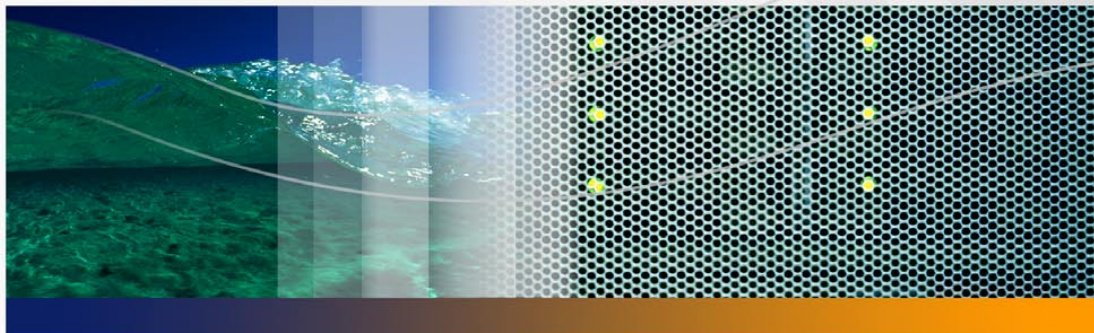


Peregrine Systems, Inc.

ServiceCenter® 6.1



リリースノート

部品番号 : DSC-61-JA01



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

本製品をインストールして使用する前に、次のメッセージを注意してお読みください。本製品は PEREGRINE SYSTEMS, INC. (以下「PEREGRINE」) が著作権を保有しています。本製品の使用に際しては、PEREGRINE との間に結ばれたソフトウェアライセンス契約に従っていただきます。本製品をインストールまたは使用することにより、ユーザは PEREGRINE との間のソフトウェアライセンス契約を受諾し、その条件に拘束されることに同意するものとします。PEREGRINE との間のソフトウェアライセンス契約の条件に違反する本製品のあらゆるインストール、使用、複製、変更は、明示的に禁止されます。

このドキュメントに記載されている情報の所有権は、Peregrine Systems, Incorporated にあり、Peregrine Systems, Inc. による書面許可がある場合のみ、使用または開示できます。本書、または本書の一部を、Peregrine Systems, Inc. による事前の書面許可なく、複製することはできません。本書では、多数の製品に対して商品名を使用しています。これらの商品名の多くは、それぞれの会社の商標または登録商標となっています。

Peregrine Systems、AssetCenter、AssetCenter Web、BI Portal、Dashboard、Get-It、Peregrine Mobile、および ServiceCenter は、Peregrine Systems, Inc. またはその子会社の登録商標です。

Microsoft、Windows、Windows NT、Windows 2000、SQL Server および本ドキュメントで参照しているその他の Microsoft 製品名は、Microsoft Corporation の商標または登録商標です。Oracle は、Oracle Corporation の登録商標です。Zlib software copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly and Mark Adler。本製品には、Eric Young (eay@cryptsoft.com) が作成した暗号ソフトウェアが含まれています。本製品には、Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com) が作成したソフトウェアが含まれています。Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc.。Smack ソフトウェア copyright © Jive Software, 1998-2004。SVG Viewer、Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)、および Rhino ソフトウェア Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization。本製品には、OpenSSL ツールキットで使用するため OpenSSL Project が開発したソフトウェアが含まれています。(http://www.openssl.org)。OpenSSL ソフトウェア copyright 1998-2005 The OpenSSL Project。All rights reserved。本製品には、MX4J project (http://mx4j.sourceforge.net) が開発したソフトウェアが含まれています。MX4J ソフトウェア copyright © 2001-2004 MX4J Team。All rights reserved。JFreeChart ソフトウェア © 2000-2004、Object Refinery Limited。All rights reserved。JDOM ソフトウェア copyright © 2000 Brett McLaughlin、Jason Hunter。All rights reserved。LDAP、OpenLDAP、Java、Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp.。Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc.。CoolMenu ソフトウェア copyright © 2001 Thomas Brattli。All rights reserved。Coroutine Software for Java は Neva Object Technology, Inc. が所有しており、米国および国際著作権法で保護されています。Crystal Reports Pro および Crystal RTE ソフトウェア © 2001 Crystal Decisions, Inc.、All rights reserved。Eclipse ソフトウェア © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation およびその他。All rights reserved。Copyright 2001-2004 Kiran Kaja and Robert A. van Engelen、Genivia inc。All rights reserved。Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund。本製品には、インディアナ大学 Extreme! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>) が開発したソフトウェアが含まれています。Portions copyright © Daniel G. Hyans, 1998。cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff。本製品に組み込まれたソフトウェアの一部は gSOAP ソフトウェアです。gSOAP が作成した部分は、copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen、Genivia inc です。All Rights Reserved。本製品には、オープンソースコンポーネントが利用されています。未修正のオープンソースコードを入手するため、または関連オープンソースコンポーネント用の修正済みオープンソースコード (適用可能な場合) を取得するための適切なサイトについては、Peregrine Systems (support@peregrine.com) にお問い合わせください。IBM および Tivoli は、米国およびその他の国々における International Business Machines Corporation の商標または登録商標です。

