張されたルールタイプ」(27ページ) • 「開発オーディットの改善」(28ページ) 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Manager 9.40 サーバ • Service Manager 9.40 アプリケーション (Classic または Codeless モード) <p>または Service Manager 9.3x (9.30 またはそれ以降) アプリケーション (QCCR1E106292_SM940_SM930.unl、QCCR1E112012_SM940_SM931.unl が必要)</p>

<p>プロセスデザイナーフレームワークに次の拡張が加えられています。</p> <ul style="list-style-type: none">「タスクプランナの拡張 (Service Manager Codeless のみ)」(27ページ)	<ul style="list-style-type: none">Service Manager 9.40 サーバService Manager 9.40 アプリケーション (Codeless モードのみ)
<p>これまでコンテンツパックを通じて提供されていたケース交換機能は、Service Manager に直接組み込まれました。</p> <p>詳細については、「ケース交換」(28ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">Service Manager 9.40 サーバService Manager 9.40 アプリケーション (Classic または Codeless モード)
<p>Service Manager システムでエンティティ関係を管理するための新しいツールとして、関係 マネージャ、エンティティ関係ダイアグラム、存在しない参照レポートユーティリティの3つがあります。</p> <p>詳細については、「エンティティ関係の管理ツール」(29ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">Service Manager 9.40 サーバService Manager 9.40 アプリケーション (Classic または Codeless モード)
<p>これまでコンテンツパックを通じて提供されていたモバイルアプリケーションのセルフサービス機能は、Service Manager に直接組み込まれました。</p> <p>詳細については、「モバイルアプリケーションの拡張」(30ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">Service Manager 9.40 サーバService Manager 9.40 アプリケーション (Classic または Codeless モード)
<p>新しい Service Manager 調査機能を使用すると、Service Manager から直接調査を作成して送信できます。サードパーティの調査ソリューションに接続する必要はなくなりました。</p> <p>詳細については、「Service Manager 調査」(31ページ)を参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none">Service Manager 9.40 サーバService Manager 9.40 アプリケーション (Classic または Codeless モード)

スマート分析

スマート分析は、Service Manager の「ビッグデータ」エディションの誕生を告げるものです。HP IDOL の OEM ライセンスバージョンを使用することで、この強力な Service Manager-IDOL 統合は、非構造化

データのマイニングを行い、さまざまなタイプのデータから情報を抽出することで、ITSM の自動化をさらに推し進めます。Service Manager 9.40 では、スマート分析により次のようなメリットが得られます。

- ヘルプデスクの管理プロセスの改善
- エンドユーザおよび IT プロフェッショナルによるインタラクションの提出にかかる時間と労力の削減
- 問題管理プロセスの高速化

スマート分析によるコンテンツの抽出と理解を通じて、Service Manager はよりインテリジェントで効率的なシステムになります。本リリースでは、スマート分析には次の機能が含まれています。

スマートチケット

スマートチケットでは、説明を入力するか画像を添付することで、サービスデスクレコードを簡単に提出できます。スマート分析は、レコードに入力されたコンテンツを抽出して分析することにより、カテゴリや影響を受けるサービスなど、その他のフィールドをインテリジェントに入力します。

ホットピック分析

ホットピック分析は、最近のインシデントにおけるホットピックを示す対話型のダイアグラムをインテリジェントに表示します。これにより、インシデントのトレンドを容易に発見し、問題の候補を見つけることができます。

注: 本リリースでは、ホットピック分析はアクセシビリティ機能をサポートしません。

スマート分析の使用に関する詳細については、『Smart Analytics Administrator and User Guide』を参照してください。

Service Manager レポート

Service Manager のレポート機能は、分析の高速化と解決時間の短縮を可能にするレポートとダッシュボードを提供します。Service Manager レポートは、データをさまざまなチャート形式に整理し、ダッシュボードは 1 つまたは複数のレポートを表示します。このようにして、Service Manager レポートは重要なアクティビティやメトリックスに関するグローバルな情報を提供できます。

Service Manager レポート機能は、アクティブな運用データに関する軽量のレポートを提供します。このため、レポートは、何百万というレコードの中から最大 100,000 個だけを抽出し、表現して視覚化するように設計されています。データセット全体に対する分析レポートを定義するには、サードパーティのビジネスインテリジェンスツールを使用することをお勧めします。

重要: この Service Manager レポートの初期リリースには、最小限の計算機能が装備されています。このため、計算を多用するレポートには、Crystal Reports や他のサードパーティ製ツールを引き続き使用することをお勧めします。

Service Manager レポートのスケジュールを使えば、レポートマネージャや管理者は、レポートやダッシュボードの情報を、関連するユーザやユーザグループに予定した間隔で送信できます。レポートスケジュールでは、通知対象者、通知時刻、通知方法を指定します。

Service Manager は、レポートとダッシュボードのパフォーマンスへの影響をモニタします。レポートの生成にかかる時間が、管理者によって設定された時間しきい値を超えた場合、レポートパフォーマンスログに情報が収集され、[レポート実行ステータス]ダッシュボードに表示されます。レポート管理者は、次の手段で、長時間かかるレポートの影響を回避できます。

- キャッシュを有効にする
- データベース複製を有効にする
- テーブルクエリのインデックス作成を有効にする
- レポートを無効にする

Service Manager 9.40 にアップグレードすると、MySM は無効になります。

- MySM は、Service Manager 9.40 アプリケーションと Service Manager 9.40 サーバの組み合わせではサポートされません。お客様は、新しい Service Manager レポート機能を使用して、要件を満たすことができます。Service Manager レポートは、付属の移行スクリプトを使用することで、MySM で作成されたチャートやページを組み込むことができます。
- MySM は、Service Manager 9.3x アプリケーションと Service Manager 9.40 バイナリの組み合わせでサポートされます。既存のお客様は、Service Manager 9.40 サーバのみにアップグレードした後で、MySM を引き続き使用できます。

Web クライアントのユーザ体験の改善

HP Service Manager 9.40 では、Web クライアントに次のようなユーザ体験の改善が導入されています。

新しいシステムナビゲータ

HP Service Manager 9.40 の新しいシステムナビゲータには、次の拡張が加えられています。

- システムナビゲータで次の2つのモードを簡単に切り替えることができます。
 - サイドバーモード: サイドバーモードでは、システムナビゲータにはトップレベルメニューのアイコンだけが表示されます。
 - アコーディオンモード: アコーディオンモードは、従来のシステムナビゲータと同様の外観と操作性を持つモードです。

注: [Alt]+[N] キーボードショートカットを使用して、システムナビゲータのサイドバーモードとアコー

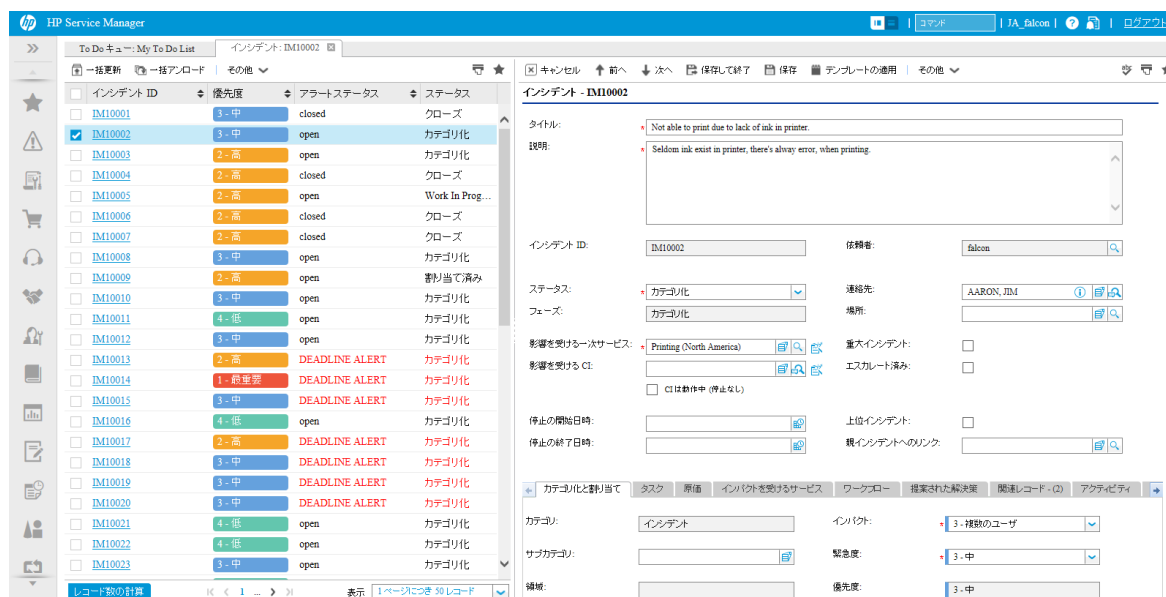
ディオンモードを切り替えることができます。

Web ブラウザはログアウト時のシステムナビゲータのモードを記憶していて、次のログイン時に同じモードを表示します。

- 第 1 レベルメニュー項目のアイコンはカスタマイズ可能です。初期設定の Service Manager 9.40 には、システムで使用するために定義できるアイコンがいくつか含まれています。
- 新しいシステムナビゲータのブランド化機能を拡張するため、新しい色の設定が使用できます。

縦レイアウト

Service Manager 9.40 では、リストペインと詳細ペインで新しい縦レイアウトが使用できます。スイッチを使用して、横レイアウトと縦レイアウトを簡単に切り替えることができます。



縦レイアウトでは、詳細ペインに表示される情報と、リストペインに表示されるレコード数が増えます。このレイアウトではリストペインに表示される列の数が少なくなります。これを補うため、レコードリストのレコード ID の上にマウスを置くと、レコードリストの列として構成されているすべてのフィールドの値がウィンドウに表示されます。

カラーインジケータ

カラーインジケータは、フィールドの値が定義済みのカラーインジケータ設定と一致する場合に、カラーマーカーをフィールドに適用します。カラーインジケータ設定は、レコードリスト、詳細フォーム、レポートに適

用されます。例えば、カラーインジケータを使って、レコードリストの[優先度]フィールドや、レコード詳細の[インパクト]、[緊急度]、[優先度]フィールドをマークすることができます。

Service Manager 9.40 には、いくつかのテーブルの[重大度]、[優先度]、[インパクト]フィールドに対する初期設定のカラーインジケータ設定が含まれています。

クイックジャンプの拡張

クイックジャンプコンポーネントに次の新機能が追加され、レコード詳細のセクション間の移動がさらに迅速になりました。

- **すべて展開する:**レコード詳細の第 1 レベルセクションをすべて展開します。
- **すべて折りたたむ:**レコード詳細の第 1 レベルセクションをすべて折りたたみます。
- **トップに戻る:**レコード詳細のトップに戻ります。

クイックヘルプ

Service Manager 9.40 には、Web クライアントのすべてのキーボードショートカットを記載したクイックヘルプが用意されています。このクイックヘルプは、次のいずれかの方法で開くことができます。

- [ヘルプ] ボタンをクリックします。
 - Web クライアントにオンラインヘルプがない場合、ショートカットリストが直接開きます。
 - Web クライアントにオンラインヘルプがある場合、ドロップダウンメニューが表示されます。ドロップダウンメニューから[ショートカットリスト]を選択します。
- 次のキーボードショートカットを使用します: Alt+Ctrl+/

プロセスデザイナーベースモジュール

HP Service Manager 9.40 Codeless では、次のモジュールがプロセスデザイナーワークフローで完全に再実装されています。

ヘルプデスク (Service Manager Codeless のみ)

Service Manager Codeless には、新しい拡張に加えて、ヘルプデスクモジュール(サービスデスク、インシデント管理、問題管理)用の Process Designer Content Pack 9.30.3 のすべての機能が含まれています。

Process Designer Content Pack 9.30.3 からマージされた機能

Process Designer Content Pack 9.30.3 で導入された次の新機能は、Service Manager Codeless にマージされました。

- ヘルプデスクモジュール (サービスデスク、インシデント管理、問題管理) 用のプロセスデザイナフレームワークおよびワークフローの実装
- プロセスデザイナベースのヘルプデスクモジュールと他のモジュールの間のインタラクションのサポート
- サービスデスクおよびインシデント管理に対する、フェーズベースの応答 SLO (Service Manager 9.40 ではサービスレベル目標 (SLT) と呼ばれます) のサポート
- ヘルプデスクへのインシデントタスクの導入と、インシデントタスクに対するサービスレベル目標のサポート
- ヘルプデスクモジュールに対する以下のプロセスデザイナセキュリティ機構：
 - ヘルプデスクモジュールに対する新しいプロセスデザイナセキュリティ領域
 - ヘルプデスクモジュールに対する新しいプロセスデザイナセキュリティ役割
 - ヘルプデスクセキュリティプロファイルをセキュリティ役割と権限に移行
 - ナビゲーションメニューと受信トレイに対するアクセス権を、プロセスデザイナセキュリティ役割および権限によって置き換え
- ユーザビリティに関する次の改良：
 - ヘルプデスクモジュールでの関連レコードの簡素化
 - Web クライアントのノートブックコントロールでのグループスタイルとタブスタイルの切り替え機能
 - レコードタイトルへのレコード番号の追加 (インタラクション、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスクを含む)
 - [添付ファイル] および [関連レコード] セクションのリアルタイムカウンタ
 - ワークフロー図でのフェーズ遷移のトレース機能の拡張
- プロセスデザイナフレームワークの以下の拡張：
 - ワークフローベースのルールセットによるファイルレベルフォーマットコントロールの置き換え
 - ワークフローベースのアクションがフェーズをまたいで再使用可能
 - ワークフローバックエンド遷移によるモジュール間インタラクションの実現
 - ワークフローをアンロードファイルにエクスポートする新しいツール。これにより、1つのプロセスデザイ

ナベースのシステムから別のプロセスデザイナーベースのシステムにワークフローをコピーすることが可能

- プロセスタゲット計算のシーケンスを指定するフェーズ順序

サービスデスクの新しい拡張

レコードの自動更新

Service Manager Codeless では、インタラクションと関連インシデント、問題、変更、または依頼の間の自動更新機能によってサービスデスクが拡張されています。インタラクションの最初のエスカレーション (インタラクションのステータスによって関連リンクが更新される) の後で、特定のステータス変更が関連レコードに発生すると、自動更新機能によりインタラクションが更新されます。

また、関連レコードに顧客から見えるアクティビティが発生した場合、これらのアクティビティもインタラクションレコードに反映させることができます。

詳細については、Service Manager Codeless ヘルプセンターの「サービスデスクレコードの自動更新」のトピックを参照してください。

新しいカテゴリ

- インタラクションから問題に直接エスカレートできるようになりました。
- 新しく「賛辞」カテゴリが追加されました。これは苦情と同じワークフローに従います。

動作の変更

このバージョンの Service Manager では、インタラクションは 1 回しかエスカレートできません。Service Manager の以前のバージョンに Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した場合、インタラクションは複数回エスカレートできました。

問題管理の新しい拡張

Service Manager Codeless の問題管理には次の拡張が含まれています。

- 「重要問題」と指定された問題のレビューフェーズで、[重要問題のレビュー] セクションの[詳細のレビュー] フィールドが必須になりました。
- 問題に[ソース] フィールドが追加されました。これにより、問題の起源を、エンドユーザ、イベント、内部ソース、またはそれ以外から指定できます。
- 新しく[連絡先] フィールドが追加されました。これは、問題がインタラクションから直接エスカレートされたときに、インタラクションレコードから入力されます。
- 既知のエラーが問題から分離され、独自の識別子を持つようになりました。詳細については、Service Manager Codeless ヘルプセンターの「既知のエラーをオープンする」のトピックを参照してください。
- 新しい原価タブが追加されました。

- ・ クローズウィザードの使用時に、問題のカテゴリ化を変更できます。
- ・ 問題から指定した受信者に、調査を直接送信できます。詳細については、「[Service Manager 調査](#)」(31ページ)を参照してください。

インシデント管理の新しい拡張

HP Service Manager 9.40 Codeless のインシデント管理には、いくつかの小規模な拡張が含まれています。

- ・ インシデントを別のインシデントの上位または下位として指定できるようになりました。このために、上位インシデントかどうかを示す[上位インシデント]や、下位であることを示し、上位インシデントへの実際のリンクを作成する[上位インシデントへのリンク]といったサポートフィールドが追加されました。
- ・ インシデントに[ソース]フィールドが追加されました。これにより、インシデントの起源を、エンドユーザ、イベント、内部ソース、またはそれ以外から指定できます。
- ・ インシデントから既知のエラーに直接リンクできるようになりました。
- ・ インシデントから指定した受信者に、調査を直接送信できます。詳細については、「[Service Manager 調査](#)」(31ページ)を参照してください。
- ・ 新しい原価タブが追加されました。
- ・ クローズウィザードの使用時に、インシデントのカテゴリ化を変更できます。
- ・ インシデントを重大なインシデントとしてマークできます。そうすると、Service Manager は指定されたインシデントマネージャに通知し、レビューフェーズで[重大インシデントレビュー]セクションの[詳細のレビュー]フィールドが必須となります。
- ・ 従来のインシデントに対する解決策 マッチングは拡張版に置き換えられ、新規作成したインシデントと既存のレコードをリンクできるようになりました。

変更管理 (Service Manager Codeless のみ)

HP Service Manager 9.40 Codeless の変更管理アプリケーションは、プロセスデザイナーに再実装されました。プロセスデザイナーベースの変更管理のワークフロー(変更および変更タスクのワークフローを含む)は、従来のものよりも管理が容易になっています。

ITIL に基づく変更ワークフロー

初期設定のシステムでの新しい変更管理ワークフロー(変更提案、通常変更、標準変更、緊急変更)は、ITIL の最新バージョンに基づいています。

- **変更提案**: 変更提案プロセスでは、ユーザは変更のビジネスケースの分析、評価、開発を実行できません。変更提案は、大規模な変更の提案を記述するもので、通常は提案される変更が組織のITインフラストラクチャに大きな影響を与える場合 (例えば、組織が既存のサーバをすべて Linux ベースの環境に移行する場合) に使用されます。このような変更は、計画と評価、実現可能性の検討などを伴うのが普通です。

注: 変更提案をサポートするため、ナレッジ管理には2つの新しい文書サブタイプが追加されています。それは、ビジネスケースとプロジェクト情報です。

- **通常変更**: 通常変更プロセスは、カテゴリ化され、優先付けされ、計画され、展開の前にすべての承認を経るプロセス変更に必要な手順を定義します。通常変更はさらに、重大、重要、軽微に分類されます。
- **標準変更**: 標準変更プロセスは、標準手順に従う事前に認証された変更の処理に必要な手順を定義します。例えば、データベースの日常的なバックアップや、新しい従業員への標準機器の提供などです。
- **緊急変更**: 緊急変更プロセスは、IT サービスエラーをできるだけ早く修復することだけを目的としたプロセス変更に必要な手順を定義します。

変更モデルと変更カテゴリ

変更管理は、新規レコードが変更モデルまたは変更カテゴリから作成されるように構成できます。

- 変更モデルでは、カテゴリ、サブカテゴリ、会社、変更テンプレート、サービス、部署、許可される役割 (セキュリティ役割)、タスクなどの変更設定を定義できます。この変更モデルに基づいて変更が作成される場合、変更レコードには変更モデルで事前に定義された値が自動的に入力されます。
- 変更カテゴリには、ワークフローが関連付けられており、1つまたは複数のサブカテゴリが定義されています。初期設定のシステムで提供されている変更カテゴリは、変更提案、標準変更、通常変更、緊急変更です。

タスクワークフローとタスクカテゴリ

新しい変更ワークフローでの作業のために、いくつかの変更タスクカテゴリが提供されています。それぞれのタスクカテゴリには、プロセスデザイナベースのタスクワークフローが関連付けられています。また、タスクプランナを使用して変更タスクを変更レコード内で計画したり、変更モデル内で計画したりできます。

その他の拡張

- 変更レコードに[原価]タブが追加され、ダウンタイムのビジネスコストを評価できるようになりました。
- 失敗した変更の修復計画が拡張され、「切り戻し」以外のオプションが使用できるようになりました。

- 変更のカテゴリ化が拡張されました。
 - 通常変更用に、「重要」サブカテゴリが追加されました。重要な変更は、軽微な変更よりも範囲が広いものですが、重大な変更のような高度な計画とレビューは不要です。
 - 変更のカテゴリ化は、クローズウィザードの使用時に変更できます。
- 標準、通常、緊急変更に対して[レビューが必要]オプションが追加されました。これは、変更が作業後レビューフェーズをバイパスできないようにするものです。このフラグをオンにすると、変更レコードは作業後レビューフェーズをバイパスできなくなり、変更レコードが作業後レビューフェーズに入ると、変更コーディネータおよび変更マネージャに自動的に通知が送信されます。
- 以前の「切り戻し」フェーズは、より一般的な「修復」フェーズに名前が変更されました。これは、変更の失敗の結果として起きるさまざまな軽減シナリオをより適切に反映するためです。これにより、修復計画によっては、変更の切り戻し以外のアクションが必要となる場合があることが明確になります。例えば、何もしない、変更の実施をもう一度試みる、問題を提起するなどです。
- 変更レコードから指定した受信者に、調査を直接送信できます。詳細については、「[Service Manager 調査](#)」(31ページ)に関するドキュメントを参照してください。
- ITIL への準拠を改善するため、変更レコードに[範囲]、[財務インパクト]、[拒否の理由]フィールドが追加されました。

依頼フルフィルメント (Service Manager Codeless のみ)

依頼フルフィルメントアプリケーションを使用することにより、生産性とビジネスサービスおよび製品の品質を向上できます。また、サービスの提供にかかるコストの削減や、サービスの依頼や受け取りの作業を削減する効果もあります。さらに、組織のサービスレベルや実施する依頼の数を効率的に管理することも可能になります。

依頼フルフィルメントには、次のような主要機能があります。

- 依頼モデル(サービス依頼を履行するための前提条件、必要な認証、および標準的な順次または並列タスクが定義されます)
- カスタマイズ可能な詳細な製品カタログ
- サービス依頼およびタスクのスケジュール設定
- 依頼フルフィルメントの自動化
- 注文と在庫の管理
- 他の Service Manager アプリケーション(サービスカタログ、構成管理、サービスデスク、インシデント管理、変更管理、サービスレベル管理など)との連携
- 他の製品との統合:
 - 他製品からサービス依頼およびタスクにアクセスできるように、共通する Web サービスインタフェース

を提供

- Asset Manager と統合され、依頼フルフィルメントの請求を処理

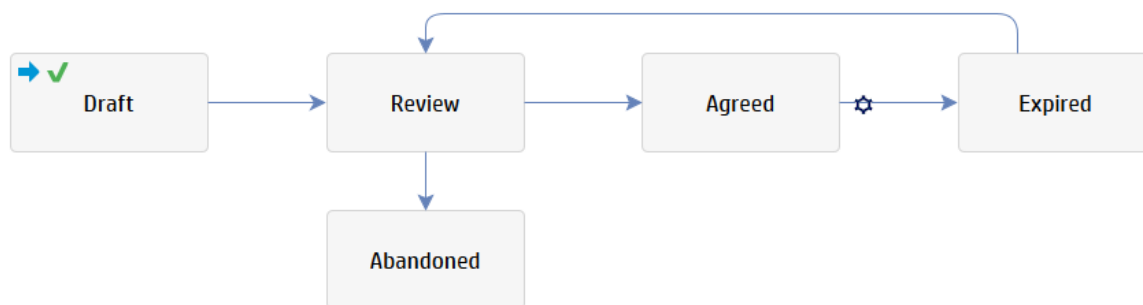
依頼フルフィルメントプロセスとベストプラクティスの詳細については、Service Manager Codelessの『プロセスおよびベストプラクティスガイド』の対応するセクションを参照してください。

サービスレベル管理

Service Manager 9.40 のサービスレベル管理は、サービスレベルアグリーメント (SLA)、請負契約 (UC)、運用レベルアグリーメント (OLA) の管理のためにプロセスデザイナーを実装しています。さらに、次の用語の変更が実施されています。サービスレベル目標 (service level objective) はサービスレベル目標 (service level target) に (フォームおよび表示値のみ。内部的なテーブル列とコードは、互換性の問題のために変更されていません)、応答目標はプロセス目標に、可用性目標はサービス目標に変更されました。これらの変更は、Service Manager Classic と Service Manager Codeless の両方に適用されます。

さらに、3つのタイプのサービスアグリーメントは等しいものとして扱われ、それらの間の関係は、OLAとUCがSLAのサポート(請負)契約であるとして明確化されました。サービスレビューフィールドの追加、およびサービス品質計画とサービス改善計画に対する新しいナレッジ文書サブタイプの追加によって、定期的なサービスレビューのサポートが追加されました。

次の図は、サービスアグリーメントのワークフローを示します。



注: サービスレベル管理のその他の側面 (サービスレベル目標 (SLT) の管理と動作、サービス契約、停止処理、サービスレベル管理データなど) は、変更されていません。

新しいサービスレベル管理の詳細については、ヘルプセンターのサービスレベル管理ドキュメント全体を参照してください。

ナレッジ管理

本リリースでは、ナレッジ管理にいくつかの小規模な拡張が加えられています。リファレンス文書には、より多くの文書タイプをサポートするため、新たに[サブタイプ]フィールドが加わっています。これらのタイプについて以下に説明します。

- サービスデザインパッケージ (サービスアグリーメントの最初のアウトラインを提示し、必要なアグリーメント、署名者、その他プロセスに関する詳細を示す文書)。
- サービス品質計画 (SQP、サービスアグリーメントに関する長期的な品質改善計画)
- サービス改善計画 (SIP、サービスアグリーメントに関する限定された短期的な品質改善計画)
- ビジネスケース (正式な変更提案で提案される変更のビジネス上の理由を示します)
- プロジェクト情報 (正式な変更提案で提案されるプロジェクトに関する情報を示します)
- 可用性計画 (IT サービスに対する既存および将来の可用性要件を十分なコスト効率で実現できることを保証する計画)

プロセスデザイナーフレームワークの拡張

本リリースには、プロセスデザイナーフレームワークに関する次の拡張が含まれています。

ワークフロービューアとワークフローエディタの拡張

次の新機能によって、プロセスデザイナーワークフローの表示、作成、編集のユーザ体験が向上しています。

- ワークフロー間でフェーズをコピーして貼り付けることができます。
- フェーズ間の遷移と、フェーズおよびワークフローに説明を追加することができます。
- 遷移、フェーズ、ワークフローの説明フィールドで、フォーマット (イタリックや太字など) とハイパーリンクがサポートされます。
- ワークフロービューアでフェーズの上にマウスを置くことで、フェーズの説明を表示できます。
- フェーズに承認がある場合、ワークフロービューアとワークフローエディタでフェーズにアイコンが表示されます。

注: Service Manager Classic では、ナレッジ管理と調査統合のワークフローがプロセスデザイナーベースです。

条件エディタの拡張

条件エディタウィジェットが完全に再設計され、次の新機能を持つ使いやすいグラフィカルユーザインタフェースが提供されました。

- 文字でなく意味のある演算子を使用して条件を作成できます。例えば、拡張された条件エディタでは、">"の代わりに[次の値より大きい(>)]を、"!="の代わりに[次の値に等しくない]を使用します。
- 条件内に個々の式をドラッグアンドドロップできます。これにより、多数のネストされた式を含む複雑な条件の変更が容易になります。
- 条件エディタ間で条件をコピーして貼り付けることができます。例えば、2つの異なるワークフローで同じ複雑な条件を自動遷移に適用する場合、1つのワークフローで条件エディタを使用して条件を作成し、コピーしてから、もう1つのワークフローで条件エディタを開き、条件を貼り付けることができます。
- 条件の検証が条件エディタに組み込まれています。無効な条件を保存することはできず、検証に失敗した条件内の要素がグラフィカルインタフェースで強調表示されます。

タスクプランナの拡張 (Service Manager Codeless のみ)

タスクプランナは、依頼フルフィルメントと変更管理に対して、レコードレベルとモデルレベルの両方で使用できるようになりました。変更モデル、変更、依頼モデル、依頼の[タスク情報]セクションには、そのレコードに対して計画されているタスクのグラフィック表示が含まれるようになりました。このセクションから[編集]をクリックすることで、タスクプランナを直接開くことができます。

タスクプランナを使用して、タスクの入力および出力フィールドを構成し、同時タスクの推奨最大数を設定できるようになりました。

タスクプランナはカスタマイズ可能になりました。タスクプランナにフィールドを追加し、タスクのステータスとタスクプランナに表示されるステータスの間のマッピングを構成することができます。

新しいルールタイプと拡張されたルールタイプ

新しいルール

ポップアップメッセージボックスルール

このルールにより、エンドユーザーに対して表示するポップアップメッセージボックスを作成し構成できます。

割り当てルールのルール

このルールにより、レコード (タスクやレコードなど) をその処理に最適なグループや担当者に自動的に配布できます。

アクションの実行ルール

このルールにより、ルールをトリガするレコードと指定された関係のあるレコードで (ルールセットやバックエンド遷移で定義された) アクションが自動的に実行されます。例えば、このルールを使用して特定の条件下で関連するレコードのワークフローフェーズを変更できます。

