

# HP OpenView Service Desk 5.1

管理者ガイド

**Software Version: 5.1**

**Windows、UNIX**



i n v e n t

**Manufacturing Part Number : なし**

マニュアルのリリース日 : **2006年7月**

ソフトウェアのリリース日 : **2006年7月**

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

---

## ご注意

1. 本書に記載した内容は、予告なしに変更することがあります。
2. 当社は、本書に関して特定目的の市場性と適合性に対する保証を含む一切の保証をいたしかねます。
3. 当社は、本書の記載事項の誤り、またはマテリアルの提供、性能、使用により発生した直接損害、間接損害、特別損害、付随的損害または結果損害については責任を負いかねますのでご了承ください。
4. 本製品パッケージとして提供した本書、CD-ROM などの媒体は本製品用だけにお使いください。プログラムをコピーする場合はバックアップ用だけにしてください。プログラムをそのままの形で、あるいは変更を加えて第三者に販売することは固く禁じられています。

本書には著作権によって保護される内容が含まれています。本書の内容の一部または全部を著作者の許諾なしに複製、改変、および翻訳することは、著作権法下での許可事項を除き、禁止されています。

### Restricted Rights Legend

Confidential computer software. Valid license from HP required for possession, use or copying. Consistent with FAR 12.211 and 12.212, Commercial Computer Software, Computer Software Documentation, and Technical Data for Commercial Items are licensed to the U.S. Government under vendor's standard commercial license.

### Copyright Notices

©Copyright 2005-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

### 登録商標

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

HP 9000 コンピュータ全機種で稼動する、HP-UX Release 10.20 以降、HP-UX Release 11.00 以降 (32 ビット構成、64 ビット構成とも) は、Open Group UNIX 95 の商標が認められた製品です。

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

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

UNIX® は、The Open Group の登録商標です。

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

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

上記以外で本資料に現れる製品名は、それぞれの商標権者の所有物です。

## 原典

本書は『*HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*』 (HP Part No. None (July 2006))  
を翻訳したものです。

## 1. はじめに

Service Desk 管理者のタスクの概要	16
ユーザーとセキュリティ	17
Service Pages	17
Web Console	17
コマンド行ユーティリティ	17
プレゼンテーション	17
アクション	18
ルール	18
スケジュール設定済みタスク	18
データ	18
テンプレート	18
設定情報交換	19
電子メール	19
レポートの作成	19
OVPI レポートの管理	19
OVPI Service Desk Reporting	19
アーカイブの実行	20
インパクトを受けるサービス	20
オブジェクトサーバーモニター	20
サーバー設定	20
複数の管理サーバー	20
Service Desk のトラブルシューティング	21
システム設定	21

## 2. Service Pages

概要	24
Service Pages ビュー	26
Service Pages ビューの作成	27
ビューの Service Pages への割り当て	28
Service Pages テンプレート	29
テンプレートの Service Pages への割り当て	30
Service Pages アカウント	32
Service Pages アカウントの作成	33
Service Pages アカウントの「個人」へのリンク	36
パスワード制限の設定	37
アカウント詳細の再送信	38
電子メールホストの指定	39

---

## 目次

電子メール承認要求の有効化 .....	41
インタフェースのカスタマイズ .....	43

### 3. HP OpenView Web Console

HP OpenView Web Console とは .....	46
Web Console のアーキテクチャ .....	46
Web Console の分散 .....	48
Web Console の特徴と利点 .....	48
Web Console の制限事項 .....	49
インストールの確認 .....	51
Web Console を開く .....	51
Web Console の終了 .....	54
Web Console の基本的な概念 .....	55
Web Console の許可と認証 .....	55
変更された設定とデータファイルのリフレッシュモデル .....	56
Web Console のウィンドウの動作 .....	58
設定オプション .....	62
起動オプション .....	63
Web Console の設定タスク .....	65
スマートアクションでサポートされるアプリケーションの設定 .....	65
[Links] パネルの URL の設定 .....	66
Web Console の日常的な管理作業 .....	69
[Web Console Administrator] ページへのアクセス .....	70
ログとトレース .....	71
Apache HTTP サーバーの再起動 .....	73
キャッシュ中のフォームの最大数の設定 .....	74
Web Console のトラブルシューティング .....	76
Web Console のインストールに関わる問題の解決 .....	76
Web Console の表示の違いを理解する .....	94
XML ファイルを編集する際のルール .....	96
XML ファイルのバックアップ .....	96
XML ファイルの検証 .....	96

### 4. 電子メール

概要 .....	100
受信電子メール .....	101
送信電子メール .....	102
送信電子メールメッセージの受信 .....	103

電子メール統合機能の設定	104
一般的な電子メール設定の定義	105
受信電子メールアドレスの追加	110
受信電子メールのフィルター処理	112
受信電子メールコマンドの概要	115
電子メールコマンドの設定	118
電子メールの優先度のマッピング	122
送信電子メールテンプレートの変更	124
受信電子メールコマンド	127
New コマンド	128
Update <id> コマンド	131
Add History Line <id>	133
View <id>	134
List	135
RE:RFI <id>	136
RE:Solution Accepted <id>	137
RE:Solution Rejected <id>	138
Recall <id>	139
Help	140
電子メールの問題のトラブルシューティング	141
電子メールのデバッグ	142
エラーメッセージ	142
エラー処理	142

## 5. コマンド行ユーティリティ

ovconsolecmd について	147
ovconsolecmd のコマンドと引き数	148
フィルター表現	154
オブジェクトの検索	156
フォームを開く	158
新しいオブジェクトの作成	159
ビューの表示	164
検索の開始	166
アクションの起動	167
フォームのオブジェクトタイプの取得	168
コンソールのステータスの判別	169
コンソールの起動	170
コンソールのシャットダウン	171

---

## 目次

スマートアクションからの <code>ovconsolecmd</code> の起動	172
コマンド行アクセスのためのコンソールポート番号	176
<code>ovconsolecmd</code>	177
<b>6. レポートの作成</b>	
概要	188
コンソールレポート	189
データベースレポート	190
レポート作成ツール	191
レポート作成ビューの生成	192
レポート作成ビューへのアクセス	195
データディクショナリの生成	196
レポート作成ビューからテーブルへのコピー	198
データウェアハウス	199
分析データレポート	200
監査機能の有効化	201
分析の対象にするオブジェクトタイプの選択	202
分析データレポートのブロック	204
バッチモードでの分析データのリフレッシュ	205
オンセーブモードでの分析データのリフレッシュ	208
分析データレポートへのアクセス	210
<b>7. アーカイブ</b>	
概要	212
アーカイブファイルの構造	213
アーカイブ処理の設定	214
アーカイブ設定の定義	215
アーカイブファイル名とロケーションの定義	217
アーカイブ処理の開始	219
アーカイブの出力	220
アーカイブファイルの表示	220
アーカイブログファイル	220
添付ファイルのアーカイブ	222
アーカイブ処理のスケジュール	223
アーカイブの運用	225
アーカイブの一貫性	225
アーカイブのパフォーマンス	225
アーカイブの頻度	225



アーカイブする情報の量 .....	225
アーカイブするデータの選択 .....	226
アーカイブに対する法律上の要件 .....	226
アーカイブ中のオブジェクトの順序 .....	227
関連するレコードのアーカイブ .....	227
アーカイブのタイムゾーン .....	229
<b>8. インパクトを受けるサービス</b>	
概要 .....	232
インパクトを受けるサービスの検索パラメータの定義 .....	234
<b>9. その他のツール</b>	
サーバー設定 .....	238
サーバー設定プログラムを開く .....	238
サーバー設定:[全般] タブ .....	238
サーバー設定:[データベースアカウント] タブ .....	240
サーバー設定:[プロトコル] タブ .....	242
サーバーモニター .....	243
サーバーモニタープログラムを開く .....	243
サーバーモニタープログラムの使用の開始 .....	243
サーバーモニター:[全般] タブ .....	244
サーバーモニター:[パフォーマンス] タブ .....	245
サーバーモニター:[データベース] タブ .....	246
サーバーモニター:[スレッド] タブ .....	248
サーバーモニター:[キュー] タブ .....	249
サーバーモニター:[サービス] タブ .....	249
サーバーモニター:[接続] タブ .....	250
<b>索引 .....</b>	<b>251</b>



---

## 文書の更新状況

本書のタイトルページには次のような識別情報があります。

- バージョン番号 – ソフトウェアのバージョンを示します
- マニュアルのリリース日 – 文書が更新されるたびに変更されます
- ソフトウェアのリリース日 – このバージョンのソフトウェアのリリース日付を示します

文書の最近の更新情報や、ご使用の版が最新であるかを確認される場合は、次の URL をご覧ください。

**[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)** (英語)

また、該当製品のサポートサービスにご加入いただくと、更新版や新規文書をご利用いただけます。詳細は、当社の営業担当にお問い合わせください。



---

## 技術サポート

次の HP OpenView サポート Web ページにアクセスしてください。

**<http://www.hp.com/managementsoftware/support>**

ここでは、お問い合わせ先の案内のほか、HP OpenView として提供する製品、サービス、技術サポートについて、詳しく紹介しています。

軽微な問題点については、「HP ソフトウェアサポート オンライン」の「セルフソルブ技術情報検索」を参照されるだけで解決できるでしょう。業務管理にあたって必要となる情報も迅速に入手できます。具体的には次のようなサービスを提供しています。

- 各種資料の検索
- エンハンスメント要求
- ソフトウェアパッチの入手
- サポートケース登録/トラッキング
- 技術サポート契約の取り扱い
- お問い合わせ先の案内
- 提供しているサービスに関する情報
- 掲示板サービス（同じソフトウェアを利用している顧客に公開）
- ソフトウェア講習に関する案内と参加申し込み

一部の例外を除き、上記のサービスを受けるためには、HP Passport ユーザーとしてログインする必要があります。また、多くの場合、技術サポート契約も必要です。

アクセスレベルについては次のページを参照してください。

**[http://www.hp.com/managementsoftware/access\\_level](http://www.hp.com/managementsoftware/access_level)**

次のページで HP Passport ID の登録ができます。

**<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>**



---

# 1 はじめに

ここでは、Service Desk の管理者が使うことのできるタスクや機能の概要を説明します。

## Service Desk 管理者のタスクの概要

Service Desk 管理者は、以下のタスクと機能を実行することができます。

- Service Desk にアクセスするためのユーザーアカウントの作成と保守
- Service Pages を使った Service Desk へのアクセス
- Web Console を使った Service Desk へのアクセス
- コマンド行からの Service Desk オブジェクトへのアクセス
- HP OpenView コンソールのレイアウトと外観のカスタマイズ
- 自動化されたタスクを実行するためのアクションの作成
- アクションを開始するためのルールの作成
- スケジュール化されたタスクの作成
- Service Desk データの使用
- テンプレートの作成と保守
- 電子メールと Service Desk との統合
- レポートの作成
- OVPI レポートの管理
- OVPI Service Desk レポート作成
- アーカイブの実行
- インパクトを受けるサービス
- その他のツールの使用：サーバーの設定とオブジェクトサーバーモニターの使用
- 複数の管理サーバーを使った負荷分散
- Service Desk のトラブルシューティング：ログ、トレース、Service Desk サポートツール
- ワークスペースのシステム設定の定義



## ユーザーとセキュリティ

[ユーザーとセキュリティ] ワークスペースでは、ユーザーアカウントの作成と保守、Service Desk へのユーザーアクセスの設定を行うことができます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→ユーザーとセキュリティ」を参照してください。また、コンソールユーザーの認証に、Active Directory、LDAP サーバー、その他の外部認証機構を使うように Service Desk を設定することもできます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→ユーザーとセキュリティ→ユーザー認証」を参照してください。

## Service Pages

Service Pages は、ライセンスを持っているユーザーとライセンスを持たないユーザーに対して、Service Desk へのアクセスを制限した Web ベースのアプリケーションです。Service Pages を使うと、Service Desk のオブジェクトをリモートで作成、表示、編集することができます。詳細については、第 2 章「Service Pages」を参照してください。

## Web Console

Web Console を使うと、ブラウザインタフェースを通じて、自分に合った表示でリモートから管理対象の環境を参照できます。Web Console では、最小限の設定と管理で、HP OpenView コンソールの Java バージョンが備えている機能の多くを利用できます。詳細については、第 3 章「HP OpenView Web Console」を参照してください。

## コマンド行ユーティリティ

HP OpenView コンソールには、コマンド行からコンソールにアクセスするためのユーティリティがあります。これは、他のプログラムやツールとコンソールを統合するのに便利です。詳細については、第 5 章「コマンド行ユーティリティ」を参照してください。ovoconsolecmd コマンドについては、第 5 章「コマンド行ユーティリティ」を参照してください。

## プレゼンテーション

[プレゼンテーション] ワークスペースには、HP OpenView コンソールのレイアウトと外観をカスタマイズするツールがあります。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→プレゼンテーション」を参照してください。

## はじめに

### Service Desk 管理者のタスクの概要

## アクション

アクションは、いろいろなタスクへのショートカットです。アクションは特定のオブジェクトタイプに関連付けられています。作成できるアクションには、必要に応じて再利用できるものや、ルールを作成する場合にだけ作成するものがあります。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「[管理者向け情報→アクションとルール→アクション](#)」を参照してください。

## ルール

Service Desk のビジネスロジックを使い、ビジネスプロセスを自動化することができます。データベースルールとユーザーインターフェース (UI) ルールを作成しておくことで、繰り返し行うようなタスクを自動化することができます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「[管理者向け情報→ルール](#)」を参照してください。

## スケジュール設定済みタスク

スケジュール設定済みタスクは、ルールの条件に関連付けられます。これらのタスクは、オブジェクトの作成後や変更後に起動されるというよりも、定義済みのスケジュールに従って開始されます。スケジュール設定済みタスクを使うと、データベースに登録されていて、指定時間に実行を完了できなかったタスクを、再度スケジュール設定することができます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「[管理者向け情報→スケジュール済みタスク](#)」を参照してください。

## データ

[データ] ワークスペースでは、Service Desk のデータに関することを扱うことができます。たとえば、データを表示、取得するための名前付きフィルターの作成、オブジェクトのフィールドコードの作成や変更、オブジェクトのカスタムフィールドの作成、データ交換と設定情報交換を行うことができます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「[管理者向け情報→データ](#)」を参照してください。

## テンプレート

テンプレートでは、コンソールユーザーが新しくオブジェクトを作成する際の、属性のデフォルトの値を設定できます。[OV の設定] ワークスペースグループの [テンプレート] ワークスペースには、テンプレートの作成や設定に利用できるツールがあります。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「[管理者向け情報→テンプレート](#)」を参照してください。

## 設定情報交換

設定情報交換機能では、互換性のあるデータベース間で設定情報を転送することができます。設定情報には、システム管理者が HP OpenView 環境に対して行う変更、修正、カスタマイズの情報が含まれています（たとえば、別のユーザー認証手順を使うための変更など）。システム間で設定データを交換することにより、すべてのシステムの外観と動作を合わせることができます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→データ→設定情報交換」を参照してください。

## 電子メール

電子メールを受信したときに指定された機能を実行させたり、指定したイベントが発生したときに電子メールを送信するように Service Desk を設定することができます。詳細については、第 4 章「電子メール」を参照してください。

## レポートの作成

Service Desk のレポート作成機能を使って、コンソール、データベース、分析データ、および OVPI レポートパックのレポートを作成することができます。また、サードパーティ製のレポート作成ツールを用いてレポートを作成するために、データベースのビューやデータディクショナリを作成することもできます。これにより、Service Desk データベースのデータに基づいてさまざまなレポートを作成できます。詳細については、第 6 章「レポートの作成」を参照してください。

## OVPI レポートの管理

OVPI レポートの管理には、Service Desk で OVPI ヘルプデスクレポートパックと 変更マネージャレポートパックを使用することに伴う管理作業があります。ヘルプデスクモジュールと変更マネージャモジュールのモジュールライセンスを持っている場合は、OVPI レポートパックを購入して、これらの各モジュールに含まれているデータに関するレポートを生成することができます。詳細については、『*HP OpenView Service Desk Reporting ユーザーガイド*』を参照してください。また、OVPI のドキュメントも参照してください。

## OVPI Service Desk Reporting

OVPI Service Desk Reporting を使うと、Service Desk の実行状況に関するレポートを作成できます。カテゴリ、分類、クローズコードなど、さまざまな方法でコールを分析し、期限までにクローズしたコール数の傾向を確認することができます。詳細については、『*HP OpenView Service Desk Reporting ユーザーガイド*』を参照してください。

## アーカイブの実行

オブジェクトタイプごとにビューを定義することで、情報をアーカイブできます。作業指示、変更、プロジェクト、問題、サービスコール、および事象は、すべてアーカイブできます。また、アーカイブする情報を決定するために使う条件は、Service Desk のデータビューで設定できる条件であれば、どのような組み合わせでも指定することができます。詳細については、第7章「アーカイブ」を参照してください。

## インパクトを受けるサービス

事象とサービスコールに対して、インパクトを受けるサービスを探すために使うパラメータを定義することができます。詳細については、第8章「インパクトを受けるサービス」を参照してください。

## オブジェクトサーバーモニター

オブジェクトサーバーモニターを使うと、管理サーバーの状態をすばやく簡単に評価することができます。たとえば、オブジェクトサーバーモニターを使って、データベースパフォーマンスの評価、管理サーバーに接続されているクライアント数の参照、キューのサイズと状態の調査を行うことができます。また、データベースへの接続、メッセージサービスやイベントサービスの状態も監視できます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→その他のツール→Server Monitor」を参照してください。

## サーバー設定

サーバー設定のエディターを使って、管理サーバーの設定を表示、変更できます。このエディターは、管理サーバーがクライアントからの要求（コンソールやアプリケーションなど）を効率的に処理するよう設定するために使います。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→その他のツール→Server Settings」を参照してください。

## 複数の管理サーバー

環境を拡張するときや既存のリソースに対する要求が増えた場合、クライアントからの大量の要求を負荷分散するため、複数の管理サーバーで構成する環境に設定したり、あるいは1台のシステムに複数のオブジェクトサーバーインスタンスを持たせるように設定することもできます。また、*両方の環境*）を複合した環境に設定することもできます。詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→負荷バランスのための複数サーバー→複数の管理サーバー」を参照してください。

## Service Desk のトラブルシューティング

Service Desk のトラブルシューティングを行うには、以下の方法を使います。

- ログ
- トレース
- Service Desk サポートツール

ログとトレースを使って Service Desk のトラブルシューティングを行う方法、および Service Desk 5.0 サポートツールを使って Service Desk の問題を Service Desk の技術サポートに電話で問い合わせる方法については、『*HP OpenView Service Desk Support Guide*』を参照してください。

## システム設定

[システム設定] ワークスペースでは、HP OpenView コンソールのすべてのワークスペースに対する全般的な設定を定義することができます。次のものを定義することができます。

- 添付ファイルの設定
- 設定情報交換の設定
- 電子メールの設定
- 全般設定
- パスワードの設定
- 地域設定
- 事象システムアクションの設定

詳細については、HP OpenView のオンラインヘルプの「管理者向け情報→システム設定」を参照してください。

はじめに

## Service Desk 管理者のタスクの概要

---

## 2 Service Pages

ここでは、Service Pages と Service Pages アカウントの設定方法について説明します。Service Pages は、ライセンスを持っているユーザーもライセンスを持たないユーザーでも、Service Desk に制限付きでアクセスできるようにした Web ベースのアプリケーションです。

## 概要

Service Pages は、Service Desk の簡易な Web インタフェースです。主な機能として、Service Desk オブジェクトをリモートで作成、表示、編集することができます。作成できるオブジェクトは、Service Pages にログオンするユーザーの種類によって変わります。Service Pages のユーザーには、次の 2 種類があります。

- 専門家ユーザー

専門家は、通常のライセンスが付与された Service Desk ユーザーです（たとえばサポートエンジニア）。専門家の Service Desk アカウントでは、自動的に Service Pages にアクセスできるため、Service Pages アカウントは必要ありません。専門家ユーザーは、Service Pages を使って、サービスコール、事象、問題、変更、作業指示に対してリモートで作業することができます。

- Service Pages (SP) ユーザー

SP ユーザーは、Service Desk のライセンスを持たないユーザーです。SP ユーザーは、Service Desk アカウントを持たないため、Service Pages アプリケーションにアクセスするには、Service Pages のアカウントが必要になります。アクセスは、サービスコールの作成、表示、編集に限定されます。

表 2-1 に、Service Pages でのオブジェクトアクセスの要約を示します。

**表 2-1 Service Pages でのオブジェクトへのアクセス**

アカウントタイプ	オブジェクトタイプ	許可されるアクセス
SP ユーザー	サービスコール	作成、表示、編集
専門家	サービスコール	作成、表示、編集
	事象	作成、表示、編集
	変更	表示、編集
	問題	表示、編集
	作業指示	表示、編集

FAQ へのアクセスなどのその他の機能は、すべてのユーザーが利用できます。



Service Pages は Tomcat ベースの Web アプリケーションであり、ブラウザからは Apache Web サーバー経由でアクセスします。Service Pages を実行するコンピュータでは、Tomcat と Apache の両方をインストールして実行する必要があります。Service Pages へのアクセスには、標準と互換性がある任意の Web ブラウザを使うことができます。

---

**注記** Service Pages のインストールについては、『*HP OpenView Service Desk 5.0 インストールガイド*』を参照してください。

---

Service Pages を設定するための一般的な手順を以下に示します。

- Service Pages で使うビューを指定します。  
26 ページの「Service Pages ビュー」を参照してください。
- Service Pages でオブジェクトを作成するために使うテンプレートを指定します。  
29 ページの「Service Pages テンプレート」を参照してください。
- Service Pages のアカウントを作成します。または、「個人」に登録されている人のアカウントを作成することもできます。  
32 ページの「Service Pages アカウント」を参照してください。
- オプション: Service Pages アカウントのパスワード制限を設定します。  
37 ページの「パスワード制限の設定」を参照してください。
- オプション: インタフェースをカスタマイズします。  
43 ページの「インタフェースのカスタマイズ」を参照してください。

これらの設定は、[Service Pages] ワークスペースで定義します。

## Service Pages ビュー

Service Pages ビューは、ユーザーが Service Pages に割り当てた標準的な Service Desk のビューです。Service Pages を使うには、ビューを割り当てる必要があります。Service Desk オブジェクトの一覧表示、フィルター処理、並べ替えが、Service Pages でどのように行われるかはビューによって決まり、ビューによってこれらのオブジェクトを表示、編集できるようになります。既存のビューを使うことも、新しいビューを作成することもできます。

ユーザーがアクセスできるオブジェクトタイプには、それぞれ 2 つのビューを割り当てることができます。一方には制限されたオブジェクトリストが表示され、もう一方にはオブジェクトの完全なリストが表示されます。表 2-2 に示すように、最大 12 個のビューを割り当てることができます。

表 2-2 割り当て可能な Service Pages ビュー

ユーザータイプ	オブジェクトタイプ	SP ビューの数
SP ユーザー	サービスコール	制限されたリスト 1 つと完全なリスト 1 つ
専門家	サービスコール	制限されたリスト 1 つと完全なリスト 1 つ
	事象	制限されたリスト 1 つと完全なリスト 1 つ
	変更	制限されたリスト 1 つと完全なリスト 1 つ
	問題	制限されたリスト 1 つと完全なリスト 1 つ
	作業指示	制限されたリスト 1 つと完全なリスト 1 つ

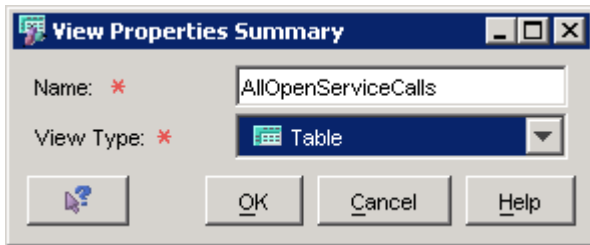
制限されたリストと完全なリストのベースに使うビューを決定するのは、Service Pages を構成する人 (Service Desk 管理者) の役目です。一般に、制限されたリストにはフィルター処理条件が多いビューを割り当て、完全なリストにはフィルター処理条件が少ないビューを割り当てます。

## Service Pages ビューの作成

Service Pages で新しいビューを作成する必要がある場合は、[Service Pages] ワークスペースか [OV の設定] の [プレゼンテーション] ワークスペースで作成します。

### [Service Pages] ワークスペースでビューを作成するには

1. [Service Pages] ワークスペースで、[プレゼンテーション: Service Pages ビュー] ノードを展開し、オブジェクトタイプ (たとえばサービスクール) を選択します。
2. 右側のペインで右クリックして、ポップアップメニューから [新しいビュー] を選択します。  
[プロパティサマリーを表示] ダイアログボックスが表示されます。



3. [名前] フィールドに、新しいビューの名前を入力します。
4. ドロップダウンリストから [ビュータイプ] を選択します。

---

**注記** Service Desk のビュータイプ (たとえば [チャート] または [エクスプローラ]) は、ビューが Service Pages に表示されるときには無視されます。Service Pages では、すべてのビューが単純な表形式のデータで表示されます。

---

5. [OK] をクリックします。[<ビュー名>のプロパティサマリーを表示] ダイアログボックスが表示されます。  
このダイアログボックスに表示されるフィールドは、作成中のビューのタイプによって変わります。さまざまなビュータイプを設定する方法についての詳細は、オンラインヘルプを参照してください。
6. ビューの設定を終えたら、[OK] をクリックして [<ビュー名>のプロパティサマリーを表示] ダイアログボックスを閉じます。
7. [OK] をクリックして [プロパティサマリーを表示] ダイアログボックスを閉じます。使用可能なビューのリストの中に新しいビューが表示されます。

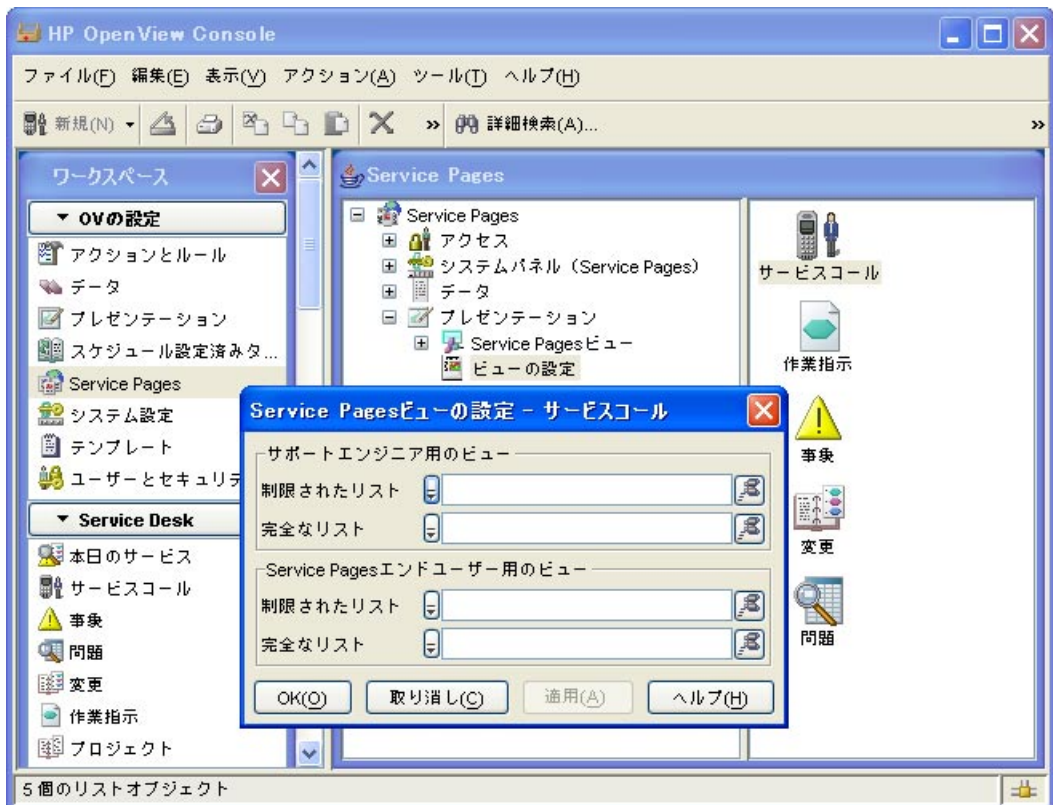
## ビューの Service Pages への割り当て

[Service Pages : プレゼンテーション → ビューの設定] で、制限されたリストと完全なリストを表示するビューを割り当てます。

### ビューを Service Pages に割り当てるには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[Service Pages] ワークスペースを選択します。
2. [プレゼンテーション : ビューの設定] を選択し、右側のペインでオブジェクトタイプのアイコン (たとえばサービスコール) をダブルクリックします。

[Service Pages ビューの設定 - サービスコール] ダイアログボックスが開きます。



3. [制限されたリスト] フィールドと [完全なリスト] フィールドの横にある [クイック検索] ボタンを使って、SP ユーザーや専門家がデータを表示するために使うビューを割り当てます。

## Service Pages テンプレート

Service Pages でサービスコールや事象を作成する際、新しいオブジェクトのベースとして、事前に定義されたテンプレートを使用します。テンプレートは、オブジェクトのいくつかの属性のデフォルト値を持っています。

Service Pages テンプレートは、通常の Service Desk テンプレートです。Service Pages で既存の Service Desk テンプレートを使うことも、新しいテンプレートを作成することもできます。

Service Desk でテンプレートを作成する方法については、オンラインヘルプを参照してください。

## テンプレートの Service Pages への割り当て

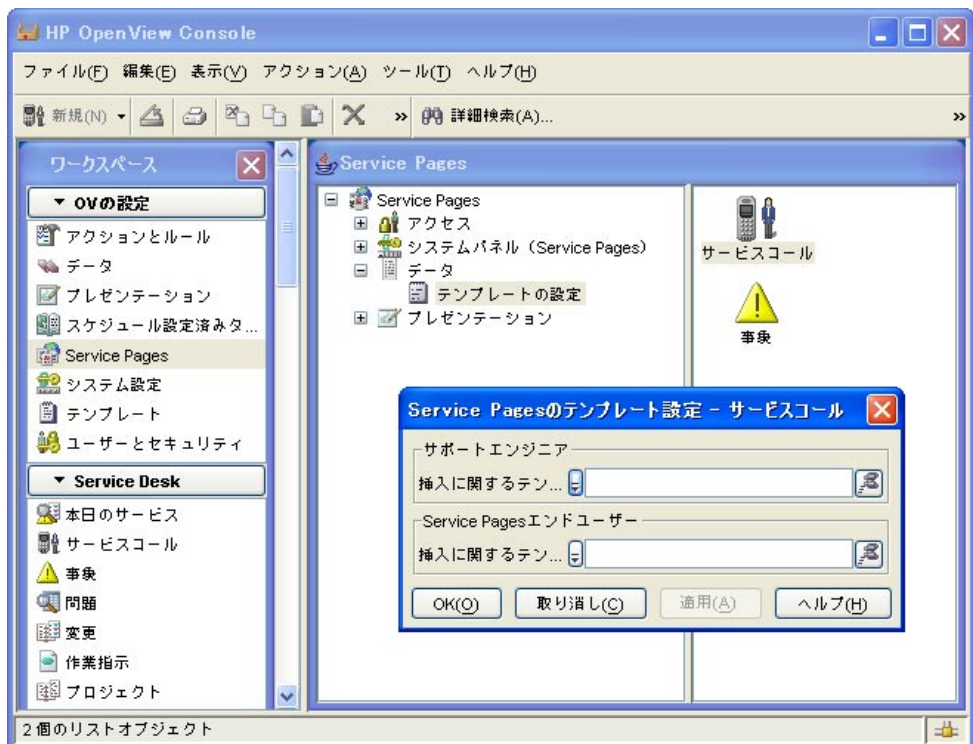
Service Pages には次の 3 つのテンプレートを割り当てることができます。

- SP ユーザー向けのサービスコールテンプレート
- サポートエンジニア向けのサービスコールテンプレート
- サポートエンジニア向けの事象テンプレート

### テンプレートを Service Pages に割り当てるには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[Service Pages] ワークスペースを選択します。
2. [Service Pages : データ] を展開し、[テンプレートの設定] を選択します。
3. 右側のペインで、[サービスコール] アイコンをダブルクリックします。

[Service Pages のテンプレート設定 - サービスコール] ダイアログボックスが開きます。



4. [サポートエンジニア] 領域と [Service Pages エンドユーザー] 領域の両方にある [挿入に関するテンプレート] フィールドの横の [クイック検索] アイコンを使って、サービスコールを作成するときに使うテンプレートを選択します。
5. [OK] をクリックします。

## Service Pages アカウント

Service Pages (SP) アカウントを作成できるのは、Service Desk 管理者か、以下の条件を満たす人です。

- Service Desk で有効な「個人」として登録されている人（たとえば外部の顧客）
- [個人]レコードの[電子メール]フィールドの値が、有効な Service Pages 電子メールホストの電子メールアドレスである場合。新しい Service Pages アカウントを作成すると、そのアカウントのパスワードがこの電子メールアドレスに送信されます。

---

### 注記

Service Pages の有効な電子メールホストを指定する方法については、39 ページの「電子メールホストの指定」を参照してください。

---



## Service Pages アカウントの作成

Service Pages アカウントを作成するには、次の 2 つの方法があります。

- [Service Pages] ワークスペースで作成する方法

[Service Pages] ワークスペースでアカウントを作成できるのは、管理者だけです。作成するアカウントのユーザーを、Service Desk の「個人」情報に登録する必要はありません。管理者がアカウントを作成してパスワードを指定します。ユーザーは Service Pages アプリケーションで自分のパスワードを変更することができます。

- Service Pages の [ログオン] ダイアログボックスでの作成

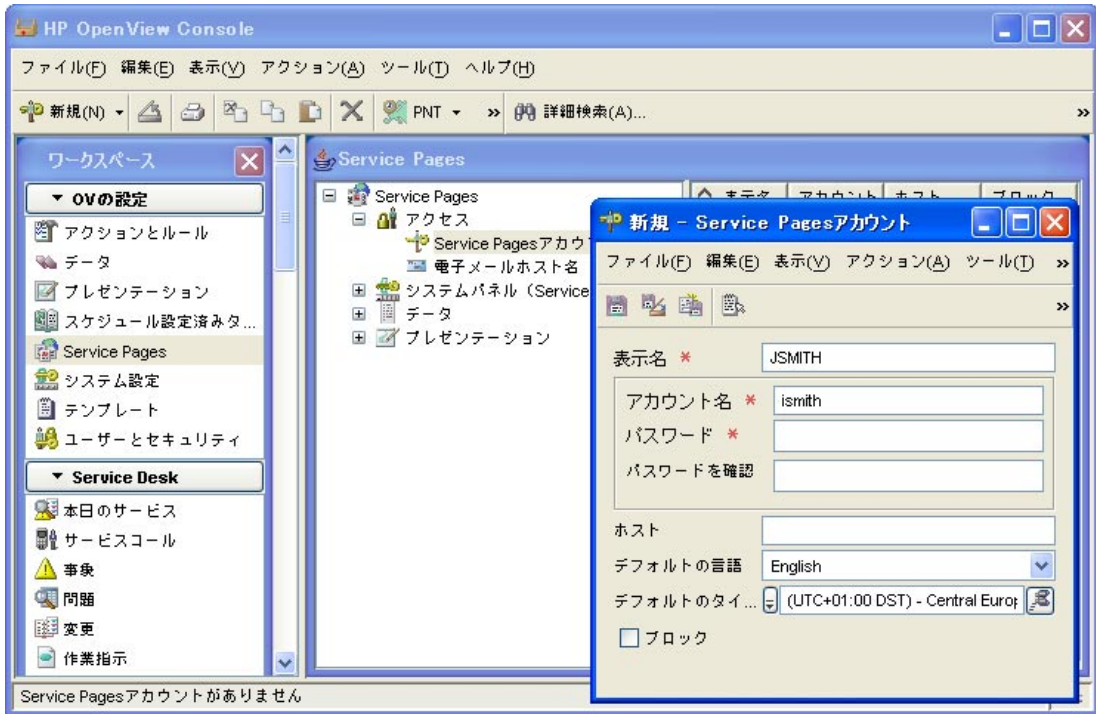
Service Desk で有効な「個人」として登録されていれば、[ログオン] ダイアログボックスを使って誰でもアカウントを作成できます。管理者は「個人」情報に登録されている人のアカウントも作成できます。

アカウントを作成する人は、有効な電子メールアドレスと、電話番号、従業員 ID、姓のいずれかを入力します。入力した詳細は、Service Desk で「個人」を検索するために使われます。レコードが見つかり、SP ユーザーアカウントが作成されます。新しいアカウントは「個人」レコードに自動的にリンクされ、アカウントの詳細（パスワードを含む）が指定された電子メールアドレスに送信されます。

### [Service Pages] ワークスペースでアカウントを作成するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[Service Pages] ワークスペースを選択します。
2. 右側のペインで [Service Pages : アクセス] を展開し、[Service Pages アカウント] を選択します。右側のペインに [Service Pages アカウント] のビューが表示されます。
3. ビューで右クリックして、ポップアップメニューから [Service Pages アカウントの新規作成] を選択します。

[新規 - Service Pages アカウント] ダイアログボックスが開きます。



4. [表示名] フィールドに、このアカウントで使う名前を入力します。この名前が、たとえば [有効な Service Desk のセッション] タブページなどに通常表示される名前となります。
5. [アカウント名] フィールドに、ユーザーが Service Pages にログオンする際に入力するログオン名を入力します。これはユーザーの NT ログオンと同じでも、別の名前でもかまいません。
6. [パスワード] を入力し、内容を確認します。
7. [ホスト] フィールドは空白のままにします。
8. ドロップダウンリストから言語を選択して、ユーザーの [デフォルトの言語] を選択します。ローカライズ用に Service Desk にインストールされているすべての言語がリストに表示されます。
9. ドロップダウンリストからユーザーの [デフォルトのタイムゾーン] を選択します。

レコードはすべてグリニッジ標準時でデータベースに保存されます。データの作成、表示、変更を行う際に、データはユーザーのタイムゾーン設定に合わせて調整されます。

10. このアカウントを無効にする場合は、[ブロック] チェックボックスをオンにします。

#### **Service Pages アカウントのパスワードを変更するには**

以下のいずれかの操作を行います。

- Service Desk の [Service Pages アカウント] ダイアログボックスでアカウントを編集します。
- Service Pages にログオンし、[パスワードの変更] メニュー項目を選択します。

## Service Pages アカウントの「個人」へのリンク

Service Pages アカウントは、Service Desk の「個人」レコードにリンクすることができます。Service Pages のログイン画面で Service Pages アカウントを作成すると、アカウントは入力した電子メールアドレスの「個人」に自動的にリンクされます。

管理者が [Service Pages] ワークスペースでアカウントを作成した場合は、「個人」とは自動的にリンクされません（「個人」レコードが存在しない可能性があるため）。しかし、組織の処理上 Service Pages アカウントを Service Desk の「個人」にリンクする必要がある場合は、以下の手順でリンクできます。

### Service Pages アカウントを「個人」にリンクするには

1. [組織] ワークスペースグループで、[個人] ワークスペースを選択します。右側のペインに [SD のすべての個人] ビューが表示されます。
2. 必要な「個人」レコードをダブルクリックするか、レコードを右クリックして、ポップアップメニューから [編集] を選択します。[SD 個人] ダイアログボックスが開きます。
3. [アカウント] フィールドの横にある [クイック検索] ボタンをクリックします。[クイック検索] ダイアログボックスが開きます。
4. [オブジェクトタイプ] フィールドで、ドロップダウンリストから [Service Pages アカウント] を選択し、[次を検索] をクリックして、すべての Service Pages アカウントを表示します。
5. 目的の Service Pages アカウントを選択し、[選択] をクリックします。「個人」レコードの [アカウント] フィールドに Service Pages アカウント名が表示されます。
6. [保存] をクリックします。

## パスワード制限の設定

ユーザーが定義するパスワードに対して制限を設定できます。これらのパスワード制限は、Service Pages のすべてのパスワードに適用されます。

### パスワード制限を設定するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[Service Pages] ワークスペースを選択します。
2. 右側のパネルで、[Service Pages : システムパネル] を選択します。[パスワード設定] アイコンをダブルクリックします。
3. [Service Pages のパスワード設定] ダイアログボックス で、必要なオプションを選択します。
4. [OK] をクリックします。

## アカウント詳細の再送信

ユーザーは、自分のアカウントのログオンの詳細（パスワード）を忘れてしまうことがあります。この場合、ユーザーは [ログオン] ダイアログボックスで、元アカウントを作成した時と同じ電子メールアドレスを使って、**Service Pages** アカウントの新規作成を試みることができます。**Service Pages** は、元アカウントが存在していることを検出し、アカウント名、パスワードなどのアカウントの詳細を、指定された電子メールアドレスに再送信します。

## 電子メールホストの指定

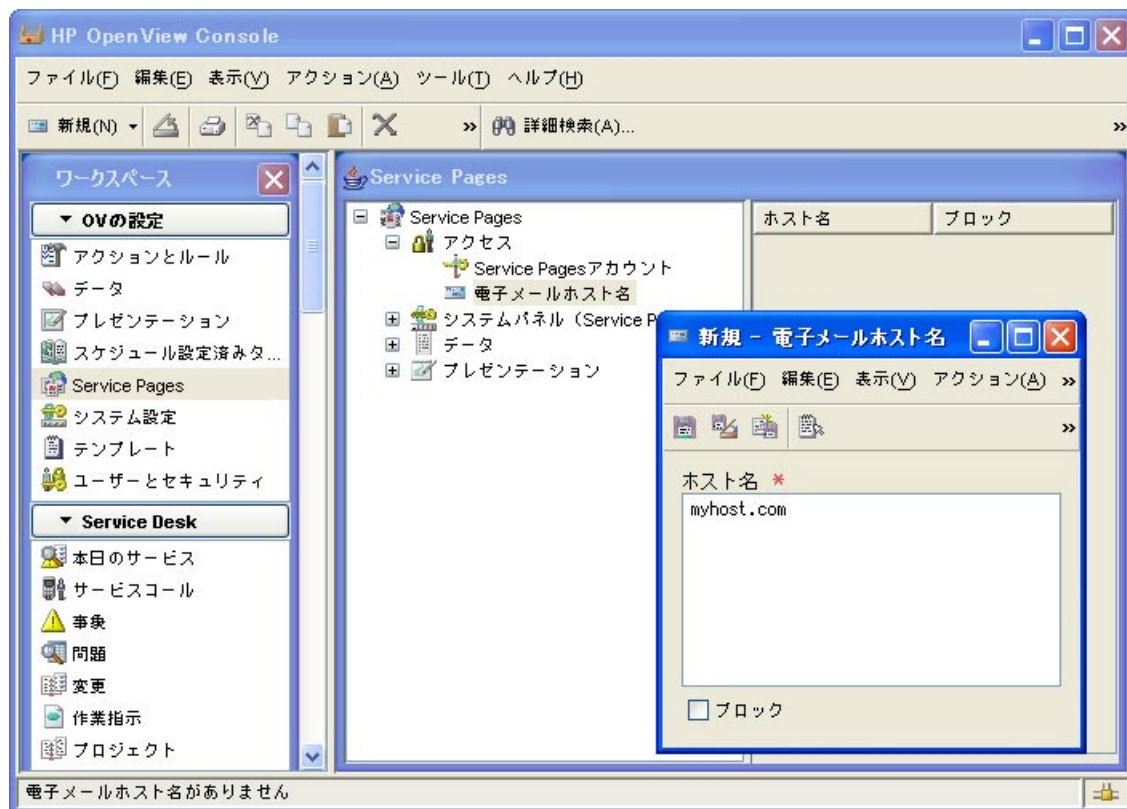
Service Pages の [ログオン] ダイアログボックスで各自が Service Pages アカウントを作成できるようにするには、電子メールアドレスを受け付けるホストを指定する必要があります。たとえば、電子メールアドレス `Jane.Doe@company.com` を使って Service Pages アカウントを作成する場合、Service Pages の設定で有効なホスト名として `company.com` というホストを指定する必要があります。

また、ホスト名を指定した後でそのホストをブロックすることで、電子メールアドレスを受け付けないホストを指定することもできます。

### 有効な電子メールホストを指定するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[Service Pages] ワークスペースを選択します。
2. [Service Pages] ノードの下の [アクセス] を展開し、[電子メールホスト名] を選択します。右側のペインに [ホスト名] のビューが表示されます。

3. [ホスト名] ビューで右クリックし、ポップアップメニューから [電子メールホスト名の新規作成] を選択します。[新規 - 電子メールホスト名] ダイアログボックスが開きます。



4. [ホスト名] フィールドにホスト名を入力します。
5. このホスト名を持つ電子メールアドレスを使ってアカウントを作成できないようにするには、[ブロック] チェックボックスをオンにします。

ブロックすることで、システムからホスト名を削除せずにそのホストを除外することができます。これにより、このホスト名を使っているデータベースレコードの完全性が保証されます。