ReportCenter には、Apache Software Foundation (http://www.apache.org) が開発したソフトウェアが含まれています。Copyright © 2000, The Apache Software Foundation。All rights reserved。

このドキュメントの情報は、通知なしに変更されることがあり、Peregrine Systems, Inc. の責務を記述したものではありません。このドキュメントの最新版の日付確認につきましては、Peregrine Systems, Inc. カスタマサポートにお問い合わせください。サンプルデータベース、およびマニュアルの例で使用されている企業名および個人名は、架空のものであり、本ソフトウェアの使用方法を説明するためのものです。名前が過去または現在の実在する企業や個人の名前と類似していたとしても、まったくの偶然にすぎません。本製品のサポートを必要とする場合、または使用許諾された製品のドキュメントをご希望の場合、Peregrine Systems, Inc. カスタマサポートに電子メール (support@peregrine.com) でお問い合わせください。本書に関するご意見、ご要望を、Peregrine Systems, Inc. Technical Publications に電子メール (doc_comments@peregrine.com) でお寄せください。この版は、使用許諾プログラムのバージョン 6.1 に適用されます。

Peregrine Systems, Inc.

3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, **アメリカ合衆国**

または 858.481.5000

ファックス 858.481.1751

www.peregrine.com



目次

| | |
|---|----|
| ServiceCenter 6.1 リリースノート | 5 |
| 新機能 | 6 |
| エンドユーザに対する更新内容 | 6 |
| アプリケーション開発者に対する更新内容 | 7 |
| システム管理者に対する更新内容 | 7 |
| ServiceCenter の主要機能 | 8 |
| 構成管理に対する変更（以前のインベントリ管理）. | 9 |
| サービス管理に対する変更 | 9 |
| インシデント管理に対する変更 | 9 |
| 問題管理に対する変更（以前のルートコース分析）. | 9 |
| 変更管理に対する変更 | 9 |
| サービスレベル管理に対する変更 | 10 |
| ServiceCenter サーバに対する変更 | 11 |
| Web クライアントと Windows クライアントの相違 | 11 |
| Web Tier の動作 | 12 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 互換性一覧表 | 13 |
| ソフトウェア変更依頼 | 13 |
| ナレッジベース | 14 |
| 既知の問題 | 15 |
| ドキュメント | 20 |
| 関連ドキュメント | 21 |
| アップグレード情報 | 21 |
| Unicode (UTF-8) サポート | 22 |
| サードパーティ製品 | 22 |
| 情報の入手先 | 23 |
| 教育サービス | 23 |
| 各地の事業所 | 23 |



ServiceCenter 6.1 リリースノート

PEREGRINE

本リリースノートでは、新機能の概要、本リリースの既知の問題、および Peregrine カスタマサポート Web サイトなどの他の情報源から情報を取得する方法について説明します。最初に、有効なカスタマサポートログイン ID とパスワードがあることを確認してください。

本リリースの付属メディアに、製品とドキュメントの完全インストールが収録されています。付属メディアの詳細は、同梱された内容明細書をご覧ください。

本リリースを使用すると、

- 業界標準技術への準拠に対するサポートが拡大します。
- 機能強化されたアプリケーションワークフローがそのまま使用できるので、システムのカスタマイズの総費用を削減できます。
- ベストプラクティスのための ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 勧告に沿ったサービス管理ソリューションを実現できます。これには、サービスレベル管理、問題管理、構成管理の用語やワークフロープロセスも含まれます。
- セルフサービスチケット発行機能によって、ユーザが Web インターフェイス経由でサービスデスク依頼のオープンやトラックを行えます。
- タイムゾーンサポートが強化されているため、複数の地域にまたがるスケジュールをより簡単にトラックできます。

新機能

ServiceCenter 6.1 には、サービスデスクオペレータ、技術者、管理者、レポートアナリストのサービス管理タスクを支援するさまざまな機能があります。SOAP (Simple Object Access Protocol) プロトコル、XML (Extensible Markup Language) プロトコルなど、ITIL やその他の業界標準およびベストプラクティスをサポートしています。