スケジュール済みアクションの実行ルール

このルールにより、指定された時間の経過後にレコードで (ルールセットやバックエンド遷移で定義された) アクションが自動的に実行されます。例えば、このルールを使用して、解決状態になって一定日数が経過したインシデントレコードを自動的にクローズできます。

拡張されたルール

クロックの開始または停止ルール

このルールにより、HP Service Manager のクロックを開始または停止して経過時間を計測できます。

Service Manager 9.40 では、このルールが拡張され、クロックのタイムゾーンの設定、クロックのスケジュール、JavaScript を使用してクロック名を設定する際のクロック名でのフィールドの使用が可能になりました。

注: さらに、ルールセットとフォーマットコントロールの実行順序が更新され、ルールセットが常にフォーマットコントロールの前に実行されるようになりました。また、ワークフロー遷移が発生する際には、「追加」フォーマットコントロールの代わりに「更新」フォーマットコントロールが実行されるようになりました。これらの変更により、ルールセットが2回実行される問題を回避できます。

開発オーデイトの改善

ワークフロー、フェーズ、ルールなどのプロセスデザイナー要素の変更は、devaudit テーブルに記録されるようになりました。これにより、実行したカスタマイズをプロセスデザイナーで追跡し、開発環境からアンロードできます。

注: これらの拡張は、Service Manager Classic と Service Manager Codeless の両方に存在するプロセスデザイナーフレームワークにも適用されます。

ケース交換

初期設定の HP Service Manager 9.40 には、Service Manager 9.34 用の Case Exchange Content Pack のすべての機能が含まれています。この機能は、ケース交換フレームワークを利用して、インシデント管理モジュールに対する次のケース交換統合のセットアップを可能にします。

- 2つの Service Manager システムの間の統合

注: もう1つの Service Manager バージョンは 9.40 か、Case Exchange Content Pack が適用された 9.34 である必要があります。

Service Manager 9.40 には、2つの初期設定の統合テンプレートがあります。名前は CaseExchangeSM_SM_Pull と CaseExchangeSM_SM_Push です。これら2つのテンプレートを使

用して、他の Service Manager システムとのプル(前者)またはプッシュ(後者)機構による統合のセットアップを実行できます。

- Service Manager と Service Anywhere の統合

Service Manager 9.40 には、初期設定の統合テンプレートが用意されています。名前は CaseExchangeSM_SAW です。このテンプレートを使用して、プル機構による Service Anywhere との統合をセットアップできます。

上記のケース交換統合の作成方法の詳細については、オンラインヘルプの次のセクションを参照してください。

「システム管理」>「統合」>「ケース交換フレームワーク」>「別のシステムとのケース交換を有効にする」

エンティティ関係の管理ツール

Service Manager 9.40 では、3種類のエンティティ関係管理ツールが導入されています。エンティティ関係ダイアグラム、存在しない参照レポートユーティリティ、関係マネージャです。エンティティ関係ダイアグラムユーティリティと存在しない参照レポートユーティリティは、関係マネージャからの出力を利用します。

エンティティ関係ダイアグラムユーティリティ

エンティティ関係ダイアグラムユーティリティは、データベース中の選択したファイルとフィールドのエンティティ関係を、対話型のダイアグラム(エンティティ関係ダイアグラムまたは ERD と呼ばれます)に表示します。ダイアグラムは PDF 形式にエクスポートすることもできます。

注: このユーティリティは、以前のエンティティ関係ダイアグラム作成ユーティリティを置き換えることを目的としています。以前のユーティリティも製品ユーザインタフェースから引き続きアクセスできます([カスタマイズ]>[カスタマイズツール]>[ERD 作成レコード])。以前の ERD 作成ユーティリティで生成された PDF 形式の ERD ダイアグラムはすでに廃止されており、Service Manager ドキュメントでは提供されません。

このユーティリティにアクセスするには、[カスタマイズ]>[SQL ユーティリティ]>[エンティティ関係ダイアグラム]を選択します。

存在しない参照レポートユーティリティ

このユーティリティは、データの整合性に関する潜在的な問題(存在しない参照)の発見と解決のために、選択したファイルに関するレポートを生成します。

注: 存在しない参照レポートユーティリティを実行すると、選択したテーブルのデータ量によっては、多少のシステムリソースが消費されます。また、[LOB フィールドの確認]オプションをオンにしてこのユーティリティを実行すると、関連する LOB ファイルのデータ量によっては、システムのパフォーマンスに大き

な影響が及ぶ可能性があります。パフォーマンスへの影響を最小に抑えるため、ピーク利用時間中にはこのユーティリティを実行しないことをお勧めします。

関係マネージャ

関係マネージャは、HP Service Manager システムのテーブルとフィールドの間のエンティティ関係を自動的に検出するためのツールです。このために、erdddef、link、relatedObjectMap テーブルへのクエリが行われ、結果は関係テーブルに保存されます。

関係マネージャにアクセスするには、[カスタマイズ]>[カスタマイズツール]>[関係マネージャ]を選択します。

詳細情報

これらのツールの詳細については、オンラインヘルプの次のトピックを参照してください。

- 「システム管理」>「データベース管理」>「エンティティ関係の管理」>「関係マネージャ」
- 「システム管理」>「データベース管理」>「エンティティ関係の管理」>「エンティティ関係ダイアグラムユーティリティ」
- 「システム管理」>「データベース管理」>「エンティティ関係の管理」>「存在しない参照レポートユーティリティ」

モバイルアプリケーションの拡張

Service Manager 9.40 モバイルアプリケーションには、次の新しい拡張が導入されています。

セルフサービスユーザインタフェース

Service Manager 9.40 以降、これまでコンテンツパックを通じて提供されていた従業員セルフサービス (ESS) 機能は、Service Manager に直接組み込まれるようになりました。Service Manager モバイルアプリケーションのセルフサービスユーザビューは、エンドユーザー向けのサービスデスクへのエントリーポイントと位置付けられ、次の作業をユーザが実行するための Service Desk の簡略化されたインタフェースを提供します。

- ナレッジベースの検索
- セルフサービス依頼の提出
- スマート依頼の提出

- オープンおよびクローズされたチケットの表示
- 承認待ち依頼の表示、承認、否認

Service Manager モバイルアプリケーションのインストールと使用の詳細については、『HP Service Manager Mobile Applications User Guide』を参照してください。

新しいモバイルオペレーティングシステムのサポート

Service Manager 9.40 モバイルアプリケーションは、iOS 8.x をサポートします。

Service Manager 調査

バージョン 9.40 より前には、HP Service Manager ではスケジュールされた調査をセットアップするには調査統合を使用する必要がありました。バージョン 9.40 より、Service Manager ではこれに加えて Service Manager 調査ツールが提供されるようになりました。これにより、サードパーティ調査ツールとの統合を使用しなくても、Service Manager 単独で電子メール調査を実施できます。

Service Manager 調査機能は、HTML 電子メールソリューション (JavaMail) に基づいており、レコードから直接、選択したユーザに個別の調査を送信できます。さらに、調査統合フレームワークに基づいて、初期設定の内部調査コネクタを通じて、指定したユーザにスケジュールされた調査を自動的に送信することもできます。

調査リンクを受信したユーザは、リンクをクリックするか、Web ブラウザのアドレスバーにコピーし、Service Manager にログインして調査に記入できます。ユーザはまた、参加の招待を受けたオープン調査と、記入済みのクローズされた調査を、Service Manager ポータルで表示できます。初期設定のシステムでは、Service Manager 調査は次の目標を達成するように設計されています。

- ユーザ満足度評価を収集します。対象となる分野は、提供サービスのレベル、ユーザに対する対応の速度、サービスに関するコミュニケーションのレベルです。
- ユーザからのその他のコメント (ある場合) を収集します。
- ユーザはクレームまたは賛辞を登録することを選択できます。ユーザがこれを選択した場合、システムは自動的にインタラクションレコード (苦情または賛辞カテゴリ) を生成し、ユーザが記入した情報を記録して、インタラクションレコードに関する情報を電子メールでユーザに送信します。ユーザはレコードのリンクをクリックして、レコードの詳細とステータスを見ることができます。

その他の拡張

その他に、HP Service Manager 9.40 では次の拡張が導入されています。

Service Request Catalog の拡張

Service Request Catalog 9.40 には、次の新しい拡張が導入されています。

依頼の更新の通知

IT とユーザの間のコミュニケーションを改善するため、IT オペレータによる依頼の更新に関する情報を依頼者に通知する新しいフラグが[依頼]リストに追加されました。

[顧客に表示する]更新が依頼に追加されると、次のメッセージを含むフラグが依頼者に表示されます。

このレコードには新しい更新があります。

読み取り専用フィールドのコピー

カタログアイテムの詳細、依頼の詳細、承認の詳細、購読の詳細などの SRC ページで、読み取り専用フィールドをコピーできるようになりました。

例えば、[依頼の詳細ビュー] ページで、アイテムの依頼 ID をコピーできます。

SRC ユーザーインターフェースの改善

SRC ユーザーインターフェースが更新されました。

依頼の承認と依頼の詳細の表示

[依頼の承認] ページで依頼フルフィルメントレコードを承認または否認し、[依頼の承認の詳細] ページで現在の承認を表示できるようになりました。

UCMDB Browser との統合の拡張

本リリースでは、UCMDB 統合が拡張されています。UCMDB および UCMDB Browser との統合を有効にすると、主要 CI が UCMDB と同期されているすべての問題レコードに、[UCMDB の主要 CI 履歴] タブが追加されます。その主要 CI に対する CI 変更を表示して、根本原因の調査に役立てることができます。

UCMDB および UCMDB Browser との統合を有効にする手順は、以前のリリースの場合と同じです。詳細については、オンラインヘルプの「HP Universal CMDB への統合を可能にする」のトピックを参照してください。

Microsoft SQL Server での Unicode データ型のサポート

バージョン 9.40 よりも前の HP Service Manager では、VARCHAR、CHAR、および TEXT データ型を使

用して、テキスト文字列を Microsoft SQL Server データベースに格納していました。Microsoft SQL Server はデータベースの照合順序 (コレーション) に基づいて、特定言語をサポートします。照合順序が共通する言語もありますが、ほとんどの言語は照合順序がそれぞれに異なります。その結果、Service Manager では、SQL Server データベース上での実行時に、複数言語のサポートには対応していませんでした。Service Manager 9.40 は強化され、SQL Server 上で Unicode データ型をサポートするようになりました。

注: この機能は、新規のお客様だけが利用できます。既存のお客様がバージョン 9.40 にアップグレードした場合は、この機能は使用できません。

Service Manager 9.40 サーバの新規インストールの際に、サーバ構成ユーティリティを実行して、SQL Server に対して [Use Unicode Data Type] をオンにした場合 (次の図を参照)、Service Manager はアプリケーションとデモデータをロードする際に Unicode データ型でデータを作成します。ただし、システムテーブルの dbdict、licenseinfo、lock、lockshared は例外です。

HP Service Manager configuration

Database Type and Connection information

Please select the Database type:

Microsoft SQL Server
 Oracle
 IBM DB2

SQL DB Name : 940pdzh
SQL User : SM9Admin
SQL Password : ●●●●●●●●

Use Unicode Data Type

WARNING: Click Next will apply the new configuration to sm.ini.

Back Next Cancel

次の表に、古いデータ型と新しいデータ型間のマッピングを示します。

非 Unicode	Unicode
VARCHAR	NVARCHAR

非 Unicode	Unicode
CHAR	NCHAR 注: これが行われるのは、CHAR フィールド長が1よりも大きい場合に限定され ます。
TEXT	NVARCHAR(MAX)

詳細については、オンラインヘルプの次のトピックを参照してください。

「システム管理」>「データベース管理」>「Microsoft SQL Server データベースの Unicode サポート」

クライアントキーストアパスワードの暗号化

Service Manager では、Windows および Web クライアントで、キーストアパスワードの暗号化がサポートされています。

Windows クライアント

Windows クライアントのキーストアパスワードは、[ウィンドウ]>[設定]>[HP Service Manager]>[セキュリティ]で入力され、自動的に暗号化されて次のファイルに保存されます。

```
<Your user workspace dir  
>\ServiceManager\workspace\metadata\plugins\org.eclipse.core.runtime\settingssettings\com.hp.ov.sm.client.eclipse.base.prefs
```

既知の問題

9.34.p2 より前の Windows クライアントの1つまたは複数のインスタンスを同じホストにインストールしてある場合、Service Manager 9.40 Windows クライアントを同じホストにインストールして、すべてのインスタンスを交互に使用すると、[SSL 暗号化を使用] オプションまたは [信頼済みサインオンを使用] 接続オプションに問題が生じることがあります。このため、Service Manager 9.40 Windows クライアントをインストールする前に、他のすべての Windows クライアントをアンインストールすることを強くお勧めします。Windows クライアントのアップグレード後に (例えば、以前のバージョンにロールバックしてから Service Manager をバージョン 9.40 にアップグレードした場合)、[SSL 暗号化を使用] オプションまたは [信頼済みサインオンを使用] 接続オプションに引き続き問題が生じる場合、com.hp.ov.sm.client.eclipse.base.prefs ファイルを更新する必要があります。これを行うには、次の手順を実行します。

1. 次の設定ファイルをテキストエディタで開きます。
<your home folder
>\ServiceManager\workspace\metadata\plugins\org.eclipse.core.runtime\settingssettings\com.hp.ov.sm.client.eclipse.base.prefs

ホームフォルダは、例えば C:\Users\<<your username> です。
2. safePassword パラメータの値を「true」から「false」に変更するか、このパラメータを削除します。

3. ファイルを保存して閉じます。
4. Windows クライアントを再起動します。
5. [ウィンドウ]>[設定]>[HP Service Manager]>[セキュリティ]に移動し、クライアントキーストアパスワードを再入力します。

Web クライアント

Service Manager 9.34p2 以降、keystorePassword パラメータは Web Tier 構成ファイル (web.xml) から削除されました。このため、Web クライアントのキーストアパスワードは、次のフォルダにある webtier.properties ファイルに入力する必要があります。

<Customize-Folder>/config/webtier.properties (ここで、<Customize-Folder> は、web.xml ファイルの customize-folder パラメータに指定されたフォルダです)

ヒント: <Webtier>/WEB-INF/webtier.properties ファイルを、<Customize-Folder>/config/webtier.properties ファイルのテンプレートとして使用できます。

Web アプリケーションサーバが起動されたときに、Service Manager はこの値を暗号化された文字列に変更します。以下に、Web クライアントのキーストアパスワードの新規設定または更新の手順を示します。

<Customize-Folder> を使用して Web クライアントのキーストアパスワードを設定するには、次の手順を実行します。

1. customize-folder パラメータが Web Tier 構成ファイル (web.xml) で構成されていることを確認します。
2. <Customize-Folder>/config ディレクトリに webtier.properties ファイルを作成します。

注: Web アプリケーションサーバがこのディレクトリへの読み取り/書き込みアクセス権を持つことを確認します。

3. ファイルをテキストエディタで開き、次の行を追加します。

```
keystorePassword=< your keystore password in clear text format>
```

4. ファイルを保存して閉じます。
5. Web アプリケーションサーバを再起動します。

入力したパスワードが暗号化されます。その際に、Service Manager は次の行を webtier.properties ファイルに追加します。

```
safePassword=true
```

Web クライアントで既存のキーストアパスワードを更新するには、次の手順を実行します。

1. Web アプリケーションサーバを停止します。
2. webtier.properties ファイルをテキストエディタで開きます。
3. safePassword パラメータの値を **true** から **false** に変更するか、このパラメータを削除します。
4. keystorePassword パラメータの値を新しいパスワードに設定します。
5. ファイルを保存して閉じます。
6. Web アプリケーションサーバを再起動します。

Web クライアントでの特定の拡張子を持つ添付ファイルだけの許可

潜在的に危険な添付ファイルが Service Manager レコードに添付されるのを防ぐため、Service Manager サーバでは、事前定義済みの禁止ファイル拡張子のリスト (別名「ブラックリスト」) に基づいて、Windows や Web クライアントだけでなく、Web サービスから送信された特定の種類の添付ファイルをブロックする機能を提供しています。ファイルタイプがこのブラックリストに含まれる添付ファイルだけがブロックされます。この機能の詳細については、オンラインヘルプの次のトピックを参照してください。

- 特定のファイル拡張子による添付ファイルのブロックのサポート
- 添付ファイル拡張子の禁止リストをカスタマイズする

Service Manager 9.40 リリース以降、Web クライアントでは、もう1つの保護機能として、Service Manager への送信が許可される添付ファイルのタイプを制御する機能 (別名「ホワイトリスト」) が用意されています。Web クライアントでは、ファイルタイプがこのホワイトリストに含まれる添付ファイルだけを送信できます。初期設定のシステムでは、このホワイトリストには次のファイルタイプが含まれ、安全と見なされます。

- bmp
- jpg
- jpeg
- png
- gif
- txt
- log
- unl
- csv

このホワイトリストは、Web Tier 構成ファイル(web.xml)で次のように定義されます。このリストを変更することは可能ですが、リスクがあるので自己責任で行ってください。

```
<servlet>
  <description>File Upload Servlet.</description>
  <display-name>File Upload Servlet</display-name>
  <servlet-name>FileUpload</servlet-name>
  <servlet-class>com.hp.ov.sm.client.webtier.FileUploadServlet</servlet-class>
  <init-param>
    <param-name>allowed</param-name>
    <param-value>bmp, jpg, jpeg, png, gif, txt, log, unl, csv</param-value>
  </init-param>
</servlet>
<servlet>
  <description>Image Upload Servlet.</description>
  <display-name>Image Upload Servlet</display-name>
  <servlet-name>ImageUpload</servlet-name>
  <servlet-class>com.hp.ov.sm.client.webtier.FileUploadServlet</servlet-class>
  <init-param>
    <param-name>allowed</param-name>
    <param-value>bmp, jpg, jpeg, png, gif</param-value>
  </init-param>
  <init-param>
    <param-name>success</param-name>
    <param-value>../imageUploaded.jsp</param-value>
  </init-param>
</servlet>
<servlet>
  <description>Attachment upload servlet</description>
  <display-name>Attachment Upload Servlet</display-name>
  <servlet-name>AttachmentUpload</servlet-name>
  <servlet-class>com.hp.ov.sm.client.webtier.FileUploadServlet</servlet-class>
  <init-param>
    <param-name>allowed</param-name>
    <param-value>bmp, jpg, jpeg, png, gif, txt, log, unl, csv</param-value>
  </init-param>
  <init-param>
    <param-name>success</param-name>
    <param-value>../attachmentUploaded.jsp</param-value>
  </init-param>
</servlet>
<servlet>
  <description>Attachment upload servlet for AJAX request</description>
  <display-name>Attachment Upload Servlet for AJAX request</display-name>
  <servlet-name>AttachmentUploadAjax</servlet-name>
  <servlet-class>com.hp.ov.sm.client.webtier.FileUploadAjaxServlet</servlet-
class>
  <init-param>
    <param-name>allowed</param-name>
    <param-value>bmp, jpg, jpeg, png, gif, txt, log, unl, csv</param-value>
```

```
</init-param>
</servlet>
<servlet>
  <description>Unique attachment upload servlet</description>
  <display-name>Unique Upload Servlet</display-name>
  <servlet-name>UniqueUpload</servlet-name>
  <servlet-class>com.hp.ov.sm.client.webtier.FileUploadServlet</servlet-class>
  <init-param>
    <param-name>allowed</param-name>
    <param-value>bmp, jpg, jpeg, png, gif, txt, log, unl, csv</param-value>
  </init-param>
  <init-param>
    <param-name>success</param-name>
    <param-value>../uniqueUploaded.jsp</param-value>
  </init-param>
</servlet>
```

注: この新しいホワイトリスト機能の結果として、従来アップロード可能だったいくつかの添付ファイルのタイプを、Web クライアントからアップロードできなくなりました。その例としては、Office 文書や、.zip、.tar などの圧縮ファイルが挙げられます。これらの添付ファイルタイプをユーザがアップロードすることが業務上必要な場合は、web.xml 構成ファイルでホワイトリストを変更して、該当するファイルタイプを含める必要があります。これにより、Service Manager の以前のバージョンの添付ファイル機能が回復されます。ただし、セキュリティのベストプラクティスに適合するため、このような添付ファイルタイプの追加は推奨されません。

コストに関するレポートの拡張

インシデント、問題、依頼、変更のコストの管理を容易にするため、HP Service Manager 9.40 Codeless では、新しい[原価]タブが、インシデント、問題、依頼、変更、およびそれらの関連タスクに追加されています。[原価]タブでは、オペレータは、問題の解決、変更の実施、または作業時間の記録に使用された任意の部品と数量を入力できます。[原価]タブの情報は、単一の合計コスト値にロールアップされます。この値は、すべてのタスクのすべての作業と部品の合計と、レコード内部で直接に記録されたすべてのコストの和です。

アクセシビリティの改善

Web クライアントのデフォルトのアクセシビリティ機能に加えて、HP Service Manager 9.40 には次のコンポーネントに関するアクセシビリティサポートがあります。

- 埋め込み Service Manager カレンダー
- Service Manager レポート
- プロセスデザイナー依頼フルフィルメント

廃止

本リリースより、次の機能項目は廃止されました。

廃止された機能

機能	メモ
SCSMTP	代わりに、SCAuto 電子メールを使用して、インバウンド電子メールを実現できます。
SCAuto ファックスおよびページャ	通知のためには、Service Manager 電子メールソリューションが使用できます。
MySM	この機能は Service Manager レポートに置き換えられました。
K2 検索エンジン	この検索エンジンには、9.30 より前の Service Manager アプリケーションが必要です。これは Service Manager 9.40 サーバおよびクライアントではサポートされません。
Web Tier スペルチェッカ	最近の Web ブラウザは、スペルチェックをネイティブにサポートしています。このため、Service Manager Web Tier 組み込みのスペルチェック機能はサポートされなくなりました。

証明書

HP Service Manager 9.40 には、証明書に関する次の変更があります。

追加サポート

次の項目のサポートが追加されました。

Service Manager サーバ

- Red Hat Enterprise Linux 7.0
- Oracle Enterprise Linux 7.0

データベース

- SQL Server 2014

Mobility クライアント: ハンドセット

- iOS 8.x

タブレット用 Service Request Catalog

- iOS 8.x

終了したサポート

次の項目のサポートは終了しました。

Service Manager サーバ

- Red Hat Enterprise Linux 5.4
- Oracle Enterprise Linux 5 (アップデート 4)

データベース

- Oracle 11R1

注: Oracle 11R2 (Oracle 11.2.0.3 またはそれ以降) を使用し、Oracle 11R1 は使用しないことを強く推奨します。当社の経験上、Oracle 11.1 リリースには安定性とパフォーマンスに関するさまざまな問題があり、Service Manager のコードベースの変更によってはこれらの問題に対処できません。Oracle 11.2 リリースではこれらの問題は改善されています。

- SQL Server 2005

仮想化サポート

- VMWare vSphere 4

Windows クライアント

- Windows Vista (32 ビット および 64 ビット)

Web Tier: Web クライアント

- Internet Explorer 8、9

Web Tier: アプリケーションサーバ

- Apache Tomcat 6.0

9.40 Web Tier を Tomcat に展開する前に、古い Web Tier の構成ファイルを必ずバックアップしてください。詳細については、[Web Tier の切り戻し手順](#)を参照してください。

Web Tier: Web サーバ

- IIS 7.0

Mobility クライアント: ハンドセット

- iOS 5.x、6.x

Service Request Catalog: アプリケーションサーバ

- Tomcat 6.0

Service Request Catalog: ブラウザ

- Internet Explorer 8、9

Service Request Catalog: Web サーバ

- IIS 7.0

タブレット用 Service Request Catalog

- iOS 5.x、6.x

新しいパラメータ

本リリースでは、次の新しいパラメータが導入されています。

パラメータ: requestviaproxy

パラメータ

requestviaproxy

説明

このパラメータは、Service Manager Windows クライアントがプロキシを通じてサーバに接続できるかどうかを指定します。このパラメータは、本番環境で、セキュリティ上の理由により、各 Windows クライアントがプロキシを通じてサーバに接続する必要がある場合のみ有効にしてください。この機能は、次に示すように動作します。

- requestviaproxy が有効な場合、Windows クライアントは、プロキシがあってもなくてもサーバに接続できます。
- requestviaproxy が無効な場合、Windows クライアントは、クライアントがプロキシの背後にない場合のみ正常にサーバに接続できます。Windows クライアントがプロキシを通じてサーバに接続しようとしている場合、エラーメッセージがポップアップ表示されます。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

0 (無効)

可能な値

0 (無効)

1 (有効)

使用例

コマンドライン: **sm -httpPort:13080 -requestviaproxy:1**

初期設定ファイル: requestviaproxy:1

パラメータ: keystorePass

パラメータ

keystorePass

説明

このパラメータには、HP Service Manager サーバの証明書が格納されている Java キーストアのパスワードを定義します。HP Service Manager はこのキーストアを使用して、サーブレット実装内のクライアントに送信するメッセージを暗号化/復号化します。全サーブレット実装オプションが Java キーストアフォーマットで格納された証明書へのアクセス権が必要です。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

changeit

可能な値

HP Service Manager サーバの署名付き証明書を含む Java キーストア用パスワード

使用例

コマンドライン: **sm -httpPort:13080 -httpsPort:13081 -keystoreFile:smsrv.keystore -keystorePass:changeit**

初期設定ファイル: keystorePass:changeit

パラメータ: semaphoreWaitTime

パラメータ

semaphoreWaitTime

説明

このパラメータは、Service Manager がセマフォを待ってコアダンプするまでの秒数を定義します。デフォルト値は 0 (コアダンプは生成されない) です。

注: このパラメータは、Windows サーバのみで動作します。

この機能を使用するには、enablecoredump パラメータを 1 に設定する必要があります。次の表に、これら 2 つのパラメータを 1 または 0 に設定した場合のサーバの動作を示します。

Enablecoredump の値	semaphoreWaitTime の値	動作
1	n	サーバはセマフォを n 秒間待ってからコアダンプを生成します。
0	n	サーバはコアダンプを生成しません。
1 または 0	0	サーバはコアダンプを生成しません。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定 (sm.ini) ファイル

Service Manager サーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

0

可能な値

0 または n 秒

使用例

コマンドライン: `sm -enablecoredump:1 - semaphoreWaitTime:10`

初期設定ファイル: `semaphoreWaitTime:10`

パラメータ: certExpireWarningDays

パラメータ

certExpireWarningDays

説明

このパラメータは、ユーザの証明書の有効期限の何日前に、Service Manager がユーザのログイン時に警告を表示し始めるかを指定します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

30

可能な値

日数

注: 値を設定した後で、警告期間内にすでに入っている場合は、ログイン時にただちに警告メッセージが表示されます。それ以外の場合は、証明書の有効期限より設定された日数だけ前に警告メッセージが表示されます。

使用例

コマンドライン: `sm -certExpireWarningDays:30`

Web パラメータ: disableKeyHelp

パラメータ

disableKeyHelp

説明

デフォルトでは、Service Manager にはフォーム上の各フィールドのコンテキストヘルプが表示されます。このパラメータを使うと、コンテキストヘルプを無効にすることができます。

有効な設定場所

Web Tier の設定ファイル (web.xml)

Web アプリケーションサーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

false

可能な値

true (無効)

false (有効)

使用例

```
<context-param>  
  <param-name>disableKeyHelp</param-name>  
  <param-value>true</param-value>  
</context-param>
```

Web パラメータ: preventDuplicatedAttachmentName

パラメータ

preventDuplicatedAttachmentName

説明

このパラメータは、既存の添付ファイルと同じファイル名の添付ファイルが Service Manager にアップロードされるのを禁止するかどうかを制御します。このパラメータが有効になっている場合、すでに存在するファイル名の添付ファイルをアップロードしようとする、添付ファイル名を変更するためのポップアップメッセージボックスが表示されます。

有効な設定場所

Web Tier の設定ファイル (web.xml)

Web アプリケーションサーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

false

可能な値

true (重複する名前の添付ファイルのアップロードを禁止する)

false (重複する名前の添付ファイルのアップロードを許可する)

使用例

```
<context-param>  
  <param-name>preventDuplicatedAttachmentName</param-name>  
  <param-value>true</param-value>  
</context-param>
```

Web パラメータ: enableSidebarMenu

パラメータ

enableSidebarMenu

説明

このパラメータは、Web クライアントのシステムナビゲータでサイドバーモードとアイコンを使用できるかどうかを示します。

システムナビゲータのアイコンを使用するには、Service Manager アプリケーションおよびランタイム環境 (RTE) の 9.40 バージョンが必要です。これより古いバージョンの Service Manager アプリケーションまたは RTE を使用する場合、Enablesidebarmenu パラメータを "false" に設定して、システムナビゲータのアイコン

ンとサイドバーモードを無効にすることをお勧めします。そうしないと、Service Manager Web クライアントはシステムナビゲータのすべてのメニュー項目にデフォルトのアイコンを使用します。

有効な設定場所

Web Tier の設定ファイル (web.xml)

Web アプリケーションサーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

true

可能な値

true (有効)

false (無効)