6. [OK] をクリックします。

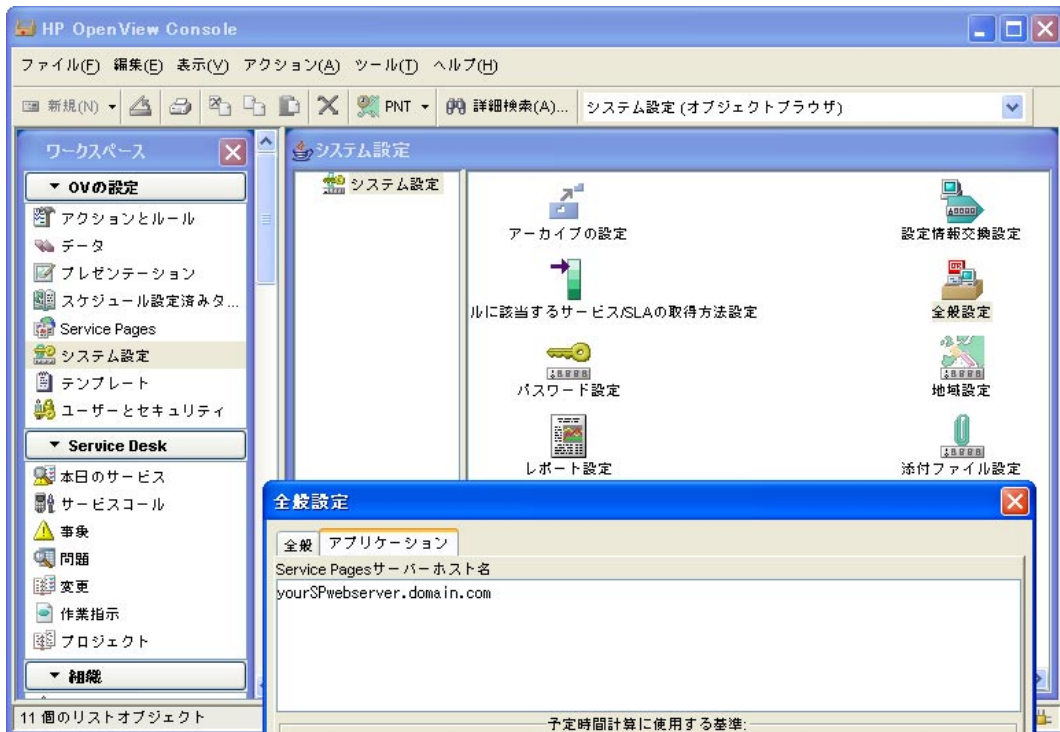


## 電子メール承認要求の有効化

Service Desk には、指定したアクションを実行する前に電子メールで承認を要求する機能があります。この機能を有効にするには、[全般設定] ダイアログボックスで Service Pages サーバーの完全修飾ホスト名を指定する必要があります。

### Service Pages サーバー名を指定するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. [全般設定] アイコンをダブルクリックし、[全般設定] ダイアログボックスを開いて、[アプリケーション] タブをクリックします。



3. [Service Pages サーバーホスト名] フィールドにサーバー名を入力します。

**電子メール承認要求の有効化**

4. [OK] をクリックします。
5. 103 ページの「送信電子メールメッセージの受信」の手順に従って、電子メールによる承認の要求を有効にします。

## インタフェースのカスタマイズ

Service Pages ヘッダーのリンク、フォント、ロゴをカスタマイズすることができます。それには、HTML ファイルを編集します。HTML ファイルはフォルダー ¥¥Service Desk 5.0¥¥ServicePages にあります。

### ロゴをカスタマイズするには

1. Microsoft® FrontPage Editor などの HTML エディターで logo1.html ファイルを開きます。
2. HTML 行 <IMG src="xxxx.gif"> にグラフィックを挿入します。ここで、xxxx は HP 社のロゴです。
3. ファイルを保存します。エディターの文字セットが多言語 (Unicode UTF-8) に設定されていることを確認してください。

### リンクをカスタマイズするには

1. Microsoft® FrontPage Editor などの HTML エディターで links.html ファイルを開きます。
2. デフォルトのリンクを目的のリンクで置き換えます。
3. ファイルを保存します。エディターの文字セットが多言語 (Unicode UTF-8) に設定されていることを確認してください。

### フォントをカスタマイズするには

1. sd-sp.css ファイルを開きます。
2. デフォルトのフォントを目的のフォントで置き換えます。
3. ファイルを保存します。

Service Pages

インタフェースのカスタマイズ

---

## 3 HP OpenView Web Console

ここでは、HP OpenView Web Console について説明します。

## HP OpenView Web Console とは

HP OpenView Web Console は、別のやり方でアクセスや作業を行えるようにするもので、一部のオブジェクトタイプと事前に定義されたビューを使って行います。HP OpenView Web Console にビューを表示するには、HP OpenView コンソールの Java バージョンを使ってビューを作成する必要があります。

この項では、次の内容について説明します。

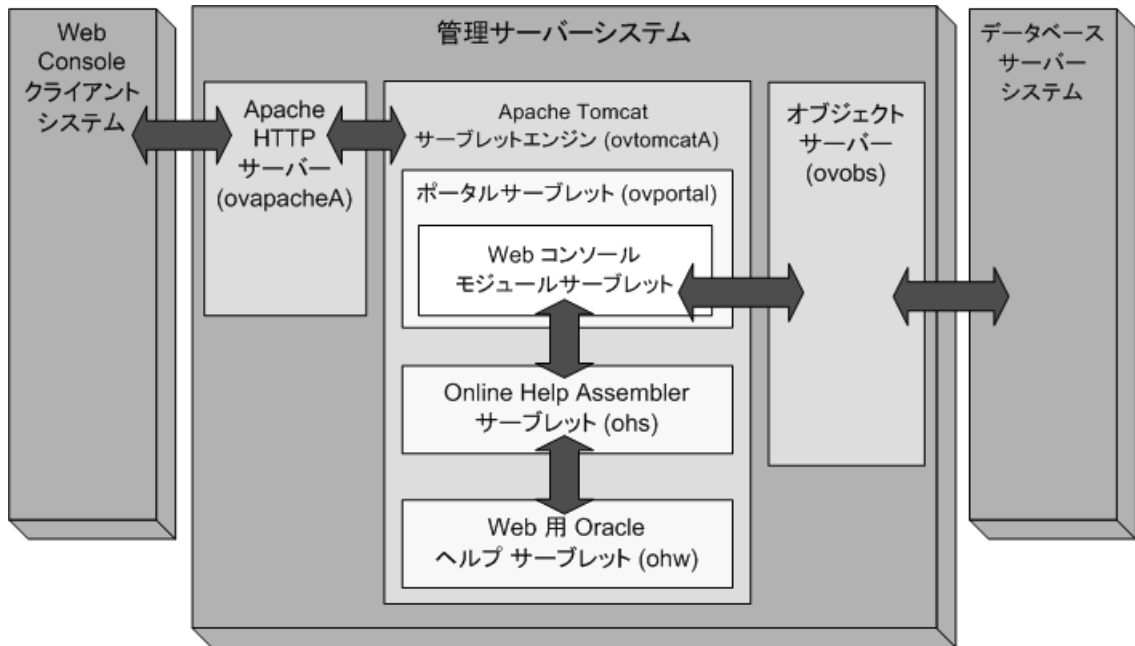
- 46 ページの「Web Console のアーキテクチャ」
- 48 ページの「Web Console の分散」
- 48 ページの「Web Console の特徴と利点」
- 49 ページの「Web Console の制限事項」

### Web Console のアーキテクチャ

Web Console のアーキテクチャには、図 3-1 に示すように、Web Console クライアント、管理サーバー、データベースサーバーの、主に 3 つの要素が含まれています。Web Console を使うには、以下の 3 つのサーバーまたはデーモンが動作している必要があります。

- Apache HTTP サーバー (ovapacheA)
- Apache Tomcat サブレットエンジン (ovtomcatA)
- オブジェクトサーバー (ovobs)

図 3-1 Web Console のアーキテクチャ



Web Console は、アプリケーションサーバーとして **Apache Tomcat** サーブレットエンジンを使います。**Apache Tomcat** サーブレットエンジンを起動および停止すると、**Web Console** (および **Web Console** と **HP OpenView** のオンラインヘルプ) も起動および停止します。

**Web Console** を使うには、以下の 3 つのサーブレットが **Apache Tomcat** サーブレットエンジン内で動作している必要があります。

- ポータル (ovportal)。オブジェクトサーバーと通信し、ログイン時 (**HP OpenView** コンソールのアカウントとパスワードを使用) やデータへのアクセス時に認証を行います。
- **Web** (ohw) の **Oracle** ヘルプ。**Web Console** のオンラインヘルプファイルを表示します。
- **Online Help Assembler** (ohs)。当社とユーザーが提供したすべてのオンラインヘルプファイルを実行時に結合します。この機能は、**HP OpenView** コンソールと **HP OpenView Web Console** の両方で使われます。
- これ以外のサーブレットが動作している場合もあります。

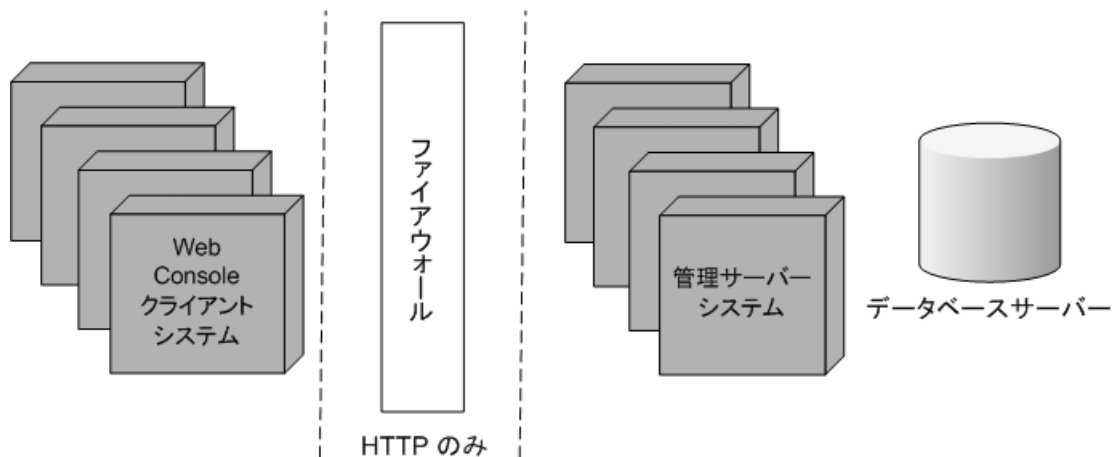
## Web Console の分散

Web Console は、三層の分散モデルをサポートしています(図 3-2 参照)。

- Web Console クライアント
- 管理サーバー (HP OpenView コンソールがインストールされるサーバー)
- データベースサーバー

このモデルでは、Web Console クライアントと管理サーバーの間にファイアウォールを配置し、その間は HTTP プロトコルを使って通信します。

図 3-2 三層分散モデル



## Web Console の特徴と利点

Web Console を使うと、ユーザーに合わせたビューを使って、あるいはリモートから参照できるビューを使って、管理対象環境を表示することができます。この方法には以下の利点と特徴があります。

- データへのリモートアクセス
  - Internet Explorer 6.x、Mozilla 1.4.x、Firefox 1.0.x 以降のいずれかが必要
  - クライアントのインストールは不要
- HP OpenView コンソールの Java バージョン で利用できる多くの機能が利用可能



- 表、エクスプローラビュー、ツリービュー、チャートビュー
- すべてのオブジェクトタイプのビューとフォーム
- 概要とスマートアクション
- ユーザー専用のビューを提供
  - CSS (カスケーディングスタイルシート) を使ったさまざまなポータルスキン
  - HP OpenView コンソールの Java バージョンで定義されたユーザーの役割に基づく、データのフィルター処理とアクションへのアクセス
- 最低限の設定と管理
  - クライアントシステムへのダウンロードは不要
  - HP OpenView コンソールの Java バージョン用に設定されたものと同じユーザー名とパスワードを使用
  - 問題をトラブルシューティングするための [Web Console Administrator] ページ
- Web Console 全体にわたり、管理者が実行可能なタスクについて説明したオンラインヘルプシステム

## Web Console の制限事項

以下に示すいくつかの一般的な機能は、HP OpenView コンソールの Java バージョンでのみサポートされ、Web Console では利用できません。

- ユーザーが設定したワークスペースグループ (Web Console では、そのユーザーが利用できるすべてのオブジェクトタイプのワークスペースのリストが表示されます)。
- 複数のオブジェクトインスタンスの選択
- 複数のオブジェクトインスタンスの更新
- 切り取り、コピー、貼り付け
- ドラッグアンドドロップ
- ユーザーが直近に選択したオブジェクトタイプと、あるオブジェクトタイプに対して直近に選択したビューの記憶
- [詳細検索] ウィンドウの [他の選択肢] タブ

以下に示すいくつかのフォームの機能は、HP OpenView コンソールの Java バージョンでのみサポートされ、Web Console では利用できません。

- フォーム定義またはフォームテンプレートの新規作成機能

### HP OpenView Web Console とは

- [テンプレート] 選択リストは、テンプレートカテゴリの階層構造には整理されません。
- 特別な UI のフィールドタイプ (たとえば UI の承認投票)
- クイックビューへのアクセス
- ユーザー通知

以下に示すいくつかのビューの機能は、HP OpenView コンソールの Java バージョンでのみサポートされ、Web Console では利用できません。

- Web Console からは、以下のタイプのビューにアクセスできません。
  - カードビュータイプ
  - 組み合わせビュータイプ
  - ダイアグラムビュータイプ
  - マップビュータイプ
  - プロジェクトビュータイプ
  - チャートビューのドリルダウン
- ビューの [フォーマットルール] 設定 (HP OpenView コンソールの Java バージョンで設定) は無視されます。
- ビューの [フィルター] 設定は、Web Console からは変更できません (HP OpenView コンソールの Java バージョンでの最新の設定に従って、自動的にデータがフィルター処理されます)。
- Web Console では、ビューを CSV、HTML、XML などの外部形式にエクスポートできません。

以下に示すいくつかのアクションは、HP OpenView コンソールの Java バージョンでのみサポートされ、Web Console では利用できません。

- システムアクション
- フィールドのショートカットメニュー
- 一部の UI ルール

---

## インストールの確認

ソフトウェアをインストールした後で、Web Console にアクセスできることを確認します。

### Web Console を開く

1. Web Console を起動するには、ブラウザのウィンドウを開き、Web Console にアクセスするために次の URL を入力します。

**`http://<yourhostname>/ovportal`**

---

#### 注記

Apache HTTP サーバー を 80 以外のポートで設定した場合は、代わりに次の URL を使います。ここで `port` は、Web Console 用に設定した Apache HTTP サーバーのポートです。

**`http://<yourhostname:port>/ovportal`**

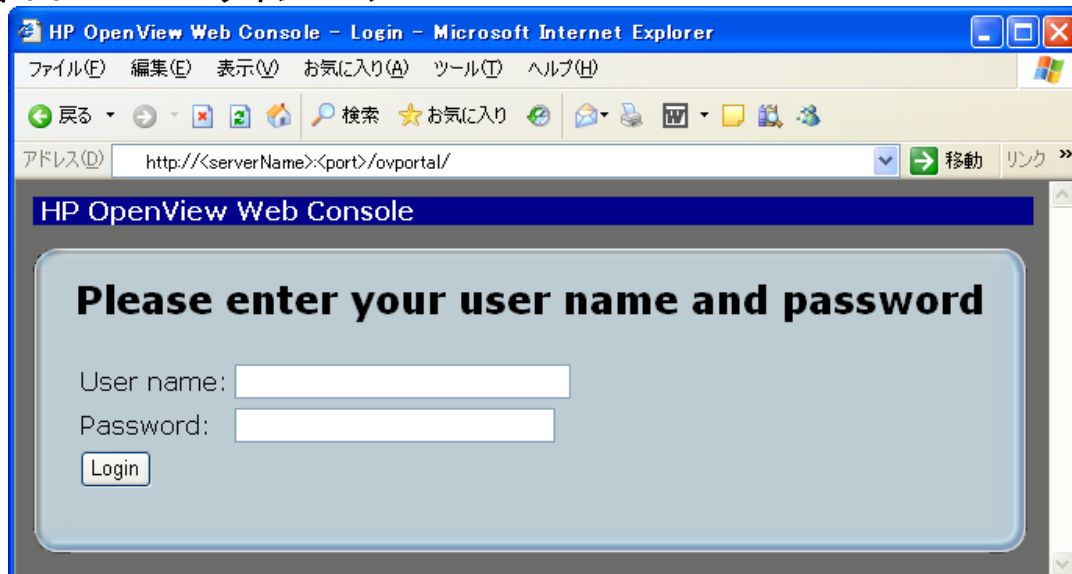
2. 図 3-3 に示す Web Console のログインページで、有効な名前とパスワードを入力し、[Login] をクリックします。

---

**注記** Web Console にログインできるのはアプリケーションアカウントユーザー（指定された同時ユーザー）だけです。SP アカウントユーザーはログインできません。

---

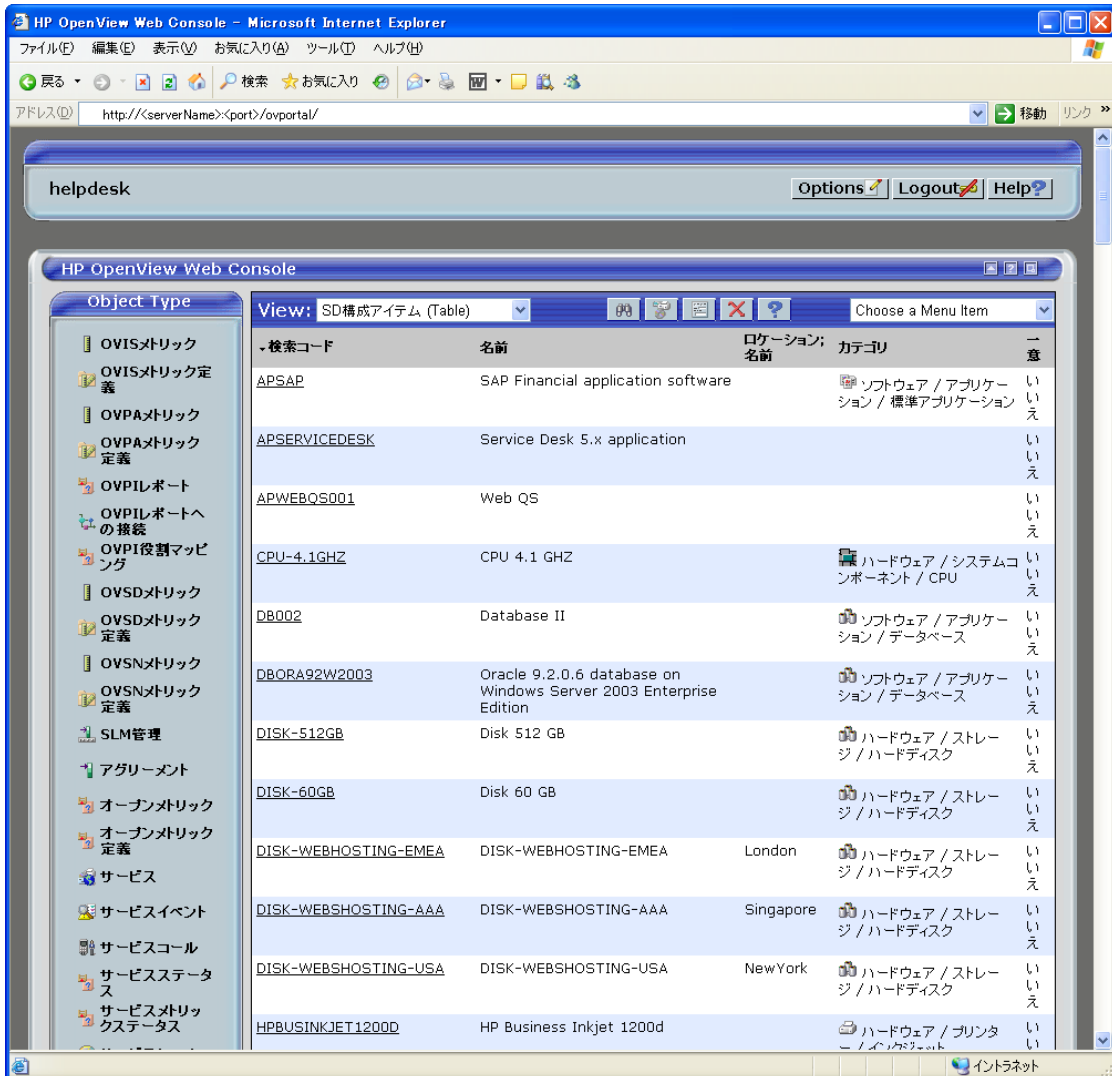
**図 3-3** ログインページ



ログイン後、図 3-4 「system」 ログインした Web Console 画面」に示す Web Console が表示されます。

**注記** インストールの問題に関するトラブルシューティングについては、Web Console のインストールに関わる問題の解決を参照してください。

**図 3-4 「system」 ログインした Web Console 画面**



## Web Console の終了

Web Console を使い終えたら、以下のようにしてログオフします。

1. Web Console のメインウィンドウの右上にある **[Logout]** ボタンをクリックします。
2. Web ブラウザを閉じます。

---

## Web Console の基本的な概念

この項では、次の内容について説明します。

- 55 ページの「Web Console の許可と認証」
- 56 ページの「変更された設定とデータファイルのリフレッシュモデル」
- 58 ページの「Web Console のウィンドウの動作」
- 62 ページの「設定オプション」
- 63 ページの「起動オプション」

## Web Console の許可と認証

現在、Apache HTTP サーバー (ovapacheA) では HTTPS がサポートされていません。そのため、すべてのデータは暗号化されていない HTTP で転送されます。よりセキュアな方法が必要な場合は、Java Web Start で HP OpenView コンソールにアクセスしてください。

### 許可

許可とは、認証済みのユーザーにアクセス権を許可することです。これにより、各ユーザーが何を参照および実行できるかが決まります。

Web Console は、HP OpenView コンソールの Java バージョンで設定した役割を使います。

Web Console に「system」ユーザーとしてログインしたユーザーは、[Web Console Administrator] ページにもアクセスでき、特定の管理タスクを実行できます。[Web Console Administrator] ページには、Web Console のボタンバー上のドロップダウンリストから [Web Console Administrator] を選択してアクセスします。

### 認証

認証は、ユーザーがシステムに対して自身の身元を証明し正当性を示す処理です。HP OpenView コンソールの管理者は、証明書を確認するように管理サーバーを設定します。HP OpenView Web Console では、デフォルトの HP OpenView ユーザー認証機構だけがサポートされています。

- デフォルトのユーザー認証機構 (HP OpenView データベースに格納されている HP OpenView コンソールのアカウント名とパスワードを使ったユーザーのログイン)
- 外部認証機構 (たとえば、Active Directory や LDAP サーバーを使ったユーザーのログイン)

## 変更された設定とデータファイルのリフレッシュモデル

変更内容を Web Console で有効にするには、設定の種類やデータ変更の種類に応じて、以下の 4 つのうちのいずれかの方法で行います。

- Web Console を表示またはリフレッシュして、情報にアクセスしたとき
- Web Console からログアウトして再度ログインしたとき
- Apache Tomcat サーブレットエンジンを再起動したとき  
特定のデータは、Web Console を最初に初期化したときに読み込まれます。このデータは、Apache Tomcat サーブレットエンジンを停止して再起動しない限り更新されません。
- 一定のリフレッシュ頻度（設定可能）に基づき、スケジュールに従って定期的にリフレッシュ

表 3-1 に、上記のリフレッシュ方式と、それぞれの方法を使っている設定またはデータの種類を示します。また、データやファイルをリフレッシュするための手順も示します。

表 3-1 設定とデータファイルのリフレッシュモデル

リフレッシュ方式	設定またはデータ	データまたはファイルのリフレッシュ方法
アクセス	ユーザー選択値 (Web Console スキン、Web Console のタイトルバーのユーザー名など)	Web Console ウィンドウを表示またはリフレッシュします。



表 3-1 設定とデータファイルのリフレッシュモデル ( 続き )

リフレッシュ方式	設定またはデータ	データまたはファイルのリフレッシュ方法
ログアウト	<p>HP OpenView コンソールの Java バージョンを使った以下のような変更</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 役割定義の変更</li> <li>• ビューの作成または変更</li> <li>• テンプレートの作成、変更、割り当て</li> <li>• アクションの作成と変更</li> <li>• アプリケーションの作成と変更</li> <li>• カスタムフィールドの有効化とフォームへの追加</li> <li>• フォームの作成と変更</li> <li>• [Advanced Find] ダイアログボックスの簡易ページに表示されるフィールドの変更</li> <li>• UI ルールの変更</li> <li>• アイテムタイプアイコンの変更</li> <li>• 計算結果表示フィールドの追加 (たとえば、計算結果表示フィールドを追加し、そのフィールドをフォームに追加するなど)</li> </ul> <p><b>注記:</b> いくつかのデータはセッションの間キャッシュされるため (たとえば、ビュー、フォーム、アイコン)、HP OpenView コンソールの Java バージョンを使って変更しても、ユーザーがそのセッションをログアウトして再度ログインするまでは有効になりません。</p>	<p>Web Console からログアウトし、再度ログインします。</p>

表 3-1 設定とデータファイルのリフレッシュモデル ( 続き )

リフレッシュ方式	設定またはデータ	データまたはファイルのリフレッシュ方法
再起動	<p>Web Console で公開されているアプリケーションの設定 (Applications.xml ファイル)。詳細は、65 ページの「スマートアクションでサポートされるアプリケーションの設定」を参照してください。</p> <p>Web Console の [Links] パネルに URL リンクを表示するための設定 (ovconsole.xml ファイル)。詳細は、66 ページの「[Links] パネルの URL の設定」を参照してください。</p> <p>ログファイルのサイズ変更 (maxLogSize の値) : (OVPortalConfig.xml ファイル)。詳細は、72 ページの「ログファイルとトレースファイルのサイズの管理」を参照してください。</p>	<p>Apache Tomcat サーブレットエンジンを停止して再起動します。手順については、92 ページの「Apache Tomcat サーブレットエンジンの再起動」を参照してください。</p>
定期的	<p>キャッシュするフォームの最大数の設定 (maxCachedForms の値) : (WebConsoleConfig.xml ファイル)。詳細は、74 ページの「キャッシュ中のフォームの最大数の設定」を参照してください。</p>	<p>変更内容は、WebConsoleConfig.xml ファイルの configFileReloadInterval パラメータの値で定義された期限内に自動的に有効になります。デフォルトでは、30 分ごとに有効になります。</p>

## Web Console のウィンドウの動作

Web Console のメインウィンドウには、データのさまざまなビューが表示されるビュー表示パネルがあります。ウィンドウの動作は、メインウィンドウのビュー表示パネルからリンクを有効にしたときと、メニュー、ツールバー、二次ウィンドウからリンクを有効にしたときとで異なります。

表形式ビュー（図 3-5 参照）の最初の欄のリンクをクリックすると、データのドリルダウンが可能です。このリンクをクリックすると、メインウィンドウの内容が切り替わります（図 3-6 「リンクを選択した後の Web Console（フォームを表示）」を参照）。

図 3-5 オブジェクトブラウザの概要が表示された Web Console

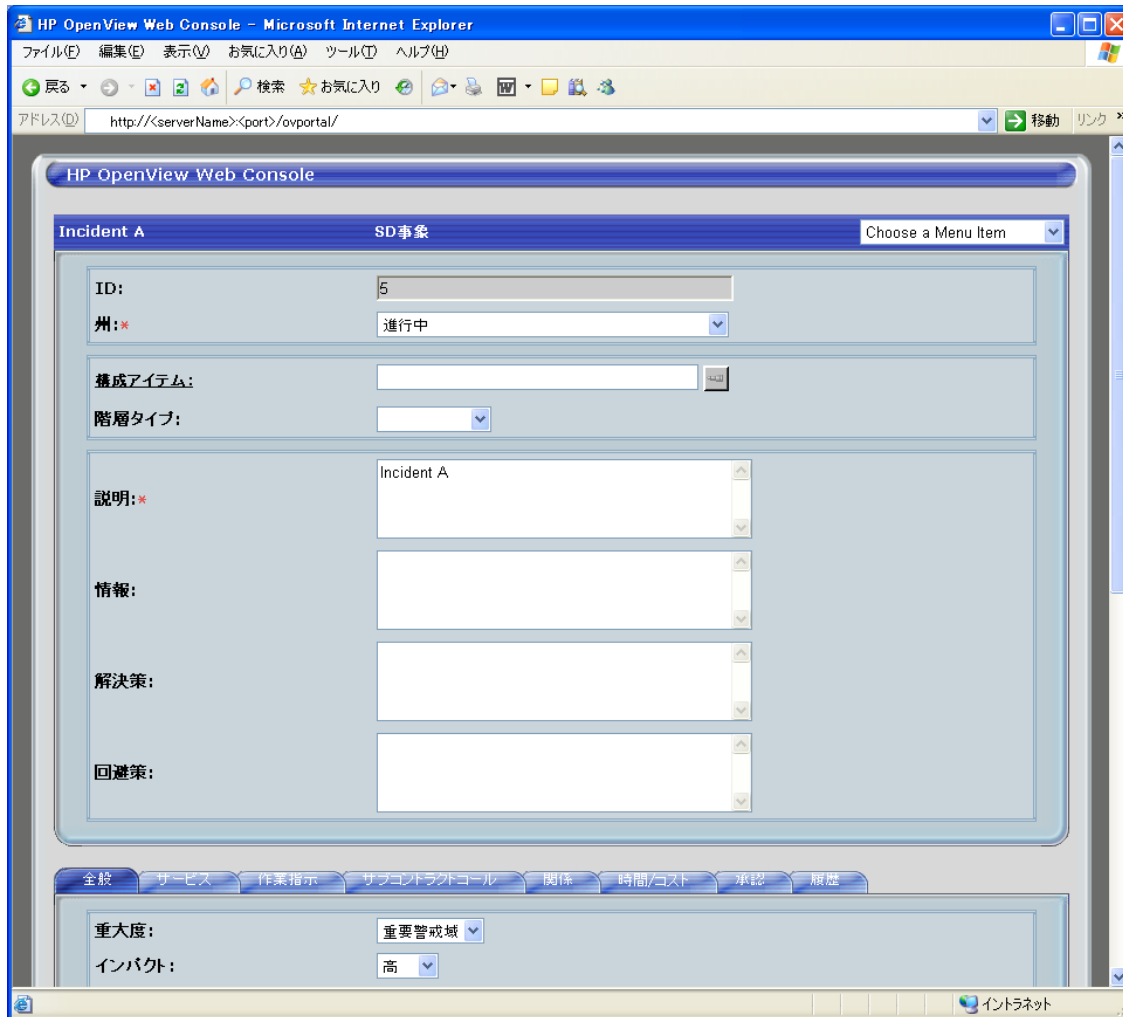
ビュー表示パネルのリンクをクリックすると、Web Console ページが切り替わる

The screenshot shows the HP OpenView Web Console interface. The main content area displays a table titled "View: SDのすべての事象 (Table)". The table contains the following data:

ID	説明	州	期限	構成アイテム;検索コード
	Incident A	進行中		PRSERVER01
	Incident A01	進行中		SERVER-P-A
	Incident A-01-a	進行中		SERVER-P-E
	Incident A-01-b	登録済み		SERVER-SD-1
1	Incident A-01-c	登録済み		SERVER-SD-2
2	Incident A-02	登録済み		PRLAS001
3	Incident A-02	完了		PRINTER-SP-01
2	Incident B	進行中		
7	Incident C	登録済み		

The interface also shows a sidebar with "Object Type" categories and a "helpdesk" header.

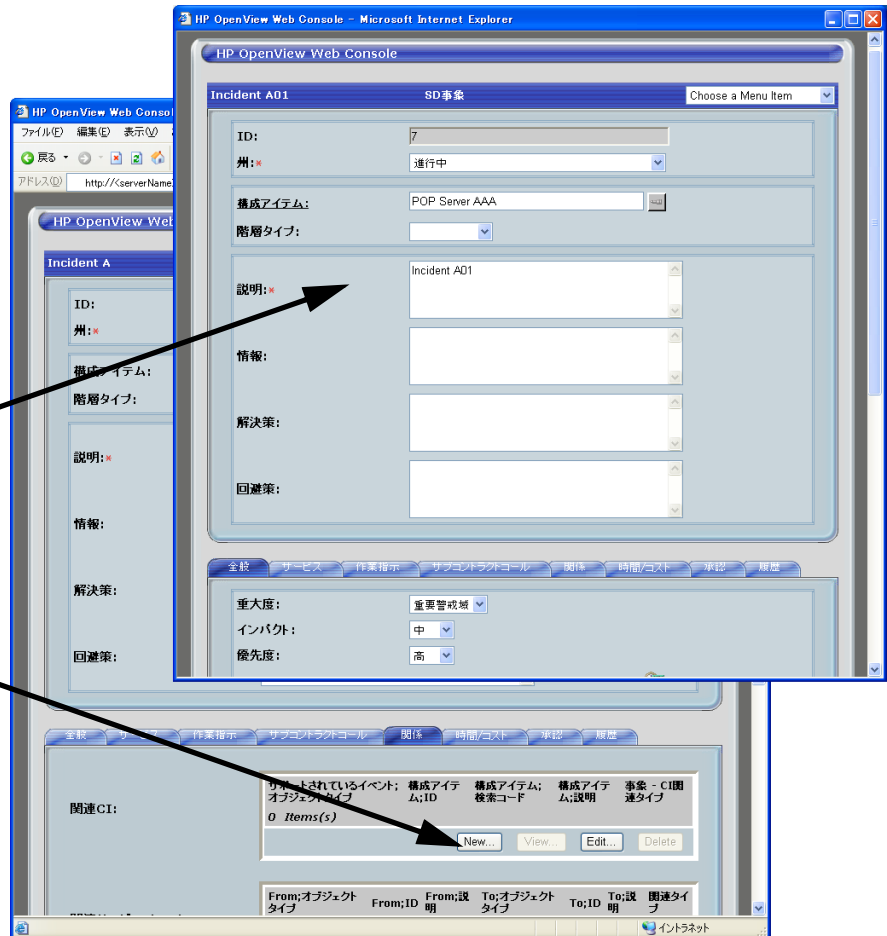
図 3-6 リンクを選択した後の Web Console ( フォームを表示 )



メニュー、ツールバー、二次ウィンドウからリンクを辿ると、図 3-7 に示すように、要求した内容が別ウィンドウに表示されます。

図 3-7 二次ウィンドウからリンクを辿ると別ウィンドウが開く

メニュー、  
ツールバー、  
フォーム、ダイ  
アログボック  
スからリンク  
を辿ると、  
新しいウィ  
ンドウが表示  
される



## 設定オプション

Web Console には、Web Console のルックアンドフィールのカスタマイズからデータのリフレッシュ頻度の指定まで、さまざまな設定オプションがあります。

すべてのユーザーが変更できる設定オプションもあれば、Web Console の管理者だけが変更できる設定オプションもあります。また、Web Console から指定するものと、XML ファイルを編集することで指定するものがあります。

### ユーザーが設定するオプション

ユーザーが変更できるパーソナライズ オプションが 2 つあり、オンラインヘルプで説明されています。

- タイトルバー内の表示名
- 好みのスキン (ルックアンドフィール)

これらの設定にアクセスするには、Web Console のメインウィンドウの右上隅にある [Options] ボタンをクリックします。

### 管理者が設定するオプション

いくつかの設定変更は、Web Console の管理者だけが行うことができます。[Web Console Administrator] ページから設定するものと、XML ファイルを編集して設定するものがあります。

#### [Web Console Administrator] ページによる設定

- ログレベルとトレースレベルの設定 (71 ページの「ログとトレース」を参照)
- Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動 (92 ページの「Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動」を参照)

#### Applications.xml ファイルによる設定

- Web Console でのスマートアクションの有効化 (65 ページの「スマートアクションでサポートされるアプリケーションの設定」を参照)

#### ovconsole.xml ファイルによる設定

- Web Console のメインウィンドウの [Links] パネルに表示する URL リンクの指定 (66 ページの「[Links] パネルの URL の設定」を参照)

## OVPortalConfig.xml ファイルによる設定

- ログファイルのサイズの指定。maxLogSize パラメータで定義 (72 ページの「ログファイルとトレースファイルのサイズの管理」を参照)

## WebConsoleConfig.xml ファイルによる設定

- セッションあたりにキャッシュされるフォームの最大数の指定。maxCachedForms パラメータで定義 (74 ページの「キャッシュ中のフォームの最大数の設定」を参照)。
- WebConsoleConfig.xml ファイルに対する変更を有効にする間隔。configFileReloadInterval パラメータで定義。デフォルトでは、30 分ごとに有効になります (74 ページの「キャッシュ中のフォームの最大数の設定」を参照)。
- 現在サポートされていないフィールド名の表示。displayUnsupportedFieldInfo パラメータで制御。これは、サポートされていない属性が Web Console に表示されていないことを確認するのに便利です (94 ページの「フォームにフィールドが表示されない場合のトラブルシューティング」を参照)。

---

**注記** HP OpenView コンソールの Java バージョンによる設定の多くは、Web Console でも有効です。HP OpenView コンソールの Java バージョンの設定を変更すると、Web Console に自動的に反映されます。たとえば、各ユーザーのタイムゾーンの設定などがこれに該当します。

---

## 起動オプション

Web Console を開いたときに特定のビューやフォームを表示させることができます。

1. ブラウザウィンドウを開いて Web Console を起動し、次の URL を入力します。

```
http://<yourhostname>/ovportal
```

---

**注記** Apache HTTP サーバーを 80 以外のポートで設定した場合は、代わりに次の URL を使います。ここで port は、Web Console 用に設定した Apache HTTP サーバーのポートです。

```
http://<yourhostname:port>/ovportal
```

---

2. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
3. 目的のビューまたはフォームに移動します。

4. URL 情報にアクセスします。

- ビューの場合: [Object Type] リストで、現在強調表示されているビュー (上の手順で表示したビュー) の名前を右クリックし、[ショートカットのコピー] を選択します。
- フォームの場合: Web ブラウザのアドレスフィールドから URL をコピーします。

5. ブラウザに URL をペーストし、手順 1 と 2 を実行します。

この URL を使って、目的の内容で Web Console にアクセスすることができます。

---

**注記**

このビューまたはフォーム固有の URL には、管理サーバー固有のオブジェクト識別子が含まれています。負荷分散を実装している環境では、要求を受け取った管理サーバーによってオブジェクト識別子が変わるため、この方法はうまく機能しません。

---



## Web Console の設定タスク

この項では、次の内容について説明します。

- 65 ページの「スマートアクションでサポートされるアプリケーションの設定」
- 66 ページの「[Links] パネルの URL の設定」

### スマートアクションでサポートされるアプリケーションの設定

Web Console では、使用可能なスマートアクションをフィルター処理することができます。スマートアクションを使えるようにするには、まず HP OpenView コンソールの Java バージョンでスマートアクションを設定し、そのスマートアクションの名前と種類を Web Console の Applications.xml ファイルに追加する必要があります。

1. このファイルをコピーします。次に、編集するために元のファイルを開きます。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%conf%webconsole%share%modules%console%Applications.xml
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/conf/webconsole/share/modules/console/Applications.xml
```

2. 以下のコード例に示すように、XML ファイルで、各アプリケーションの 3 つの属性を指定します。

```
<Applications>  
  <Application name="Internet Explorer" type="WebBrowser"/>  
  <Application name="Netscape" type="WebBrowser"/>  
  <Application name="Ping" type="Command" timeout="5"/>  
</Applications>
```

- Application name 属性は、HP OpenView コンソールの Java バージョンで設定した、Internet Explorer や Ping などのアプリケーション名です。
- Application type 属性には、以下の 2 つのうちのどちらかを指定します。

"WebBrowser" は、コマンドが Web ブラウザウィンドウで開く URL であることを示します。

"Command" は、コマンドが管理サーバーで起動する実行プログラムであることを示します。

- Application timeout 属性は、type="Command" の場合にだけ必要です。結果を表示する前に待つ秒数を指定します。この設定により、コマンドが原因で Web Console がハングアップするのを防ぐことができます。
3. XML の変更を終えたら、構文が正しいことを検証します。XML の構文を検証する方法については、96 ページの「XML ファイルの検証」を参照してください。
  4. Applications.xml ファイルの変更を終えたら、Apache Tomcat サブレットエンジンを停止して再起動する必要があります。詳細は、92 ページの「Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動」を参照してください。

---

## 注記

HP-UX オペレーティングシステムで、出力のパイプを含む複数のコマンド (たとえば /bin/tail -n12 /tmp/log | mail www@localhost) を実行するには、次のようにします。

1. HP OpenView コンソールの Java バージョンで、コマンド行が /bin/sh で起動ディレクトリが /tmp のアプリケーション Shell を定義します。
2. HP OpenView コンソールの Java バージョンで、スマートアクション Mail を作成します。このスマートアクションで Shell アプリケーションを使います。そのパラメータに /bin/tail -n12 /tmp/log | mail www@localhost を指定します (パラメータ文字列を引用符で囲む必要はありません)。
3. Web Console の Applications.xml ファイルで、

<Application name="Mail" type="Command" timeout="5"/> のように、アプリケーション名 Mail を定義します。

このスマートアクションを起動すると、メールがユーザー www@localhost (または Web ユーザーとして設定した任意のユーザー) に送信されます。メッセージの内容は /tmp/log の最後の 12 行です。

---

## [Links] パネルの URL の設定

HP OpenView Web Console の [Links] パネルの URL リンクのリスト ([Object Type] 選択パネルのすぐ下) をカスタマイズすることができます。

HP OpenView コンソールで URL ビューを定義してある場合でも、Web Console には表示されません。Web Console で URL リンクを表示するには、以下の手順を実行します。

ユーザーが定義済みのリンクのいずれかをクリックすると、URL 定義でターゲットウィンドウを指定していない場合は、その URL が Web Console のブラウザウィンドウに表示されます。複数のリンクが同じターゲットを参照している場合は、それらすべてのリンクで同じ名前のウィンドウが再利用されます。各リンクが異なるターゲットを参照している場合は、各リンクが個別の名前を持つウィンドウに表示されます (インスタンスは 1 つ)。以降の要求では、それぞれの名前付きウィンドウの内容に置き換えられます。

1. このファイルをコピーします。次に、編集するために元のファイルを開きます。

*Windows* オペレーティング システムの場合:

```
<install_dir>%data%conf%webconsole%share%views%ovconsole.xml
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティング システムの場合:

```
/var/opt/OV/conf/webconsole/share/views/ovconsole.xml
```

2. 以下のコード例に示すように、XML ファイルで、URL リンクを示す以下の要素と属性を指定します。

```
<OVConsole>
  <Bookmarks>
    <Entry title="Click here" href="http://www.abc.com" />
    <Entry title="Support call" href="http://my.support.com" target="_blank" />
    <Group title="Links for XYZ Information">
      <Entry title="X Information" href="http://www.X.com" target="win_XYZ" />
      <Entry title="Y Information" href="http://www.Y.com" target="win_XYZ" />
      <Entry title="Z Information" href="http://www.Z.com" target="win_XYZ" />
    </Group>
  </Bookmarks>
</OVConsole>
```

- Bookmarks 要素は、1 つ以上の Entry 要素または Group 要素を含みます。Bookmarks 要素を定義しないと、[Links] パネルが表示されません。
- オプション: Group 要素には、Entry 要素を 1 つ以上指定します。Group 要素を定義すると、グループに含まれているリンクの上にテキストが 1 行表示されます。

title            このグループに含まれているリンクの上に表示するタイトルバーのテキストを指定します。

- Entry 要素の属性が URL リンクを示します。

title            リンクのテキストを指定します。

href            完全修飾の URL を指定します。

target          オプション:

この **URL** の内容を特定のウィンドウに表示する場合はその名前を指定します。

"\_blank" は、ユーザーがこのリンクをクリックするたびに新しいブラウザウィンドウを起動することを示します。

"\_self" は、**target** の値を指定しなかった場合と同じ動作となります (Web Console のブラウザウィンドウに表示されます)。

3. **XML** の変更を終えたら、構文が正しいことを検証します。**XML** の構文を検証する方法については、96 ページの「**XML** ファイルの検証」を参照してください。

## Web Console の日常的な管理作業

この項では、次の内容について説明します。

- 70 ページの「[Web Console Administrator] ページへのアクセス」
- 71 ページの「ログとトレース」
- 73 ページの「Apache HTTP サーバーの再起動」
- 74 ページの「キャッシュ中のフォームの最大数の設定」

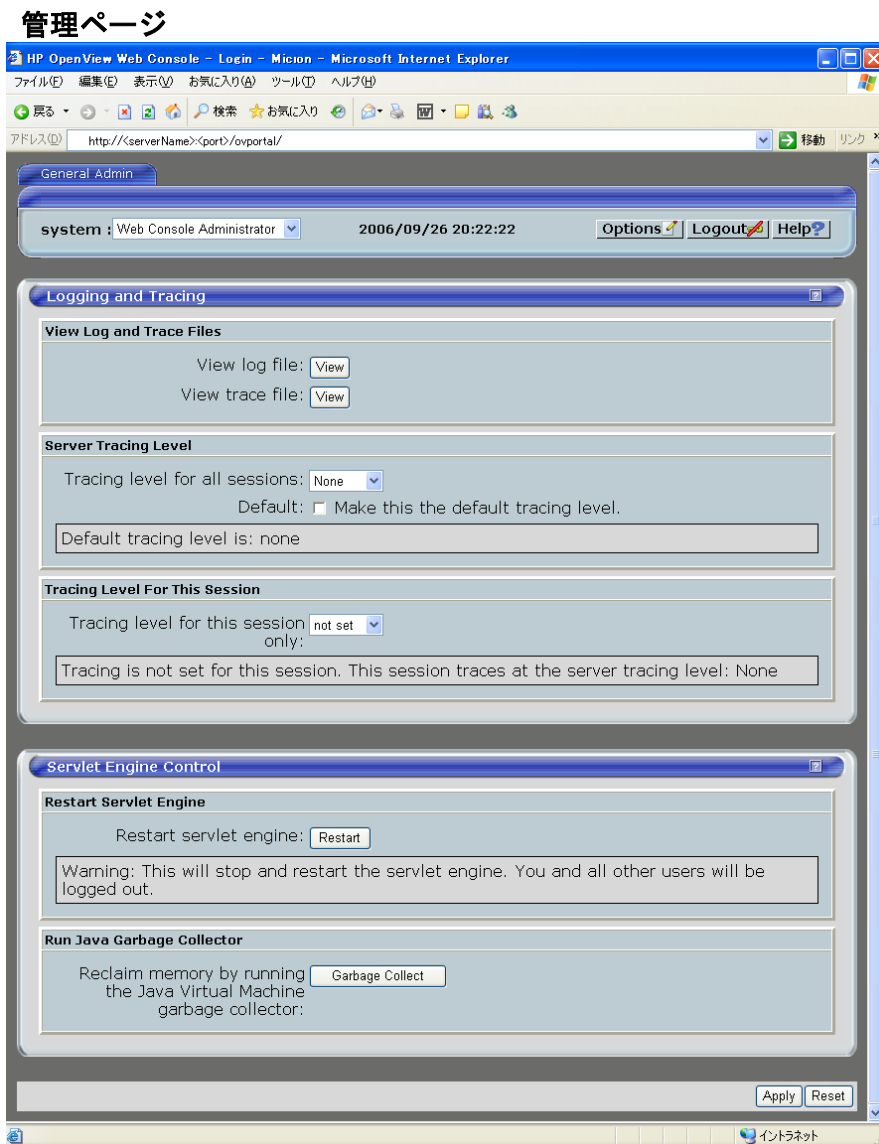
Web Console のインストールに関わる問題の解決の項の次の情報も参照してください。