エンドユーザに対する更新内容

Windows クライアントインターフェイスと Web クライアントインターフェイスによって、エンドユーザがジョブの実行に必要な情報やツールに簡単にアクセスできる環境が実現されています。Windows および Web クライアントインターフェイスに改良が加えられ、ユーザの操作性やナビゲーション全般が強化されました。

- どちらのクライアントでも、必要な情報へアクセスする手段として、ツリービューのナビゲーションと、お気に入り、チャート、ダッシュボードがある個人用フォルダを使用できます。
- 更新ユーティリティを使用すると、クライアントを再インストールしなくても、ログイン時に集中管理スペースから Peregrine 提供のクライアント更新にアクセスできます。
- 信頼済みサインオンを使用すると、Windows クライアントユーザは、Windows クライアントまたはネットワークのユーザ ID およびパスワードに基づいて ServiceCenter に自動的にログインできます。
- シングルサインオンを使用すると、Web クライアントユーザは、ログイン画面を完全にバイパスし、ネットワーク認証を使ってログインできます。
- エンドユーザのサービスレベル管理と問題管理（以前のルートコース分析）の使用方法が変更されています。

アプリケーション開発者に対する更新内容

JavaScript サポートとアドバンスドデバッガがさらに機能拡張されました。

業界基準のスクリプト言語があるため、独自の言語を使用する必要はありません。デバッグ機能が組み込まれているので、システムのカスタマイズの信頼性が高まり、管理が容易になります。

ServiceCenter 6.1 サーバソフトウェアには、公開または会社の Web サービスを自分の ServiceCenter ワークフローに取り入れる機能が完全統合されています。

Web サービスを介して公開されているサービスが、ITIL プロセスに基づくものになりました。例えば、IncidentManagementCreate という Web サービスは、インシデントチケットをオープンするため、オンラインユーザと同じプロセスとワークフローを使用します。

システム管理者に対する更新内容

データとシステムの管理作業が単純化されました。関連タスクおよび情報へのリンクを持つ Windows ナビゲータから、必要なツールにアクセスできるようになりました。ドラッグアンドドロップ機能によってさまざまな管理タスクをより簡単に実行できます。

次の表に、新しいツール、ユーティリティ、拡張機能の概要を示します。

| 機能 | 説明 |
|-------------|--|
| Admin プラグイン | 新しい admin プラグインでは、管理者用のビューおよび機能や、システム定義ユーティリティリンクを分離して、1つのインストール可能なコンポーネントにまとめています。このため、管理コンポーネントを含まないクライアントイメージをユーザに配布できます。 |
| ケイパビリティワード | ケイパビリティワードが、継承用の階層構造を持つようになりました。 新しいケイパビリティワードにより、ODBC ドライバと Web サービス (ODBC および SOAP_API) へのアクセスのセキュリティが高まります。オペレータレコードにこれらのケイパビリティワードを持つユーザだけが、ODBC ドライバと Web サービスを使用できます。 |
| デッドロック検出 | セマフォやリソースのロックでデッドロックが発生する前に、潜在的なデッドロックを検出できます。 |
| テキストのエクスポート | Web クライアントには、レコードリスト用の テキストにエクスポート オプションがあります。 |

| 機能 | 説明 |
|-------------------|--|
| マルチスレッド | Windows プラットフォームでマルチスレッドが使用できるようになりました。 |
| スタック トレース | ServiceCenter が、スタックトレースを ServiceCenter ログファイルに自動的にコピーします。 |
| システム定義 ユーティリティ | 新しいシステム定義ユーティリティを使用すると、データベーステーブルの表示、テーブルのフィールド、キー、プロパティの編集、トリガレコードへのアクセス、既存の SQL マッピングの表示が可能です。 システム定義ユーティリティからヘルプエディタにアクセスして、フィールドヘルプの追加やカスタマイズを行えるようになりました。 |
| タイムゾーン | 任意のタイムゾーンに対して任務テーブルを使用できます。 |
| 信頼済みサイン オン | ネットワークにログインする際にユーザが使用する認証情報と同じ認証情報を使用することで、ユーザを自動的に ServiceCenter にログインさせることができます。 |
| シングルサイン オン | <ul style="list-style-type: none"> Windows クライアントの信頼済みサインオンには、ServiceCenter サーバの SSL 証明書とクライアントごとに1つの SSL 証明書が必要です。 Web クライアントのシングルサインオンには、Web アプリケーションサーバと ServiceCenter サーバの SSL 証明書が必要です。 |

ServiceCenter の主要機能

サービス管理アプリケーションスイートである ServiceCenter を使用すると、1つの窓口を通してサービスのサポート / 提供プロセスを自動化および最適化し、インフラストラクチャの可用性と生産性を向上してコストを軽減することが可能になります。

