

HP OpenView Service Desk

Windows 및 UNIX 운영 체제용

릴리즈 노트

소프트웨어 버전: 5.10 / 2006 년 8 월 22 일

제 2 판

이 문서는 HP OpenView Service Desk 5.10 의 변경사항을 간략하게 설명합니다. 이 문서에는 설명서 또는 온라인 도움말에 포함되지 않은 중요한 정보가 들어 있습니다.

[버전 정보](#)

[문서 업데이트](#)

[설치 노트](#)

[향상된 기능 및 개선된 기능](#)

[알려진 문제점, 제한사항, 간접 해결책](#)

[문서 정오표](#)

[액세스 지원](#)

[다른 OpenView 솔루션과의 통합](#)

[문제 해결](#)

[지원](#)

[법적 고지사항](#)

버전 정보

Service Desk 5.10 릴리즈의 주 목적은 Service Desk 4.5 에서 Service Desk 5.10 으로의 마이그레이션 경로를 제공하는 것입니다. 하지만 마이그레이션 도구는 개별적으로 제공됩니다. 이 릴리즈는 마이그레이션할 환경을 제공하기 위해 제작되었습니다.

이 릴리즈에는 다음을 비롯하여 Service Desk 5.0 이후 구현된 개선 사항이 포함되어 있습니다.

- 웹 콘솔
- 히스토리 라인에서 승인 표결에 로그인하는 기능
- 객체 수명 동안 관리된 승인자 목록
- 서비스, 서비스 수준 및 서비스 수준 계약 차단
- 추가 사용자 정의 필드
- 승인 및 계약(서비스 요청, 인시던트, 장애, 프로젝트, 변경 및 작업 지시)에 대해 보낸 통지 이메일의 이메일 템플릿
- 향상된 측정 항목 데이터 수집
- HP OpenView 콘솔에서 SLM(서비스 수준 매니저) 치수 내보내기를 구성하는 기능
- 향상된 측정 항목 하트비트 관리(측정 항목 상태는 HP OpenView 콘솔에서 사용할 수 있음, 사용할 수 없음 또는 도달할 수 없음으로 표시됩니다.)
- HP OpenView 콘솔의 명령줄 유틸리티인 ovconsolecmd 는 명령줄에서 필터 매개 변수를 승인하도록 개선되었습니다. 이것은 다른 프로그램과 HP OpenView 콘솔을 통합하는 데 유용합니다. 이제, 예를 들면 특정 전화 번호로부터 발생된 모든 요청을 표시하는 명령줄에서 뷰를 열 수 있습니다.
- 콘솔 관리자는 이제 관계 유형을 생성할 수 있으며 객체 사이의 관계를 생성할 때 콘솔 사용자가 해당 유형을 지정할 수 있습니다. 이는 객체가 서로 여러 종류의 관계를 가질 수 있을 때 유용합니다.. 예를 들어 구성 항목은 다음과 같은 방법으로 인시던트에 연결될 수 있습니다. 방사 CI, 근본 원인 CI, 방사 노드 또는 영향 노드
- 양식, 뷰 및 액션의 계층적 그룹화. 기존 양식, 뷰 및 액션 목록은 이제 HP OpenView 구성 작업 영역의 객체 유형으로 그룹화됩니다. 이를 통해 더욱 신속하게 원하는 양식, 뷰 또는 액션을 찾을 수 있습니다. 그 뿐 아니라 여러 양식, 뷰 또는 액션에 대한 특정 속성 값을 동시에 업데이트할 수도 있습니다.
- 고급 감사 로깅에 대해 사용자 정의할 수 있는 시스템 뷰. 이제 고급 감사 로깅 정보를 표시하는 데 사용되는 시스템 뷰를 선택할 수 있습니다.
- 재사용할 수 있는 분류 및 종결 코드 그룹. 이제 HP OpenView 데이터베이스에 고정된 재사용할 수 있는 분류 및 종결 코드 그룹을 생성할 수 있습니다. 이를 통해 객체 사이의 m 대 n 관계를 정의할 수 있습니다. 이는 양식의 특정 필드에 대해 콘솔 사용자가 선택할 수 있는 값을 제한하는 데 유용합니다. UI 규칙에서는 “관계로 필드 값 범위 제한” 액션을 사용하여 이를 수행할 수 있습니다.
- 누락된 필수 필드가 있는 템플릿을 사용하여 새 객체를 생성하는 기능. 이제 중첩된 템플릿과 같은 모든 필수 필드에 대한 값을 포함하지 않는 템플릿을 사용할 수 있습니다. 템플릿이 양식 값을 채우는 데 사용되고 그러한 중첩 템플릿이 사용될 때 콘솔 사용자는 누락된 필수 필드 값을 제공하라는 메시지를 받게 됩니다.
- 구성 설정 감사 기능. 감사원 역할이 있는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인하는 경우 HP OpenView 구성 작업 영역에 있는 추가, 수정 또는 삭제를 포함한 변경사항을 감사할 수 있습니다.
- 데이터베이스 규칙에 대한 특정 이메일 첨부 파일 선택 기능. 이 기능으로 “이메일 메시지 보내기” 액션을 지정하는 데이터베이스 규칙이 트리거될 때 특정 이메일 수신인 그룹에 특정 첨부 파일을 보낼 수 있습니다.

- 구성 교환 개선 사항. 다음은 구성 교환 기능을 개선한 사항입니다. 복사 필드 및 감사 규칙, 향상된 로그 파일 가독성, 개선된 런타임 메시징 및 참조 감사(다른 객체가 여전히 참고하는 차단되거나 삭제된 객체 목록)를 포함하여 객체를 선택적으로 차단하거나 해제합니다.
- 첨부 파일용 보안 FTP 옵션. 이제 관리자 콘솔의 구성 옵션을 통해 보안 FTP(FTPS)를 사용하여 첨부 파일을 보내고 받을 수 있습니다.
- 고급 찾기에 뷰 필터를 적용하는 옵션. 일반 설정 대화 상자에서 이 옵션을 사용하는 경우 콘솔 사용자가 고급 찾기 기능을 시작할 때 현재 뷰(있는 경우)의 필터 작동이 해당 검색 결과에 적용될 수도 있습니다. 또한 다른 뷰를 선택하여 검색 결과를 표시할 수도 있습니다.
- 고급 찾기에 미리 채워져 있는 조건 필드. 조회 필드에서 F2 를 눌러 고급 찾기 대화 상자를 열면 해당 속성 값에 따라 필터 기준 요약 필드가 미리 채워져 있습니다.
- 자동 새로 고침 간격의 중앙 제어. HP OpenView 콘솔 관리자는 이제 콘솔 클라이언트가 데이터베이스에서 가져온 정보로 활성 보기를 새로 고치는 간격을 중앙에서 제어하는 연습을 할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 역할이 허용된 콘솔 사용자가 자체 새로 고침 간격을 설정할 수 있습니다.
- 고급 찾기에서 사용할 수 있는 “Older Than” 및 “Newer Than” 조건 이제 특정 날짜 및 시간 값 관련 속성에 따라 객체를 검색할 수 있습니다. 지정된 일수 이전 또는 이후의 모든 객체를 지정할 수 있습니다.
- 이제 스마트 액션 필드에 CR/LF 문자가 포함될 수 있습니다. 이제 스마트 액션 필드에 CR(캐리지 리턴) 및 LF(라인 피드) 문자가 포함될 수 있습니다. 이를 통해 스마트 액션에 하나 이상의 명령을 지정할 수 있습니다.
- 이제 양식에서 위/아래 화살표로 UI 규칙을 트리거할 수 있습니다. 양식에서 위쪽 또는 아래쪽 화살표 버튼을 누를 때 이에 따라 현재 뷰의 선택사항이 위 또는 아래로 움직이며 선택한 객체에 대한 양식이 열립니다. 이제 위 또는 아래를 눌러 선택을 변경할 때 UI 규칙을 트리거할 수 있습니다.
- 새 규칙 로그 파일은 다음과 같은 규칙 관리자 디버깅 메시지를 추적합니다. INFO, WARN, SEVERE 및 FINE. (시스템 로그 파일은 규칙 관리자 논디버그 메시지를 계속 보관합니다.)
- 데이터 업데이트 또는 데이터 교환 액션이 실패하는 경우 자동으로 세 번 재시도합니다.
- 데이터베이스 규칙으로 시작된 이메일에는 첨부 파일이 포함될 수 있으며 첨부 파일 그룹(범주)을 지정할 수 있습니다.
- 데이터베이스 규칙으로 시작된 이메일은 이제 여러 주소로 이동할 수 있으며 각 주소는 세미콜론(;)으로 구분됩니다.
- 새 액션 선택이 가능하며 관계로 필드 범위를 제한합니다.
- 이제 다음 트리거는 웹 API 또는 이메일 인터페이스와 같은 다른 시스템 에이전트에 의해 시작될 수 있으며 다른 이벤트를 잠재적으로 트리거할 수 있는 데이터베이스 이벤트를 시작할 수 있습니다.

— 값이 변경될 때

— 항목이 열린 후

— 새 항목이 열린 후

— 기존 항목이 열린 후

— 항목이 저장되기 전

- 이제 다음 액션은 배경에서 실행됩니다.

- 데이터 업데이트
- 제한 필드 값 범위
- 사용자 통지 메시지
- 외부 시스템과 데이터 교환
- 명령 실행 액션(클라이언트 컴퓨터가 아니라 서버에서 실행됨)

참고: 규칙은 다른 규칙을 트리거할 수 있습니다. 규칙을 추가할 때는 루프를 작성하지 않아야 합니다. 루프를 작성하면 시스템 안정성과 데이터 무결성에 문제가 생길 수 있습니다. 히스토리 라인에는 새 값으로 명명된 추가 64KB 속성 필드가 있으므로 더 많은 히스토리 정보를 볼 수 있습니다.

- 객체 관계 관리 개선 사항은 다음과 같습니다.

- 임의의 객체를 연결합니다. 예를 들면 트리거될 때 사용자가 필드에 대해 선택할 수 있는 사용할 수 있는 값을 제한하는 UI 규칙 액션을 생성합니다. 특정 개체와 가능한 모든 값 집합 사이의 관계 범위를 제한할 수도 있습니다.
- 이제 객체 사이의 관계 감사를 통해 다대다 관계를 감사할 수 있습니다.

HP OpenView Service Desk 4.5 와 HP OpenView Service Desk 5.0 의 차이점에 대한 내용은 *HP OpenView Service Desk 5.0, 4.5 및 5.0/5.1 의 차이점*을 참조하십시오.

새 *HP OpenView Service Desk 지원 안내서*에는 추적, 로깅 및 문제 해결에 대한 정보가 들어 있습니다.

통합할 수 있는 통합 제품 서비스 데스크의 버전에 대한 내용은 이 URL

<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN020917>의 지원 플랫폼 목록을 참조하십시오.

HP OpenView 작동과 통합에 대한 자세한 내용은 ***HP OpenView Service Desk OpenView 작동 통합 관리자 안내서***를 참조하십시오. 다른 통합에 대한 자세한 내용은 ***HP OpenView Service Desk 데이터 교환 관리자 안내서***를 참조하십시오. 이러한 안내서는 부분을 양식화하는 통합 릴리즈로 제공되며 이는 Service Desk 5.10 에 제공되지 않습니다.

문서 업데이트

이 문서의 첫 페이지에는 다음 식별 정보가 들어 있습니다.

- 소프트웨어 버전을 표시하는 버전 번호
- 문서를 업데이트할 때마다 변경되는 게시 날짜

최신 업데이트를 확인하거나 최신 에디션을 사용하고 있는지 확인하려면 아래 URL 을 방문하십시오.

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

- 1 **Product** 목록에서 제품 이름을 클릭합니다.
- 2 **Version** 목록에서 버전 번호를 클릭합니다.
- 3 **OS** 목록에서 OS 유형을 클릭합니다.
- 4 문서 목록에서 문서 제목을 클릭합니다.
- 5 문서를 검색하려면 **Open** 또는 **Download** 를 클릭합니다.

참고: PDF 형식(*.pdf)으로 파일을 보려면 시스템에 Adobe Acrobat Reader 를 설치해야 합니다. Adobe Acrobat Reader 를 다운로드하려면 다음 URL 로 이동하십시오.

<http://www.adobe.com>

설치 노트

서비스 데스크 설치에 대한 설치 요구 사항 및 지침은 Adobe Acrobat(.pdf) 형식으로 제공된 *HP OpenView Service Desk 5.1 설치 안내*서에 문서화되어 있습니다.

HP-UX 에 대한 다음과 같은 잠재적인 문제를 기억해 두십시오.

HP-UX 에 소프트웨어 DVD-Rom 을 마운트할 때 문제 발생

문제

소프트웨어 DVD-Rom 이 HP-UX 에 마운트되어 있을 때 문제가 나타납니다.

간접 해결책

HP-UX 시스템에 DVD-Rom 을 마운트하려면 다음 명령을 사용하십시오.

```
nohup pfs_mount&
nohup pfsd&
pfs_mount -o soft <DVD-Rom ID> /cdrom
```

DVD-Rom ID 는 사용 중인 실제 DVD-Rom 의 ID 입니다.

다음 명령을 사용하면 이 ID 를 찾을 수 있습니다.

```
ioscan -func disk
```

설치 문제

이 섹션에서는 알려진 설치 문제에 대한 간접 해결책을 지원합니다.

Solaris 9 및 10 설치 문제

문제

Solaris의 설치 마지막 단계에서 “Finalize action warning” 오류가 표시됩니다. 응용프로그램 설치 관리자가 모든 프로세스를 시작하도록 시도하며 ovobs 프로세스에 실패합니다.

오류 메시지의 내용은 다음과 같습니다.

Finalize action for HP OpenView Service Desk Management

Server (Starting the server.) was not successful.

설치 후 상태는 다음과 같습니다.

ovcd	OV Control	CORE	(2434)	Running
ovbbccb	OV Communication Broker	CORE	(2435)	Running
ovloginsv	OV Login Server	JAVA		Stopped
ovapacheA	OV Apache(A) WebServer Service	WEB		Aborted
ovsdma	OV SLM OVSD Metric Adapter SLM		(2757)	Running
ovtomcata	OV Tomcat(A) Servlet Container	WEB	(2625)	Running
ovsdsml	OV Service Level Management SLM		(2762)	Running
ovobs	OV Object Server	OBS		Aborted
ovcs	OV Certificate Server	SERVER	(2763)	Running
ovsdreport	OV Service Desk Reporting	SDREPORT		Aborted

이 문제는 Solaris 시스템에는 지나치게 작은 OV Control 프로세스의 시간 제한 값에 링크됩니다.

간접 해결책

다음 명령을 입력합니다.

- 1 **ovc -kill**
- 2 **ovconfchg -ns ctrl.ovcd -set ACTION_TIMEOUT 120**
- 3 **ovc -start**

[QXCR1000315787:](#)

[Apache 시작](#)

문제

NIS 제어 환경의 모든 UNIX 시스템의 경우, 서비스 데스크 관리 서버 설치시 설치된 OvApacheA 패키지는 사용자 ovwebusr 및 그룹 ovwebgrp 를 작성하지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 OvApacheA 제품을 설치한 다음이나 OvApacheA WebServer 서비스를 시작하기 전에 NIS(네트워크 정보 서비스)에서 사용자 ovwebusr 및 그룹 ovwebgrp 를 수동으로 작성하십시오.