- 92 ページの「Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動」
- 91 ページの「JVM ガベージコレクタの実行」

## [Web Console Administrator] ページへのアクセス

Web Console の管理者特権でアクセスするために、ユーザー名 system を使ってログインします。次に、役割選択リストで [Web Console Administrator] を選択します。管理者は、ログやトレースの設定を行ったり、Apache Tomcat サブレットエンジンを管理することができます。

図 3-8



## ログとトレース

Web Console では、Web Console での問題をトラブルシューティングするのに役立つログファイルを利用できます。ログファイルには、警告とエラーのエントリーが含まれています。

- 問題が発生した場合、警告がログに記録されますが、Web Console は動作を続行します。その際、デフォルト値が使われたり、いくつかの仮定が行われる場合があります。警告が出力されるのは、ユーザーがこの仮定を適切でないと判断したり、問題を修正したいことがあるためです。
- 問題が原因で Web Console が作業を完了できない場合は、エラーがログに記録されます。エラーの修正手順については、エラーの説明を参照してください。

コンソールのトレースは、主に当社のサポートが使うことを意図したものです。このトレースには、問題をデバッグするために使う大量のデータが格納されます。Web Console のトレースは、サポートから依頼があった場合にだけオンにするようにしてください。

3つの選択肢があります。それについて次に説明します。

- 71 ページの「Web Console の中でログファイルを表示」
- 93 ページの「トレースレベルの設定とトレースファイルの表示」
- 72 ページの「ログファイルとトレースファイルのサイズの管理」

### Web Console の中でログファイルを表示

1. 管理者特権の役割を使って、Web Console にログインします。詳細は、70 ページの「[Web Console Administrator] ページへのアクセス」を参照してください。
2. 役割選択リストで [Web Console Administrator] を選択します。
3. 警告メッセージとエラーメッセージを参照するには、[Logging and Tracing] セグメントの [View] ボタンをクリックします。

ログファイルのエントリーの詳細については、[?] (Help) ボタンをクリックしてください。

ログファイルの最後の 500 KB が Web Console インタフェースに表示されます。

### ログファイルを直接表示

実際には、ログファイルは複数あります。ログファイルは、".log.<0-2>" で終わります。ログファイルが最大サイズになると、末尾の番号が自動的に増えます（最も新しいファイルを判断するには、各ファイルの日付とタイムスタンプを確認してください）。

- 最大循環ログファイル数 = 3

- 最大ログファイルサイズ = 10 M
- 3 つの循環ログファイルの合計最大サイズ = 40 M

ログファイルの内容を調べる場合は、次の場所を探してください。

**Windows** オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%log%ui-console.log.0  
から  
<install_dir>%data%log%ui-console.log.2
```

**UNIX** および **Linux** オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/log/ui-console.log.0  
から  
/var/opt/OV/log/ui-console.log.2
```

### ログファイルとトレースファイルのサイズの管理

---

**注記** 93 ページの「トレースレベルの設定とトレースファイルの表示」も参照してください。

---

ログファイルとトレースファイルのデフォルトのサイズは **10 MB** です。このサイズに達すると、次の番号のファイルに切り替わります。ファイルがすでに存在している場合は、上書きにより情報が失われる可能性があります。

ov-console.log.0 から ov-console.log.2

ui-console.log.0 から ui-console.log.2

ログファイルとトレースファイルのサイズを変更するには、次のいずれかを実行します。

1. 次のファイルをコピーします。次に、元のファイルを開いて編集します。

**Windows** オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%conf%webconsole%framework%OVPortalConfig.xml
```

**UNIX** および **Linux** オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/conf/webconsole/framework/OVPortalConfig.xml
```

2. 次のコードに示すように、OVPortalConfig 要素の maxLogSize 属性の値 (バイト) を変更します。

```
<OVPortalConfig  
  tracingLevel="none"  
  maxLogSize="10000000"
```



```
portalHeader=" "  
portalFooter=" "  
showHeader="yes"  
showFooter="yes"  
showTabs="no"  
cacheXSL="yes">
```

maxLogSize 属性は、次のファイルのサイズを制御します。

```
ui-console.log.<0-2>
```

```
ui-consoletrace.log.<0-2>
```

3. XML の変更を終えたら、構文が正しいことを検証します。XML の構文を検証する方法については、96 ページの「XML ファイルの検証」を参照してください。
4. OVPortalConfig.xml ファイルの変更を検証したら、変更内容を反映させるため、Apache Tomcat サブレットエンジンを再起動する必要があります。再起動方法については、92 ページの「Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動」を参照してください。

## Apache HTTP サーバーの再起動

Apache HTTP サーバーは、豊富な機能を持った Web サーバーです (Apache Tomcat サブレットエンジンはアプリケーションサーバーです)。Apache HTTP サーバーは、Web Console クライアントからの要求を受け取ると、HTML とイメージの要求を処理し、適切な要求を Apache Tomcat サブレットエンジンに転送します。Apache HTTP サーバーの設定を使って Web ページへのアクセスを制限することができます。また、複数のサーバーで負荷分散を実装し、各自のセキュリティ要件に合ったソリューションを構築することができます。Apache HTTP サーバーを再起動する必要がある場合は、以下の手順を実行します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合：

1. コントロール パネルで、[ 管理ツール : サービス ] を選択します。
2. HP OpenView Apache(A) Webserver Service を停止して開始します。

---

**ヒント**            または、コマンド プロンプトで、次のように入力します。

```
ovc -stop ovapacheA  
ovc -start ovapacheA
```

---

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合：

1. root で次のコマンドを実行し、Apache HTTP サーバーを停止します。

```
/opt/OV/bin/ovc -stop ovapacheA
```

2. DISPLAY 変数が正しく設定されていることを確認します。90 ページの「X11 ディスプレイを常に使用可能にする (UNIX および Linux オペレーティングシステムのみ)」を参照してください。
3. root で次のコマンドを実行し、Apache HTTP サーバーを起動します。

```
/opt/OV/bin/ovc -start ovapacheA
```

## キャッシュ中のフォームの最大数の設定

仮想メモリが問題になる場合は、キャッシュサイズ属性の値を変更することができます。この属性は、セッションあたりいくつのフォームをメモリーにキャッシュするかを制御します。ユーザーが [OK] ボタンや [Cancel] ボタンを使わずに Web Console の二次ウィンドウを閉じるたびに、キャッシュメモリが解放されずに残ります。そのため、キャッシュが一杯になる可能性があります。キャッシュサイズ属性は、セッションあたりのメモリーに格納されるフォーム数の上限となります。

WebConsoleConfig.xml ファイルの設定は、管理サーバーで動作する各 Web Console ユーザーセッションに適用されます。キャッシュファイルの設定を変更するには、以下の手順を実行します。

1. このファイルをコピーします。次に、元のファイルを開いて編集します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%conf%webconsole%share%modules%console%WebConsoleConfig.xml
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/conf/webconsole/share/modules/console/WebConsoleConfig.xml
```

2. 以下のコード例に示すように、XML ファイルで 3 つの属性を指定します。

```
<WebConsoleConfig maxCachedForms="30"  
    configFileReloadInterval="30"  
    displayUnsupportedFieldInfo="false"/>
```

maxCachedForms 属性は、ユーザーセッションごとにキャッシュすることが可能な最大フォーム数です。5 以上の値を指定する必要があります。

configFileReloadInterval 属性は、このファイルに対する変更が有効になるまでの時間 (分単位) です。0 以上の値を指定する必要があります。0 を設定すると、変更内容はすぐに有効になります。デフォルト値は 30 分です。

displayUnsupportedFieldInfo 属性を True にすると、Web Console でサポートされていないフィールドの一覧が表示されます。詳細は、94 ページの「フォームにフィールドが表示されない場合のトラブルシューティング」を参照してください。

---

**注記** この displayUnsupportedFieldInfo の機能は、Web Console の管理者だけが使うことを意図しています。実運用環境では True に設定しないでください。この機能を有効にすると、ユーザーインタフェースにコードが表示されるため、エンドユーザーが混乱し、サポート コールがかかってくる可能性があります。

---

3. XML ファイルの変更を終えたら、構文が正しいことを検証します。XML の構文を検証する方法については、96 ページの「XML ファイルの検証」を参照してください。
4. 次の 2 つのうちいずれかの方法で変更内容を有効にします。
  - すぐに有効にするには、Apache Tomcat サーブレットエンジンを再起動します。Apache Tomcat サーブレットエンジンを再起動すると、現在の Web Console セッションが終了することに注意してください。詳細は、92 ページの「Apache Tomcat サーブレットエンジンの再起動」を参照してください。
  - WebConsoleConfig.xml ファイルを保存したら、configFileReloadInterval 属性で指定されている時間だけ待ちます。

## Web Console のトラブルシューティング

この項では、次の内容について説明します。

- 76 ページの「Web Console のインストールに関わる問題の解決」
- 94 ページの「Web Console の表示の違いを理解する」

### Web Console のインストールに関わる問題の解決

インストール後に Web Console が期待どおりに動作しない場合は、以下の要素が動作していることを確認してください。なお、以下の説明の順序で確認してください。

---

#### 注記

インストール中に、Apache HTTP サーバーと Apache Tomcat サブレットエンジンは、指定したポートで動作するように設定されます。以下の手順を実行するには、これらのポート番号を知っている必要があります。どのポートが使われているか分からない場合は、81 ページの「現在の Web Console のポート設定の確認」を参照してください。ポートを変更する必要がある場合は、Web Console のポート割り当ての変更を参照してください。

---

- Apache Tomcat サブレットエンジンとの通信の確認
- Apache HTTP サーバーとの通信の確認
- 認証が機能していることの確認
- オブジェクトサーバーとの通信の確認

インストールを確認した後もまだ問題が起きる場合は、以下のトラブルシューティングを参照してください。

- Apache HTTP サーバーのトラブルシューティング
- 日常的なエラーメッセージへの対処
  - 「maximum # concurrent users can login at one time.」
  - 「The maximum of logins with the same user has been reached.」
  - 「You have been logged out...You have no authorization」
- 「Internal Server Error」メッセージへの対処

- メモリー不足のエラーへの対処
- 管理サーバーの特定
- X11 ディスプレイを常に使用可能にする (UNIX および Linux オペレーティングシステムのみ)
- JVM ガベージコレクタの実行
- Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動
- トレースレベルの設定とトレースファイルの表示

### Apache Tomcat サブレットエンジンとの通信の確認

1. 管理サーバー上で、コマンドプロンプトで次のように入力し、テストポート (HTTP ポート) を有効にします。

*Windows* オペレーティング システムの場合:

```
cscript <install_dir>%bin%ovtomcatctl.vbs -enablehttp
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティング システムの場合:

```
/opt/OV/bin/ovtomcatctl -enablehttp
```

---

**注記**           トラブルシューティングを終えてこのポートを無効にするには次のように行います。

*Windows* オペレーティング システムの場合:

```
cscript <install_dir>%bin%ovtomcatctl.vbs -disablehttp
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティング システムの場合:

```
/opt/OV/bin/ovtomcatctl -disablehttp
```

---

2. 現在割り当てられている HTTP テストポートのポート番号を確認します (81 ページの「現在の Web Console のポート設定の確認」を参照し、HTTPPort の値を探します)。
3. Web ブラウザで次の URL を入力し、Apache Tomcat サブレットエンジンに接続します (<port> は HTTPPort の値)。

```
http://<serverName>:<port>/ovportal
```

4. Web Console のログインページが表示されれば、**Apache Tomcat** サブレットエンジンは正常に機能しています。このページの表示は通常が表示とは異なります。これは、グラフィックスを表示する **Apache HTTP** サーバー経由ではなく、**Apache Tomcat** サブレットエンジンに直接アクセスしているためです。**Apache HTTP** サーバーとの通信の確認の手順を実行します。

Web Console のログインページが表示されない場合は、以下のことを行います。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

- i. **Apache Tomcat** サブレットエンジンのログファイルでメッセージや手がかりを探します。

```
<install_dir>%nonOV%tomcat%a%logs%localhost_log.<yyyy-mm-dd>.txt
```

- ii. コマンド行で、次のように入力します。

```
<install_dir>%bin%ovc -stop ovtomcatA  
<install_dir>%bin%ovc -start ovtomcatA
```

- iii. コマンドが失敗した場合は、コマンドウィンドウから `.bat` ファイルを起動し、コマンドウィンドウに表示されるトラブルシューティングメッセージを確認します。

次のディレクトリに移動します。 `<install_dir>%nonOV%tomcat%a%bin`

コマンドプロンプトで、**startup.bat** と入力します。

- iv. この項の手順 3 に戻り、**Apache Tomcat** サブレットエンジンにアクセスするための URL を入力して、Windows の場合の 4-i から 4-iii を繰り返します。

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

- i. **Apache Tomcat** サブレットエンジンのログファイルでメッセージや手がかりを探します。

```
/opt/OV/nonOV/tomcat/a/logs/localhost_log.<yyyy-mm-dd>.txt
```

- ii. `root` で次のコマンドを実行し、**Apache Tomcat** サブレットエンジンを停止します。

```
/opt/OV/bin/ovc -stop ovtomcatA
```

- iii. `DISPLAY` 変数が正しく設定されていることを確認します。「**X11** ディスプレイを常に使用可能にする (**UNIX** および **Linux** オペレーティングシステムのみ)」を参照してください。

- iv. `root` で次のコマンドを実行し、**Apache Tomcat** サブレットエンジンを起動します。

```
/opt/OV/bin/ovc -start ovtomcatA
```

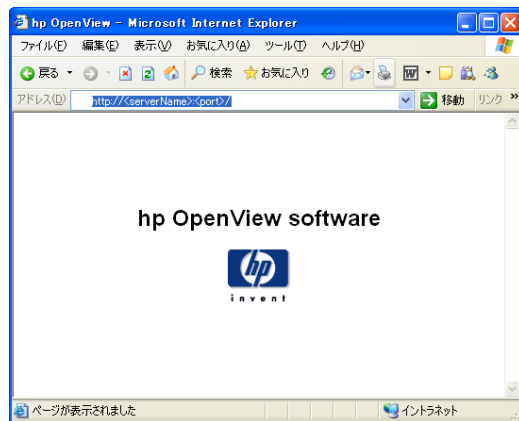
- v. この項の手順 3 に戻り、Apache Tomcat サーブレットエンジンにアクセスするための URL を入力して、UNIX の場合の 4-i から 4-iv を繰り返します。

### Apache HTTP サーバーとの通信の確認

1. 現在割り当てられている HTTP ポート番号を確認します (81 ページの「現在の Web Console のポート設定の確認」の手順を実行し、Apache HTTP サーバーの HTTP の値を探します)。
2. Web ブラウザで次の URL を入力し、Apache HTTP サーバーにアクセスします (<port> は、現在の Apache HTTP サーバーの HTTP ポートの値)。

`http://<serverName>:<port>`

図 3-9 Apache HTTP サーバーのメインウィンドウ



Apache HTTP サーバーのページが表示されず、エラーとなる場合は、Apache HTTP サーバーのトラブルシューティングの手順を参照してください。

### 認証が機能していることの確認

1. Web ブラウザで次の URL を入力し、Web Console を起動します (<port> は、現在の Apache HTTP サーバーの HTTP ポートの値)。

`http://<serverName>:<port>/ovportal`

現在の Apache HTTP サーバーの HTTP ポートが分からない場合は、81 ページの「現在の Web Console のポート設定の確認」の手順を実行します。

2. ユーザー ID とパスワードでログインします。

### Web Console のトラブルシューティング

エラーメッセージ「Login incorrect」が表示される場合は、ユーザー ID とパスワードが正しいことを確認してください。

HP OpenView 用に作成したログイン名とパスワードは、HP OpenView Web Console でも使えます。ログイン名とパスワードの大文字と小文字は区別されます。

3. まだログインできない場合は、roles.log ファイルにメッセージや手がかりがないか確認します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合: `<install_dir>%data%log%roles.log`

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合: `/var/opt/OV/log/roles.log`

4. Web Console の役割データベースを再生成するために、コマンドプロンプトで次のコマンドを実行します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合: `<install_dir>%bin%create_role_db`

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合: (`/opt/OV/bin` ディレクトリに対する書き込み権を持つユーザーで) `/opt/OV/bin/create_role_db`

---

**ヒント** create\_role\_db コマンドが bin ディレクトリ以外でも動作するように、PATH 変数に次の内容を追加します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合: `<install_dir>%bin`

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合: `/opt/OV/bin`

---

5. Web Console に再度ログインを試みます。

### オブジェクトサーバーとの通信の確認

1. 管理サーバーシステムのコマンド行で、次のコマンドを実行します。

- *Windows* オペレーティングシステムの場合:

`<install_dir>%bin%ovc -status`

- *UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

`/opt/OV/bin/ovc -status`

HP OpenView コンソールの各デーモンとプロセスの一覧と、それぞれが現在動作しているかどうかを示すテキストがモニターに表示されます。

2. ovobs を探し、動作中であることを確認します。

ovobs が動作していない場合は、コマンド行で次のコマンドを実行します。



- *Windows* オペレーティングシステムの場合:  
`<install_dir>%bin%ovc -start ovobs`
- *UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:  
`/opt/OV/bin/ovc -start ovobs`

3. Web Console に再度ログインを試みます。

Web Console にまだログインできない場合は、以下の項の指示に従います。

- 該当するメッセージが表示される場合は、「**Internal Server Error**」メッセージへの対処」を参照してください。
- 該当するメッセージが表示される場合は、「**maximum # concurrent users can login at one time.**」を参照してください。
- メモリー不足のエラーへの対処
- それ以外の動作をする場合は、当社のサポートまでご連絡ください。

### 現在の Web Console のポート設定の確認

Web Console では次の 2 つのポートが使われます。



1. ブラウザから Apache HTTP サーバーへの通信用に 1 ポート
2. Apache Tomcat サブレットエンジンとの通信用に 1 ポート。実際には 3 つのポートがありますが、Web Console が使うのは 1 つだけです。

### Apache HTTP サーバーへの現在のポートを確認するには

管理サーバーシステムのコマンド行で、次のコマンドを入力します。

- *Windows* オペレーティングシステムの場合:  
`cscript <install_dir>%bin%OvApacheCtl.vbs -getconf`
- *UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:  
`/opt/OV/bin/ovapachectl -getconf`

Apache HTTP サーバーの現在のポート設定を示す 3 つのパラメータがモニターに表示されます (順序は異なる可能性があります)。

```
Port=<port>
ServerName=<serverName>
WebStartEnabled=<True/False>
```

#### Apache Tomcat サブレットエンジンへの現在のポートを確認するには

管理サーバーシステムのコマンド行で、次のコマンドを実行し、JK2AJP13Port の設定を探します。

- *Windows* オペレーティングシステムの場合:  
**cscript <install\_dir>%bin%ovtomcatctl.vbs -getconf**
- *UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:  
**/opt/OV/bin/ovtomcatctl -getconf**

Apache Tomcat サブレットエンジンの現在のポート設定を示すいくつかのパラメータがモニターに表示されます (順序は異なる可能性があります)。Web Console のトラブルシューティング作業で重要なものを太字で示します。

```
HTTPPort=<port>
EnableHTTP=<True/False>
HTTPSPort=<port>
EnableHTTPS=<True/False>
JK2Ajp13Port=<port>
EnableJK2Ajp13=True
```

Web Console は以下のポート設定を使います。

- JK2AJP13Port の値は **JK2** ポート
- HTTPPort の値は **HTTP** ポート (テスト用に有効にした場合にだけ使用)

#### Web Console のポート割り当ての変更

Web Console では、Apache HTTP サーバー用と Apache Tomcat サブレットエンジン用にそれぞれ 1 つずつ、合計 2 つのポートを使います。これら 2 つのプロセスは互いに対話するため、どちらかのポートを変更する前に、両方のプロセスを停止する必要があります。

1. 管理サーバーシステムのコマンド行で、次のコマンドを入力します。

```
Windows オペレーティングシステムの場合:
<install_dir>%bin%ovc -stop ovapacheA
<install_dir>%bin%ovc -stop ovtomcatA
```

UNIX およびLinux オペレーティングシステムの場合:

```
(root で) /opt/OV/bin/ovc -stop ovapacheA  
/opt/OV/bin/ovc -stop ovtomcata
```

2. Apache HTTP サーバーのポート番号を変更するには、コマンド行で次のコマンドを実行します。<port> は、使いたいポート番号で置き換えます。

- Windows オペレーティングシステムの場合:

```
cscrip <install_dir>%bin%OvApacheCtl.vbs -setport <port>
```

- UNIX およびLinux オペレーティングシステムの場合:

```
/opt/OV/bin/ovapachectl -setport <port>
```

3. Apache Tomcat サブレットエンジンの J2K のポート番号を変更するには、コマンド行で次のコマンドを実行します。<port> は、使いたいポート番号で置き換えます。

- Windows オペレーティングシステムの場合:

```
cscrip <install_dir>%bin%ovtomcatctl.vbs -setjk2port <port>
```

- UNIX およびLinux オペレーティングシステムの場合:

```
/opt/OV/bin/ovtomcatctl -setjk2port <port>
```

トラブルシューティングポート (HTTP ポート) を一時的に有効にして設定する必要がある場合

Windows オペレーティングシステムの場合:

```
cscrip <install_dir>%bin%ovtomcatctl.vbs -enablehttp  
cscrip <install_dir>%bin%ovtomcatctl.vbs -sethttpport <port>
```

UNIX およびLinux オペレーティングシステムの場合

```
:/opt/OV/bin/ovtomcatctl -enablehttp  
/opt/OV/bin/ovtomcatctl -sethttpport <port>
```

4. Apache Tomcat サブレットエンジンを起動するため、コマンド行で次のコマンドを入力します。

Windows オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%bin%ovc -start ovtomcata
```

UNIX およびLinux オペレーティングシステムの場合:

## Web Console のトラブルシューティング

- i. DISPLAY 変数が正しく設定されていることを確認します。90 ページの「X11 ディスプレイを常に使用可能にする (UNIX および Linux オペレーティングシステムのみ)」の手順を実行します。
- ii. root で次のコマンドを実行します。

```
/opt/OV/bin/ovc -start ovtomcata
```

5. Apache HTTP サーバーを起動します。コマンド行で次のコマンドを入力します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%bin%ovc -start ovapacheA
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
(root で) /opt/OV/bin/ovc -start ovapacheA
```

### Apache HTTP サーバーのトラブルシューティング

Web Console を開こうとして、管理サーバーが応答しないか、ダウンしていることを示すエラーメッセージが表示された場合は、Apache HTTP サーバーを起動する必要があります。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

1. Apache HTTP サーバーが動作していることを確認するため、コマンドプロンプトで次のコマンドを実行します。

```
<install_dir>%bin%ovc -status ovapacheA
```

出力リストで Apache HTTP サーバーが動作しているかどうかを確認します。

2. Apache HTTP サーバーが動作していない場合は、コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

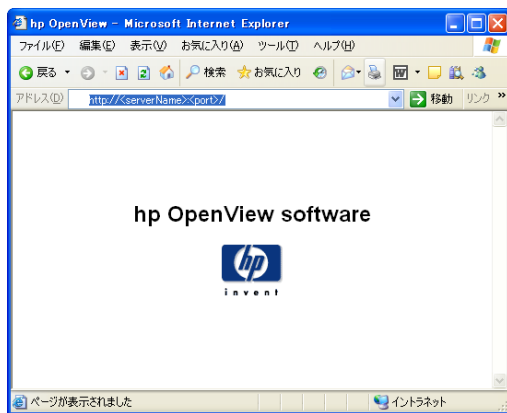
```
<install_dir>%bin%ovc -stop ovapacheA
```

```
<install_dir>%bin%ovc -start ovapacheA
```

3. Web ブラウザで次の URL を入力し、Apache HTTP サーバーにアクセスします (<port> は、現在の Apache HTTP サーバーの HTTP ポートの値です。現在のポート番号が分からない場合は、81 ページの「現在の Web Console のポート設定の確認」の手順を実行します)。

```
http://<serverName>:<port>
```

図 3-10 Apache HTTP サーバーのメインウィンドウ



それでもまだ表示されない場合は、次の場所にある Apache HTTP サーバーのログファイルにメッセージや手がかりがないか確認します。

```
<install_dir>%data%log%apache%a%error_log
```

UNIX および Linux オペレーティングシステムの場合:

1. Apache HTTP サーバーが動作していることを確認するため、コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

```
/opt/OV/bin/ovc -status ovapacheA
```

出力リストで Apache HTTP サーバーが動作しているかどうかを確認します。

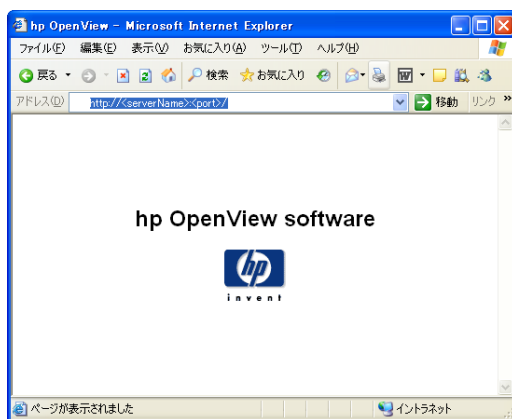
2. Apache HTTP サーバーが動作していない場合は、コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

```
/opt/OV/bin/ovc -start ovapacheA
```

3. Web ブラウザで次の URL を入力し、Apache HTTP サーバーにアクセスします (<port> は、現在の Apache HTTP サーバーの HTTP ポートの値です。現在のポート番号が分からない場合は、81 ページの「現在の Web Console のポート設定の確認」の手順を実行します)。

```
http://<serverName>:<port>
```

図 3-11 Apache HTTP サーバーのメインウィンドウ



それでもまだ表示されない場合は、次の場所にある Apache HTTP サーバーのログファイルにメッセージや手がかりがないか確認します。

```
/var/opt/OV/log/apache/a/error_log
```

### 日常的なエラーメッセージへの対処

Web Console の使用中に以下のエラーメッセージが表示されることがあります。アルファベット順に示します。

#### 「maximum # concurrent users can login at one time.」

このエラーメッセージは以下の場合に出力されます。

- ユーザーが Web Console にログインしようとしている場合
- ユーザーがすでにログイン済みで、セッションがタイムアウトし再接続しようとしているものの、利用可能な同時ユーザーライセンスが残っていない場合

### 問題

Web Console にログインしているユーザーが多すぎます。

ユーザーが Web Console にログインしていても、しばらく操作を行わないと、その間に他のユーザーがログインすると、上のメッセージが表示されることがあります。

OVPortalConfig.xml ファイルで、以下の点を管理することができます。

- SessionTimeout は、Web Console のセッションタイムアウトです (デフォルト値は 9 時間のため、32400 秒と指定されています)。

- InvalidSessionTimeout は、無効セッションタイムアウト値です (デフォルト値は 1.5 時間のため、5400 秒と指定されています)。1.5 時間のセッションタイムアウト値に達した後は、ユーザーが Web ページの更新を要求した際、Web Console が自動的に管理サーバーへの再接続を試行します。その間に他のユーザーがログインし、ライセンスの「同時ユーザー数」の制限に達すると (つまり、同時ユーザーとして指定されたすべてのアカウントに許可されるセッションの合計数)、上記エラーメッセージが表示されます。
- SessionCleanupInterval は、ユーザーごとのセッションタイムアウト値です (デフォルト値は 5 分のため、300 秒と指定されています)。

### 解決策

他の誰かがログアウトするのを待ってログインします。このエラーが頻繁に発生する場合は、ライセンスの追加購入を検討してください。

#### 「The maximum of logins with the same user has been reached.」

このエラーメッセージは以下の場合に出力されます。

- ユーザーが Web Console にログインしようとしている場合
- または、ユーザーがすでにログイン済みで、セッションがタイムアウトし再接続しようとしているものの、このユーザーが使えるアクティブなセッションがない場合

### 問題

根本的な問題は、このユーザーが、ユーザーあたりに許可されているアクティブなセッションの数を越えたことです。この数を越えると、上記エラーメッセージが Web Console に表示されます。

Web Console には、ユーザーあたりに許可されているアクティブなセッションのデフォルトの数があります (OVPortalConfig.xml で設定)。

### 解決策

ユーザーに許可されたアクティブなセッションの数に収まるようにします。デフォルトの設定を変更する必要がある場合は、次のファイルを編集します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%conf%webconsole%framework%OVPortalConfig.xml
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
/var/op/OV/conf/webconsole/framework/OVPortalConfig.xml
```

### 「You have been logged out...You have no authorization」

Web Console を起動すると、ログインページは表示されるものの、ログインができず、「You have been logged out with the following message: You have no authorization」のような認可エラーが表示されることがあります。

#### 問題

Web Console の役割データベースが正常に動作していない可能性があります。Web Console の役割データベースを再生成してください。

#### 解決策

認証が機能していることの確認の手順を実行します。

### 「Internal Server Error」メッセージへの対処

1. まず、Apache Tomcat サブレットエンジン (ovtomcatA) が正しいホストで動作していることを確認します。次の項の指示に従って行います。
  - 管理サーバーの特定
  - Apache Tomcat サブレットエンジンとの通信の確認 (まだ行っていない場合)
2. 次に、Web Console のキャッシュをクリアするため、次のディレクトリを削除します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%datafiles\webconsole%Application Data%
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/datafiles/webconsole/.ov/
```

3. Web Console 管理者で Web Console にログインし、仮想キャッシュをクリアし (JVM ガベージコレクタの実行の手順を実行してください)、Apache Tomcat サブレットエンジンを再起動します (Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動の手順を実行してください)。

### メモリー不足のエラーへの対処

Java Virtual Machine が動作していないと、Apache Tomcat サブレットエンジンの起動に失敗します。このとき、メモリー不足のエラーが発生します。



## 問題と対策

Java Virtual Machine のメモリ制限を増やす必要があります。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

1. regedit を起動します。
2. 次の場所に移動します。  
`HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Services\OVTomcatA\Parameters`
3. JVM Option Number 1 を選択します。
4. 値を増やします (デフォルトは -Xmx512M です)。
5. Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動の手順を実行します。

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

1. /etc/rc.config.d/ovtomcatA の MAX\_HEAP\_SIZE を増やします (デフォルトは 512m です)。
2. Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動の手順を実行します。

## 管理サーバーの特定

負荷分散用に管理サーバーのプールを設定することが可能です。この場合、Web Console がアクセスしている管理サーバーを特定することが必要になる場合があります。

## 管理サーバーのプールが有効になっているかどうかを確認するには

1. 次のツールを実行します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>\bin\OvObsServerSettingsEditor.bat
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
/opt/OV/bin/OvObsServerSettingsEditor
```

2. [Advanced]、[Join multiple servers] (True/False) の設定を確認します。True の場合、任意の時点で使用中の管理サーバーは実行時に決定されます。

管理サーバーのプールが有効な場合に、Web Console がどの管理サーバーにアクセスしているかを確認するには

1. トレースレベルを [トレーシング] に設定します。詳細については、「トレースレベルの設定とトレースファイルの表示」を参照してください。
2. トレースファイルで、次のような行を探します。

```
Login succeeded: user = "<accountName>" server = "<serverName>"
```

### X11 ディスプレイを常に使用可能にする (UNIX および Linux オペレーティングシステムのみ)

管理サーバーは、Java の AWT (Abstract Windows Toolkit) を使ってチャートビューのグラフィカルイメージを生成します。これは、UNIX および Linux オペレーティングシステムでは、Apache Tomcat サブレットエンジン が実行中の X11 ディスプレイに常にアクセスする必要があることを意味します。指定した X ウィンドウがロックしたり、モーダル状態になると、管理サーバーは使用できなくなります。そのため、専用の仮想 X11 ディスプレイサーバーを使うことをお勧めします。

Apache Tomcat サブレットエンジンの設定ファイル (/etc/rc.config.d/ovtomcat) を編集して、DISPLAY 環境変数がハードウェアの X11 ディスプレイか仮想 X11 ディスプレイサーバーを指すようにします。

```
DISPLAY=<hostname>:<#>
```

*hostname*           X11 ディスプレイサーバーが動作しているシステムです。

#                    X11 ディスプレイサーバープロセスに関連付けられているディスプレイ番号です。

アクティブな X11 ディスプレイサーバーを指すには、次のテキストブロックの 2 行目のコメントを外し、次のように指定します。

```
#### Uncomment this line for hardware X11 display  
HARDWARE_DISPLAY=localhost:0
```

アクティブな仮想 X11 ディスプレイサーバーを指すには、次のテキストブロックの 2 行目のコメントを外し、次のように設定します。ディスプレイ番号は必要に応じて調整します。

```
#### Uncomment this line for VNC virtual X11 display  
VNC_DISPLAY=localhost:1
```

**仮想ディスプレイサーバーのインストール** 仮想ディスプレイサーバーを使う場合は、最新版の Xvnc (Virtual Network Computing) ディスプレイサーバーを次の場所から入手することができます。

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

このサイトの **Download** セクションには、**Solaris** オペレーティングシステムと **HP-UX** オペレーティングシステム用 (デボ形式) の **VNC** のインストールパッケージがあります。また、このサイトには、活発なメーリングリストと完全なドキュメントもあります。

**Solaris** オペレーティングシステムのユーザーは、他にも 2 か所から **VNC** を入手できます。**Solaris** の **Software Companion CD** では、インストールパッケージが提供されています。また、次の **Web** サイトにも無料の **VNC** インストールパッケージがあります。

<http://www.blastwave.org>

**VNC** をインストールしたら、**Apache Tomcat** サブレットに割り当てられているユーザー名とパスワードを使ってログインします。**VNC** を開き、パスワードを設定します。次に **Tomcat** の起動スクリプトを変更し、仮想ディスプレイの **DISPLAY** 番号を設定します。**VNC** を **Solaris** または **HP-UX** オペレーティングシステムにインストールする際には、以下の点に注意してください。

- **VNC** を **root** ユーザーで実行しないでください。実行すると、セキュリティ上のリスクが高まります。**VNC** は、**Tomcat** が使っているものと同じユーザー名で実行してください。デフォルトは **www** です。
- **VNC** ユーザーが、ディレクトリ **/tmp/.X11-unix** に対する書き込み権を持っていることを確認します。
- **/etc/rc.config.d/ovtomcat** ファイルで、**DISPLAY** 変数を定義している行を変更します。このファイルは、**HP OpenView** コンソールを再インストールすると上書きされます。
- **/opt/OV/nonOV/tomcat/bin/catalina.sh** ファイルで、**-Djava.awt.headless=true** オプションをコメントに変更します。このファイルは、**HP OpenView** コンソールを再インストールすると上書きされます。
- **VNC** セッションで安全なパスワードを使い、よりセキュリティを高めるため **vncserver -localhost** オプションを指定することを検討してください。
- ログファイルと起動オプションは、**VNC** ユーザーのホームディレクトリの **.vnc** サブディレクトリにあります。

### JVM ガベージコレクタの実行

**Web Console** は、**Java** 仮想マシン (**JVM**) に対して、以前要求し、現在使われていないシステムメモリーをすべて解放するよう要求することができます。

## Web Console のトラブルシューティング

1. 管理者特権を持つ役割を使って、Web Console にログインします。
2. 役割選択リストで [Web Console Administrator] を選択します。
3. [Servlet Engine Control] セグメントで、[Garbage Collect] をクリックします。

### Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動

Web Console は、Apache Tomcat サブレットエンジン経由でアクセスされる Java サブレットです。Web Console の設定を変更した後は、変更内容を有効にするために、Apache Tomcat サブレットエンジンを再起動する必要があります。

**[Web Console Administrator] ページから** Apache Tomcat サブレットエンジンを再起動すると、再起動を実行したユーザーを含め、すべての Web Console ユーザーがログアウトされる点に注意してください。

1. 管理者特権を持つ役割を使って、Web Console にログインします。
2. 役割選択リストで [Web Console Administrator] を選択します。
3. [Servlet Engine Control] セグメントで、[Restart] をクリックします。

**Web Console の外部から** Apache Tomcat サブレットエンジンを再起動すると、再起動を実行するユーザーを含め、すべての Web Console ユーザーがログアウトされる点に注意してください。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

1. Apache Tomcat サブレットエンジンが動作していることを確認するため、コマンドプロンプトで次のコマンドを実行します。

```
<install_dir>%bin%ovc -status ovtomcatA
```

出力リストで Apache HTTP サーバーが動作しているかどうかを確認します。

2. Apache HTTP サーバーが動作していない場合は、コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

```
<install_dir>%bin%ovc -stop ovtomcatA
```

```
<install_dir>%bin%ovc -start ovtomcatA
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

1. root で次のコマンドを実行し、Apache Tomcat サブレットエンジンを停止します。

```
/opt/OV/bin/ovc -stop ovtomcatA
```

2. DISPLAY 変数が正しく設定されていることを確認します。90 ページの「X11 ディスプレイを常に使用可能にする (UNIX および Linux オペレーティングシステムのみ)」を参照してください。
3. root で次のコマンドを実行し、Apache Tomcat サブレットエンジンを起動します。

```
/opt/OV/bin/ovc -start ovtomcatA
```

### トレースレベルの設定とトレースファイルの表示

トレースは、サポート要員から依頼があった場合にだけ有効にしてください。トレースを有効にするには、以下の手順を実行します。

1. 管理者特権を持つ役割を使って、Web Console にログインします。
2. 役割選択リストで [Web Console Administrator] を選択します。
3. [Logging and Tracing] セグメントで、トレースレベルを設定します。

トレースは、管理サーバー上のすべての Web Console セッションに対して有効にすることも、現在のセッションに対してだけ有効にすることもできます。

トレースレベルを [none] よりも大きくすると、エントリーがトレースファイルに書き込まれます。トレースレベル [Error]、[Info]、[Warning]、[Verbose] の詳細については、[Help] ボタンをクリックしてください。

4. ページの一番下にある [Apply] をクリックします。
5. トレースファイルを表示するには、[View] ボタンをクリックします。

---

### 注記

トレースファイルの最後の 500 KB だけが Web Console インタフェースに表示されます。ファイル全体の内容を調べる場合は、次の場所を参照してください。

*Windows* オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%log%ui-consoletrace.log.0  
から  
<install_dir>%data%log%ui-consoletrace.log.2
```

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/log/ui-consoletrace.log.0  
から  
/var/opt/OV/log/ui-consoletrace.log.2
```

---

## Web Console の表示の違いを理解する

Web Console の動作は、HP OpenView コンソールの動作と完全にはありません。ここでは、これらの違いについて説明します。

- 94 ページの「ログインページの [Timezone] フィールドについて」
- 94 ページの「フォームにフィールドが表示されない場合のトラブルシューティング」
- 95 ページの「[本日のサービス] ビューに [New] ボタンが表示されない」
- 95 ページの「最初に表示されるビューが予測できない」
- 95 ページの「任意のビューで現在どのフィルターがアクティブか判断する方法がない」
- 95 ページの「検索フィールドの動作について」

### ログインページの [Timezone] フィールドについて

Web Console のログインページで、[Timezone] 選択フィールドが表示される場合と表示されない場合があります。

これは意図された動作です。Apache Tomcat サブレットエンジンを再起動するとき、最初に正常にログインが完了するまで、[Timezone] 選択フィールドはログインページに表示されません。その後のログインでは、[Timezone] フィールドがログインページに表示されます (Apache Tomcat サブレットエンジンをまた再起動しない限り)。

### フォームにフィールドが表示されない場合のトラブルシューティング

HP OpenView コンソールの Java バージョンのフォームに表示されていたフィールドが、Web Console から同じフォームにアクセスすると表示されないことがあります。本バージョンの Web Console では、フォームのいくつかのフィールドがサポートされていません。

XML ファイルを編集することで、どのフィールドがサポートされていないかを確認するのに役立つ機能を有効にすることができます。

---

#### 注意

この機能は、Web Console の管理者だけが使うことを意図したものです。実運用環境では有効にしないでください。この機能を有効にすると、ユーザーインターフェースにコードが表示されるため、エンドユーザーが混乱し、サポート コールがかかってくる可能性があります。

---

次のファイルを編集する必要があります。74 ページの「キャッシュ中のフォームの最大数の設定」の指示に従ってください。

Windows オペレーティングシステムの場合:

```
<install_dir>%data%conf\webconsole\share\modules\console\WebConsoleConfig.xml
```

UNIX および Linux オペレーティングシステムの場合:

```
/var/opt/OV/conf/webconsole/share/modules/console/WebConsoleConfig.xml
```

### [本日のサービス] ビューに [New] ボタンが表示されない

[本日のサービス] ビューで [New] ボタンが利用できません。また、[Choose a Menu Item] ドロップダウンリストにも [New] がありません。しかし、表形式で [現在のアカウントの本日のサービス] を使っている場合は、任意の行で右クリックし、ショートカットメニューを表示することができます。[New] メニュー項目はショートカットメニュー上にあります。これは、[本日のサービス] ビューでは複数のオブジェクトタイプが表示されるためです。[New] を選択する前に、作成するオブジェクトのタイプを選択する必要があります。

### 最初に表示されるビューが予測できない

Web Console セッションを起動したとき、前回の Web Console セッションの最後に使っていたビューが表示されるわけではありません。最初に表示されるビューは、役割のデフォルトのビューに基づいています。Web Console でこれ以外の場所を開くには、63 ページの「起動オプション」の手順を実行してください。

### 任意のビューで現在どのフィルターがアクティブか判断する方法がない

Web Console には、フィルター操作機能はありません。Web Console には現在選択されているフィルターが表示されず、ユーザーがフィルターを適用することもできません。HP OpenView コンソールの Java バージョンでビューにフィルターが適用されている場合は、Web Console でもその設定が有効になります (データは適切にフィルター処理されます) が、フィルターが適用されていることは分かりません。現時点では回避策はありません。

### 検索フィールドの動作について

Web Console の検索フィールドの動作は、HP OpenView コンソールの Java バージョンの検索フィールドの動作とは異なります。

HP OpenView コンソールの Java バージョンでは、項目の検索テキストの一部を検索フィールドに入力することができました。入力したテキストが複数のオブジェクトに一致した場合は、次のフィールドにフォーカスを移動すると、一致したこれらのオブジェクトのリストが自動的に表示されました。

Web Console では、複数のオブジェクトが一致してもリストは自動的に表示されません。複数のオブジェクトが一致すると、フォームの検証に失敗します。リストを表示してそこから選択するには、検索フィールドの横にある [Quick Find] ボタンをクリックする必要があります。

---

## XML ファイルを編集する際のルール

この項では、次の内容について説明します。

- 96 ページの「XML ファイルのバックアップ」
- 96 ページの「XML ファイルの検証」

### XML ファイルのバックアップ

XML 設定ファイルを変更する前に、バックアップを行ってください。そうすることで、ファイルを編集して XML 構文を間違えた場合でも、以前のバージョンに戻すことができます。

### XML ファイルの検証

Web Console は、不正な XML 設定ファイルを検出して報告します。XML ファイルを変更した後は、XML 構文を検証することが大切です。

xmlvalidate コマンドは、XML ファイルが整形形式 (well-formed) で、妥当 (valid) かどうかを確認します。このコマンドは、Web Console と同じ XML パーサーを使うため、xmlvalidate で XML ファイルが正常に検証できれば、Web Console でも正常に使用できます。

xmlvalidate を実行するには、環境変数 JAVA\_HOME を設定する必要があります。

---

**注記**            コマンドが bin ディレクトリ以外でも動作するように、PATH 変数に次の内容を追加します。

*Windows* オペレーティングシステムの場合: <install\_dir>%bin

*UNIX* および *Linux* オペレーティングシステムの場合: /opt/OV/bin

---

xmlvalidate コマンドの正しい使い方は次のとおりです。