ServiceCenter によって IT 部門がコール、インシデント、変更依頼、問題、サービスレベル契約を管理できるようになります。また、ServiceCenter を使用すると、構成アイテム管理用にあらかじめ定義されたプロセスを使って高度なサービス提供を実現し、技術とインフラストラクチャ資産の可用性を高めることができます。

ServiceCenter は、ITIL ベストプラクティス標準をサポートしており、組織の特定のニーズを満たすようにカスタマイズできます。Web サービスのサポートに加え、多くの作成済み統合のセットを使用することによって、ServiceCenter をほぼすべてのサードパーティ企業アプリケーションに統合できます。

構成管理に対する変更（以前のインベントリ管理）

ServiceCenter 6.1 では、ITIL ベストプラクティスに準拠するため、インベントリ管理から構成管理、資産から構成アイテムにそれぞれ名前を変更しています。

サービス管理に対する変更

ServiceCenter 6.1 サービス管理では機能拡張として、新しいセルフサービスチケット発行機能の装備、サービスレベル管理の統合が行われています。

インシデント管理に対する変更

ServiceCenter 6.1 では、サービスレベル管理とインシデント管理の統合が強化され、次のものがモニタできるようになっています。

- サービスレベル目標の使用による、サービス、アプリケーション、ハードウェア、ソフトウェア、その他のインフラストラクチャコンポーネントなどの構成アイテム (CI) の可用性
- サービスレベル目標 (SLO) 応答メトリックス

問題管理に対する変更（以前のルートコース分析）

ServiceCenter 6.1 では、ITIL ベストプラクティスに準拠するため、ルートコース分析から問題管理に名前を変更しました。すべての問題管理アクティビティを含めるためにワークフローを拡張し、問題コントロールとエラーコントロールを切り離しています。

変更管理に対する変更

ServiceCenter 6.1 では、サービスレベル管理が変更管理の依頼とタスクに統合されています。

サービスレベル管理に対する変更

ServiceCenter 6.1 のサービスレベル管理によって ITIL ベストプラクティスのサポートが向上し、サービスレベル契約（SLA）管理が単純化します。

ServiceCenter 6.1 サービスレベル管理には、次の利点があります。

- 変更管理、インシデント管理、問題管理、サービス管理の追加サポートなど、ServiceCenter アプリケーションとの強化された統合
- コール、インシデント、変更に適用する適切な SLA を選択する自動 SLA 選択
- グローバルタイムゾーンサポート。グローバル SLA サービス時間を使用する必要がなくなります。
- 次のことが可能なウィザード方式の SLA 作成
 - 応答時間ルールが依存する条件を選択する。
 - 可用性ルールをスケジュールとリンクする。
 - チャージバックペナルティを定義する。
- シンプルになった管理機能。SLA 達成基準を満たさなかったときに結果にペナルティを設定できます。次の機能があります。
 - 達成メトリックスを使用してペナルティやチャージバックを作成する。
 - 個別の停止に基づいてダウンタイムペナルティを削除する。
 - 応答時間および可用性条項に基づいてチャージバックペナルティを削除する。
- 各顧客に 1 つの包括的 SLA を割り当て、それを適切なサービスレベル目標（SLO）に接続する機能。異なる条件に対して個別の SLA を定義する必要がなくなります。
- スケジュールを作成し、スケジュール条件の時間または間隔を指定する機能
- SLA を使用して作業キューの優先順位付けを行う機能
- SLA のエスカレーションルールを設定する機能
- 契約全体に高レベルパフォーマンスターゲットを使用する機能。これにより、柔軟な可用性と応答時間の設定をサポートします。
- 既存の SLA メトリックチャートよりも柔軟性に優れた組み込みチャート機能

ServiceCenter サーバに対する変更

ServiceCenter 6.1 サーバでは、UNIX 環境での RDBMS サポートに固有の実行可能ファイルを使用する必要がなくなりました。1つの実行可能ファイルが、適切な RDBMS ライブラリに動的にリンクします。詳細については、『*ServiceCenter 6.1* インストールガイド』および『データベース変換および RDBMS サポートガイド』を参照してください。

ServiceCenter 6.1 サーバで、3270 テキストモードターミナル、NAPA、VTAM (Virtual Telecommunications Access Method) プリンティングがサポートされなくなりました。RACF (Resource Access Control Facility) 検証、JES (Job Entry Subsystem) プリンティング、QSAM (Queued Sequential Access Method) ファイルに対する読み取り / 書き込みアクセスは、引き続きサポートされています。