간접 해결책

- 1 다음 그룹을 추가합니다.
groupadd ovwebgrp
- 2 ovwebusr 그룹을 추가합니다.
useradd -G ovwebgrp ovwebusr
- 3 Apache 프로세스를 다시 시작합니다.
ovc -start ovapacheA

설치시 다운

문제

설치 화면이 오래도록 움직이지 않으면 시스템이 다운된 것입니다.

간접 해결책

설치시 다운을 방지하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 Microsoft 웹 사이트에서 `scripten.exe` 를 다운로드합니다.
www.microsoft.com.
- 2 `scripten.exe` 파일을 실행합니다.
- 3 컴퓨터를 다시 시작합니다.
- 4 `setup.exe` 파일을 실행합니다.

로그 파일의 오류 메시지

문제

다음 로그 파일에 오류 메시지가 발생했습니다.

```
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\system0.0.ko_KR
```

예:

```
Oct 18, 2005 9:01:48 AM;5;10;com.hp.ov.obs;SEVERE;SQL Exception: JDBC error 942: ORA-00942: table or view does not exist, SQL state: 42000 for query: select 1 from itsm_personsjava.sql.SQLException: ORA-00942: table or view does not exist
```

간접 해결책

없음 놀라지 마십시오. 이 메시지는 응용프로그램 작동에 영향을 미치지 않습니다.

QXCR1000320074:

JVM 메모리 소모

문제

Service Desk 5.10 을 사용할 때, 다음 예와 같이 로그 파일에 일반적이지 않은 추적이 나타날 수 있습니다.

```
Feb 28, 2006 10:31:49 AM;142;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM 은  
322,468,824/518,979,584= 62%를 사용할 수 있는(사용 가능한 공간/합계) 최대 메모리(합계/최대값) 의  
518,979,584/518,979,584= 100%를 사용합니다.
```

```
Feb 28, 2006 10:33:49 AM;143;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM 은  
296,562,824/518,979,584= 57%를 사용할 수 있는(사용 가능한 공간/합계) 최대 메모리(합계/최대값) 의  
518,979,584/518,979,584= 100%를 사용합니다.
```

간접 해결책

객체 서버 프로세스에서 사용하는 최대 메모리를 변경합니다.

- 1 OvObs.xml 파일을 편집합니다.

Windows 위치: C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs

UNIX 위치: /var/opt/OV/conf/obs

- 2 -Xmx512m 을 **-Xmx1024m** 으로 변경하고 이를 저장합니다.

- 3 다음 명령을 사용하여 객체 서버 등록을 해제합니다. **ovcreg -del ovobs**

- 4 다음 명령을 사용하여 객체 서버를 다시 등록합니다.

Windows: **ovcreg -add C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs\OvObs.xml**

UNIX: **ovcreg -add /var/opt/OV/conf/obs/OvObs.xml**

- 5 다음 명령을 사용하여 객체 서버를 시작합니다. **ovc -start**

향상된 기능 및 개선된 기능

이 섹션에서는 새로운 주요 기능을 설명하고 이 릴리즈에서 고객이 제기한 결함에 대한 개선점을 설명합니다.

향상된 기능

자가 치료 서비스

자가 치료 서비스 소프트웨어는 이 릴리즈와 함께 제공됩니다. 이는 서비스 데스크 관리 서버 소프트웨어를 설치할 때 포함됩니다.

자가 치료 서비스 소프트웨어에 액세스하려면 인터넷 브라우저를 열고 다음 위치를 찾으십시오.

<https://localhost:8443/SAM>

다음과 같은 기본 사용자 이름 및 암호 조합을 사용합니다. **admin/admin**

자가 치료 서비스 소프트웨어는 Service Desk 5.10 에서 발견된 문제의 해결책을 간소화하는 데 필요한 데이터를 수집하여 제출하는 데 사용됩니다. HP는 자가 치료 서비스 사용을 권장하며 이 서비스는 모든 지원 계약에 포함되어 있습니다. 설명서와 관련 제품은 http://support.openview.hp.com/self_healing.jsp에서 다운로드할 수 있습니다.

GS 지원으로 문제 해결 데이터를 자동 제출하려면 HP ISEE(Instant Support Enterprise Edition) 소프트웨어를 설치해야 합니다. 다음 위치에서 이 소프트웨어를 다운로드할 수 있습니다.

http://support.openview.hp.com/self_healing_downloads.jsp

[자가 치료 서비스 소프트웨어를 활성화 또는 비활성화하려면 다음과 같이 하십시오.](#)

- SAM(지원 자동화 관리자) 웹 응용프로그램을 비활성화하려면 다음 명령을 입력합니다.
 - Windows: `cscript %OVINSTALLDIR%/bin/shsctrl.vbs -disablesam`
 - UNIX: `/opt/OV/bin/shsctrl -disablesam`
- SAM 웹 응용프로그램을 활성화하려면 다음 명령을 입력합니다.
 - Windows: `cscript %OVINSTALLDIR%/bin/shsctrl.vbs -enablesam`
 - UNIX: `/opt/OV/bin/shsctrl -enablesam`

비활성화 옵션은 SAM 웹 응용프로그램 등록을 취소하고 활성화 옵션은 이를 등록합니다.

위 명령을 사용하여 SAM 웹 응용프로그램을 비활성화 또는 활성화할 때 ovtomcatA 서비스를 실행 중인 경우 변경사항을 적용하려면 ovtomcatA 서비스를 다시 시작해야 합니다.

개선된 기능

이 릴리즈에는 Service Desk 5.0 이후 패치에 포함된 고객 개선 기능이 모두 포함됩니다.

알려진 문제점, 제한, 간접 해결책

이 섹션에서는 서비스 데스크의 알려진 문제, 제한사항 및 간접 해결책에 대해 설명합니다.

일반적인 문제

이 섹션에서는 서비스 데스크 사용시 나타날 수 있는 일반적인 문제들을 어떻게 간접적으로 해결하는지 설명합니다.

다음 UNIX 플랫폼에서 관리 서버 시작하기: QXCR1000350463, QXCR1000312290, QXCR1000350190

문제

UNIX 플랫폼에서 실행 중인 관리 서버에 GUI 프레임워크 구성 요소, 테이블 뷰 및 차트 뷰의 결함이 올바르게 표시되지 않았기 때문에

뷰를 열려고 할 때 아래와 같은 오류 메시지가 표시됩니다.

이 뷰를 열 수 없습니다. 그것은 뷰의 지속성 문제 때문인 것 같습니다. 자세한 내용은 개체 서버 로그 파일을 확인하십시오.

간접 해결책

이러한 장애를 해결하려면 UNIX 시스템에서 다음 간접 해결책을 구현해야 합니다.

관리 서버를 시작할 때 X 서버가 실행 중이어야 하며 ovc 프로세스에 의해 사용되어야 합니다. 이는 다른 방법으로 달성할 수 있으며 그 중 한 가지 방법은 다음과 같습니다.

- 1 텔넷 또는 다른 도구를 사용하여 관리 서버에 로그인합니다.
- 2 중지되지 않는 경우에는 다음 명령을 실행하여 관리 서버 소프트웨어를 중지합니다.
/opt/OV/bin/ovc -kill
- 3 HP-UX 및 Sun Solaris 를 포함한 대부분 UNIX 분포의 일부인 더미 X 서버를 시작합니다.

HP-UX 에서 다음 명령을 입력합니다.

```
#nohup /usr/bin/X11/Xvfb :9 \  
0</dev/null \  
1>/dev/null \  
2>/dev/null \  
&
```

Sun Solaris 에서 다음 명령을 입력합니다.

```
#nohup /usr/openwin/bin/Xvfb :9 \  
0</dev/null \  
1>/dev/null \  
2>/dev/null \  
&
```

이러한 명령은 표시 9 번에서 더미 X 서버를 시작합니다. 이 X 서버에 대한 자세한 내용은 <http://en.wikipedia.org/wiki/Xvfb>를 참조하거나 설명서 페이지를 읽어보십시오.

이 서버가 시작되었기 때문에 관리 서버를 다시 시작할 수 있지만 DISPLAY 환경 변수를 이 X 서버의 지점으로 먼저 설정해야 합니다. 다음 명령을 입력하면 됩니다.

```
# DISPLAY=:9
```

```
# export DISPLAY
# /opt/OV/bin/ovc -start
```

이제 뷰가 올바르게 표시됩니다.

서버를 재부팅할 때 이 간접 해결책을 구현하려면 다음 위치에서 찾을 수 있는 ovc 로 시작하는 스크립트를 편집해야 합니다.

HP-UX

/sbin/init.d/OVCtrl

Sun Solaris

/etc/init.d/OVCtrl

참고: 서버에서 뷰를 다시 로드하려면 클라이언트 캐시를 지울 필요가 있습니다. UNIX 의 \$HOME/.ov 폴더 및 Windows 의 %APPDATA%\HP OpenView 폴더를 지우면 됩니다.

설치시 로그 파일에 나타나는 잘못된 메시지

문제

system0.0.ko_KR 로그 파일에 다음 메시지가 두 번 연속 나타납니다.

```
"com.hp.ov.obs.security;SEVERE;441No Passwords in License File error code: 5997"
```

간접 해결책

이 메시지를 무시해도 안전합니다. 소프트웨어의 심각한 문제를 나타내는 것이 아닙니다.

문제

Solaris 에서 Service Desk 5.10 을 설치할 때 system0.0.ko_KR 로그 파일에 다음과 같은 메시지가 나타납니다.

```
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsdma.xml'.
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/OvsdMA.xml'.
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/OvSdS1m.xml'.
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsds1m.xml'.
```

간접 해결책

이 메시지를 무시해도 안전합니다. 소프트웨어의 심각한 문제를 나타내는 것이 아닙니다.

로그온 예외

문제

서비스 데스크를 설치한 후 로그온 예외가 나타납니다.

간접 해결책

SSL(보안 소켓 레이어) 로그온을 사용하기 전에 OvObsClientSettingsEditor.bat 파일을 실행합니다.

이 파일을 실행하지 못하면 다음 오류 메시지가 나타납니다.

```
Javax.security.auth.LoginException: RpcException 으로 인해 로그인 실패: 예기치 않은 HTTP
```

상태: 503 서비스 사용 불가

LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 및 활성 디렉토리를 포함하여 사용할 수 있는 사용자 인증 메커니즘에 대한 자세한 내용은 서비스 데스크 온라인 도움말을 참조하십시오. (도움말 네비게이터 창의 **컨텐츠** 탭에서 **관리자를 위한 정보>사용자 및 보안**을 참조하고 **사용자 인증, 기본 매핑 및 계정** 섹션을 참조하십시오.)

QXCR1000329577:

Service Pack 1 제거 후에도 자가 치료 레지스트리 키가 남아 있음

문제

서비스 데스크 제거 후에도 레지스트리 키가 남아 있습니다.

간접 해결책

다음 레지스트리 키를 수동으로 제거하십시오.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Hewlett-Packard\SH Services\Supportability Adapter\dc  
값은 SDESK 입니다.
```

QXCR1000289191:

기본 포트 사용시에만 도움말을 사용할 수 있음

문제

기본 포트 이외에 Apache 가 설치되어 있으면 온라인 도움말을 사용할 수 없습니다. 응용프로그램 설치 관리자가 Apache 에 다른 포트를 설정하라는 옵션을 제공하므로 문제가 될 수 있습니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000244984:

경보 엔진이 생성한 인시던트가 정확히 채워지지 않음

문제

경보 엔진에서 생성된 모든 인시던트에 대해 연관된 서비스 수준이 올바르지 않습니다. 모든 인시던트에 대해 서비스 수준이 항상 같습니다.

간접 해결책

인시던트에 연결된 CI(구성 항목)를 수정할 수 있습니다. 인시던트는 특정 CI 에 대해 자동으로 생성되므로 사용자가 CI 를 수정할 수 없어야 합니다.

예상 행동

- 서비스 수준은 적절한 서비스 수준 이름으로 설정해야 합니다.
- 사용자는 인시던트의 CI 필드 값을 수정할 수 없습니다.

QXCR1000283641:

“현지화된 텍스트”에서 텍스트를 검색할 수 없음

문제

기본적으로 현지화된 텍스트 또는 하위 폴더에서 텍스트를 검색할 수 없습니다.

주: 현지화된 텍스트의 하위 폴더 중 하나를 선택하고 고급 찾기를 실행하면, 이 하위 폴더를 검색 엔진에 사용할 수 있게 되며 고급 찾기에서 검색할 수 있는 폴더로 추가되며 목록 하단에 추가됩니다. 콘솔을 다시 시작하면 이러한 변경사항이 손실됩니다.

문제를 재현하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 OV 구성→프리젠테이션→현지화된 텍스트를 클릭하고 현지화된 텍스트 폴더를 선택합니다.
- 2 F2 를 누르거나 메뉴 표시줄에서 고급 찾기를 클릭하여 고급 찾기를 엽니다.
- 3 현지화된 텍스트 및 해당 하위 폴더에서 현지화된 텍스트를 검색합니다.

예상 결과

고급 찾기 양식이 열립니다. **표시** 필드에 **현지화된 텍스트**가 포함되어 있으며 해당 하위 폴더 중 하나를 선택할 수 있습니다(예, **레이블 텍스트**). **현지화된 텍스트** 및 해당 하위 폴더에서 검색을 실행할 수 있습니다.

실제 결과

F2를 누르면 고급 찾기 양식이 열리지 않습니다. 메뉴 표시줄에서 **고급 찾기** 버튼을 클릭하면 고급 찾기가 열리지만 **현지화된 텍스트** 및 해당 하위 폴더를 검색에 사용할 수는 없습니다. **표시** 필드에서는 이를 선택할 수 없습니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000289979:

객체 서버 장애 후 Java Web Start 클라이언트에 데이터가 표시되지 않음

문제

객체 서버 장애 후 Java Web Start 클라이언트에 데이터가 표시되지 않습니다.

필수 구성 요소

데이터베이스 하나를 참조하는 관리 서버 두 개가 설치되어 있습니다.

문제를 재현하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 서로 다른 두 시스템에서 다른 관리 서버를 참조하는 Java Web Start 클라이언트 두 개를 시작합니다.
- 2 관리 서버 하나를 중지합니다.

예상 결과

장애 후, 중지된 관리 서버를 참조하는 Java Web Start 클라이언트는 실행 중인 관리 서버에 자동으로 연결됩니다. 모든 데이터는 여전히 액세스할 수 있습니다.

실제 결과

장애 후, 중지된 관리 서버를 참조하는 Java Web Start 클라이언트는 실행 중인 관리 서버에 자동으로 연결됩니다. 데이터는 더 이상 액세스할 수 없습니다. 데이터를 더 이상 작성할 수 없습니다.

해결책

2차 응용프로그램 서버를 연결하는 URL을 사용하여 Java Web Start 클라이언트를 다시 다운로드합니다.

Apache 및 Tomcat 이 이미 실행 중일 때 서비스 페이지 설치가 지연됨

문제

서비스 페이지를 설치하려 할 때 설치 관리자가 지연되며 작동하지 않습니다.

필수 구성 요소

Apache 웹 서버 및 Tomcat Servlet 컨테이너가 이미 실행 중인 서비스 페이지를 위한 시스템.

문제를 재현하려면 서비스 페이지 설치 관리자를 설치하십시오.

예상 결과

설치 관리자가 실행되면 설치 관리자 시작 화면이 나타납니다.

실제 결과

아무 일도 나타나지 않습니다. 설치 관리자 인터페이스가 나타나지 않습니다.

간접 해결책

설치 관리자를 실행하기 전에 Apache 및 Tomcat 을 중지합니다.

QXCR1000294601:

Java Web Start 에서 작성한 서비스 수준을 OvConsole 에서 볼 수 없음

문제

Java Web Start 콘솔에서 작성한 서비스 수준을 OvConsole 에서 볼 수 없습니다.

문제를 재현하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 Java Web Start 를 시작합니다.
- 2 서비스 수준 하나를 작성합니다.
- 3 HP OpenView 콘솔을 시작합니다.
- 4 서비스 수준 목록을 엽니다.

Java Web Start 콘솔로 작성한 서비스 수준을 볼 수 없습니다.

간접 해결책

다른 개체를 볼 수 있도록 다시 연결하는 것이 좋습니다. 서비스 수준이 더 이상 캐시 처리되지 않으면 문제가 해결될 수 있습니다. 클라이언트가 캐시 처리된 개체를 업데이트하면 연결된 다른 클라이언트가 각 캐시를 자동으로 업데이트하지 않습니다. 이 설계 결정은 성능상의 이유로 만들어졌습니다. 캐시 처리된 개체는 상당 수준 정적이어야 합니다. 이 때 기능적 영향은 낮은 것으로 고려되었습니다.

QXCR1000242246:

{18N} ASCII 이외의 경로에 설치할 때 Apache 서비스가 OS 에 등록되지 않음

문제

서비스 데스크 설치에 Apache 서버(Service Desk 5.10 서버 설치 등과 같이)가 포함되며 ASCII 이외의 문자(중국어, 일본어, 러시아어 등)가 포함된 경로에 설치되는 경우에는 Apache 서버가 제대로 설치되지 않습니다.

결과적으로 Apache 서버와 관련된 다음과 같은 모든 기능이 작동하지 않습니다.

- Java Web Start 클라이언트
- 웹 UI
- 서비스 페이지
- 첨부 파일
- 온라인 도움말

간접 해결책

없음

QXCR1000244548:

Java Web Start 를 통한 추적

문제

클라이언트가 Java Web Start 를 사용하여 배포될 때 일부 로그가 기록되지 않습니다.

그래픽 사용자 인터페이스 로그 메시지 중 일부는 객체 서버 로그 파일에 로그인됩니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000323328: OVO/W-SD 및 OVO/U-SD 통합: SD 5.0 클라이언트 설치 후에 'opcagt'에 Bbc 서비스가 없음

문제

Service Desk 5.10 독립형 클라이언트를 opcagt -status 명령이 실행 중이며 OVO 에이전트가 설치된 시스템에 설치할 때 BBC 로컬 위치 브로커 서비스가 더 이상 표시되지 않습니다. 놀라지 마십시오. 목록에서 이 서비스가 누락된 것은 OVO 에이전트의 동작에 영향을 미치지 않습니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000349637: 클라이언트에서 업그레이드하면 ovconsole.bat 를 덮어씀

문제

Service Desk 5.10 으로 업그레이드할 때 ovconsole.bat 를 덮어씁니다. Server 및 JAASApplication 과 같은 등록정보가 손실됩니다.

간접 해결책

업그레이드 하기 전에 ovconsole.bat 사본을 만듭니다(예를 들면 ovconsole.old 로 파일 복사). 업그레이드 후, 복제된 파일을 참조하여 필요한 설정을 확인하고 이 설정으로 ovconsole.bat 를 업데이트하십시오.

QXCR1000348152: 이메일 설정에 임무 통지 템플릿 없음

문제

Service Desk 5.0 또는 Service Pack 1 에서 업그레이드한 후 응용프로그램에 새 이메일 템플릿이 없습니다.

간접 해결책

업그레이드 후에 이러한 이메일 템플릿을 가져오려면 구성 교환을 사용하여 다음 파일을 가져올 수 있습니다.