```
xmlvalidate <xml file name>
```

XML ファイルは、すべての XML ドキュメントに対して定義された最低限のルールに準拠している場合に整形形式であると言われます。その上で、XML ファイルの先頭に記述されている DTD に準拠している場合に妥当であると言われます。



xmlvalidate によって報告されるエラーからは、問題を修正する方法が明確に分からないことがあります。たとえば、メッセージ「**Attribute <name> must be declared for element type <name>**」は、属性 **name** のスペルが誤っている可能性があることを示します。

xmlvalidate の代わりに使うことができる **Windows** 用のツールが [www.xmlspy.com](http://www.xmlspy.com) にあります。



---

## 4 電子メール

ここでは、電子メールを **Service Desk** に統合する方法と、**Service Desk** の電子メールメッセージ機能で使うことができるオプションについて説明します。

## 概要

電子メールを受信したときに指定された機能を実行したり、指定したイベントが発生したときに電子メールを送信するように **Service Desk** を設定することができます。

次の例は、電子メールメッセージを **Service Desk** で使う方法を示します。

1. コール元で IT インフラストラクチャに問題が起き、サービスを依頼する電子メールメッセージを **Service Desk** に送信します。
2. **Service Desk** は、この電子メールメッセージを受信し、テンプレートを使ってサービスコールを作成します。サービスコールは、電子メールの情報とサービスコールテンプレートのデフォルト値に基づいて作成されます。
3. サービスコールテンプレートのデフォルト値に専門家の名前が表示されるので、その名前の専門家にサービスコールが割り当てられます。通知の電子メールが専門家に自動的に送信されます。
4. 専門家は問題に対処し、**Service Desk** に電子メールメッセージを送信します。この解決策により、サービスコールが自動的に更新され、ステータスフィールドが [ 解決済み ] に変更されます。
5. ステータスの変更によりデータベースルールが起動され、コール元に解決策が電子メールで通知されます。
6. コール元は解決策を適用し、電子メールメッセージを **Service Desk** に送信すると、サービスコールのステータスが [ 完了 ] に変わります。

---

## 受信電子メール

Service Desk に送信された電子メールメッセージは、受信電子メールと呼ばれます。Service Desk が電子メールメッセージを処理する方法は、電子メールのヘッダー（送信者、宛先、Cc、件名）によって決まります。メッセージの本文に記載されている情報は、実行するアクションの詳細情報となります。

受信電子メールメッセージによって、Service Desk は以下の処理を起動できます。

- サービスコールの作成
- サービスコールの更新
- サービスコールに履歴行を追加
- サービスコールのリコール

電子メールの送信者は、以下の目的で受信電子メールのメッセージを使うことができます。

- 送信者が報告したサービスコールや送信者に割り当てられたサービスコールなど、未解決のサービスコールの一覧を要求して受信します。
- サービスコールに対して専門家が入力した解決策を受け入れ、または拒否します。
- 支援を依頼します。

受信電子メールメッセージには以下の制限事項があります。

- 受信電子メールメッセージは、プレーンテキストか HTML ベースのどちらかです。
- 添付ファイルは使用可能ですが、インライン添付（たとえば、メッセージの本文にグラフィックを挿入するなど）は使用できません。
- 受信電子メールメッセージで作成と更新ができるのは、サービスコールだけです。他のオブジェクト（たとえば構成アイテム、個人、変更）に対しては、作成や更新を行うことはできません。

Service Desk は、標準の SMTP ベースの電子メールアプリケーションから電子メールメッセージを受け取ることができます。

電子メールアクセスフィルターを設定し、Service Desk が受信電子メールメッセージを受け付けるアドレスを制限することができます。詳細は、112 ページの「受信電子メールのフィルター処理」を参照してください。

## 送信電子メール

Service Desk から送信された電子メールメッセージは、送信電子メールと呼ばれます。

Service Desk は、送信電子メールを使って以下のことを行うことができます。

- 誰かがオブジェクトに割り当てられた場合や、オブジェクトを承認してもらう必要がある場合に電子メールの通知を送信します。承認または割り当ての電子メール通知を受信できるオブジェクトタイプは、サービスコール、事象、問題、プロジェクト、変更、作業指示です。詳細は、103 ページの「送信電子メールメッセージの受信」を参照してください。
- コール元のサービスコールが作成されたときに、そのコール元に確認メッセージを送信します。詳細は、127 ページの「受信電子メールコマンド」を参照してください。
- ルールマネージャを使い、Service Desk データベース内で起きたイベントに基づいて電子メールメッセージを送信します。たとえば、Service Desk は、そのコール元に電子メールメッセージを送信して、コール元が作成したサービスコールのステータスや解決策のフィールドに変更があったことを通知することができます。

---

### 注記

電子メールメッセージを送信するようにルールマネージャを設定する方法については、HP OpenView Service Desk のオンラインヘルプの「管理者向け情報→アクションとルール→ルール→データベースルールおよび UI ルールの作成」を参照してください。

---

## 送信電子メールメッセージの受信

Service Desk クライアントアプリケーションで、チェックボックスをオンにすることで以下の内容を選択できます。

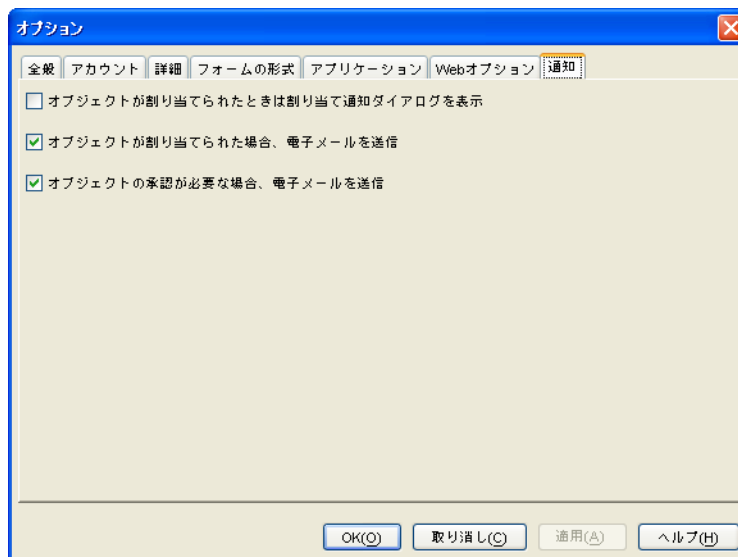
- オブジェクトが割り当てられたときに **Service Desk** から電子メール通知を受信します。
- オブジェクトの承認が必要なときに電子メール通知を受信します。

これらのオプションは、個人オブジェクトの属性としてデータベースに格納されます。これらの設定を保守するため、[個人] フォームにチェックボックスを追加することができます。

管理者は、インストールの際にこれらのデフォルトオプションを設定することもできます。

### 送信電子メールメッセージを受信するには

1. [ツール: オプション] をクリックします。[オプション] ダイアログボックスが開きます。
2. [通知] タブをクリックします。



3. 以下のチェックボックスをオンにします。
  - [ オブジェクトが割り当てられた場合、電子メールを送信 ]
  - [ オブジェクトの承認が必要な場合、電子メールを送信 ]
4. [OK] をクリックします。

## 電子メール統合機能の設定

電子メールメッセージを送受信するように **Service Desk** を設定するには、以下の作業を実行します。

- 必須の作業

- サーバー

- [SMTP プロトコルの有効化] チェックボックスをオンにし、サーバー設定エディターで IP ポート番号を設定します (受信電子メール用)。

- 「個人」オブジェクトに電子メールアドレスを入力します。

- クライアント

- **Service Desk** で、[オブジェクトが割り当てられた場合、電子メールを送信] オプションを選択します。

- [システム設定] ワークスペースで、電子メールサーバー設定を定義します。

- [システム設定] ワークスペースで、1 つ以上の **Service Desk** の受信電子メールアドレスを入力し、それぞれをサービスコールテンプレートにリンクします。

- オプションの作業

- デフォルトの電子メールコマンドを変更します。

- サービスコールに対する送信電子メールで使われる電子メールテンプレート (受信電子メールコマンドに対する応答) と、承認と割り当ての電子メールを通知するための電子メールテンプレート (サービスコール、事象、問題、プロジェクト、変更、作業指示) を変更します。

- アクセスフィルターを設定します。

- 受信電子メールメッセージの重要度レベルを、**Service Desk** のオブジェクト優先度コードにマッピングします。

---

### 注記

自組織のクライアントマシンが **MIME** 互換の電子メールアプリケーションを使っていることと、[電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで選択されている文字セットがこれらのクライアントで使えることを確認してください。

---



## 全般的な電子メール設定の定義

電子メールメッセージの設定作業のほとんどは、[システム設定] ワークスペースにある [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで設定できます。

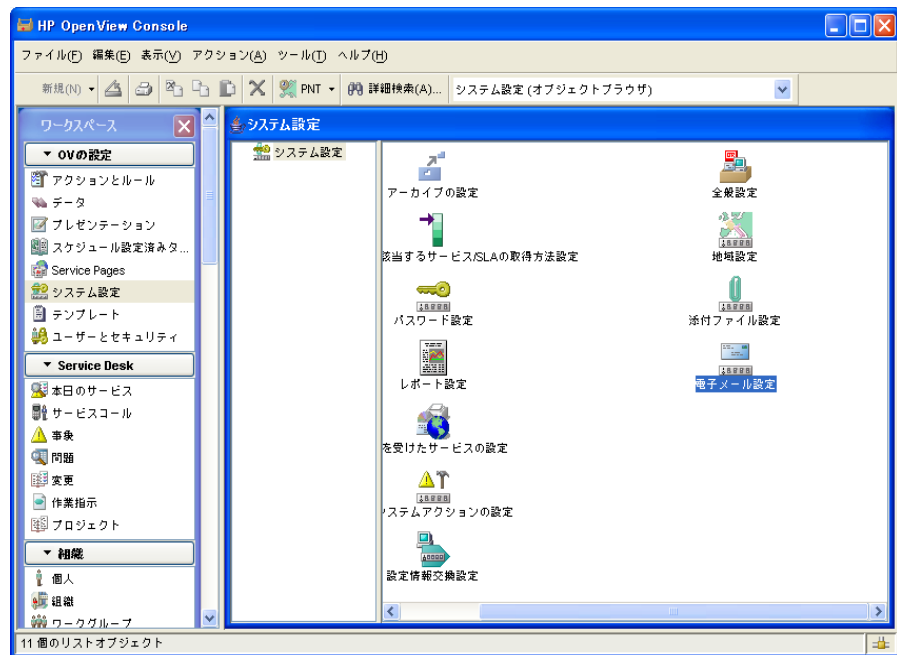
---

**注記** SMTP 設定作業の詳細については、『*HP OpenView Service Desk* インストールガイド』を参照してください。

---

### 電子メールメッセージの全般設定を入力するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースをクリックします。



2. [電子メール] アイコンをダブルクリックします。

## 電子メール

### 電子メール統合機能の設定

[電子メールのプロパティ] ダイアログボックスが開きます。[全般] タブに電子メールサーバーに関する情報が表示されます。

The screenshot shows the '電子メールのプロパティ' (Email Properties) dialog box with the '全般' (General) tab selected. The dialog is divided into several sections:

- 電子メールテンプレート** (Email Template): Includes 'アクセスフィルター' (Access Filter), '受信電子メールアドレス' (Receiving Email Address), and '電子メールコマンド' (Email Command).
- 電子メール受け入れ機能** (Email Reception Function): A checkbox for '新規コマンドをデフォルトとして使います' (Use new command as default) is checked.
- 電子メール送付機能** (Email Delivery Function):
  - 電子メールサーバー (Email Server): mailserver.domain.com
  - SMTPポート (SMTP Port): 25
  - 差出アドレス (Outgoing Address): youremailaddress.yourcompany.com
  - 差出別名 (Outgoing Alias): Service Desk
  - 返信先 (Reply To): youremailserver.yourcompany.com
  - 文字セット (Character Set): US-ASCII
  - A checkbox for 'base64エンコードを使用' (Use base64 encoding) is checked.
  - A 'テストメールを送信' (Send Test Email) button is present.
- 電子メールメッセージの応答ログ用電子メールアドレス** (Response Log Email Address): response\_sd@domain.com
- 不正電子メールメッセージの応答ログ用電子メールアドレス** (Spam Response Log Email Address): wrong\_sd@domain.com
- A checkbox for '電子メールデバッグ (詳細エントリはログファイルにあります)' (Email Debugging) is unchecked.

At the bottom, there are buttons for 'OK(O)', '取り消し(C)', '適用(A)', and 'ヘルプ(H)'.

3. 電子メールサーバーの完全な名前を [電子メールサーバー] フィールドに入力します。

4. [SMTP ポート] に番号を入力します。

(受信電子メールでは、サーバー設定エディターで、[SMTP プロトコルの有効化] チェックボックスと [ポート番号] チェックボックスが選択されていることを確認してください)

5. [差出アドレス] フィールドに、電子メールの返信アドレスを入力します。

6. [差出別名] フィールドで、Service Desk から電子メールメッセージを受信したときに [From] フィールドに表示される代替名を入力することができます。

---

**注意** [差出アドレス] フィールドまたは [差出別名] フィールドに、**Service Desk** アプリケーションサーバーのアドレスを入力することは推奨されません。このようにすると、無用なサービスコールや電子メールメッセージが作成される可能性があります。

---

7. [返信先] フィールドに、**Service Desk** からのメッセージに返信するときに使う電子メールアドレスを入力します。

8. [文字セット] フィールドには、電子メールの受信者が使う文字セットを入力します。

デフォルトは **US-ASCII** です。電子メールを他の形式で送信する場合は、エンコーディングオプションを使い、**Service Desk** でサポートされている文字セットのいずれかを使う必要があります (**Service Desk** は、**Sun** 社がリスト作成し、実装しているすべての文字セットをサポートしています)。

文字セットの詳細については、次の **Sun** 社の **Web** サイトを参照してください。

<http://java.sun.com/j2se/1.4/docs/guide/intl/encoding.doc.html>

データベースまたはオペレーティングシステムが、使用する文字セットをサポートしていないと、作成または変更するオブジェクトが損なわれる可能性があります (たとえば、日本語文字セットを使って送信されたメッセージは、英語版の **Windows NT** オペレーティングシステムを使っているコンピュータ上では正しく表示されません)。使用する文字セットがリストにない場合は、**UTF-8** を使います。

文字セットフィールドに入力できる内容の例については、**108** ページの表 **4-1** 「一般に使われる文字セット名」を参照してください。これらの名前では大文字と小文字が区別されません。**Sun** 社によってサポートされているその他すべての文字セットを入力することができます。

9. メッセージのエンコーディングを有効にするには、[base 64 エンコードを使用] チェックボックスをオンにします。

10. 設定が正しいことを確認するには、[テストメールを送信] をクリックして、テストメッセージを送信します。

---

**注記** [テストメールを送信] ボタンは、変更を保存するまでは使用できません。変更を保存するには、[適用] をクリックするか、[OK] をクリックして [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスを再度開きます。

---

11. オプション: [電子メールメッセージの応答ログ用電子メールアドレス] フィールドに電子メールアドレスを入力します。

## 電子メール

### 電子メール統合機能の設定

処理されるメッセージのすべての確認メッセージがそのアドレスにコピーされます。

12. オプション: [不正電子メールメッセージの応答ログ用電子メールアドレス] フィールドに電子メールアドレスを入力します。

Service Desk から送信されるすべての応答エラーメッセージがそのアドレスにコピーされます。

13. 電子メールメッセージのエラーが発生したときに、その他の情報をアプリケーションサーバーのログファイルに追加するには、[電子メールデバッグ] チェックボックスをオンにします。

---

**注記** [電子メールデバッグ] チェックボックスは、デバッグする場合にだけ選択します。このオプションを設定すると、パフォーマンスに悪影響が出ます。

---

**表 4-1 一般に使われる文字セット名**

文字セット名	説明
Big5	繁体字中国語
EUC-JP	EUC エンコーディング、日本語
EUC-KR	EUC エンコーディング、韓国語
GB2312	EUC エンコーディング、簡体字中国語
ISO-2022-JP	日本語 (JIS X 0201 および JIS X 0208)
ISO-2022-KR	韓国語
ISO-8859-1	ラテンアルファベット No. 1
ISO-8859-2	ラテンアルファベット No. 2
ISO-8859-3	ラテンアルファベット No. 3
ISO-8859-4	ラテンアルファベット No. 4
ISO-8859-5	ラテン/キリルアルファベット
ISO-8859-6	ラテン/アラビア語アルファベット
ISO-8859-7	ラテン/ギリシャ語アルファベット

表 4-1 一般に使われる文字セット名 ( 続き )

文字セット名	説明
ISO-8859-8	ラテン/ヘブライ語アルファベット
ISO-8859-9	ラテンアルファベット No. 5
KOI8-R	ロシア語
Shift_JIS	日本語
US-ASCII	American Standard Code for Information Interchange ( 米国規格協会情報交換標準コード )
UTF-7	7 ビット Unicode Transformation Format
UTF-8	8 ビット Unicode Transformation Format
windows-1250	Windows 東欧
windows-1251	Windows キリル
windows-1253	Windows ギリシャ語

---

**注記** エンコーディングと MIME の準拠の詳細については、インターネット上の次の Web サイトを参照してください。

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

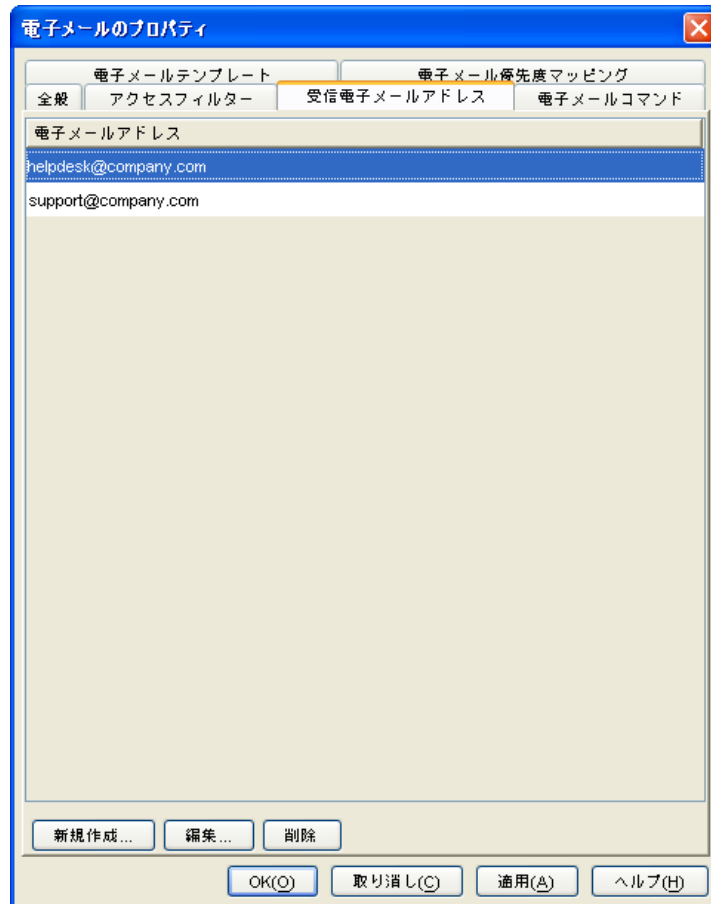
<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1522.html>

---

## 受信電子メールアドレスの追加

図 4-1 に示す [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスの [受信電子メールアドレス] タブは、Service Desk の受信電子メールを受信できる電子メールアドレスを入力するために使われます。それぞれの電子メールアドレスは、特定のテンプレートにリンクすることができ、新しいサービスコールを作成する際に使われます。

図 4-1 受信電子メールアドレス



### 受信電子メールアドレスを追加してサービスコールテンプレートにリンクするには

1. [新規 - 受信電子メールアドレス] ダイアログボックスで、[追加] をクリックし、Service Desk の 電子メールアドレスを入力します。



2. [サービスコールテンプレート] フィールドの横にある [クイック検索] アイコンをクリックし、この電子メールアドレスから新しいサービスコールコマンドを受信したときに使うテンプレートを選択します。
3. [OK] をクリックして保存します。
4. オプション: 手順 1 から 3 を繰り返して、その他のアドレスを追加し、サービスコールテンプレートにリンクします。

---

#### 注記

サービスコールには必須のフィールドがあります。テンプレートを Service Desk の電子メールアドレスにリンクする前に、そのテンプレートの必須フィールドに必ずデフォルト値を入力してください。

---

## 受信電子メールのフィルター処理

Service Desk が受信電子メールメッセージを受け付けるアドレスのリストや、Service Desk が受信電子メールメッセージを受け付けないアドレスのリストを作成するには、[アクセスフィルター] タブを使います。アドレスエントリーの先頭と末尾で、アスタリスク記号 (\*) をワイルドカードとして使うことができます。

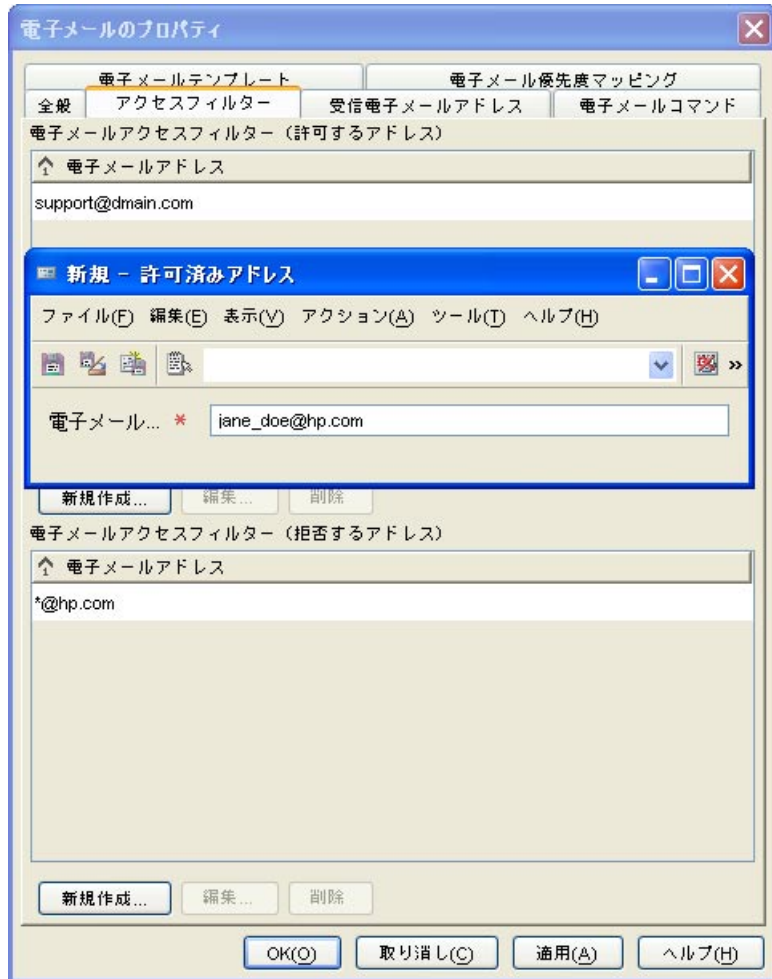
[アクセスフィルター] ダイアログボックスの [許可済みアドレス] 領域に電子メールアドレスを入力しないと、Service Desk はすべての電子メールアドレスからの電子メールを受け付けます。

許可されるアドレスと拒否されるアドレスが重複している場合は、許可されるアドレスが優先されます。たとえば、jane.doe@hp.com が許可され、\*@hp.com が拒否される場合、Jane Doe はアクセスが許可されます。

### 受信電子メールに対してアクセスフィルターを設定するには

1. [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで [アクセスフィルター] タブを選択します。
2. [許可済みアドレス] 領域で、[新規] ボタンをクリックし、新しい電子メールアドレスを追加します。  
[新規 - 許可済みアドレス] ダイアログボックスが開きます。





3. 受信電子メールを受け取る電子メールアドレスを入力します。アスタリスク (\*) などのワイルドカード文字を使うことができます。
4. [ファイル：保存して閉じる] をクリックして、[新規 - 許可済みアドレス] ダイアログボックスを閉じます。
5. [アクセスフィルター] タブでフィルターを強調表示し、[編集] ボタンをクリックして、電子メールフィルターを編集します。
6. フィルターを強調表示し、[削除] ボタンをクリックして、フィルターを削除します。

## 電子メール

### 電子メール統合機能の設定

7. [拒否されたアドレス] 領域で手順 2 から 6 を実行し、受信電子メールを受け取りたくないアドレスを作成および変更します。
8. 必要なフィルターをすべて作成したら、[OK] をクリックします。

## 受信電子メールコマンドの概要

ユーザーは、Service Desk へ電子メールメッセージを送信するときに、そのメッセージの件名行でコマンドを指定することができます。このコマンドは、Service Desk 側がメッセージを受信したときに実行すべきアクションを伝えるものです。コマンドのオプションは、[電子メールのプロパティ] ダイアログボックスの [電子メールコマンド] タブで変更することができます。次の作業を行うことができます。

- 各コマンドのアクセスレベルを設定します。
- 添付ファイルを許可するかどうかを指定します。
- コマンドを実行するときに履歴行を追加するかどうかを指定します。
- コマンドを受信したときに確認メッセージを送信します。
- コマンドで使うテンプレートを指定します。

表 4-2 に、受信電子メールで利用できるすべてのコマンドと、そのコマンドによって起動されるアクション、Service Desk によるプログラムされた応答の一覧を示します。

各コマンドの詳しい説明については、127 ページの「受信電子メールコマンド」を参照してください。

**表 4-2 受信電子メールコマンドの概要**

コマンド	アクション	システムの対応	補足
New	電子メールメッセージそのものから得られた属性値と、宛先電子メールアドレスにリンクされているテンプレートから得られた属性値の両方を使って、新しいサービスコールを作成します。	新しいサービスコールの詳細を示す電子メールが、送信者の電子メールアドレスに返信されます。	システムが自動的に応答するかどうかはオプション設定可能です。
Update <id>	<id> で指定したサービスコールを、メッセージの中の属性値に基づいて更新します。	変更されたサービスコールの詳細が、電子メールで送信者に返信されます。	システム側が自動的に応答するかどうかはオプション設定可能です。

表 4-2 受信電子メールコマンドの概要 ( 続き )

コマンド	アクション	システムの対応	補足
View <id>	なし	指定したサービスコールの詳細が、電子メールで送信者に返信されます。	サービスコールの添付ファイルを送ることもできます ( オプション )。
List	なし	その送信者に関連したサービスコールの中で、まだ未解決のサービスコールの一覧が、電子メールで送信者に返信されます。	送信者が通知したサービスコールと、送信者に割り当てられているサービスコールが対象です。
RE:RFI <id>	<id> が示すサービスコールに履歴行を追加します。このコマンドによって、ステータスを「追加情報を受信済み」などの状態に変更することができます。	「情報を受信した」ことが、電子メールで送信者に返信されます。	システムが自動的に応答するかどうかはオプション設定可能です。
RE:Solution Accepted <id>	<id> が示すサービスコールに履歴行を追加します。サービスコールのステータスを「ソリューションは受け入れられた」などの状態に変更します。	「サービスコールがクローズされた」ことが、電子メールで送信者に返信されます。	システムが自動的に応答するかどうかはオプション設定可能です。
RE:Solution Rejected <id>	<id> が示すサービスコールに履歴行を追加します。サービスコールのステータスを「解決策は拒絶された」といったような状態に変更します。	「サービスコールはまだクローズされていない」ことが、電子メールで送信者に返信されます。	システムが自動的に応答するかどうかはオプション設定可能です。コール元はまだ解決策を受け入れていません。

表 4-2 受信電子メールコマンドの概要 ( 続き )

コマンド	アクション	システムの対応	補足
Recall <id>	<id> が示すサービスコールに履歴行を追加します。サービスコールのステータスを「リコールがなされた」といったような状態に変更します。	「Service call recalled」が、電子メールで送信者に返信されます。	システムが自動的に応答するかどうかはオプション設定可能です。
Help	なし	電子メールコマンドのヘルプテキストが、電子メールで送信者に返信されます。	ヘルプテキストは編集可能です。
Service Desk にとって理解できないコマンド	なし	理解できなかった元のコマンドと、失敗を示すメッセージが、電子メールで送信者に返信されます。	コマンドが理解できなかった電子メールメッセージに対して新規のサービスコールを作成するように設定することもできます。

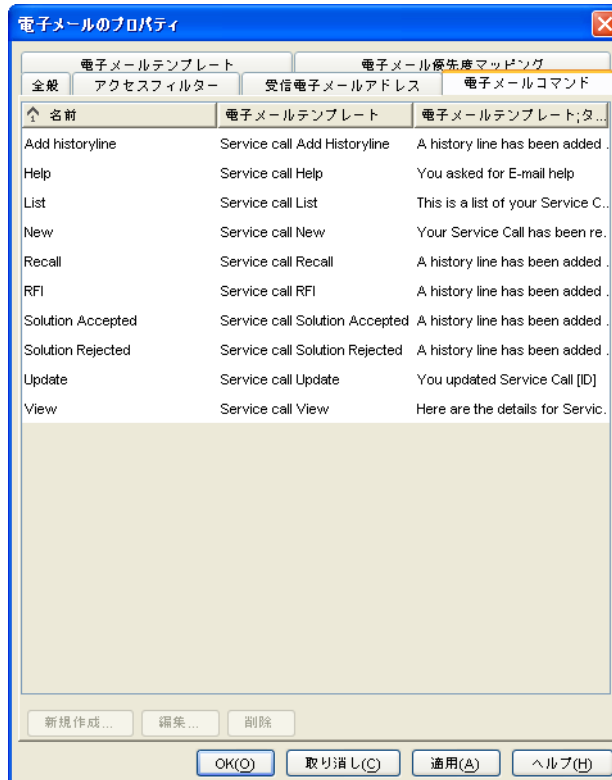
## 電子メールコマンドの設定

[電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで、**Service Desk** がそれぞれの受信電子メールコマンドを受信電子メールメッセージで受け取ったときにそれを処理する方法を定義することができます。また、電子メールコマンドを特定のユーザーにだけ使えるように制限することもできます。

### 受信電子メールコマンドを設定するには

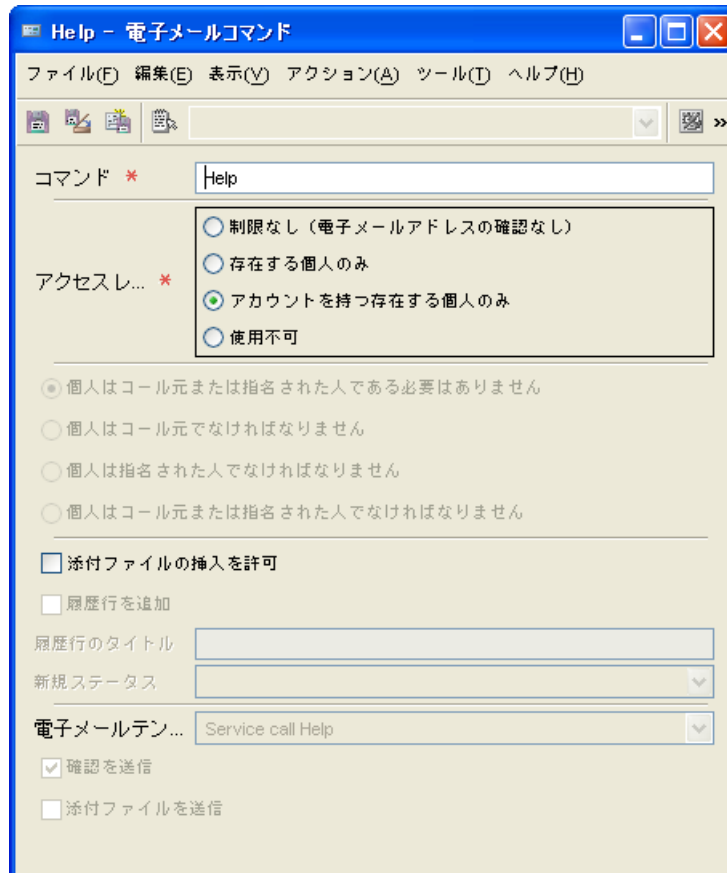
1. [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで、[電子メールコマンド] タブをクリックします。

[電子メールコマンド] タブページに、使用可能なコマンドとそのデフォルト設定の一覧が表示されます。



2. 編集するコマンドを選択して、[編集] をクリックします。

[電子メールコマンド] ダイアログボックスが開きます。



3. [コマンド] フィールドで、ユーザーが **Service Desk** に送信するコマンドを入力します。

コマンド名は変更できませんが、コマンド自体は変更できます。たとえば、New コマンドを Service と呼ぶことができます。この場合、サービスコールを作成するには、受信電子メールのユーザーは、電子メールメッセージの件名フィールドに **New** の代わりに **Service** と入力します。

4. 以下のオプションのいずれかを選択することで、各コマンドの [アクセスレベル] を設定します。

- [制限なし]

**Service Desk** のアドレスに送られたすべての電子メールメッセージを受け付けます。アクセスを許可するには、**Service Desk** のシステム管理者アカウントを使います。

- [ 存在する個人のみ ]

電子メールメッセージの [From] フィールドの名前は、**Service Desk** に登録されている「個人」の名前と一致する必要があります。送信者の名前と電子メールアドレスがサービスコールに入力されます。アクセスにはシステムアカウントを使います。[From] フィールドに複数の名前がある場合や、名前が **Service Desk** に登録されている個人と認識されなかった場合は、エラーメッセージが返信されます。

- [ アカウントを持つ存在する個人のみ ]

電子メールメッセージの [From] フィールドの名前は、**Service Desk** に登録されている「個人」の名前と一致する必要があります。送信者の名前とアカウント名がサービスコールに入力されます。その個人のアカウントの役割と権限が使われます（たとえば、サービスコールを作成する権限や、サービスコールを更新するときにステータスを変更する権限）。[From] フィールドに複数の名前がある場合や、名前が **Service Desk** に登録されている個人の名前として認識されなかった場合は、エラーメッセージが返信されます。

- [ 使用不可 ]

コマンドを無効にします。そのコマンドを使った電子メールメッセージは受け付けられません。

#### 5. オプション: コマンドに対してアクセス制限を追加します。

- [ 個人はコール元または指名された人である必要はありません ]

**Service Desk** にアクセスできる人なら誰でもそのコマンドを使うことができます。これは、サービスコールコマンド **New** で使うことができる唯一のオプションです。

- [ 個人はコール元でなければなりません ]

サービスコールを更新する個人の名前または電子メールアドレスは、元のサービスコールに一致する必要があります。送信者の電子メールアドレスは、**Service Desk** の [ **コール元** ] フィールドか [ **情報** ] フィールドの電子メールアドレスに一致する必要があります。

- [ 個人は指名された人でなければなりません ]

サービスコールを更新する個人の名前または電子メールアドレスは、サービスコールが現在割り当てられている人に一致する必要があります。サービスコールをグループに割り当てると、そのグループに属しているすべての個人が割り当て先となることができます。

サービスコールが外部の個人に割り当てられている場合は、その人だけがサービスコールを更新することができます。外部組織のその他のメンバーは、サービスコールを更新できません。



- [ 個人はコール元または指名された人でなければなりません ]

サービスコールを更新する個人の名前または電子メールアドレスは、元のサービスコールに一致するか、サービスコールが現在割り当てられている人に一致する必要があります。サービスコールをグループに割り当てると、そのグループに属しているすべての個人が割り当て先となることができます。

サービスコールが外部の個人に割り当てられている場合は、その人だけがサービスコールを更新することができます。外部組織のその他のメンバーは、サービスコールを更新できません。

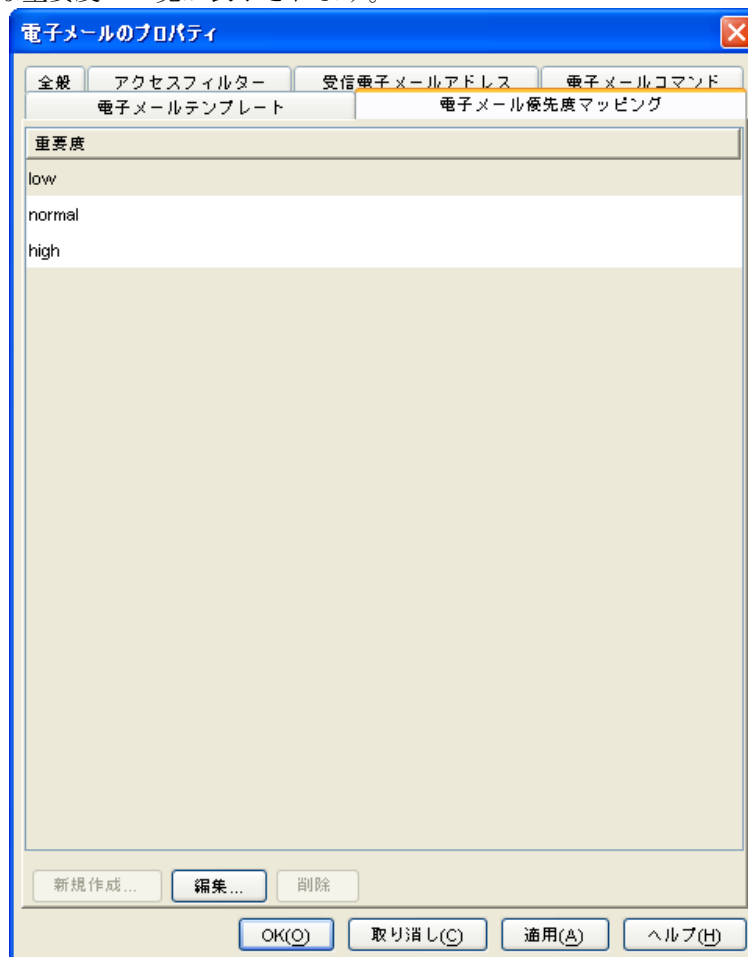
6. オプション: **Service Desk** がコマンドの添付ファイルを受け付けるようにするには、[ 添付ファイルの挿入を許可 ] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: コマンドの実行時に履歴行を追加するには、[ 履歴行を追加 ] チェックボックスをオンにします。  
[ 履歴行のタイトル ] フィールドで、新しい履歴行の [ タイトル ] フィールドにコピーするテキストを入力します (たとえば、「**電子メールからの新しいサービスコール**」)。
8. [ ステータス ] フィールドに、新しいサービスコールと更新のステータスを入力します。  
リストからステータスを選択しないと、コマンドの実行時にステータスは設定されません (サービスコールコマンド New のデフォルトテンプレートでステータスが指定されていない場合)。
9. オプション: テンプレートを変更するには、[ 電子メールテンプレート ] タブをクリックします。  
[ 電子メールテンプレート ] フィールドには、[ 電子メールテンプレート ] ダイアログボックス中のコマンドに割り当てられた、応答メッセージの電子メールテンプレートが表示されます。
10. オプション: **Service Desk** から電子メールメッセージの送信者に確認メッセージを送る場合は、[ 確認を送信 ] チェックボックスをオンにします。
11. オプション: このコマンドを使った受信電子メールで受け取った添付ファイルを転送する場合は、[ 添付ファイルを送信 ] チェックボックスをオンにします。

## 電子メールの優先度のマッピング

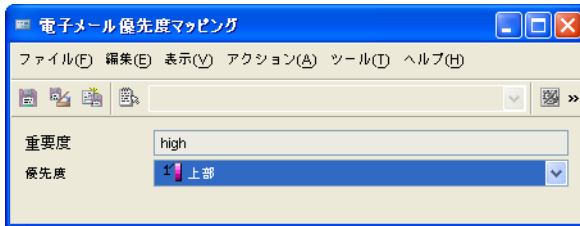
受信電子メールメッセージには、送信者が外部の電子メールプログラムで割り当てた重要度を持たせることができます。電子メールメッセージの重要度を重要度コードに自動的にマッピングし、その重要度コードを適切な **Service Desk** オブジェクトに割り当てるように **Service Desk** を設定することができます。電子メールの重要度から重要度コードへのマッピングは、[電子メール優先度マッピング] ダイアログボックスで行います。

### 電子メールの重要度を重要度コードにマッピングするには

1. [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで、[電子メール優先度マッピング] タブを選択します。使用可能な重要度の一覧が表示されます。



2. 重要度レベルを選択して、[編集] をクリックします。[電子メール優先度マッピング] ダイアログボックスが開きます。



3. ドロップダウンリストから [優先度] コードを選択します。
4. [ファイル: 保存] を選択します。
5. [電子メール優先度マッピング] タブページの [OK] または [適用] をクリックします。

## 送信電子メールテンプレートの変更

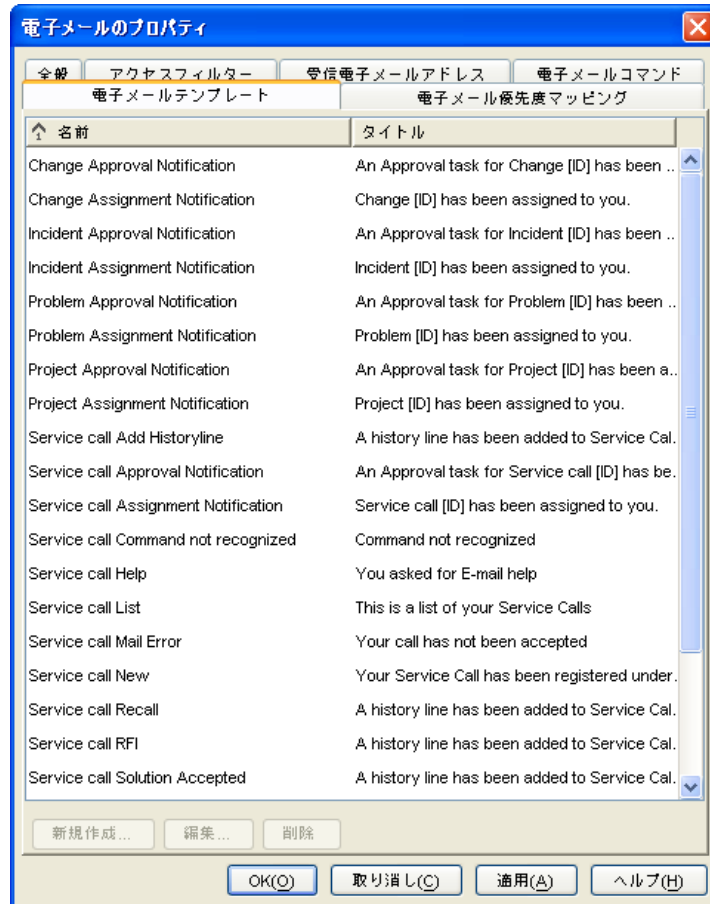
Service Desk は、受信電子メールコマンドに対する応答を自動的に生成する際や、サービスコール、事象、問題、オブジェクト、変更、作業指示の承認通知や割り当て通知の電子メールを送信する際に、電子メールテンプレートを使います。電子メールテンプレートには、標準のテキストといくつかの変数フィールドが含まれています(たとえば、Help コマンドを指定した電子メールを **Service Desk** に送信した要求者に送信されるヘルプテキストや、新しいサービスコールが作成されたときに送信される確認メッセージなど)。

新しい電子メールテンプレートを作成することはできません。組織の要件に合わせて、電子メールテンプレート中の件名、本文のテキストを編集したり、電子メールに含める属性を選択することができます。

### 送信電子メールテンプレートを変更するには

1. [電子メールのプロパティ] ダイアログボックスで、[電子メールテンプレート] タブをクリックします。

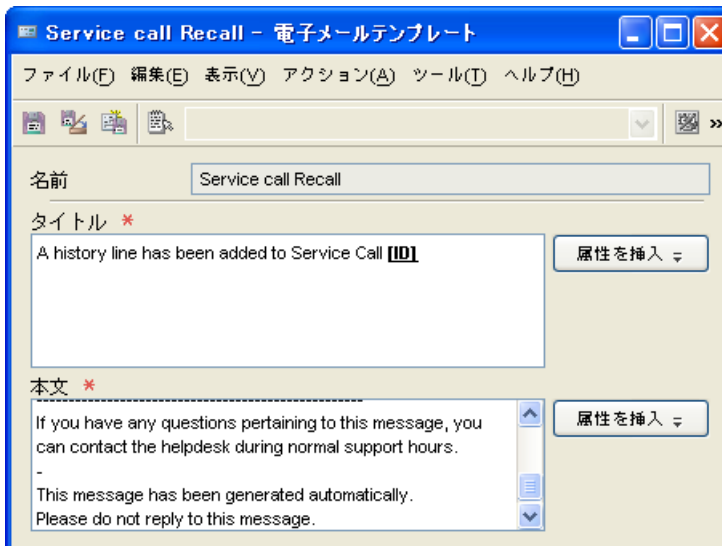
[ 電子メールテンプレート ] ダイアログボックスが開きます。



2. 変更するテンプレートを選択して、[ 編集 ] をクリックします。

## 電子メール 電子メール統合機能の設定

[電子メールテンプレート] ダイアログボックスが開きます。



3. 電子メールの情報を編集します。[タイトル] は半角で最大 80 文字、[本文] は半角で最大 4000 文字です。属性を挿入するには、[属性を挿入] をクリックし、リストから属性を選択します。
4. 変更を保存します。

---

## 受信電子メールコマンド

ここでは、電子メールコマンドの使い方について説明します。

### 受信電子メールコマンドの送信

- 電子メールメッセージは、プレーンテキストと **HTML** ベースのどちらでもかまいません。
- 電子メールコマンドでは、大文字と小文字は区別されません。
- 添付ファイルを使うことができます。インライン添付（たとえば、メッセージの本文にグラフィックを挿入するなど）は使えません。
- 電子メールプログラムによってフッターが挿入される場合は、**BEGIN** と **END** タグを使ってメッセージテキストをマークします。

### 受信電子メールコマンドの処理

- コマンドを受信すると、**Service Desk** は、サービスコールが作成されたことや、作成が失敗したことを送信者に通知するため、確認メッセージを送信することができます。確認メッセージを送信する場合は、[電子メールコマンド] ダイアログボックスで、そのコマンドの [確認を送信] チェックボックスをオンにします。
- コマンドに対する応答として送信される確認メッセージは、[電子メールコマンド] ダイアログボックスの [電子メールテンプレート] フィールドで定義されたテンプレートを基にして作成されます。テンプレートは、[電子メールテンプレート] ダイアログボックスで変更できます。
- 確認メッセージの本文には、固定のテキストとキーワードを含めることができます。キーワードは、サービスコール固有の情報で置き換えられます。

## New コマンド

Service Desk が New コマンドを受け取ると、以下のアクションが実行されます。

- [To] フィールドの電子メールアドレスにリンクされたサービスコールテンプレート中のデフォルト値を使って、新しいサービスコールが作成されます。
- サービスコールの以下のフィールドには、電子メールメッセージの内容が設定されます。

説明	コマンド New の後に続く件名行のテキスト
情報	電子メールの本文
優先度	電子メールの優先度 ([電子メール設定] ダイアログボックスでマッピング)
コール元	送信者の電子メールアドレスにリンクされている人
添付	電子メールの添付ファイル
履歴行	[電子メールコマンド] ダイアログボックスで定義されている場合に追加

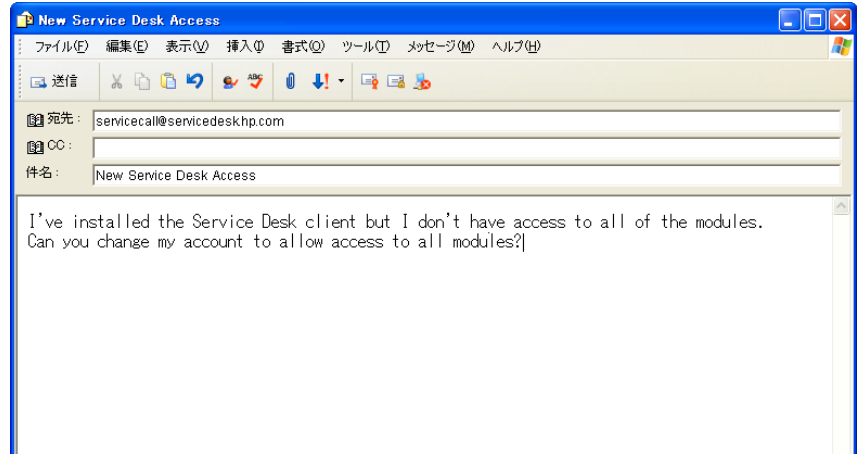
### New コマンドの使い方

1. Service Desk がコール元として使う電子メールアカウントから電子メールを送信します。

Service Desk は、[From] フィールドの電子メールアドレスを使って、サービスコールのコール元を決定します。データベース中にその電子メールアドレスにリンクされている人がいない場合や、複数の個人にリンクされている場合は、サービスコールは作成されず、エラーを示すメッセージが要求者に返信されます。



2. [To] フィールドに **Service Desk** の電子メールアドレスを入力します。これにより、新しいサービスコールで使われるテンプレートが決まります。



受信電子メールアドレスをテンプレートにリンクする方法の詳細については、**110** ページの「受信電子メールアドレスの追加」を参照してください。

3. 電子メールメッセージの [タイトル] フィールドに [New] コマンドを入力します。
4. [タイトル] フィールドの [New] コマンドの後に、サービスコールの説明を入力します。このテキストは、サービスコールの [説明] フィールドにコピーされます。
5. サービスコールに関する情報を電子メールの本文に入力します。このテキストは、サービスコールの [情報] フィールドにコピーされます。

---

#### 注記

テキストが半角で **4000** 文字を超える場合は切り捨てられ、完全なメッセージが添付ファイルにコピーされます。[情報] フィールドには次のコメントが挿入されます。

警告: テキストが切り詰められました。完全な電子メールテキストは添付情報を参照してください。

---

電子メールプログラムによっては、電子メールメッセージを送信する際、フッターテキストやグラフィックスが自動的に挿入されます。受信電子メールプログラムはこれらの要素を認識しないため、その電子メールを拒否します。この問題を避けるには、メッセージの先頭に **BEGIN** を挿

## 電子メール

### 受信電子メールコマンド

入し、メッセージの最後に **END** を挿入します。**BEGIN** だけを入力すると、それ以降がすべて処理の対象となります。**END** だけを入力すると、その前にあるテキストがすべて処理の対象となります。

ファイルの添付オプションが選択されている場合は、追加情報を添付ファイルとして送信することができます。各コマンドの添付ファイルオプションは、[電子メールコマンド] ダイアログボックスで選択することができます。

## Update <id> コマンド

サービスコールを更新するには、Update <id> コマンドを使います。サービスコールのすべてのフィールドを更新することができます。

送信者は、電子メールの本文の中でサービスデスク属性に値を割り当てることができます。次の表に、Update コマンドの文字列構文解析ルールを示します。

表 4-3

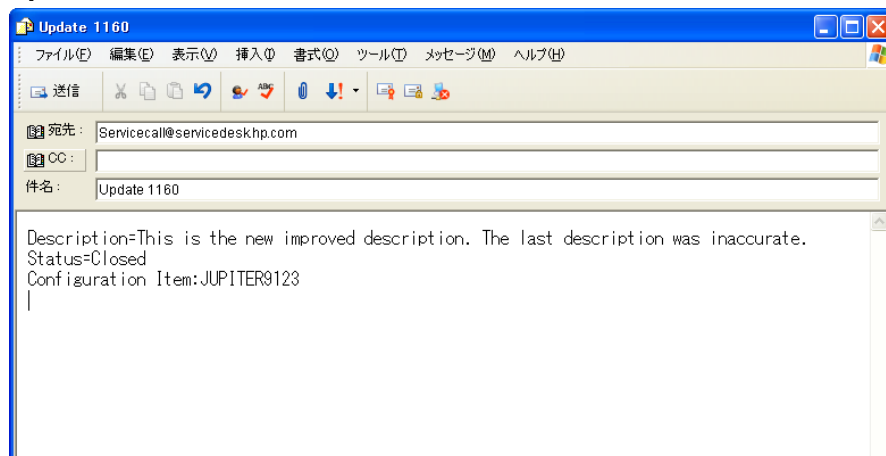
タイプ	属性の例	文字列の形式	値の例
論理値	よくある質問	"1"、"true"、"yes"、"on" の場合は TRUE、それ以外は FALSE	"1"、"0"、"true"、 "FALSE"、"on"
日時	実際の開始日時	日時の文字列（現在のアカウントの日付と時刻形式の調整内容に依存します）。"0" => 今日、 "+n" => 今日から n 日後、"-n" => 今日から n 日前、 "yyyy.MM.dd.HH.mm.ss" 形式の日付  日付は、現在のアカウントの現地時間で計算されます。	"0"、"+1"、"-2"、 "11-11-2004 14:20"、 "2004.01.15.14.20.59"、 "NULL"
エンティティ参照	ステータス、構成アイテム	既存のオブジェクト ID または関連するエンティティの「検索」属性の一意の値	"00000000-0000-0000- 0001-000129f001cf"、 "281478314066123"、 "Waiting"、"NULL"
エンティティセット参照	履歴行	なし	なし
Double、Float、Integer、Long、Currency	実際のコスト	有効な数値。「.」または「,」のどちらを使うかは、現在のアカウントの数値設定による。	"2.5"、"2323"、 "NULL"
期間	実際の期間	日数。「.」または「,」のどちらを使うかは、現在のアカウントの数値設定による。	

表 4-3 ( 続き )

タイプ	属性の例	文字列の形式	値の例
文字列	解決策	文字列。最大長がチェックされます。	unicode テキスト、 "NULL"

図 4-2 に、Update コマンドを電子メールメッセージで使う方法を示します。

図 4-2 Update <id> コマンドメッセージ



#### Update <id> コマンドを使うには

1. 受信電子メールの件名行で、コマンドの後にサービスコール ID を入力します。

例

**Update 1160**

2. 変更するフィールドをメッセージ本文のテキストに入力し、その後にコロン (;) または等号記号 (=) と値を入力します。

変更するフィールドごとに改行します。指定するフィールド名と値は、サービスコールフォームで使われているものに一致する必要があります。

## Add History Line <id>

Service Desk が Add History Line <id> コマンドを受け取ると、以下のアクションが実行されます。

- <id> が示すサービスコールに対し、新しい履歴行が作成されます。
- [電子メールコマンド] ダイアログボックスの [履歴行のタイトル] フィールドに入力したテキストが、新しい履歴行の [タイトル] フィールドにコピーされます。
- 電子メールの本文のテキストが、新しい履歴行の [情報] フィールドにコピーされます。  
テキストが半角で 4000 文字を超える場合は切り捨てられ、完全なメッセージが添付ファイルにコピーされます。[情報] フィールドには次のメッセージが挿入されます。  
**警告 : テキストが切り詰められました。完全な電子メールテキストは添付情報を参照してください。**
- サービスコールのステータスが、[電子メールコマンド] ダイアログボックスの [新規ステータス] フィールドで定義した値に設定されます。
- 要求者に確認の電子メールが送信されます ([電子メールコマンド] ダイアログボックスで [確認を送信] チェックボックスをオンにした場合)。

### Add History Line <id> コマンドを使うには

1. 受信電子メールの件名行で、コマンドの後にサービスコール ID を入力します。

例

**Add History Line 1160**

2. 受信電子メールの本文に、新しい履歴行にコピーするテキストを入力します。

## 電子メール 受信電子メールコマンド

### **View <id>**

Service Desk が View <id> コマンドを受信すると、コマンド中の ID で指定されたサービスコールの詳細が格納された電子メールメッセージが要求者に送信されます。

#### **View <id> コマンドを使うには**

受信電子メールの件名行で、コマンドの後にサービスコール ID を入力します。

例

**View 1160**

## List

Service Desk が List コマンドを受信すると、要求者に割り当てられた未解決のサービスコールと、要求者から通知されたすべての未解決のサービスコールの一覧を内容とした電子メールメッセージが、要求者に送信されます。電子メールメッセージには、各サービスコールの ID と説明が含まれます。

サービスコールは、[実際の終了日時] フィールドが空の場合に未解決状態であると見なされます。

### List コマンドを使うには

受信電子メールの件名行に、**List** と入力します。

## 電子メール 受信電子メールコマンド

### RE:RFI <id>

RE:RFI <id> は、サービスコールの履歴行に情報を追加するために使います。Service Desk が RE:RFI <id> コマンドを受け取ると、以下のアクションが実行されます。

- <id> が示すサービスコールに対し、新しい履歴行が作成されます。
- [電子メールコマンド] ダイアログボックスの [履歴行のタイトル] フィールドに入力したテキストが、新しい履歴行の [タイトル] フィールドにコピーされます。
- 電子メールの本文のテキストが、新しい履歴行の [情報] フィールドにコピーされます。

テキストが半角で 4000 文字を超える場合は切り捨てられ、完全なメッセージが添付ファイルにコピーされます。[情報] フィールドには次のメッセージが挿入されます。

**警告** : テキストが切り詰められました。完全な電子メールテキストは添付情報を参照してください。

- サービスコールのステータスが、[電子メールコマンド] ダイアログボックスの [新規ステータス] フィールドで定義した値に設定されます (たとえば、「**追加情報を受信した**」)。
- 要求者に確認の電子メールが送信されます ([電子メールコマンド] ダイアログボックスで [確認を送信] チェックボックスをオンにした場合)。

### RE:RFI <id> コマンドを使うには

1. 受信電子メールの件名行で、**RE:RFI** の後にサービスコール ID を入力します。

例

**RE:RFI 1160**

2. 受信電子メールの本文に、新しい履歴行にコピーするテキストを入力します。



## RE:Solution Accepted <id>

Service Desk が RE:Solution Accepted <id> コマンドを受け取ると、以下のアクションが実行されます。

- <id> が示すサービスコールに対し、新しい履歴行が作成されます。
- [電子メールコマンド] ダイアログボックスの [履歴行のタイトル] フィールドに入力したテキストが、新しい履歴行の [タイトル] フィールドにコピーされます。
- 電子メールの本文のテキストが、新しい履歴行の [情報] フィールドにコピーされます。  
テキストが半角で 4000 文字を超える場合は切り捨てられ、完全なメッセージが添付ファイルにコピーされます。[情報] フィールドには次のメッセージが挿入されます。  
**警告** : テキストが切り詰められました。完全な電子メールテキストは添付情報を参照してください。
- サービスコールのステータスが、[電子メールコマンド] ダイアログボックスの [新規ステータス] フィールドで定義した値に設定されます(たとえば、「**ソリューションは受け入れられた**」)。
- 要求者に確認の電子メールが送信されます([電子メールコマンド] ダイアログボックスで [確認を送信] チェックボックスをオンにした場合)。

### サービスコールに対する解決策を受け入れるには

1. 受信電子メールの件名行で、**RE:Solution Accepted** とサービスコール ID を入力します。

例

**RE:Solution Accepted 1160**

2. 受信電子メールの本文に、新しい履歴行にコピーするテキストを入力します。

## RE:Solution Rejected <id>

Service Desk が RE:Solution Rejected <id> コマンドを受け取ると、以下のアクションが実行されます。

- <id> が示すサービスコールに対し、新しい履歴行が作成されます。
- [電子メールコマンド] ダイアログボックスの [履歴行のタイトル] フィールドに入力したテキストが、新しい履歴行の [タイトル] フィールドにコピーされます。
- 電子メールの本文のテキストが、新しい履歴行の [情報] フィールドにコピーされます。  
テキストが半角で 4000 文字を超える場合は切り捨てられ、完全なメッセージが添付ファイルにコピーされます。[情報] フィールドには次のメッセージが挿入されます。  
**警告 : テキストが切り詰められました。完全な電子メールテキストは添付情報を参照してください。**
- サービスコールのステータスが、[電子メールコマンド] ダイアログボックスの [新規ステータス] フィールドに入力した値に設定されます (たとえば、「**ソリューションは受け入れられなかった**」)。
- 要求者に確認の電子メールが送信されます ([電子メールコマンド] ダイアログボックスで [確認を送信] チェックボックスをオンにした場合)。

### サービスコールに対するソリューションを拒否するには

1. 受信電子メールの件名行で、**RE:Solution Rejected** とサービスコール ID を入力します。  
例  
**RE:Solution Rejected 1160**
2. 受信電子メールの本文に、新しい履歴行にコピーするテキストを入力します。

## Recall <id>

Service Desk が Recall <id> コマンドを受け取ると、以下のアクションが実行されます。

- <id> が示すサービスコールに対し、新しい履歴行が作成されます。
- [電子メールコマンド] ダイアログボックスの [履歴行のタイトル] フィールドに入力したテキストが、新しい履歴行の [タイトル] フィールドにコピーされます。
- 電子メールの本文のテキストが、新しい履歴行の情報フィールドにコピーされます。  
テキストが半角で 4000 文字を超える場合は切り捨てられ、完全なメッセージが添付ファイルにコピーされます。[情報] フィールドには次のメッセージが挿入されます。  
**警告** : テキストが切り詰められました。完全な電子メールテキストは添付情報を参照してください。
- サービスコールのステータスが、[電子メールコマンド] ダイアログボックスの [新規ステータス] フィールドで定義した値に設定されます(たとえば、「リコールがなされた」)。
- 要求者に確認の電子メールが送信されます ([電子メールコマンド] ダイアログボックスで [確認を送信] チェックボックスをオンにした場合)。

### Recall <id> コマンドを使うには

1. 受信電子メールの件名行で、**Recall** とサービスコール **ID** を入力します。

例

**Recall 1160**

2. 受信電子メールの本文に、新しい履歴行に追加するテキストを入力します。

## 電子メール 受信電子メールコマンド

### Help

Service Desk が Help コマンドを受信すると、**From** フィールドで指定された人に電子メールメッセージを送信します。メッセージには、受信電子メールで使用可能なコマンドの一覧と、各コマンドの簡単な説明が記載されています。ヘルプテキストは編集することができます。

### Help コマンドの使い方

受信電子メールの件名行に、**Help** と入力します。

## 電子メールの問題のトラブルシューティング

ここでは、受信電子メールまたは送信電子メール機能で発生したエラーを突き止めて解決するために役立つ情報を説明します。

トラブルシューティングを始めるにあたり、以下の点を確認します。

- 電子メールクライアントが **MIME** に準拠していること
- データベース、オペレーティングシステム、**Service Desk** サーバーのすべてで、使っている文字セットがサポートされていること

---

**ヒント**      **Service Desk** では、**Sun** 社によって記載および実装されているすべての文字セットがサポートされています。心配な場合は **UTF-8** を使ってください。

文字セットの詳細については、次の **Sun** 社の **Web** サイトを参照してください。

<http://java.sun.com/j2se/1.4/docs/guide/intl/encoding.doc.html>

**Service Desk** における電子メール統合機能の問題のトラブルシューティングに関する詳細については、以下の **Web** サイトを参照してください。

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

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

---

## 電子メールのデバッグ

[電子メールのプロパティ] ダイアログボックスの [電子メールデバッグ] チェックボックスをオンにすることで、電子メールメッセージングのエラーに関する情報をアプリケーションサーバーログファイルに追加することができます。

電子メールプロパティの詳細については、105 ページの「全般的な電子メール設定の定義」を参照してください。

## エラーメッセージ

コマンドを正常に処理できないと、**Service Desk** は次のエラーメッセージを生成します。

- Mail Error  
電子メールコマンドは実行されません。
- Command Not Recognized  
コマンドは部分的に実行されています。

エラーメッセージが格納された送信電子メールメッセージが、電子メールコマンドを送信した人に送られます。

エラーメッセージは、[電子メールテンプレート] ダイアログボックスで変更できます。送信電子メールテンプレートの詳細については、124 ページの「送信電子メールテンプレートの変更」を参照してください。

**Service Desk** の電子メールプログラムや、使われているコマンドに直接関係しない、その他のエラーが発生する可能性があります (たとえば、サポートされている文字セットの違い)。

## エラー処理

表 4-4 に、受信電子メール機能と送信電子メール機能におけるさまざまなエラーについて、考えられる原因と解決策を示します。

**表 4-4 電子メールのエラー**

現象	原因	解決策
受信電子メールで作成または変更されたオブジェクト (たとえば、新しいサービスコール) が壊れている。	使われている文字セットをデータベースがサポートしていない。	<b>Service Desk</b> とデータベースでサポートされている文字セットを使ってください。

表 4-4 電子メールのエラー ( 続き )

現象	原因	解決策
Service Desk が送信した電子メールをクライアントマシン上で表示すると、表示が乱れる。	クライアントマシンがエンコーディングをサポートしていない。	[全般設定] ダイアログボックスのエンコーディングオプションを無効にしてください。クライアントのプラットフォームが <b>MIME</b> に準拠しており、使われている文字セットをサポートしていることを確認してください。たとえば、日本語文字セットは、英語版のオペレーティングシステムで表示できる可能性があります。
受信電子メールの文字が、Service Desk 内で乱れたり切り捨てられる。文字が「?」と表示される。	サポートされていない文字セットが使われている。	サポートされている文字セットを使ってください。US-ASCII 以外の文字セットを使っている場合は、エンコーディングオプションを使ってください。
サービスコールが作成されない。	新しいサービスコールを作成するためのコール元が決定できない。	コール元が Service Desk に登録されている個人であることを確認してください。また、電子メールアドレスを設定してください。コマンドの [アクセスレベル] が設定されていることを確認してください。
サービスコールが変更されない。	サービスコールを更新するための権限がない。以下のコマンドが対象  Update <id>  RE:RFI <id>  Recall <id>  RE:Solution <id>	Service Desk の個人の権限を変更してください。

表 4-4 電子メールのエラー ( 続き )

現象	原因	解決策
何も起こらない。	サービスコールのデータを表示するための権限がない。以下のコマンドが対象  Update <id>  View <id>	Service Desk の個人の権限を変更してください。
	コマンドが認識されていない。	正しいコマンドの構文を使ってください。
Service Desk によって受信メールが拒否される。	メッセージを Service Desk に送信する際に、電子メールプログラムによって追加のテキストやグラフィックスが挿入されたため、メッセージの構文が認識されない。	受信電子メールプログラムは、フッターとグラフィックを認識しません。電子メールメッセージは拒否されます。この問題を避けるには、メッセージテキストの先頭に <b>BEGIN</b> を挿入し、メッセージの最後に <b>END</b> を挿入します。



---

## 5 コマンド行ユーティリティ

HP OpenView コンソールには、コマンド行からコンソールにアクセスするためのユーティリティがあります。これは、他のプログラムやツールとコンソールを統合するのに便利です。たとえば、ヘルプデスク環境では、電話システムからコール元の電話番号を取得するツールを使うこ

## コマンド行ユーティリティ

とがあります。このような場合、コンソールのコマンド行ユーティリティを使ってスクリプトを作成すれば、**HP OpenView** データベースにある、このコール元の電話番号からのすべてのコールが含まれたビューを表示することができます。

コマンド行ユーティリティを使うと、コンソールで以下のことが実行できます。

- 既存のオブジェクトのフォームを開く
- 新規オブジェクトのフォームを開く
- オブジェクトを検索する
- ビューを表示する
- アクションを起動する
- 特定のフォームに関連付けられているオブジェクトタイプを取得する
- 特定の基準を満たす特定のタイプのすべてのオブジェクトのリストを取得する
- コンソールが動作しているかどうかを判別する
- コンソールを起動する
- コンソールをシャットダウンする

コマンド行ユーティリティを起動するプログラムまたはスクリプトは、パラメータをコンソールに渡して、これらのタスクを実行できます。場合によっては、ユーティリティが値を返すこともあります。

ovconsolecmd ユーティリティは、**HP OpenView** コンソールがローカルにインストールされている場合にだけ使うことができます。**Java WebStart** を使ってコンソールを実行している場合は、ovconsolecmd の機能を実行するスマートアクションを作成することができます。

---

## ovconsolecmd について

ovconsolecmd ユーティリティを使うと、コマンド行、外部スクリプトまたはプログラムのいずれかからコンソールにコマンドを送信できます。これは、別のアプリケーションを HP OpenView ソフトウェアと統合する場合に特に便利です。

ovconsolecmd コマンドの構文を以下に示します。