使用例

```
<context-param>  
  <param-name>enableSidebarMenu</param-name>  
  <param-value>true</param-value>  
</context-param>
```

スタートアップパラメータ: dashboard_export_path

パラメータ

dashboard_export_path

説明

このパラメータは、エクスポートしたレポートおよびダッシュボードファイルを保存するパスを指定します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

home/sm940/temp

可能な値

なし

使用例

初期設定ファイル: dashboard_export_path:home/sm940/temp

スタートアップパラメータ: dashboardonreplicatedb

パラメータ

dashboardonreplicatedb

説明

このパラメータは、ダッシュボードレポートのための複製されたデータベースに対するクエリが有効かどうかを定義します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

なし

可能な値

なし

使用例

初期設定ファイル: dashboardonreplicatedb

スタートアップパラメータ: dashboardquerycache_dbtime

パラメータ

dashboardquerycache_dbtime

説明

このパラメータは、レポートが生成されるときにデータベースに対するクエリの時間しきい値をミリ秒単位で定義します。時間がこのしきい値を超えると、Service Manager はクエリ結果をレポートキャッシュに保存します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

100

可能な値

ミリ秒数

使用例

コマンドライン: **sm -httpPort:13080 -dashboardquerycache_dbtime:100**

初期設定ファイル: dashboardquerycache_dbtime:100

スタートアップパラメータ: dashboardquerycache_ enable

パラメータ

dashboardquerycache_enable

説明

このパラメータは、データベース内のクエリ結果のキャッシュが有効か無効かを示します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

1 (有効)

可能な値

0 (無効)

使用例

コマンドライン: **sm -httpPort:13080 -dashboardquerycache_enable:1**

初期設定ファイル: dashboardquerycache_enable:1

スタートアップパラメータ: dashboardquerycache_expire

パラメータ

dashboardquerycache_expire

説明

このパラメータは、レポートキャッシュ内の1つのデータベースクエリの有効期間を分単位で定義します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

なし

デフォルト値

10

可能な値

分数

使用例

コマンドライン: **sm -httpPort:13080 -dashboardquerycache_expire:10**

初期設定ファイル: dashboardquerycache_expire:10

スタートアップパラメータ: clean

パラメータ

clean

説明

このパラメータは、Service Manager レポート機能で、エクスポートされたダッシュボードおよびレポートに関する電子メール通知からメッセージを除外するために使用します。デフォルトでは、このパラメータは有効になっておらず、次のようなメッセージが各 Service Manager レポート電子メール通知のヘッダーに含まれます。

HP Service Manager オペレータ: <operator name> SCenter_cc:

有効な設定場所

初期設定ファイル(sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

0

可能な値

0, 1

使用例

初期設定ファイル: clean:1

IR (Information Retrieval) Expert パラメータ: ir_ asynchronous (更新)

パラメータ

ir_asynchronous

説明

このパラメータは、HP Service Manager サーバが情報検索ファイルをただちに更新する(同期式)か、スケジュールレコードを作成してファイル进行处理する(非同期式)かを定義します。

注意: 同期 IR モードでは、パフォーマンスの問題が起きる可能性があります。このため、このパラメータをデフォルト値から変更することは推奨されません。

サーバが非同期 IR モードで動作している場合、**sm -que:ir** コマンドを使用して、スケジュールされた IR レコードの処理を開始することができます。スケジュールされたプロセスが共有メモリをクリアせずに停止した場合に、プロセスをもう一度起動するには、**sm -que:ir** コマンドを使用します。

有効な設定場所

サーバのオペレーティングシステムのコマンドプロンプト

初期設定ファイル(sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

1

可能な値

0(レコードを同期式に処理)

1 (レコードを非同期式に処理)

使用例

コマンドライン: `sm -httpPort:13080 -ir_asynchronous:1`

初期設定ファイル: `ir_asynchronous:1`

SQL パラメータ: [oracle_replicate]

パラメータ

[oracle_replicate]

説明

このパラメータは、初期設定ファイル中に複製された Oracle™ データベースに関する情報のセクションヘッダーを作成します。このパラメータは、複製データベースを作成してあり、Oracle データベースを使用している場合のみ指定する必要があります。

有効な設定場所

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

なし

可能な値

なし

使用例

初期設定ファイル: [oracle_replicate]

SQL パラメータ: [sqlserver_replicate]

パラメータ

[sqlserver_replicate]

説明

このパラメータは、初期設定ファイル中に複製された Microsoft™ SQL Server データベースに関する情報のセクションヘッダーを作成します。このパラメータは、複製データベースを作成してあり、SQL Server データベースを使用している場合のみ指定する必要があります。

有効な設定場所

初期設定ファイル (sm.ini)

Service Manager サーバの再起動の必要性

あり

デフォルト値

なし

可能な値

なし

使用例

初期設定ファイル: [sqlserver_replicate]

RAD 関数 : isfileexist

ファイルが存在するかどうかを判定する RAD 関数。ファイルが存在する場合、この関数は true を返します。それ以外の場合、関数は false を返します。

機能

isfileexist

フォーマット

```
isfileexist("filepath")
```

パラメータ

filepath 変数はファイルのフルパスです。

例

```
$L.filepath="c:\\note.txt"  
L.ret=isfileexist($L.filepath)  
if ($L.ret=false) then ($L.void=rtecall("msg", $L.code, "File doesn't exist"))  
else ($L.void=rtecall("msg", $L.code, "File exists"))
```

JavaScript 関数 : isfileexist

ファイルが存在するかどうかを判定します。

構文

```
isfileexist("filepath")
```

引数

この関数には次の引数が使用できます。

名前	データ型	必須	説明
filepath	String	はい	この引数はファイルのフルパスです。

戻り値

ブール値 : true または false。

ファイルが存在する場合、この関数は true を返します。それ以外の場合、関数は "false" を返します。

説明

この関数は、ファイルが存在するかどうかを判定し、ファイルが存在する場合はブール値 "true" を返します。

例

この例は、c:\ に note.txt ファイルが存在するかどうかを判定します。

```
if ( system.functions.isfileexist("c:\\note.txt"))  
    print ("file exist")  
else  
    print ("file doesn't exist");
```

エンハンスメント

本リリースには、次のエンハンスメントタイプの修正が含まれています。次の表に、Service Manager 9.34.P1 のリリース以降に実装されたすべてのエンハンスメントを示します。

アプリケーション

CR	問題	解決策
QCCR1E18989	通知エンジンの受信者として承認グループ名の配列を使用できません。	メーラの RAD プロセスの設計が変更され、承認グループ名の配列が通知エンジンの受信者として使用できるようになりました。
QCCR1E20061	電子メールの送信時に、1つの電子メールが生成されて複数の受信者に送信されるのではなく、各受信者に対して個別の電子メールが生成されます。	電子メールの送信時に、1つの電子メールが生成され、複数の受信者に送信されます。
QCCR1E51293	関連する理由を指定せずに[キャンセル]ボタンをクリックすると、変更の関連付けのプロセスが継続されます。	関連する理由の指定の手順をスキップするための[スキップ]ボタンが追加されました。
QCCR1E53023	サービスカタログバンドルアイテムが同じ依頼の下に作成できません。	サービスカタログバンドルアイテムが同じ依頼の下に作成できるようになりました。
QCCR1E53369	ナレッジ管理モジュールの従業員セルフサービス(ESS)クライアントの[検索内容]ボックスに検索テキストを入力した場合、[Enter]キーを押しても検索が実行されません。先に[検索]ボタンに移動する必要があります。これは使用に不便です。	[Enter]キーを押すと検索が実行されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E63929	依頼管理モジュールでユーザがレコードを表示したときに、 [リマインダの設定] オプションを使用可能にしてほしいというエンハンスメント要求があります。	Service Manager Codeless の依頼フルフィルメントモジュールに [リマインダの設定] オプションが追加されました。
QCCR1E71635	新しいプロセスデザイナベースの依頼フルフィルメントモジュールで、フィールドの値が検証されません。	フィールドの値が検証されるようになりました。
QCCR1E71639	新しいプロセスデザイナベースの依頼フルフィルメントモジュールの依頼タスクフォームで、フィールドの値が検証されません。	値が検証されるようになり、新しい依頼タスクフォームが古い明細フォームの代わりに使用されます。
QCCR1E90162	既存の「グループ」式を編集する際に、個々の式は編集できますが、その間の演算子は編集できません。	既存の「グループ」式を編集する際に、演算子も編集できます。
QCCR1E95960	変更レコードを次のフェーズに移動する際に、変更モデルのタスク条件が正しく評価されないため、変更は保存されません。	タスク条件は正しく評価でき、必要なアクティビティは正常に実行できるようになりました。
QCCR1E98064	クロックルールには次の制限があります。 <ul style="list-style-type: none"> • オペレータはクロックのスケジュールを設定できません。 • オペレータはクロックのタイムゾーンを設定できません。 • オペレータはクロックにフィールドを含む名前を設定できません。 	上記の制限は除去されました。
QCCR1E99134	インタラクションがエスカレートされた後も [カテゴリ化] ステータスのままになっています。ステータスは自動的に [ディスパッチ済み] に変更されるはずですが。	ステータスは自動的に [ディスパッチ済み] に変更されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E99207	Service Manager にログインしたときに、パフォーマンスが低速です。	Service Manager は、ログイン時のパフォーマンスを最適化するために、すべてのグローバルリストを遅延ロードするようになりました。
QCCR1E99711	変更管理モジュールに添付ファイルの数が表示されません。	変更管理モジュールに表示されるようになりました。
QCCR1E100481	フォームデザイナーで、テーブルのフィールド名を手動で指定する必要があります。使用可能なフィールド名をリストから選択する機能が必要です。	ファイル名を指定した後で、使用可能なフィールド名を選択できるようになりました。
QCCR1E101652	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した場合、[オープン - リンク済み] ステータスおよびその他の関連するステータスが存在しなくなります。インタラクション SLO の違反を防ぐため、サービスデスクワークフローは新しいインタラクションのステータスを自動的に[カテゴリ化]に設定します。エスカレートされたインタラクションも[カテゴリ化]ステータスに更新され、[オープン - リンク済み] ステータスに達することはないので、SLA クロックは停止せず、インタラクションのステータスの設定に使用されたスケジュールレコードが見つかりません。	エスカレートされたインタラクションのステータスは自動的に[ディスパッチ済み]に設定されるようになりました。
QCCR1E104238	初期設定のフィールドの一部は、M2 テーブルに保存されます。これらのフィールドは、M1 フィールドに移動する必要があります。	M2 テーブル内の初期設定のフィールドはすべて M1 テーブルに移動されました。
QCCR1E112070	アイテムオプションで複数のフィールド値を選択して、アイテムを発注対象として保存することができません。	複数のフィールド値を選択して保存できるようになりました。選択した複数の値は、ユーザが実装するフルフィルメントワークフローで使用できるように、カートアイテムに保存されます。

CR	問題	解決策
QCCR1E112660	新規 インシデントの作成後に、インタラクションのステータスが [コールバック] に変更されます。正しいステータスは [ディスパッチ済み] です。	ステータスは [ディスパッチ済み] に変更されるようになりました。
QCCR1E115156	一部のタイムゾーン設定が 2014 にアップデートされません。	タイムゾーン設定が 2014 にアップデートされます。

ドキュメント

CR	問題	解決策
QCCR1E73872	<p>svcCat.display.catalog RAD アプリケーションの set.search パネルで、5 行目の式に、description フィールドを完全一致に指定するようにクエリの一部がハードコードされています (description=)。ただし、システムで IR が無効にされている場合 (irdisable:1 パラメータ、バグ、パフォーマンスなどの理由により)、カタログ検索で一致は返されません。</p> <p>さらに、サービスカタログ検索を実行するには IR が動作している必要があります。カタログの IR キー定義に description フィールドが含まれる必要があることを警告する既知の問題がありません。</p>	<p>警告のために次の説明がドキュメントに追加されました。</p> <p>サービスカタログ検索を実行するには、IR 検索が有効になっている必要があります。</p> <p>IR 検索を有効にするには、ir_disable パラメータを 0 に設定します。サービスカタログ検索を有効にするため、svcDisplay データベースディクショナリの description および desplayName フィールドは、デフォルトで IR キーに設定されています。</p>

統合

CR	問題	解決策
QCCR1E94259	querySecurity パラメータが "true" に設定されている場合、OMi イベントのドリルダウン機能を有効にすることはできません。	querySecurity パラメータが "true" に設定されている場合、OMi イベントのドリルダウン機能は正常に動作します。

Service Request Catalog

CR	問題	解決策
QCCR1E115234	SRC ユーザインタフェースは、新しい HP ユーザ体験スタイルに一致しません。	SRC ユーザインタフェースは、新しい HP ユーザ体験スタイルに合わせて変更されました。
QCCR1E118713	SRC タブレットアプリは iOS 8.x をサポートしません。	SRC タブレットアプリは iOS 8.x をサポートします。

サーバ

CR	問題	解決策
QCCR1E92679	Service Manager で SQL データタイプとして "NVARCHAR" を使用する方法がありません。また、Service Manager の初期設定の展開では、"VARCHAR" でなく "NVARCHAR" が使用されるべきです。	サーバ構成ユーティリティを使用して、"NVARCHAR" データ型を使用する SQL Server データベースを作成できるようになりました。
QCCR1E99207	Service Manager にログインしたときに、パフォーマンスが低速です。	Service Manager は、ログイン時のパフォーマンスを最適化するために、すべてのグローバルリストを遅延ロードするようになりました。
QCCR1E101195	numberoflogfiles パラメータの値を 10 より大きくすることはできません。	numberoflogfiles パラメータの最大値は 100 になりました。
QCCR1E104656	存在しないファイルに対して readFile JavaScript グローバルメソッドを呼び出すと、エラーメッセージが返されます。	ファイルが存在するかどうかを評価するブール式関数 isfileexist (filepath) が新しく追加されました。
QCCR1E105640	IR (Information Retrieval) を同期モードで実行すると、パフォーマンスの問題が生じます。	ir_asynchronous パラメータのデフォルト値が 1 (非同期モード) に変更されました。IR (Information Retrieval) を同期モードで使用することはお勧めしません。

CR	問題	解決策
QCCR1E105636	SSL 証明書の有効期限が迫っていると きに警告が表示されません。	SSL 証明書の有効期限が近づくと、 Service Manager サーバはサーバログ (sm.log) にメッセージを記録します。警 告の期限を設定するために、 certExpireWarningDays パラメータが追 加されました。
QCCR1E110971	RUN フォルダに HPSM7_pdf.txt という 名前前のファイルがあります。	ファイル名は HPSM7_pdf.txt から HPSM_pdf.txt に変更されました。
QCCR1E111419	データベースディクショナリユーティリティ は、SQL タイプの非 Unicode から Unicode への変更をサポートしません。	データベースディクショナリユーティリティ は、SQL タイプの非 Unicode から Unicode への変更をサポートするよう になりました。次の SQL タイプ変更がサ ポートされています。 <ul style="list-style-type: none"> • varchar から nvarchar へ (長さが短く ならない場合) • char から nchar へ (長さが短くならな い場合) <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>注: text から nvarchar (max) への SQL タイプ変更は、text タイプが Service Manager 9.40 で廃止され たため、サポートされません。</p> </div>
QCCR1E111576	テーブル間クエリは、"distinct" フィルタを サポートしません。	テーブル間クエリは、"distinct" フィルタを サポートするようになりました。

アップグレード

CR	問題	解決策
QCCR1E103532	古いアプリケーション バージョンで変更され なかったオブジェクト は、アップグレードユー ティリティでアップグレー ドされません。	ロケール名が sm.log に次のよう に出力されます。 7116(2816) 01/23/2014 16:57:34 RTE I Process sm 9.40.0000 (-SNAPSHOT) System:13080 (0x784DFB00) on PC (x64 64-bit) running Windows 7 SP1 (6.1 Build 7601) Timezone GMT+08:00 Locale en_US from QR-33049

CR	問題	解決策
QCCR1E108518	<p>カスタムアップグレードを適用する場合、「既に最新」のオブジェクトが処理されるため、パフォーマンスが大幅に低下します。</p>	<p>カスタムアップグレードプロセスを高速化するため、カスタムアップグレードウィザードに[変更されていないオブジェクトを除外しますか?]オプションが追加されました。このオプションを選択すると、アップグレード結果に存在しないオブジェクトと、結果タイプが[既に最新]、[顧客保持]、または[顧客保持非 OOB]であるオブジェクトは、カスタムアップグレードの実行時に無視されます。</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>注: このオプションが選択されていて、変更されていないオブジェクトの中にカスタムアップグレードに含めたいものがある場合は、カスタムアップグレードを作成する前に次の手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アップグレード結果に存在しないオブジェクト: オブジェクトをアンロードファイルとしてエクスポートし、カスタムアップグレードを適用した後で、本番システムにインポートします。 • 結果タイプが[既に最新]、[顧客保持]、または[顧客保持非 OOB]であるオブジェクト: 結果タイプを[調停済み]とマークします。 </div>
QCCR1E110822	<p>アップグレードの競合を解決する際に、[マージ]および[調停済みとマーク]ボタンが[詳細...]メニューの中にあって不便です。</p>	<p>アップグレードの競合を解決する際に、[マージ]、[調停済みとマーク]、[復元]、[アップグレードの選択]アクションがツールバーのボタンとして存在します。</p>
QCCR1E113881	<p>Service Manager Upgrade Assessment Toolkit は、Service Manager 9.31 と Process Designer Content Pack 9.30.3 の組み合わせをサポートしません。</p>	<p>Service Manager 9.31 と Process Designer Content Pack 9.30.3 の組み合わせのベースバージョンデータが Service Manager Upgrade Assessment Toolkit に追加されました。</p>
QCCR1E113873	<p>SQL 比較ユーティリティは、アップグレードされたバージョンの新しいフィールドだけを表示します。</p>	<p>SQL 比較ユーティリティは、変更されたフィールド、新規および変更された一次キー、新規および変更された固有キー、およびアップグレードされたバージョンに複製が存在しない新規および変更されたキーも表示します。</p>

CR	問題	解決策
QCCR1E113878	Service Manager Upgrade Assessment Toolkit は、Service Manager 9.20 アプリケーションをサポートしません。	Service Manager 9.20 のベースバージョンデータが Service Manager Upgrade Assessment Toolkit に追加されました。
QCCR1E113880	Service Manager Upgrade Assessment Toolkit は、Service Manager 9.31 と Process Designer Content Pack 9.30.2 の組み合わせをサポートしません。	Service Manager 9.31 と Process Designer Content Pack 9.30.2 の組み合わせのベースバージョンデータが Service Manager Upgrade Assessment Toolkit に追加されました。
QCCR1E113879	Service Manager Upgrade Assessment Toolkit は、Service Manager 9.30 アプリケーションをサポートしません。	Service Manager 9.30 のベースバージョンデータが Service Manager Upgrade Assessment Toolkit に追加されました。
QCCR1E114153	[アップグレードの適用] ボタンをクリックした後で、アップグレードパスが変化します。	[アップグレードの適用] ボタンをクリックした後では、アップグレードパスを変更できなくなりました。

Web クライアント

CR	問題	解決策
QCCR1E93344	リスト詳細ページで、スプリットモードを垂直モードと水平モードの間で切り替えられません。	ボタンをクリックして、垂直モードと水平モードを切り替えられるようになりました。
QCCR1E102042	ワークフローのフレームとグラフィックスは、スクリーンリーダ (JAWS) によって読み取れず、キーボードからアクセスできません。	[Tab] キーを押してワークフローにフォーカスを移動すると、現在のフェーズと次の可能性があるフェーズがスクリーンリーダから読み取れるようになります。

CR	問題	解決策
QCCR1E103315	<p>詳細フォームで複数の折りたたみ可能セクションを展開してから、詳細ビューのいちばん下に移動した場合、詳細ビューのいちばん上に戻るには長いスクロールが必要です。ビューの先頭に戻るための簡単な方法がありません。</p>	<p>詳細フォームで複数の折りたたみ可能セクションを展開してから、詳細ビューのいちばん下に移動した場合、ツールバーの[ジャンプアドレス]コンボリストに新しく追加された[トップに戻る]ボタンをクリックすることで、詳細ビューの先頭に簡単に戻ることができます。</p>
QCCR1E103496	<p>Web クライアントの詳細ビューのすべての折りたたみ可能セクションを展開または折りたたみする方法がありません。</p>	<p>ツールバーの[ジャンプアドレス]コンボリストに新しく追加された2つのボタン([すべて展開する]と[すべて折りたたむ])を使用して、Web クライアントの詳細ビューのすべての折りたたみ可能セクションを展開または折りたたみすることができます。</p> <div data-bbox="902 772 1370 953" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>注: [すべて展開する]と[すべて折りたたむ]は、第1レベルのセクションだけに適用され、子セクション(グループ)の状態は変更しません。</p> </div>
QCCR1E112070	<p>アイテムオプションで複数のフィールド値を選択して、アイテムを発注対象として保存することができません。</p>	<p>複数のフィールド値を選択して保存できるようになりました。選択した複数の値は、ユーザが実装するフルフィルメントワークフローで使用できるように、カートアイテムに保存されます。</p>
QCCR1E116578	<p>[セキュリティ権限]フィールドが削除されていません。</p>	<p>[セキュリティ権限]フィールドは削除されています。</p>

修正された不具合

本リリースでは、下記の不具合が修正されています。次の表に、Service Manager 9.34.P1 のリリース以降に実装されたすべての修正を示します。

アプリケーション

CR	問題	解決策
QCCR1E31634	既知のエラータスクに対してセキュリティフォルダを追加できません。	セキュリティフォルダを追加できるようになりました。
QCCR1E49784	新規変更を作成する際に、[テンプレートの適用]ボタンをクリックしてから[フィル]ボタンをクリックして[影響を受ける CI]または[関連 CI]フィールドに入力しようとすると、選択した CI がフィールドに追加されません。その代わりに、エラーメッセージが返されます。	選択した CI が正しく追加されるようになりました。
QCCR1E51146	フォルダ資格機能を有効にしていると、サスペンド中のインシデントが、アクティブ化するスケジュールを設定しているにもかかわらず、自動的にアクティブ化されません。	サスペンド中のインシデントはスケジュール通りにアクティブ化されるようになりました。
QCCR1E54032	インタラクションに対して「必要なアクション」レコードを作成した後で、「必要なアクション」レコードを通じて関連インシデントを再び開いた場合、インシデントに対してアクティブな「必要なアクション」レコードがもう1つ作成されます。このため、同じインタラクションに対して複数のアクティブな「必要なアクション」レコードが存在します。 注：関連レコードが変更レコードの場合は、この機能は正常に動作します。	インシデントに対してアクティブな「必要なアクション」レコードがもう1つ作成された場合は、最初の「必要なアクション」レコードは「非アクティブ」に設定されるようになりました。
QCCR1E58958	Excel 2003 または 2007 のポーランド語バージョンで、Windows クライアントの[テキストファイルにエクスポート]機能でエクスポートした .csv ファイルに文字化けが生じます。	エクスポートしたファイルは正しく表示されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E62029	ユーザは Web クライアントの[お気に入りの管理]オプションでビューを削除できません。これは Service Manager 7.11.281 の初期設定のデータで再現できます。[削除]ボタンは、ビューを作成したオペレータのログイン名が[マネージャ]フィールドに入力されている場合のみ使用可能です。これは管理者が実行する必要がありますが、ユーザはこのフィールドに入力しなくてもパーソナルビューの作成や削除を行える必要があります。	フィールドにはオペレータ名が入力され、オペレータがビューを削除できるようになりました。
QCCR1E72884	プロセスデザイナーにアップグレードした後で、cm3catphase レコードテーブルに固有の change.task.link を指定すると、指定したリンクが正常に動作しません。その代わりに、フィールドは常に、新規タスクを作成したときの上位変更からのレコードにマップされます。	プロセスデザイナーにアップグレードした後で、cm3catphase レコードテーブルに固有の change.task.link を指定すると、指定したリンクは動作します。
QCCR1E79428	Process Designer Content Pack を適用した場合、通知がルールセットによって構成されているときに、変更に対して[レコードのコピー]オプションを使用すると、変更番号が空 (NULL) になります。	番号が空になることはなくなりました。
QCCR1E79884	インタラクションレコードを複製した後で、すぐにインタラクションをエスカレートすると、元のインタラクションが消失します。	インタラクションレコードを複製した後で、すぐにインタラクションをエスカレートしても、元のインタラクションは消失しません。
QCCR1E84689	文書に無効または形式が正しくない HTML が含まれる場合、または文書に不明な文字セットが含まれる場合、文書のインデックスを作成できません。先にこれらの文書に "HTML Tidy" を実行すると、インデックスを正常に作成できます。これらの文書は "KMIImport" から得られるため、文書が正しくフォーマットされるように、インポートプロセスに "JTidy" を実装する必要があります。	文書は正しく表示されるようになりました。
QCCR1E88645	フェーズ値を[変更アセスメントおよび計画]に変更しても、[評価と変更のクローズ]フェーズフォームが引き続き使用されます。	フェーズを変更したときに、正しいフェーズフォームが使用されるようになりました。
QCCR1E90790	RAD アプリケーションによるレコードサイズ制限のチェックが正しくないため、パフォーマンスの問題が生じます。	RAD アプリケーションはレコードサイズ制限を正しくチェックするようになり、パフォーマンスへの影響は生じません。

CR	問題	解決策
QCCR1E91238	Service Manager にログインしたときに、システムパフォーマンスが不良です。	この問題の原因は、受信トレイテーブルにある複合キーが複数のフィールドで設定されていることにあります。このために、受信トレイテーブルに多数のレコードがあると、クエリのパフォーマンスが低下します。現在は、受信トレイテーブルの固有キーが単一の一次キーに変更されたため、パフォーマンスの問題は解決されました。
QCCR1E92230	関連するフォルダ定義を持つテンプレートを適用すると、セキュリティ役割が正しく解釈されません。	セキュリティ役割は正しく解釈されるようになりました。
QCCR1E92836	新規タスクを作成してから新規ワークフローを実行すると、ステータスフィールドの値が"1"になります。このレコードを[To Do]キューに表示した場合、このタスクのステータスフィールドは[準備完了]でなく[1]と表示されます。	ステータスは数値でなく文字列で表示されるようになりました。
QCCR1E94864	ユーザの簡易追加ユーティリティを使用してオペレータを追加する場合、ChM メンバシップの詳細がコピーされません。	詳細はコピーされるようになりました。
QCCR1E95347	Change.Approver ログインの平均応答時間が長すぎます。同時ユーザ数 600 のシナリオで 8.3 秒かかります。	Change.Approver のログインにかかる時間は、同時ユーザ数 600 のシナリオで約 6 秒に短縮されました。
QCCR1E96754	[空白 インタラクションに戻る]オプションを選択した場合、間違っ​​てクローズされたインタラクションページに戻ります。	新規インタラクションページに戻るようになりました。
QCCR1E97298	問題レコードのタイトルを編集できません。	問題レコードのタイトルを編集できます。
QCCR1E97369	調査ワークフローの現在のフェーズレコードを次のフェーズに移行しようとする、エラーが発生します。このため、次のフェーズに正常に移動できません。	エラーは発生しなくなったので、次のフェーズに正常に移動できます。