```
%OVINSTALLDIR%misc\sd\config\sd_emailtemplates.xml
```

기존 항목 덮어쓰기 확인란을 선택하지 마십시오. 구성 교환에 대한 자세한 내용은 서비스 데스크 온라인 도움말을 참조하십시오.

QXCR1000344669: 관계 유형 변경시 오류

문제

객체와 연결된 관계의 관계 유형을 변경하려 할 때 오류가 발생합니다. 예를 들어 서비스 요청 양식의 **관계** 탭에 나열된 관계를 편집하려는 경우에는 서비스 이벤트 관계 양식의 **관계 유형**을 변경하십시오.

간접 해결책

관계를 편집하는 대신 관계를 삭제하고 이를 다시 생성합니다.

서비스 수준 관리

이 섹션에서는 서비스 데스크의 SLM(서비스 수준 관리)에 관한 알려진 문제, 제한 및 간접 해결책을 설명합니다.

측정 항목 어댑터: 질의 제한 조정

문제

HP OpenView 콘솔의 질의 제한은 최대 500 개의 측정 항목 정의와 1000 개의 측정 항목을 표시하도록 설정할 수 있습니다. 질의 제한에서는 OVPA 측정 항목 또는 많은 양의 다른 측정 항목을 사용해야 합니다.

간접 해결책

질의 제한을 해제하려면 다음 단계를 따르십시오.

1. **OV 구성** 작업 영역에서 **프리젠테이션**을 선택합니다.
2. 패널에서 **검색**을 선택합니다.
3. 다음 객체 각각을 각각 더블 클릭하고(**제한 대상** 대신) **제한 사항 없음**을 선택합니다.
 - 측정 항목 정의
 - OVxx 측정 항목
 - OVxx 측정 항목 정의

QXCR1000244984:

경보 엔진이 생성한 인시던트가 정확히 채워지지 않음

문제

SLM 경보 엔진이 인시던트를 생성하면 서비스 수준 속성이 인시던트 생성과 연관되지 않습니다.

대신 서비스 수준 결정은 다음과 같이 수행됩니다.

- 관련 구성 항목에 서비스 수준이 있으면 이 서비스 수준을 사용합니다.
- 서비스 수준이 없으면 기본 서비스 수준을 사용합니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000316864:

조인 테이블 작동의 심각한 오류

문제

심각한 오류가 객체 서버 로그 파일에 기록되었습니다. 모든 오류는 조인 테이블 작동과 관련이 있습니다. 서비스와 연관된 서비스 정의를 제거하려 할 때 조인 테이블의 질의 빌더 오류와 연관된 심각한 오류가 생성됩니다.

다음과 같은 추적이 로그 파일에 작성됩니다.

```
Feb 10, 2006 3:24:39 PM;99;11;com.hp.ov.obs;SEVERE;Error
```

```
com.hp.ov.obs.impl.util.DeveloperException: Query Builder can not join tables cdm_services [281478426132597] and cdm_services_x [272934308553576458].
```

```
Check relations between cdm_services on one hand, and cdm_services_x and cdm_services_x on the other. in method createReferencedTable
```

```
at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createReferencedTable(AppQueryBuilder.java:1392)
    at com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.makeJoin(AppQueryBuilder.java:2025)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.listWhereParts(AppQueryBuilder.java:2595)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.listWhereParts(AppQueryBuilder.java:2610)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createConcreteQuery(AppQueryBuilder.java:335)
```

at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createQueryBuilder(AppQueryBuilder.java:223)

소프트웨어의 심각한 문제를 표시하는 것이 아니므로 이러한 추적은 안심하고 무시할 수 있습니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000299666:

SLM 라이선싱: 클라이언트 콘솔에 전송한 메시지 없음

문제

SLM 라이선싱 문제가 발생해도 클라이언트 콘솔에 메시지가 전송되지는 않지만 모든 라이선스 이벤트가 SLM 로그 파일에 기록됩니다. 예를 들어 권한이 부여된 서비스 수에 라이선스 수가 도달하면 새 서비스를 작성할 수 있지만 SLA 활동 상태는 관리되지 않음(not managed) 상태로 남아 있습니다.

SLM은 라이선스가 있는 서비스 수만 관리합니다. SLM 관리에 대한 CMDB에 준비된 서비스가 더 많은 경우에는 라이선스가 있는 서비스만 관리됩니다. 나머지 서비스는 관리되지 않습니다. 관리되지 않은 서비스는 로그 파일에만 기록되며 SLM 관리 상태는 정확하지 않을 수 있습니다.

간접 해결책

없음

Web Start

이 섹션에서는 Web Start 배포에 관한 알려진 문제에 대해 설명합니다.

QXCR1000305148:

Web Start를 사용하여 SD 5 클라이언트 배포 시작

문제

Web Start를 사용하여 UNIX에서 Windows 시스템으로 Service Desk 5.10 Client를 배포하는 경우 이름 확인이 일치해야 합니다.

간접 해결책

전체 인터넷 이름과 별칭 사이에 불일치가 없는지 확인합니다. 예를 들어 Windows에서 Service Desk 5.10 클라이언트 다운로드에 대한 명령으로 <http://myhostname.domain.org/ovconsole>(전체 인터넷 이름)을 사용하는 경우, UNIX에서 "호스트 이름"이 myhostname(별칭)이 되면 배포에 실패하게 됩니다.

스마트 액션

이 섹션에서는 스마트 액션에 관한 알려진 문제에 대해 설명합니다.

QXCR1000309377:

스마트 액션이 오류 메시지를 생성하는 서비스 요청에서 작업 지시를 작성

문제

서비스 요청 양식을 열어 작업 지시 작성 액션을 시작합니다. 이는 다음과 같은 오류 메시지를 생성합니다.

Windows cannot find 'Files/HP'. Make sure you typed the name correctly, and then try again. To search for a file, click the Start button, and then click Search.

UI 규칙 조건이 일치할 때마다 오류가 발생합니다.

간접 해결책

OV 구성 작업 영역 그룹에서 액션 및 규칙 >응용프로그램을 클릭합니다.

서비스 데스크 양식을 선택하고 명령줄을 변경합니다. **명령줄** 필드의 기본값은 call "\$PRODUCTFOLDER\$\bin\ovconsolecmd.bat"입니다. 명령줄에서 요청 명령을 제거합니다.

QXCR1000324443:

스마트 액션이 잘못된 형식으로 ID 매개 변수를 전달

문제

외부 명령에 매개 변수로 ID 를 전달하는 스마트 액션을 작성합니다.

Windows 에서 외부 명령 **echo %***를 사용하거나 UNIX 에서 **echo \$***를 사용합니다.

ID 가 1000 보다 큰지 확인합니다.

ID 가 1000 보다 큰 경우, GUI 는 읽기 쉽도록 천단위마다 쉼표(또는 로케일에 따라 마침표)를 표시합니다. 스마트 액션은 ID 를 이와 동일한 형식, 즉 쉼표가 포함된 매개 변수로 전달합니다. 이는 잘못된 것입니다.

이로 인해 오류가 발생하는 한 예로 스마트 액션이 LoadObject 를 사용하여 결과를 다시 서비스 데스크로 보내는 스크립트를 호출하는 경우를 들 수 있습니다. LoadObject 는 ID 를 사용하여 수정할 개체를 식별합니다. 하지만 LoadObject 는 쉼표 없는 ID 를 예상합니다.

예상 결과

ID 매개 변수는 가독성을 높이는 문자를 포함하는 등의 별도의 형식을 지정하지 않은 상태로 전달해야 합니다.

스마트 액션 및 LoadObject 와 같은 외부 인터페이스는 동일한 포맷의 매개 변수를 사용해야 합니다.

간접 해결책

스마트 액션이 요청한 스크립트는 추가로 처리하기 전에 ID 포맷을 제거해야 합니다.

이러한 간접 해결책은 수정할 수 있는 스크립트를 요청하는 스마트 액션에 대해서만 적용할 수 있습니다.

제 3 자 실행을 요청하는 경우에는 이 간접 해결책이 작동하지 않게 됩니다.

OVO 및 MOM 통합

이 섹션에서는 서비스 데스크의 MOM(Microsoft 작업 관리자) 통합 패키지인 Windows 용 HP OpenView 작업(OVO/W) 및 UNIX 용 HP OpenView 작업(OVO/U)의 알려진 문제, 제한사항 및 간접 해결책에 대해 설명합니다.

QXCR1000323681: OVO/W-SD 통합:

OvObsLoadObject.conf 에 있는 통합 계정이 인시던트를 작성할 수 없음

문제

통합 계정은 OVO/W 메시지가 서비스 데스크의 인시던트 기록을 작성하도록 허용하지 않습니다.

간접 해결책

OvObsLoadObject.conf 파일을 수동으로 수정합니다. [OVOBSLOADOBJECT] 바로 아래 명령줄에 SERVER 입력 명령줄을 옮깁니다.

제공된 구성 파일 OvObsLoadObject.conf 에는 다음 명령줄이 포함됩니다.

```
[OVOBSLOADOBJECT]
```

```
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
```

```
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=OVOW_server1/Password4OpenV!ew
SERVER=sdmanagementserverhostname
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

다음과 같이 파일 내용을 변경합니다.

```
[OVOBSLOADOBJECT]
SERVER=sdmanagementserverhostname
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=OVOW_server1/Password4OpenV!ew
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

QXCR1000323681: MOM-SD 통합:

OvObsLoadObject.conf 에 있는 통합 계정이 인시던트를 작성할 수 없음

문제

통합 계정은 MOM 메시지가 서비스 데스크의 인시던트 기록을 작성하도록 허용하지 않습니다.

간접 해결책

OvObsLoadObject.conf 파일을 수동으로 수정합니다. [OVOBSLOADOBJECT] 바로 아래 명령줄에 **SERVER** 입력 명령줄을 옮깁니다.

제공된 구성 파일 OvObsLoadObject.conf 에는 다음 명령줄이 포함됩니다.

```
[OVOBSLOADOBJECT]
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=MOM_server1/Password4OpenV!ew
SERVER=sdmanagementserverhostname
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

다음과 같이 파일 내용을 변경합니다.

```
[OVOBSLOADOBJECT]
SERVER=sdmanagementserverhostname
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=MOM_server1/Password4OpenV!ew
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
```

CLASSNAME=incident

MODUS=insert

이제 서버 태그를 포함하는 명령줄이 상단에 나타납니다. 이는 SERVER 태그를 올바르게 해석하기 위한 것입니다.

QXCR1000314392: OVO/W-SD 통합:

'서비스 데스크 로그 파일 정책 모니터'가 작동하지 않음

문제

이 정책이 작동하지 않습니다. 다음과 같은 두 가지 문제가 있습니다.

- 1 %OvDataDir%이 올바른 구문이 아닙니다. 따라서 이 변수는 교체되지 않으며 파일을 찾을 수 없습니다.
- 2 정책은 서비스 데스크 로그 파일이 하나만 있는 것으로 가정하지만 실제로는 여러 개가 있습니다. 모든 로그 파일 목록을 가져오고 모든 로그 파일을 모니터링하는 데 HP OpenView 작업의 로그 파일 사전 처리를 사용할 수 있습니다.

간접 해결책

- 1 정책에 <\$OvDataDir>\log\servicedesklogfile 을 사용해야 합니다. 여기서 servicedesklogfile 은 로그 파일의 이름입니다.
- 2 여러 로그 파일을 모니터링하려면 각 로그 파일마다 OVO/W 에 로그 파일 모니터링 정책을 작성하십시오.

QXCR1000314396: OVO/W-SD 통합:

'Monitor sd_event Log File Policy'가 작동하지 않음

문제

이 정책이 작동하지 않습니다. 다음과 같은 세 가지 문제가 있습니다.

- 1 %OvDataDir%이 올바른 구문이 아닙니다. 따라서 이 변수는 교체되지 않으며 로그 파일을 찾을 수 없습니다.
- 2 오류 메시지가 정책에 언급된 OvObsLoadObject.log 로그 파일에 기록되지 않습니다.
- 3 정책은 **처음부터 읽기(항상)**를 사용합니다.