Web クライアントと Windows クライアントの相違

Windows クライアントと Web クライアントの操作にはいくつかの違いがあります。Web クライアントを使用する場合、

- 新しい ServiceCenter クライアントインスタンスを別のブラウザウィンドウでオープンして、独立して機能するようにします。
新しいインスタンスを同じブラウザウィンドウでオープンした場合、新しいインスタンスが独立したブラウザとして機能しません。両方のインスタンスが cookies および同じ servlet セッションを共有します。
- 新しい URL を別のブラウザウィンドウでオープンします。
Web クライアントの起動後に URL を変更すると、ログインしたままになり、オープンしたレコードがロックされます。この場合、セッションのタイムアウトを待つ必要があります。Web クライアントのユーザセッションがタイムアウトするまで、レコードは Web クライアントでロックされたままになります。セッションは一定時間後に自動的に失効します。このタイムアウト期間の設定方法については、servlet エンジンのドキュメントを参照してください。

- ページを変更する前にデータを保存します。
Windows クライアントでは、新しいスレッドを選択するか現在のスレッドをクローズしてスレッドを切り替えても、他のスレッドには影響しません。Web クライアントは、ページを変更するとき、コンテキスト情報を保持せずに、再度フォームを取得します。Web クライアントにデータを入力してから別のページに切り替える（例えば詳細フレーム内のタブを選択する）と、新しく入力したデータは失われます。
- 複数のユーザとしてログインするには、Windows クライアントを使用するか、Internet Explorer を使用して Web クライアントにログインします。
Mozilla ブラウザから Web クライアントにログインしてから、別のユーザとして新しいブラウザウィンドウをオープンする場合、自動的に同じユーザとしてログインすることになります。
- ウィンドウの右上のクローズボタン (X) をクリックせずに、ServiceCenter クライアントからログアウトします。
ブラウザ内の制限により、ログアウトせずにブラウザをクローズすると、ユーザセッションがログインされたままになり、チケットがロックされたままになります。

Web Tier の動作

Web アプリケーションサーバログには、ServiceCenter 6.1 サーバが非アクティブな Web クライアントセッションを強制終了したときのスタックトレースが記録されます。例えば、このログエントリに記録されているのは単なる情報です。システムに問題があるという記述はありません。

```
2005-06-09 09:02:51,703 ERROR [Thread-1086] - 2005/06/09
09:02:51 PDT [ERROR] SOAP message send failure
2005/06/09 09:02:51 PDT [ERROR] Unexpected end of file from
server

... trace ...

2005-06-09 09:02:51,703 ERROR [Thread-1086] - 2005/06/09
09:02:51 PDT [ERROR] SOAP Failure - Message send failed
```

互換性一覧表

互換性一覧表には、オペレーティングシステム、ブラウザ、Peregrine 製品、およびその他の互換性のサポートバージョンとサポート情報が示されています。

互換性一覧表にアクセスするには

- 1 ブラウザを使用して、Peregrine カスタマサポート Web サイト <http://support.peregrine.com> にアクセスします。
- 2 カスタマ ID とパスワードを入力してログインします。
- 3 左側のナビゲーションペインで、**[Product Information]** > **[Product Family]** > **[ServiceCenter]** > **[Compatibility matrices]** > **[Product Version]** をクリックします。

ソフトウェア変更依頼

ServiceCenter 6.1 には、新しい機能に加えて、多数のソフトウェア変更依頼 (SCR) に対する解決策が含まれています。

本リリースに含まれる SCR を表示するには

- 1 ブラウザを使用して、Peregrine カスタマサポート Web サイト <http://support.peregrine.com> にアクセスします。
- 2 カスタマ ID とパスワードを入力してログインします。
- 3 左側のナビゲーションペインで、**[Product Information]** > **[Product Family]** > **[ServiceCenter]** > **[View SCRs]** をクリックします。
- 4 検索基準として SCR のバージョン、カテゴリ、サブカテゴリを選択して、クエリを絞り込みます。

Web サイトに、基準に一致するレポートが表示されます。レポートを表示することも、**[Create Excel Report]** をクリックして検索基準に一致するコンテンツが格納されたスプレッドシートをダウンロードすることもできます。

ナレッジベース

ナレッジベースには、本リリースの関連情報、ヒント、回避策があります。

ナレッジベースを検索するには

- 1 ブラウザを使用して、Peregrine カスタマサポート Web サイト <http://support.peregrine.com> にアクセスします。
- 2 カスタマ ID とパスワードを入力してログインします。
- 3 左側のナビゲーションペインで、**[Advanced Search]** をクリックします。
- 4 検索を絞り込むため 1 つまたは複数のキーワードを入力した後、ドロップダウンリストから製品を選択します。
- 5 **[Go]** をクリックします。