CR	問題	解決策
QCCR1E97391	デフォルトの権限の一部が、製品ドキュメントの記述と異なり、初期設定のセキュリティ役割にマップされていません。	すべてのデフォルトの権限が初期設定のセキュリティ役割に正しくマップされるようになりました。
QCCR1E97626	プロセスデザイナー機能が有効になっている場合、SOAP Web サービスを通じてインシデントを作成して、[カテゴリ]フィールドを指定しないと、インシデントは正常に作成されません。	インシデントのカテゴリにデフォルト値が設定され、インシデントは正常に作成されるようになりました。
QCCR1E97823	問題タスク編集フォームの[新規更新タイプ]フィールドが、誤って必須とマークされています。	このフィールドは現在は正しくマークされています。
QCCR1E97786	インシデントタスクの[ジャーナル更新]フィールドは、レコードが正常に保存される前に更新されます。	フィールドはレコードが正常に保存されるまで更新されなくなりました。
QCCR1E97790	[HTML テンプレート]メニューが翻訳されていません。	このメニューは現在は翻訳されています。
QCCR1E97981	サービスカタログモジュールで[インシデントのオープン]コネクタが動作しません。	コネクタは正しく動作するようになりました。
QCCR1E98060	サービスデスクモジュールに対する「表示」権限を持たないオペレータが、サービス承認委任の[委任先]リストに表示されます。	「表示」権限を持つオペレータだけがリストに表示されるようになりました。
QCCR1E98065	「サービスカタログ承認委任」機能は、サービスデスクモジュールのオペレータ役割に定義された承認グループでなく、変更承認グループを使用します。	正しいグループが使用されるようになりました。
QCCR1E98056	[一括更新]機能は、現在のユーザがすべてのモジュールに対する「更新」権限を持っていても、[My To Do List]ビューまたは[My Group's To Do List]ビューに表示されるべきではありません。	この機能はこの状況では使用不可になりました。
QCCR1E98063	変更管理モジュールに対する「承認委任」機能が正常に動作しません。	この機能は正しく動作するようになりました。
QCCR1E98082	"MigrationSetting" テーブルに "TAB" 特殊文字が入っています。	"TAB" 文字は "MigrationSetting" テーブルから削除されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E98083	"MigrationSetting" テーブルで、クエリ "null (current.phase)" でなく "current.phase=null" が使用されています。	正しいクエリが使用されるようになりました。
QCCR1E98093	[関連レコード]メニューの[リンクタイプ]リストの一部の項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98091	インシデントモジュールの[更新タイプ]リストでローカライズされた文字列が使用されていません。	ローカライズされた文字列が使用されるようになりました。
QCCR1E98206	非英語環境で、[関連情報の検索]ページにワークフローが正しく表示されません。	ワークフローは正しく表示されるようになりました。
QCCR1E98217	サービスを選択する際に、"cirelationships" テーブルのレコードに対する反復に非常に時間がかかります。例えば、ネストされた "cirelationship" 定義が多数存在するサービスを作成する場合、システムの応答が非常に遅くなります。	このオペレーションのパフォーマンスは改善されました。
QCCR1E98216	ユーザインタフェースにいくつか英語の文字列があります。	これらの文字列は現在はローカライズされています。
QCCR1E98329	予定タスクの開始または終了フェーズにアンパサンド文字が含まれる場合、変更モデルを更新できません。	予定タスクの開始または終了フェーズにアンパサンド文字が含まれていても、変更モデルを更新できます。
QCCR1E98412	ローカライズされた環境でレコードを作成または検索する際に、[無効な依頼のクローズ]ボタンと[テンプレートの適用]ボタンのアイコンが存在しません。	ローカライズされた環境でも[無効な依頼のクローズ]ボタンと[テンプレートの適用]ボタンのアイコンが正しく表示されるようになりました。
QCCR1E98502	[完了コード]と[解決策]の値が翻訳されていません。	これらは現在は翻訳されています。
QCCR1E98485	インシデントレコードの[顧客に表示する]オプションが、レコードの保存後に false にリセットされません。	インシデントレコードを保存すると、[顧客に表示する]オプションは false にリセットされます。

CR	問題	解決策
QCCR1E98475	Process Designer Content Pack 9.30.3 をインストールすると、検索で開いたインタラクションレコードを編集した後で[保存して新規作成]ボタンをクリックしたときに、マージ機能が動作しません。このため、競合する更新に対してマージ機能を実行できません。	[保存して新規作成]ボタンをクリックしたときに、マージ機能を使用できます。
QCCR1E98563	[インタラクションのクローズ]ボタンのラベルが"clickme"と表示されます。	ボタンの scmessage がワークフローとともにコピーされるようになったので、ボタンのラベルは正しく表示されます。
QCCR1E98652	[調査管理]メニューが翻訳されていません。	このメニューは現在は翻訳されています。
QCCR1E98677	ワークフローのコピーウィザードの[ルールセットをコピー]チェックボックスをオフにすると、ワークフローを複製したときにHP プロプライエタリルールセットがコピーされません。	HP プロプライエタリルールセットはコピーされるようになりました。
QCCR1E98680	[委任先]フィールドの[フィル]機能は、オペレータ名の一部を入力したときに正しく動作しません。	この機能は正しく動作するようになりました。
QCCR1E98716	インシデントの[アクティビティ]タブの情報を、更新タイプを選択せずに更新した場合、更新は保存されません。	更新は正しく保存されるようになりました。
QCCR1E98797	文字列 "nextphase" が 15 の言語で翻訳されていません。	この文字列は現在はこれらの言語で翻訳されています。
QCCR1E98851	初期設定のインタラクションワークフローの "sd.general" ルールセットは、存在しないフィールドを含んでおり、使用できません。	このルールセットは削除されました。
QCCR1E98856	変更作成フォームで、[変更理由]、[リスクアセスメント]、[新規更新タイプ]、[アクティビティタイプ]、[クローズコード]のドロップダウンリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98911	[解決策 マッチング]フォームの[マッチング元]と[マッチング先]のドロップダウンメニューリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98909	変更タスクフォームで、[クローズコード]、[新規更新]、[リスクアセスメント]のドロップダウンメニューリストが翻訳されていません。	これらは現在は翻訳されています。

CR	問題	解決策
QCCR1E98907	一部の言語 (CN, FR, JA, RU, DE) で、一部の初期設定の変更レコードフォームの[新規更新タイプ]、[アクティビティタイプ]、[リスクアセスメント]のドロップダウンリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98903	一部の言語 (CN, FR, JA, RU, DE) で、変更の検索フォームの[ビュー]、[フェーズ]、[ステータス]、[承認ステータス]、[クローズコード]、[リスクアセスメント]のドロップダウンリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98914	一部の言語 (CN, FR, JA, RU, DE) で、[ビュー]、[承認ステータス]、[完了コード]のドロップダウンリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98904	一部の言語 (CN, FR, JA, RU, DE) で、タスクの検索フォームの[ビュー]、[フェーズ]、[クローズコード]、[リスクアセスメント]のドロップダウンリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98910	一部の言語 (CN, FR, JA, RU, DE) で、[ステータス]のドロップダウンリストの項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98908	問題管理モジュールの環境管理フォームで、[環境]のページタイトルが翻訳されていません。	このページタイトルは現在は翻訳されています。
QCCR1E98942	インシデントタスクのフェーズ列の一部の文字列が翻訳されていません。	これらの文字列は現在は翻訳されています。
QCCR1E98943	キャンセルされたインシデントタスクのステータスボックスの値文字列が翻訳されていません。	これらの値文字列は現在は翻訳されています。
QCCR1E98941	すべてのクローズされたモジュールのステータスボックスの値文字列が翻訳されていません。	これらの値文字列は現在は翻訳されています。
QCCR1E98957	文字列 "Full/Partial" が翻訳されていません。	この文字列は現在は翻訳されています。
QCCR1E98973	[クローズコード]フォームの[破棄フェーズ]のドロップダウンリスト項目が翻訳されていません。	これらの項目は現在は翻訳されています。
QCCR1E98977	ナレッジ管理文書カテゴリの最初のフェーズで、ドロップダウンメニューにリストされている変更レコードの理由が翻訳されていません。	これらの文字列は現在は翻訳されています。
QCCR1E98961	変更編集フォームで、ツールバーの"reopen" という文字列が翻訳されていません。	この文字列は現在は翻訳されています。

CR	問題	解決策
QCCR1E99006	"Hardware Release" および "Software Release" という語句が翻訳されていません。	これらの語句は現在は翻訳されています。
QCCR1E99047	問題詳細ページの[調査と解決策]タブで、一部のフィールドが切り詰められています。	切り詰めの問題は修正されています。
QCCR1E99137	SOAP 要求を通じてタスクカテゴリを使用して変更レコードに対するタスクを作成することができません。	タスクカテゴリを使用してタスクを作成できるようになりました。
QCCR1E99301	Process Designer Content Pack 9.30.3 をインストールすると、「レビュー待ち」ステータスの変更レコードをオペレータが開いても、レコードは引き続き「レビュー待ち」と表示されます。	変更レコードがレビュー待ちグループのオペレータによって開かれた場合、レコードは「レビュー待ち」と表示されなくなりました。
QCCR1E99495	初期設定のシステムで表示オプション[列の修正]を true に設定した場合、機能は正常に動作し、オプションはすべてのビューで使用可能です。ただし、[割り当てグループ別]表示オプションを使用した後でこの機能を使用した場合、エラーメッセージが表示されるか、クライアントがクラッシュします。	Service Manager では、インシデントキューで[割り当てグループ別]表示オプションを使用した後で、ユーザが「アプリケーションに割り当てられているアクティブインシデント」などの仮想ビューをカスタマイズすることはできません。現在は、適切な警告メッセージが表示されます。
QCCR1E99529	文書の作業用コピーが、「保留中」ステータスから復元された後で、インデックスされた文書から削除されません。	文書の作業用コピーは削除されるようになりました。
QCCR1E99528	[役割領域]リストに、[調査]領域と[調査構成]領域がありません。	この問題は現在は存在しません。
QCCR1E99710	「表示のみ」権限を持つユーザが変更レコードの関連変更レコードの1つを表示すると、変更レコードがロックされます。	変更レコードはロックされなくなりました。
QCCR1E99742	手動フェーズ遷移の後で変更レコードを開くと、「開始時」ルールセットが1回実行されますが、ボタンを押してアクションを実行すると、「開始時」ルールセットがもう一度実行されます。	ボタンを押してアクションを実行したときに、「開始時」ルールセットは再実行されなくなりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E100128	ワークフローフェーズ間の手動遷移を行ったときに、"update" イベントに対するワークフローベースのルールセットが実行されません。	このルールセットは正しく実行されるようになりました。
QCCR1E100116	変更タスクに対して[上位レコードをロック]オプションが選択されていない場合でも、表示したときに上位変更レコードがロックされます。	上位変更レコードはロックされなくなりました。
QCCR1E100118	条件エディタで、値タイプがシステムフィールドに一致しません。	値タイプはシステムフィールドに一致するようになりました。
QCCR1E100258	"cm3rcatphase" テーブルの "app.control" フィールドのヘルプ情報が不正確です。承認は設定に基づいて制限されません。	このパラメータは「承認をオーバーライド」機能によって無視されるという情報が追加されました。
QCCR1E100435	ルールセットのフィールド値を設定するために配列が返された場合、配列の中に別の配列があるため、データを表示できません。	配列値は正しく表示されるようになりました。
QCCR1E100588	プロセスデザイナーで、変更管理モジュールに対するタスクプランナが、タスクをクローズする際にタスクの依存関係を考慮しません。	タスクをクローズする際にタスクの依存関係が考慮されるようになりました。
QCCR1E100652	プロセスデザイナーのインシデントレコードに対する承認関連プロセスの最初の式で、チェックをバイパスするために \$G.roleRights の値が変更されますが、最終的な式で元に戻されません。	プロセスデザイナーのインシデントレコードに対する承認関連プロセスの最初の式で、チェックをバイパスするために \$G.roleRights の値が変更され、最終的な式で元に戻されます。
QCCR1E100647	タスクがまだ完了またはクローズしていない別のタスクに依存している場合でも、タスクを手動でアクティブにできる場合があります。	このような場合にタスクを手動でアクティブにできないようにするルールセットが追加されました。
QCCR1E100728	Service Manager 9.31.2004 にアップグレードした後で、ナレッジ管理検索がクエリを実行して文書が見つからなかった場合、検索はタイムアウトしますが、検索が成功したというメッセージが返されます。検索でタイムアウトの問題が発生したというメッセージが返されるべきです。	現在は、適切なメッセージが返されます。

CR	問題	解決策
QCCR1E101054	タスクプランナで、[開始フェーズ]および[終了フェーズ]が、選択したタスクカテゴリに基づいて制限されません。	リストは選択したタスクカテゴリに基づいて制限されるようになりました。
QCCR1E101089	インタラクション内のカタログから発注する場合、インタラクションフォームで[保存]をクリックした後で、次のエラーメッセージが表示されます。 ファイル:(incidents) キー:(incident.id=SD00000383) (se.base.method,update.record) 更新しようとしているレコードが読み込み以来修正されています。 (se.base.method,update.record)	エラーメッセージは表示されなくなりました。
QCCR1E101119	プロセスデザイナーのルールセットで、数値が文字型として扱われます。	数値は正しく扱われるようになりました。
QCCR1E101272	ナレッジ管理文書を編集して、[更新のコメント]フィールドに情報を入力し、文書を内部または外部に公開した場合、入力したコメントが保存されず、"activityKMDoc" テーブルに更新レコードが作成されません。	更新コメントは保存されるようになりました。
QCCR1E101297	Service Manager を 7.11 からアップグレードした後で、"Kmusagehistory" テーブルの情報の一部が失われます。	失われた情報は現在は再び追加されます。
QCCR1E101530	フォーマットとクエリの数が等しい2つのアンロードファイルをロードした場合、2番目のアンロードファイルの内容が失われます。	この問題の原因はアンロードレコード内の重複するフォーマットにあり、現在はすべての内容が正しくアンロードされます。
QCCR1E102141	[リストフォーマット]文字カスタマイズフィールドの値が Null に設定されますが、正しくは[QBE フォーマット]フィールドの値が使用されるべきです。	[QBE フォーマット]フィールドの値が正しく[リストフォーマット]フィールドにマップされるようになりました。
QCCR1E102453	ナレッジ管理文書の見出しが JAWS から正しく読み取れません。	"h2" タグが追加されたので、見出しは JAWS から正しく読み取れるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E102556	変更レコードが新しいフェーズに移行されたときに、 "logical.name" が Null の場合でも、 "cm.auto.open.task" が "cm3r" テーブルで "joincigroup" に対して "logical.name=logical.name" クエリを実行しま す。これにより、可能性のある膨大な数のレコードのス キャンが実行されます。	"logical.name" が Null の場合はクエリがスキッ プされるようになりました。
QCCR1E102893	changeModel.qbe テーブルの ID 列を複数回ソートする と、間違ったレコードが返されます。	列を複数回ソートして も正しいレコードが返さ れるようになりました。
QCCR1E103015	プロセスデザイナー機能を変更管理モジュールに適用した 後で、緊急変更が ECAB 承認を待っている場合、 ECAB 承認が待ち状態であるというメッセージが表示さ れるべきです。	現在は、適切なメッ セージが表示されま す。
QCCR1E103042	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した後 で、変更管理モジュールに関連するインタラクションレ コードがクローズされません。	変更レコードがクローズ された後で、関連する インタラクションレコード がクローズされるよう になりました。
QCCR1E103193	インシデントレコードの[割り当てグループ]フィールドの値 を変更した場合、"asgnchg" フィールドの値が増やされ ません。	これらの値は現在は正 しく増やされます。
QCCR1E103191	[構成アイテム]ウィンドウでステータスを指定しなかつた 場合、「ステータスを入力してください」というメッセージが 表示され、検索ページが表示されます。正しくは、[構 成アイテム]ウィンドウが引き続き表示されるべきです。	メッセージが表示されて も、[構成アイテム]ウ ィンドウは引き続き表示 されます。
QCCR1E103257	問題管理タスクをスケジュールされた有効期限より前に クローズしても、「期日が過ぎています」という通知が送 信されます。	予期しない通知が送 信されることはなくな りました。
QCCR1E103242	ESS ポータルからログインした後で、[オープンしている依 頼の表示]アイテムを選択し、レコードを更新した場 合、サービスリストが空白であり、レコードを正常に更 新できません。	既存の依頼を表示し たときにサービスリストが 初期化されるので、レ コードを正常に更新で きるようになりました。
QCCR1E103259	フォルダ資格機能を使用すると、アプリケーションがワーク フローのさまざまな点にあるすべての "datadict" レコードを 読み取るので、システムの応答が非常に遅くなります。	"dbdict" マッピングが 変更され、すべてのレコ ードが読み取られること はなくなったので、シ ステムの応答時間は改 善されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E103564	アプリケーションパッチ HPSM 00456 を適用すると、「構成アイテム」の「関係」に対するフィルタ機能が正しく動作しなくなります。「物理」関係タイプの「アップストリーム構成アイテム」も表示されます。	現在はフィルタは正しく動作し、余分な情報は表示されません。
QCCR1E103607	アンロードマネージャは "displaycache" 競合をマージできません。	"displaycache" 競合は正しくマージされるようになりました。
QCCR1E104106	変更管理モジュールで承認者に HTML 通知を送信できません。	HTML 通知は正常に送信されるようになりました。
QCCR1E104107	否認された変更をレビューする場合、変更が否認されたことと誰が否認したかは承認タブに表示されますが、承認ログにドリルダウンしてコメントにアクセスすることができません。	承認ログにドリルダウンしてコメントにアクセスできるようになりました。
QCCR1E104190	アクセシビリティクライアントで、変更管理検索画面の [次の日時まで] および [次の日時から] ラベルが JAWS で読めません。	[次の日時まで] および [次の日時から] ラベルは JAWS で読めます。
QCCR1E104525	ワークフローで 2 つのフェーズの間にデフォルトの遷移があって、最初のフェーズの初期化にルールセットを配置した場合、ルールセットは誤って 2 番目のフェーズでもトリガされます。	ルールセットが 2 回トリガされることはなくなりました。
QCCR1E105012	[検索] フォームでビューを選択したときに、フィルタが動作しません。	フィルタは正しく動作するようになりました。
QCCR1E105156	Process Designer Content Pack 4 をインストールした後で、変更管理モジュールの [検索] フォームから検索を実行すると、次のエラーが発生します。 「プロセスパネル eval.expressions (RAD us.link) の 3 行目でエラーが発生しました (us.link,eval.expressions)」	現在は検索は正しく動作し、エラーメッセージは表示されません。
QCCR1E105337	ワークフロールールから同じルールセット内のプロセスに変数を渡すことができません。	ワークフロールールから同じルールセット内のプロセスに変数を渡すことができます。
QCCR1E105549	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用すると、SOAP または REST インタフェースを使用してジャーナルへの更新をインタラクションレコードに正常に保存することができません。	ジャーナル更新は正常に保存されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E105608	Service Manager 9.21 Application Patch 3 を適用すると、一部のオブジェクト（「変更」(name=cm3r) など）の "extaccess" テーブルに "intType" 型のフィールドが追加されます。このため、この追加されたエントリを削除しないと、Web サービスが正しく動作しません。	Web サービスは正しく動作するようになりました。
QCCR1E105799	非英語クライアントで、プロセスデザイナーワークフローのボタンのアイコンがありません。	ボタンのアイコンは正しく表示されるようになりました。
QCCR1E105905	フォルダ資格機能を有効にすると、フォルダを含むインシデントを、[顧客に表示する] チェックボックスをオンにして更新した場合、リンクバックグラウンドプロセスが両方のモジュールでフォルダに対するすべての権限を持っていても、関連するインタラクションレコードが更新されません。	リンクバックグラウンドプロセスはインタラクションを正しく更新できるようになりました。
QCCR1E105933	「保留中」ステータスの変更レコードを保存する場合、承認者全員に通知が送信される必要があります。ところが、"current.pending.groups" に複数の値がある場合でも、通知は 1 人の "current.pending.groups" 承認者だけに送信されます。	通知は保留中承認者全員に送信されるようになりました。
QCCR1E105939	Process Designer Content Pack がインストールされたシステムで、SOAP API を使用して "CreateChangeRequest" 要求を送信する際に、存在しないフィールドがあると、関数は成功コード "0" で戻りますが、検証エラーのために変更レコードは作成されません。	現在は、エラーコード "71" が返されます。
QCCR1E105977	\$L.related を参照するリンクレコード "screlate.incidents.cm3r" に式を追加し、サービスカタログモジュールからカタログコネクタ「変更のオープン」を使用するアイテムを発注した場合、フルフィルメントプロセスが次のエラーで失敗します。 RTE E 式を評価できません (svcCat.init.interface,fill.info)	フルフィルメントプロセスは正常に実行されるようになりました。
QCCR1E106572	1 つのタブで編集可能なレコードが、別のタブでは読み取り専用になっています。	現在はフォーム編集条件機能がレコード変更に影響されるようになったので、レコードの編集ステータスは整合的に設定されます。
QCCR1E106769	ロードバランシング環境で[カタログからオーダー]をクリックすると、システムの動作が遅くなります。	この状況でのシステム応答が高速化されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E106767	複数言語環境で、カートアイテムが表示される言語が、ユーザがログイン時に使用した言語と一致しません。	正しい言語が使用されるようになりました。
QCCR1E107094	タスクプランナで作成したタスクを持つカスタム変更モデルを使用して変更レコードを作成した場合、プランナで最後に作成したタスクだけが「To do」キュー内の割り当てグループから参照可能で、他のタスクはレコードが作成されて保存されるまで見えません。	すべてのタスクが「To do」キューで参照できるようになりました。
QCCR1E107508	イベントクラスのバッチサイズが0より大きい場合、インシデントの更新通知がJavamailによって処理されないため、多数の"eventout"レコードが生成されます。	この状況を避けるための検証が追加されました。
QCCR1E107540	「インタラクションからインシデントへ」のエスカレーションに使用される検証が正しく動作しない場合があります。	これらの検証はすべての場合に正しく動作するようになりました。
QCCR1E107519	【一括更新】機能にアクセスできるユーザは、各CIの割り当てグループと無関係に、すべてのCIを更新できます。	現在のユーザがレコードに対する「更新」権限を持たない場合は、【一括更新】機能でそのレコードは更新されなくなりました。
QCCR1E107932	【キャンセル】を選択してから変更レコードに戻った場合、ステータスフィールドに間違った情報が含まれるため、ワークフローが正しく動作しません。	現在は、ステータスフィールドに正しい情報が含まれるため、ワークフローは正しく動作します。
QCCR1E107904	タスクステータスが文字列でなく数値で表示されます。	タスクステータスは文字列で表示されるようになりました。
QCCR1E108178	承認依頼が否認された場合でも、承認待ち電子メールが承認者に送信されます。	承認依頼が否認された場合は、電子メールは送信されなくなりました。
QCCR1E108195	タスクプランナとタスクプランナエディタのステータス情報が一致しません。	ステータス情報は一致するようになりました。
QCCR1E108319	問題管理モジュールで、【アクティビティ】タブの【新規更新】ラベルに対応する変数 \$rc.update を使用して、displayscreen "pbm.view" レコードでその変数を配列型 {} として初期化した場合、レコードを保存する際に【新規更新】が必須だという警告メッセージが表示される必要があります。	現在は、適切なメッセージが表示されます。

CR	問題	解決策
QCCR1E108274	ポップアップメッセージで、"Explanation" という語の最初の文字が大文字であるのは間違っています。	大文字の問題は修正されました。
QCCR1E108699	依存グループで、目標発注日と目標完了日の日付が正しくありません。	依存グループの日付は正しくなりました。
QCCR1E108674	「自動遷移」ステップで停止してから変更を保存した場合、レコードのフォーマットが正しくありません。	レコードのフォーマットは正しくなりました。
QCCR1E108683	[アクション] タブで複数のアクションを選択したときに、[編集] ボタンが無効になりません。	[編集] ボタンは正しく無効にされるようになりました。
QCCR1E108788	プロセスデザイナー機能の適用後に、ヘルプデスクモジュールで「設定の再オープン」機能が削除される必要があります。	「設定の再オープン」機能は削除されるようになりました。
QCCR1E108755	1 つ以上のタスクを選択したときに [削除] ボタンが有効にならず、有効なタスクがないときにこのボタンが無効になります。	このボタンは正しく有効または無効にされるようになりました。
QCCR1E109087	"\$G.auth.categories" の値が正しく初期化されません。	この値は現在は正しく初期化されます。
QCCR1E109090	問題レコードの一部のカテゴリで、レコードをコピーできません。このようなカテゴリの問題レコードをコピーすると、警告メッセージが表示されます。ただし、メッセージの意味が不明です。	メッセージが修正され、明確で正確になりました。
QCCR1E109229	問題レコードを扱う際に、[アクティビティ] タブで [新規更新タイプ] フィールドと [新規更新] フィールドに入力した場合、ページを更新する他の操作 (ユーザ入力の検証など) を実行すると、入力したデータが消失します。	ページを更新する操作を実行しても、入力したデータは消失しなくなりました。
QCCR1E109439	インシデントレコードをクローズした後で、有効期限に達する前に、SLO ステータスが違反になります。	有効期限に達する前に SLO ステータスが違反になることはなくなりました。
QCCR1E109465	変更依頼の影響を受けるサービスのリストから影響を受けるサービスのデバイスを選択したときに、デバイスが正しく表示されません。	影響を受けるサービスのデバイスは正しく表示されるようになりました。
QCCR1E109655	大規模な関係に新しい下位を追加するトリガに非常に時間がかかります。	"cirelationship" トリガのパフォーマンスは改善されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E109618	[保存して終了]ボタンをクリックしたときに、フィールド検証が失敗しても、編集フォームが閉じられます。	フィールド検証が失敗した場合は、編集フォームは閉じられません。
QCCR1E109754	インタラクションリストページで[カスタムソート]を選択してインタラクションをソートした場合、ページを更新するとソートが動作しなくなります。	ページを更新してもソートは動作します。
QCCR1E109843	2つのスレッドがCIまたはその関係进行处理して、1つが関係を削除した場合、もう1つのスレッドで関係の変更が正しく表示されない場合があります。	ドキュメントに記載されている回避策を参照してください。HPでは、この問題を解決するための変更を実装する予定はありません。
QCCR1E110453	Process Designer Content Pack のワークフローで、ルールセットの日付検証が完全にローカライズされていません。"greater than or equal" という語句が常に英語で表示されます。	ルールセットの日付検証は完全にローカライズされました。
QCCR1E110537	フォルダ資格機能を有効にして、変更カテゴリのデフォルトのテンプレートを使用した場合、これらのカテゴリの新規変更を作成しようとすると、エラーが発生します。	エラーは発生しなくなりました。
QCCR1E110821	問題レコードの[タイトル]フィールドのステータスが、問題の保存後に誤って読み取り専用に変更されます。	現在は、問題を保存してもフィールドは編集可能です。
QCCR1E110825	JavaScript を使用してレコードのフェーズを変更してから、doAction("save") 関数を実行した場合、「更新成功後」ワークフローがトリガされません。	このワークフローは正しくトリガされるようになりました。
QCCR1E110905	影響を受けるサービスのメンバリストが非常に長い場合、影響を受けるインシデントとそのメンバCIからインシデントを作成すると、SQL エラーが発生します。	この状況で SQL エラーは発生しなくなりました。
QCCR1E111067	ソースコードの要素の順序が、ウィザードフォームの要素の論理的あるいは視覚的順序と一致しません。	順序は一致するようになりました。
QCCR1E111285	SLA に複数の SLO が定義されており、SLA レコードがサスペンドされた場合、SLO が誤って「達成」に設定され、間違った、あるいは最後の SLA が「サスペンド中」に設定されます。	従来の順序なしサスペンドプロセスをサポートするために、新しいオプション[従来の順序なしサスペンドプロセスを使用]が提供されています。

CR	問題	解決策
QCCR1E111325	"slo.qbe" リストの[初期ステータス]と[最終ステータス]に、"slo.view" リストでの同じ SLO の初期ステータスと最終ステータスに比べて間違っただけが表示されます。	現在は正しい値が表示されます。
QCCR1E111374	変更レコードに対して複数の保留中の承認がある場合、承認グループのメンバに対して[一括承認]オプションが動作しません。	メンバは[一括承認]オプションを使用して複数の変更依頼を承認できるようになりました。
QCCR1E111359	SLO 応答に空の ID がある場合、SLA 計算に長い時間がかかります。	SLA 計算は最適化されました。
QCCR1E111354	Service Manager クライアントに入力したコメントが、Service Request Catalog のアクティビティログにリストされません。	コメントはリストされるようになりました。
QCCR1E111567	ナレッジ管理ワークフローが定義済みのルールセットに基づいて次のフェーズに遷移しません。	ワークフローは正しく遷移するようになりました。
QCCR1E112179	Scriptlibrary "changeManagement" の関数 "verifyChangeCategory" が、変更タスクのカテゴリを正しく検証しません。	この関数は、変更タスクのカテゴリを正しく検証するようになりました。
QCCR1E112165	変更管理モジュールでタスクカテゴリを構成する際に、検索フォームのフィールド [ワークフロー] に "D" と入力して [フィル] をクリックすると、"D" で始まるカテゴリだけでなくすべてのカテゴリがリストされます。	フィルタは正しく動作するようになりました。
QCCR1E112510	テーブル "cirelationship" に CI をインポートした後で、CI のリストを参照すると、次のエラーが発生します。 (スクリプト 'ciVisualizationGraph' 827 行目: ERROR out of memory (1 文字目)) および (スクリプト 'ciVisualizationGraph' 804 行目: ERROR TypeError: to has no properties (1 行目)) その後、Service Manager は動作しなくなります。	この問題の根本原因は、"cirelationship" テーブルに存在しない CI レコードがあることです。システムが CI 関係に基づいて関連する CI レコードを検索する際に、NPE の問題が発生します。 ドキュメントに記載されている回避策を参照してください。HP では、この問題を解決するための変更を実装する予定はありません。