간접 해결책

- 1 서버 오류를 검색하려면 "Monitor sd_event Log File" 정책에서 <\$OvDataDir>을 사용합니다.

- 2 <\$OvDataDir>\log\OvObsLoadObject.log 에서
<\$OvDataDir>\log\OvObsLoadObject_error.log 로 파일 이름을 변경합니다.

서버 오류를 검색하려면 다음 패턴을 사용합니다.

```
SERVER RESPONSE=<*.ServerError>
```

클라이언트 오류를 검색하려면 다음 패턴을 사용합니다.

```
CLIENT_ERROR=<*.ServerError>
```

- 3 **처음부터 읽기(처음에만)**를 선택하여 정책을 변경합니다.

QXCR1000314387: OVO/W-SD 통합: OVO/W 에서 노드 가져오기와 관한 여러 문제

문제

OvSdOvowCi2003.conf 는 다음과 같은 기본 설정을 포함합니다.

```
PWD=openview
```

간접 해결책

암호 설정을 **PWD=user** 로 변경합니다.

QXCR1000333600: OVO/U-SD 통합: 데이터베이스 규칙을 가져온 후 바로 수정할 수 없음

문제

통합을 구성하는 동안 서비스 데스크에 업로드된 데이터베이스 규칙을 수정할 때 다음과 같은 오류가 발생합니다.

```
Could not show dialog(com.hp.ov.obs.admin.rules.db.form.DBRuleWizard).  
java.lang.NullPointerException
```

간접 해결책

다음 명령으로 서비스 데스크 서버 프로세스를 다시 시작합니다. `ovc -stop` 및 `ovc -start`

유용성

이 섹션에서는 서비스 데스크의 알려진 유용성 문제, 제한사항 및 간접 해결책에 대해 설명합니다.

QXCR1000304079:

OV 제어

문제

재부팅 후 `ovapacheA` 및 `ovobs` 프로세스가 중단됩니다.

간접 해결책

시스템을 재부팅하고 다음과 같이 프로세스를 수동으로 다시 시작합니다.

```
ovc -start
```

QXCR1000296194:

복합 일정 개체

문제

복합 일정 개체를 포함하는 일정 개체는 서비스 시간 또는 계획된 다운 타임으로 지원되지 않습니다. 일정 요소를 포함한 일정만 지원됩니다. 복합 일정 개체를 포함한 복합 일정 개체는 SLM 이 올바르게 처리하지 못한 것입니다.

간접 해결책

없음

QXCR1000303777:

당일 서비스

문제

자동 새로 고침이 당일 서비스 뷰에서 작동하지 않습니다. 기본 필터 패턴에서 새로 작성된 당일 서비스 뷰에 아무 항목도 표시되지 않습니다.

간접 해결책

최신 요청을 보려면 **뷰** 메뉴의 **새로 고침** 버튼을 사용합니다.

QXCR1000290261:

SQL 서버 특정 오류: 크기 14072 행을 작성할 수 없음

문제

SQL 서버를 사용할 때 양식에 있는 모든 필드를 완전히 채우면 양식을 저장하려 할 때 오류 메시지가 나타날 수 있습니다.

간접 해결책

양식에서 일부 정보를 제거합니다.

QXCR1000324111:

웹 콘솔에서 서비스 요청 SLA 및 위치 정보가 추가 요청에서 검색되지 않음

문제

웹 콘솔에서 서비스 및 SLA가 검색되지 않는 경우도 있습니다. 다음 단계는 이러한 문제가 발생할 수 있는 상황을 설명합니다.

문제를 재현하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 **OV 구성** 작업 영역에서 **시스템 설정**을 클릭합니다.
- 2 **서비스 요청에 대한 서비스 및 SLA 검색 설정**을 더블 클릭합니다. **서비스 요청에 대한 서비스 및 SLA 검색 설정** 대화 상자가 나타납니다.
- 3 **서비스 요청의 자동 서비스 및 SLA 검색**에서 **요청자, 요청자 조직 및 서비스 필드**를 선택합니다.
- 4 다음 순서대로 모든 검색 기준을 추가합니다. **요청자 조직 계층, 조직 계층의 위치, 요청자 및 요청자 위치**
- 5 **특정 기준에 대한 서비스 및 SLA를 찾으면 검색을 중지하십시오**를 선택합니다.
- 6 **요청자 위치 필드에서 서비스 및 SLA 검색을 활성화하십시오**를 선택합니다.
- 7 **데이터>코드>서비스 수준>영향도 우선순위 구성**을 클릭하여 서비스 수준 영향도-우선순위 매핑을 찾습니다.
- 8 이름이 **DIPM**인 새 기본 영향도-우선순위 매핑을 작성합니다. 예를 들면 낮은 영향도를 낮은 우선순위로 매핑합니다. 모든 영향도는 우선순위로 매핑되어야 합니다.
- 9 **데이터>코드>서비스 요청>서비스 요청 우선순위 처리 시간 설정**을 클릭합니다.
- 10 우선순위 처리 시간 설정을 **높은** 우선순위에서 **낮은** 우선순위로 다음과 같이 설정합니다. 1 시간, 2 시간, 4 시간, 6 시간, 8 시간 등.
- 11 **시스템 설정>일반 설정**을 클릭하고 **응용프로그램** 탭을 선택합니다.
- 12 **조직 트리에서 요청자 요원 검색** 선택을 해제합니다.
- 13 **기본 지원 시간** 필드를 사용하여 다음을 수행합니다.
 - 이름이 **SHDefault**인 지원 시간 일정을 일요일 00:00 부터 08:00 까지로 작성하여 연결합니다.
 - 이름이 **SHA**인 명명한 지원 시간 일정을 일요일 12:00 부터 00:00 까지로 작성합니다.
 - 이름이 **SHB**인 지원 시간 일정을 **토요일 12:00 부터 00:00 까지**로 작성합니다.
- 14 서비스 수준 작업 영역을 작업 영역 그룹에 추가합니다.
- 15 **DIPM** 영향도-우선순위 매핑에 연결한 이름이 **SLDefault**인 새 서비스 수준을 작성하고 **기본값**을 선택합니다.

- 16 **DIPM** 과 관련된 이름이 **SL1** 인 서비스 수준을 작성합니다.
- 17 **DIPM** 과 관련된 이름이 **SLB** 인 서비스 수준을 작성합니다.
- 18 두 요원을 만든 다음 **요청자 1** 및 **요청자 2** 로 명명합니다.
- 19 **Org** 로 명명한 조직을 만듭니다.
- 20 **요청자 1** 및 **요청자 2** 를 **Org** 구성원으로 설정합니다.
- 21 **POrg** 로 명명한 조직을 작성하고 **Org** 의 하위 조직으로 설정합니다.
- 22 이름이 **LoCaller** 인 업무 위치를 작성하고 요원 **요청자 1** 및 **요청자 2** 를 이 위치(**근무지** 필드에서 사용)에 연결합니다.
- 23 이름이 **LocPOrg** 인 업무 위치를 작성하고 **POrg**(**호스팅 위치**에서 사용)에 연결합니다.
- 24 수신자 **LocCaller** 와 **SLocCaller** 로 명명된 서비스를 작성합니다.
- 25 **SLALocCaller** 로 명명된 SLA 를 작성하고 **SLocCaller** 에 수신자 **LocCaller** 를 연결한 뒤 서비스 수준 **SLB** 및 지원 시간 **SHB**(**일정** 필드 사용)에 연결합니다.
- 26 시스템 계정을 사용하여 웹 콘솔에 로그인합니다.
- 27 서비스 요청을 작성하고 **요청자**를 **요청자 1** 로 설정합니다.

실제 결과

서비스가 설정되지 않습니다.

SLA 가 설정되지 않습니다.

요청자 위치가 설정되지 않습니다.

HP OpenView 콘솔에서 모든 것이 예상대로 작동합니다.

예상 결과

서비스가 **SLocCaller** 로 설정되고, SLA 가 **SLALocCaller** 로 설정됩니다.

요청자 위치가 **LocCaller** 로 설정됩니다.

간접 해결책

요청자 위치가 서비스 요청에 입력된 경우에는 서비스 및 SLA 값이 즉시 검색됩니다.

이 오류는 서비스 수신자가 위치일 때에만 발생합니다. 서비스 수신자가 조직인 경우에는 기능이 예상대로 작동합니다.

서비스 페이지

서비스 페이지에서 저장된 변경사항이 없는 항목을 저장하려 할 때 예외가 발생하게 됩니다. 이는 오류를 표시하는 것이 아니므로 이러한 예외는 무시해도 안전합니다.

알려진 제한

이 섹션에서는 서비스 데스크 릴리즈의 알려진 제한에 대해 설명합니다.

- 1 일정 요소 안에 일정 요소를 포함시킬 수 없습니다. 일정 요소 A 안에 일정 요소 B 를 포함시키려는 경우에는 일정 요소 B 안에 해당 일정 요소를 포함시켜(또는 제외하여) 이를 해결할 수 있습니다.

- 2 QXCR1000306550 의 결함으로 인한 제한. 보고에 나타난 문제를 막으려면 SLA 를 작성하거나 업데이트할 때 **실제 시작** 영역을 00:00:00 으로 설정해야 합니다. 두 가지 문제가 있습니다. 첫날이 표시되지 않거나 잘못된 값이 표시되었습니다(표시된 값은 사전 평가 기간에 나온 값).
- 3 HP-UX 설치자는 인수 **-x mount_all_filesystems=false** 를 사용하여 SD-SLM 패키지를 설치하지 않습니다. 이는 etc/fstab 에 표시된 파일 시스템이 있는 경우에는 다음 오류로 인해 설치가 실패했다는 뜻입니다. One or more filesystems that appear in the filesystem table are not mounted and cannot be mounted. SLM(하나 이상의 파일 시스템 제거)을 설치할 수 있도록 하려면 파일 /etc/fstab 를 수정해야 합니다.

소프트웨어 판매자는 기본값으로 **mount_all_filesystems=true** 를 사용합니다. 그 이유 중 하나는 파일 시스템이 /opt/OV 또는 /var/opt/OV 루트 디렉토리 구조에 마운트될 수 있다는 것입니다. 그 뿐 아니라 /opt/OV 또는 /var/opt/OV 디렉토리 구조는 마운트된 다른 파일 시스템을 참조하는 기호 연결을 포함할 수도 있습니다.
- 4 QXCR1000241122 의 결함으로 인한 제한. Service desk 5.10 의 LoadObject 기능은 현재 Perl 버전 5.6 을 사용합니다. LoadObject 를 사용하는 모든 서비스 데스크 기능의 결과 유니코드 데이터 흐름을 올바르게 처리하도록 할 수 없게 되어 Perl 5.6 은 유니코드를 지원하지 않습니다. 이 문제는 Windows 용 OVO 및 Unix 용 OVO 와 같은 LoadObject 를 사용하는 모든 통합 제품에 영향을 미칩니다.

제품 공존

이 섹션에서는 알려진 제품 공존 문제, 제한사항 및 간접 해결책에 대해 설명합니다.

일부 OpenView 제품은 특정 시스템에서 동일한 구성 요소를 공유합니다. 다른 OpenView 제품이 설치되어 있는 시스템에 OpenView 제품을 설치할 때에는 설치된 공유 구성 요소가 최신 버전인지 먼저 확인하십시오. 이전 버전인 구성 요소는 설치 프로세스 중에 최신 버전으로 교체됩니다. 이로 인해 구성 요소 프로세스 교체가 예정된 경우도 있으며 설치에 앞서 다른 종속 구성 요소가 중지되는 경우도 있습니다. 따라서 설치 후에 이와 같이 중지된 구성 요소 프로세스를 다시 시작해야 할 수도 있습니다. 구성 요소 프로세스 다시 시작에 대한 자세한 내용은 관련 제품 설명서를 참조하십시오.

다음 예제를 통해 문제를 설명합니다.

OVO/W 7.21 및 7.5

문제

Windows 용 HP OpenView 작업(OVO/W) 7.21 이나 7.5 클라이언트가 설치되어 있는 시스템에 Service Desk 5.10 클라이언트를 설치할 때 OVO/W HP ITO 에이전트 Windows 서비스가 정지됩니다.

간접 해결책

HP ITO 에이전트를 수동으로 다시 시작합니다.

OVO/U 7.1

문제

UNIX 용 HP OpenView 작업(OVO/U) 7.1 HP-UX 클라이언트가 설치되어 있는 시스템에 Service Desk 5.10 클라이언트를 설치할 때 OVO/U 11bserver 프로세스가 정지됩니다.

간접 해결책

11bserver 프로세스를 수동으로 다시 시작합니다.

OVO/U 8.1

문제

UNIX 용 HP OpenView 작업(OVO/U) 8.1 이 설치되어 있는 시스템에 Service Desk 5.10 클라이언트, 에이전트 또는 OVO/U 통합 제품을 설치하거나 제거할 때 OVO/U ovcd 프로세스 및 OVO/U 에이전트가 정지됩니다.

간접 해결책

ovcd 프로세스 및 OVO/U 에이전트를 수동으로 다시 시작합니다.

문제

Service Desk 5.10 관리 서버가 설치된 시스템에 OVO/U 에이전트를 설치하거나 제거할 때 서비스 데스크 프로세스가 정지됩니다.

간접 해결책

명령어 `ovc -start` 를 사용하여 서비스 데스크 프로세스를 수동으로 다시 시작합니다.

문서 정오표

이 섹션에서는 다음 내용을 설명합니다.

- 출간된 문서의 오류
- 출간된 설명서 또는 온라인 도움말에 포함되지 않은 최신 정보

온라인 도움말 오류

다음 항목은 설명서에 잘못 기재되어 있으며 소프트웨어가 릴리즈되기 전에 수정되지 않았습니다.

위치: “상세 목록 버튼 활성화” 온라인 도움말 항목

오류: 지침이 `ovconsole [bat, sh]` 파일을 편집해야 함을 나타냅니다. 이 파일은 소프트웨어가 업데이트되거나 업그레이드될 때 덮어쓰므로 편집하지 않아도 됩니다.

정정: `ovconsole [bat, sh]` 파일은 편집하지 마십시오. 대신 운영 체제의 `OV_JAVA` 환경 변수를 설정합니다. 가리켜야 하는 실행 파일은 `java.exe` 입니다. `OV_JAVA` 가 `javaw.exe` 를 대신 가리키는 경우에는 메모리 진단 패널의 상세 목록 버튼을 사용할 수 없게 됩니다.

새 콘텐츠 데이터베이스 규칙에 대한 특정 이메일 첨부 파일 선택 기능

위치: “이메일 메시지 보내기 액션 구성” 온라인 도움말 항목

오류: 이제 데이터베이스 규칙에서 이메일 메시지 보내기 액션을 사용하여 이메일 첨부 파일 그룹을 보낼 수 있습니다.

정정: **이메일 메시지 보내기 액션**

이메일 메시지 보내기 액션에서는 한 명 이상의 지정된 수신인에게 이메일 메시지를 보내기 위해 사용자가 제공하는 정보가 사용됩니다. 특정 이메일 분류 코드를 공유하는 첨부 파일 그룹을 포함시킬 수 있습니다. 다음 예에서 빨강 또는 파랑으로 분류된 모든 첨부 파일이 이메일 메시지에 포함됩니다.