既知の問題

次の表は、ServiceCenter 6.1 の既知の問題についての説明です。ナレッジベースでこれらの既知の問題の詳細を検索するには、検索基準として既知の問題のドキュメント ID を（引用符で囲んで）入力します。

| ドキュメント ID | 既知の問題 | 回避策 |
|-----------|---|--|
| 73544 | 非アクティブ状態のために接続が終了した後、チャートが表示されません。 | 非アクティブ状態のために接続が終了した場合、ダッシュボードをいったん閉じて開き直すと、チャートデータが表示されます。 |
| 373197 | ファイル名に日本語の文字を含む添付ファイルを追加し、それを保存した場合、Windows クライアントを使って添付ファイルをオープンできません。エラーメッセージが表示されます。 この問題は、外部プログラム起動用の Sun Microsystem の Java コードにバグがあるため発生します。詳細については、次の URL を参照してください。 http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4947220 . | ファイル名に日本語の文字を含む添付ファイルを表示するには、ファイルをディスクに保存し、それをオペレーティングシステムからオープンするか、Web クライアントを使ってオープンします。 |
| 376267 | SC ear ファイルを使って SC 6.1 Web Tier を WebLogic に配置できません。 | 解凍した war ファイルを使用します。手順についてはナレッジ記事を参照してください。 |
| 380598 | 相対日付 / 時刻値が ServiceCenter 6.1 Report Center レポートで正しく機能しません。 これは、Crystal Reports 9 が以前のバージョンと異なる方法で時間値を計算するからです。 | レポートの相対時間データを使用しないでください。 |
| 380663 | 日本語テキストでの IR 検索が機能しません。 グローバルナレッジ検索で、コールとインシデントの日本語文字を検出できませんでした。 | 現時点では解決策はありません。 |

| ドキュメントID | 既知の問題 | 回避策 |
|----------|---|---|
| 380693 | <p>システム定義ユーティリティを使ってデータベースディクショナリのコピー/名前変更を実行すると、RDBMS 情報の一貫性が保持されません。</p> <p>システム定義ユーティリティを使ってデータベースディクショナリの名前を変更すると、バックエンドデータベース、データベースディクショナリマッピング、sqlbasename フィールド、datadict 間の関係が壊れます。</p> | 現時点では解決策はありません。 |
| 381941 | <p>ヘルプサーバは、サービスとして起動されている場合でも、ユーザがホストであるサーバをログオフすると停止します。ヘルプサーバが稼働し続けるには、サーバ上の Windows セッションを実行し続けるか、ロックする必要があります。</p> | <p>この問題を修正するには、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 [スタート] > [プログラム] > [管理ツール] > [サービス] をクリックします。 2 ServiceCenter ヘルプサーバサービスを選択します。 3 [ログオン] タブをオープンします。 4 設定を [ローカルシステムアカウント] から [アカウント] に変更します。 5 [ログインID] および [パスワード] を設定します。 6 [適用] をクリックします。 7 ウィンドウを閉じます。 8 サービスを再起動します。 <p>別の方法として、[スタートアップの種類] を[自動]に設定し、マシンを再起動します。</p> |
| 381995 | <p>同じフォーム上のフィールドを複数回参照すると、Web クライアントがデータを保存しません。同じ入力フィールドに対して複数の編集可能ウィジェットがあるフォームを設計すると、Web クライアントは、最初のインスタンスを保存した後、それを 2 番目のインスタンスの値で上書きします。最初のインスタンスが修正された値であった場合、変更は失われます。</p> | <p>同じデータに対して複数の編集可能ウィジェットがあるフォームを作成しないでください。</p> |