CR	問題	解決策
QCCR1E112599	カレンダーのヘルプトピックがタスク試行になっておらず、再編成が必要です。	提案通りにカレンダーのヘルプトピックを再編成しました。
QCCR1E112659	問題レコードを初めて更新する際に、余分な改行が追加されます。	余分な改行は追加されなくなりました。
QCCR1E112865	<p>ルールセットを実行して datetime 型のフィールドの値を設定する際に、操作が次のエラーで失敗します。</p> <p>プロセスパネル run.javascript (RAD Ruleset.run) の 5 行目でエラーが発生しました (Ruleset.run,run.javascript) 式を評価できません (Ruleset.run,run.javascript) 不正な引数 (2) オペレータ = (Ruleset.run,run.javascript) 式を評価できません (Ruleset.run,run.javascript) 式を評価できません (Ruleset.run,run.javascript) 不正な引数 (2) オペレータ = (Ruleset.run,run.javascript) 式を評価できません (Ruleset.run,run.javascript) ^ record.first_touch=Wed Jun 11 2014 17:12:54 GMT+0300 (GTB Daylight Time スクリプト 'RuleEngine' 1040 行目 : ERROR SyntaxError: missing ; before statement (24 文字目))</p>	フィールドは正しく更新されるようになりました。
QCCR1E112858	Web サービスを通じてインシデントをクローズすると、タスクが実際には失敗していても「成功」が返されます。	Web サービスを通じてインシデントをクローズしたときに、タスクが実際に失敗した場合は「成功」は返されません。
QCCR1E112819	ESS フォームにフェーズ移行ボタンが表示されます。	「遷移を無視」フラグがセットされ、遷移ボタンは表示されなくなりました。
QCCR1E112866	フェーズ遷移の後で、インタラクションレコードがロックされているためにクローズできません。	レコードはフェーズ遷移の後でロック解除されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E112917	モデルレベルで依存関係が定義されているカタログアイテム/バンドルを発注する場合、group.parent、dependency.type、vendor.time.zone フィールドの値が存在しません。これに対して、手動で見積りを開いて同じアイテムを選択した場合、すべての値が予期したとおりに入力されます。	見積りレコードを異なる方法で作成した場合でも、group.parent、vendor.time.zone、dependency.type フィールドには一貫した値が入力されます。
QCCR1E113046	web.xml ファイルでパラメータ "viewrecordlist" の値を false に設定した場合、変更依頼を検索する際に[一括更新]ボタンと[一括承認]ボタンが表示されません。	プロセスデザイナー環境に新しい表示画面が追加され、これらのボタンは正しく表示されるようになりました。
QCCR1E113461	バンドルが複数回発注され、見積りが次のフェーズに移行されたときに、すべてのバンドルに対して明細が更新される必要があります。すなわち、バンドル内のアイテムの1つのステータスが「発注済み」に変わった場合、見積り内のすべてのバンドルでも、そのアイテムのステータスが「発注済み」に変更される必要があります。	アイテムのステータスは正しく更新されるようになりました。
QCCR1E113420	日付の区切り文字として "." 文字が設定されているときに、フルカレンダーでエントリレコードのカレンダーが表示されません。	"tzfile" の日付の区切り文字が使用され、カレンダーが正しく表示されるようになりました。
QCCR1E113540	[期間構成]領域で、"Timeperiod.Approval" および "Timeperiod.Manager" に対する "secRights" 機能が、ユーザドキュメントの記述通りに動作しません。	この機能はユーザドキュメントの記述通りに動作するようになりました。
QCCR1E113598	ユーザがサービスカタログのアイテムを要求したときに、サービスデスクレコードと見積りレコードが作成されます。このプロセス中に、構成済みの依存関係に基づいて、6個の明細でなく9個の明細が作成されます。	重複した明細は作成されなくなりました。
QCCR1E113635	9.40 Web クライアントと9.31 プロセスデザイナー 3 環境を組み合わせて使用する場合、ワークフローのバックエンド遷移レコードを保存できません。	ワークフローのプロパティはプロセスデザイナー 4 で導入されたので、このような環境では[ワークフローのプロパティ]ボタンが表示されなくなりました。
QCCR1E113752	多数の関連 CI を持つビジネスサービスが選択された場合、Service Manager サブレットが正しく動作せず、やがて終了します。	CI レコードを表示する際のシステムのパフォーマンスが改善されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E113844	ルールセット条件の[常の実行する]オプションが動作しません。	ルールセット条件の[常の実行する]オプションは正しく動作します。
QCCR1E113921	管理者がデータベースマネージャの「追加」権限を持っていません。	管理者はこの権限を持つようになりました。
QCCR1E113978	[インタラクションの検索]項目は、メニューには表示されていますが、使用できません。	この項目は表示されなくなりました。
QCCR1E114212	サブスクリプション変更を開いた後で、Service Manager ログにエラーが見つかります。	サブスクリプション変更を開いた後で、Service Manager ログにエラーが見つかることはなくなりました。
QCCR1E114168	変更編集画面の翻訳されたフィールド名が正しく表示されません。	これらの名前は正しく表示されるようになりました。
QCCR1E114463	変更レコードに関して、詳細フォームの[サブカテゴリ]フィールドがフリーテキストボックスであり、フィールドは読み取り専用です。	このフィールドはコンボボックスに変更され、編集可能になりました。
QCCR1E114525	変更タスクレコードの"parent.phase"フィールドが、上位変更依頼レコードの現在のフェーズと同期していません。	このフィールドは、上位変更依頼レコードの現在のフェーズと同期するようになりました。
QCCR1E114694	変更タスクの影響を受けるサービスが空であって、期間の影響を受けるサービスと異なるため、変更タスクが期間と競合しているというメッセージは表示されるべきではありません。	これはキャッシュの問題です。ロジックが追加され、競合は発生しなくなりました。
QCCR1E114755	[カタログからオーダー]機能を使用してインタラクションレコードからサービスカタログインタラクションを作成する場合、次の依頼を作成するとアイテムが削除されます。	アイテムは削除されなくなりました。
QCCR1E114798	フォーマットコントロール"probsummary"を保存する際に例外エラーが発生します。	フォーマットコントロールは正常に保存されるようになりました。
QCCR1E114967	日付の区切り文字としてドット(".")文字を使用すると、変更カレンダーチェーンが失敗します。	日付の区切り文字としてドット(".")文字を使用しても、変更カレンダーチェーンは失敗しなくなりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E114923	"change coordinator" フィールドの大文字変換により、間違っただータが保存されることがあります。	大文字小文字変換の機能は削除されました。
QCCR1E115009	カレンダー上で、[色の設定]条件に基づく定義済みの色で変更が正しく表示されません。	カレンダー上で、[色の設定]条件に基づく定義済みの色で変更が正しく表示されます。
QCCR1E115006	アクティブな変更埋め込みカレンダー構成に条件がある場合、変更詳細フォームを開くとエラーメッセージが表示されます。	エラーメッセージは表示されなくなりました。
QCCR1E115244	フォーマットコントロールの "approval.del.show.groups" の計算が正しくありません。	計算は正しくなりました。
QCCR1E115344	期間カテゴリで使用条件が動作しません。	アプリケーションは異なるコンテキストに基づいて使用条件を評価できるようになりました。
QCCR1E115443	プロセスデザイナー環境で、[期間の競合の計算]オプションの ID が、[承認->承認]オプションの ID と同じです。	ID は別になりました。
QCCR1E115441	"chm.cm3t.Update.Affected.Systems" フォームで、[変更後の値]フィールドと[変更されたプロパティ]フィールドが重なっています。	フィールドが重なることはなくなりました。
QCCR1E115535	緊急変更フォームの[リスクとインパクト分析]フィールドは実際には計画フィールドです。	緊急フォームの[リスクとインパクト分析]タブのラベルは、[計画とスケジュール]に変更されました。
QCCR1E115542	「計画済み」ステータスの翻訳されたテキストが存在しないため、エラーメッセージが不完全です。	翻訳されたテキストが追加され、エラーメッセージは完全になりました。
QCCR1E115540	Process Designer Content Pack 4 を適用すると、既知のエラーレコードが "rootcause" テーブルに移行されるため、システムによる関連レコードの数の計算が不正確になります。	関連レコードの数は正しく計算されるようになりました。
QCCR1E115641	テンプレート内の日付/時刻フィールドの配列内の相対値の設定が、インシデントレコードに正しく適用されません。	値は絶対日付に変換されるようになったので、値は正しく設定されます。

CR	問題	解決策
QCCR1E115582	発注書を作成する際に、"rmo.create.order" 操作で一部の明細がチェックされません。	すべての明細がチェックされるようになりました。
QCCR1E115726	"cm3r" テーブルの一部のフィールドの説明が同じです。	これらのフィールドの説明は別になりました。
QCCR1E115813	フォーマットコントロール "rootcause" が JavaScript 関数 lib.rcaCl.affectedCl () を 2 回呼び出します。	重複する JavaScript 呼び出しは削除されました。
QCCR1E115857	インシデントの "IM.close.incident" フォームで [変更カレンダー] というタイトルが使用されています。	タイトルは修正されました。
QCCR1E115879	変更管理の [タスク計画] のメニューボタンにヒントがありません。	変更管理の [タスク計画] のメニューボタンでヒントが利用できます。
QCCR1E115953	トリガ "timeperiod.conflict.notification.after.change.approved" を使用して、変更が TP の 1 つと競合するときに電子メールを送信するのは、よい方法ではありません。	このトリガは削除され、メール通知は "cm.update.save" に移動されました。これは承認プロセス中に呼び出されます。
QCCR1E115951	[新規問題] フォームの [関連記録] タブで、一部のラベルとフィールドが重なっています。	ラベルとフィールドが重なることはなくなりました。
QCCR1E116050	関係グラフの表示に長い時間がかかり、表示されたグラフで CI グループを展開できません。	関係グラフの表示にかかる時間が短縮され、CI グループは正しく展開できるようになりました。
QCCR1E116118	システムに保存されるインタラクション処理時間が正しくありません。レコード作成時間の代わりに保存時間が使用されています。	正しい処理時間がシステムに保存されるようになりました。
QCCR1E116148	現在のレコードを変更せずに別の出力イベントに移動した場合、変更を保存するかどうかを確認するメッセージボックスが表示されます。	現在のレコードを更新していない場合は、メッセージボックスは表示されなくなりました。
QCCR1E116196	サービスカタログモジュールの新規サポートカタログアイテムトリプレットウィザードで、[領域] フィールドと [サブ領域] フィールドに入力できません。	これらのフィールドに正しく入力できるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E116189	Process Designer Content Pack 4 で、インシデント作成中に重複するキーが見つかった場合、「このレコードは、選択の後に変更されています。」というエラーメッセージが表示されます。	キー重複の問題に対して正しいエラーメッセージが表示されるようになりました。
QCCR1E116240	テキストインポートウィザードのコードで、8進法が使用されています。	代わりに2進法が使用されるようになりました。
QCCR1E116277	[グループ化基準フィールド]ドロップダウンリストの下に重複する翻訳文字列が表示されます。	重複する翻訳文字列は表示されなくなりました。
QCCR1E116455	YTL の通貨コードは TRL でなく TRY であるべきです。	通貨コードは TRY に変更されました。
QCCR1E116533	フォルダ資格機能を有効にすると、デフォルトフォルダレコードが見つかりません。	レコードは見つかるようになりました。
QCCR1E116560	問題タスクに対して「真偽判定検索」を実行すると、sm.log ファイルに次の警告メッセージが見つかることがあります。 RTE W A Link line for 'vj.id.9' needed by 'Alert.horz.vj' in 'pbm.task.active' could not be found. RTE W A Link line for 'vj.id.9' needed by 'vj.id.9' in 'pbm.task.active' could not be found.	この警告メッセージは発生しなくなりました。
QCCR1E116696	2つの「依頼レベル承認」があり、それぞれのタイプが「全員の承認が必要」と「1人の承認が必要」である場合、「1人の承認が必要」タイプの承認が動作しません。2人の承認者の1人がすでに承認しているにもかかわらず、依頼はまだ保留中ステータスだからです。	すべての承認が正しく動作するようになりました。
QCCR1E116685	インタラクションの取り消しを依頼した後で、[その他]メニューに2つの[カテゴリの変更]オプションが表示され、[レコードのコピー]オプションが存在しません。	[その他]メニューに1つの[カテゴリの変更]オプションと1つの[レコードのコピー]オプションが表示されるようになりました。
QCCR1E117039	問題を閉じる際にマージ操作を実行した場合、[問題]フォームに[説明]フィールドが存在しないことがあります。	このフィールドは[問題]フォームに正しく表示されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E117178	関係グラフの表示に長い時間がかかり、表示されたグラフで CI グループを展開できません。	関係グラフの表示にかかる時間が短縮され、CI グループは正しく展開できるようになりました。
QCCR1E117226	JavaScript で、"\$G.sm.environment" 変数のプロパティ "SecuritySetupEnvironment" と "modifyTemplate" がブール式型に変更されません。	これらのプロパティはブール式型に変換されるようになりました。
QCCR1E117273	問題カテゴリの説明に「インシデント」という語が用いられています。	説明は修正されました。
QCCR1E117230	[新規レコードのリンク]機能を使用して、リンクタイプを選択せずにインシデントに対する新規レコードを作成した場合、エラーメッセージに使用されるフィールド名が、フォームの実際のフィールド名と一致しません。	フィールド名は一致するようになりました。
QCCR1E117294	再計算の後で、「Recalculation of the time period confliction completed. (期間競合の再計算が完了しました。)」というメッセージが表示されます。メッセージは「Recalculation of time period conflicts complete (期間競合の再計算が完了しました)」であるべきです。	メッセージは提案通りに更新されました。
QCCR1E117413	拡張されたテキストインポートウィザードで、"FALSE" や "False" などのブール値がサポートされません。	拡張されたテキストインポートウィザードでブール値がサポートされるようになりました。
QCCR1E117515	各モジュールで新規レコードの作成に使用されている用語が一貫していません。	すべてのモジュールで、新規レコードの作成に「新規作成」という用語が使用されるようになりました。
QCCR1E117594	変更のクローズされた変更タスクから戻ると、[期間の競合の計算]オプションが存在しません。	現在の変更が "visible" 条件を満たすときに、[期間の競合の計算]オプションが表示されるようになりました。
QCCR1E117706	インタラクションと、インタラクションから新規作成されたインシデントの関係タイプが空です。	関係タイプは「関連...」に設定されるようになりました。例えば、インシデントレコードの場合は「関連インシデント」です。

CR	問題	解決策
QCCR1E117750	委任レコードを選択せずに[現在の委任の編集]ボタンをクリックした場合、「例外」エラーが発生します。	現在は、委任レコードが前もって選択されていない場合は最初の委任レコードがオープンされ、エラーは発生しません。
QCCR1E117817	オペレータが「割り当てられている場合」と「ワークグループに割り当てられている場合」の両方の更新権限を持っている場合、「割り当てられている場合」権限が動作しません。	「割り当てられている場合」権限はこの状況で動作するようになりました。
QCCR1E117919	"changemodel" に対するフィルタの SQL クエリ文字列が正しくありません。	"changemodel" に対するフィルタの SQL クエリ文字列は正しくなりました。
QCCR1E117901	依頼レコードに対して[スケジュールメンテナンスを生成]機能を使用する際に、他の影響を選択できません。	依頼レコードに対して他の影響を選択できるようになりました。
QCCR1E118148	15 のワークフローフェーズを含む 1 つのワークフローの保存に 10 秒かかります。	15 のワークフローフェーズを含む 1 つのワークフローの保存に 3 秒しかかからなくなりました。
QCCR1E118319	Process Designer Content Pack をインストールした場合、新規関連インタラクションまたはインシデントを正常に作成できません。	Process Designer Content Pack をインストールした場合、新規インタラクションまたはインシデントを正常に作成できるようになりました。
QCCR1E118359	一部の RESTful API でクエリ認証が実装されていません。例えば、一部のユーザは、UCMDB API での権限と無関係に、すべての RESTful 要求を実行できます。	すべての RESTful API でクエリ認証が実装されました。
QCCR1E118361	新しくコピーした標準ワークフローが、HTTP 500 エラーのために削除できません。	正しい関数でワークフロー名が解析されるようになったので、ワークフローは削除できます。
QCCR1E118457	インタラクションレコードの[影響を受けるサービス]の値を入力する際に、システムのパフォーマンスが不良です。	パフォーマンスの問題は修正されました。
QCCR1E118432	特殊文字を含むオペレータ名は保存も検索もできません。	そのようなオペレータ名の保存と検索が可能になりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E118850	明細承認が承認受信トレイビューに表示されません。	承認受信トレイビューのクエリが変更され、明細承認が正しく表示されるようになりました。

ドキュメント

CR	問題	解決策
QCCR1E77717	『Service Manager 9.30 Sizing Deployment Guide』と『Service Manager 9.30 インタラクティブインストールガイド』で、ナレッジ管理検索サーバ(SOLR)の構成の仕様に関する記述が異なります。	『Service Manager Sizing Deployment Guide』が更新され、正しい仕様に修正されました。
QCCR1E84547	IR 検索はアラビア語ではサポートされていません。	IR 検索はアラビア語ではサポートされていません。代わりに Solr を使用してください。
QCCR1E100549	オンラインヘルプの Operations Orchestration 統合ドキュメントで、Service Manager 9.31 と Operations Orchestration 10.01 の統合の際のキーストアの場所の記述が間違っています。	オンラインヘルプの Operations Orchestration 統合ドキュメントの「Service Manager から Operations Orchestration への SSL 接続を有効にする」のトピックに、次の注が追加されました。 注 : お使いの Operations Orchestration システムでこれらのフォルダにキーストアが存在しない場合は、このタスクをスキップしてください。
QCCR1E105498	『Upgrade Guide』に、データベースディクショナリの delete.tmp フィールドを削除する方法が記述されていません。	『Upgrade Guide』が更新され、データベースディクショナリの delete.tmp フィールドを削除する手順が追加されました。
QCCR1E112167	オンラインヘルプで、Incident Exchange (OMi - SM) 統合が「SMOMi 統合」あるいは「OMi 統合」と呼ばれていますが、これは統合の正式な名前ではありません。	統合名を「Incident Exchange (OMi - SM) 統合」に更新しました。

CR	問題	解決策
QCCR1E114123	『Operational Reports Guide』の「Create SM Operational Reports」のセクションに、ログインアカウントを構成する際にパスワードを空白のままにしておく必要があるという間違った記述があります。	『Operational Reports Guide』が更新され、[パスワード]フィールドを空白のままにしておくという指示が削除されました。
QCCR1E115563	『Upgrade Guide』で、初期設定のアップグレードの実行プロセスにおける一部のサブフェーズを修正または削除する必要があります。	『Upgrade Guide』で、初期設定のアップグレードの実行プロセスにおけるサブフェーズが更新されました。
QCCR1E117432	security.getRights、security.getToken、security.hasRight JavaScript 関数の戻り値が明確に記述されていません。	説明と例が、正しい戻り値を反映するように更新されました。

統合

CR	問題	解決策
QCCR1E102297	UCMDB 統合で、cirelationship に対して有効な ddmRule ルールが見つからない場合、cirelationship テーブルの更新で重複キーエラーが発生します。	UCMDB 統合で cirelationship テーブルは正常に更新できます。

Mobility

CR	問題	解決策
QCCR1E95686	コンボフィルウィジェットに、[表示リスト]の値の代わりに[値リスト]の値が表示されます。	[表示リスト]の値がコンボフィルウィジェットに表示されます。
QCCR1E97881	新規更新をキャンセルしたときに、「無効なスレッド番号」エラーが発生します。	無効なスレッドはなくなりました。
QCCR1E98610	BlackBerry10 デバイスで、コンボボックスがフォームのいちばん下にある場合、コンボボックスリストで最後の候補値を選択できません。	コンボボックスリストで最後の候補値を正しく選択できるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E98612	BlackBerry10 デバイスの画面を縦から横に回転したときに、UI フォームのサイズが正しく変更されません。	フォームのサイズは正しく変更されるようになりました。
QCCR1E108665	Service Manager Mobility に Chrome ブラウザでアクセスする場合、先にモバイルシミュレータを有効にしておかないと、404 ページが表示されます。さらに、シミュレータを有効にしても、クライアントの Cookie をクリーンアップしない限り、この状態を解消できません。	WEB-INF\classes\META-INF\app.properties ファイルに、新しいパラメータ (override.client.device) が追加されました。このパラメータのデフォルト値は "mobile" です。これにより、シミュレータを有効にしなくても Service Manager Mobility にアクセスできます。
QCCR1E113749	Mobility クライアントのログインページでの言語の選択プロセスが使いやすくなりません。	CSS ファイルが改良され、Mobility クライアントのログインページでの言語の選択プロセスが使いやすくなりました。
QCCR1E114216	TSO を有効にしていると、従業員セルフサービスユーザが Mobility クライアントを使用して Service Manager にログインできません。	TSO を有効にしても、従業員セルフサービスユーザは Mobility クライアントを使用して Service Manager に正常にログインできます。
QCCR1E115183	ナレッジ管理の問題/解決策記事の初期設定のテンプレートが正しくありません。	問題/解決策記事のテンプレートは修正されました。
QCCR1E115236	グループコントロールの内容がいくつかの条件で表示されません。例えば、サブフォームにグループコントロールを追加して、別のグループコントロールまたは [ノートブック] タブでそのサブフォームを使用した場合、フォームがモバイルアプリケーションに表示されたときに、サブフォーム内部のグループの内容が表示されません。	グループコントロールの内容は、すべての条件で表示されるようになりました。例えば、サブフォームにグループコントロールを追加して、別のグループコントロールまたは [ノートブック] タブでそのサブフォームを使用した場合、フォームがモバイルアプリケーションに表示されたときに、サブフォーム内部のグループの内容は正しく表示されます。
QCCR1E115350	iOS デバイスの画面を回転させたときに、iOS ツールバーが表示されていると、ドロップダウンメニューと添付ファイル機能が正しく動作しません。	ドロップダウンメニューと添付ファイル機能は正しく動作するようになりました。
QCCR1E115494	承認済みの変更を撤回した場合、表示される警告メッセージがわかりやすくなりません。	表示される警告メッセージは正しくなりました。
QCCR1E117264	同時セッションの最大数に達したために Mobile クライアントにログインできない場合、Mobile クライアントに正しいメッセージが表示されません。	ログインエラーメッセージがサーバから取得され、サーバのメッセージが表示されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E117258	保留中の変更承認レコードを承認した後で、[My Pending Approvals] リストビューが空のままです。	保留中の変更承認レコードを承認した後で、[My Pending Approvals] リストビューは正しく更新されるようになりました。
QCCR1E117606	長い承認グループ名を持つ変更承認レコードが表示される場合、変更 ID 列が表示されません。	変更 ID 列が移動され、変更承認レコードが長い承認グループ名を持っていても変更 ID が表示されるようになりました。
QCCR1E117640	Mobility にログインする際に言語の切り替えを何回も行うと、ESS KM 検索ページに複数の言語が混在して表示されます。	ESS KM 検索ページの言語は正しく表示されるようになりました。
QCCR1E117880	従業員セルフサービス承認受信トレイで、長いテキスト文字列が正しく表示されません。	従業員セルフサービス承認受信トレイの長いテキスト文字列は、突然切り捨てられるのではなく、3 個のドットで終わるようになりました。
QCCR1E118007	モバイルデバイス上の Mobility Web アプリケーションのホームページアイコンが、ESS モードでも STD モードでも同じ HP ロゴです。	ESS モードと STD モードで異なるアイコンが使用されるようになりました。

Service Request Catalog

CR	問題	解決策
QCCR1E93720	Service Manager でインタラクションを作成した場合に、[コールバック連絡先] フィールドのオペレータが SRC のチケットを見ることができません。	インタラクションのコールバック連絡先が SRC のインタラクションを見ることができるようになりました。
QCCR1E97979	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した Service Manager システムで、サービスインタラクションを承認したときにパフォーマンスが低下します。	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した Service Manager システムで、サービスインタラクションを承認したときに、パフォーマンスの問題は発生しません。
QCCR1E97978	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した Service Manager システムで、サービスアイテム依頼を提出するか、依頼ステータストランザクションをチェックしたときに、パフォーマンスが低下します。	Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用した Service Manager システムで、サービスアイテム依頼を提出するか、依頼ステータストランザクションをチェックしたときに、パフォーマンスの問題は発生しません。

CR	問題	解決策
QCCR1E106032	Android 4.3 およびそれ以上で、添付ファイルボタンをクリックすると、SRC アプリがクラッシュします。	Android 4.3 およびそれ以上で、添付ファイルボタンは正しく動作します。
QCCR1E107925	SRC で、行が "false" の場合、空の値が表示され、ユーザは行を選択できません。フィールドが false でユーザ選択に入っている場合、SRC では行に空白の値だけが表示され、ユーザは行を選択できません。	SRC で、行が "false" の場合、false の値が表示され、ユーザは行を選択できます。フィールドが false でユーザ選択に入っている場合、SRC では行に false の値が表示され、ユーザは行を選択できるようになりました。
QCCR1E108449	ローカライズ済みのカタログアイテムを削除しても、実際には SRC から削除されません。	ローカライズ済みのカタログアイテムを削除すると、SRC から削除され、ユーザには表示されません。
QCCR1E108945	依頼に複数の明細とそれらの明細に対する承認があり、明細承認の1つが否認された場合、承認および否認ボタンがすべて無効になります。このため、他の明細は承認できなくなり、依頼者は他の明細に対して新しく依頼を作り直す必要があります。	依頼に複数の明細とそれらの明細に対する承認があり、明細承認の1つが否認された場合、他の明細の承認および否認ボタンは影響されません。
QCCR1E109043	1つのバンドルの2番目のアイテムオプションに対して、表示条件が動作しません。	表示条件は正常に動作するようになりました。
QCCR1E110116	依頼が別のオペレータによってすでに承認されている場合でも、その依頼の承認および否認ボタンが引き続き有効になっています。	依頼が別のオペレータによってすでに承認されている場合、その依頼の承認および否認ボタンは無効になります。
QCCR1E115216	アイテム名が表示名と異なる場合、バンドルアイテムの依頼フルフィルメントステータスが存在しません。	アイテム名でなくカタログアイテム ID をカタログアイテムステータスと照合することで、依頼フルフィルメントステータスは正しく表示されるようになりました。
QCCR1E117186	SRC TSO のログアウトページの著作権表示が古くなっています。	TSO のログアウトページ/エラーページの著作権表示が、SRC9.40 に対して 2010-2014 に変更されました。

サーバ

CR	問題	解決策
QCCR1E89890	新規インシデントのログを記録した後で、グループビューが正しく更新されません。	新規インシデントのログを記録した後で、グループビューが自動的に正しく更新されるようになりました。
QCCR1E96226	JavaScript を使用してインタラクションレコードに空の添付ファイルを追加しようとすると、ユーザーセッションが終了されます。	JavaScript を使用して空の添付ファイルを追加できるようになりました。
QCCR1E97549	KM 検索エンジンは、.xlsx、.docx、.pptx ファイルのインデックス作成を行う際に大量のメモリを消費します。	KM 検索エンジンが .xlsx、.docx、.pptx ファイルのインデックス作成を行う際に消費するメモリ量が減りました。
QCCR1E97977	Process Designer Content Pack 90.3.3 を Service Manager サーバに適用した場合、SRC ログインプロセスに 9 秒以上かかることがあります。	SRC ログインプロセスにパフォーマンスの問題は発生しません。
QCCR1E100692	次の例のような JavaScript クエリをデータベースディクショナリに対して実行すると、RTE で "Signal 11" エラーが発生します。 <pre>var file = new SCFile('dbdict'); var sql = "select name,field from dbdict"; var result = file.doSelect(sql); while (result == RC_SUCCESS) { print(file.name + " - " + file.field); result = file.getNext(); }</pre>	このような状況では、この種の JavaScript がサポートされていないことをユーザに示すため、次のメッセージが表示されるようになりました。 Select aggregate field "field" from file "dbdict" is not supported (ファイル "dbdict" からの集計フィールド "field" の選択はサポートされません)
QCCR1E100720	メール配信が失敗した場合、次のエラーが発生します。 RTE E scautod_create が失敗しました。 SCAuto エラー 801	メール配信が失敗した場合にこのエラーは発生しません。

CR	問題	解決策
QCCR1E1007 84	setOrderBy() 関数の使い方が間違っていると、"Signal 11" エラーが発生します。	setOrderBy() 関数の使い方が間違っている場合、次のエラーメッセージが表示されます。 SCFile.setSortOrder() expects two ARRAY parameters, for sort fields and sort sequences, and the array lengths must be equal. (SCFile.setSortOrder() には、ソートフィールドとソートシーケンスの2つの ARRAY パラメータを渡す必要があり、配列の長さは一致する必要があります。)
QCCR1E1009 19	doHTTPRequest() 関数が無効なパラメータを解析した場合、"Signal 11" エラーが発生します。	doHTTPRequest() 関数が無効なパラメータを解析した場合、エラーメッセージが表示されます。
QCCR1E1028 32	que:ir コマンドが IRQUEUE を長時間保持している場合、Service Manager が応答を停止します。	que:ir コマンドは IRQUEUE を長時間保持しません。
QCCR1E1030 14	Windows クライアントまたは Web クライアントでリストビューを起動したときに、マークが自動的に更新されません。	Service Manager のメッセージ公開/購読メカニズムの問題が修正され、Windows クライアントまたは Web クライアントでリストビューを起動したときに、マークは自動的に更新されるようになりました。
QCCR1E1031 80	SLA スケジューラプロセスが失敗し、シグナル 11 エラーが発生します。	シグナル 11 エラーが発生していた原因は、SLA スケジューラで初期化されていないポインタが解放されていたためでした。この問題は修正されました。
QCCR1E1033 57	リスト詳細ページから正しくないコマンドを実行した場合、通知メッセージが表示されません。	リスト詳細ページから正しくないコマンドを実行した場合、通知メッセージが表示されます。
QCCR1E1038 69	sm -svc_import コマンドに、インポートするディレクトリまたは .xml ファイルを指定するパラメータまたはプロパティがありません。	この機能を実現するため、次の2つのパラメータが導入されました。 -svc_files:「インポート/エクスポート操作の対象となるファイルのコンマ区切りリスト」 -svc_excludefiles:「インポート/エクスポート操作から除外するファイルのコンマ区切りリスト」