이메일 메시지 보내기

이름 *

차단됨

발송처 *

제목

메시지
 설명: [소명]
 심각도: [심각도]
 임무: [임무;요원으로;이름], [임무;작업 그룹으로;이름]
 등록됨: [등록;작성일시]

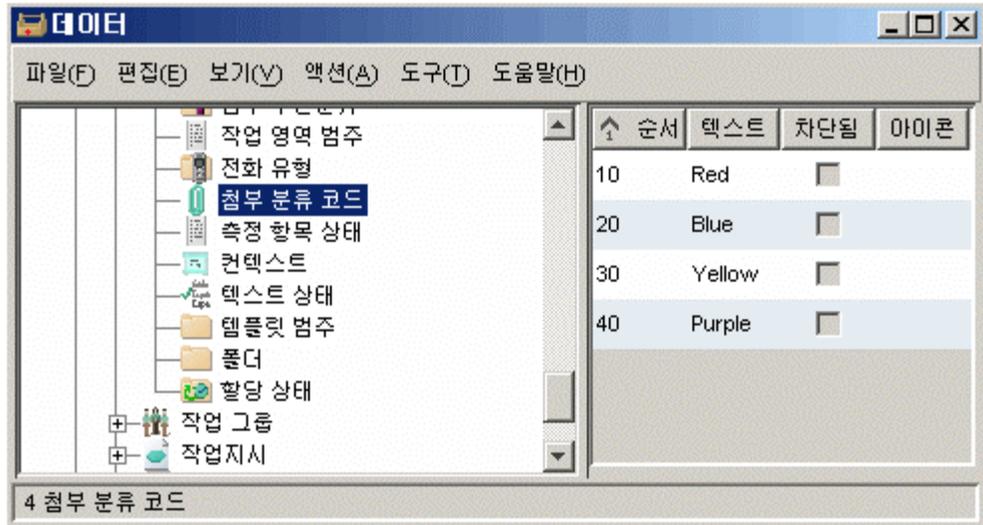
분류 <미분류>
 빨강
 파랑

참고: 이메일 메시지 보내기 액션은 데이터베이스 규칙에만 추가할 수 있습니다. UI 규칙에 이 액션을 추가할 수 없습니다.

첨부 파일 분류 코드 정의

첨부 파일 분류 코드로 첨부 파일을 그룹화할 수 있습니다. 따라서 데이터베이스 규칙으로 생성된 이메일 메시지에 하나 이상의 첨부 파일 그룹을 포함시킬 수 있습니다.

다음 예는 정의된 네 개의 첨부 파일 분류 코드와 함께 콘솔 설치를 보여줍니다.



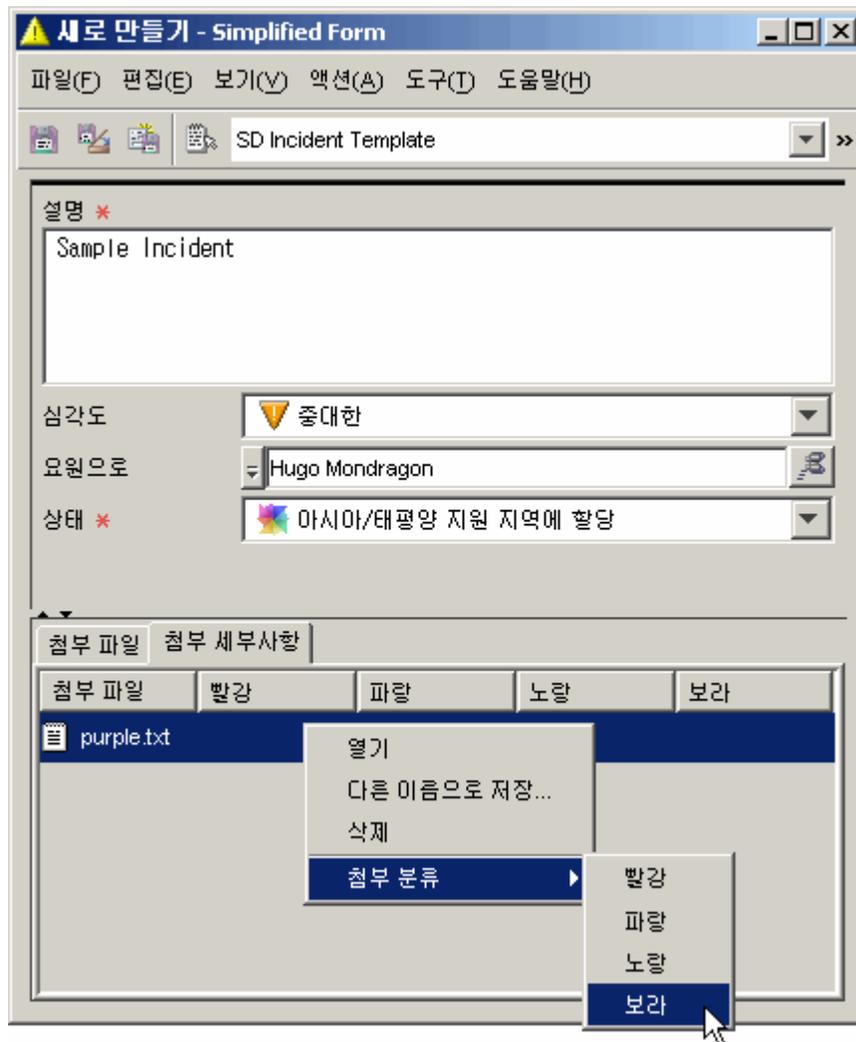
역할이 사용자를 승인하는 경우에는 첨부 파일 분류 코드를 생성, 수정 및 삭제할 수 있습니다.

다음과 같이 첨부 파일 분류 코드를 정의합니다.

- 1 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **데이터**를 클릭합니다.
- 2 데이터 트리에서 **코드** 분기를 확장합니다.
- 3 코드 분기에서 **일반** 분기를 확장합니다.
- 4 일반 분기에서 **첨부 파일 분류 코드**를 클릭합니다.
- 5 함께 작업하려는 첨부 파일 분류 코드가 있는 경우에는 이를 더블 클릭합니다.
 새 첨부 파일 분류 코드를 생성하려는 경우에는 오른쪽 패널을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **새 첨부 파일 분류 코드**를 선택합니다.
- 6 **텍스트** 상자에 첨부 파일 분류 코드 이름을 입력합니다.
- 7 이 코드에 대한 **아이콘**을 선택하려는 경우, 하나를 선택하려면  (찾기 아이콘) 버튼을 클릭합니다.
- 8 이 코드에 대한 **색**을 선택하려는 경우, 하나를 선택하려면  (색 선택) 버튼을 클릭합니다.
- 9 **순서** 상자에 다른 기존 첨부 파일 분류 코드에 대해 적절한 순서로 이 코드를 배치하는 정수 값을 입력합니다.
- 10 **파일**→**저장 후 닫기**를 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

첨부 파일로 분류 할당

파일을 객체에 첨부할 때 그림과 같이 첨부 파일 분류를 이에 할당할 수 있습니다.



이 예에는 빨강, 파랑, 노랑 및 보라색 등 정의된 네 가지 첨부 파일 분류 코드가 있습니다. purple.txt 첨부 파일에 할당될 분류 코드는 보라색입니다.

첨부 파일 분류는 데이터베이스 규칙이 이메일 메시지 보내기 액션을 트리거할 때 한 명 이상의 이메일 수신자에게 첨부 파일 그룹을 보내는 데 사용됩니다. 분류 코드를 첨부 파일에 할당하지 않기로 선택하는 경우 해당 첨부 파일은 비분류 그룹에 속하게 되며 이는 기본값입니다.

환경에 적합하도록 첨부 파일 분류 코드를 정의할 수 있습니다. 언제든지 첨부 파일 분류를 변경할 수 있지만 분류를 동시에 삭제할 수는 없습니다. 이 작업을 하려면 첨부 파일을 삭제한 후 다시 생성해야 합니다.

첨부 파일에 분류를 할당하려면 다음을 수행합니다.

- 1 객체의 양식을 엽니다.
분류하려는 첨부 파일이 이미 이 객체에 첨부되어 있는 경우에는 5 단계로 이동합니다.
- 2 도구 모음에서  (첨부 파일) 버튼을 클릭합니다.
도구 모음이 보이지 않는 경우에는 **뷰**→**도구 모음**을 클릭하고 **표준**을 선택합니다.
- 3 파일을 찾아보고 **열기**를 클릭합니다.
- 4 **첨부 파일 세부사항** 탭을 클릭합니다.

- 5 첨부 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **첨부 파일 분류**를 선택합니다.
- 6 첨부 파일의 분류 코드를 선택합니다.
- 7 **파일**→**저장 후 닫기**를 클릭합니다.

이메일 메시지 보내기 액션 구성

이 액션을 사용하여 데이터베이스 규칙으로 이메일 메시지를 한 명 이상의 수신인에게 보냅니다. 하나 이상의 파일 그룹(복수의 첨부 파일)을 이 이메일 메시지에 첨부할 수 있습니다.

이메일 메시지 보내기 액션을 구성하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 데이터베이스 규칙 마법사에서 이메일 메시지 보내기 액션 양식을 엽니다.
데이터베이스 규칙을 작성하는 과정이 아니라면 “데이터베이스 규칙 및 UI 규칙 작성”이라는 도움말 항목을 참조하십시오.
- 2 **이름** 필드에 액션의 이름을 입력합니다.
- 3 이 액션을 비활성화하려면 **차단됨** 상자를 선택합니다.
- 4 **발송처** 필드에서 하나 이상의 이메일 메시지를 보낼 주소를 입력합니다. **속성 삽입** 버튼을 사용하여 사전 정의된 이메일 주소를 입력합니다.
참고: 여러 이메일 주소를 지정하는 경우에는 세미콜론(;)으로 구분하십시오.
- 5 **제목** 필드에 이메일 제목 행에 표시할 텍스트를 입력합니다. **속성 삽입** 버튼을 사용하여 우선순위 또는 응답 마감일과 같이 사전 정의된 정보를 삽입합니다.
- 6 **메시지** 필드에 액션을 보내려는 이메일 메시지의 텍스트를 작성합니다. **속성 삽입** 버튼을 사용하여 사전 정의된 정보를 삽입합니다.
- 7 **첨부:** 이메일 메시지에 하나 이상의 첨부 파일 그룹을 포함시키려는 경우에는 **분류** 상자에 넣으려는 그룹을 선택합니다.
상자에 나열된 분류만 **미분류** 상태인 경우는 첨부 파일 분류가 아직 정의되지 않았다는 뜻입니다.
- 8 액션 구성이 끝났으면 **확인**을 클릭합니다. 이제 새 액션이 규칙에 사용할 수 있는 액션으로 표시됩니다.

새 콘텐츠: 재사용할 수 있는 사용자 정의 코드인 필드에 대한 값 범위를 제한하고 연결 메커니즘을 생성하는 UI 규칙 액션

위치: “관계로 필드 값 범위 제한 액션” 온라인 도움말 항목
“관계로 필드 값 범위 제한 액션 구성” 온라인 도움말 항목

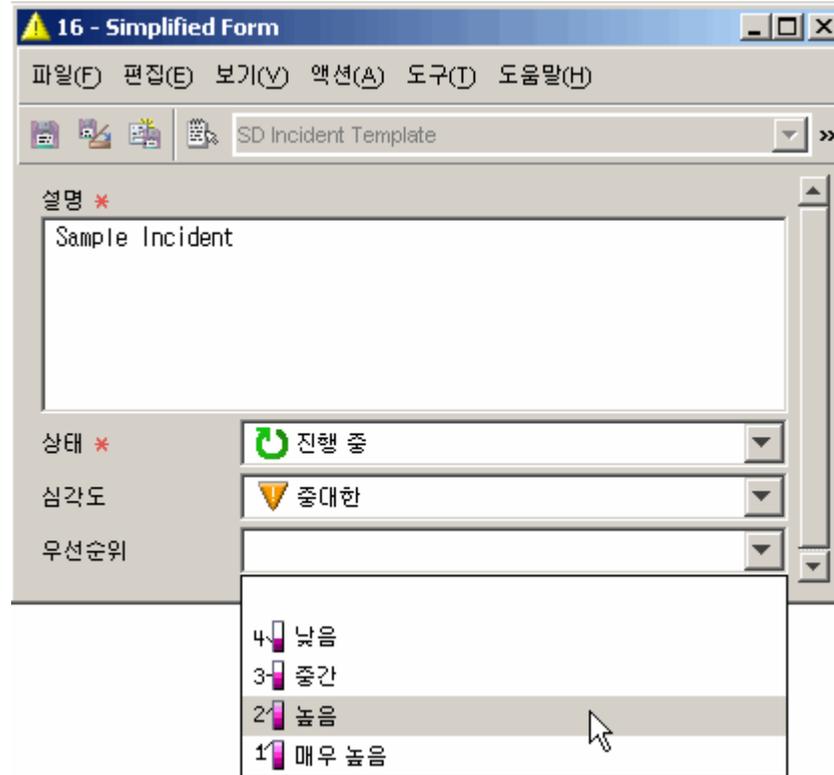
오류: 이 콘텐츠는 Service Desk 5.10 온라인 도움말에 포함되지 않습니다. 위에 나열된 온라인 도움말 항목은 불완전하며 부정확합니다.

정정:

관계로 필드 값 범위 제한 액션

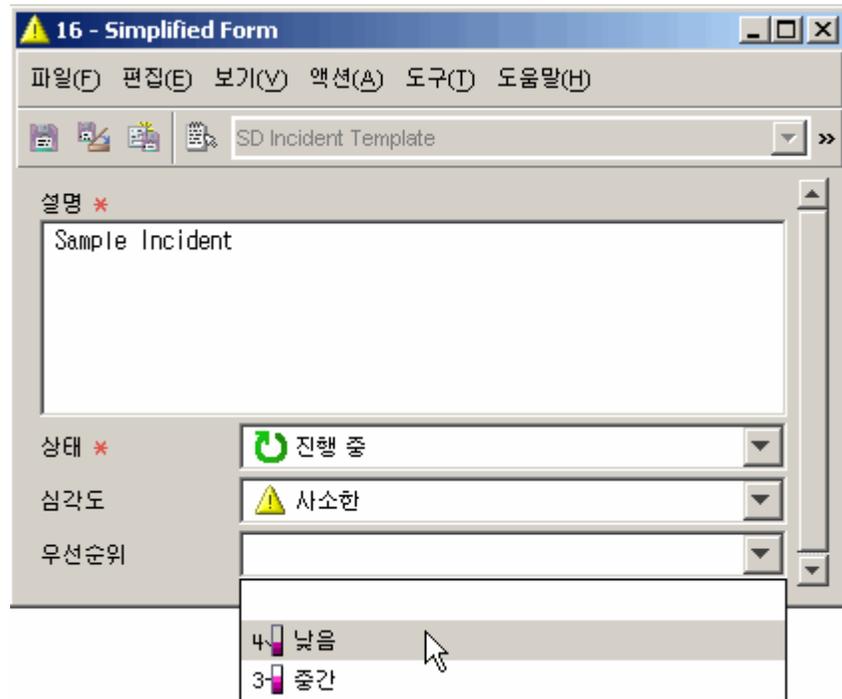
이 액션 유형은 양식에 해당 속성을 나타내는 드롭다운 목록에 나타나는 코드 유형 속성 값을 결정합니다. 이러한 값은 명시적으로 설명되지는 않지만 하나 이상의 다른 코드 유형 속성 값에 따라 다릅니다.

예를 들어 다음 양식에서 샘플 인시던트의 임무 우선순위 선택은 어떤 방법으로도 제한되지 않습니다.



네 가지 임무 우선순위 코드 값 모두를 이 양식에서 사용할 수 있습니다.

그러나 이 예에서 임무 우선순위 코드에 사용할 수 있는 값은 낮음 및 중간으로 제한되어 있습니다.