```
ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<PortNumber>] [-launch]  
[command] [command args...]
```

ここで、<userHomeDir> は、該当するコンソールセッションの設定、ログおよびキャッシュファイルをコンソールが保存したり検索を行うディレクトリです。このディレクトリの詳細については、「複数のコンソールセッション」というタイトルのオンラインヘルプトピックを参照してください。

ovconsolecmd ユーティリティを使うと、コマンド行から以下の機能を実行するようにコンソールに指示することができます。

- 156 ページの「オブジェクトの検索」
- 158 ページの「フォームを開く」
- 159 ページの「新しいオブジェクトの作成」
- 164 ページの「ビューの表示」
- 167 ページの「アクションの起動」
- 168 ページの「フォームのオブジェクトタイプの取得」
- 169 ページの「コンソールのステータスの判別」
- 170 ページの「コンソールの起動」
- 171 ページの「コンソールのシャットダウン」

## ovconsolecmd のコマンドと引き数

ovconsolecmd コマンドの構文を以下に示します。

```
ovconsolecmd [command] [command args...]
```

**注記** 説明を簡単にするため、ovconsolecmd のオプション引き数 `-Duser.home` | `-port` は、ここには示していません。これらの引き数の詳細については、177 ページの「ovconsolecmd」を参照してください。

[コマンド] の指定では、大文字と小文字は区別されません。使用できるコマンドは以下のとおりです。

表 5-1

コマンド	機能	詳細
<code>-find</code>	データベース中の 1 つ以上のオブジェクトのオブジェクト ID を検索します。	156 ページの「オブジェクトの検索」
<code>-showView</code>	指定されたオブジェクトタイプの既存のビューを表示します。	164 ページの「ビューの表示」
<code>-showForm</code>	既存のオブジェクトのフォームを開きます。	158 ページの「フォームを開く」
<code>-showNewForm</code>	新しいオブジェクトを作成して、そのオブジェクトのフォームを開きます。	159 ページの「新しいオブジェクトの作成」
<code>-invokeAction</code>	特定のオブジェクトタイプに関連付けられているアクションを起動します。	167 ページの「アクションの起動」
<code>-advancedFind</code>	データベース中の 1 つ以上のオブジェクトを検索します。	166 ページの「検索の開始」
<code>-getItemForForm</code>	特定のフォームのオブジェクトタイプを判断します。	168 ページの「フォームのオブジェクトタイプの取得」

表 5-1 ( 続き )

コマンド	機能	詳細
-isRunning	コンソールが動作しているかどうかを判断します。	169 ページの「コンソールのステータスの判別」
-launch	コンソールを起動します。 -launch コマンドは、-shutDown および -isRunning 以外の任意のコマンドと共に指定できます。	170 ページの「コンソールの起動」
-shutDown	コンソールが動作している場合はシャットダウンします。	171 ページの「コンソールのシャットダウン」

[command args...] で指定する引き数の値は、大文字と小文字が区別されます。コマンド行の引き数は、コンソールとまったく同じように指定する必要があります。引き数にスペースが含まれている場合は、引用符で囲む必要があります。引き数の形式は以下のとおりです。

表 5-2

コマンド引き数	この引き数を使うコマンド	説明	例
-itemName	-find -showView -showForm -showNewForm -invokeAction -advancedFind	オブジェクトタイプ。 オブジェクトタイプ名にスペースが含まれている場合は引用符で囲みます。 後述するヒントを参照してください。	-itemName=Person  -itemName="Configuration Item"

表 5-2 ( 続き )

コマンド引き数	この引き数を使う コマンド	説明	例
-viewName	-showView	特定のオブジェクトタイプの既存のビューのビュー名。  ビュー名にスペースが含まれている場合は引用符で囲みます。	-viewName=People  -viewName="Acme Organization Chart"
-formName	-showForm -showNewForm -getItemForForm	特定のオブジェクトタイプの既存のフォームの名前。  フォーム名にスペースが含まれている場合は引用符で囲みます。	-formName=TeamMember  -formName="Staff Member"
-objectIds	-showView -showForm -invokeAction	特定のオブジェクトに関連付けられた一意の識別子のリスト。  複数のオブジェクト ID を指定する場合は引用符で囲みます。	-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815 00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816"  -objectIds=00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815
-template	-showNewForm	新しいオブジェクトの属性の値を初期化するために使うテンプレートの名前。	-template="My Template"  -template=Customer

表 5-2 ( 続き )

コマンド引き数	この引き数を使う コマンド	説明	例
-actionName	-invokeAction	実行するアクションの名前。	-actionName="My Action"  -actionName=OpenNotepad
-initialValues	-showNewForm	特定の属性の初期値。 常に引用符で囲みます。	-initialValues=" 名前 =John Smith"  -initialValues=" 肩書 =IT マネージャ "
-filter	-find -showView -advancedFind	既存の名前付き フィルタの名前 またはフィルタ 表現。	-filter="Critical Incidents Only"  -filter=" 重大度 . text = ¥" 危険域 ¥" "

[command args...] で指定する引き数の値は、コンソールでの該当するオブジェクトとまったく同じように入力する必要があります。たとえば **Person** オブジェクトタイプは大文字の "P" で始まる必要があります。また、オブジェクトタイプ "Configuration Item" は、スペースを含む必要があります。ただし、ここでは、"Person" と "Configuration Item" を例に入力例を示していますが、日本語版では、それぞれ「個人」、「構成アイテム」というオブジェクトタイプになります。

**例 5-1 正しいコマンド**

```
ovconsolecmd -showView -itemName="Configuration Item"
ovconsolecmd -showview -itemname="Configuration Item"
ovconsolecmd -SHOWVIEW -ITEMNAME="Configuration Item"
```

**例 5-2 正しくないコマンド**

```
ovconsolecmd -showView -itemName=Configuration Item
```

## コマンド行ユーティリティ ovconsolecmd のコマンドと引き数

正しくない理由：オブジェクトタイプ名 (**Configuration Item**) にスペースが含まれていますが、引用符で囲まれていません。

```
ovconsolecmd -showView -itemName="Configuration item"
```

正しくない理由："item" の "i" が大文字になっていません。

```
ovconsolecmd -showView -itemName="ConfigurationItem"
```


正しくない理由：**Configuration** と **Item** の間にスペースがありません。

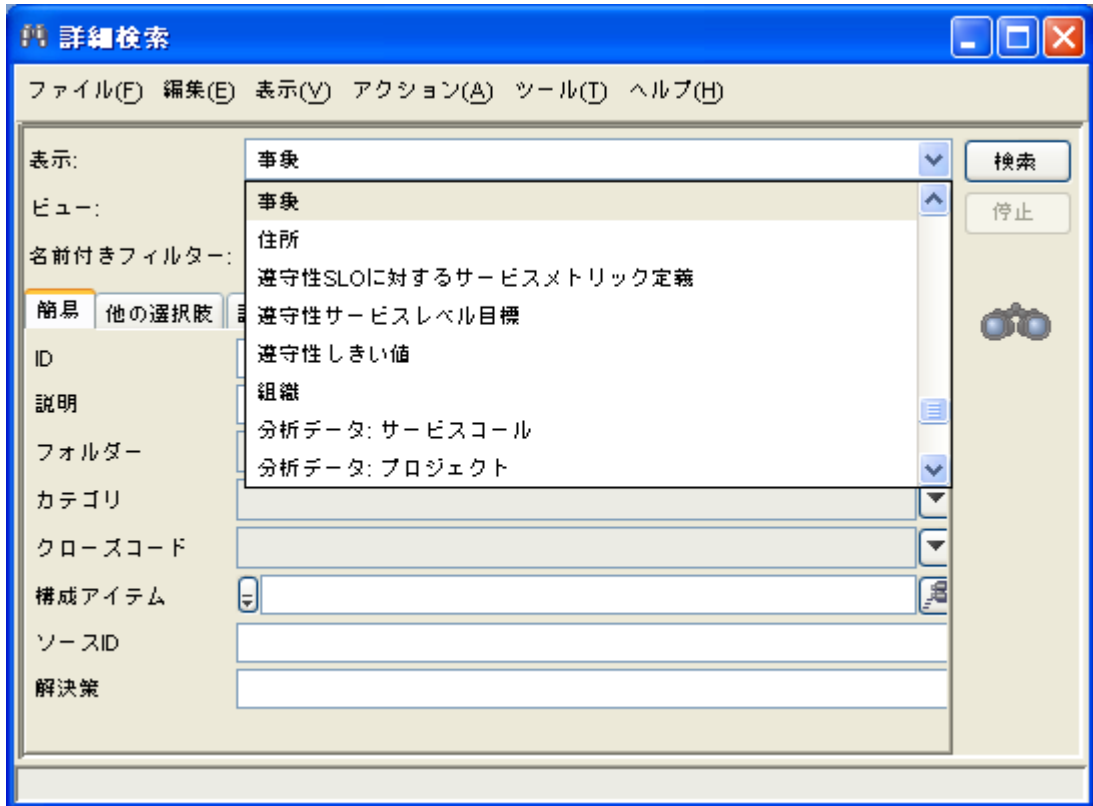
---

**ヒント**      ovconsolecmd で -itemName 引き数を指定する場合、オブジェクトタイプの名前は、コンソールでの名前とまったく同じものを指定する必要があります。そのためには、以下の手順を実行します。

1. メインコンソールツールバーで、[ **ツール：詳細検索** ] をクリックします。



2. [詳細検索] ダイアログボックスで、[検索対象] フィールドの右にある  (下矢印) ボタンをクリックします。これにより、コンソールで使用できるオブジェクトタイプのリストが表示されます。



3. リストをスクロールして、作業対象のオブジェクトタイプの名前を探します。
4. ovconsolecmd で `-itemName` 引き数を指定する場合、オブジェクトタイプの名前は、[検索対象] リストに表示されるものとまったく同じものを指定する必要があります。

---

## フィルター表現

以下の例は、ovconsolecmd で `-filter` 引き数を使い、コマンド行でフィルター表現を指定する方法を示します。フィルター表現を指定する場合は、以下の要件を満たしている必要があります。

- フィルター表現全体を引用符で囲む必要があります。
- スペースを含む文字列も引用符で囲む必要があります (たとえば "サービス コール")。
- フィルター表現の中で文字列や数値を指定する場合は、その値も引用符で囲む必要があり、引用符の前にバックスラッシュ記号 (¥) を入力する必要があります。
- フィルター表現内の演算子 (=、OR、AND など) の前後にはスペースが必要です。
- ステータス、重大度、性別などのような列挙データ型を表す属性を参照する場合は、次のように接尾辞 ".text" を追加する必要があります。

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="性別 .text = ¥" 男性 ¥"
```

```
ovconsolecmd -showView -itemName="サービスコール" -filter="ステータス .text = ¥" 新規 ¥"
```

- `-filter` 引き数で指定する属性名は、その属性のキープロパティに一致する必要があります。属性のキープロパティを確認するには、以下の手順を実行します。
  1. その属性を含むフォームのフォームデザイナーを開きます。
  2. その属性を右クリックして、[プロパティ] を選択します。
  3. [特定] タブをクリックします。キープロパティがこのタブに表示されます。

---

**注記** `-filter` 引き数は、コンソールのスマートアクション定義で ovconsolecmd が指定されている場合に使うことができます。これは、ovconsolecmd を Java WebStart から実行するときに便利です。詳細については、172 ページの「スマートアクションからの ovconsolecmd の起動」を参照してください。

---

### 例 5-3 特定の電話番号からのコールをすべて表示する

```
ovconsolecmd -itemName="サービスコール" -showView -filter="コール元 . 一次話番号 = ¥"3441¥"
```

このコマンドは、サービスコールオブジェクトタイプのデフォルトのビューを開きますが、電話番号 3441 からのコールだけを表示します。

#### 例 5-4 同じ姓をもつ「個人」をすべて表示する

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="フルネーム.姓 = ¥"Smith¥"
```

このコマンドは、「個人」オブジェクトタイプのデフォルトのビューを開き、データベース中の姓が "Smith" の人をすべて表示します。姓に文字 "Smith" が含まれているすべての「個人」を検索するには、次のコマンドを実行します。

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="フルネーム.姓 CONTAINS ¥"Smith¥"
```

これらの例では、フルネーム 属性は 姓 属性を持つオブジェクトを参照しています。

#### 例 5-5 複合フィルター表現を指定する

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="フルネーム.姓 = ¥"Jones¥" OR フルネーム.姓 = ¥"Smith¥"
```

AND や OR などの論理演算子を使って、コマンド行でフィルター条件を組み合わせることができます。この例では、データベース中の、姓が Smith または Jones であるすべての人が表示されます。

#### 例 5-6 名前付きフィルターの指定

```
ovconsolecmd -itemName=個人 -showView -filter="OnlySmiths"
```

また、コマンド行で名前付きフィルターを指定することもできます。たとえば、「個人」オブジェクトタイプに対して、姓が Smith でない人を除外するようなフィルター OnlySmiths を作成してある場合、ここに示すようにそのフィルターをコマンド行で呼び出すことができます。

#### 例 5-7 名前付きフィルターとフィルター表現の組み合わせ

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="フルネーム.姓 = ¥"Jones¥" OR (¥"OnlySmiths¥")"
```

AND や OR などの論理演算子を使って、コマンド行でフィルター条件と名前付きフィルターを組み合わせることができます。この例では、データベース中の、姓が Smith または Jones であるすべての人が表示されます。

---

## オブジェクトの検索

コマンド行から、HP OpenView データベースにある特定のオブジェクトタイプのオブジェクトについて、そのすべてまたは一部のオブジェクト ID を検索するようコンソールに指示することができます。それには、次のように ovconsolecmd ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -find -itemName="<objectType>" [-filter="<filterName>" | "<filterExpression>"]
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、ovconsolecmd のオプション引き数 -file | -port および -launch は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「**ovconsolecmd**」を参照してください。

---

たとえば、データベースのすべてのワークグループオブジェクトのオブジェクト ID を検索する場合、以下のコマンドを入力します。

```
ovconsolecmd -find -itemName= ワークグループ
```

ワークグループオブジェクトの一部のオブジェクト ID を検索するには、既存の名前付きフィルターを使うことができます。

```
ovconsolecmd -itemName= ワークグループ -filter="My Filter"
```

この例では、**My Filter** で指定されたフィルター条件を満たすワークグループオブジェクトだけが返されます。

-filter 引き数は、たとえば次のようなシナリオのときに便利です。

- 特定のマネージャに報告するすべてのワークグループを検索する場合
- 現在オープン状態の重要な事象をすべて検索する場合
- 特定の電話番号がコール元となっているすべてのサービスコールを検索する場合

---

**注記** 名前付きフィルターを -filter 引き数で使う場合は、[OV の設定] ワークスペースの [データ : 名前付きフィルター] 機能を使って、コンソールでその名前付きフィルターを作成する必要があります。詳細については、オンラインヘルプトップック「名前付きフィルター」を参照してください。

---

また、コマンド行でフィルター条件を指定することもできます。

- **Joseph** という人が属するすべてのワークグループを検索する場合

```
ovconsolecmd -find -itemName=" ワークグループ " -filter=" メンバー . 名前  
=¥"Joseph¥" "
```

- 現在進行中で重大度が危険域である事象をすべて検索する場合

```
ovconsolecmd -find -itemName=" 事象 " -filter=" 重大度 .text=¥" 危険域 ¥" AND ス  
テータス .text=¥" 実行中 ¥" "
```

- 特定の電話番号がコール元となっているすべてのサービスコールを検索する場合

```
ovconsolecmd -find -itemName=" サービスコール " -filter=" コール元 . 電話番号  
=¥"3441¥" "
```

フィルター表現の指定方法の詳細については、154 ページの「フィルター表現」を参照してください。

---

## フォームを開く

コマンド行から、1つ以上のオブジェクトの特定のフォームを開くようコンソールに指示することができます。それには、以下のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -showForm -itemName="<objectType>" -objectIds="<id> <id> <id>  
..." [-formName="<formName>"]
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177ページの「**ovconsolecmd**」を参照してください。

---

たとえば、`-find` コマンドを使えば、**HP OpenView** データベースのすべてのワークグループオブジェクトのオブジェクト ID を調べることができます。

```
ovconsolecmd -find -itemName= ワークグループ
```

`-showForm` コマンドを使うと、各ワークグループオブジェクトのデフォルトフォームを開くことができます。

```
ovconsolecmd -showForm -itemName= ワークグループ  
-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815  
00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816"
```

複数のオブジェクト ID を指定する場合は、スペースで区切り、引用符で囲む必要があります。この例では、データベース内のワークグループタイプから2つのオブジェクトを指定しています。デフォルトフォームではなく、**MyForm** というフォームを開くには、以下のように指定します。

```
ovconsolecmd -showForm -itemName= ワークグループ  
-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815  
00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816" -formName="MyForm"
```

---

**ヒント** `-showForm` オプションは、既存のオブジェクトに対してだけ機能します。新しいオブジェクトを作成して、そのフォームを開く方法については、「新しいオブジェクトの作成」を参照してください。

---

---

## 新しいオブジェクトの作成

コマンド行から、新しいオブジェクトを作成して、そのオブジェクトのフォームを開くことができます。新しいオブジェクトの属性の初期値を設定するために、コンソールにすでに存在するテンプレートを使うか、コマンド行で値を指定することができます。

コマンド行から新しいオブジェクトを作成するには、以下のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -showNewForm -itemName="<objectType>"  
[-formName="<formName>"] [-template="<templateName>"]  
[-initialValues="<attribute1=value1>"]  
[-initialValues="<attribute2=value2>"] ...  
[-initialValues="<attributeN=valueN>"]
```

---

### 注記

説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-Duser.home` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、[177 ページの「ovconsolecmd」](#)を参照してください。

---

たとえば、新しい「個人」オブジェクトを作成し、「個人」オブジェクトタイプのデフォルトフォームを開くことができます。

```
ovconsolecmd -showNewForm -itemName=個人
```

また、特定のフォームを指定して開くこともできます。

```
ovconsolecmd -showNewForm -itemName=個人 -formName="My Form"
```

既存のテンプレートを使うことで、新しいオブジェクトに関連付けられている属性値を初期化することができます。

```
ovconsolecmd -showNewForm -itemName=個人 -formName="My Form" -template="My  
Template"
```


テンプレート名を指定しないと、デフォルトのテンプレートが使われます。また、コマンド行で値を指定することで属性値を初期化することもできます。

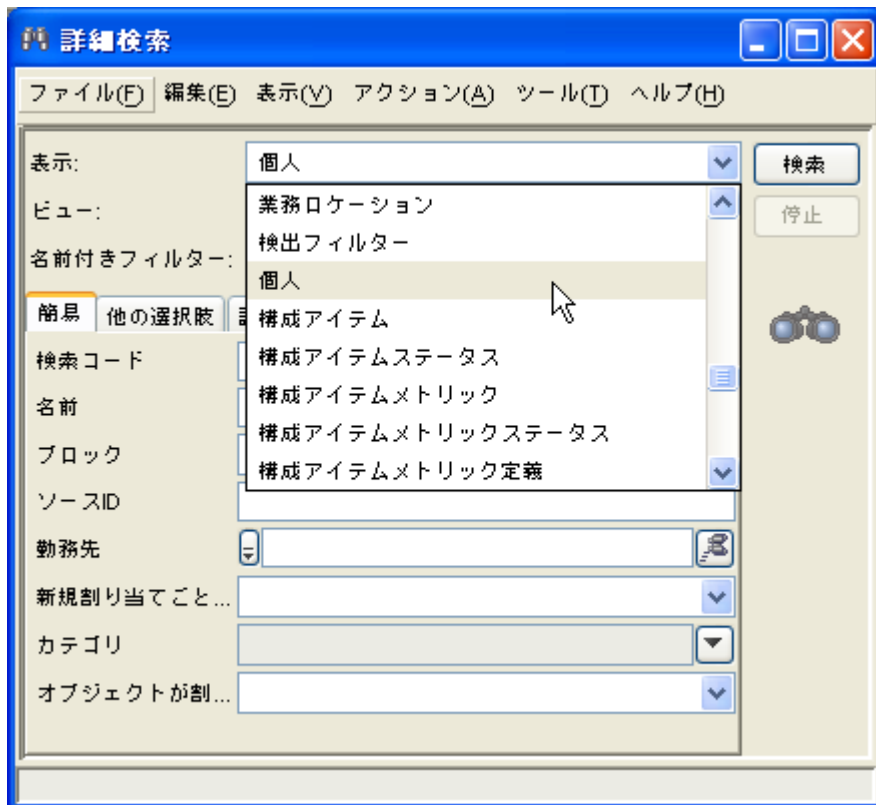
```
ovconsolecmd -showNewForm -itemName=個人 -formName="My Form" -initialValues="  
名前=Joe" -initialValues="電話番号=0344"
```

## コマンド行ユーティリティ 新しいオブジェクトの作成

コマンド行で初期値を指定する場合、属性名はコンソールで表示されるとおりに入力する必要があります。スペルが一致している必要があり、コンソールの属性名にスペースがある場合は、スペースを含める必要があります。初期化するそれぞれの属性に対して、`-initialValues` コマンドと引き数を指定する必要があります。


### コンソールで属性名がどのように表示されるかを確認するには

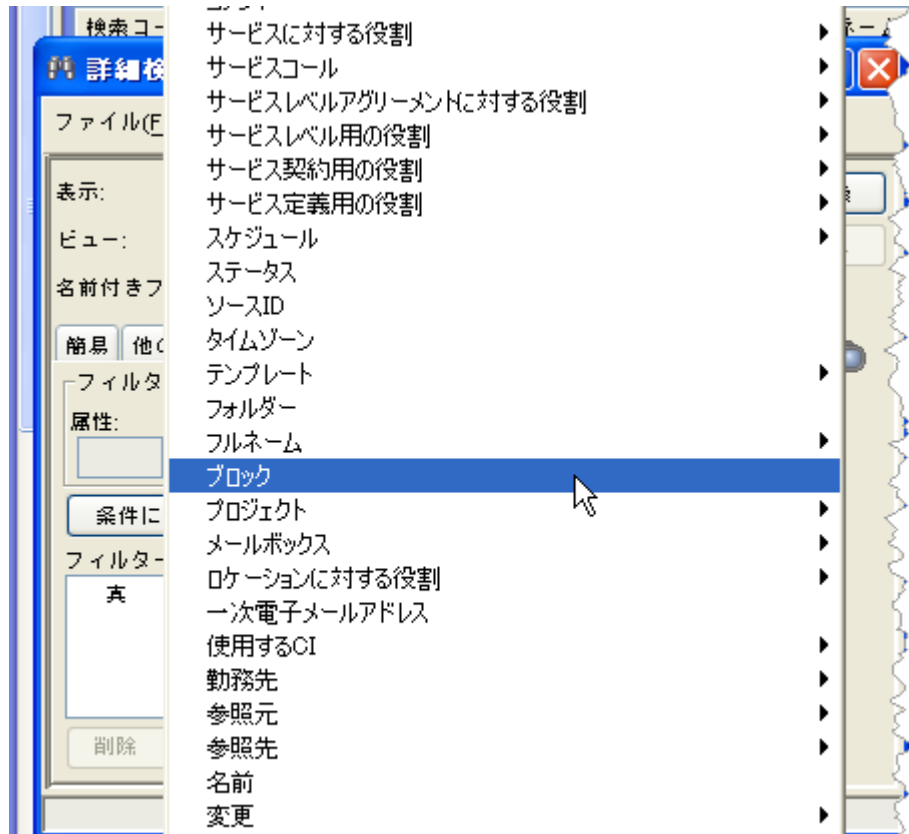
1. メインコンソールウィンドウで、[ ツール : 詳細検索 ] をクリックします。
2. [ 詳細検索 ] ダイアログボックスで、[ 検索対象 ] フィールドの右にある  (下矢印) ボタンをクリックします。これにより、コンソールで使用できるオブジェクトタイプのリストが表示されます。



3. [ 検索対象 ] リストから、操作を行うオブジェクトタイプを選択します。
4. [ 詳細検索 ] ダイアログボックスで、[ 詳細 ] タブをクリックします。



5. [属性] フィールドの右側の  下矢印ボタンをクリックします。これにより、このオブジェクトタイプに関連付けられている属性のリストが表示されます。

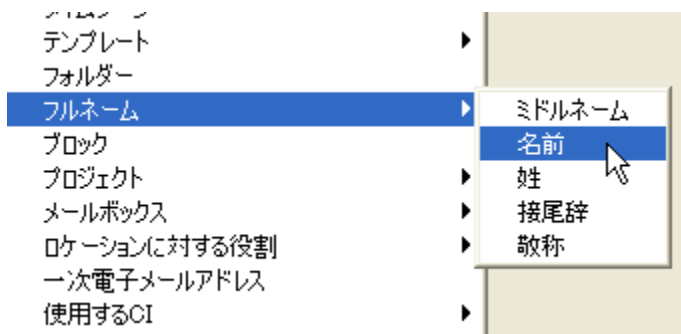


6. リストをスクロールして、作業対象の属性の名前を探します。

ovconsolecmd で `-initialValues` 引き数を指定する場合、属性の名前は、[属性] リストに表示されるものとまったく同じものを指定する必要があります。

## コマンド行ユーティリティ 新しいオブジェクトの作成

属性名の右に ▶ (右矢印) 記号が表示される場合は、その属性は別のオブジェクトまたはオブジェクトセットを参照していることを示しています。



この例では、[フルネーム] 属性は [名前]、[姓]、[ミドルネーム]、[接尾辞]、[敬称] の 5 つの属性を持つオブジェクトタイプを参照しています。

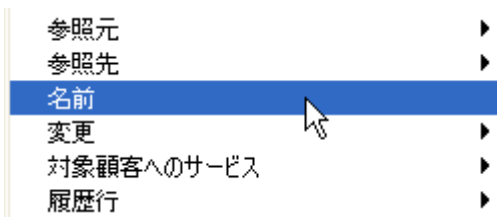
ovconsolecmd では、文字列、数値、列挙データなどの単純なデータ型を表す属性の初期値だけを指定できます。別のオブジェクトを参照するような属性の初期値を指定することはできません。[フルネーム] 属性は別のオブジェクトタイプを参照するため、[フルネーム] の初期値は指定することはできません。

---

### 注記

しかし、「個人」オブジェクトタイプの場合は、文字列である [名前] 属性の初期値を指定することができます。

---



初期化したい属性が列挙データ型の場合は、コンソールで表示されるものと同じ値を指定する必要があります。次の例で、[ステータス]属性の有効な値は、[有効]および[非在任/退任]です。

The screenshot shows a configuration window with three tabs: '簡易' (Simple), '他の選択肢' (Other Options), and '詳細' (Details). The '詳細' tab is active. Under the heading 'フィルター条件の指定:' (Filter Condition Specification), there are three fields: '属性:' (Attribute) containing 'ステータス', '演算子:' (Operator) containing '=', and '値:' (Value) containing a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing two options: '有効' (Valid) and '非在任/退任' (Not in service/Retired). Below these fields is a button labeled '条件に追加' (Add Condition). At the bottom, there is a section for 'フィルター条件のサマリー:' (Filter Condition Summary) with a small asterisk icon below it.

たとえば、`-initialValues="ステータス = 退職"` を指定しても、[ステータス]属性は初期化されません。

---

**注記**

テンプレートや初期値を指定しないと、新しいオブジェクトの属性値はまったく初期化されません。テンプレートと初期値の両方を指定すると、コマンド行で明確に指定した初期値がテンプレートよりも優先されます。

---

---

## ビューの表示

コマンド行から、特定のオブジェクトタイプに関連付けられている特定のビューを表示することをコンソールに指示できます。それには、次のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= 項目  
[-viewName="view name"] [-objectIds="<id> <id> <id>..."]  
[-filter="<filterName>" | "<filterExpression>"]
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「**ovconsolecmd**」を参照してください。

---

たとえば、ワークグループオブジェクトタイプのデフォルトビューを表示する場合、次のコマンドを入力します。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= ワークグループ
```