CR	問題	解決策
QCCR1E1038 39	Service Manager のスペイン語バージョンにログインする際に、変更ワークフローが表示されません。	この問題の原因は、「フォーマット」関連機能で変数が初期化されない場合があることでした。この問題は修正されました。
QCCR1E1053 81	日付の区切り文字としてドット (.) が使用されていると、変更承認レコードを表示できません。	この問題は、正しい日付の区切り文字で日付を解析することによって修正されました。
QCCR1E1062 88	Service Manager サーバが requestProcessed() 関数を処理するのに 3 秒 かかります。	待ち時間は 100ms に短縮されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E1064 34	Web クライアントでレコードを変更しているときに、ボタンをクリックしてフィールドの値を設定しようとする、選択のための新しいタブが開きます。新しいタブで選択を行う前に、元のタブをクリックしてレコードの情報を参照し、新しいタブに戻って選択を実行すると、選択した値が元のタブのフィールドに設定されません。	<p>Web クライアントでレコードを変更しているときに、ボタンをクリックしてフィールドの値を設定しようとする、選択のための新しいタブが開きます。新しいタブで選択を行う前に、元のタブをクリックしてレコードの情報を参照し、新しいタブに戻って選択を実行すると、選択した値が元のタブのフィールドに設定されます。</p> <p>注:</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しい RAD 関数 <code>setParentThreadDataOutOfDate()</code> を使用するように、RAD をカスタマイズする必要があります。これにより、新しいタブが表示された後で元のタブのデータが変更された場合、サーバに通知が送信されます。 フィールドの値が選択されて新しいタブが閉じられた後で、元のタブが再ロードされるため、新しいタブが表示された後で元のタブでレコードに対して行ったデータ変更は、元のタブが再ロードされるとすべて失われます。このため、値の選択のために新しいタブが表示された後は、元のタブでレコードを変更するのは避ける必要があります。
QCCR1E1069 96	Service Manager SCAuto サーブレットが、ヌルポインタ例外のためにネットワークから切断します。	Service Manager SCAuto サーブレットは、ヌルポインタ例外のためにネットワークから切断しません。
QCCR1E1099 61	Service Manager がシャットダウンする際に、シグナル 11 エラーがログに記録されます。	Service Manager がシャットダウンする際に、シグナル 11 エラーは発生しません。

CR	問題	解決策
QCCR1E110016	Service Manager が Web サービスを処理する際に、シグナル 11 エラーが発生します。	メモリの問題が修正され、シグナル 11 エラーは発生しなくなりました。
QCCR1E111543	Service Manager Windows クライアントが、プロキシを通じてサーバと通信できません。	requestviaproxy パラメータが導入され、Windows クライアントはプロキシを通じてサーバに接続できるようになりました。このパラメータは、デフォルトで有効になっています。
QCCR1E111654	IR キューの処理に時間がかかります。	IR Queue の処理のパフォーマンスは正常になりました。
QCCR1E112034	SQL Server でフィールドタイプが "NCHAR" と定義されていると、メモリリークが発生します。	NCHAR タイプのフィールドのメモリは正しく解放されます。
QCCR1E113187	Service Manager RTE JavaScript エンジンが、まだ使用中のオブジェクトに対して誤ってガベージコレクションを実行するため、メモリの破損が起きることがあります。	Service Manager RTE JavaScript エンジンはまだ使用中のオブジェクトをリサイクルしません。
QCCR1E113277	新規ユーザセッションを作成したときにいくつかのプロセスが応答を停止するため、ログインが失敗することがあります。	この問題は修正されました。
QCCR1E113671	Service Manager サーバをアップグレードした場合、サポートされないバージョンの Oracle Client があると、次の Oracle エラーが発生します。 Detected an unsupported version of Oracle Server (サポートされないバージョンの Oracle Server を検出しました)	Service Manager サーバをアップグレードした場合、サポートされないバージョンの Oracle Client があると、次のエラーが sm.log ファイルに記録されるようになりました。サポートされないバージョンの Oracle Client を検出しました
QCCR1E114591	fsyslib ライブラリに対してインデックスを生成できません。	fsyslib ライブラリに対してインデックスを生成できるようになりました。
QCCR1E115291	[ナレッジ管理]>[ナレッジベース検索]>[KM 文書 ID]をクリックしてナレッジ管理文書を検索する際に、文書を開くのに長い時間 (約 2 ~ 5 分) がかかります。 この問題は、多数の添付ファイルがあるナレッジ管理記事の場合に、管理者を除くすべてのユーザに対して発生します。	ナレッジ管理記事を開く際の待ち時間は、許容できる長さに短縮されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E1159 33	1つの新規期間をすべての非 EN ロケールで開く場合、[タイムゾーンの変更]メニュー項目のアイコンが表示されません。	[タイムゾーンの変更]メニュー項目のアイコンは正しく表示されません。
QCCR1E1168 87	irqueue テーブルの[カウンタ]フィールドの値が自動的に増加しません。このためにエラーが発生し、キーを一次キーに変換する際にレコードがテーブルに挿入されません。	sm.ini ファイルで ir_ asynchronous:1 および primary_ key_mode:1 パラメータが設定されている場合に、sm -system_ addconstraint:irqueue:2 コマンドを実行して irqueue テーブルの固有キーを一次キーに変更すると、IR は任意のファイルを再生成できます。
QCCR1E1168 73	"SCFile.getAttachment" JavaScript 関数が動作しません。	"SCFile.getAttachment" JavaScript 関数は正しく動作するようになりました。

アップグレード

CR	問題	解決策
QCCR1E105160	<p>アップグレードの実行後に、次の重複キーエラーが発生します。</p> <p>追加しようとしているレコードに重複キーが含まれています (apm.upgrade.data,add.save.record) ファイル: (inbox) キー: (container.id=,inbox.name=My Group's To Do List,inbox.type=Todo,operator.name=%NONE%) (apm.upgrade.data,add.save.record)</p>	<p>アップグレードを実行してもエラーは発生しません。</p> <p>さらに、アップグレードユーティリティで既存のレコードと同じキー値を持つレコードが追加される場合、重複キーエラーを防ぐため、既存のレコードのキー値の前に、HHmmsssss という形式のタイムスタンプが自動的に付加されます。この際に、次のようなメッセージが except.log ファイルに記録されます。</p> <p>file:xxxx, updated the field yyyy value from zzzz to 023308424zzzz (ファイル:xxxx、フィールド yyyy の値を zzzz から 023308424zzzz に更新しました)</p> <p>注: HHmmsssss という形式のタイムスタンプは、時 (2桁)、分 (2桁)、秒 (2桁)、ミリ秒 (3桁) から構成されます。</p>
QCCR1E112042	<p>アップグレード後に、カスタマイズした固有キーの変更が例外として扱われ、except.log に記録されます。例:</p> <p>データベースディクショナリ: cm3rsubcat、固有キーが {"category"、"subcategory"、"added.field1"、"added.field2"} ですが、正しくは {"category"、"subcategory"} です</p>	<p>アップグレード後に、カスタマイズした固有キーの変更は except.log で例外として扱われなくなりました。</p>

CR	問題	解決策
QCCR1E112766	アップグレードパスの末尾が "\" または "/" でない場合、アップグレードログが正しくありません。	アップグレードパスの末尾が "\" または "/" でない場合でも、アップグレードログは正しくなりました。
QCCR1E114371	高レベルレポートで、「初期設定のテーブルが削除されました」インジケータの値が正しくありません。	高レベルレポートで、「初期設定のテーブルが削除されました」インジケータの値は修正されました。
QCCR1E114891	notificationrevision データベースディクショナリと notification データベースディクショナリの固有キーが一致していません。 notification データベースディクショナリの固有キーは "id" であり、notificationrevision データベースディクショナリの固有キーは "name, str.condition, sc.revision" です。	notificationrevision データベースディクショナリと notification データベースディクショナリの固有キーは同期されました。 notification データベースディクショナリの固有キーは "id" であり、notificationrevision データベースディクショナリの固有キーは "id, sc.revision" です。
QCCR1E116170	アップグレードの実行後に、アプリケーションのビルド日付が正しくありません。	アップグレードの実行後に、アプリケーションのビルド日付は正しくなりました。
QCCR1E117247	高レベルレポートで、「RDBMS に存在しない SC/SM インデックス」インジケータの値が正しくありません。	高レベルレポートで、「RDBMS に存在しない SC/SM インデックス」インジケータの値は修正されました。

Web クライアント

CR	問題	解決策
QCCR1E67492	OO フローの実行ウィザードで、ウィザードフォームが[前へ]および[次へ]ボタンと重なります。	この不具合は修正されました。
QCCR1E91667	タスクプランナの説明フィールドに数値 000123 を指定して情報を保存すると、タスクプランナを再び開いたときに "000" の部分が消えています。	タスクプランナを再び開いたときに、説明フィールドの値は正しく表示されるようになりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E91879	Web クライアントで、グループウィジェット の[キャプション条件]が動作しません。	Web クライアントで、グループウィジェットの[キャプション条件]は動作するようになりました。
QCCR1E95509	インタラクションレコードを一括クローズすると、Web クライアントがクラッシュします。	この不具合は修正されました。
QCCR1E96678	サーバの最大セッション数を超えた場合、Web Tier にアクセスしようとしたときに、エラーメッセージなしに終了ページに移動します。	サーバの最大セッション数を超えた場合、Web Tier にアクセスしようとしたときに、次のエラーメッセージが表示されたページに移動します。 <最大セッション数を超過しました>
QCCR1E96694	ワークフローの説明に "\b" や "\n" などの特殊文字が含まれる場合、ワークフローグラフが表示されません。	ワークフローの説明に "\b" や "\n" などの特殊文字が含まれていても、ワークフローグラフは正常に表示されます。
QCCR1E96692	説明に二重引用符 (") を含むワークフローを保存した場合、[ワークフロー] ページのワークフローデータが消失します。	説明に二重引用符 (") を含むワークフローを保存した場合、[ワークフロー] ページのワークフローデータは消失しなくなりました。
QCCR1E97708	Internet Explorer で[アンロード マネージャ] ページのサイズを変更した場合、オーバーラップの問題が起こり、[前へ] および [キャンセル] ボタンの位置を正しく調整できません。	ページは正しくサイズ変更できるようになりました。
QCCR1E98857	データ変更イベントによってページの更新が起きると、TextArea の最初のパラグラフが最後のパラグラフになります。	データ変更イベントによってページの更新が起きても、TextArea の内容は変化しなくなりました。
QCCR1E98981	[新規問題のオープン] フォームで、"No records" および "None" のラベルが翻訳されていません。	これらのラベルは現在は翻訳されています。
QCCR1E100665	ローカライズ環境で、新規変更依頼を作成して、タイトルを指定せずに保存すると、翻訳されていない文字列を含むメッセージが表示されます。	メッセージの文字列は翻訳されました。
QCCR1E101341	[お気に入りの整理] ウィンドウで、削除アクションの後でフィルタを選択しなくても、[開く] および [削除] ボタンが有効になります。	[お気に入りの整理] ウィンドウで、削除アクションの後でフィルタを選択しない場合、[開く] および [削除] ボタンは有効になりません。

CR	問題	解決策
QCCR1E102109	タスクエディタを開くと、[詳細]ページのレイアウトが変化します。	レイアウトは変化しなくなりました。
QCCR1E102340	タスクプランナの起動が非常に遅く、パフォーマンスの問題と考えられます。	タスクプランナの起動は正常になりました。
QCCR1E102455	CIレコード内で[Tab]キーを使用して関係グラフにフォーカスを移動した場合、スクリーンリーダが何も読み上げません。このため、目が不自由なユーザはフォーム内での基準点を失います。	この不具合を修正するため、関係グラフの説明を記載した追加の要素にフォーカスが移るようにしました。これにより、スクリーンリーダはこの説明を読み上げることができます。
QCCR1E103882	コンピュータが夏時間 (DST) を採用しているロケールに設定されており、クロックが DST に合わせて自動的に調整されるとします。Web クライアントのカレンダーウィジェットで DST の時間変更日を選択すると、表示される値は前日になります。	コンピュータが夏時間 (DST) を採用しているロケールに設定されており、クロックが DST に合わせて自動的に調整されるとします。Web クライアントのカレンダーウィジェットで DST の時間変更日を選択すると、表示される値は選択した日になります。
QCCR1E103935	SM TSO 環境で、IIS HTTP リダイレクト URL を、index.do を含む SM Web Tier のフルパス (例 : http://myhost.mydomain:8888/sm9.33.0035_TSO/index.do) に設定した場合、次の警告メッセージが発生して Web Tier へのアクセスに失敗します。 現在のページを最近リフレッシュしました。必要なら、別のタブで作業を保存してから続行してください。 この警告メッセージは、メッセージウィンドウで [続行] ボタンをクリックしても消えません。	この不具合は修正され、警告メッセージは表示されなくなりました。
QCCR1E104520	説明テーブルに特定の特殊文字を含む新規ワークフローを作成すると、ワークフローリストが空になります。	新規ワークフローの説明テーブルに特殊文字を含む文字列を使用しても、ワークフローリストが空になることはなくなりました。
QCCR1E104974	条件エディタのドロップダウンリストで、特殊文字が正しく処理されません。	特殊文字は正しく処理されるようになりました。
QCCR1E105920	ワークフローエディタでフェーズの表示名に "" 文字を追加すると、システムがハングし、ワークフローが開けなくなります。	システムはハングしなくなり、ワークフローは正しく開けるようになりました。

CR	問題	解決策
<p>QCCR1E1064 34</p>	<p>Web クライアントでレコードを変更しているときに、ボタンをクリックしてフィールドの値を設定しようとする、選択のための新しいタブが開きます。新しいタブで選択を行う前に、元のタブをクリックしてレコードの情報を参照し、新しいタブに戻って選択を実行すると、選択した値が元のタブのフィールドに設定されません。</p>	<p>Web クライアントでレコードを変更しているときに、ボタンをクリックしてフィールドの値を設定しようとする、選択のための新しいタブが開きます。新しいタブで選択を行う前に、元のタブをクリックしてレコードの情報を参照し、新しいタブに戻って選択を実行すると、選択した値が元のタブのフィールドに設定されます。</p> <p>注:</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しいRAD 関数 <code>setParentThreadDataOutOfDate()</code> を使用するよう、RAD をカスタマイズする必要があります。これにより、新しいタブが表示された後で元のタブのデータが変更された場合、サーバに通知が送信されます。 フィールドの値が選択されて新しいタブが閉じられた後で、元のタブが再ロードされるため、新しいタブが表示された後で元のタブでレコードに対して行ったデータ変更は、元のタブが再ロードされるとすべて失われます。このため、値の選択のために新しいタブが表示された後は、元のタブでレコードを変更するのは避ける必要があります。
<p>QCCR1E1068 02</p>	<p>Internet Explorer で、ポップアップサブフォームが常にページの中央に表示されます。</p>	<p>コンボフィルのポップアップサブフォームはマウスの動きに追従します。</p>

CR	問題	解決策
QCCR1E1070 33	トランザクションの実行に長時間かかると、次の 403 エラーページが表示されることがあります。 特定のリソースに対するアクセス権限がありません。	トランザクションの実行に長時間かかった場合、次の適切なタイムアウトページが表示されるようになりました。 セッションタイムアウトのため、ログアウトされました。
QCCR1E1070 73	ワークフローベースのアクションを追加すると、エラーヒントが表示されます。	エラーヒントは表示されなくなりました。
QCCR1E1071 30	[ワークフローベースのアクション]を設定する際に、1つのフィールドのサイズを変更すると、他のフィールドのサイズがそれに応じて変更されません。	フィールドのサイズは適切に変更されるようになりました。
QCCR1E1071 08	フェーズフォームで、[表示フォーム]フィールドの下部が切り詰められます。	フィールドの下部は切り詰められなくなりました。
QCCR1E1070 81	ブラウザウィンドウの幅を調整したときに、新規追加または更新されたレコードのサイズが正しく変更されません。	レコードのサイズは正しく変更されるようになりました。
QCCR1E1089 36	キーボードユーザは、ワークフローリストテーブルのテーブルセルにアクセスできません。	キーボードユーザはテーブルセルにアクセスできるようになりました。
QCCR1E1090 07	コンボフィルフィールドを使用して日時値を表示した場合、このフィールドに対するコントロールの列が表示されます。ただし、[カレンダーをオープン]ボタンは、最後のコントロールにしか表示されません。	[カレンダーをオープン]ボタンは、すべてのコントロールに表示されるようになりました。
QCCR1E1105 26	ブラウザのウィンドウサイズを縮小すると、[クイックジャンプ]コンボボックスが表示されなくなります。	ブラウザのウィンドウサイズを縮小しても、[クイックジャンプ]コンボボックスが表示されなくなることはありません。
QCCR1E1110 37	ログアウトページに新しいUIスタイルが適用されていません。	スタイルは適用されました。
QCCR1E1114 85	Webクライアントで大量のデータをテーブルにロードした場合、Internet Explorer が長時間応答しなくなります。	Webクライアントで大量のデータをテーブルにロードした場合、最初は先頭の19行と最後の行、および[次の50個を表示]ボタンだけが表示されます。[次の50個を表示]ボタンをクリックすれば、その後の50行を表示できます。残りの行がない場合は、[次の50個を表示]ボタンは表示されません。

CR	問題	解決策
QCCR1E112015	アクセシブルモードで、[ジャンプアドレス]コンボボックスのフォーカススタイルが、ページ内の他の要素と一致しません。	アクセシブルモードで、[ジャンプアドレス]コンボボックスのフォーカススタイルは、ページ内の他の要素と一致するようになりました。
QCCR1E112097	アクセシブルビューで、システムナビゲータの[カレンダー]メニューで開いたカレンダーが、[オプション]メニューと重なります。	アクセシブルビューで、システムナビゲータの[カレンダー]メニューで開いた[カレンダー]タブから、[オプション]メニューが削除されました。
QCCR1E112447	新規問題作成ページで、[インパクト]フィールドのフィールド名を JAWS が読み上げません。	フィールドは JAWS で読み上げられるようになりました。
QCCR1E112853	フォームをデザインする際に、テーブルを唯一のコントロールとして追加し、それをサブフォームとして ([仮想結合]と[テーブルを使用して表示]の両方の属性のチェックボックスをオンにして) 使用したとします。このサブフォームを別のサブフォームから使用すると、フォームが Web クライアントに表示されたときに、テーブルの内容が 2 回表示されます。	フォームをデザインする際に、テーブルを唯一のコントロールとして追加し、それをサブフォームとして ([仮想結合]と[テーブルを使用して表示]の両方の属性のチェックボックスをオンにして) 使用したとします。このサブフォームを別のサブフォームから使用すると、フォームが Web クライアントに表示されたときに、テーブルの内容は 1 回だけ表示されます。
QCCR1E113417	ブランド化構成「メインページのヘッダーの背景」を変更した場合、日付選択の背景色も連動して変化します。	日付選択の背景色は変化しなくなりました。
QCCR1E113457	コンボボックスとコンボフィルのボックスラインプロパティが動作しません。例えば、コンボボックスのボックスラインプロパティの値を変更しても、Web クライアントでコンボボックスのドロップダウンリストのウィンドウサイズは変化しません。	コンボボックスとコンボフィルのボックスラインプロパティは動作するようになりました。例えば、コンボボックスのボックスラインプロパティの値を変更すると、Web クライアントでコンボボックスのドロップダウンリストのウィンドウサイズがそれに応じて変化します。
QCCR1E113506	アクセシブルモードで 10 進値 ウィジェットに値が表示されません。	アクセシブルモードで値が表示され、JAWS で読み上げることができます。
QCCR1E114066	"qbe" リストの最初の列が空の場合、「詳細」というテキストのリンクがデフォルトで表示されますが、これは混乱を招きます。	"qbe" リストの最初の列が空の場合、「-」というテキストのリンクが表示されるようになりました。
QCCR1E114174	HP ロゴを持つワークフローを削除する手順が不便です。	ライセンスを持たないユーザに対しては削除ボタンが無効になりました。

CR	問題	解決策
QCCR1E1142 82	インシデントレコードの詳細情報の印刷レイアウトが、詳細ビューのレイアウトと一致しません。例えば、[割り当てグループ]フィールドが[インシデント ID]フィールドと同じ行に印刷されません。	詳細情報の印刷レイアウトは、詳細ビューのレイアウトと一致するようになりました。 注: 印刷の際に、各フィールドは詳細ビューと同じ水平セクションに配置されますが、詳細ビューと正確に同じ位置にはなりません。
QCCR1E1143 49	accessible.do で、[その他]メニュー項目がない場合でも、[オプション]メニューのキャプションが表示され、タイトルと重なります。	オプションがない場合、[オプション]メニューのキャプションは削除されました。
QCCR1E1143 92	問題管理モジュールで、[すべて選択]チェックボックスが動作しません。	テーブル名の代わりにテーブルIDが使用されるようになったので、チェックボックスは正しく動作するようになりました。
QCCR1E1148 30	サブフォームの入力がオートコンプリートをトリガするフィールドと一致する場合でも、サブフォームが更新されません。	仮想結合を使用するサブフォームは、サブフォームと同じフィールドの自動フィールドロップダウンリストから候補値を選択したときに更新されます。
QCCR1E1149 79	ブラウザのウィンドウが最大化されていない場合、サブフォームの内容がWebクライアントの他のコントロールと重なることがあります。	ブラウザのウィンドウが全画面でなくても、サブフォームの内容はWebクライアントの他のコントロールと重ならなくなりました。
QCCR1E1154 34	ワークフローの詳細ページで、ワークフローフェーズにフォーカスがあるときに何かキーを押すと、JavaScript エラーメッセージが表示されます。	エラーメッセージは表示されなくなりました。
QCCR1E1167 36	ワークフローのデータが大きい場合、ワークフローを保存できません。	この不具合は、ajax 要求タイムアウトの設定値を大きくすることで修正されました。
QCCR1E1168 47	インタラクションに対する[カタログアイテム]ノートブックタブの[カート編集]リンク全体のフォーカス行が正しくありません。	この不具合は、キャプションを設定する際に、画像、ボタン、リンクラベルを区別することによって修正されました。
QCCR1E1176 07	読み取り専用のコンボフィルコントロールに対して、キャプション条件が動作しません。	この不具合は修正されました。

CR	問題	解決策
QCCR1E118490	ブラウザで JavaScript が無効にされたことをユーザーに通知するアクセシブルな警告がありません。	ユーザのブラウザで JavaScript が無効にされている場合、Service Manager では JavaScript が有効にされている必要があるというメッセージを表示する別のページに移動します。さらに、JavaScript を有効にした後で、ユーザはログインページに戻ることができます。

Windows クライアント

CR	問題	解決策
QCCR1E91872	空のキャプションを持つグループウィジェットを表示すると、Windows クライアントがキーボードイベントに応答しなくなります。応答を成功させるには、再接続する必要があります。	空のキャプションを持つグループウィジェットを表示した後も、Windows クライアントはキーボードイベントに応答するようになりました。
QCCR1E110467	Windows クライアントで、一部のチャートウィジェットに X 軸と Y 軸が表示されません。	Windows クライアントで、すべてのチャートウィジェットに X 軸と Y 軸が表示されるようになりました。

既知の問題、制限、回避策

本ソフトウェアリリースには、次の既知の問題と制限があります。

HP Service Manager 9.40 Classic と HP Service Manager 9.40 Codeless の問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E119102	<p>Internet Explorer 10 または 11 で、カレンダーページやダッシュボードページなどの一部の Service Manager ページを開くと、ページがフリーズしてロードできないため開けません。さらに、これらのページの 1 つに F12 開発者ツール がオープンしている状態でアクセスすると、「アクセスが拒否されました」というメッセージがコンソールに表示されます。</p> <p>この問題は、Internet Explorer の自動アップグレードがバックグラウンドで行われた場合に発生することがあります。Internet Explorer 10 および 11 では、[バージョン情報] ダイアログに [新しいバージョンを自動的にインストールする] という設定があります。</p> <p>Service Manager Web Tier は、Internet Explorer のローカルストレージ機能を使用します。ローカルストレージファイルは、ユーザのプロファイルフォルダ (通常は C:\Users\<username>\Appdata\LocalLow) の下に保存されます。Internet Explorer がアップグレードされると、このフォルダが保護される可能性があり、ローカルストレージオブジェクトを参照しようとする JavaScript エラーが発生します。</username></p>	Windows オペレーティングシステムを再起動します。
QCCR1E115067	インシデントフォームの [上位インシデントへのリンク] フィールドのコンボフィルのオートコンプリートが正しく動作しません。	JRE を最新バージョンにアップグレードします。
QCCR1E115514	[インシデント] フォームの [上位インシデントへのリンク] フィールドのコンボフィルのオートコンプリートが正しく動作しません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E115283	DVD から値を取得するフィールドのカラーインジケータが動作しません。	現時点では回避策はありません。

グローバルID	問題	回避策
QCCR1E113128	[カラーインジケータ設定]で、キーボードを使用して前景色を選択できません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E114911	データベースディクショナリで複製される ERD のフィールドが正しく表示されません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E116553	レコードの詳細ページで縦ビューを使用したときに、要素の切り詰めや重なりが起きます。	詳細ページのサイズを変更して幅を広げるか、横レイアウトを使用します。
QCCR1E118076	列をソートすると、Javascript エラーが発生することがあります。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118066	存在しない参照レポートの詳細ページで縦ビューを使用したときに、要素の切り詰めや重なりが起きます。	詳細ページのサイズを変更して幅を広げるか、横レイアウトを使用します。
QCCR1E117293	関係マネージャで関係を再構築すると、「固定」ステータスのリンクタイプ関係が削除されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E115272	同じブラウザで別のタブを開いたときに、ERD を回復できません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E93098	問題レコードを修正してから、バックエンドプロセスが同時にレコードを修正している間にレコードをクローズしようとすると、競合をマーजするかどうかを確認するメッセージが表示されます。 ただし、レコードがマーजされた後で、問題レコードをクローズできません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117837	管理者がサービスカタログコネクタを構成しようとしたときに、"XXX_tobeusedbypd" などの「ダーティ」なデータが表示されることがあります。 注: この「ダーティ」なデータは無視してかまいません。	現時点では回避策はありません。

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E118260	データ量の多いデータベースで、インシデント、インタラクション、または変更を検索すると、操作に 20 秒以上かかることがあります。	この問題が起きているモジュールの最初の固有キーを一次キーに変更します。
QCCR1E116869	データベースディクショナリのフィールドの長さを変更すると、一次キーが失われます。	一次キーを手動で作成し直します。
QCCR1E112005	Oracle 11g の制限のために、patchrelresults および scmessage テーブルのレコードで一次キーを持つものは、Oracle 11g データベースには正しくダウンロードできません。	アンロードを実行する前に、patchrelresults および scmessage テーブルの一次キーを固有キーに変更します。
QCCR1E119225	名前に非英語文字が含まれる期間カテゴリは、正しいカテゴリグループに表示されません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E119311	Linux で、サーバ構成スクリプト (<SM installation path>/Server/configure) をグラフィカルユーザインタフェース (GUI) で実行すると、エラーが発生します。	コンソールで次のコマンドを使用してスクリプトを実行します。 configure - consolemode

プロセスデザインフレームワークの問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E111068	Firefox でナビゲーションツリーの変更モデルをクリックすると、タイプエラーが発生します。	Internet Explorer または Chrome を使用します。
QCCR1E112202	ワークフローの説明のヒントの行が多すぎる場合、背景色が誤って白で表示されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E113131	追加のフォームが構成されているレコードを保存すると、表示が一次フォームに戻ります。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E115310	ワークフローページのメニュー項目でホットキーがサポートされていません。	現時点では回避策はありません。

グローバルID	問題	回避策
QCCR1E115608	ワークフローベースのアクションのオプションIDを変更できず、表示オプションのIDと重複するオプションIDが生成されることがあります。	表示オプションIDを手動で変更します。
QCCR1E115772	Internet Explorer で、スクロールバーが表示されているときにブラウザ表示を拡大すると、ワークフロービューアが右または下に誤ってスクロールすることがあります。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E115828	ワークフローリストフォルダをスペースキーで展開または折りたたみできません。この動作は、標準クライアントのアクセシビリティの動作と一貫していません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E116043	クローズされていないタスクによって自動遷移がブロックされたときに、ワークフロービューアが誤って次のフェーズに移動します。	レコードを再ロードします。
QCCR1E116343	クエリエディタが正しくないクエリレコードテーブル名で起動されることがあります。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E116937	オープン依頼タスクを持つ依頼は次のフェーズに遷移できませんが、アクティビティは保存できます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117452	タスクの[オープンするフェーズ]フィールドと[クローズするフェーズ]フィールドの値を更新したときに、変更がヒントに反映されません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117042	レコードを承認して、承認により自動遷移がトリガされる場合、オープンタスク検証がバイパスされ、オープンタスクが存在しても自動遷移が起こります。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117154	割り当てルール構成フォームの[グループフィールド名]および[サービスフィールド名]ドロップダウンリストに入力するには、ルールセットのテーブル名を設定する必要があることをユーザーに知らせるリマインダがありません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117366	オプション値が配列型の場合、ユーザオプション条件が正しく動作しません。	条件エディタで、ユーザオプション UO1 = "1" でなくユーザオプション UO1 = {"1"} と設定します。
QCCR1E118589	タスクエディタを使用して変更モデルのタスクを編集した後で、変更モデルを保存しようとした場合、「更新しようとしているレコードが読み込み以来修正されています」というエラーメッセージが表示されます。	現在の変更モデルを閉じてからもう一度開き、タスクエディタでの変更以外の変更モデルの変更を更新します。