임무 우선순위 코드 값의 이러한 제한사항은 UI 규칙으로 트리거된 관계로 값 범위 제한 액션의 결과입니다.

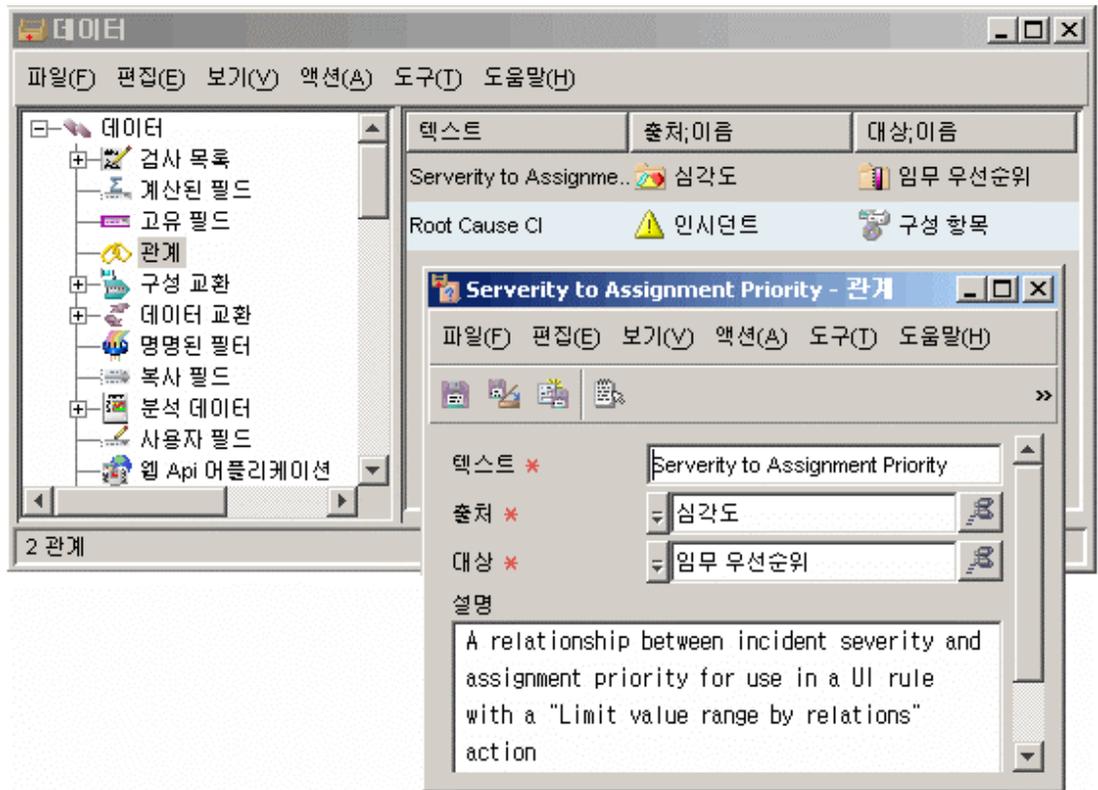
이러한 액션 유형을 성공적으로 호출하는 데 필요한 단계에는 세 가지가 있습니다.

- 1 두 코드 사이의 관계를 생성합니다.
- 2 한 코드 값이 다른 값과 어떻게 달라야 하는지 정의하는 값 참조 매핑을 생성합니다.
- 3 값 매핑을 강제로 적용하는 UI 규칙을 정의합니다. 이를 위해 이 규칙에 대해 '관계로 필드 값 범위 제한' 액션을 구성해야 합니다.

다음은 이 프로세스 작동 방법에 대한 간단한 예입니다. 이 예에서 인시던트의 임무 우선순위 코드 값은 해당 인시던트의 심각도 코드 값을 기준으로 합니다.

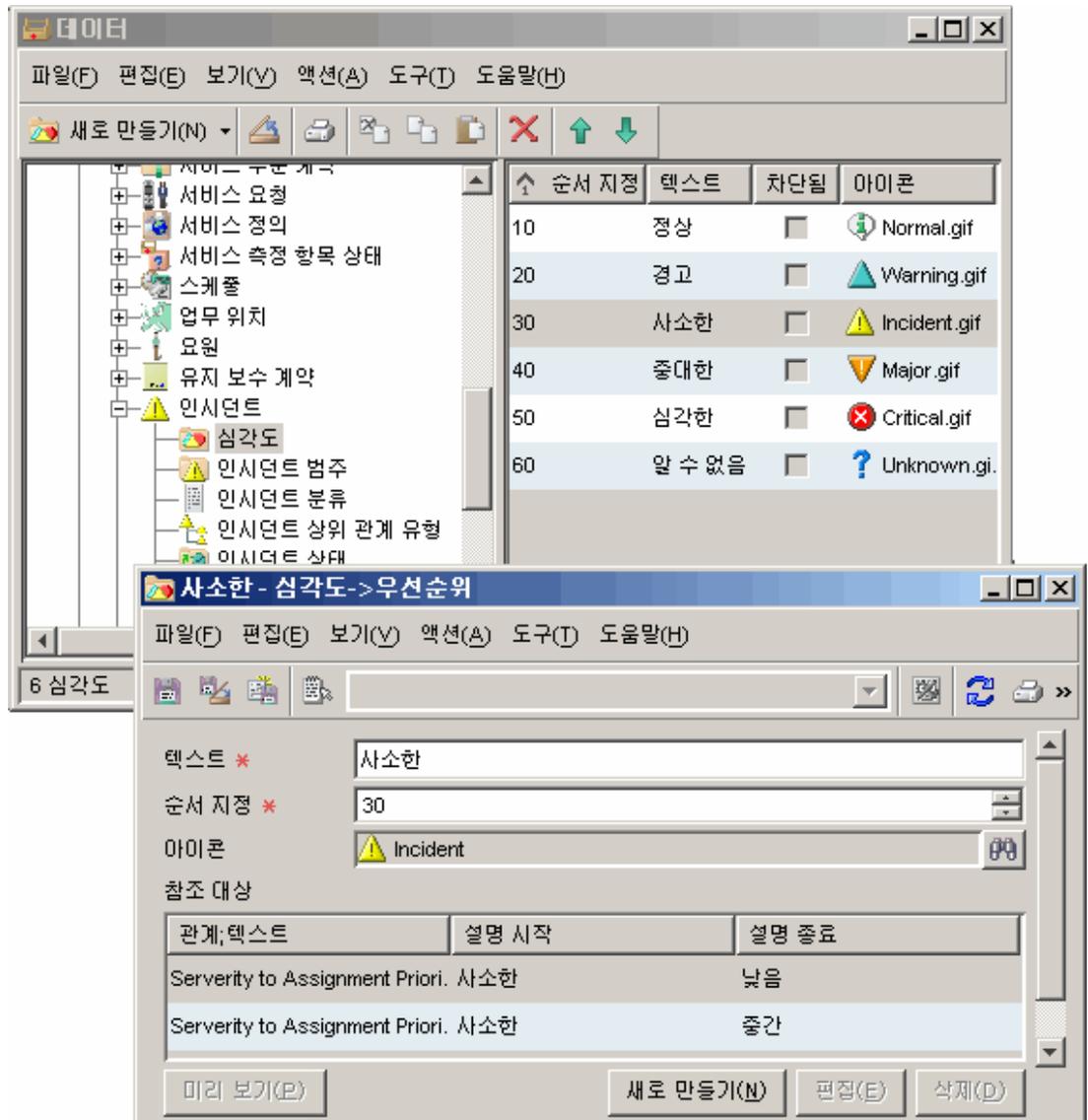
1 단계:

심각도 코드와 임무 우선순위 코드 사이의 관계를 생성합니다.



2 단계:

대상 코드 값이 입력 코드 값과 어떻게 달라야 하는지 정의하려면 하나 이상의 값 참조 매핑을 생성합니다.



3 단계:

매핑을 강제로 적용하는 액션을 호출하는 UI 규칙을 정의합니다.

관계로 필드 값 범위 제한 [X]

이름 *

차단됨

대상 필드 * [!]

새 경로 _____

입력 필드 [!]

관계 유형 1 [v]

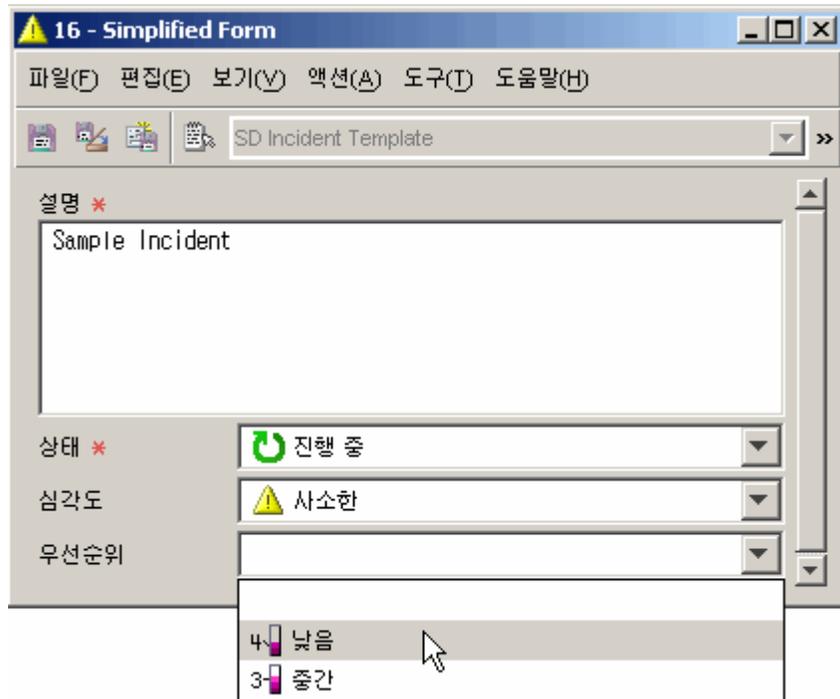
관계 유형 2 [v]

관계 유형 3 [v]

관계 유형 4 [v]

* 시도할 패턴, 중요도 순

이 예에서 데이터베이스 규칙은 해당 인시던트의 심각도 코드가 변경될 때마다 인시던트의 임무 우선순위 코드 값을 제한합니다. 다음은 심각도가 사소한 인시던트의 결과입니다.



기본 코드 외에도 사용자 정의 코드를 사용하여 UI 규칙에서 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 생성할 수 있습니다. 사용자 정의 코드 사용에 대한 자세한 내용은 고급 예시를 참조하십시오.

참고 UI 규칙은 다른 규칙의 결과로 배경에서 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 트리거할 수 있습니다. 이 경우, 다른 규칙에 연결된 후속 데이터 업데이트 액션은 가장 최근의 관계로 필드 값 범위 제한 액션에 의해 허용된 값만 설정할 수 있습니다.

고급 예시

참고: 아래 그림과 같은 설명 및 예시는 코드 속성 값만 제한합니다. 코드로 이를 수행하는 것이 가장 공통적이지만 기술적으로는 참조 속성이 이 방식으로 제한될 수 있습니다.

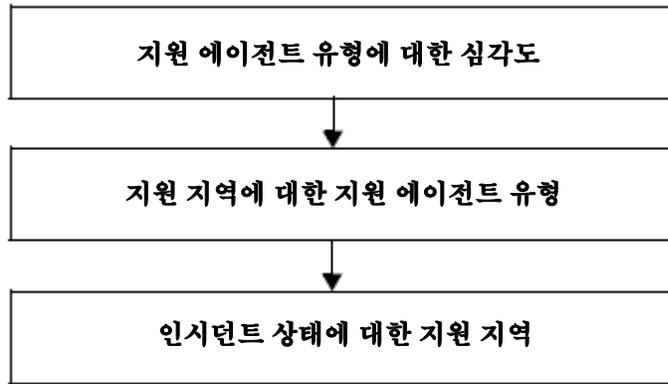
이 예는 사용자 정의 코드와 함께 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 사용하는 UI 규칙을 특징으로 합니다. 이 예에서 가상 회사에는 두 지역에 지원 사무실이 있습니다.

- 아시아 / 태평양
- 유럽 / 미국

낮은 심각도 인시던트(심각도 = 정상, 경고 또는 사소한)는 먼저 아시아 / 태평양 지원 사무실로 경로가 지정되며 높은 심각도 인시던트(심각도 = 중요함 또는 심각함)는 유럽 / 미국 사무실로 경로가 지정됩니다.

참고: 이는 이 액션의 기능을 강조하기 위해 고안된 매우 인위적인 예시입니다. HP OpenView 콘솔은 적절한 사무실로 인시던트 경로를 지정하는 훨씬 간단한 방법을 제공합니다.

UI 규칙은 인시던트가 새 지원 에이전트에 할당될 때마다 상태 필드(인시던트 상태 코드)에 사용할 수 있는 값을 제한하기 위해 구성됩니다. 규칙은 다음 관계 체인을 가로지르는 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 사용하게 됩니다.

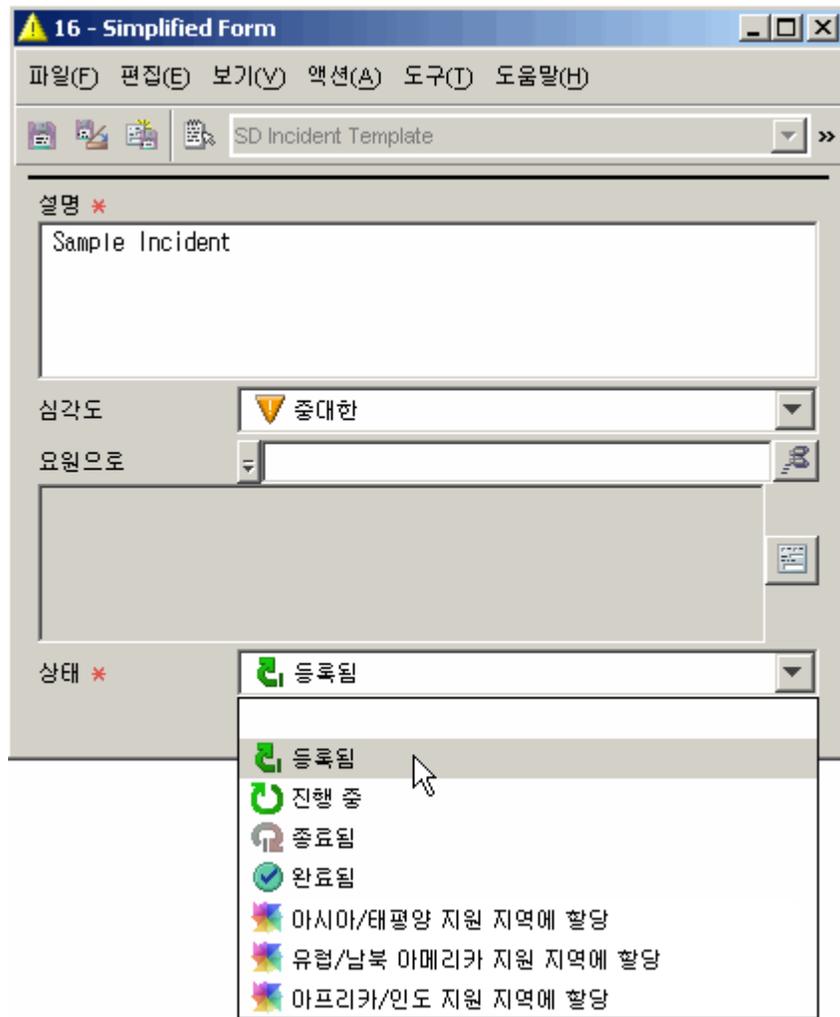


이 예에서 심각도 및 인시던트 상태는 기본 코드입니다. 지원 에이전트 유형 및 지원 지역은 사용자 정의 코드입니다.