デフォルトビューではなく、**My View** という特定のビューを表示する場合、次のコマンドを入力します。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= ワークグループ -viewName="My View"
```

ビューに表示するオブジェクトのオブジェクト ID が分かっている場合（たとえば、`-find` コマンドを使う場合）、指定したオブジェクトだけをビューに表示できます。次に示すように、オブジェクト ID は、並べてその間をスペースで区切る必要があります。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= ワークグループ  
-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815  
00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816"
```

---

**注記** **Service Desk 5.0** では、`-showView` コマンドで `-objectIds` オプションは使えません。このオプションは、**Service Desk 4.5** では使用可能で、**Service Desk 5.1** でまた使用可能になりました。

---

以降のそれぞれのシナリオでは、`-filter` 引き数を使って特定のオブジェクトタイプのデフォルトビューを表示しますが、指定した条件を満たすオブジェクトだけがそのビューに表示されません。

- **Joseph** という人が属するすべてのワークグループを表示する場合

```
ovconsolecmd -showView -itemName="ワークグループ" -filter="メンバー.名前 = ¥"Joseph¥"
```

- 現在進行中で重大度が危険域である事象をすべて表示する場合

```
ovconsolecmd -showView -itemName="事象" -filter="重大度.text = ¥"危険域¥"  
AND  
ステータス.text = ¥"進行中¥"
```

- 特定の電話番号がコール元となっているすべてのサービスコールを表示する場合 この場合、`ovconsolecmd` の形式は次のようになります。

```
ovconsolecmd -showView -itemName="サービスコール" -filter="コール元.電話番号 =¥"3441¥"
```

ワークグループオブジェクトのサブセットのデフォルトビューを表示するには、既存の名前付きフィルターを使うこともできます。

```
ovconsolecmd -find -itemName=ワークグループ -filter="My Filter"
```

この例では、**My Filter** で指定されたフィルター条件を満たすワークグループオブジェクトだけが返されます。

---

#### 注記

`-filter` 引き数で名前付きフィルターを使う前に、コンソールで [OV の設定] ワークスペースの [データ:名前付きフィルター] 機能を使って、その名前付きフィルターを作成する必要があります。詳細については、オンラインヘルプトップック「名前付きフィルター」を参照してください。

---

---

## 検索の開始

コマンド行から、[詳細検索] ダイアログボックスを使って検索を開始できます。それには、次のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -advancedFind -itemName=<objectType> [-filter="<filterName>" |  
"<filterExpression>"]
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「**ovconsolecmd**」を参照してください。

---

たとえば、以下のコマンドを入力して、「個人」オブジェクトタイプの空の [詳細検索] ウィンドウを開くことができます。

```
ovconsolecmd -advancedFind -itemName=個人
```

[詳細検索] ウィンドウを開いて名前付きフィルターを読み込むことができます。

```
ovconsolecmd -advancedFind -itemName=個人 -filter="My Filter"
```

`-filter` オプションを使って名前付きフィルターを指定する場合、そのフィルターがコンソールに存在していることが必要です。フィルターが使う検索条件は、[詳細検索] ダイアログに読み込まれますが、[条件に追加] ボタンと [検索] ボタンをクリックするまでは適用されません。

また、コマンド行でフィルター条件を指定して、検索を絞り込むこともできます。

```
ovconsolecmd -advancedFind -itemName=個人 -filter="名前 = ¥"Smith¥"
```

---

## アクションの起動

コマンド行から、1つ以上のオブジェクトのアクションを起動できます。それには、次のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -invokeAction -itemName="<objectType>" -objectIds="<id> <id> <id>..." -actionName="<actionName>"
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「`ovconsolecmd`」を参照してください。

---

たとえば、**Joe** という個人からのすべてのコールの一覧を参照するには、まず `-find` コマンドを実行して **Joe** のオブジェクト ID を取得します。

```
ovconsolecmd -find -itemName=個人 -filter="Joe Only"
```

次に、次のコマンドを実行して **Joe** のすべてのコールの一覧を表示します。

```
ovconsolecmd -invokeAction -itemName=個人 -objectIds=<-find コマンドの結果得られた Joe の ID> -actionName="この人に関するすべてのコール"
```

`-invokeAction` コマンドを使って特定のアクションをコマンド行から実行する前に、そのアクションをコンソールで定義しておく必要があります。特定のオブジェクトタイプで使用できるアクションの一覧は、[アクション]メニューに表示されます。

### 使用可能なアクションの一覧を参照するには

1. 作業対象のオブジェクトタイプのビューを開きます。
2. メインコンソールウィンドウで、[アクション]をクリックします。

このオブジェクトタイプに対して定義されているすべてのアクションが、[アクション]メニューに含まれています。役割によって特定のアクションの起動が許可されていない場合は、そのアクションはメニュー上で薄く表示されます。

ビュー中のオブジェクトを右クリックした場合にもアクションのリストが表示されます。

## フォームのオブジェクトタイプの取得

フォームの名前は分かっているものの、そのフォームに関連付けられているオブジェクトタイプの名前が分からない場合は、`ovconsolecmd` ユーティリティを使って、オブジェクトタイプの名前を取得できます。それには、次のようにユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -getItemForForm -formName="<formName>"
```

`-getItemForForm` オプションは、**HP OpenView** データベースに格納されているフォームに対してだけ有効です。これらのオブジェクトは、[OV の設定] ワークスペースの [プレゼンテーション: フォーム] リストに表示されます。

---

### 注記

説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「`ovconsolecmd`」を参照してください。

---

オブジェクトタイプの名前は、`stdout` に書き込まれます。`<formName>` にスペースが含まれている場合は、引用符で囲む必要があります。たとえば、事象オブジェクトタイプの **My Form** というフォームがコンソールにあり、次のコマンドを入力したとします。

```
ovconsolecmd -getItemForForm -formName="My Form"
```

この場合、`ovconsolecmd` ユーティリティによって、次の内容が `stdout` に書き込まれます。

```
Incident
```



---

## コンソールのステータスの判別

コマンド行から、コンソールが動作しているかどうかを判別できます。それには、次のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -isRunning
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「`ovconsolecmd`」を参照してください。

---

コンソールが動作している場合、次のメッセージが `stdout` に表示されます。

```
OVConsole は動作しています
```

コンソールが動作していない場合、次のメッセージが `stdout` に表示されます。

```
OVConsole が動作していません
```

## コンソールの起動

コマンド行からコンソールを起動することができます。それには、次のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -launch
```

---

**注記** 説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「`ovconsolecmd`」を参照してください。

---

コンソールが動作していない場合、このコマンドによりコンソールが起動されます。コンソールがすでに動作している場合は、コマンドの効果はありません。

`-launch` は、他のコマンドと組み合わせて使うことができます。たとえば、コンソールを起動してデフォルトの事象ビューを表示できます。

```
ovconsolecmd -launch -showView -itemType=事象
```

また、コンソールを起動してアクションを起動することもできます。

```
ovconsolecmd -launch -invokeAction -itemType=Person -objectIds=<-find コマンド  
の結果得られた Joe の ID>  
-actionName=" この人に関するすべてのコール "
```

---

## コンソールのシャットダウン

コマンド行から、コンソールをシャットダウンできます。それには、次のように `ovconsolecmd` ユーティリティを実行します。

```
ovconsolecmd -shutdown
```

---

### 注記

説明を簡単にするため、`ovconsolecmd` のオプション引き数 `-file` | `-port` および `-launch` は、この例では示していません。これらの引き数については、177 ページの「`ovconsolecmd`」を参照してください。

---

コンソールが動作している場合、このコマンドによりコンソールはシャットダウンされます。コンソールが動作していない場合は、次のメッセージが `stdout` に表示されます。

OVConsole が動作していません

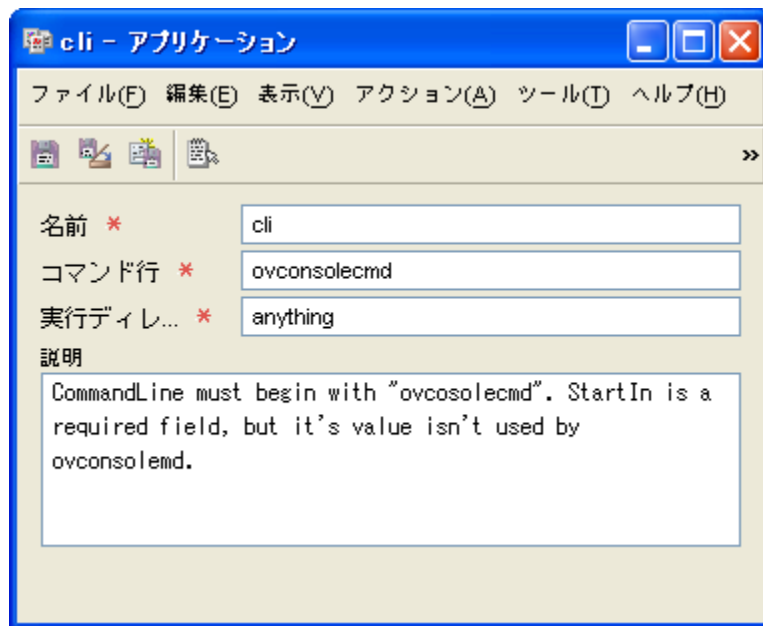
## スマートアクションからの ovconsolecmd の起動

スマートアクションを使って、コンソールから ovconsolecmd コマンドを実行できます。たとえば、HP OpenView データベースで特定の条件が成立したときに、特定のフォームまたはビューを自動的に開くスマートアクションを作成することができます。このタイプのアクションは、コンソールをローカルに実行している場合でも、Java WebStart を使ってリモートでアクセスしている場合でも、同じように動作します。

スマートアクションを使って ovconsolecmd を起動するには、まず ovconsolecmd を開始するアプリケーションを作成し、次にそのアプリケーションを呼び出すスマートアクションを作成する必要があります。その後、このスマートアクションを、コンソールユーザーが直接起動することも（ユーザーの役割によって必要なアクセス権が許可される場合）、ルールによって起動することもできます。

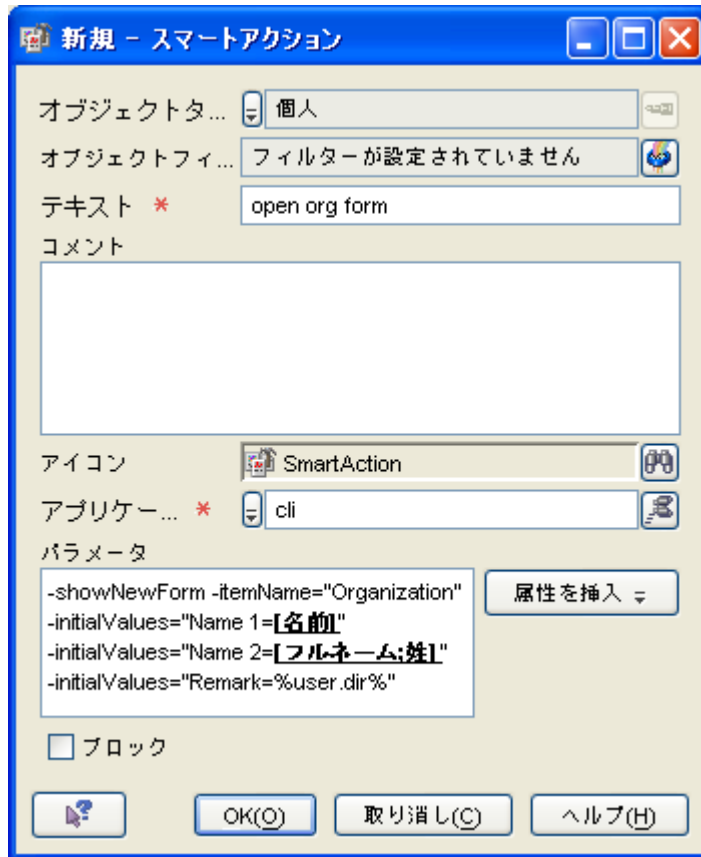
### スマートアクションを使って ovconsolecmd を設定するには

1. [OV の設定] ワークスペースで、[アクションとルール: アプリケーション] をクリックします。
2. 以下に示すように、ovconsolecmd という名前のアプリケーションを新たに作成します。





- a. [名前] ボックスに、アプリケーションの名前を入力します。
  - b. [コマンド行] ボックスに、[ovconsolecmd] と入力します。
  - c. [実行ディレクトリ] ボックスに、適当な値を入力します。[実行ディレクトリ] フィールドへの値の入力は必要ですが、その値はここでは使われません。
  - d. [説明] ボックスに、自分または他のコンソール管理者向けに記録したいメモを入力します。
3. [アプリケーション] ダイアログボックスで、[ファイル: 保存して閉じる] をクリックします。
  4. [OVの設定] ワークスペースで、[アクションとルール: アクション → スマートアクション] をクリックします。

5. 以下に示すように、手順 2 で作成した ovconsolecmd アプリケーションを呼び出すスマートアクションを新たに作成します。



- [スマートアクション] ツリーで、このアクションを関連付けるオブジェクトタイプをダブルクリックします。
- 右側のペインのどこかで右クリックして、[スマートアクションの新規作成] をクリックします。
- [スマートアクション] ダイアログで、以下のフィールドに値を入力します。
  - [テキスト] ボックスに、スマートアクションの名前を入力します。

- [アプリケーション] ボックスで、 (クイック検索) ボタンをクリックし、手順 2 で作成したアプリケーションを検索します。そのアプリケーションを選択して、[選択] をクリックします。
  - [パラメータ] ボックスに、必要な ovconsolecmd のパラメータを入力します。完全なリストについては、177 ページの「ovconsolecmd」を参照してください。  
属性を挿入するには、[パラメータ] テキストの適切な位置にカーソルを置き、[属性を挿入] をクリックします。使用する属性を選択して、[OK] をクリックします。
  - オプション: このアクションにフィルターを適用する場合は、 (フィルター) ボタンをクリックします。既存のフィルターを選択するか、新しいフィルターを作成します。
  - オプション: [コメント] ボックスに、適当なメモを入力します。
6. [スマートアクション] ダイアログで、[ファイル : 保存して閉じる] をクリックします。

## コマンド行アクセスのためのコンソールポート番号

コンソールのポート番号は、デフォルトでは **35000** です。コンソールのポート番号は、cliPort.dat というファイルに格納されています。このファイルは次のディレクトリにあります。

**表 5-3**

<p>HP-UX、 Solaris、 Linux</p>	<p>&lt;userhome&gt;/ .ov/data/guifw</p>
<p>Windows</p>	<p>ローカルコンソール： C:¥Documents and Settings¥&lt;user&gt;¥Application Data¥HP OpenView¥data¥guifw</p> <p><b>Java WebStart</b> コンソール： C:¥Documents and Settings¥&lt;user&gt;¥Application Data¥HP OpenView¥webstart¥&lt;host&gt;¥Application Data¥HP OpenView¥data¥guifw</p>

ovconsolecmd をコマンド行から実行する際、-port=<portNumber> 引き数を使ってコンソールポートを指定することができます。スマートアクションを使って ovconsolecmd を実行する場合は、この引き数は正しいコンソールポートに自動的に設定されます。

同じマシン上で同時に複数のコンソールセッションが開始されると、後に起動されたセッションがポート番号を 1 だけ増やし、新しいポート番号が cliPort.dat に格納されます。この場合、コマンド行から ovconsolecmd を実行したときに、古いポート番号を指定するか、ポート番号をまったく指定しないと、接続に失敗します。コンソール内でスマートアクションから ovconsolecmd を実行した場合は、正常に動作します。この点が大切なのは、ovconsolecmd をコマンド行から実行した場合だけです。



## ovconsolecmd

### 名前

ovconsolecmd – コマンド行から HP OpenView コンソールにアクセスするためのユーティリティです。

### 構文

```
ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>]
-isRunning

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] -shutdown

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] [-launch]
-find -itemName=<objectType> [-filter="<filterName>" |
"<filterExpression>"]

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] [-launch]
-showView -itemName="<objectType>" [-viewName="<viewName>"]
[-objectIds="<id1> <id2> <id3>..." ] [-filter="<filterName>" |
"<filterExpression>"]

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] [-launch]
-showForm -itemName=<objectType> -objectIds="<id1> <id2> <id3>..."
[-formName="<formName>"]

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] [-launch]
-showNewForm -itemName=<objectType> [-formName="<formName>"]
[-template="<templateName>"] [-initialValues="<attribute1>=<value1>"]
[-initialValues="<attribute2>=<value2>"] ...
[-initialValues="<attributeN>=<valueN>"]

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] [-launch]
-invokeAction -itemName=<objectType> -objectIds="<id1> <id2> <id3>..."
-actionName="<action name>"

ovconsolecmd [-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>] [-launch]
-advancedFind -itemName="<objectType>" [-filter="<filterName>" |
"<filterExpression>"]
```

## 説明

ovconsolecmd ユーティリティを使うと、コマンド行から **HP OpenView** コンソールにコマンドを送ることができます。これは、他のプログラムやツールとコンソールを統合するのに便利です。たとえば、ヘルプデスク環境では、電話システムからコール元の電話番号を取得するツールを使うことがあります。このような場合、ovconsolecmd を使ってスクリプトを作成すれば、**HP OpenView** データベースにある、このコール元の電話番号からのすべてのコールが含まれたビューを表示することができます。

ovconsolecmd を使うと、コンソールで以下のことが実行できます。

- 既存のオブジェクトのフォームを開く
- 新規オブジェクトのフォームを開く
- オブジェクトを検索する
- ビューを表示する
- アクションを起動する
- 特定のフォームに関連付けられているオブジェクトタイプを取得する
- 特定の基準を満たす特定のタイプのすべてのオブジェクトのリストを取得する
- コンソールが動作しているかどうかを判別する
- コンソールを起動する
- コンソールをシャットダウンする

ovconsolecmd を起動するプログラムまたはスクリプトは、パラメータをコンソールに渡して、これらのタスクを実行できます。場合によっては、**ovconsolecmd** が値を返すこともあります。

-Duser.home、-port および -launch 引き数は、すべての ovconsolecmd コマンドで共通です。これらの引き数はオプションです。ovconsolecmd がコンソールと通信するためには、特定のポートを使ってコンソールに接続する必要があります。ポート番号は、-Duser.home 引き数または -port 引き数を使って指定できます。コンソールが動作していない場合は、-launch 引き数を使ってコンソールを起動できます。

ovconsolecmd ユーティリティは、**HP OpenView** コンソールがローカルにインストールされている場合にだけ使うことができます。**Java WebStart** を使ってコンソールを実行している場合は、ovconsolecmd の機能を起動するスマートアクションを作成することができます。

## パラメータ

ovconsolecmd では、以下のオプションを指定できます。

-help | -?

ovconsolecmd コマンドで指定できる すべての オプションを表示します。

-Duser.home=<userHomeDir> | -port=<portNumber>

-Duser.home オプションまたは -port オプションのどちらかを指定できません。両方は指定できません。

-Duser.home オプションでは、コンソールセッションの設定ファイル、ログファイルおよびキャッシュファイルをコンソールが保存、検索するディレクトリを指定します。このディレクトリには、cliPort.dat ファイルがあります。このファイルには、ovconsolecmd がコンソールとの接続に使うポート番号が格納されています。

-port オプションでは、ovconsolecmd がコンソールとの接続に使うポート番号を直接指定します。**ポート番号**は整数でなければなりません。

どちらのオプションも指定しないと、ovconsolecmd は、ポートのテストを繰り返して、コンソールとの接続を確立しようとします。このテストは、ポート **35000** から始まり、接続が確立されるか、使用可能なポートがすべてテストされるまで続きます。

-Duser.home と -port の両方のオプションを指定すると、ovconsolecmd はエラーを返し、コンソールとの接続を確立しません。

設定ファイルとデータファイルの場所の詳細については、オンラインヘルプトピック「複数のコンソールセッション」を参照してください。

-launch

コンソールが動作していないときに -launch を指定すると、新しいコンソールセッションが開始されます。コンソールがすでに動作している場合は、-launch の効果はありません。

コンソールが動作しておらず、しかも -launch を指定しないと、ovconsolecmd はコンソールが動作していないことを報告しますが、新しいコンソールセッションは起動しません。

-isRunning

コンソールが動作している場合、次のメッセージが **stdout** に表示されます。

OVConsole は動作しています

## コマンド行ユーティリティ ovconsolecmd

コンソールが動作していない場合は、次のメッセージが **stdout** に表示されます。

OVConsole が動作していません

-shutdown

コンソールが動作している場合、このコマンドによりコンソールはシャットダウンされます。コンソールが動作していない場合は、次のメッセージが **stdout** に表示されます。

OVConsole が動作していません

-find -itemName=<objectType> [-filter="<filterName>" | "<filterExpression>"]

-find オプションは、タイプ <objectType> のすべてのオブジェクトのオブジェクト ID を返します。オプションの -filter オプションを使うと、名前付きフィルター、フィルター表現、およびこの 2 つの論理演算の組み合わせを指定できます。その場合、指定したフィルター条件を満たす、タイプが <objectType> であるオブジェクトだけが表示されます。

以下の例は、コマンド行でフィルター表現を指定する方法を示します。フィルター表現を指定する場合は、以下の要件を満たしている必要があります。

- フィルター表現全体を引用符で囲む必要があります。
- スペースを含む文字列も引用符で囲む必要があります(たとえば "サービスコール")。
- フィルター表現の中で文字列や数値を指定する場合は、その値も引用符で囲む必要があります、引用符の前にバックスラッシュ記号 (¥) を入力する必要があります。
- フィルター表現内の演算子 (=、OR、AND など) の前後にはスペースが必要です。
- ステータス、重大度、性別などのような列挙データ型を表す属性を参照する場合は、次のように接尾辞 ".text" を追加する必要があります。

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="性別.text = ¥" 男性 ¥"
```

```
ovconsolecmd -showView -itemName="サービスコール" -filter="ステータス.text = ¥" 新規 ¥"
```

- `-filter` 引き数で指定する属性名は、その属性のキープロパティに一致する必要があります。属性のキープロパティを確認するには、以下の手順を実行します。
  1. その属性を含むフォームのフォームデザイナーを開きます。
  2. その属性を右クリックして、[ **プロパティ** ] を選択します。
  3. [ **特定** ] タブをクリックします。キープロパティがこのタブに表示されません。

`-filter` 引き数は、コンソールのスマートアクション定義で `ovconsolecmd` が指定されている場合に使うことができます。これは、`ovconsolecmd` を **Java WebStart** から実行するとき便利です。詳細については、172 ページの「スマートアクションからの `ovconsolecmd` の起動」を参照してください。

```
-showView -itemName=<objectType> [-viewName="<viewName>"] [-objectIds="<id1><id2> <id3>..."] [-filter="<filterName>" | "<filterExpression>"]
```

`-showView` オプションは、タイプが `<objectType>` のオブジェクトのビューを表示します。このビューは、新しいスタンドアロンウィンドウで開きます。`-viewName` 引き数を指定すると、コンソールには指定された特定のビューが表示されます。ビュー名を指定しないと、指定した `<objectType>` のデフォルトビューが表示されます。`-objectIds` 引き数を使うと、ビューに表示するオブジェクトを指定できます。

---

**注記**            **Service Desk 5.0** では、`-showView` で `-objectIds` オプションは使えません。このオプションは、**Service Desk 4.5** では使用可能であり、**Service Desk 5.1** でまた使用可能になりました。

---

オプションの `-filter` オプションを使うと、名前付きフィルター、フィルター表現、およびこの 2 つの論理演算の組み合わせを指定できます。その場合、指定したフィルター条件を満たす、タイプが `<objectType>` のオブジェクトだけがビューに表示されます。

フィルター表現の詳細については、上記 `-find` の説明を参照してください。

## コマンド行ユーティリティ

### ovconsolecmd

```
-showForm -itemName=<objectType> -objectIds="<id1> <id2> <id3>..."  
[-formName="<formName>"]
```

-showForm オプションは、タイプ *<objectType>* の 1 つ以上の既存のオブジェクトのフォームを開きます。このオプションは、HP OpenView データベースに格納されているフォームに対してだけ有効です。これらのオブジェクトは、[OV の設定] ワークスペースの [プレゼンテーション: フォーム] リストに表示されます。

個々のオブジェクトのオブジェクト ID を objectIds 引き数で指定する場合は、並べてその間をスペースで区切る必要があります。特定のタイプのオブジェクトのオブジェクト ID を検索するには、-find コマンドを使います。

オプションの -formName 引き数は、コンソールで特定のフォームを指定します。-formName が指定されていない場合、オブジェクトタイプのデフォルトフォームが使われます。

---

#### 注記

-showForm オプションは、既存のオブジェクトに対してだけ機能します。オブジェクトを新たに作成して、そのフォームを開くには、-showNewForm を指定します。

---

```
-showNewForm -itemName=<objectType> [-formName="<フォーム名>"]  
[-template="<templateName>"] [-initialValues="<attribute1>=<value1>"]  
[-initialValues="<attribute2>=<value2>"] ...  
[-initialValues="<attributeN>=<valueN>"]
```

-showNewForm オプションは、タイプ *<objectType>* の新しいオブジェクトのフォームを開きます。オプションの -formName 引き数は、このオブジェクトタイプに関連付けられている特定のフォームを指定します。-formName が指定されていない場合、オブジェクトタイプのデフォルトフォームが使われます。

オプションの -template 引き数は、オブジェクトを作成する際に属性に値を設定するために使われるテンプレートを指定します。-initialValues 引き数 (オプション) を指定すると、個々の属性の値を指定できます。

---

#### 注記

テンプレートと初期値の両方を指定すると、初期値がテンプレートの属性値よりも優先されます。

---

```
-invokeAction -itemName=<objectType> -objectIds="<id1> <id2> <id3>..."  
-actionName="<action name>"
```

-invokeAction オプションは、-objectIds リストに含まれるタイプ <objectType> のオブジェクトに対してアクションを実行します。リストのオブジェクト ID は、並べてその間をスペースで区切る必要があります。  
-actionName 引き数は、コンソールですでに定義されているアクションと一致する必要があります。

```
-getItemForForm -formName="<formName>"
```

-getItemForForm オプションは、-formName 引き数で指定されたフォームに関連付けられているオブジェクトタイプの名前を返します。

```
-advancedFind -itemName=<objectType> [-filter="<filterName>" |  
"<filterExpression>"]
```

-advancedFind オプションは、タイプが <objectType> のオブジェクトの [ 詳細検索 ] ダイアログを表示します。

オプションの -filter オプションを使うと、名前付きフィルター、フィルター表現、およびこの 2 つの論理演算の組み合わせを指定できます。指定したフィルター条件は、[ 詳細検索 ] ダイアログボックスに表示されます。

フィルター表現の詳細については、上記 -find の説明を参照してください。

---

#### 注記

Service Desk 5.0 では、-advancedFind オプションで -filter オプションは使用できません。このオプションは、Service Desk 4.5 では使用可能であり、Service Desk 5.1 でまた使用可能になりました。

---

## 作者

ovconsolecmd は、HP 社によって開発されました。

## 終了ステータス

ovconsolecmd は終了ステータス値を返しません。

## 例

以下の例では、ovconsolecmd コマンドの使い方と、そのいくつかのオプションを使って HP OpenView データベース中の情報にアクセスし、コマンド行からコンソールを操作する方法を示します。これらの例では、コンソールがローカルにインストールされていることが前提です。

- データベース中のすべてのワークグループオブジェクトのオブジェクト ID を検索

```
ovconsolecmd -find -itemName= ワークグループ
```

- まず、-find オプションを使って、HP OpenView データベース中のすべての ワークグループオブジェクトのオブジェクト ID を調べる

```
ovconsolecmd -find -itemName= ワークグループ
```

次に、-showForm オプションを使って、各 ワークグループオブジェクトのデフォルトフォームを開きます。

```
ovconsolecmd -showForm -itemName= ワークグループ  
-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815  
00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816"
```

オブジェクト ID は、並べてその間をスペースで区切る必要があります。この例では、データベース内のタイプがワークグループのオブジェクトを 2 つ指定しています。デフォルトフォームではなく、MyForm というフォームを開くには、以下のように指定します。

```
ovconsolecmd -showForm -itemName= ワークグループ  
-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815  
00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816" -formName="MyForm"
```

- ワークグループオブジェクトタイプのデフォルトのビューを表示

```
ovconsolecmd -showView -itemName= ワークグループ
```

デフォルトのビューではなく My View という特定のビューを表示するには、次のコマンドを実行します。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= ワークグループ -viewName="My View"
```

ビューに表示するオブジェクトのオブジェクト ID が分かっている場合（たとえば、-find コマンドを使う場合）、指定したオブジェクトだけをビューに表示できます。次に示すように、オブジェクト ID は、並べてその間をスペースで区切る必要があります。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= ワークグループ  
-objectIds="00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd815  
00000000-0000-0000-0219-9d1e0d7dd816"
```



- 「個人」オブジェクトタイプの [ 詳細検索 ] ウィンドウを開く

```
ovconsolecmd -advancedFind -itemName= 個人
```

- 事象オブジェクトタイプの **My Form** というフォームがコンソールにある場合、以下のコマンドを入力

```
ovconsolecmd -getItemForForm -formName="My Form"
```

この場合、ovconsolecmd ユーティリティは、次の内容を **stdout** に書き込みます。

### 事象

- 特定の姓 ( この例では **"Smith"** ) をもつ個人をすべて表示

```
ovconsolecmd -showView -itemName= 個人 -filter=" フルネーム . 姓 = ¥"Smith¥"
```

このコマンドは、「個人」オブジェクトタイプのデフォルトのビューを開き、データベース中の姓が **"Smith"** の人をすべて表示します。姓に文字 **"Smith"** が含まれているすべての「個人」を検索するには、次のコマンドを実行します。

```
ovconsolecmd -showView -itemName= 個人 -filter=" フルネーム . 姓 CONTAINS ¥"Smith¥"
```

これらの例では、**フルネーム** 属性は **姓** 属性を持つオブジェクトを参照しています。

- 特定の電話番号からのすべてのコールを表示

```
ovconsolecmd -itemName=" サービスコール " -showView -filter=" コール元 . 一次電話番号 = ¥"3441¥"
```

このコマンドは、サービスコールオブジェクトタイプのデフォルトのビューを開きますが、電話番号 **3441** からのコールだけを表示します。

- 複合フィルター表現の指定

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter=" フルネーム . 姓 = ¥"Jones¥" OR フルネーム . 姓 = ¥"Smith¥"
```

**AND** や **OR** などの論理演算子を使って、コマンド行でフィルター条件を組み合わせることができます。この例では、データベース中の、姓が **Smith** または **Jones** であるすべての人が表示されます。

- 名前付きフィルターの指定

```
ovconsolecmd -itemName= 個人 -showView -filter="OnlySmiths"
```

## コマンド行ユーティリティ ovconsolecmd

また、コマンド行で名前付きフィルターを指定することもできます。たとえば、「個人」オブジェクトタイプに対して、姓が **Smith** でない人を除外するようなフィルター **OnlySmiths** を作成してある場合、ここに示すようにそのフィルターをコマンド行で呼び出すことができます。

- 名前付きフィルターとフィルター表現の組み合わせ

```
ovconsolecmd -showView -itemName=個人 -filter="フルネーム.姓 = ¥"Jones¥" OR  
(¥"OnlySmiths¥")"
```

**AND** や **OR** などの論理演算子を使って、コマンド行でフィルター条件と名前付きフィルターを組み合わせることができます。この例では、データベース中の、姓が **Smith** または **Jones** であるすべての人が表示されます。

---

## 6 レポートの作成

ここでは、Service Desk のレポート作成機能と、サードパーティのレポート作成ツールで使うためのデータベースビューとデータディクショナリを作成する方法について説明します。ここで説明する情報をもとに、Service Desk データベースのデータに基づいてさまざまなレポートを作成できます。

## 概要

IT インフラストラクチャとサービスのステータスは、レポートを使って評価することができます。レポートから、現在のステータスと、そのステータスの傾向（改善または悪化）が分かります。

レポートは、1つのサービスコールを1枚の簡単な資料にまとめてプリントアウトできるので、持ち運びに便利な参考資料として利用できます。また、レポートは、多くのオブジェクトから得られた情報を含めることで、その価値を高めることができます。これにより、全体の状況がより正確に把握できるようになります。

レポートを作成して分析に適した形で情報をまとめるためには、サードパーティから提供されているレポート作成ツールが必要になることもあります。

Service Desk 5.1 には、次に示す 5 つの主なレポート作成機能が用意されています。

- **コンソール**

表、グラフ、カード、およびエクスプローラの各ビューを定義して、オンライン印刷可能なデータの概要を作成することができます。

- **データベース**

Service Desk のデータベースには、サードパーティ製のレポート作成ツールを使ってレポートを作成するのに利用可能なレポート作成ビューがあります。

- **分析データ**

分析データのレポートを使うことで、Service Desk の特定のオブジェクトを対象にその変化を追跡することができます。

- **OVPI レポートパック**

OVPI レポートは、ヘルプデスクマネージャと変更マネージャのエンティティに関する詳細な情報を提供します。

- **SLM レポート**

サービスレベルマネージャレポートの詳細については、『*HP OpenView Service Desk: サービスレベルマネージャガイド*』を参照してください。

---

## コンソールレポート

[プレゼンテーション] ワークスペースのビューをレポートとして使うことができます。カード、チャート、テーブル、エクスプローラの各ビューを使えば、オブジェクトの概要を非常に分かりやすく示すことができます。これらのビューでは、オブジェクトをグループに分けて、その絶対サイズや相対サイズをさまざまな方法で表示することができます。また、さまざまなスタイルのビューで情報を表示することもできます。たとえば、一部のチャートでは **3D** による表示が可能です。ビューは読みやすい画面上のレポートであり、印刷することもできます。

ビューを使うと、グループ内のオブジェクトに簡単にアクセスすることもできます。オブジェクトにアクセスするには、ビューの一部をクリックします。その部分に関するオブジェクトが含まれた表が表示されます。オブジェクトを選択することで詳細な情報が表示されます。

グループのサイズには、次に示すようにさまざまな意味があります。

- グループ内のオブジェクト数
- フィールド値の合計
- グループのフィールドの平均値
- グループのフィールドの最小値または最大値

レポートの外観は、ビューをカスタマイズして変えることができます。

### ビューをレポートとして印刷するには

- メインコンソールツールバーで [ファイル: 印刷] を選択します。

## データベースレポート

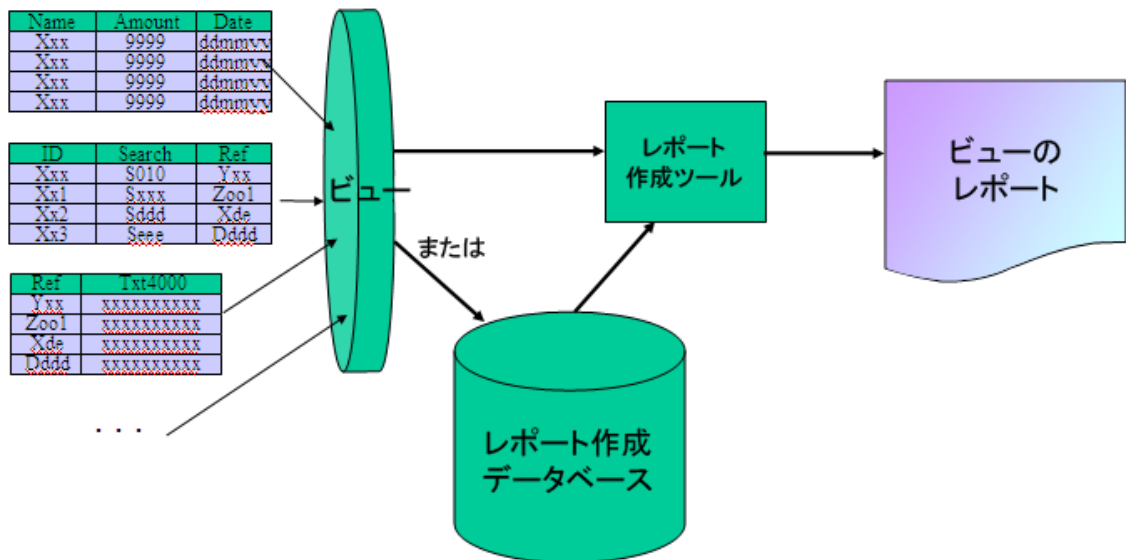
データベースのレポートは、レポート作成ビューを使って作成できます。また、そのレポート作成ビューは、**Service Desk** から作成できます。

**Service Desk** では、レポート作成ビューを生成するためのユーティリティとデータディクショナリが利用できるため、サードパーティ製のレポート作成ツールを使ったレポートの作成が簡単に行えます。パフォーマンスの最適化に必要なデータは、オブジェクトごとに1つのビューにすべてまとめることができます。

**Service Desk** のレポート作成ビューは、データベースのテーブルから情報を収集する照会機能を定義するもので、見やすいレポート形式で表示されます (**Service Desk** から提供されるテーブルは、運用向けに最適化されており、**Service Desk** の外部から読み込むのは難しくなっています)。

パフォーマンスを向上させるために、レポート作成ビューから選択して、レポート作成に必要なデータベースを作成することができます。そうすれば、このレポート作成データベースからレポートを作成できるので、運用データベースにインパクトを与えることはありません。

図 6-1 レポート作成処理



## レポート作成ツール

レポート作成ツールの例としては、**BusinessObjects**、**Crystal Reports**、**Microsoft Access**、**Microsoft Excel** などがあります。

こうしたサードパーティ製のレポート作成ツールには、**Service Desk** のユーザーコンソールを使った場合よりも詳細なレポートを作成する機能が用意されています。サードパーティ製ツールでは、ユーザーによる編集やフォーマット指定の可能なレポートを作成し、テキスト、チャート、画像、音声などのコンテンツを組み合わせられるようになっています。また、このようなツールでは視覚的に分かりやすいレイアウト手法が採用されているので、ドラッグアンドドロップでデータ、グラフィックス、チャート、およびテキストを配置することができます。そのため、質の高いレイアウトを必要とする顧客に対しては、こうしたレポート作成ツールで **Service Desk** の情報を組み合わせてプレゼンテーションやレポートを提供することも可能です。

詳細については、レポート作成ツールのベンダーのドキュメントを参照してください。

## レポート作成ビューの生成

レポート作成プロセスでは、最初のステップとして、データベースのレポート作成ビューを生成します。

レポート作成ビューにはデータベース内のデータがすべて現れることになります。そのため、ユーザーはすべてのデータを使ってレポートを設計することができます。このビューを使えば、ユーザーが簡単にデータへアクセスできるので、運用テーブルについて照会する必要はありません (Service Desk 5.0 では、レポート作成用の運用テーブルを直接照会する機能はサポートされていません)。

データベースのビューは、使用するサードパーティ製レポート作成ツールの言語に合わせて、ローカライズすることができます。

---

**注記**            ローカライズやカスタムフィールドの追加などの変更内容は、ビューを再生成しない限りレポート作成ビューには反映されません。

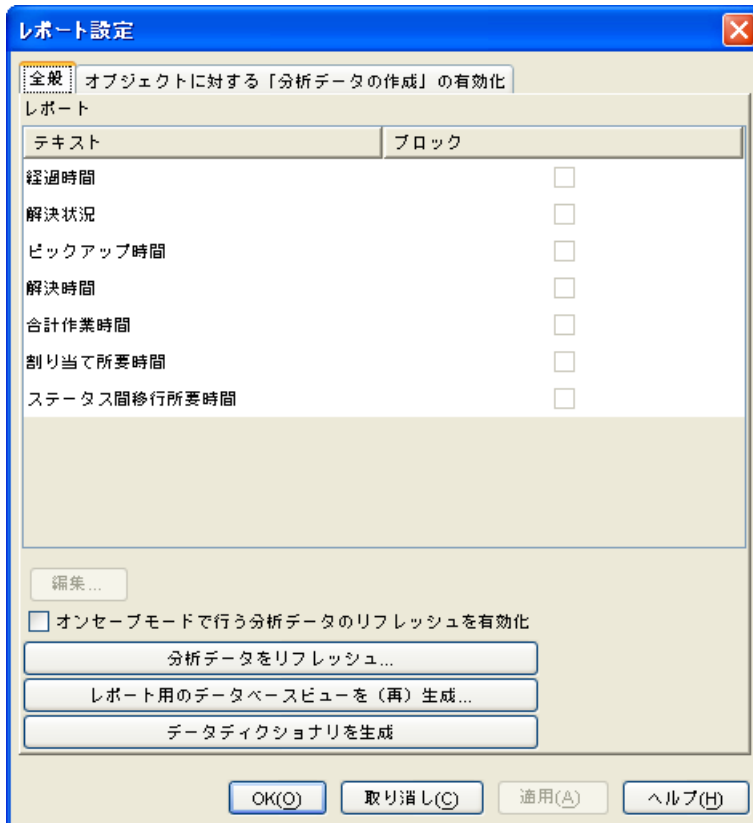
---

### レポート作成ビューを生成するには

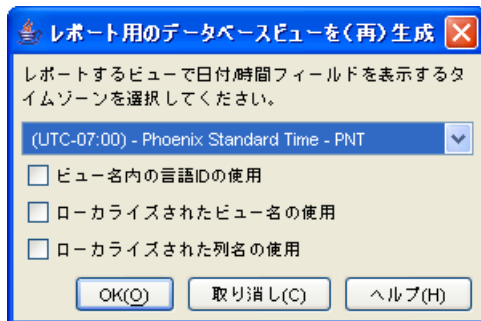
1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. [レポート設定] アイコンをダブルクリックします。



3. [レポート設定] ダイアログボックスが開きます。



4. [レポート用のデータベースビューを(再)生成] をクリックします。[レポート用のデータベースビューを(再)生成] ダイアログボックスが開きます。



## レポートの作成 データベースレポート

5. ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択します。
6. レポート作成ビューの名前をカスタマイズするためのチェックボックスをオンにします (複数可)。