| ドキュメントID | 既知の問題 | 回避策 |
|----------|--|---|
| 382196 | <p>トレースの実行時に変数を表示すると、ServiceCenter 6.1 RAD デバッガがスレッドを見失います。</p> <p>新しいスレッドを表示する前にスレッドにブレークポイントを設定すると、RAD デバッガが正しいスレッドを見失います。</p> | <p>アドバンスドデバッガを使用してください。</p> |
| 382229 | <p>web.xml で "localhost" や他の DNS ショートカットを使用すると、ServiceCenter 6.1 Web Tier が makeSCWebURL API によって生成された URL を受け付けません。これは、サーバがフルDNS名を使ってハッシュをビルドするのに対し、クライアントは web.xml ファイルのサーバ名 sc.host を使用するためです。</p> | <p>web.xml ファイルの sc.host パラメータでサーバのフルDNS名を指定します。</p> |
| 382275 | <p>Peregrine ポータルがデフォルトホームページのとき、ServiceCenter 6.1 Web クライアントが Peregrine ポータルと機能しません。</p> <p>Web クライアントから Get-Answers ソリューションを検索するとき、ウィンドウを閉じるように求めるプロンプトが表示されます。ウィンドウを閉じるかどうかに関係なく、検索結果を取得できません。</p> <p>これは、Internet Explorer で Peregrine ポータル (OAA) をデフォルトホームページとしたときに発生します。</p> | <p>Peregrine ポータルをホームページとして使用しないでください。</p> |
| 382311 | <p>Web クライアントにデータを入力してから別のページに切り替える（例えば詳細フレーム内のタブを選択する）と、新しく入力したデータは失われます。</p> <p>Web クライアントは、ページを変更するとき、コンテキスト情報を保持せずに、再度フォームを取得します。</p> | <p>ページを変更する前にデータを保存する必要があります。</p> |
| 383741 | <p>DVD 必須条件が、ServiceCenter 6.1 Web クライアントによって表示されたフォームで機能しません。</p> | <p>DVD 表示可能条件を使用して、1 つは必須、もう 1 つは任意の、2 つのフィールドの表示を切り替えます。</p> |

| ドキュメントID | 既知の問題 | 回避策 |
|----------|--|--|
| 383766 | <p>添付ファイルのドラッグアンドドロップが Windows クライアントでしか機能しません。</p> <p>添付ファイルのドラッグアンドドロップは、Web クライアントでは利用できません。Windows クライアントのドラッグアンドドロップには、Ctrl キーを使用する必要があります。</p> | <p>Windows クライアントで添付ファイルをドラッグアンドドロップするには、Ctrl + ドラッグアンドドロップを使用します。</p> |
| 383801 | <p>SC4 から SC61 へアプリケーションをアップグレードするとき、favorites_conversion.unl アンロードのロード時にエラーが表示されます。</p> | <p>formatctrl データベースディクショナリの system フィールドで Null なしキーを削除します。次に favorites_conversion.unl アンロードをロードします。</p> |
| 393155 | <p>IR の再生成後にサーバをシャットダウンすると、インデックスデータが失われます。IR の再生成は完了したように見えますが、実際には完了していません。</p> <p>IR の再生成を実行すると、完了したことを伝えるメッセージが sc.log に記録されます。このメッセージは、データのメモリへの読み込みが完了し、新しいインデックスのビルドを開始したことを示します。</p> <p>この時点で ServiceCenter が強制的にシャットダウンされると（例、scenter -shutdown:1）、インデックスデータが失われます。</p> | <p>コマンドラインから scenter -reportlocks を定期的に行い、まだ IR アクティビティが進行中かどうかを判断します。</p> |

ドキュメントID 既知の問題

回避策

393184

一次キー値が **topic** として使用されていない場合、ServiceCenter 6.1 にアップグレード後、添付ファイルにアクセスできません。

以前のバージョンのサーバでは、SYSBLOB ファイルの一次キー以外のフィールドを **topic** として定義できました。これを実行するには、フォーム上の OLE ウィジェットで入力フィールド名を指定します。

添付ファイルに変更が導入されると、サーバが、**topic** の OLE オブジェクトで定義された入力プロパティを使用しなくなります。

例えば、ocml レコードへのアクセスに使用されるフォームに OLE ウィジェットを追加し、OLE ウィジェットでの入力フィールド名として **number** フィールドを使用するとします。

ocml レコードの **number** フィールドに含まれる値が、次に、レコードに関連付ける添付ファイルの **topic** の作成に使用されます。

このシナリオでは、ocml ファイルの一次キーが **phase.num** というフィールドになるので、ocml レコードの添付ファイルが表示されなくなります。

添付ファイルをアクセス可能にするには：

- 1 **topic** という新しいフィールドを文字データ型の **datadict** データベースディクショナリレコードに追加します。
- 2 新しいテキストフィールドを入力フィールド値 **topic** を持つデータポリシフォームに追加します。
- 3 データポリシに移動し、アクセス不能な添付ファイルに関連付けるファイルのレコードを取得します。
- 4 データポリシレコードで、新しく追加した **topic** フィールドを、このファイルからレコードにアクセスするために使用するフォームの OLE ウィジェットで本来使用されていた入力フィールド名に更新します。