세 개의 인시던트 상태 값은 특정 지원 지역에 할당된 인시던트를 나타내기 위해 추가됩니다.

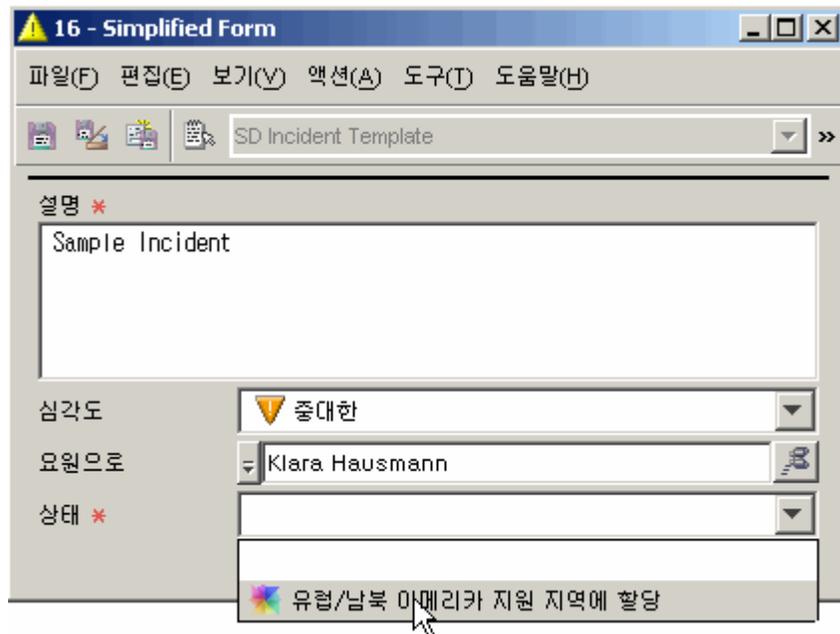
순서 지정	텍스트
1	등록됨
2	진행 중
3	종료됨
4	완료됨
5	아시아/태평양 지원 지역에 할당
6	유럽/남북 아메리카 지원 지역에 할당
7	아프리카/인도 지원 지역에 할당

규칙이 적용되기 전에 샘플 인시던트의 인시던트 상태 선택은 어떤 방법으로도 제한되지 않습니다.



참고로 이 인시던트는 아직 요원에게 할당되지 않았으며 7 개의 인시던트 상태 코드 값 모두 이 양식에서 사용할 수 있습니다.

그러나 UI 규칙을 발효한 후 인시던트 상태 코드에 사용할 수 있는 값은 인시던트 심각도에 따라 다르게 제한됩니다. 이 경우에는 인시던트가 Klara Hausmann 에게 할당된 후, 상태 선택을 하나만 사용할 수 있습니다.



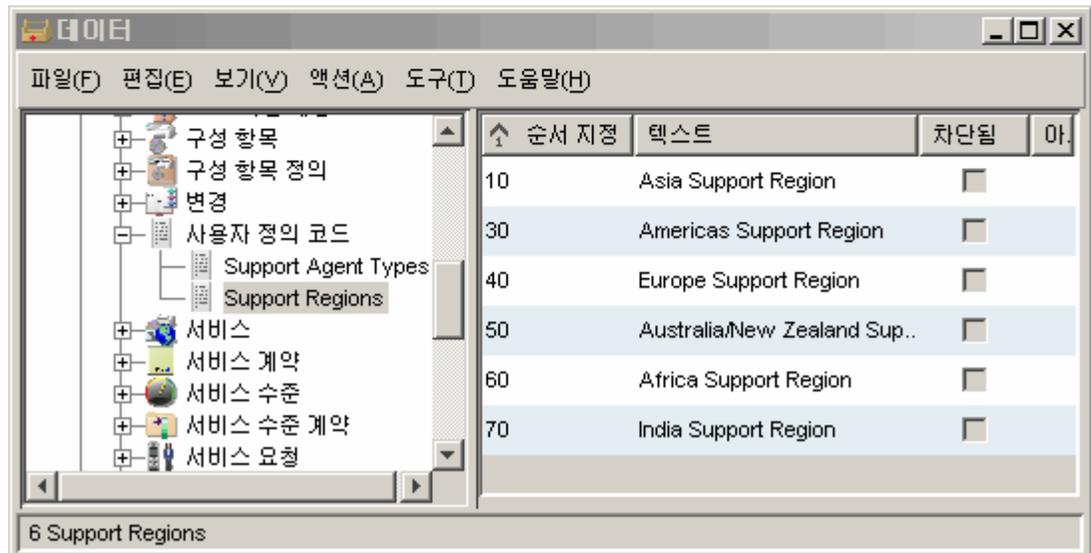
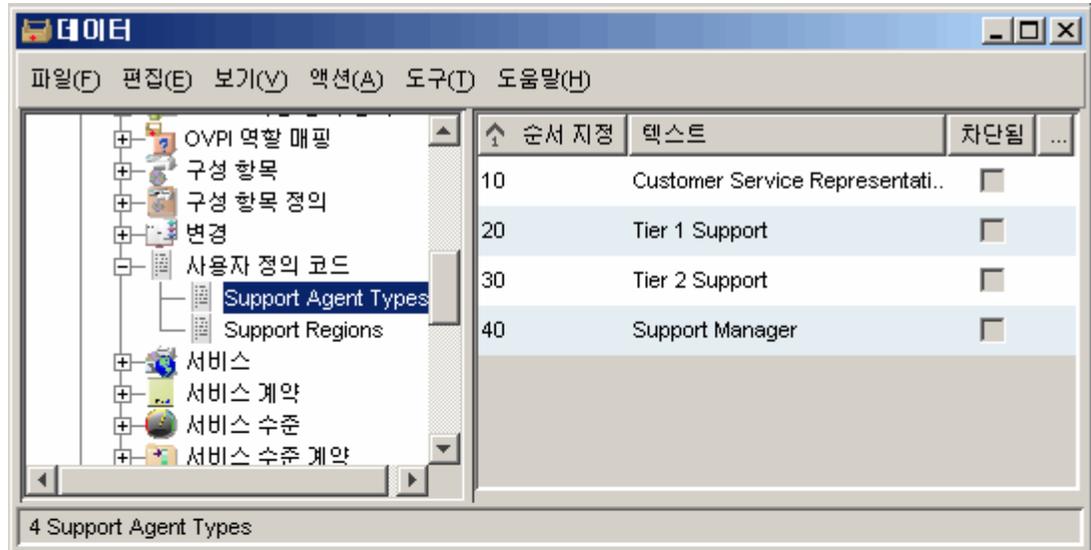
Klara Hausmann의 위치에서는 수행할 수 있는 것이 없습니다. 상태에 대해 사용할 수 있는 값의 제한내용은 인시던트 심각도의 결과에 따릅니다.

이 예시를 생성하기 위해 필요한 단계는 다음과 같습니다.

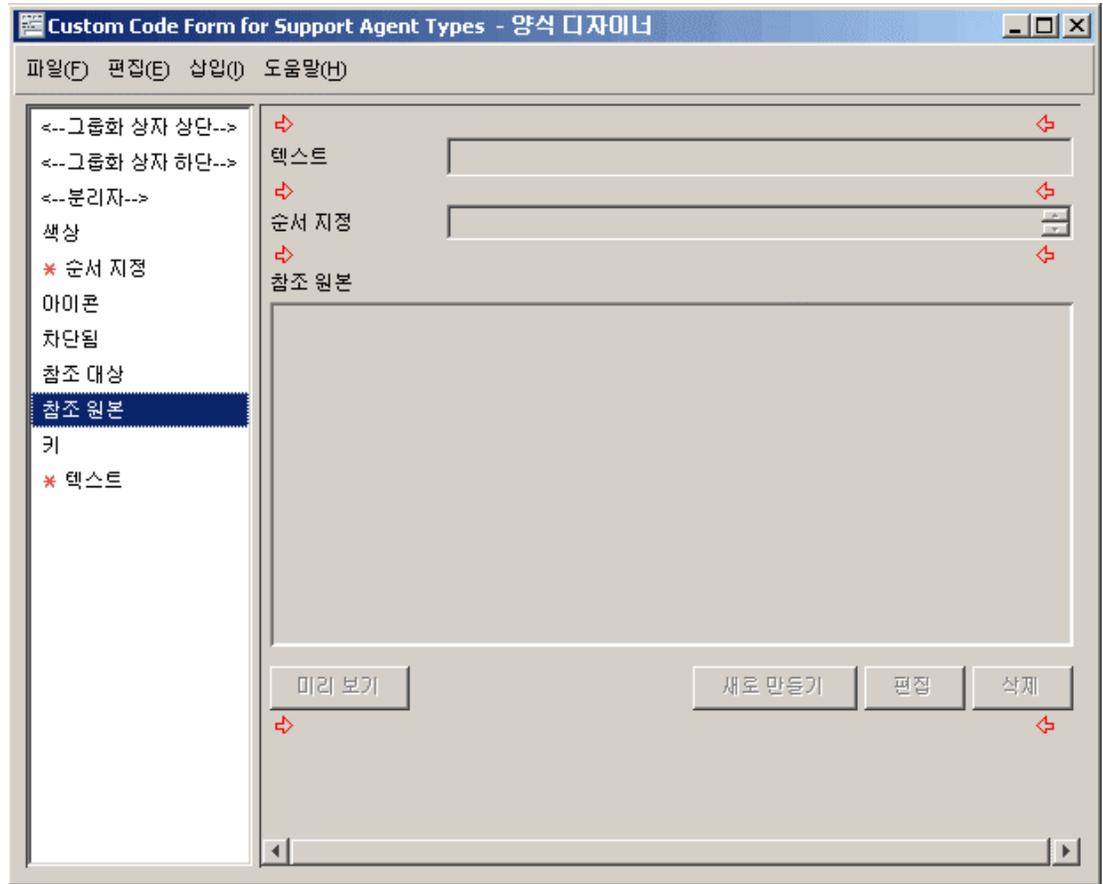
- 사용자 정의 코드를 생성합니다.
- 각 사용자 정의 코드에 대한 양식을 생성합니다.
- 체인에서 관계를 생성합니다.
- 체인의 각 코드에 대해 값 참조 매핑을 생성합니다.
- 요원으로 필드를 변경할 때 트리거되는 UI 규칙을 생성합니다.
- '관계로 값 범위 제한' 액션을 생성합니다.

이러한 각 단계는 화면을 캡처한 다음 그림과 같습니다.

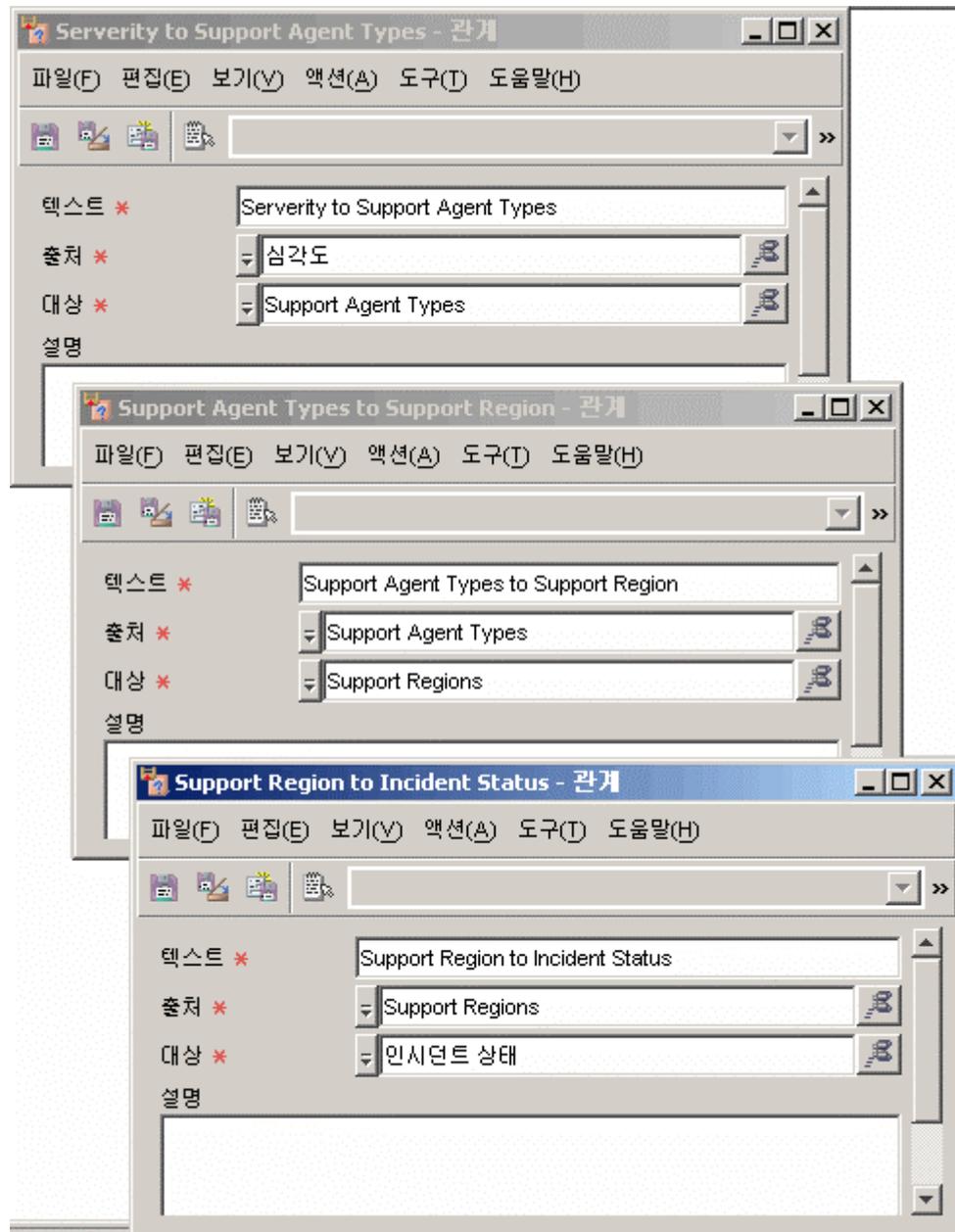
1 단계: 다음과 같이 사용자 정의 코드 지원 에이전트 유형 및 지원 지역을 생성하고 두 코드의 값을 생성합니다.



2 단계: 다음과 같이 새 사용자 정의 코드 각각에 대한 양식을 생성합니다.



3 단계: 다음 관계를 생성합니다.



4 단계: 모든 매핑을 강제로 적용하는 액션을 호출하는 UI 규칙을 정의합니다.

관계로 필드 값 범위 제한 [X]

이름 *

차단됨

대상 필드 * [!]

새 경로

입력 필드 [!]