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E118741	変更カテゴリと、変更モデルの[オープンするフェーズ/クローズするフェーズ]タスクの間に不一致が生じることがあります。	タスクプランナで[オープンするフェーズ]と[クローズするフェーズ]を手動で更新します。
QCCR1E119196	依存タスクインスタンスがタスクプランナで作成されなかった場合、デッドロックが発生します。	「待機中」フェーズから「キャンセル済み」フェーズへの手動ワークフロー遷移を追加します。これにより、計画されたタスクを手動でキャンセルできるようになります。

アップグレードの問題

グローバル ID	問題の説明	回避策
QCCR1E117762	アップグレードの実行前に受信トレイデータベースディクショナリの一次キーをカスタマイズした場合、アップグレードプロセス中にエラーが発生します。	一次キーを元の状態に戻します。
QCCR1E117551	Service Manager のアップグレード後に次のエラーが発生します。 'CM3RM2' は無効なオブジェクト名です 注: CM3RM2 がアップグレード後に作成された場合はこのエラーを無視します。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118790	Service Manager 9.40 にアップグレードした後で、承認定義のオペレータ/グループが正しくありません。	この問題を回避するには、正しいオペレータ/グループを手動で承認定義に追加します。
QCCR1E118814	Service Manager 9.3x (プロセスデザイナーを適用) から Service Manager 9.40 にアップグレードすると、いくつかの secRights および secRole レコードの後ろに "_migrated" が付けられます。	プロファイル名の後ろの "_migrated" を手動で削除します。
QCCR1E118817	Service Manager 9.3x (プロセスデザイナーを適用) から Service Manager 9.40 にアップグレードすると、いくつかのリンク行の後ろに "_disabled_by_PDRM" が付けられます。	"_disabled_by_PDRM" が後ろに付いたリンク行を手動で削除します。
QCCR1E118821	Service Manager 9.3x (プロセスデザイナーを適用) から Service Manager 9.40 にアップグレードすると、いくつかのレコードの後ろに "_disabled_by_PDRM" または "_disabled_by_PDHD" が付けられます。	"_disabled_by_PDRM" または "_disabled_by_PDHD" が後ろに付いたレコードを手動で削除します。

グローバル ID	問題の説明	回避策
QCCR1E118823	Service Manager 7.11、9.21、または 9.3x から Service Manager 9.40 にアップグレードすると、いくつかのレコードの後ろに "_for_pd4_tobe_used" が付けられます。	現時点では回避策はありません。 注: これらのレコードは削除しないでください。
QCCR1E119273	「重要」および「KM 変更」変更サブカテゴリがアップグレードプロセス中に追加されません。	これらのサブカテゴリを手動で追加します。

Mobile Applications の問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E117439	chm.cm3r.release.mobile フォームで、「コーディネータ」グループのメンバーが[変更コーディネータ]の値として取得されます。ただし、現在のデータソーステーブルは "cm3groups" であり、これは Service Manager Classic 用です。	Service Manager Codeless では "cm3groups" テーブルの代わりに "assignment" テーブルを使用します。
QCCR1E103336	Android 用の Google Chrome ブラウザを使用した場合に、緊急変更レコードの[更新]タブと[承認]タブの間に分割線がありません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117328	撤回ページで拒否理由が空の[拒否理由]オプション付きで提出されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117598	モバイルアプリケーションをセルフサービスユーザビューで使用すると、配列コンボフィルが黒いボックスで表示されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117318	モバイルアプリケーションと Web クライアントを Service Manager 9.34 P4 または Service Manager 9.40 で使用する場合、サービスデスクで[インタラクション ID の割り当てを遅延する]オプションが選択されていると、インタラクションに添付ファイルをアップロードできません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E115349	[自分のオープン依頼]および[自分のクローズ依頼]リストのアイテムが正しい順序で表示されません。作成される最新の依頼がいちばん上に表示されません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118626	IOS 8.1.1 で、インタラクションに添付された画像がローカルギャラリーに保存されません。	Safari の代わりに Chrome ブラウザを使用します。
QCCR1E101053	KM 記事の作業用コピーにドリルダウンすると、Service Manager モバイルアプリケーションがフリーズします。	現時点では回避策はありません。

スマート分析の問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E118509	リストからホットピック分析を実行する際に、"not" 条件が存在しません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118508	リストからホットピック分析を実行する際に、条件フィールドが IDOL インデックスにないと、エラーメッセージが表示されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118215	同時ユーザテストで、分散イメージサーバが大きいサイズのイメージ (1MB 超) をサポートしません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118907	ホットピック分析がアクセシビリティを予期した通りにサポートしません。	現時点では回避策はありません。

アクセシビリティの問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E118830	JAWS がカレンダーの[詳細フィルタ]ダイアログボックスのテキストボックスのラベルを読み上げません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118831	JAWS がカレンダーの[フィルタ]ダイアログボックスのテキストボックスのラベルを読み上げません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118837	JAWS が「カーソルオン」モードの場合、JAWS は日付フィルタダイアログボックスのドロップダウンフィールドを「読み取り専用」で読み上げ、キーボードを通じて操作できません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118901	JAWS が「カーソルオン」モードの場合、JAWS は[削除/グループ内]固有フィルタフィールドにフォーカスを移動せず、キーボードによる移動もサポートしません。	現時点では回避策はありません。

Service Manager レポートの問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E113455	Service Manager を管理者権限で起動しないと、ファイルサーバベースパスでリモートパスとマッピングパスを設定できません。	Service Manager を管理者として起動します。
QCCR1E102485	単純クエリを使用する円グラフにドリルダウンできません。	現時点では回避策はありません。

グローバルID	問題	回避策
QCCR1E104840	管理者以外は、各モジュールのアクティビティテーブルのレポートを作成できません。ただし、管理者がレポートを作成して共有すると、共有レポートを受け取ったユーザはその後レポートを作成できます。	レポートを作成する必要があるユーザに管理者がレポートを共有します。
QCCR1E116868	ダッシュボードまたはプレビューパネルで、ヘブライ語のピボットフィールドの順序を変更できません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E113689	スケジュール名に疑問符 ("?") が含まれる場合、スケジュールをファイルサーバにエクスポートできません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E103975	アドホック SQL の <code>tochar()</code> メソッドで夏時間がサポートされません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E102491	単純クエリを使用するチャートの分割色が正しくありません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E109588	リストレポートが複製されたデータベースからデータを取得できません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E109691	マルチレベルの[グループ基準]フィールドで日付/時刻値がサポートされません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E110835	長い凡例テキストを含むレポートが予期した通りに印刷されません。	凡例ラベルを短くします。
QCCR1E105868	Service Manager はレポートをダッシュボードに1つずつロードします。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E105815	To Do キューがランディングページに設定されており、受信トレイのサイズが50Kを超える場合、Service Manager サーバのCPU使用率が予期したよりも高くなります。	受信トレイのサイズを定期的にチェックして、手動でサイズを調整します。
QCCR1E109576	Web Tier からレポートをエクスポートする際には、レポートのデータと定義がサーバから取得されます。このため、レポートのデータを変更して画面を更新していない場合、エクスポートされたレポートと画面上のレポートが異なる可能性があります。	レポートをエクスポートする前にダッシュボードをリフレッシュします。
QCCR1E118434	セッションをクローズした後で、Tomcat の temp ディレクトリにある一時ファイルを削除できません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E106689	ダッシュボードと To Do キューのビューのリストヘッダーが一致しません。	リストフィールドをテーブルの QBE に一致するように定義します。

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E109286	フィルタの一部のオプションを選択解除した場合、ピボットテーブルレポート全体がエクスポートされます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E112905	レポート/ダッシュボード定義ページをお気に入りとダッシュボード領域から開くと、ページが古いスタイルで表示されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E112573	エクスポート機能とダッシュボードで異なるレンダリング方法が使用されているため、エクスポートされたチャートとブラウザに表示されるチャートが一致しません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E111387	To Do キューで、「タイトルリスト」タイプのレポートにすべての列が表示されます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E106640	条件ボックスと条件ビルダのクエリ条件が一致しません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E118269	エクスポートスレッド数が10に設定されている場合、report.export.threadのJVMヒープサイズは1024MB以上である必要があります。	レポートのスケジュール用に専用のService Manager インスタンスを設定します。
QCCR1E111234	レポートをPDFでエクスポートする際には、システム言語フォントだけが使用できます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E117603	テキスト文字列 "inbox" の意味が不明な場合があります。	現時点では回避策はありません。

アプリケーションの問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E118791	フィル機能で[担当者]フィールドに入力する場合、操作の完了までに10秒以上かかります。	assignment.groups フィールドを operator データベースディクショナリのエイリアステーブルにマップし、そのフィールドに対するインデックスを作成します。
QCCR1E118983	SQL Server データベースで Unicode を使用しており、照合が特定の言語をサポートしない場合 (例えば、照合 Latin1_General_100_BIN は中国語をサポートしません)、その言語のテキストを含む名前 HTML テンプレートを作成し、検索を通じてテンプレートを再び開いた場合、テンプレート名が正しく表示されず、その言語の文字が認識されないテキストとして表示されます。	[カスタマイズ]>[データベースディクショナリ]をクリックし、"htmltemplates" を検索し、[htmlcode] フィールドをクリックし、SQL RC の値を "true" に変更します。

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E119106	SQL Server データベースで Unicode を使用しており、照合が特定の言語をサポートしない場合 (例えば、照合 Latin1_General_100_BIN は中国語をサポートしません)、サポートされない言語の文字を含むタイトルのナレッジ文書を作成すると、文書は正しく表示されます。ただし、ナレッジライブラリで文書内のキーワードを使用して検索を行うと、検索結果に返された文書で、その言語の文字が認識されないテキストとして表示されます。	[カスタマイズ]>[データベースディクショナリ]をクリックし、"kmknowledgebaseupdates" を検索し、[recdata]フィールドをクリックし、SQL RC の値を "True" に変更します。 検索結果にすでに無意味なデータが含まれている場合は、そのライブラリに対してフルインデックス作成を実行します。
QCCR1E89819	データベースに 6000 のユーザが存在する場合、通常変更ワークフローの「TCAB 承認の依頼」ステップに 100 秒以上かかります。	この問題を解決するには、"operator" データベースディクショナリを手動で変更します。まず、[SQL テーブル] タブに新しい "a6" テーブルを作成します。次に、[フィールド] タブで、両方のフィールド (配列フィールドと下フィールド) に対して "secRole" フィールドの値を "m1" から "a6" に変更します。
QCCR1E117326	コスト情報を更新すると、依頼、インシデント、問題、変更、またはタスクレコードの合計コストが再計算されます。このため、オペレータの時間単価を更新した場合、レコードの過去のコスト (すでに発生したコスト) も誤って更新される場合があります。	現時点では回避策はありません。

HP Service Manager 9.40 Codeless のみの問題

グローバル ID	問題	回避策
QCCR1E118616	定期作業管理の[クラス X 場所 Y の各デバイスで依頼のフルフィルメントレコードを 1 件作成]作成オプションが正しく動作しません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E114145	バンドル内の 2 つのアイテムが同じユーザオプション名を持つ場合、システムから評価のために参照できるのは最後のユーザオプションだけです。	1 つのサービスカタログバンドル内のアイテムに、重複するユーザオプションを使用しないでください。

グローバルID	問題	回避策
QCCR1E117903	予定された購入タスクを、作成終了前にキャンセルしても、タスクの検証が行われます。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E113121	バンドルをコネクタなしで発注し、そのバンドルにコネクタ付きのサブバンドルが含まれる場合、サブバンドルに定義されたコネクタが有効になりません。	現時点では回避策はありません。
QCCR1E119205	<p>変更レコードで[切り戻し]ボタンをクリックすると、次のエラーメッセージが返され、変更を切り戻しできません。</p> <p>変更の切り戻し方法を入力する必要があります。</p>	<p>Service Manager Codeless の変更管理には、遷移の際のルールセットの検証が含まれており、これを使用してフォーマットコントロールの検証をバイパスできます。これを行うには、次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. cm3r.discover フォーマットコントロールを開きます。 2. [検証]タブで、「変更の切り戻し方法を入力する必要があります」という検証メッセージを含む行を見つけます。 3. 更新および削除条件を、current.phase in \$file="Discovery Back Out" から nullsub(\$G.pd.change.enabled, false)=false and current.phase in \$file="Discovery Back Out" に変更します。
QCCR1E119273	「重要」および「KM 変更」変更サブカテゴリがアップグレードプロセス中に追加されません。	これらのサブカテゴリを手動で追加します。

延期された問題

グローバルID	問題の説明	延期のコメント
QCCR1E105815	ランディングページ (ダッシュボード) を有効にした場合、ピーク時の Service Manager サーバの CPU 使用率がベンチマークよりも高くなります。	初期の設計レビューフェーズで、受信トレイのサイズに関してお客様に検証していただきました。その時点でのフィードバックは、今後 2 年以内に受信トレイのサイズが 50,000 レコードを超えることはないだろうというものでした。CPU の問題が起きるのは、受信トレイのサイズが制限量を超えた場合だけです。受信トレイのサイズが 100,000 レコードの場合、ピーク時のデータベース CPU 使用率は 44% になります。受信トレイのサイズが 50,000 レコードの場合、ピーク時のデータベース CPU 使用率は 16% になります。
QCCR1E105868	Service Manager サーバが 1 つのユーザセッションで同時にサポートするデータロード用のスレッド数を増やすべきです。	これはレガシ RTE の問題です。Service Manager はマルチスレッドをサポートしません。これを変更するには、実装全体の設計変更が必要なので、大きな労力を必要とします。
QCCR1E100987	モバイルクライアントで、ユーザセッション数が増加し、新しいユーザがログインできなくなります。	この問題を回避するには、Service Manager サーブレットを追加して、セッションの最大数を増やします。
QCCR1E111283	[問題ハンタ] ボタンをクリックするたびに、IDOL サーバの検索がトリガされます。	現在のパフォーマンステストの結果によれば影響は限定されているため、延期されました。
QCCR1E118210	スマートチケット OCR での IDOL への同期 API コールがサポートされていません。	OCR はバックエンドタスクであり、エンドユーザの体験には影響しないため、延期されました。
QCCR1E118215	同時ユーザテストで、分散イメージサーバが大きいサイズのイメージ (1MB 超) をサポートしません。	96% のお客様の添付イメージが 500KB 未満なので、延期されました。

グローバルID	問題の説明	延期のコメント
QCCR1E111026	restaccessviabrowser パラメータが有効に なっていない場合に、 Restful API サービスド キュメントにアクセスす るという警告メッセージ が表示されません。	これは設計どおりですが、今後のリリースで変更される予定 です。
QCCR1E113589	多数のタスクを一括 更新した場合の応答 時間が予期したより 長くなります。	10を超えるタスクを更新しようとした場合に、パフォーマンスが低下する可能性があるというエンドユーザへの警告の ポップアップウィンドウが表示されます。

バックアップおよび切り戻し手順

本リリースのコンポーネントをインストールした後で Service Manager システムを元の状態に戻す必要がある場合は、各コンポーネントをインストールする前に必要なバックアップを実行してください。ロールバックが必要な場合は、切り戻し手順を実行します。

サーバ

バックアップ

Service Manager サーバをインストールする前に、サーバのインストールフォルダのバックアップを作成します。例えば、C:\Program Files\HP\Service Manager 9.30\Server です。

注: 水平スケールシステムの場合は、各サーバインスタンスに対してサーバインストールフォルダをバックアップする必要があります。

切り戻し

Service Manager は、バージョン 9.32 以降 FIPS モードをサポートしています。Service Manager を FIPS モードで実行するには、データベースを 256 ビット AES 暗号化アルゴリズムにアップグレードする必要があります。暗号化されたすべてのフィールドを、新しい 32 文字の暗号化を使用するように変更した場合、RTE をロールバックすると、暗号化したデータが読めなくなります。

インストールを切り戻しするには、次の手順を実行します。

1. Service Manager サーバを停止します。
2. 既存のサーバインストールフォルダを削除します。
3. バックアップフォルダを元の場所にコピーします。

注: 組み込み Tomcat も必ずバックアップに置き換えます。組み込み Tomcat のバージョンは、特定のサーババージョンに依存する可能性があるためです。

注: 水平スケールシステムの場合は、すべてのサーバインスタンスをバックアップに置き換える必要があります。

4. サーバの変更に必要なプラットフォームアンロードファイルもロードした場合は、アンロードファイルによって実行されたアプリケーション変更もロールバックする必要があります。[「アプリケーション」\(124ページ\)](#)を参照してください。
5. Service Manager サーバを再起動します。

Web Tier

バックアップ

新しいWeb Tierを展開する前に、次のアイテムのバックアップを作成します。

- web.xml ファイル
- application-context.xml
- log4j.properties
- スプラッシュ画面
- スタイルシート
- web.xml ファイルの customize-folder パラメータで定義されたフォルダ
- webtier-<version>.war (webtier-ear-<version>.ear) ファイルなど、他のすべての実行済みカスタマイズ

切り戻し

古いWeb Tierにロールバックするには:

1. 既存のWeb Tierを削除またはアンインストールします。
2. Web アプリケーションサーバ(Tomcat など)のキャッシュをクリアします。
3. 古いWeb Tierを再展開します。
4. 古いカスタマイズを復元します。

Windows クライアント

バックアップ

1. Windows クライアントのホームフォルダ (例、C:\Users\\ServiceManager) のバックアップを作成します。このフォルダには、接続と個人用設定が保存されています。

注: これは初期設定のホームディレクトリであり、<Client>\configuration\config.ini ファイルを変更している場合は異なることがあります。その場合は、このファイルに指定されている場所のファイルをバックアップします。

2. 証明書構成ファイルが存在する場合は、そのバックアップを作成します ([ウィンドウ]>[設定]>[HP Service Manager]>[セキュリティ])。例えば、CA 証明書ファイルやクライアントキーストアファイルです。

切り戻し

1. 新しい Windows クライアントをアンインストールします。
2. 前の Windows クライアントを再インストールします。
3. 古い Windows 接続と構成を復元します。

アプリケーション

アプリケーションを本リリースレベルにアップグレードする予定である場合は、アップグレード後にデータベースを元に戻す場合に備えて、アップグレードの前にデータベースのバックアップを作成してください。完全なアプリケーションアップグレードを行う場合は、データベース全体のバックアップを作成して、必要な場合に復元するのが推奨される方法です。

個々のアンロードファイルを本リリースにロードする予定である場合は、以下のバックアップおよび切り戻し手順を実行します。

バックアップ

ヒント: アプリケーションバージョンが 7.11 ap3、9.21 ap3、9.30 ap3、9.31 またはそれ以降の場合、アンロードマネージャを使用して、アンロードファイルで変更されるファイルのバックアップを作成することを

お勧めします。アンロードマネージャには、アンロードのインストール中に古いデータのバックアップを作成する機能があります。アプリケーションバージョンが上記以外の場合は、アンロードマネージャは使用できませんが、代わりにデータベースマネージャが使用できます。

アンロードマネージャを使用してバックアップを作成するには、次の手順に従います。

1. [システム管理]>[進行中のメンテナンス]>[アンロードマネージャ]を実行します。
2. [アンロードの適用]をダブルクリックして、ウィザードを開きます。
3. 適用するアンロードファイルを選択し、バックアップファイルも指定して、[次へ]をクリックします。アンロードファイルの詳細が表示されます。
4. テーブルで競合しているオブジェクトをダブルクリックして、マージツールを開きます。
 - a. オブジェクトをマージし、[調停済み]チェックボックスをオンにします。
 - b. [保存]をクリックしてウィザードに戻ります。
5. 競合するオブジェクトがすべて調停されたら、[次へ]をクリックします。
6. 確認ウィンドウで[はい]をクリックして、アンロードを適用します。
7. [終了]をクリックします。

これで、アンロードが適用され、同時に古いデータがバックアップされました。

データベースマネージャを使用してバックアップを作成するには、次の手順に従います。

1. データベースマネージャを実行し、[その他]または[その他のアクション]メニューから[インポート/ロード]を選択し、アンロードファイルを参照します。
2. メニューバーで[内容のリスト]をクリックして、このアンロードで更新されたファイルのリストを表示します。

次の図に例を示します。

```

Process
  [{"svc.add.cart", {"$L.callnextprocess=true"}, {"{"se.get.record", {"name", "file", "text", "string1"}, {"incident.id in $.file", "$L.svcCart", "$sdID", "$svcCart"}, not null(incident.id in $
RAD - money.format (10)
scmessage
  [{"cs", "10", "20", "Neopraviteľná chyba v aplikaci: %S na panelu %S", "error", {}, "02/28/12 15:33:24", 4, "ramuro"}]
  [{"de", "10", "20", "Nicht behebbarer Fehler in der Anwendung: %S auf Feld %S", "error", {}, "02/28/12 15:33:32", 3, "ramuro"}]
  [{"en", "10", "20", "Unrecoverable error in application: %S on panel %S", "error", {}, "02/28/12 15:33:12", 66, "ramuro"}]
  [{"es", "10", "20", "Error irrecuperable en la aplicación: %S en panel %S", "error", {}, "02/28/12 15:33:36", 5, "ramuro"}]
  [{"fr", "10", "20", "Erreur non récupérable dans l'application : %S sur le panneau %S", "error", {}, "02/28/12 15:33:46", 3, "ramuro"}]
  [{"hu", "10", "20", "Visszaállíthatatlan hiba lépett fel az %S alkalmazásban a %S panelen", "error", {}, "02/28/12 15:33:51", 3, "ramuro"}]
  [{"it", "10", "20", "Errore irreversibile nell'applicazione: %S nel riquadro %S", "error", {}, "02/28/12 15:35:08", 3, "ramuro"}]
  [{"ken", "10", "20", "Unrecoverable error in application: %S on panel %S", "error", {}, "02/28/12 15:35:23", 3, "ramuro"}]
  [{"ja", "10", "20", "%s%A$%sP%g[s%v$E$U$A$]i$N$ç$C$[s$g$T$[(sps$g$2%$[2]$s$]1%$[1])", "error", {}, "02/28/12 15:35:34", 3, "ramuro"}]
  [{"ko", "10", "20", "%어플리케이션에 복구할 수 없는 오류 %S(7) 패널 %S에서 발생했습니다.", "error", {}, "02/28/12 15:35:44", 3, "ramuro"}]
  [{"nl", "10", "20", "Unrecoverable error in application: %S on panel %S", "error", {}, "02/28/12 15:35:51", 3, "ramuro"}]
  [{"pl", "10", "20", "%Nieodwracalny bład w aplikacji: %S, panel %S.%", "error", {}, "02/28/12 15:36:01", 3, "ramuro"}]
  [{"pt", "10", "20", "Erro irrecuperável no aplicativo: %S no painel %S", "error", {}, "02/28/12 15:36:14", 3, "ramuro"}]
  [{"pt-Br", "10", "20", "Unrecoverable error in application: %S on panel %S", "error", {}, "02/28/12 15:36:24", 3, "ramuro"}]
  [{"ru", "10", "20", "Unrecoverable error in application: %S on panel %S", "error", {}, "02/28/12 15:36:35", 3, "ramuro"}]
  [{"zh-Hans", "10", "20", "%äqçCÜç02$akauj8Eacü×äaäquÜ$kJaeçt&tÜçsleChèlUQ: %SIEäLUäaqèRçæRç: %SIE", "error", {}, "03/14/13 01:34:16", 5, "Imingyan"}]
ScriptLibrary
  [{"svcCartHelper", "/* @fileoverview svcCartHelper - contains functions used by the Service Catalog module when dealing with svcCart and svcCartItems* @author Alex Corvino*/** This function i
datadict
  [{"activity", {}, "miscellaneous", , , "FALCON", "01/21/96 17:00:00", "cblank", "06/19/07 00:58:57", , , , {"cust.visible", "datestamp", "description", "negdatestamp", "number", "operator", "syshom
activity
scmessage
  [{"en", "1000", "10", "Please specify Area name", "fc", {}, "12/01/10 09:33:44", 0, "rolfel"}]
    
```

この図には、次のファイルに対する変更を含むアンロードファイルの内容が示されています。

ファイル	レコード
プロセス	svc.add.cart
application	money.format
	<p>注: 各 RAD アプリケーションの下にある scmessage レコードは、この RAD アプリケーションで使用されるメッセージです。これらに対してはバックアップは不要です。</p>
ScriptLibrary	svcCartHelper
datadict	activity
dbdict	activity
	<p>注: レコードがない“activity”ファイルは、実際にはアクティビティファイルのデータベースディクショナリレコードを表します。</p>
scmessage	メッセージクラスが“fc”でメッセージ番号が1000のレコード。

- データベースマネージャを実行し、[テーブル]フィールドにステップ2で得られたファイル名を入力し、[検索]ボタンをクリックします。
- フォーマット選択ページが表示された場合、適切なフォーマットをダブルクリックして選択し(例えば、

device ファイルに対しては device フォーマットを選択)、ファイルレコードを検索します。

5. ファイルレコードが表示されたら、**[その他]** (または**[その他のアクション]**メニュー)>**[エクスポート/アンロード]**をクリックします。

注: **[エクスポート/アンロード]**が使用できない場合、データベースマネージャで**[管理モード]**チェックボックスをオンにして、もう一度実行してみてください。

6. ポップアップウィンドウで、バックアップアンロードファイルのパス/名前を指定し、**[アプリケーションのアンロード]**をクリックします。

注意: **[ファイルに追加]**が選択されていることを確認します。

7. ステップ 3 ~ 6 を繰り返して、ステップ 2 で得られたファイルの残りをバックアップします。

切り戻し

ヒント: アンロードマネージャ (推奨) またはデータベースマネージャ (使用中のアプリケーションバージョンでアンロードマネージャが使用できない場合) を使用して、古いデータにロールバックできます。以下にその手順を示します。

アンロードマネージャを使用して古いデータにロールバックするには、次の手順を実行します。

1. **[システム管理]**>**[進行中のメンテナンス]**>**[アンロードマネージャ]**を実行します。
2. **[アンロードの適用]**をダブルクリックして、ウィザードを開きます。
3. バックアッププロセスで生成したアンロードファイルを選択し、バックアップファイルを指定して、**[次へ]**をクリックします。アンロードファイルの詳細が表示されます。
4. テーブルで競合しているオブジェクトをダブルクリックして、マージツールを開きます。
 - a. オブジェクトをマージし、**[調停済み]**チェックボックスをオンにします。
 - b. **[保存]**をクリックしてウィザードに戻ります。
5. 競合するオブジェクトがすべて調停されたら、**[次へ]**をクリックします。
6. 確認ウィンドウで**[はい]**をクリックして、バックアップアンロードを適用します。
7. **[終了]**をクリックします。

データベースマネージャを使用して古いデータにロールバックするには、次の手順を実行します。

1. データベースマネージャを実行し、[その他]>[インポート/ロード]をクリックします。
2. 作成したバックアップアンロードファイルを参照します。
3. [フォアグラウンドでロード]をクリックします。

ナレッジ管理検索エンジン

ナレッジ管理 (KM) 検索エンジンの変更を切り戻すするには、KM のインストール前にバックアップを作成します。

注: KM 関連のサーバ側およびアプリケーション側の変更のロールバックも必要です。詳細については、サーバとアプリケーションのバックアップおよび切り戻し手順を参照してください。

バックアップ

KM コンポーネントをインストールして JDK および KM 組み込みの Tomcat をアップグレードする前に、次の作業を実行します。

- 検索エンジンのインストールフォルダのバックアップを作成します。例えば、C:\Program Files\HP\Service Manager 9.30\Search Engine Backup です。
- KM パッチ内のアンロードファイルによって変更されるファイルのバックアップを作成します。
- ディレクトリ <SM server>/RUN/km/styles/ の下にある schemastub.xml ファイルのバックアップを作成します。

切り戻し

KM をインストールした後で、次の手順に従います。

1. KM 検索エンジンを停止します。
2. 既存の検索エンジンインストールフォルダを削除します。
3. バックアップフォルダを元の場所にコピーします。
4. 前の JDK インストールをロールバックし、JAVA_HOME 環境変数を元の値に戻します。
5. 必ず、Service Manager サーバ側とアプリケーション側の KM 関連の変更をロールバックしてください。これには、kmsolr_unloads ファイルとサーバの schemastub ファイルが含まれます。

6. KM 検索エンジンを再起動します。
7. すべてのナレッジベースのフル再 インデックスを実行します。

インストールに関する注意事項

このセクションでは、本リリースの各コンポーネントをインストールする手順を示します。インストールファイルの合計サイズが大きいため、すべてのコンポーネントは3枚の製品インストールDVDに分かれて収録されています。