---

### 注記

ビューの名前をカスタマイズするチェックボックスをオンにすると、そのカスタマイズの名前の形式を使って、新しいビューが一組生成されます。ただし、標準の形式で名前が付けられた元のビューは削除されません。たとえば、チェックボックスの選択を順次変えながらビューを次々に再生成していくと、名前の形式だけが異なる同じビューの組が、いくつもデータベースにできてしまうことになります。

---

7. [OK] をクリックします。警告ダイアログボックスが表示されます。
8. [OK] をクリックして、データベースのビューの生成を続けます。  
Service Desk によってデータベースのビューが生成されます。
9. [OK] または [取り消し] をクリックして [レポート設定] ダイアログボックスを閉じます。

## レポート作成ビューへのアクセス

データベースのビューを生成したら、データベースにアクセスしてそのビューの構造が正しいことを確認します。データベースへのアクセスに必要なユーザー名とパスワードについては、データベース管理者に問い合わせてください。

データベースオブジェクトを参照する際は、すべてのビューに接頭辞「V」が付いているので注意してください。

---

### 注記

データベースのビューには、運用データ以外にアカウント情報などのリポジトリデータも表示されます。データベースのビューを使ってデータを変更することはできませんが、レポート作成テーブルにあるリポジトリ情報はすべて表示できます。

---

## データディクショナリの生成

データディクショナリは、Service Desk のデータベースに格納されている運用テーブルの記述を、一箇所にまとめたものです。データベースのテーブルの識別可能な名前、他のテーブルとの関係、およびその列がリストになっています。また、各列は、そのデータ型、事前定義の値、および簡潔な説明がリストになっています。データディクショナリは、本にして参照することができます。

### データディクショナリを生成するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. [レポート設定] アイコンをダブルクリックします。  
[レポート設定] ダイアログボックスが開きます。
3. [データディクショナリを生成] ボタンをクリックします。  
データディクショナリの印刷プレビューが表示されます。

CIカテゴリ (table: rep_codes properties: code, cached)	
Description	Type
Object ID, オブジェクトID	Primary Key
アイコン, このコードに対応するアイコン。このアイコンは表形式ビューに表示されます。アイコンのパスと名前を入力するか、または[参照]をクリックしてアイコンの検索と選択を実行してください。	Image Name
カーネルコードテキスト, このコードの説明	Entity Set Reference to カーネルコードテキスト
テキスト, 翻訳前の元の英文テキストです。	Localized Text (String 512)
テンプレート, このアイテムの生成でベースになったテンプレート	Entity Reference to テンプレ
ブロック, [ブロック]チェックボックス。このチェックボックスをオンにすると、ユーザーはこのコードを使用できなくなります。	Boolean
構成アイテム, この構成アイテムのカテゴリです。たとえば、「ネットワーク」、「アプリケーション」などです。	Entity Set Reference to 構成
参照元	Entity Set Reference to 参照
参照先	Entity Set Reference to 参照
子, このコードの子コードのリストです。	Entity Set Reference to 階層 カーネルコード
色, このカーネルコードに関連付けられた色に対するJavaのRGB値です。	Number (Integer)
親, 親コードの名前です。リストからコード名を選択してください。コードのツリー表示は、親コードを選択して作成します。	Entity Reference to 階層カ
属性, CategoryAttributes	Entity Set Reference to カテゴリ 属性

CIコンポーネント (table: sd_cicomponents properties: detail only)	
Description	Type
Object ID, オブジェクトID	Primary Key
テンプレート, このアイテムの生成でベースになったテンプレート	Entity Reference to テンプレート
参照元	Entity Set Reference to 参照
参照先	Entity Set Reference to 参照
子CI, 階層構造における子CI。	Entity Reference to 構成アイテム
親CI, 階層構造における親CI。	Entity Reference to 構成アイテム

4. データディクショナリを印刷するには、ツールバーの [印刷] を選択します。また、データディクショナリを HTML 形式で発行するには、ツールバーの [発行] を選択します。

5. データディクショナリの印刷プレビューで [閉じる] をクリックします。
6. [OK] または [取り消し] をクリックして [レポート設定] ダイアログボックスを閉じます。

## レポート作成ビューからテーブルへのコピー

複数のビューの内容を 1 つのテーブルにコピーすることで、複雑なレポートで発生するパフォーマンスの問題を解決することができます。結合したレポート作成ビューのパフォーマンスの低下の原因は、レポート内の情報とは関係なく、レポート作成ビュー自体に関係します。それぞれのレポート作成ビューは、元となる運用テーブルからデータを取得する照会機能で定義されています。1 つの照会を実行するには通常は短時間で済みますが、2 つのビューを結合すると、実行時間が指数的に増えます。ビューの内容をテーブルにコピーすることで、情報が統合され、そのテーブルに基づくレポートがより効率的に作成できるようになります。

### 利点：

- サブレポートの利用やコピーしたテーブルの格納場所に応じて、複雑さを適度に抑えることができます。
- 複雑なレポートでもパフォーマンスが高くなります。一般に、複数のレポート作成ビューから情報を収集するよりも、単一のテーブルから収集する方が、レポートの作成に要する時間が短くなります。
- **Service Desk** の運用に対する影響が最低限で済みます。
- 作成したテーブルに対して標準化された名前を使用できます。これは、**Service Desk** の異なる環境の間でレポートを交換する場合に便利です。
- レポート作成ビューは運用データベースの中にあります。レポート作成ビューの情報を別のデータベースにコピーすることで、もう 1 つのセキュリティレイヤーを作成することができます。

### 欠点：

- コピー作業はスケジュール化する必要があります。これにより、レポートの情報がどれだけ最新であるかが影響を受けます。
- コピー作業を行うに当たり、レポートユーザーとデータベース管理者の間で調整が必要になります。

**Service Desk** の運用に影響を与えないようにするために、レポート作成ビューの内容のコピーは、**Service Desk** があまり使われていない時間に行う必要があります。たとえば、コピー動作を毎晩深夜に行うようにスケジュールします。ただし、この場合、情報が完全に最新ではなくなります。

情報のコピー方法は、データベースとコピー先によって変わります。レポート作成ビューの情報をテーブルにコピーする方法の詳細については、データベースベンダーのドキュメントを参照してください。

## データウェアハウス

データウェアハウスツールを利用すると、レポート作成の可能性が大幅に広がります。データウェアハウスは、情報を運用データベースからレポート作成データベースにコピーすることを意味します。レポート作成データベースは、組織のレポート作成ニーズ専用設計されています。情報をコピーする際には、情報を変換して、レポート作成用に最適化します。データウェアハウスでは、取得の柔軟性、標準のレポート作成作業、レポートのパフォーマンスのためにデータが最適化されます。

### 利点：

- データウェアハウスは、レポート情報を組織用にカスタマイズするための最良の方法です。データウェアハウスを作成するために必要な手順には、組織のレポート作成ニーズに合わせたデータの変換が含まれます。
- データウェアハウスを利用することで、レポートが柔軟に作成できるようになります。
- レポート作成ツールの利用が大幅に簡単になりますが、追加の研修が必要になります。
- レポートのパフォーマンスが向上します。データはレポート作成用に最適化されているため、データウェアハウスデータベースの規模にかかわらず、ほとんどのレポートは効率的に作成できます。
- 運用データベースから離れた場所に情報がコピーされているため、**Service Desk** の運用にインパクトを与えません。

### 欠点：

- 実装が複雑です。良いデータウェアハウスを作成するには、必要なレポートを事前に定義しておくことが非常に重要です。
- データウェアハウスツールが必要になります。

## 分析データレポート

Service Desk には、特定の Service Desk オブジェクトについてその変化の情報を得るための、設定可能なレポートが数多く用意されています（たとえば、ある個人またはワークグループから別の個人またはワークグループへのサービスコールの割り当てや、サービスコールの登録からクローズまでの平均時間など）。また、そうしたレポートは、コンソールに表示したり、印刷したり、HTML 形式で発行したりできます。

分析データのレポートに含めるデータは、次の 2 通りの方法で収集することができます。

- バッチモードでデータをリフレッシュする際に、オブジェクトの履歴行から収集
- オンセーブモードでデータをリフレッシュする際に、そのデータベース内で発生する変化を評価

データはデータベースのテーブルに保存され、そのテーブルに基づいてレポートが作成されます。

分析データのレポート作成を設定するには、以下の作業を実行します。

- 監査機能を有効にします。  
手順については、201 ページの「監査機能の有効化」を参照してください。
- 一連のレポートに含める分析対象のオブジェクトタイプを選択します。  
手順については、202 ページの「分析の対象にするオブジェクトタイプの選択」を参照してください。
- 不要なレポートが作成されないようにします。  
手順については、204 ページの「分析データレポートのブロック」を参照してください。
- 分析データがまだ生成されていないか、またはその対象期間を限定する場合は、バッチモードでその分析データを生成します。  
手順については、205 ページの「バッチモードでの分析データのリフレッシュ」を参照してください。
- 分析データを今後も継続して更新していく場合は、分析データをオンセーブモードでリフレッシュするオプションを選択します。  
手順については、208 ページの「オンセーブモードでの分析データのリフレッシュ」を参照してください。

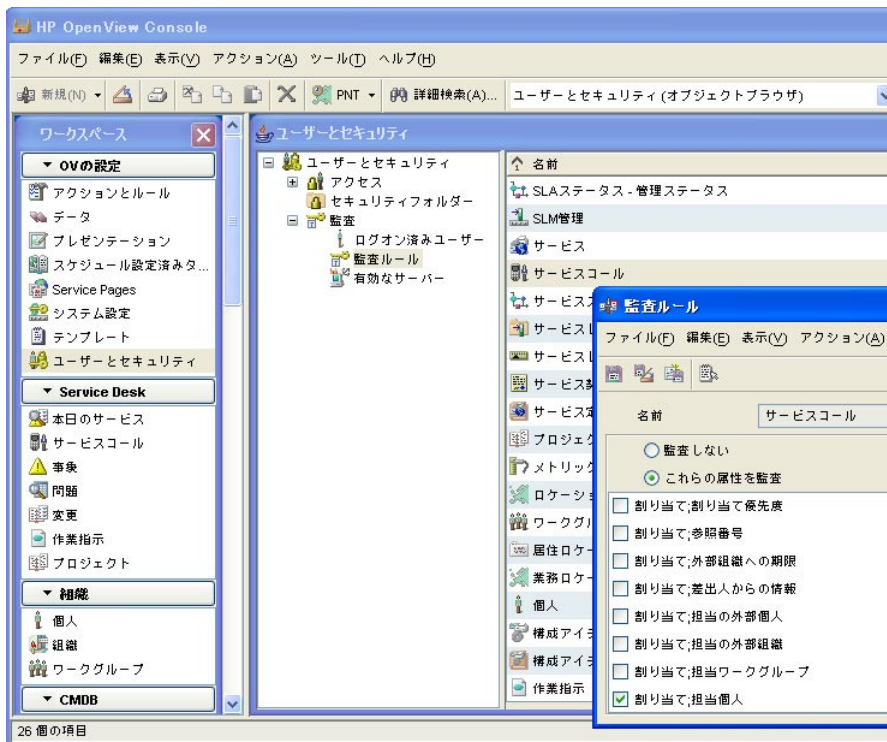


## 監査機能の有効化

[ 監査ルール ] ダイアログボックスで、特定のオブジェクトタイプの監査を有効にすることができます。また、各オブジェクトタイプの特定の属性だけを監査することもできます。

### 監査機能を有効にするには

1. [ ユーザーとセキュリティ ] ワークスペースで、[ 監査 : 監査ルール ] を選択します。
2. 右側のペインで、分析データのレポートに含めるオブジェクトのタイプをダブルクリックします (たとえば、[ サービスコール ])。[ 監査ルール ] ダイアログボックスが開きます。



3. [ これらの属性を監査 ] オプションを選択します。
4. 監査の対象にする属性について、その隣にあるチェックボックスをオンにします (たとえば、[ ステータス ]、[ 割り当て : 担当個人 ])。
5. [OK] をクリックします。

## 分析の対象にするオブジェクトタイプの選択

サービスコール、問題、変更、事象、作業指示、およびプロジェクトに関する分析データレポートを生成することができます。

### 分析の対象にするオブジェクトタイプを選択するには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. 右側のペインで、[レポート設定] アイコンをダブルクリックします。[レポート設定] ダイアログボックスが開きます。
3. [オブジェクトに対する「分析データの作成」の有効化] タブを選択します。
4. 分析データのレポートを作成するすべてのオブジェクトタイプについて、対応するチェックボックスをそれぞれオンにします。
5. 選択した各オブジェクトタイプの隣にある [解決ステータス] ドロップダウンリストから、ステータスを選択します。この設定は [解決時間] レポートで使われます。
6. 選択した各オブジェクトタイプの隣にある [受け入れステータス] ドロップダウンリストから、ステータスを選択します。この設定は [ピックアップ時間] レポートで使われます。

表 6-1 に、Service Desk で使うことができる分析データレポートのタイプを示します。

表 6-1 分析データレポートのタイプ

レポートタイプ	説明
経過時間	オブジェクトが特定の個人またはワークグループから別の個人またはワークグループへ割り当てられたことをまとめたレポートです。
解決状況	オブジェクトの解決者とその解決の時期に関する詳細をまとめたレポートです。
ピックアップ時間	オブジェクトが登録されてから、そのステータスが、[受け入れステータス] ([レポート設定] ダイアログボックスで設定) になるまでにかかった時間 (時間と分) をまとめたレポートです。
解決時間	オブジェクトが登録されてから、そのステータスが、[解決ステータス] ([レポート設定] ダイアログボックスで設定) になるまでにかかった時間 (時間と分) をまとめたレポートです。

表 6-1 分析データレポートのタイプ ( 続き )

レポートタイプ	説明
合計作業時間	初期ステータスから最終ステータスまでにかかった時間 ( 時間と分 ) をまとめたレポートです。
割り当て所要時間	オブジェクトが特定の個人またはワークグループから別の個人またはワークグループへ割り当てられるまでにかかった時間 ( 時間と分 ) をまとめたレポートです。
ステータス間移行 所要時間	オブジェクトがあるステータスから別のステータスへ移行するのににかかった時間 ( 時間と分 ) をまとめたレポートです。

**注記**

レポートの設定を変更しても、分析データを生成し直すまでは、分析データのレポートに反映されません。設定を変更したら、バッチモードでデータをリフレッシュしてください。

## 分析データレポートのブロック

[レポート設定] ダイアログボックスで、不要な分析データレポートを無効にすることができます。

### 分析データレポートをブロックするには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. 右側のペインで、[レポート設定] アイコンをダブルクリックします。  
[レポート設定] ダイアログボックスが開きます。[全般] タブにレポートタイプの一覧が表示されます。
3. レポートタイプの名前をダブルクリックするか、レポートのタイプを選択して [編集] ボタンをクリックします。  
[レポートタイプ] ダイアログボックスが開きます。
4. そのレポートタイプを分析データレポートの対象から除外する場合は、[ブロック] チェックボックスをオンにします。
5. [OK] をクリックします。

## バッチモードでの分析データのリフレッシュ

バッチモードを使えば、スケジュールに合わせて分析データをリフレッシュできます。

バッチモードでは、分析データはオブジェクトの履歴行だけから作成されます。その際、分析データのテーブルに既存の分析データがあると、最初にすべて削除されます。次に、対象となるオブジェクトの履歴行が評価されて、そのテーブルの内容が一新されます。

バッチ処理モードは、たとえばデータを初めて生成するときや、レポートの作成に使うデータベースがリフレッシュできなかったときなどに、データを生成するために使うことができます

バッチモードで評価して保存した情報の正確性は、そのリフレッシュ時にしか保証されません。

バッチモードの欠点は、多くのオブジェクトが一度に評価されるので、その間は運用に使うデータベースのパフォーマンスが低下するということです。

バッチモードによるデータのリフレッシュは、以下の2つの方法で実行することができます。

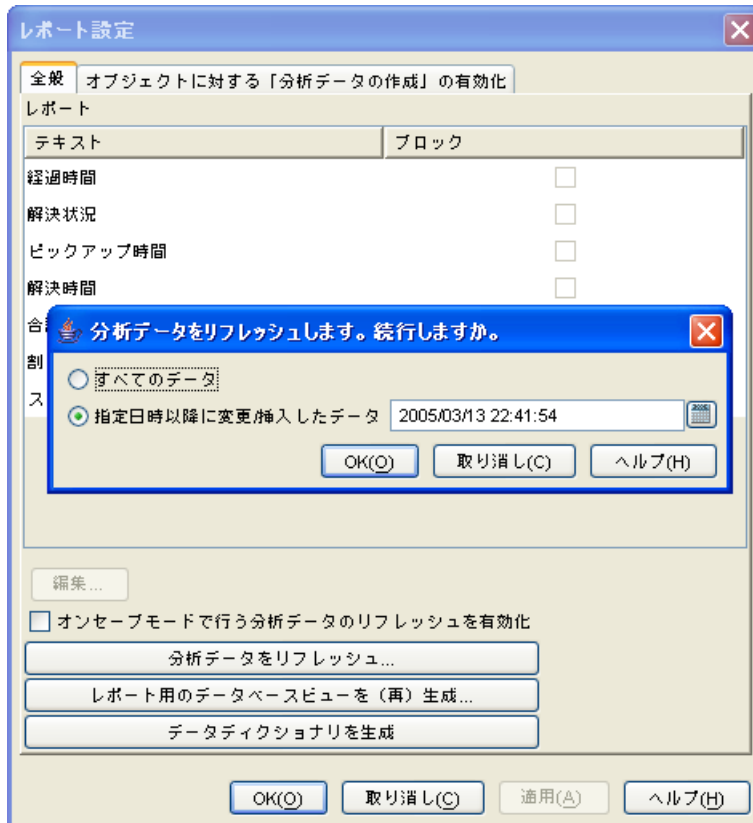
- コンソールから
- コマンド行から

### コンソールからバッチモードでデータをリフレッシュするには

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. [レポート設定] アイコンをダブルクリックします。  
[レポート設定] ダイアログボックスが開きます。

## レポートの作成 分析データレポート

3. [全般] タブページで、[分析データをリフレッシュ] ボタンをクリックします。[分析データをリフレッシュ] ダイアログボックスが開きます。



4. Service Desk データベースのすべてのデータを分析するには [すべてのデータ] を選択します。また、最近のデータだけを再生成するには、[指定日時以降に変更 / 挿入したデータ] と日付を選択します。

### コマンド行からバッチモードで分析データをリフレッシュするには

.bat または .sh ファイルを使って、バッチモードでデータをリフレッシュします。

#### 使用方法

OvSdRefreshAnalyzedData [options]

オプション:

- /help**                   このヘルプ情報を表示します。
- /allitems**               オブジェクトをすべてリフレッシュします(新しいオブジェクトや変更されているオブジェクトだけでなく、すべてのオブジェクトが対象となります)。

このファイルをオプションなしで実行すると、バッチモードによる前回のリフレッシュより後で作成または変更されたオブジェクトがすべてリフレッシュされます。

## オンセーブモードでの分析データのリフレッシュ

オンセーブモードでは、データベースにオブジェクトを保存する時に、レポート作成ルールによってそのオブジェクトが評価されます。分析データテーブルは、変更があったときに、変更に関する情報を使って更新されるため、オブジェクトの履歴行を参照する必要がありません。

データが継続的に更新されるため、オンセーブモードで評価して保存した情報の正確性は、バッチモードで保存した情報より高くなります。

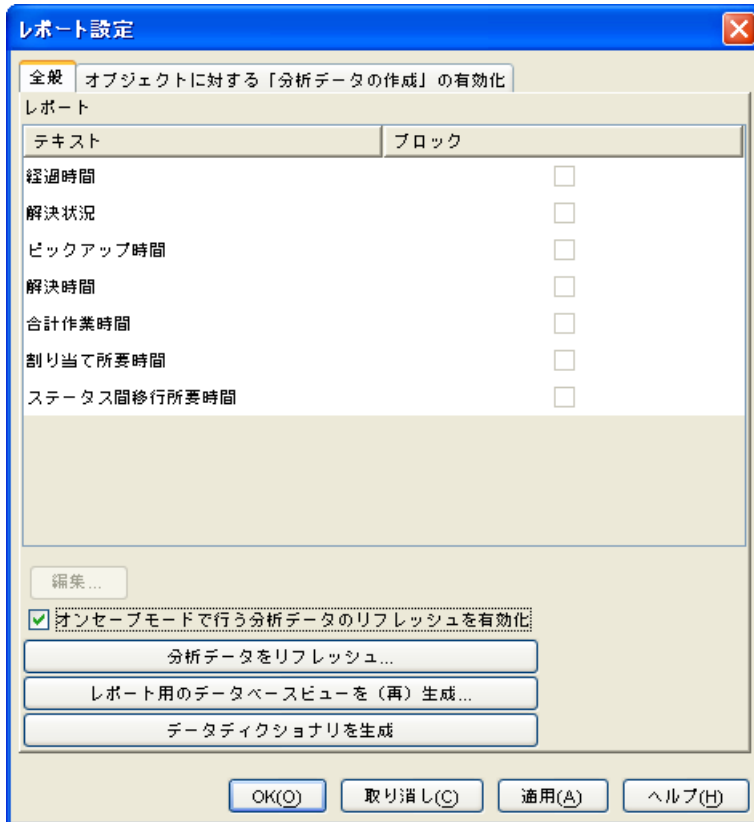
オンセーブモードで分析データをリフレッシュした場合、変更の保存にかかる時間は少し長くなるだけです。しかし、通常の運用時間全体でパフォーマンスが低下することになります。

### オンセーブモードで分析データをリフレッシュする方法

1. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
2. [レポート設定] アイコンをダブルクリックします。[レポート設定] ダイアログボックスが開きます。



3. [全般] タブを選択します。



4. [オンセーブモードで行う分析データのリフレッシュを有効化] チェックボックスをオンにします。

5. [OK] をクリックします。

## 分析データレポートへのアクセス

Service Desk には、任意のプログラムを使って分析データにアクセスするためのウィザードがあります。

### 分析データレポートにアクセスするには

1. [分析データ] ワークスペースを選択します。右側のペインに、分析データレポートのリストが表示されます。
2. 参照するレポートをダブルクリックするか、レポートを強調表示させて、ツールバーから [ファイル : エクスポート] を選択します。[エクスポートウィザード] が表示されます。
3. ウィザードの指示に従って、適切なプログラム (たとえば、**Microsoft Excel**) にレポートをエクスポートします。

---

### 注意

Service Desk のオブジェクトをアーカイブすると、データベースからそのオブジェクトの分析データが削除されてしまいます。取っておきたい分析データがあれば、そのオブジェクトをアーカイブする前に、レポートまたはレポート作成データベースにまとめておくようにしてください。

---

---

## 7 アーカイブ

ここでは、Service Desk のオブジェクトをアーカイブする方法について説明します。

## 概要

**Service Desk** の情報をアーカイブすると、事前に定義してあったアーカイブのロケーションに情報がコピーされた後、運用データベースから削除されます。アーカイブした情報は **XML** 形式で保存されます。

アーカイブする情報として適しているのは、利用価値があっても廃棄はできないものの、あまり頻繁にアクセスされないため、ディスクのスペースや **Service Desk** のパフォーマンスに与える影響の面からデータベースに置いておく価値がない情報です。たとえば、サービスコールは解決したらクローズすることができますが、削除すると、その背後にある問題や実施済みの解決策を調査するときに不可欠な情報も失われてしまいます。したがって、この情報は、類似した問題が将来発生した場合や監査に備えて保持しておく価値があります。

アーカイブする情報は、オブジェクトタイプごとにビューを定義することで指定します。作業指示、変更、プロジェクト、問題、サービスコール、および事象は、すべてアーカイブできます。また、**Service Desk** のデータビューで設定できる条件であれば、任意の組み合わせの条件を使ってアーカイブする情報を決定することができます。

---

### 注意

アーカイブは、バックアップの手段としては使わないでください。アーカイブした情報は復元できません。データベースのバックアップを行う方法については、データベースベンダーのドキュメントを参照してください。

---

## アーカイブファイルの構造

Service Desk のアーカイブは、XML 形式で保存されます。アーカイブする際には、2 種類の XML 構造から選択することができます。

- **Service Desk 固有形式**

Service Desk 固有 XML 構造の DTD は、Service Desk のオブジェクトモデルに基づいています。XML 要素のタイプは、Service Desk のオブジェクトモデルのエンティティまたはオブジェクトタイプです。個々の XML 要素の属性は、それが表す個々の Service Desk オブジェクトの属性値に対応します。

- **抽象形式**

抽象 XML 構造の DTD は汎用的な情報モデルに基づいており、XML 要素はオブジェクトとその属性の抽象的な概念を反映します。個々の XML 要素のプロパティの中で、関係する Service Desk のエンティティまたはオブジェクトタイプを特定することで、Service Desk のオブジェクトモデルを参照します。

抽象 XML 形式の利点は、DTD が特定の Service Desk の実装の詳細に依存しないことです。したがって、非常に汎用的になっています。

抽象形式の欠点は、Service Desk の特定の实装で、XML を HTML などの別の形式に変換するプログラマが、Service Desk が実際にどのように実装されているかの詳細を補足する必要があるのに、XML の構造からは何も分からないという点です。

---

### 注記

データ交換のための仕組みでも XML 形式でデータのエクスポートとインポートを行いますが、アーカイブとデータ交換の間には何の関係もありません。データ交換では、Common Information Model (CIM) XML データ定義を使っています。これに対し、アーカイブでは、抽象または Service Desk 固有の XML 形式を使います。どちらを使うかはユーザーが選択可能です。

---

## アーカイブ処理の設定

アーカイブ処理を設定するために必要な作業は以下のとおりです。

- アーカイブ対象のオブジェクトを指定するビューを作成します（または既存のビューを使います）。
- [アーカイブの設定] ダイアログボックスで、ビューを選択します。  
手順については、**215** ページの「アーカイブ設定の定義」を参照してください。
- 必要に応じて履歴行、添付ファイル、サービスイベント関係をアーカイブするためのオプションを選択します。  
手順については、**215** ページの「アーカイブ設定の定義」を参照してください。
- アーカイブのファイル名、ロケーション、形式の設定を定義します。  
手順については、**217** ページの「アーカイブファイル名とロケーションの定義」を参照してください。
- **Service Desk** からすぐにアーカイブを開始するか、コマンドプロンプトからアーカイブを起動します（スケジュール化のため）。  
アーカイブ処理を手動で開始する方法については、**219** ページの「アーカイブ処理の開始」を参照してください。  
アーカイブをスケジュール化する手順については、**223** ページの「アーカイブ処理のスケジュール」を参照してください。

## アーカイブ設定の定義

アーカイブの設定は [アーカイブの設定] ダイアログボックスで定義します。

### アーカイブ処理を設定するには

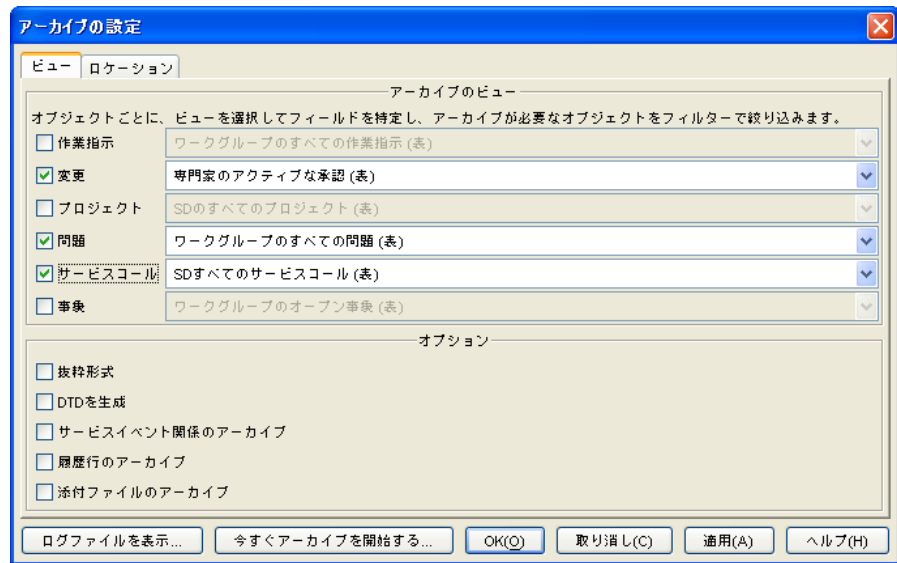
1. アーカイブの対象にする情報を指定するための表形式ビューを作成するか、または既存の表形式ビューを使います。各ビュー内のフィールドによって、各レコードにアーカイブされる属性が決まります。また、ビューにフィルターを適用することで、アーカイブの対象となるレコードが決まります。

---

**注記**           アーカイブで使うことができるのは表形式ビューだけです。その他のタイプのビューは使えません。

---

2. [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] ワークスペースを選択します。
3. 右側のペインで、[アーカイブの設定] アイコンをダブルクリックします。[アーカイブの設定] ダイアログボックスが開きます。



4. [ビュー] タブページで、アーカイブ対象にするオブジェクトタイプのチェックボックスをオンにします。

---

**注意**

オブジェクトは、アーカイブ対象として表示されている順序で削除されます。オブジェクトの間には階層的なリンクが存在する可能性があるため、この順序は大切です。そのため、リストの下の方にあるオブジェクトを選択する場合は、必ず上のオブジェクトも選択してください。

オブジェクトの順序の詳細については、227 ページの「アーカイブ中のオブジェクトの順序」を参照してください。

---

5. 各オブジェクトタイプの隣にあるドロップダウンリストからビューを選択します。選択したビューによって、アーカイブの対象となるオブジェクトの情報が決まります。
6. 抽象 XML 形式で情報をアーカイブするには、[ **抜粋形式** ] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしておかないと、アーカイブする情報は **Service Desk** 固有の XML 形式で保存されます。  
  
アーカイブファイルを XML 形式から HTML などの別形式へ変換する予定がある場合は、抽象形式を使ってください。2 つの構造の比較については、213 ページの「アーカイブファイルの構造」を参照してください。
7. アーカイブファイルごとにドキュメントタイプ定義 (DTD) を作成するには、[ **DTD を生成** ] チェックボックスをオンにします。DTD ファイルを使えば、XML から HTML などの別形式へ変換する処理が簡単になります。
8. アーカイブにサービスイベント関係を含めるには、[ **サービスイベント関係のアーカイブ** ] チェックボックスをオンにします。
9. アーカイブに履歴行を含めるには、[ **履歴行のアーカイブ** ] チェックボックスをオンにします。
10. アーカイブに添付ファイルを含めるには、[ **添付ファイルのアーカイブ** ] チェックボックスをオンにします。

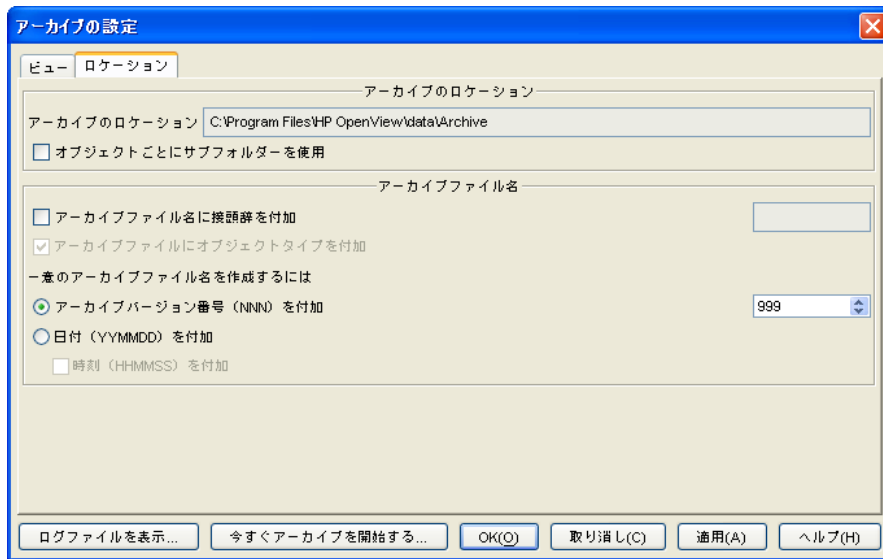


## アーカイブファイル名とロケーションの定義

[アーカイブの設定] ダイアログボックスの [ロケーション] タブページで、アーカイブファイルの命名規則とフォルダー構成を定義することができます。

### アーカイブファイルの名前とロケーションを定義するには

1. [アーカイブの設定] ダイアログボックスで、[ロケーション] タブをクリックします。



2. オブジェクトタイプごとのアーカイブファイルを、アーカイブディレクトリの下での個別のサブフォルダーに保存するには、[オブジェクトごとにサブフォルダーを使用] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオンにしておかないと、すべてのアーカイブファイルが、表示されているアーカイブロケーションに保存されます。
3. ファイル名に 3 文字以内の接頭辞を付けて、アーカイブファイルを識別しやすくします。
4. アーカイブのバージョン番号を各ファイル名に追加するには、[アーカイブバージョン番号を (NNN) 付加] を選択します。

アーカイブバージョン番号を追加することで、アーカイブファイルの名前が一意になります。この番号は、アーカイブ処理が実行されるたびに大きくなります。また、[日付を付加] を選択して、アーカイブの日付をアーカイブファイル名に追加することもできます。日付だけでなく、アーカイブした時刻を付加することもできます。1 日に何度もアーカイブを作成するときは、時刻を含めておくとう便利です。

## アーカイブ

### アーカイブ処理の設定

---

#### 注記

デフォルトでは、情報は **Service Desk** クライアントのデータフォルダーの下の **Archive** フォルダーにアーカイブされます。このアーカイブのロケーションは、読み込み専用の **[アーカイブのロケーション]** フィールドに表示されます。データフォルダーのロケーションは、クライアント設定エディターで表示および変更できます。クライアント設定エディターの詳細については、**HP OpenView Service Desk** オンラインヘルプの「**管理者向け情報→その他のツール→クライアント設定**」を参照してください。

コマンド行からアーカイブを起動する場合は、コマンド行の `loc` オプションを指定することで、アーカイブロケーションを変更することができます。コマンド行からアーカイブを開始する方法の詳細については、**223** ページの「**アーカイブ処理のスケジュール**」を参照してください。

---

## アーカイブ処理の開始

アーカイブ設定を指定したら、コンソールからすぐにアーカイブを開始することができます。

### コンソールからアーカイブを開始するには

[アーカイブの設定] ダイアログボックスで、[今すぐアーカイブを開始する] ボタンをクリックします。

また、コマンド行からアーカイブを開始することもできます。そうすることで、アーカイブをスケジュール化し、いくつかのアーカイブ設定を変更できます。

アーカイブ処理をスケジュール化する方法の詳細については、223 ページの「アーカイブ処理のスケジュール」を参照してください。

---

### 注記

アーカイブ処理を開始する前に、アーカイブ作成日付で使うタイムゾーンを決めることをお勧めします。詳細は、229 ページの「アーカイブのタイムゾーン」を参照してください。

---

## アーカイブの出力

アーカイブ処理の中で、まず選択したオブジェクトタイプを持つすべてのレコードがアーカイブロケーションにコピーされます。次に削除処理が始まり、レコードがデータベースから削除されます。

オブジェクトは、[アーカイブの設定] ダイアログボックスに表示されている順序でアーカイブされます。つまり、作業指示が最初にアーカイブされ（アーカイブが選択されている場合）、次に変更要求といったようにアーカイブされ、最後に事象がアーカイブされます。コピー中にエラーが発生すると（たとえばディスクが満杯になるなど）、コピー処理が停止し、レコードはどれも削除されません。このとき、いくつかのオブジェクトタイプについてアーカイブファイルが作成されている場合があります。アーカイブログファイルを使って、コピーは終了したものの削除されていないレコードを確認することができます。

アーカイブファイルでは、オブジェクト ID (OID) を使ってオブジェクトを参照します。OID は、オブジェクトを一意に識別します。また、OID はアーカイブされた添付ファイルを識別するためにも使われます。OID を使うことで、自動的な検索ルーチンの開発が容易になります。

## アーカイブファイルの表示

アーカイブファイルには、XML 形式で情報が保存されています。これらの XML ファイルは、オブジェクトタイプごとにそれぞれ作成されます。また、アーカイブ処理を実行するたびに新しい XML ファイルが作成されます。

これらの XML ファイルは、[アーカイブの設定] ダイアログボックスで [抜粋形式] チェックボックスをオンにしておかない限り、Service Desk 固有の XML 形式（デフォルト）で格納されます。アーカイブの XML 形式を選択する方法の詳細については、214 ページの「アーカイブ処理の設定」を参照してください。

アーカイブファイルの内容は、外部の XML ブラウザで表示することができます。

## アーカイブログファイル

Service Desk では、アーカイブ処理が終了した後、その結果をログファイルに記録します。ログファイルは、<日付>\_<時刻>.log という名前でアーカイブフォルダーに作成されます。日付と時刻は、アーカイブ処理が開始された時を示しています。ログファイルを表示するには、プレインテキストエディターを使います。

ログファイルには次の情報が格納されています。

- アーカイブ処理の開始と終了の日付、時刻

- オブジェクトタイプごとの情報
  - アーカイブフィルターの設定
  - コピーおよび削除されたオブジェクトの数
- オブジェクトごとのコピーと削除の結果
- アーカイブ処理が失敗した場合はその理由。たとえば、あるオブジェクトに削除できない関係が含まれていたためにそのオブジェクトの削除が失敗したような場合は、エラーの原因となったオブジェクトがログから分かります。

### アーカイブログファイルを表示するには

1. [アーカイブの設定] ダイアログボックスで、[ログファイルを表示] ボタンをクリックします。ファイルブラウザが表示されます。
2. 表示するログファイルを選択して、[開く] をクリックします。

---

#### 注記

「あるオブジェクトについて、アーカイブロケーションへは正常にコピーできたが、そのオブジェクトの削除には失敗した」という旨がログに記録されていても、**Service Desk** は次回のアーカイブ処理でそのオブジェクトをアーカイブしようと試みます。そのため、同じオブジェクトが複数のアーカイブファイルにアーカイブされる可能性があります。その場合は、アーカイブログをチェックしてそのようなオブジェクトを特定し、それらのオブジェクトを削除することで、再びアーカイブされるのを避けることができます。

---

## アーカイブ アーカイブの出力

### 添付ファイルのアーカイブ

デフォルトでは、オブジェクトをアーカイブする際に、それに関連付けられている添付ファイルはアーカイブされません。添付ファイルは、添付ファイルサーバーから削除されるだけです。

しかし、[アーカイブの設定] ダイアログボックスで該当するチェックボックスをオンにすれば、添付ファイルをアーカイブすることができます。[添付ファイルのアーカイブ] チェックボックスの詳細については、214 ページの「アーカイブ処理の設定」を参照してください。

Service Desk では、添付ファイルのアーカイブは次のように行われます。

- 添付ファイルサーバーと同じサブディレクトリ構造で、それぞれの添付ファイルが、アーカイブサブディレクトリにコピーされます。この構造には、オブジェクトタイプと **OID** が含まれます。
- アーカイブファイルには、各添付ファイルの **OID** への参照が格納されます。
- アーカイブファイルには、添付ファイルを指すサブディレクトリ構造への参照が格納されません。

たとえば、アーカイブするサービスコールに details.txt という名前の添付ファイルがある場合を考えてください。

添付ファイルの設定でターゲットフォルダーの指定が /home/attach になっていて、サービスコールの **OID** が 281478288048260 であれば、添付ファイルサーバーでは、その添付ファイルに数字のファイル名 (281478288048226 など) を割り当てて次のファイルに格納しています。

```
/home/attach/Servicecall/281478288048260/281478288048226
```

このサービスコールをアーカイブすると、その添付ファイルはアーカイブフォルダーの次のファイルにコピーされます。

```
Attachments/Servicecall/281478288048260/details.txt
```

---

## アーカイブ処理のスケジュール

アーカイブ処理は、組織のニーズに応じて、指定した時間と頻度で行うようにスケジュール化することができます。アーカイブ処理は、外部の任意のスケジューラを使って都合の良いときに実行させます。アーカイブ処理はコマンド行から起動するので、ファイルのロケーションや、クライアントまたはサーバーのどちらでアーカイブ処理を実行するかといったような特定のアーカイブ設定については、コマンド行で値を指定することができます。コマンド行で指定した値は、アーカイブの設定より優先されます。

**Service Desk** では、アーカイブスケジュールを設定するときに、**Service Desk** サーバーのユーザー設定で指定されているデフォルトユーザーのアカウント設定を使います。これらの設定はクライアント設定エディターで変更できます。クライアント設定エディターの詳細については、**HP OpenView Service Desk** オンラインヘルプの「管理者向け情報→その他のツール→クライアント設定」を参照してください。

### Service Desk のクライアント側でアーカイブ処理のスケジュールを設定するには

**Service Desk** では、アーカイブスケジュールを設定するときに、**Service Desk** クライアントのユーザー設定で指定されているデフォルトユーザーのアカウント設定を使います。

外部スケジューラに添付されているドキュメントの手順に従ってください。

実行する実行可能プログラムの名前を指定するよう求められたら、クライアントのインストールフォルダーの下の **bin** ディレクトリにある **OvSdArchive.bat** ファイルを指定します。デフォルトのフォルダーは次のとおりです。

```
C:¥Program Files¥HP OpenView¥bin
```

### Service Desk サーバー側でアーカイブスケジュールを設定するには

**Service Desk** では、**Service Desk** サーバーのユーザー設定で指定されているデフォルトユーザーのアカウント設定を使います。

外部スケジューラに添付されているドキュメントの手順に従ってください。

入力を求められたら、実行する実行可能プログラムの名前を指定します。

使用法: **OvSdArchive** [view] [option]

- **Windows**

```
<install>¥bin¥OvSdArchive.bat
```

- **UNIX**

```
<install>/bin/OvSdArchive
```

## アーカイブ

### アーカイブ処理のスケジュール

<install>の部分には、これらのプラットフォームで **Service Desk** サーバーがインストールされているディレクトリです。

コマンド行からアーカイブ処理を開始すると、アーカイブ設定を変更することができます。指定できるコマンド行オプションは次のとおりです。

コマンド行オプションは暗号化されません。セキュリティ上の問題がある場合、コマンド行ではユーザーアカウントの詳細を指定しないことをお勧めします。

usr=<username> アカウント名

pwd=<password> アカウントのパスワード

srv=<server>[:port] サーバー名 (オプションでポートも指定可)

loc=<location> アーカイブのロケーション

abs=<yes|no> 抽象 XML 形式を使うかどうか

dtd=<yes/no> ドキュメントタイプ定義を生成するかどうか

rel=<yes/no> サービスイベントの関係をアーカイブするかどうか

his=<yes/no> 履歴行をアーカイブするかどうか

att=<yes/no> 添付ファイルをアーカイブするかどうか

del=<yes/no> アーカイブにコピーしたレコードを削除するのか (yes) 削除しないのか (no)

場合によっては、コマンド行のオプション (パラメータとその引き数の両方) を引用符で囲む必要があります。パスの中にスペースを含むディレクトリ名があるような場合がこれに該当します。たとえば、次のロケーションにアーカイブする場合は。

```
/home/archive files
```

この場合は、次の構文をお勧めします。

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

コマンド行でユーザーアカウントの設定を変更する場合は、そのアカウント名、パスワード、およびサーバー名 (デフォルト以外のポートを使う場合は、使用するポート番号も) を指定する必要があります。

たとえば、次のように指定します。

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

コマンド行で、ユーザーアカウントの設定を変更する値を指定すると、そのユーザーに対してデフォルトのタイムゾーンが適用されます。指定したユーザーのデフォルトタイムゾーンが必要な値に設定されていることを確認してください。



---

## アーカイブの運用

アーカイブ基準を指定してアーカイブを開始する前に、各自の **Service Desk** の実装に適したアーカイブの運用を計画することをお勧めします。ここでは、検討する必要があるいくつかの要因について説明します。

### アーカイブの一貫性

アーカイブ設定の変更が必要になることがあります（たとえば、新しいカスタムフィールドを追加した場合）。しかし、アーカイブされた情報の一貫性を維持するために、可能であればアーカイブ設定を変更しないことをお勧めします。

### アーカイブのパフォーマンス

ピーク時間帯にアーカイブ処理を開始すると、アーカイブのパフォーマンスに悪影響があります。さらに、アーカイブ処理によって、通常の **Service Desk** の運用のパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。

大量のデータをアーカイブする場合は、深夜など処理が少ない時間帯にアーカイブ処理をスケジュールすることをお勧めします。週末の 60 時間があれば、175,000 ものレコードをアーカイブすることができます。

### アーカイブの頻度

**Service Desk** でレコードが作成される頻度を考慮してください。周期性の要因や季節的な要因による変動も加味してください。一般に、情報が作成される頻度が高まるにつれ、より頻繁なアーカイブが必要になります。

頻繁に情報をアーカイブすると、それぞれのアーカイブファイルが小さくなりますが、アーカイブファイルの数は増えていきます。そのため、アーカイブ情報を検索するのが難しくなる可能性があります。

### アーカイブする情報の量

テストデータベースを使ってさまざまなアーカイブ基準を試してください。そうすることで、アーカイブファイルにどのくらいディスク容量が必要になるか判断できるようになります。

## アーカイブ

### アーカイブの運用

アーカイブファイルによって消費されるディスクスペースの量は、それぞれのオブジェクトと共にどれだけ多くの属性をアーカイブするように選択したかと、フィールドに通常入力される情報の量に依存します。最も重要な属性と、最もディスクスペースを消費する属性を特定してください。アーカイブする必要がある属性と、捨ててもかまわない属性を区別するようにしてください。

コマンド行引き数 `-del=no` は、さまざまなアーカイブ基準を試す際に便利です。アーカイブしたレコードが削除されないため、毎回新しいレコードを作成せずに済みます。コマンド行引き数の一覧については、223 ページの「アーカイブ処理のスケジュール」を参照してください。