| ドキュメントID | 既知の問題 | 回避策 |
|----------|---|--|
| 393964 | マルチスレッドモードで実行するときのスレッドプロセス（ユーザ）の終了/クリーンアップ中、そのスレッドにGP 障害（異常中断）が発生する場合があります。これが発生すると、サーバが、中断されたスレッドに関連付けられたスレッドコントローラプロセス内の他のスレッドを終了/クリーンアップできません。 | 問題を止めるには、スレッドコントローラに関連付けられた Windows プロセスを終了します。 この問題が継続する場合、マルチスレッドを無効にします。ServiceCenter 6.1をインストールすると、マルチスレッドがデフォルトで無効になります。 |
| 394156 | RDBMS データベースが UTF-8 データを処理するように設定されていない場合、UTF-8文字が失われるか、壊れる場合があります。 dblanguage パラメータを UTF-8以外に設定すると、RDBMS システムによるコードページの実装方法により、文字が失われる可能性があります。 | Peregrine Systemsでは、UTF-8または同等のコードページを使って外部データベースを実装することを推奨します。詳細については、業者のデータベースドキュメントを参照してください。 |

ドキュメント

ServiceCenter ヘルプがプライマリドキュメントです。フィールドヘルプも使用可能です。管理者は、ヘルプシステムのカスタマイズ手順に従ってフィールドヘルプと ServiceCenter ヘルプを変更できます。

フィールドヘルプにアクセスするには

- 1 特定のフィールドのテキストボックスにカーソルを置きます。
- 2 **[ヘルプ]** > **[フィールドのヘルプ]** をクリックします。または、
 - Windows クライアントの場合、**[Ctrl + H]** を押します。
 - Web クライアントの場合、**[F1]** を押します。

クライアントからヘルプにアクセスするには

- 1 ServiceCenter クライアントを起動します。
- 2 **【ヘルプ】** > **【目次】** をクリックします。

注： ServiceCenter ヘルプを表示するためにサーバに接続する必要はありません。

サーバから ServiceCenter ヘルプにアクセスするには

- 1 『ServiceCenter 6.1 インストールガイド』の手順に従って、ヘルプサーバをインストールします。
- 2 サポートされている Web ブラウザを起動します。
- 3 ヘルプサーバの接続アドレスを入力します。

関連ドキュメント

Peregrine Systems では、インストールパッケージで電子バージョンの関連ドキュメントを提供しています。

Peregrine Systems では、カスタマサポート Web サイト上でも電子バージョンのすべてのドキュメントを提供しています。

アップグレード情報

ServiceCenter 6.1 に完全にアップグレードするには、クライアント、サーバ、およびアプリケーションのアップグレードが必要です。詳細については、Peregrine カスタマサポート Web サイトで ServiceCenter/AE アップグレードセンターを表示し、ServiceCenter アップグレードドキュメントを参照してください。

『*ServiceCenter 6.1* サーバアップグレードガイド』には、ServiceCenter サーバのアップグレードに関する次の情報があります。

- 6.0 アプリケーションによる 6.1 クライアントおよびサーバの実行
- 既存データの UTF-8 への変換（ServiceCenter 6 より前のバージョンをお使いの場合）
- お気に入りと受信トレイの結合
- 既存添付ファイルの新しいフォーマットへの変換

『*ServiceCenter 6.1* アプリケーションアップグレードガイド』には、SC4 以降のアプリケーションの SC61 へのアップグレードに関する情報があります。

Unicode (UTF-8) サポート

UTF-8 は Unicode 規格の一部であり、これを使えばほぼすべてのスクリプトや言語のテキストをエンコードできます。ServiceCenter 6.1 は、新規または既存のデータのエンコード方法として UTF-8 をサポートしています。同一サーバ上で、Unicode 規格に準拠した複数の言語をサポートできます。

注： ServiceCenter 6.1.1.0 言語リリースで、ServiceCenter ソフトウェアおよびドキュメントのローカライズバージョンが入手できます。詳細については、『*ServiceCenter 6.1.1.0 Language Pack* インストールガイド』を参照してください。

サードパーティ製品

Peregrine Systems 製品は、オープンソース標準を使用するサードパーティ製品を統合している場合がよくあります。Peregrine カスタマサポート Web サイトには、サードパーティ製品とオープンソース標準のサポートに関する特定の記述があります。

情報の入手先

Peregrine Systems カスタマサポート Web サイトには、サードパーティ製品、互換性一覧表、ドキュメント、カスタマサポート契約情報に関するリソース情報があります。

ブラウザで、<http://support.peregrine.com> にアクセスします。ログインには、カスタマ ID とパスワードが必要です。

教育サービス

Peregrine のトレーニングコースの一覧については、Peregrine 教育サービス Web サイト (<http://www.peregrine.com/customers/value-path/education/>) をご覧ください。

各地の事業所

オフィスの所在地、製品に関する情報、ニュース、連絡先情報については、Peregrine Systems 会社 Web サイトをご覧ください。ブラウザで、<http://www.peregrine.com> にアクセスします。