詳細な手順については、『Service Manager 9.40 Installation and Upgrade Documentation Center』を参照してください。これは製品 DVD 3 に収録されており、HP ソフトウェアサポートオンライン (SSO) Web サイトでも入手できます。

<https://softwaresupport.hp.com>

注: DVD 3 の『Installation and Upgrade Documentation Center』は、DVD 1 に収録されているものの置き換えです。

先に進む前に、次の Web サイトで最新の Service Manager 9.40 互換性一覧表を確認することをお勧めします。

<https://softwaresupport.hp.com/group/softwaresupport/support-matrices>

サーバのインストール

Windows および Linux 用のインストールファイル (setupserver.exe および setupLinuxX64.bin) は Service Manager インストール DVD 1 に、サポートされる他のプラットフォーム (AIX、HP-UX、Solaris) 用のインストールファイルは DVD 3 に収録されています。

注: Oracle RDBMS を使用する場合、Service Manager 9.40 には Oracle Call Interface (OCI) 11.2.0.3 またはそれ以降が必要であることを注意してください。詳細については、最新の Service Manager 9.40 互換性一覧表 (<https://softwaresupport.hp.com/group/softwaresupport/support-matrices>) を参照してください。

インストールの詳細な手順については、『インタラクティブインストールガイド』を参照してください。これは Installation and Upgrade Documentation Center からアクセスできます。

注: Service Manager 9.40 のインストールメディアには、テストやデモに使用する Microsoft SQL Server Express バージョンは収録されていません。SQL Server Express をインストールする必要がある場合は、関連する Microsoft Web サイトからダウンロードできます。

内蔵トラブルシューティングツール (SM Doctor)

SM Doctor は、サーバの smdoctor ディレクトリにインストールされます。このツールの使用方法については、オンラインヘルプの「ガイドとリファレンス」>「トラブルシューティング」>「HP Service Manager Doctor」を

参照してください。

Web Tier のインストール

Web Tier の webtier-9.40.war ファイルは Service Manager インストール DVD 1 に収録されており、webtier-ear-9.40.ear ファイルは DVD 3 に収録されています。

新しい Web Tier の詳細な展開手順については、『インタラクティブインストールガイド』を参照してください。これは『Service Manager 9.40 Installation and Upgrade Documentation Center』からアクセスできません。

新規のお客様

お使いの Web アプリケーションサーバに応じて、製品インストール DVD 1 または DVD 3 から新しい Web Tier を展開します。

既存のお客様

Web Tier を本リリースのレベルにアップグレードするには、古い Web Tier をバックアップしてアンインストールしてから、新しい Web Tier をインストールします。カスタム変更を保持するには、カスタマイズしたファイルをバックアップし、新しい展開にカスタマイズを復元する必要があります。

新しい Web Tier をインストールするには、次の手順に従います。

1. 必要なバックアップを作成します。この手順の詳細については、「[Web Tier の切り戻し手順](#)」を参照してください。
2. 既存の Web Tier の .war (または .ear) ファイルを削除またはアンインストールします。
3. Web アプリケーションサーバのキャッシュをクリアします。
4. 新しい webtier-9.40.war または webtier-ear-9.40.ear ファイルを展開します。

注: ベストプラクティスとしては、固有のコンテキストルートを使用して展開します。例えば、/webtier-9.40 などです。

5. diff ユーティリティを使用して、新しい Web Tier の web.xml ファイルをバックアップしたバージョンと比較し、最終的な展開で使用するファイルに新しいパラメータが正しくマージされているかどうかを確認します。この手順を、**application-context.xml** ファイルと、カスタマイズしたその他のファイル(スタイルシートやスプラッシュ画面など)に対して実行します。
6. 展開に必要な新しいカスタマイズを実行します。
7. Web アプリケーションサーバを再起動します。

8. HP ロゴ (HP Service Manager について) アイコンをクリックして、バージョンを確認します。

Web Tier バージョンは**9.40.xxxx** である必要があります。

Web クライアントのユーザ体験の改善の構成に関する注

サイドバーモード

サイドバーモードが動作するのは、パワーユーザビュー (index.do) およびエンタープライズセルフサービスビュー (ess.do) だけであり、アクセシブルビュー (accessible.do) およびセルフサービスアクセシブルビュー (accessible_ess.do) では動作しません。

アコーディオンモード

Service Manager 9.40 Web クライアントを、9.40 より古いバージョンの Service Manager アプリケーションとともに展開する場合、次の操作を実行する必要があります。

- QCCR1E114612_SM940_SM930.unl ファイルをインストールする必要があります。そうしないと、システムナビゲータが動作しません。
- Enablesidebarmenu パラメータを "False" に設定して、システムナビゲータのアイコンとサイドバーモードを無効にすることをお勧めします。そうしないと、Service Manager Web クライアントはすべてのメニュー項目にデフォルトのアイコンを使用します。

クイックヘルプ

Service Manager 9.40 では、キーボードショートカットの構成が、web.xml ファイルから、Web Tier の WEB-INF フォルダに存在する shortcut.xml ファイルに移動されています。

Service Manager の前のバージョンでキーボードショートカットをカスタマイズしていて、Service Manager 9.40 にアップグレードする場合、キーボードショートカットの構成を、古い web.xml ファイルから shortcut.xml ファイルに移動する必要があります。そうしないと、カスタマイズしたキーボードショートカットが動作しません。shortcut.xml ファイルの構成方法については、次のオンラインヘルプトピックを参照してください。

「システム管理」>「カスタマイズ」>「Web Tier」>「Web クライアントキーボードショートカットの編集」

shortcut.xml ファイルの構成が正しくない場合、ショートカットリストにエラーメッセージが表示されます。

Windows クライアントのインストール

注: Service Manager Windows (Eclipse) クライアントに追加される機能はありません。Service Manager 管理者は、他の3種類のクライアント (Web クライアント、SRC クライアント、Mobility クライアント) のいずれかをエンドユーザに展開することが推奨されます。Windows クライアントは、管理作業の実行のために引き続き必要です。

Windows クライアントのインストーラ (setupclient.exe) には、新しい Windows クライアントの実行可能インストールファイルが含まれています。

注: また、Windows クライアントのインストーラは、クライアント構成ユーティリティを <Service Manager installation path>\Client\ClientConfiguration ディレクトリにインストールします。このユーティリティを実行するには、このディレクトリにある confutil.bat ファイルをダブルクリックします。ただし、エンドユーザーにカスタマイズしたクライアントを提供する場合は、Web クライアントを使用することをお勧めします。

新規のお客様

必要なのは、新しい Windows クライアントをインストールすることだけです。詳細な手順については、製品インストール DVD 1 にある『Installation and Upgrade Documentation Center』を参照してください。

既存のお客様

古い Windows クライアントをバックアップしてアンインストールしてから、新しい Windows クライアントをインストールする必要があります。

新しい Windows クライアントをインストールするには:

1. Service Manager Windows クライアントを停止します。
2. 必要なバックアップを作成します。詳細については、[Windows クライアントの切り戻し手順](#)を参照してください。
3. Service Manager Windows クライアントをアンインストールします。(接続設定と個人用設定は保持されます)。
4. 製品 DVD 1 から **setupclient.exe** を実行して、新しいクライアントをインストールします。詳細については、『Installation and Upgrade Documentation Center』を参照してください。
5. [ヘルプ]>[Service Manager クライアントについて] でバージョンを確認します。

クライアントはリリース **9.40.xxxx** である必要があります。

アプリケーションのインストールまたはアップグレード

注: アプリケーションの 9.40 へのアップグレードは、推奨されますが、必須ではありません。アプリケーションをアップグレードする前に、サーバと Windows または Web クライアントをアップグレードしておく必要があります。

インストールおよびアップグレードパス

新規のお客様

Service Manager の新規のお客様の場合は、サーバ構成ユーティリティを実行して、Service Manager 9.40 アプリケーションをインストールします。[データのアップロード] ボタンをクリックすると、9.40 アプリケーションと初期設定のデータがインストールされます。

既存のお客様

Service Manager 7.1x/9.2x/9.3x (9.3x で PDCP 9.30.1 または 9.30.2 が適用されている場合を除く) の既存のお客様の場合は、アップグレードパッケージ (Application_Upgrade_EN-9.40.zip) をインストールして、アプリケーションをバージョン 9.40 にアップグレードします。

既存のお客様で Service Manager 9.3x に PDCP 9.30.1 または 9.30.2 が適用されている場合は、まず PDCP 9.30.3 を適用してから、Service Manager 9.40 にアップグレードする必要があります。

アプリケーションのバージョンが 7.1x より古い場合は、バージョン 9.40 に直接アップグレードすることはできません。まずバージョン 9.3x (9.34 など) にアップグレードしてから、さらに 9.40 にアップグレードする必要があります。

注: Service Manager 9.40 アップグレードは、現時点では英語のみをサポートします。システムに以前の言語パックがインストールされている場合は、英語以外の言語のアップグレードリリースをお待ちください。

Service Manager 9.40 の Classic モードと Codeless モードについて

Service Manager 9.40 は、2 つの異なるモードで展開できます。

- HP Service Manager 9.40 Classic: Classic は、以前の Service Manager リリースからアップグレードされ、プロセスデザイナー (PD) が有効にされていない 9.40 システムを表します。HP Service Manager 9.40 Classic では、ナレッジ管理およびサービスレベル管理アプリケーションはプロセスデザイナーで実装されています。それ以外のモジュールは、引き続き従来の非 PD カスタマイズアプリケーションを使用します。
- HP Service Manager 9.40 Codeless: Codeless は、ナレッジ管理、サービスレベル管理、サービスデスク、インシデント管理、問題管理、変更管理、依頼フルフィルメントに対してプロセスデザイナーが有効にされている 9.40 システムを表します。

Service Manager 9.40 の新規インストール (アップグレードでなく) の場合、Service Manager は自動的に Codeless モードでインストールされます。

次の表に、各モードでプロセスデザイナーに基づいているモジュールを示します。

モジュール	Classic モード	Codeless モード
ナレッジ管理	プロセスデザイナー	プロセスデザイナー
サービスレベル管理	プロセスデザイナー	プロセスデザイナー
サービスデスク	Classic のカスタマイズ	プロセスデザイナー
インシデント管理	Classic のカスタマイズ	プロセスデザイナー
問題管理	Classic のカスタマイズ	プロセスデザイナー
変更管理	Classic のカスタマイズ	プロセスデザイナー
依頼管理	Classic のカスタマイズ	プロセスデザイナー

次の表に、インストールまたはアップグレードパスとモードの対応を示します。

パス	モード	注
新規インストール	Codeless	9.40 を直接 Codeless モードでインストールします。
SM9.3x に Process Designer Content Pack 9.30.3 を適用したシステムからのアップグレード	Codeless	アップグレードユーティリティを実行した後で 9.40 Codeless に直接アップグレードされます。
SM9.3x に Process Designer Content Pack 9.30.1 または 9.30.2 を適用したシステムからのアップグレード	該当なし	直接のアップグレードはサポートされていません。まず Process Designer Content Pack 9.30.3 にアップグレードしてから、9.40 Codeless にアップグレードする必要があります。
SM7.1x/9.2x/9.3x に Process Designer Content Pack が適用されていないシステムからのアップグレード	Classic	アップグレードユーティリティを実行した後で 9.40 Classic に直接アップグレードされます。その後、『Process Designer Migration Guide』の説明に従って、9.40 Codeless に手動で移行することができます。
SC6.2x/SM7.0x からのアップグレード	該当なし	直接のアップグレードはサポートされていません。まず 9.3x にアップグレードしてから、9.40 Classic にアップグレードする必要があります。

アプリケーションアンロードのインストール

注: 本リリースでサーバの platform_unloads ディレクトリにあるすべてのアンロードファイルは、すでに Service Manager アプリケーション 9.40 にマージされています。これらのファイルは、アプリケーション 9.40 にアップグレードせずに、関連する新機能や修正を利用したい場合のために用意されています。本リリースに含まれるアンロードファイルは、Service Manager 9.3x アプリケーション用です。本リリースのサーバとクライアントは、9.3x より前のアプリケーションバージョンをサポートしないからです。アンロードが適用される具体的なアプリケーションバージョンについては、次の表の「適用可能なアプリケーションバージョン」を参照してください。

現在のパッチに含まれるアンロードファイル

本リリースには、次のアンロードファイルが含まれています。

アンロード	適用可能なアプリケーションバージョン	説明
QCCR1E19946_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	レコードの[添付ファイル]セクションの追加の列を有効にします。
QCCR1E31324_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	syslog オーディットがオンになっている場合に、ユーザが正常にログアウトしないと、ログインの syslog レコードだけが作成され、ログオフのレコードが記録されない問題を修正します。
QCCR1E31941_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	ユーザが数値フィールドに入力する際に、設定済みの小数点記号を使用できるようにします。
QCCR1E52767_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	結合されたテーブルにユーザがデータポリシー定義を追加できない問題を修正します。
QCCR1E67072_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	新しい KMStatusListener バックグラウンドプロセスをユーザが利用できるようにします。
QCCR1E67610_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	潜在的に危険な添付ファイルがクライアント (Windows、Web、または Web サービス) を通じて Service Manager に送信されるのを防ぐことができます。
QCCR1E67647_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	Web サービスから CloseInteraction を呼び出してインタラク션을閉じる際に、依頼の localSolution フィールドを指定しなかった場合に、依頼応答で発生する例外メッセージを更新します。
QCCR1E70163_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	KMUpdate プロセスが異常終了する問題を修正します。
QCCR1E71099_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	[列の修正]を使用してフィールドを追加する際に、データベースから直接取得したデータの代わりに、値リストを QBE リストに表示できるようにします。
QCCR1E71139_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	Service Manager が認証データソースとして LDAP を使用するように構成されている場合でも、ユーザのパスワードがローカルデータベースで期限切れになっていると、ユーザがパスワードの変更を求められる問題を解決します。

アンロード	適用可能なアプリケーションバージョン	説明
QCCR1E73452_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	プロファイルを編集した後でデータ制限付きクエリを正しく更新できるようにします。
QCCR1E76724_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	cm3r の固有キーを削除した後で、IR 再生成を実行すると、"Signal 11" エラーが発生する問題を修正します。
QCCR1E76796_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	ユーザセッションまたはスケジューラに対して動的にデバッグをオンにする機能を提供します。
QCCR1E78794_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	<p>Web サービスコールが Service Manager 9.31 Mobility クライアントを通じて担当者を 'NULL' として指定した場合に、incident.assignee を削除します。</p> <p>注: このアンロードは、Service Manager 9.32 またはそれ以降の Mobility クライアントには不要です。</p>
QCCR1E99147_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	[空白インタラクションに戻る]環境設定を通じて新規インタラクションを開いたときに、ノートブックの最初のタブがアクティブタブにリセットされる問題を修正します。
QCCR1E99398_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	Service Manager アプリケーションのバージョンがサーバのバージョンよりも低い場合に、無通信タイマ機能が正しく動作するようにします。
QCCR1E103456_ SM940_ SM932.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	Excel またはテキストファイルにレコードをエクスポートする際に、[いずれかの単語を含む]テキスト検索オプションを有効にします。

アンロード	適用可能なアプリケーションバージョン	説明
QCCR1E103581_ SM940_ SM932.unl	9.3x (9.32 またはそれ以降)	<p>Web クライアントにオートコンプリート機能のサポートを追加します。</p> <p>注: このアンロードファイルをロードした後も、フォームの特定のコンボフィールドに対してオートコンプリートを有効にするには、次のタスクを実行する必要があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Web Tier 構成ファイル (web.xml) で、comfillAutoComplete パラメータが true に設定されていることを確認します。デフォルト値は true です。 2. フォームデザイナーで、このフィールドの[オートコンプリート]プロパティが有効になっていることを確認します。デフォルトではこのプロパティは無効です。
QCCR1E106292_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	<p>globallist および locallist ファイルのキャッシュを有効にします。</p>
QCCR1E112012_ SM940_ SM931.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	<p>9.40 RTE および Web Tier で古いバージョンのアプリケーションが動作していると、PD フレームワークコンポーネント (条件エディタ、クエリエディタ、ワークフローエディタ、タスクプランナなど) が正しく動作しない問題を解決します。</p> <p>注: このアンロードは、9.3x アプリケーションを 9.40 プラットフォーム上で動作させる場合に必要です。</p>
QCCR1E114612_ SM940_ SM930.unl	9.3x (9.30 またはそれ以降)	<p>SM9.40 機能のうち、拡張されたリモート JavaScript サービスを使用しているのは、Service Manager カレンダー、Service Manager レポート、および PD フレームワークコンポーネント (条件エディタ、クエリエディタ、ワークフローエディタ、タスクプランナなど) です。SM9.3x アプリケーションを実行する場合、これらの機能を正しく動作させるには、このアンロードファイルをロードして、リモート JavaScript サービスをアップグレードする必要があります。</p> <p>注: このアンロードは、9.3x アプリケーションを 9.40 プラットフォーム上で動作させる場合に必要です。</p>

アンロードファイルをロードする方法

ヒント: アプリケーションのバージョンが 9.30 ap3、9.31、またはそれ以降の場合、アンロードファイルのロードにはアンロードマネージャを使用することをお勧めします。アンロードマネージャでは、古いデータのバックアップを作成し、アンロードのインストール中に起きる競合を調停することができるからです。アプリケーションのバージョンが上記よりも古い場合は、アンロードマネージャは使用できないので、代わりにデータベースマネージャを使用します。

詳細な手順については、オンラインヘルプの次のトピックを検索してください:「アンロードファイルをロードする」

スマート分析のインストール

本リリースのスマート分析は、製品インストール DVD 2 に収録されています。SmartAnalytics フォルダに、Windows 用のインストールファイル (setupSmartAnalyticsWindowsX64.exe) と Linux 用のインストールファイル (setupSmartAnalyticsLinuxX64.bin) が置かれています。

インストールと構成の手順については、『Smart Analytics Administrator and User Guide』を参照してください。このガイドには、製品 DVD 1 またはオンラインヘルプにある『Installation and Upgrade Documentation Center』ドキュメントからアクセスできます。

新規のお客様

『Smart Analytics Administrator and User Guide』の手順に従って、スマート分析 9.40 をインストールして構成します。

既存のお客様

スマート分析 9.34 をインストールしてあるお客様は、構成ファイルとデータをバックアップし、スマート分析 9.40 を再インストールしてから、元の構成を復元します。詳細については、『Smart Analytics Administrator and User Guide』を参照してください。

Service Request Catalog (SRC) のインストール

Service Manager 9.40 インストール DVD 1 に収録されている SRC パッケージ (src-9.40.zip) には、次のファイルが含まれています。

- SRC 9.40 用の .war ファイル (src-9.40.war)
- 以前の展開のカスタマイズを SRC 9.40 にアップグレードするための移行ツール (src-migration-9.40.zip)

- 暗号化されたパスワードを生成するための暗号化ツール(encryptor-9.40.zip)
- manifest.xml ファイルが有効で使用可能であることを確認する検証ツール(validator-9.40.zip)

注: 本リリースでは、オンラインヘルプの英語版が Service Request Catalog 9.40 向けに更新されていますが、ローカライズ版はまだ SRC 9.32 に基づいています。

先に進む前に、『Service Request Catalog 9.40 Interactive Installation Guide』および『Service Request Catalog 9.40 Customization Guide』を参照してください。これらは『Installation and Upgrade Documentation Center』から利用できます。

注: Service Request Catalog をタブレットデバイスで使用するには、HP Service Request Catalog アプリを Google Play または Apple Apps Store からデバイスにダウンロードしてください。これらのアプリを見つけるには、該当するストアで "HP SRC" を検索してください。

HP Service Request Catalog 9.40 タブレットアプリは、Service Request Catalog バージョン 9.40、9.34、9.33 (SRC .war ファイル) をサポートします。

新規のお客様

1. 『Service Request Catalog 9.40 Interactive Installation Guide』の手順に従って、src-9.40.war ファイルを展開します。
2. 『Service Request Catalog 9.40 Customization Guide』の手順に従って、SRC 9.40 を構成します。

既存のお客様

1. 上記の手順で SRC 9.40 をインストールします。
2. 古い展開から SRC 9.40 にカスタマイズを移行します。
 - SRC 1.4、9.32、9.33、または 9.34 のお客様: SRC 移行ツールを実行して、古い SRC 展開から SRC 9.40 にカスタマイズを移行します。詳細については、『Service Request Catalog 9.40 Customization Guide』を参照してください。
 - SRC 1.2x または 1.3 のお客様: カスタマイズを手動で復元します。

Mobility クライアントのインストール

Service Manager 9.40 製品 DVD 1 に収録されている圧縮ファイル(mobility-9.40.zip)には、次のファイルが含まれています。

- Mobility クライアントのインストールファイル (mobility-9.40.war)
- Mobility クライアントのセルフサービスインタフェースアンロード (MOBILITY_ESS_SM940_SM932.unl)

新規のお客様は、mobility-9.40.war ファイルを展開することで、新しい Mobility クライアントを直接インストールできます。既存のお客様は、古い Mobility クライアントをアンインストールしてから、新しいクライアントをインストールする必要があります。

モバイル ESS モジュールは Service Manager 9.40 アプリケーションに含まれていますが、Service Manager 9.40 プラットフォームでサポートされるそれより古いバージョン (すなわち、Service Manager 9.34、9.33、または 9.32) の Service Manager アプリケーションには含まれていません。古いバージョンの Service Manager アプリケーションを実行していて、モバイル ESS モジュールの使用を希望されるお客様のために、.unl ファイルが提供されています。

インストールの手順

注: Service Manager 9.40 Mobility クライアントは、Apache Tomcat 7.0 (7.0.54 またはそれ以上) の Web アプリケーションサーバをサポートします。さらに、Service Manager サーバ 9.40 およびアプリケーション 9.32 またはそれ以降との組み合わせでのみ動作します。

Service Manager 9.40 Mobility クライアントの詳細なインストール方法については、『Service Manager 9.40 Mobile Applications User Guide』を参照してください。これには、『Service Manager Installation and Upgrade Documentation Center』からアクセスできます。

アプリケーション 9.32 またはそれ以降を実行している場合の Mobility セルフサービスインタフェースの有効化

Service Manager 9.40 Mobility クライアントには、セルフサービスユーザインタフェースが付属しています。ただし、9.32 またはそれ以降のアプリケーションを使用している場合、このインタフェースを有効にするには **MOBILITY_ESS_SM940_SM932.unl** ファイルをロードする必要があります。アンロードファイルのロード手順については、「[アプリケーションアンロードのインストール](#)」(135ページ)を参照してください。

ナレッジ管理 (KM) 検索エンジンおよびインポートユーティリティのインストール

本リリースの KM コンポーネントには、KM Solr 検索エンジン (setup.exe および setup.bin) と KM インポートユーティリティ (km-import-9.40.zip) のインストールファイルが含まれています。

Service Manager 9.40 は、K2 検索エンジンをサポートしません。この検索エンジンには、9.30 より前の Service Manager アプリケーションが必要です。これは Service Manager 9.40 サーバおよびクライアントではサポートされません。

注: KM 検索エンジンのインストールに付属するアンロードファイルには、Service Manager 9.30 リリースより後の検索エンジン関連アプリケーションのすべての修正が含まれています。これらの修正は、すでに Service Manager 9.40 アプリケーションにマージされています。ただし、アプリケーションのバージョンが 9.3x の場合は、KM 検索エンジンのインストール後にこのアンロードファイルをロードする必要があります。

このアンロードファイルのファイルパス: <SearchEngine>\kmsolr_unloads\QCCR1E91035_SM940_SM930.unl。

インストールと構成の詳細については、『ナレッジ管理検索エンジンガイド』を参照してください。このガイドには、製品 DVD または HP ソフトウェアサポートオンライン (SSO) Web サイトにある『Service Manager Installation and Upgrade Documentation Center』ドキュメントからアクセスできます。

KM 検索エンジン

新規のお客様

1. Service Manager サーバおよびクライアント 9.40 がすでにインストールされていることを確認します。
2. Service Manager 9.40 KM 検索エンジンをインストールします。インストール手順については、『ナレッジ管理検索エンジンガイド』を参照してください。
3. 9.3x バージョンの Service Manager アプリケーションを実行している場合は、Service Manager システムに QCCR1E91035_SM940_SM930.unl をロードします。

注意: Service Manager 9.40 アプリケーションを実行している場合は、この手順はスキップしてください。

4. KM 検索エンジンを開始します。
5. 検索サーバとナレッジベースを構成し、すべてのナレッジベースに対してフルインデックス作成を実行します。詳細については、『ナレッジ管理検索エンジンガイド』を参照してください。

既存のお客様

既存のお客様は、新しい KM 検索エンジンを再インストールし、検索サーバとナレッジベースを再構成する必要があります。

1. Service Manager サーバとクライアントをバージョン 9.40 にアップグレードしてあることを確認します。
2. KM 検索エンジンを停止します。
3. 検索エンジンのインストールフォルダのバックアップと、その他必要なバックアップを作成します。[「KM 検索エンジンの切り戻し手順」](#)を参照してください。

4. オプションで、検索エンジンサーバホストにインストールされている JDK を、JDK7 アップデート 67 またはそれ以降に更新します。
5. setup.exe または setup.bin ファイルを実行して、新しい KM 検索エンジンを再インストールします。詳細については、『ナレッジ管理検索エンジンガイド』を参照してください。
6. 9.3x バージョンの Service Manager アプリケーションを実行している場合は、Service Manager システムに QCCR1E91035_SM940_SM930.uni をロードします。

注意: Service Manager 9.40 アプリケーションを実行している場合は、この手順はスキップしてください。

7. KM 検索エンジンを再起動します。
8. 検索サーバとナレッジベースを再構成し、すべてのナレッジベースのフル再インデックス作成を実行します。詳細については、『ナレッジ管理検索エンジンガイド』を参照してください。

KM インポートユーティリティのインストール

注: 本リリースに付属する **km-import-9.40.zip** ファイルは、以前のリリースに付属していたものと同じです。

ナレッジ管理パッケージ内にある **km-import-9.40.zip** を、ローカルドライブに展開します。インポートユーティリティの詳細な使用手順については、この .zip ファイルに収録されている README ファイルを参照してください。

ODBC ドライバのインストール

Service Manager 9.40 ODBC ドライバのインストーラ (ServiceManager ODBC Driver.exe) は、製品インストール DVD 2 に収録されています。

インストールの詳細な手順については、『インタラクティブインストールガイド』を参照してください。これは『Installation and Upgrade Documentation Center』からアクセスできます。

オンラインヘルプのインストール

Service Manager 9.40 には、次の 2 種類のお客様のために、2 つの英語版オンラインヘルプが付属しています。

- HP Service Manager 9.40 Codeless を使用しているお客様
- HP Service Manager 9.40 Classic を使用しているお客様

オンラインヘルプは、製品インストールDVD 1に、2つのzipファイル(sm_help_codeless.zipとsm_help_classic.zip)で収録されています。また、各zipファイルの最新バージョンを、次のHPソフトウェアサポートオンライン (SSO) サイトからダウンロードできます。<https://softwaresupport.hp.com>

インストールの詳細な手順については、『インタラクティブインストールガイド』を参照してください。これは『Installation and Upgrade Documentation Center』からアクセスできます。

言語パックのインストール

Service Manager 9.40 には、英語以外にサポートされる 16 の言語の Service Manager サーバ用言語パックが付属しています。サポートされる言語の一覧については、Service Manager 9.40 Language Pack DVD に収録されている『Service Manager 9.40 Language Pack リリースノート』を参照してください。

インストールの詳細な手順については、HP ソフトウェアマニュアル Web サイトから入手できる『Service Manager 9.40 Language Pack インストールガイド』を参照してください。

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Service Manager 互換性一覧表

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

一部のサポートを除き、サポートのご利用には、HP Passportユーザーとしてご登録の上、サインインしていただく必要があります。また、多くのサポートのご利用には、アクティブなサポート契約が必要です。サポートアクセスレベルの詳細については、次のWebサイトをご覧ください: [アクセスレベル](#)

HP Passport IDを登録するには、次のWebサイトにアクセスしてください: [HP Passport Registration](#)

互換性一覧表にアクセスするには:

1. ブラウザーでソフトウェアサポートオンライン (SSO) Webページにアクセスします。

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp

2. お客様IDとパスワードまたはHP Passportサインインでログオンします。
3. 必要な情報にアクセスします。

ドキュメントのフィードバックを送信

本ドキュメントについてのご意見、ご感想については、電子メールで[ドキュメント制作チーム](#)までご連絡ください。このシステムで電子メールクライアントが設定されていれば、このリンクをクリックすることで、以下の情報が件名に記入された電子メールウィンドウが開きます。

Feedback on Service Manager 9.40 リリースノート (Service Manager 9.40)

本文にご意見、ご感想を記入の上、[送信]をクリックしてください。

電子メールクライアントが利用できない場合は、上記の情報をコピーしてWebメールクライアントの新規メッセージに貼り付け、ovdoc-ITSM@hp.com宛にお送りください。

お客様からのご意見、ご感想をお待ちしています。