記憶容量が限られている場合は、アーカイブを圧縮することを検討してください。圧縮によりディスクスペースの消費が 80% 以上減ります。

## アーカイブするデータの選択

情報は、他の処理で必要ない場合にだけアーカイブするようにしてください。

以下の処理では、情報が長期間にわたって保持される必要があります。

- **サービスレベル管理**

サービスレベル契約は何年も有効な場合があります、それぞれの評価期間が 6 か月以上にわたることもあります。サービスコールと事象をアーカイブすることができるのは、評価期間と同じかそれよりも長い期間クローズ状態のままであり、かつ変更されていない場合だけです。評価とアーカイブ処理のタイミングを検討してください（たとえば、SLA の評価の後にアーカイブを開始するなど）。

- **分析データ**

分析データは、問題解決と処理の最適化で必要になる可能性があります。アーカイブ処理では、アーカイブされたオブジェクトに関連する分析データと、分析データの基となる履歴行が削除されます。分析データを使う必要がある場合は、オブジェクトをアーカイブする前に、データをレポートかレポートデータベースに統合してください。

## アーカイブに対する法律上の要件

アーカイブポリシーが組織のガイドラインに準拠していることを確認してください。情報の保持と削除に関する政府の規則と手続きについても考慮してください。組織によっては、データベース中のオブジェクトを運用や間接的な用途で使えるように保つためのポリシーや、データの削除に関するポリシーがあります。

## アーカイブ中のオブジェクトの順序

[アーカイブの設定] ダイアログボックスには、オブジェクトタイプがアーカイブされる順序で表示されます。依存関係が原因でレコードが削除できないという可能性を減らすため、リストの下のほうにあるオブジェクトをアーカイブ対象にする場合は、リストの上のほうにあるオブジェクトを除外しないでください。たとえば、問題をアーカイブする場合は、変更要求と作業指示もアーカイブ処理の対象とすることをお勧めします。詳細は、227 ページの「関連するレコードのアーカイブ」を参照してください。

それぞれのオブジェクトタイプに対して、**Service Desk** は ID に従ってレコードをアーカイブします。ID が最も大きなオブジェクトが最初にアーカイブされ、ID が最も小さなオブジェクトが最後にアーカイブされます。これにより、依存関係が原因でレコードを削除できない可能性が減少します（たとえば、サブコントラクトサービスコールは元となるサービスコールよりも大きな ID を持ちます）。

## 関連するレコードのアーカイブ

アーカイブする各オブジェクトタイプのアーカイブ基準を指定するとき、特定のレコードをアーカイブし、それに関連するレコードをアーカイブせずに保持することは避けてください。オブジェクトは、そのテキストフィールドだけでなく、他のオブジェクトとの関係の中にも有用な情報を持っています。相互に関連するレコードは、同じ操作ですべてアーカイブするというアーカイブ戦略を目標にすることをお勧めします。これにより、関連するレコードに対するすべての参照がオブジェクトと共にアーカイブされます。

## 作業指示に関するオブジェクト

ある変更要求が作業指示に関連している場合を考えます。

- **変更要求のみをアーカイブした場合**

変更要求をアーカイブして作業指示をアーカイブしないと、変更要求はコピーされますが、削除されません。**Service Desk** は、次のアーカイブ処理で変更要求をアーカイブしようとしていますが、関連する作業指示が削除されるかアーカイブされるまで変更要求を削除できません。そのため、変更要求オブジェクトが複数のアーカイブファイルにアーカイブされます。

- **作業指示のみをアーカイブした場合**

作業指示をアーカイブして変更要求をアーカイブしないと、作業指示が正常にコピーおよび削除され、アーカイブには変更要求への参照が格納されます。変更要求は **Service Desk** データベースに残りますが、アーカイブされた作業指示に対する関係は失われます。

## アーカイブ

### アーカイブの運用

- **変更要求と作業指示をアーカイブした場合**

作業指示と変更要求をアーカイブすると、作業指示と変更要求の両方が正常にコピーおよび削除されます。作業指示のアーカイブには、変更要求への参照が格納されますが、変更要求のアーカイブには作業指示に対する参照は格納されません。これは、変更要求をアーカイブする時点で、作業指示がすでにコピーおよび削除されているためです。

### サブコントラクトコールに関するサービスコール

あるサービスコールがサブコントラクトサービスコールに関係している場合を考えます。

- **元のサービスコールのみをアーカイブした場合**

元のサービスコールをアーカイブしてサブコントラクトサービスコールをアーカイブしないと、元のサービスコールはコピーされるものの削除されません。**Service Desk** は、次のアーカイブ処理で元のサービスコールをアーカイブしようとしても、関連するサブコントラクトサービスコールが削除されるかアーカイブされるまで元のサービスコールを削除できません。そのため、同じオブジェクトが複数のアーカイブファイルにアーカイブされる可能性があります。

- **サブコントラクトサービスコールのみをアーカイブした場合**

サブコントラクトサービスコールをアーカイブして元のサービスコールをアーカイブしないと、サブコントラクトサービスコールは正常にコピーおよび削除され、元のサービスコールに対する参照が格納されます。元のサービスコールは **Service Desk** データベースに残りますが、アーカイブされたサブコントラクトサービスコールに対する関係は失われます。

- **元のサービスコールとサブコントラクトサービスコールをアーカイブした場合**

サブコントラクトサービスコールと元のサービスコールをアーカイブすると、両方のサービスコールが正常にコピーおよび削除されます。サブコントラクトサービスコールには元のサービスコールに対する参照が格納されますが、元のサービスコールにはサブコントラクトサービスコールに対する参照は格納されません。これは、元のサービスコールをアーカイブする時点で、サブコントラクトサービスコールがすでにコピーおよび削除されているためです。

### サービスイベントの関係を持つオブジェクト

変更要求が、問題レコードに対する「サービスイベントにより解決」関係を持っている場合を考えます。

- **1つのレコードのみをアーカイブした場合**

1つのレコードをアーカイブし、他のレコードをアーカイブしないと、アーカイブするよう選択されたレコードは正常にコピーおよび削除され、アーカイブされたレコードには、サービスイベントの関係に対する参照が格納されます(このオプションが選択されている場合)。しかし、アーカイブされないレコードからアーカイブされたレコードに対する関係は失われます。

- **変更要求と問題**

変更要求と問題をアーカイブすると、両方のレコードが正常にコピーおよび削除されます。変更要求には、問題に対する参照が格納されます(このオプションを選択した場合)。しかし、問題には変更要求に対する参照が格納されません。これは、問題をアーカイブする時点で、変更要求がすでにコピーおよび削除されているためです。

## アーカイブのタイムゾーン

すべてのアーカイブを同じタイムゾーンを使って生成することが大切です。アーカイブ戦略の一部として、**Service Desk** がタイムゾーンを選択する方法を検討することをお勧めします。

**Service Desk** は、アーカイブの開始方法に基づいてタイムゾーンを選択します。

- **コンソール**

[アーカイブの設定] ダイアログボックスからアーカイブを開始すると、**Service Desk** は現在ツールバーに表示されているタイムゾーンを使います。これはユーザーのデフォルトのタイムゾーンです。

- **コマンド行**

コマンド行からアーカイブを開始すると、**Service Desk** は、デフォルトユーザーのデフォルトタイムゾーンを使います。コマンド行でユーザーアカウントを指定すると、**Service Desk** は指定されたユーザーのデフォルトタイムゾーンを使います。



---

## 8 インパクトを受けるサービス

ここでは、事象とサービスコールのインパクトを受けるサービスを探すために使うパラメータを定義する方法について説明します。

## 概要

事象がサービスに与えるインパクトは、その事象に直接関連付けられているサービスだけでなく、間接的に関連付けられているサービスにも及ぶことがあります。**Service Desk** を使えば、インパクトを受けるサービスをすべて表示して、それらを事象に関連付けることができます。そのため、インパクトを分析することで、組織的なプロセスで発生しそうな潜在的な損失や被害を評価することができます。

**Service Desk** では、インパクトを受けるサービスを検索するための出発点として、その事象の構成アイテムまたはその事象に直接関連付けられているサービス、あるいはその両方を使うことができます。**Service Desk** でどちらのパラメータを使うかは、インパクトを受けるサービスを検索する際に [影響を受けたサービスの設定] ダイアログボックスで指定します。

**Service Desk** では、この選択に従い、以下の方法でインパクトを受けるサービスを検索します。構成アイテムとサービスを選択した場合は、両方の方法が適用されます。

## 構成アイテム

パラメータとして事象の構成アイテムが使われている場合は、次のサービスがインパクトを受けると見なされます。

- 「使用・被使用」の関係で構成アイテム (CI) に関連付けられているすべてのサービス
- パラメータの構成アイテムが階層の一部になっている場合、親 CI を使っているすべてのサービス (「使用・被使用」の関係でリンク)
- 検出した各サービスについて、次の「サービス」の項に示されている論理を使って、さらに検索を実行します。

## サービス

「事象はビジネスサービスまたは管理運用サービスにリンクされている可能性がある」と考えて検索を行います。パラメータとして事象のサービスが使われている場合は、インパクトを受けるサービスを次のようにして検索します。

- ビジネスサービス

パラメータのサービスがビジネスサービスである場合は、次のようなサービスがインパクトを受けると見なします。

- 「使用・被使用」の関係でビジネスサービスに関連付けられているすべてのサービス
- 「使用・被使用」の関係で親サービスになっているものがある場合は、その「使用・被使用」の関係にある (子) サービス



- 管理運用サービス

事象が管理運用サービスにリンクされている場合は、指定されたサービスで管理されている各 CI と、構成アイテムに前述のロジックを適用して検出したすべてのサービスがインパクトを受けると見なします。

## インパクトを受けるサービスの検索パラメータの定義

[システム設定] ワークスペースで、事象およびサービスコールのインパクトを受けるサービスを検索するために使うパラメータを定義することができます。サービスステータスで検索を絞り込むこともできます。

### インパクトを受けるサービスを検索するためのパラメータを定義するには

1. [システム設定] ワークスペースで、[影響を受けたサービスの設定] をダブルクリックします。  
[影響を受けたサービスの設定] ダイアログボックスが開きます。

**影響を受けたサービスの設定**

事象では、次の設定に基づいて影響を受けたサービスに対して検索を実行してください

構成アイテム

構成アイテム

サービス

ビジネスサービス  
 管理運用サービス

インパクトを受けるサービスのステータスフィルター

フィルターなし  
 インパクトを受けるサービスのステータスは次のいずれかと同じです

テキスト	キー
無効	Inactive
テスト	InTest
有効	Active

新規作成... 編集... 削除

他のオプション

事象の自動作成時にインパクトを受けるサービスの検索関連付け

OK(O) 取り消し(C) 適用(A) ヘルプ(H)

## インパクトを受けるサービス インパクトを受けるサービスの検索パラメータの定義

2. 必要に応じて、[構成アイテム]、[ビジネスサービス]、および[管理運用サービス]の各チェックボックスをオンにします。
3. [インパクトを受けるサービスのステータスフィルター]領域で、次のいずれかを選択します。
  - [フィルターなし]
  - [インパクトを受けるサービスのステータスが次のいずれかと同じです]検索の対象を特定のステータスにあるサービスだけに制限する場合は、[新規]ボタンを使って、そのステータスコードを入力します。ステータスコードは、必要に応じて編集したり削除したりすることもできます。
4. [事象の自動作成時にインパクトを受けるサービスの検索/関連付け]の機能が必要な場合は、そのチェックボックスをオンにします。
5. [OK]をクリックして、設定内容を保存します。

インパクトを受けるサービス  
インパクトを受けるサービスの検索パラメータの定義

---

## 9 その他のツール

ここでは、サーバー設定エディターとオブジェクトサーバーモニターについて説明します。

## サーバー設定

サーバー設定プログラムで、管理サーバーの設定を表示して変更することができます。このプログラムを使うと、管理サーバーの設定内容を確認し、クライアントからの要求をできるだけ効率的に処理できます。

サーバー設定プログラムに表示される設定内容は、次の場所にある `OvObsServer.conf` ファイルに保存されます。

- **MS Windows** オペレーティングシステム

`%OvDataDir%\%conf%`

- **UNIX** および **Linux**

`<OvDataDir>/conf/`

サーバー設定プログラムから提供される情報は、さまざまな方法で使われます。たとえば、インストール中や移行中に、プログラムとスクリプトでは、サーバー設定プログラムから提供される情報を元に必要となるインストールのタイプを想定します。

## サーバー設定プログラムを開く

サーバー設定を表示または変更するには、次のファイルを探して実行します。

- **UNIX** および **Linux** のオペレーティングシステム

`/opt/OV/bin/OvObsServerSettingsEditor`

- **MS Windows** オペレーティングシステム

`C:\%Program Files%\HP OpenView\bin\%OvObsServerSettingsEditor`

または、[スタート]メニューで以下のオプションをクリックします。

[スタート -> プログラム -> HP OpenView -> Edit Server Settings]

## サーバー設定 : [全般] タブ

サーバー設定プログラムの [全般] タブには、管理サーバーの設定ファイルのロケーション、しきい値、複数のサーバーインスタンスに関する情報があります。次の 3 つのセクションがあります。

- [ロケーション]

[インストールフォルダー]。HP OpenView のインストールディレクトリのロケーションです。デフォルトのロケーションは次のとおりです。

- UNIX および Linux のオペレーティングシステム

`/opt/OV/`

- MS Windows オペレーティングシステム

`C:\Program Files\HP OpenView`

[データフォルダー]。HP OpenView のデータディクショナリのロケーションです。デフォルトのロケーションは次のとおりです。

- UNIX および Linux のオペレーティングシステム

`/var/opt/OV/`

- MS Windows オペレーティングシステム

`C:\Program Files\HP OpenView\data`

- [詳細]

[詳細] セクションには、次の情報があります。

- [セッションのタイムアウト]。アクティブでないクライアントが管理サーバーに接続していることができる最大の時間の長さです。デフォルト設定は **120** 分です。

- [ソケットのタイムアウト]。接続したクライアントからサーバーがデータを待つ最大の時間の長さです。この時間の後にタイムアウトになります。デフォルト設定は **1000** ミリ秒です。

- [スレッドプールサイズ]。管理サーバーで使うことができるスレッドプールの最大数です。デフォルト設定は **10** です。この数によって、管理サーバーが同時に処理できるクライアント数が決まります。スレッドプールが **10** の場合は、**1** つの管理サーバーは同時に最大 **100** のユーザーを処理できます。

- [複数サーバーを結合]。このチェックボックスをオンにすると、設定中の管理サーバーを、すでに管理サーバーのインスタンスが動作している環境に追加できます。デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。

- [重み]。この重みは、システム環境内にある他の管理サーバーのインスタンスと比較したときの、設定中の管理サーバーの重要性です。**1** から **4294967296** の数値を入力できます。大きい数値ほど重みがあると見なされます。

## その他のツール

### サーバー設定

- [その他]

[その他] セクションには、次の情報があります。

- [コンソールクライアントを受諾]。このチェックボックスをオンにすると、管理サーバーがユーザーインターフェースを通して接続と要求を受諾する必要があることを示します。

## サーバー設定 : [データベースアカウント] タブ

[データベースアカウント] タブには、管理サーバーに設定したアカウントのリストが表示されます。また、管理サーバーがデフォルトで使うように設定されているアカウントも示されます。このタブを使って、アカウントを追加、変更、削除します。またはデフォルトのアカウントを変更できます。

### アカウントの追加または変更

データベースアカウントを追加または変更するには、次の手順を実行します。

1. [追加] または [変更] をクリックして、データベースアカウントのフォームで、データベースアカウントについての詳細情報を入力または変更します。
2. ユーザーアカウントのフォームで、次の項目を入力または変更します。

**アカウント名**            設定されたアカウントに割り当てる名前を入力します。入力した名前は別名です。スペースを使うことができます。

名前は理解しやすいものである必要があります。たとえば、ユーザー名、HP OpenView 管理サーバーの名前、データベースが動作しているホストの名前を含めることができます。

`<UserName>_<OvMgt.Server>_on <DB_Host>`

**データベースタイプ**    ドロップダウンリストからデータベースタイプを選択します。ここで選択したタイプによって、[IP ポート] フィールドのデフォルト値が決定されます。

**ユーザー名**            データベースに接続するユーザーの名前を入力します。

**パスワード**            ユーザー名に対応するパスワードを入力します。

**ホスト**                 データベースが動作しているホストの名前を入力します。

---

**注記**                 データベースタイプのフィールドで Oracle (OCI) を選択した場合は、ホストについての値は入力できません。

---



IP ポート データベースホストに接続するポート番号を入力します。

---

**注記** データベースタイプのフィールドで **Oracle (OCI)** を選択した場合は、**IP** ポートについての値は入力できません。

---

**インスタンス** 接続するデータベースインスタンスの名前を入力します。

**詳細** [ **詳細** ] をクリックして、接続プールのサイズを設定します。接続プールは、データベースへの接続数です。管理サーバーは、クライアント要求にこれらの接続を使います。

**テスト接続** 必要な情報をすべて入力したら、設定を保存する前に、[ **テスト接続** ] をクリックして、データベースへの接続が機能していることを確認します。

3. ダイアログボックスを開いたまま、新しい設定を保存するには、[ **適用** ] をクリックします。新しい設定を保存しダイアログボックスを閉じるには、[ **OK** ] をクリックしてます。

## アカウントの削除

**データベースアカウントを削除するには、以下の手順を実行します。**

1. 削除するアカウントを選択します。
2. [ **削除** ] ボタンをクリックして、選択したアカウントを使用可能アカウントのリストから削除し、メッセージが表示されたら削除要求を確認します。
3. ダイアログボックスを開いたまま、新しい設定を保存するには、[ **適用** ] をクリックします。新しい設定を保存しダイアログボックスを閉じるには、[ **OK** ] をクリックしてます。

## デフォルトのアカウントの設定

**デフォルトのアカウントを設定するには、以下の手順を実行します。**

1. デフォルトのアカウントにするアカウントを選択します。
2. [ **デフォルトとして設定** ] ボタンをクリックして、管理サーバーがデータベース接続にデフォルトで使うアカウントを指定します。
3. ダイアログボックスを開いたまま、新しい設定を保存するには、[ **適用** ] をクリックします。新しい設定を保存しダイアログボックスを閉じるには、[ **OK** ] をクリックしてます。

## サーバー設定 : [プロトコル] タブ

[プロトコル] タブでは、管理サーバーがクライアントとの通信に使うプロトコルを定義します。ITP はデフォルトのプロトコルであり、無効化できません。追加のプロトコルを有効にできます。詳細は、プロトコルの有効化を参照してください。

[プロトコル] タブには、IP アドレスのセクションが 2 つあります。[許可 IP アドレス] セクションには、管理サーバーに接続できる IP アドレスがあります。[拒否 IP アドレス] セクションには、管理サーバーに接続できない IP アドレスがあります。ワイルドカードを使って範囲を指定できます。

許可または拒否する IP アドレスは、選択したプロトコルと関連している必要があります。IP アドレスが解決できるかどうかを確認するチェックは行われません。

---

**注記** IP アドレスからの接続を許可するルールは、拒否するルールよりも優先されます。

---

### プロトコルの有効化

プロトコルを有効化するには、以下の手順を実行します。

1. [プロトコル] ドロップダウンボックスのリストから有効化するプロトコルを選択します。
2. [このプロトコルを有効化] のチェックボックスをオンにします。
3. デフォルトの [IP ポート] 設定を受け入れるか、変更します。
4. ダイアログボックスを開いたまま、新しいプロトコルを保存するには、[適用] をクリックします。新しいプロトコルを保存し、ダイアログボックスを閉じるには、[OK] をクリックします。

### 受信電子メールの SMTP の有効化

OpenView が受信電子メール機能を使うように設定するには、SMTP プロトコルを有効化します。詳細は、プロトコルの有効化を参照してください。

受信電子メールの設定は、[OV の設定] ワークスペースの [システム設定 : 電子メール設定] にあります。SMTP を有効化しても、送信電子メールには影響しません。

受信電子メールの機能を使う場合は、電子メールのアドレスにアクセスフィルターを設定できます。電子メールのアドレスに設定したいいずれのフィルターの設定よりも、[プロトコル] タブでのクライアント IP アドレスの許可または拒否の設定の方が優先されます。

---

## サーバーモニター

HP OpenView サーバーモニタープログラムで、管理サーバーのステータスとパフォーマンスを一定期間にわたって評価できます。データベースパフォーマンスの評価、クライアントの接続数の参照、キューのサイズと状態の調査が行えます。また、データベースへの接続とサービスのステータスも監視できます。

### サーバーモニタープログラムを開く

サーバーモニタープログラムを開くには、次のファイルを検索して実行します。

- UNIX および Linux オペレーティングシステム

`/opt/OV/bin/OvObsServerMonitor`

- MS Windows オペレーティングシステム

`C:\Program Files\HP OpenView\bin\OvObsServerMonitor`

または、[スタート]メニューで以下のオプションをクリックします。

[スタート -> プログラム -> HP OpenView->Server Monitor]

### サーバーモニタープログラムの使用の開始

サーバーモニタープログラムの使用を開始するには、以下の手順を実行します。

1. [アドレス] ドロップダウンメニューに表示されているホスト名のリストから、監視する管理サーバーのインスタンスを選択します。
2. [表示: 今すぐリフレッシュ] をクリックすると、表示しているタブにあるすべてのフィールドの最新の値が表示されます。表示されている値は、一定の間隔で更新されます。
3. [表示: 更新速度] をクリックすると、表示しているタブにあるすべてのフィールドの最新の値を確認するのに使われる間隔を変更できます。[中断] オプションを使うと、値を [高]、[普通]、[低] のいずれかにリセットするまで、リフレッシュ処理が停止します。
4. サーバーモニタープログラムの一番下にあるステータスバーを参照します。このステータスバーには次の情報が表示されます。
  - [稼働時間] は、管理サーバーが起動されてからの経過時間です。

## その他のツール

### サーバーモニター

- [接続] は、管理サーバーへのアクティブな接続数です。詳細は、「サーバーモニター:[接続] タブ」を参照してください。
  - [スレッド] は、管理サーバー内のアクティブなスレッド数です。詳細は、「サーバーモニター:[スレッド] タブ」を参照してください。
  - 「メモリ使用量」は、管理サーバープロセスが使っているメモリーの量です。
5. [ファイル:終了] をクリックして、サーバーモニタープログラムを終了します。

---

**注記**            終了しても、管理サーバーは実行を続けます。

---

### サーバーモニター:[全般] タブ

[全般] タブには、サーバー、オペレーティングシステム、および Java 実行時の環境情報が表示されます。各セクションについての定義を次に示します。

- サーバー
  - [サーバー] セクションには、管理サーバーが動作しているホストの情報が表示されます。
    - [名前] には、管理サーバーがインストールされて動作しているマシン名が表示されます。
    - [バージョン] には、管理サーバーのソフトウェアのバージョン番号が表示されます。
    - [サーバー IP アドレス] には、管理サーバーが動作しているホストの IP アドレスが表示されます。
    - [設定ファイル] には、管理サーバーの設定ファイルの完全パスとファイル名が表示されます。
- オペレーティングシステム
  - [オペレーティングシステム] セクションには、管理サーバーが動作しているホストにインストールされているオペレーティングシステムの情報が表示されます。
    - [名前] には、管理サーバーが動作しているホストのオペレーティングシステムが表示されます。カッコ内の情報は、ホストのハードウェアアーキテクチャです。
    - [バージョン] には、オペレーティングシステムのソフトウェアのバージョン番号が表示されます。

- Java 実行時情報

[Java 実行時情報] セクションには、管理サーバーが動作しているホストにインストールされている **Java Runtime Environment** の詳細が表示されます。

- [名前] には、管理サーバーが動作しているホストにインストールされている **Java Runtime Environment** の名前が表示されます。
- [バージョン] には、管理サーバーで使われている **Java Runtime Environment** のバージョン番号が表示されます。
- [Java のベンダー] には、管理サーバーで使われている **Java Runtime Environment** のサプライヤが表示されます。
- [Java ホーム] には、Java 実行時のルートディレクトリへの完全パスが表示されます。

## サーバーモニター：[パフォーマンス] タブ

[パフォーマンス] タブには、管理サーバーについてのパフォーマンスデータが表示されます。各セクションについての定義を次に示します。

- メモリー

割り当て済みメモリーと空きメモリーの合計は、仮想マシンが管理サーバーで使うことができる合計メモリーと等しくなります。

- [割り当て済みメモリー] は、仮想マシンで現在割り当て済みのメモリーです。
- [空きメモリー] は、使用可能で現在は割り当てられていないメモリーです。
- [空きメモリー] ボタンをクリックすると、使っていないメモリーを仮想マシンから強制的に解放できます。この操作によって、最後のリフレッシュ以降に変更され、表示されている値も更新されます。

- [ITP リクエストとスレッドのロード]

[ITP リクエストとスレッドのロード] セクションにある番号によって、管理サーバーとクライアントの間の平均応答時間と平均待機時間、および全体的なスレッド負荷を監視できます。

- [平均 (個 / 秒)] は、クライアントからの 1 秒間あたりの ITP 要求数の平均値です。
- [最大 (個 / 秒)] は、管理サーバーの起動以降の、クライアントからの平均 ITP 要求数の最高値を表します。
- [リクエスト合計個数] は、管理サーバーが起動してから処理した、クライアントからの ITP 要求の合計数です。

## その他のツール

### サーバーモニター

- [ITP スレッドビジー数] は、現在アクティブな ITP スレッドの合計数です。スレッドは、開かれている接続を示します。  
表示されている情報は、一定の間隔で更新されます。強制的に更新するには、[表示:リフレッシュ] をクリックします。
- [トランザクションを表示] ボタンをクリックすると、管理サーバーがクライアントから受信して処理する、トランザクションの詳細情報が表示されます。詳細は、「トランザクションを表示」を参照してください。

#### トランザクションを表示

トランザクションの 1 行目には、そのトランザクションを送信した管理サーバーと時刻が表示されます。次の 3 行は以下ようになります。

- **Average thread load** は、スレッドが要求の処理を実行していた時間の割合です。
- **Average response time** は、要求の処理にかかった平均時間です。
- **Average wait time** は、要求がスレッドによって取り出されるまでにキュー内で待機した時間の平均です。

トランザクションの 2 番目のセクションは次のようになります。

- 「3\*AppSrvDispatch → <command>」のような行があります。この例では、要求 AppSrvDispatch は、3 回コールされています。
- [Max] は、要求に対するミリ秒単位の最大応答時間です。また、要求の一部として照会が発生している場合は、その照会時間のリストも含まれます。照会時間は、JDBC の応答コールをサーバーが待つ時間です。
- **Average response** は、要求に対するミリ秒単位の平均応答時間です。
- **Average wait** は、要求がキューに最初に入ってからスレッドによって取り出されるまでの平均所要時間です。
- **Response time distribution** は、その管理サーバーが要求を処理する所要時間です。{10-19,2} のような数値が表示されます。この場合、管理サーバーは 10 ミリ秒から 19 ミリ秒で 2 つの要求に応答していることを表しています。

#### サーバーモニター:[データベース]タブ

[データベース] タブには、管理サーバーが使うデータベースの情報が表示されます。各セクションについての定義を次に示します。

- データベース情報

[データベース情報] セクションには、データベース情報が表示されます。

— [タイプ] は、データベースの種類です。

— [JDBC ドライバ名] は、管理サーバーおよびデータベースとの間の通信に使う Java Database Connectivity (JDBC) ドライバです。

— [バージョン] は、JDBC ドライバの現在のバージョンです。

— [インスタンス] は、データベースのサーバーインスタンスの名前です。

管理サーバーに Oracle データベースを使っている場合は、インスタンスフィールドには、サーバー名、ポート番号、および SID (Oracle Instance Identifier) が、「servername:port:sid」の形式で表示されます。

管理サーバーに SQL サーバーデータベースを使っている場合は、インスタンスフィールドにはサーバー名だけが表示されます。

— [データストア] は、データベースに割り当てられた名前です。

- 接続プール

[接続プール] セクションには、管理サーバーのデータベースの接続情報が表示されます。

— [データストア] は、データストアユーザーのアカウント名です。

— [最小プールサイズ] は、管理サーバーとデータベースの間の最小の接続数です。

— [最大プールサイズ] は、管理サーバーとデータベースとの間で可能な最大の接続数です。

— [現在使用中] は、管理サーバーとデータベースの間に現在開かれている接続数です。

- 照会ログ

[照会ログ] セクションには、管理サーバーがデータベースに行う照会に関する情報が表示されます。

— [すべての照会] は、照会ログファイルに記録された照会の合計数を示します。

マイナス記号「-」がある場合は、この情報は利用できません。

— [ロギングを開始] ボタンをクリックすると、管理サーバーのデータベースへの照会のログが開始されます。

— [ロギングを停止] ボタンをクリックすると、管理サーバーのデータベースへの照会のログが停止されます。

— [ログの表示] ボタンをクリックすると、生成されたログファイルが表示されます。

---

**注記** サーバー設定プログラムの [接続プール] セクションに表示された値のいくつかは変更できます。詳細は、HP OpenView コンソールのオンラインヘルプで、トピック「ObSSetSrv」を探してください。

---

## サーバーモニター:[スレッド]タブ

[スレッド] タブには、スレッド、スレッドグループ、およびそのスレッドに割り当てられた優先度に関する情報が表示されます。スレッドは、管理サーバーにログオンするか、またはこれを使うアプリケーションとサービスに割り当てられます。管理サーバーは、スレッドプールを使ってクライアント要求を処理します。

スレッド情報を使って、管理サーバーのパフォーマンスを一定期間監視して設定を行うことができます。そのためには、管理サーバー上の CPU 負荷を、クライアント要求の応答時間とともに監視し、次の表に示すように設定します。

**表 9-1**

サーバーの CPU アクティビティ	クライアント 応答時間	推奨されるアクション
<70%	悪い	スレッドプールサイズを増やす。
>70%	悪い	より強力な管理サーバーを使うか、サーバー数を増やすことを検討する。
<70%	通常	アクションの必要はありません。
>70%	通常	アクションの必要はありません。

各列についての定義を次に示します。

- [スレッドグループ] は、管理サーバーのスレッドが属しているスレッドグループの名前です。
- [スレッド] は、管理サーバーで現在使われているスレッドの名前のリストです。表示されているスレッドは、動作しているアプリケーションとサービスの数に対応します。
- [優先度] は、スレッドに割り当てられている優先度の値です。



## サーバーモニター:[キュー]タブ

[キュー]タブには、管理サーバーのキューとその現在のサイズが表示されます。各列についての定義を次に示します。

- [キュー]には、管理サーバーで使われているキューの名前が表示されます。
- [サイズ]は、キューのサイズです。[サイズ]は、処理待ちのメッセージの数を示します。

クライアント要求を監視する2つの重要なキューがあります。これらのキューのサイズが大きくなり、一定時間その状態が続くと、監視している管理サーバーに負荷がかかり過ぎていることを意味します。これを確認するには、CPU 負荷とクライアント応答時間を参照します。

## サーバーモニター:[サービス]タブ

[サービス]タブには、管理サーバーを使うサービスが表示されます。各列についての定義を次に示します。

- [サービス名]は、監視されているサービスの名前です。
- [ポート]は、そのサービスが接続しているサーバーのポート番号です。
- [ステータス]はサービスのステータスで、次のいずれかの値となります。
  - [UNINITIALIZED]。サービスが開始されておらず、タスクを受け入れる準備ができていないことを示します。
  - [STARTING]。サービスが起動手順を完了していないことを示します。
  - [STARTED]。サービスが正常に開始され、通常通り実行され、タスクを受け入れることができることを示します。
  - [STOPPING]。サービスがシャットダウン手順を完了していないことを示します。
  - [STOPPED]。サービスが正常にシャットダウン手順を完了しており、動作していないことを示します。
  - [PAUSING]。サービスが中断中であることを示します。
  - [PAUSED]。サービスはメモリーにロードされていますが、タスクを実行中でないことを示します。
  - [RESUMING]。中断されたサービスは再開されましたが、タスクを受け入れる準備ができていないことを示します。

---

**注記** サービスとポート番号は、サービス設定プログラムで変更できます。詳細は、HP OpenView コンソールのオンラインヘルプで、トピック「ObSSetSrv」を探してください。

---

## サーバーモニター：[接続] タブ

[接続] タブには、管理サーバーに接続されているクライアントが表示されます。また、複数サーバー環境では、アプリケーションの要求を処理できるその他の管理サーバーがあれば、これらに接続されているクライアントも表示されます。各セクションについての定義を次に示します。

- クライアント

[クライアント] セクションには、管理サーバーとクライアントの接続が表示されます。各セクションについての定義を次に示します。

- [名前] は、管理サーバーのクライアントの完全修飾ホスト名です。
- [ポート] は、クライアントが管理サーバーに接続するのに使うポート番号です。
- [IP アドレス] は、クライアントの IP アドレスです。

- サーバー

[サーバー] セクションには、監視対象の環境で動作している管理サーバーが表示されます。サーバーモニタープログラムによって、サーバーインスタンスの開始と停止が追跡され、サーバーリストが定期的に更新されます。各セクションについての定義を次に示します。

- [名前] は、サーバーの完全修飾ホスト名です。
- [ポート] は、サーバーがリスンするポート番号です。
- [IP アドレス] は、サーバーの IP アドレスです。

---

**注記** 管理サーバーが動作しているホストでユーザーがコンソールを開いてログインすると、クライアントとサーバーの名前は同じになります。

---

**A**

Apache HTTP サーバー, 46  
再起動, 73  
Apache Tomcat サブレットエンジン, 46

**B**

BusinessObjects, 191

**C**

create\_role\_db, 80  
Crystal Reports, 191

**D**

DISPLAY 変数, 90  
DTD、アーカイブファイルの生成, 216

**H**

HP-UX オペレーティングシステム  
DISPLAY 変数, 90  
HTML ファイル、Service Pages, 43  
HTTP サーバー  
Apache HTTP サーバー, 73  
HTTP サーバーの再起動, 73

**M**

Microsoft Excel, 191

**O**

OvSdArchive, 223  
OvSdRefreshAnalyzedData, 206

**S**

Service Pages  
アカウント, 32  
アカウントタイプ, 24  
インタフェースのカスタマイズ, 43  
概要, 24  
完全なリスト, 26  
制限されたリスト, 26  
設定, 25  
デフォルト言語, 34  
デフォルトのタイムゾーン, 34  
テンプレート, 29  
パスワード制限の設定, 37  
ビュー, 26  
文字セット, 43

ワークスペース, 25  
SLM レポート, 188  
Solaris オペレーティングシステム  
DISPLAY 変数, 90

**T**

Tomcat (Apache Tomcat サブレットエンジン), 46  
Web Console の外部からの再起動, 73  
管理者ページからの再起動, 92

**W**

Web Console  
開始, 51, 63  
制限事項, 49  
停止, 54  
特徴, 48  
利点, 48  
Web Console のインストール  
確認, 51, 63  
トラブルシューティング, 76  
Web Console の管理  
Apache HTTP サーバーの再起動, 73  
Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動, 73  
JVM に対するシステムメモリー解放の指示, 91  
ガベージコレクタ, 91  
トレースファイルの設定, 93  
トレースファイルの表示, 93  
ログとトレースの設定, 71  
ログファイルのサイズを増やす, 72  
ログファイルの表示, 71, 93

**X**

xmlvalidate コマンド, 96  
XML 形式、アーカイブファイル, 213  
XML ファイル  
検証, 96  
バックアップ, 96  
編集, 96  
編集のルール, 96

**あ**

アーカイブ  
DTD の生成, 216  
Service Desk 固有の XML, 213

# 索引

XML 形式, 213  
アーカイブファイルの表示, 220  
一貫性, 225  
運用, 225  
オブジェクトの順序, 227  
開始, 219  
概要, 212  
関連するレコード, 227  
計画, 225  
サービスイベント関係, 216  
出力, 220  
情報の量, 225  
スケジュール化, 223  
設定, 214  
タイムゾーン, 219, 229  
抽象 XML, 216  
データの選択, 226  
添付ファイル, 216, 222  
バージョン番号, 217  
パフォーマンス, 225  
頻度, 225  
ファイル構造, 213  
ファイル名, 217  
ファイルロケーション, 217  
分析データ, 226  
法律上の要件, 226  
履歴行, 216  
ログファイル, 220  
抽象 XML, 213  
アカウント  
Service Pages, 32  
アクション  
システム (Web Console では未サポート), 49  
アクセス  
分析データレポート, 210  
レポート作成ビュー, 195  
アクセスフィルター、電子メール, 112  
アドミニストレータ  
アカウント、受信電子メール, 119  
  
い  
インストール  
Service Pages の, 25  
インストール、Web Console  
確認, 51, 63  
トラブルシューティング, 76  
インパクトを受けるサービス  
検索パラメータ, 234

について, 231

## う

ウィザード  
分析データのエクスポート, 210

## え

エクスポート  
分析データ, 210  
エクスポートウィザード、分析データ, 210  
エラー処理、電子メール, 142

## お

オブジェクトの監査, 201

## か

ガベージコレクタ  
実行, 91  
カスタマイズ  
Service Pages インタフェース, 43  
完全なリスト、Service Pages ビュー, 26  
管理、Web Console  
Apache HTTP サーバーの再起動, 73  
Apache Tomcat サブレットエンジンの再起動, 73  
JVM に対するシステムメモリー解放の指示, 91  
管理者の役割, 70  
ログとトレースの設定, 71  
ログファイルのサイズを増やす, 72  
ログファイルの表示, 71, 93  
管理者  
データベース, 195

## き

キャッシュ  
Web Console のキャッシュのクリア, 88

## く

クライアント  
アーカイブのスケジュール化, 223  
電子メールの設定, 104

## け

言語  
Service Pages のデフォルト, 34

レポート作成ツール, 192  
 検索パラメータ、インパクトを受けるサービス, 234

## こ

## コマンド

create\_role\_db, 80  
 OvSdArchive, 223  
 OvSdRefreshAnalyzedData, 206  
 xmlvalidate, 96  
 受信電子メール  
   使用方法, 127  
   設定, 118  
   編集, 118

コンソールレポート, 189

## さ

サードパーティ製レポート作成ツール, 191  
 サーバー

  Web Console に接続されているサーバーの  
   特定, 89

  Web Console のアーキテクチャ, 47  
   アーカイブのスケジュール化, 223  
   接続の問題, 76  
   電子メールの設定, 104  
   添付ファイル, 222

## サーバー設定

  削除, 241  
   受信電子メールの有効化, 242  
   [全般] タブ, 238  
   追加, 240  
   [データベースアカウント] タブ, 240  
   デフォルト, 241  
   開く, 238  
   プロトコルタブ, 242  
   プロトコルの有効化, 242  
   変更, 240  
   編集, 238

サーバー設定の削除, 241

サーバー設定の追加, 240

サーバー設定の変更, 240

サーバー設定の編集, 238

サーバー設定を開く, 238

サーバーパフォーマンス, 243

サーバーモニター, 243

  開始, 243  
   [キュー] タブ, 249  
   [サービス] タブ, 249

  [スレッド] タブ, 248

  [接続] タブ, 250

  [全般] タブ, 244

  [データベース] タブ, 246

  [パフォーマンス] タブ, 245

  開く, 243

サーバーモニターの開始, 243

サーバーモニターを開く, 243

サービスイベント関係、アーカイブ, 216

サービス、インパクトを受ける, 231

サービスレベルマネージャ

  アーカイブ, 226

  レポートの作成, 188

サブレットエンジン

  Web Console の外部からの再起動, 73

  管理者ページからの再起動, 92

再起動

  Apache HTTP サーバー (ovapacheA), 73

  Web Console の外部から Tomcat, 73

  管理者ページからの Tomcat, 92

作成

  Service Pages アカウント, 32

  Service Pages テンプレート, 29

  Service Pages ビュー, 27

  受信電子メールを使ったサービスコール,  
   128

  受信電子メールを使った履歴行, 133

## し

システムメモリー

  解放, 91

受信電子メール

  アドレス、追加, 110

  コマンド

    使用方法, 127

    設定, 118

    編集, 118

  使用例, 101

  トラブルシューティング, 141

## す

スケジュール化

  アーカイブ, 223

  バッチモードでのデータの分析, 205

  レポート作成ビューからテーブルへのコピー,  
   198

ステータス

  サーバー, 243

# 索引

## せ

制限されたリスト、Service Pages ビュー、26  
設定

- サーバー設定を開く、238
- サーバーの編集、238
- 電子メール受け入れ機能コマンド、118
- 電子メール統合、104
- 分析データレポート、204
- リフレッシュモデル、56

## そ

送信電子メール、102

- 受信、103
- 使用例、102
- テンプレート、124
- トラブルシューティング、141

## た

タイムゾーン

- Service Pages のデフォルト、34
- アーカイブ、229

タイムゾーンエントリー

Web Console のログインページにない、94  
タブ

- サーバー設定の全般タブ、238
- サーバー設定のデータベースアカウント、240
- サーバー設定のプロトコルタブ、242
- サーバーモニターの [キュー] タブ、249
- サーバーモニターの [スレッド] タブ、248
- サーバーモニターの [接続] タブ、250
- サーバーモニターの [全般] タブ、244
- サーバーモニターの [データベース] タブ、246
- サーバーモニターの [パフォーマンス] タブ、245
- サービスモニターの [サービス] タブ、249

## つ

ツール

- サードパーティ製レポート作成、191
- データウェアハウス、199

## て

- データウェアハウス、199
- データディクショナリ、生成、196
- データベースレポート、190

デフォルトのサーバー設定、241  
電子メール

Service Desk からの受信、102  
アクセスフィルター、112

エラー処理、142  
エラーメッセージ、142

概要、100

確認、121

コマンド

Add History Line、133

Help、140

List、135

New、128

RE RFI、136

RE Solution Accepted、137

RE Solution Rejected、138

Recall、139

Update、131

View、134

アクセスレベル、119

使用方法、127

設定、118

編集、118

受信

HTML 形式、101

アドレス、追加、110

使用例、101

プレーンテキスト形式、101

受信の有効化、242

設定、104

全般設定、105

送信

受信、103

使用例、102

テストメッセージ、送信、107

デバッグ、108、142

添付ファイル

受信電子メールでの受信、121

送信電子メールによる転送、121

テンプレート、124

トラブルシューティング、141

文字セット、107

優先度のマッピング、122

電子メールのデバッグ、142

添付ファイル

アーカイブ、216、222

サーバー、222

受信電子メールでの受信、121

送信電子メールによる転送、121

## テンプレート

Service Pages, 29

受信電子メールアドレスへのリンク, 111

電子メール, 124, 127

## と

## 特徴

Web Console, 48

トラブルシューティング

電子メール, 141

トラブルシューティング、Web Console

インストールの問題, 76

ポータルログとトレースの設定, 71

トレースファイル、Web Console

表示, 93

レベルの設定, 93

## は

パスワード制限

Service Pages の設定, 37

バッチモード、分析データのリフレッシュ

コマンド行, 206

コンソール, 205

サマリー, 205

パフォーマンス

アーカイブ, 225

アーカイブの影響, 212, 225

サーバー, 243

電子メールのデバッグによる影響, 108

分析データのリフレッシュ, 208

レポート, 198

## ひ

ビュー

Service Pages, 26

アーカイブのための定義, 214

完全なリスト, 26

制限されたリスト, 26

レポート作成のためのデータベースビュー,  
187

レポート作成用のテーブルへのコピー, 198

レポートとして印刷する, 189

レポートのアクセス, 195

レポートの作成, 190

レポートの生成, 192

## ふ

フィルター

アーカイブビュー内, 215

電子メールアクセス, 112

フォーム

Web Console に表示されないフィールド, 94

ブロック

分析データからレポートタイプ, 204

プロトコルの有効化, 242

分析データ

OvSdRefreshAnalyzedData, 206

アーカイブ, 210, 226

オンセーブリフレッシュ, 208

バッチモードでのリフレッシュ, 205

コマンド行から, 206

コンソールから, 205

レポート, 188, 200

レポートタイプ, 202

レポートの設定, 204

レポートへのアクセス, 210

分析データのオンセーブリフレッシュ, 208

## へ

変数

DISPLAY, 90

## や

役割

Web Console 管理者, 70

## り

リフレッシュモデル, 56

履歴行

アーカイブ, 216

受信電子メールを使った追加, 101

追加するように電子メールコマンドを設定,  
115

分析データの基礎として, 200, 205, 226

## れ

レポート作成ビュー

アクセス, 195

(再)生成, 192

レポート作成ビューの再生成, 192

レポート作成ビューの生成, 192

レポートの作成

概要, 188

---

## 索引

- コンソールレポート, 188, 189
- サードパーティ製ツール, 191
- サービスレベルマネージャ r, 188
- データウェアハウス, 199
- データディクショナリ、生成, 196
- データベースレポート, 188, 190
- ビューからテーブルへのコピー, 198
- ビューの(再)生成, 192
- ビューへのアクセス, 195
- 分析データ
  - OvSdRefreshAnalyzedData コマンド, 206
  - アーカイブ作成時の注意, 210
  - オンセブプリフレッシュ, 208
  - バッチモードでのリフレッシュ, 205
  - レポート, 200
  - レポートタイプ, 202
  - レポートの設定, 204
  - レポートへのアクセス, 210
- 分析データレポート, 188
- レポートのタイプ, 188

## ろ

- ログアウト
  - Web Console の手順, 54
- ログイン
  - Web Console の手順, 51, 63
  - Web Console の問題, 79
- ログとトレース, 71
- ログファイル
  - アーカイブ, 220
  - サイズを増やす, 72
  - 表示, 71, 93

## わ

- ワークスペース
  - Service Pages, 25