관계 유형 1 [v]

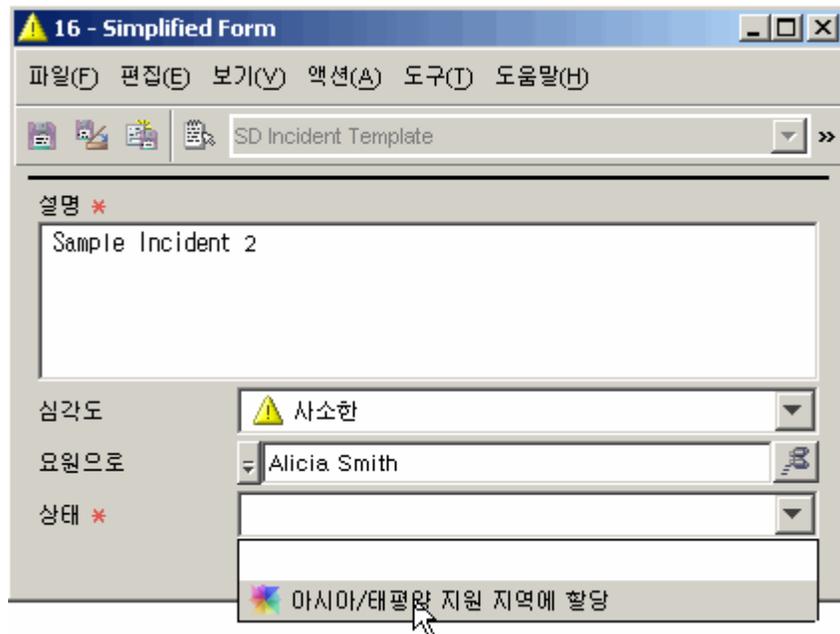
관계 유형 2 [v]

관계 유형 3 [v]

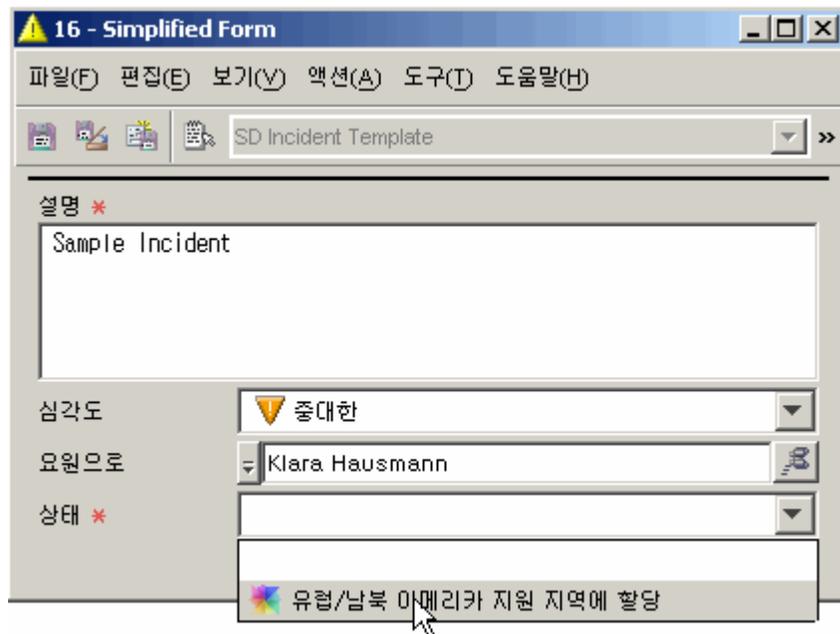
관계 유형 4 [v]

* 시도할 패턴, 중요도 순

5 단계: 인스턴트를 요원에게 할당할 때 트리거되는 UI 규칙을 생성합니다.
다음은 심각도가 사소한 인스턴트의 결과입니다.



다음은 심각도가 중요한 인시던트의 결과입니다.



사용자 정의 코드 사용

HP OpenView 응용프로그램에 수반된 기본 코드 유형 속성 외에도 사용자 정의 코드를 생성할 수 있습니다. 이는 서로 관련되지 않은 객체 사이의 m 대 n 관계를 생성하려 할 때 유용합니다. 이러한 관계의 주목적은 UI 규칙의 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 구성하는 것입니다.

사용자 정의 코드를 생성한 후 콘솔의 다른 코드와 같이 이를 사용할 수 있습니다. 그러나 UI 규칙의 액션을 구성하기 위해 이를 사용하기 전에 사용자 정의 코드의 새 양식을 먼저 생성해야 합니다.

사용자 정의 코드를 생성하려면 다음과 같이 하십시오.

- 1 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **데이터**를 클릭합니다.
- 2 데이터 트리에서 **코드** 분기를 확장합니다.
- 3 코드 분기에서 **사용자 정의 코드**를 클릭합니다.
- 4 오른쪽 패널에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 **새 사용자 정의 코드(순서대로)**를 선택합니다.
- 5 **이름** 상자에 사용자 정의 코드 이름을 입력합니다.
- 6 **키** 상자에 다른 사용자 정의 코드 키로 이전에 사용한 적 없는 간략한 문자열을 입력합니다.
- 7 **모듈** 목록에서 사용자 정의 코드를 저장하려는 모듈을 선택합니다.
- 8 **확인**을 클릭하여 사용자 정의 코드를 저장합니다.
- 9 HP OpenView 구성 작업영역 그룹의 프리젠테이션 작업영역에서 사용자 정의 코드의 새 양식을 작성합니다. 양식에 **참조됨** 필드가 포함되어 있는지 확인합니다.

두 코드 사이의 관계 생성

UI 규칙의 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 생성하기 전에 두 코드 사이의 관계를 생성해야 합니다. 이는 객체 사이의 m 대 n 관계를 생성하는 데 사용할 수 있는 메커니즘입니다.

두 코드 사이의 관계를 생성하려면 다음과 같이 하십시오.

- 1 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **데이터**를 클릭합니다.
- 2 데이터 트리에서 **관계**를 클릭합니다.
- 3 오른쪽 패널에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 **새 관계**를 선택합니다.
- 4 **텍스트** 상자에 새 관계의 이름을 입력합니다.
- 5 **보낸 사람** 상자에서 관계를 시작할 코드를 선택합니다.
- 6 **받는 사람** 상자에서 관계를 종결할 코드를 선택합니다.
- 7 **옵션: 주석** 상자에 설명 노트를 입력합니다.
- 8 **파일**→**저장 후 닫기**를 클릭하여 새 관계를 저장합니다.

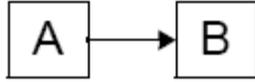
값 참조 매핑 생성

UI 규칙의 '관계로 필드 값 범위 제한' 액션을 생성하기 전에 한 코드의 사용할 수 있는 각 값에서 다른 코드의 하나 이상의 값으로 매핑을 생성해야 합니다. 예시는 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 참조하십시오.

값 참조 매핑을 생성하려면 다음과 같이 하십시오.

- 1 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **데이터**를 클릭합니다.
- 2 데이터 트리에서 **코드** 분기를 확장합니다.
- 3 관계를 종결하는 특정 코드 유형을 더블 클릭합니다.

예를 들어 A 에서 B 로 관계가 생성된 경우에는 B 를 더블 클릭합니다.



4 매핑하려는 각 코드 B 값에 대해 다음 단계를 수행합니다.

a. 오른쪽 창에서 코드 B 값을 더블 클릭합니다.

코드 B 전용 양식을 엽니다. 사용자 정의 코드를 생성한 경우 이는 사용자가 생성한 양식이 됩니다.

b. 각 코드 A 값을 이 코드 B 값으로 매핑하려면 다음 단계를 수행하십시오.

i. **참조됨** 필드에서 **새로 만들기**를 클릭합니다.

새로 만들기 - 참조 대화 상자가 열립니다.

ii. **관계** 필드에서 빨리 찾기 기능을 사용하여 두 코드에 대해 생성한 관계를 선택합니다.

iii. **보낸 사람** 필드에서 빨리 찾기 기능을 사용하여 매핑하려는 코드 A 값을 선택합니다.

코드 A 값에 대한 설명은 **설명 시작** 상자에 나타납니다. 이것은 읽기 전용 필드입니다. 단계 (a)에서 더블 클릭한 코드 B 값에 대한 설명이 **설명 종료** 상자에 나타납니다. 이 역시 읽기 전용 필드입니다.

iv. **확인**을 클릭하여 변경 사항을 저장하고 새로 만들기 - 참조 대화 상자를 닫습니다.

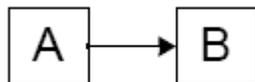
5 **파일** → **다른 이름으로 저장**을 클릭하여 이 코드 B 값에 대한 매핑을 저장합니다.

추가 코드 B 값을 매핑하려면 4(a) 단계로 돌아갑니다. 매핑하려는 값을 모두 매핑한 다음에는 이 관계를 기준으로 UI 규칙에 대한 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 작성할 수 있습니다.

관계로 필드 값 범위 제한 액션 구성

두 코드 사이의 관계를 작성하고 둘 사이의 값 참조 매핑을 작성한 다음에는 이 관계를 사용하여 UI 규칙에서 관계로 필드 값 범위 제한 액션을 작성할 수 있습니다.

이 절차에서는 코드 A에서 코드 B로의 관계를 생성했으며 UI 규칙을 사용하여 코드 B의 값을 제한하기 위해 이 관계를 사용하려는 것으로 다시 한 번 가정합니다.



관계로 필드 값 범위 제한 액션을 구성하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 1 UI 규칙 마법사에서 관계로 제한 필드 값 범위를 선택합니다.
UI 규칙을 작성하는 과정이 아니라면 “데이터베이스 규칙 및 UI 규칙 작성” 온라인 도움말 항목을 참조하십시오.
- 2 **이름** 상자에 작성하려는 액션에 대한 이름을 입력합니다.
- 3 **옵션:** 이 액션을 비활성화하려면 **차단됨** 상자를 선택합니다.
- 4 **대상 필드** 상자에서 값을 제한하려는 코드 B를 선택합니다.
- 5 **입력 필드** 상자에서 코드 A를 선택합니다.
- 6 **관계 유형 1** 상자에서 코드 A 및 코드 B 사이에서 정의한 관계를 선택합니다.
코드 사이의 관계는 4 개까지 체인으로 작성할 수 있습니다. 이 경우에는 추가 관계 유형 필드를 선택하여 이 체인을 가로지를 수 있습니다.
- 7 **목록에 추가** 버튼을 클릭합니다.
UI 규칙 트리거 조건이 발생할 때 코드 A 값을 기반으로 코드 B 값을 제한하는 패턴을 작성했습니다. 원하는 경우에는 여러 개의 패턴을 작성할 수 있습니다. 패턴은 패턴이 값 세트를 되돌릴 때까지 나열된 순서대로 테스트됩니다.
더 많은 패턴을 작성하려면 5-7 단계를 반복하십시오.
- 8 액션 구성이 끝났으면 **확인**을 클릭합니다. 이제 새 액션이 UI 규칙에 사용할 수 있는 액션으로 표시됩니다.
- 9 UI 규칙 생성을 계속하려면 **다음**을 클릭합니다.
- 10 **이름** 상자에 새 규칙의 이름을 입력합니다.
- 11 **옵션:** 규칙에 대한 **범주**를 선택합니다.
- 12 **옵션:** 이 규칙이 실행되지 않도록 하려면 **차단**을 선택합니다.
- 13 **옵션:** 콘솔에서 규칙 로드 파일에 디버그 정보를 인쇄하도록 하려면 **디버그**를 선택합니다.
- 14 **마침**을 클릭하여 새 UI 규칙을 저장합니다.

새 콘텐츠:

구성 정보 감사

위치: “구성 정보 감사” 온라인 도움말 항목

오류: 이제 HP OpenView 구성 작업영역에서 정보를 감사할 수 있습니다.

정정: 구성 정보 감사

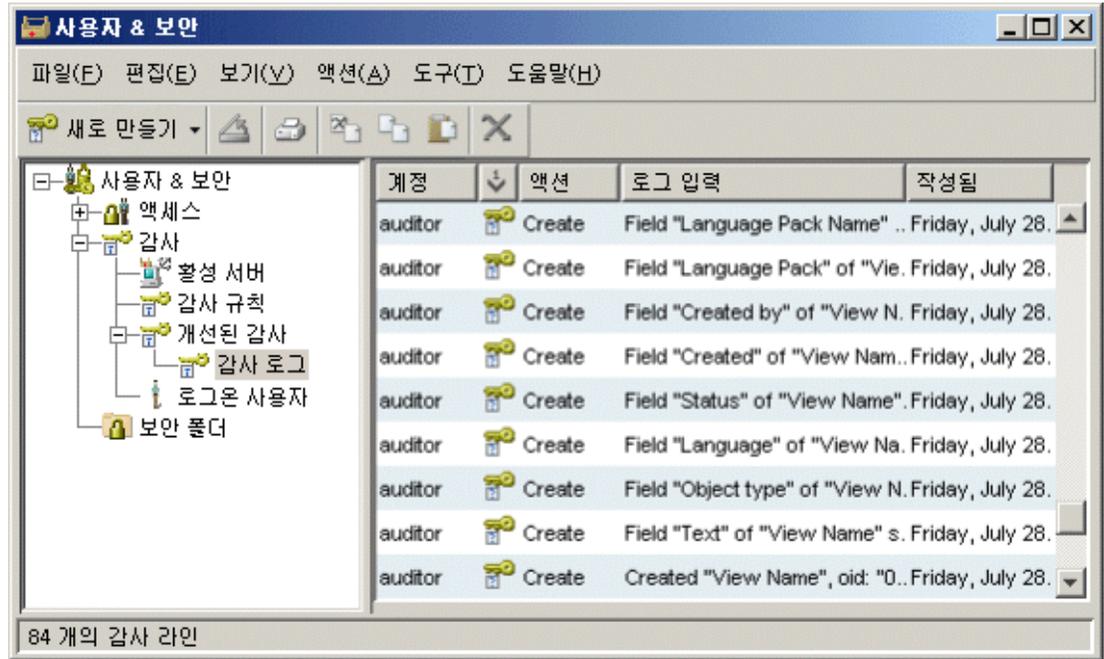
데이터베이스의 감사 객체뿐 아니라 콘솔을 구성하여 다음 HP OpenView 구성 작업영역에서 발생하는 변경 내용을 감사할 수 있습니다.

- **액션 및 규칙**
- **데이터**
- **프리젠테이션**

- 시스템 설정
- 템플릿
- 사용자 및 보안

또한 콘솔을 구성하여 객체 삭제 및 히스토리 라인 삭제를 감사할 수 있습니다.

이러한 고급 감사 정보는 HP OpenView 데이터베이스에 저장됩니다. 다음은 감사 개체 목록에 대한 예제입니다.



데이터베이스의 감사 데이터 양을 관리하기 위해 특정 시기에 도달한 감사 개체를 보관할 수 있습니다.

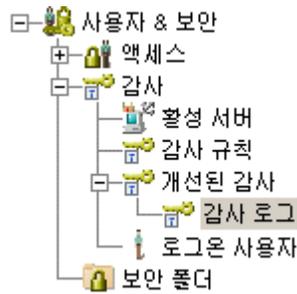
참고: 고급 감사 로그를 보거나 구성 감사 설정을 수정하려면 감사원 역할을 포함하는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인해야 합니다. 기본 시스템 관리자 계정은 감사원 역할을 포함하지 않습니다.

고급 감사 로그 보기

마지막 감사 보관 작업이 수행된 이후 발생한 모든 구성 감사 개체 목록을 볼 수 있습니다. 현재 감사 개체는 HP OpenView 데이터베이스에 저장됩니다.

고급 감사 로그를 보려면 다음과 같이 하십시오.

- 1 고급 감사 로그를 보려면 감사원 역할을 포함하며 권한이 있는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인합니다.
- 2 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **사용자 및 보안**을 클릭합니다.
- 3 **감사** 분기를 확장합니다.
- 4 **고급 감사**를 확장합니다.
- 5 **감사 로그**를 클릭합니다.



고급 감사 로그 개체는 오른쪽 창에 나타납니다.

구성 감사 설정 수정

콘솔 감사원인 경우에는 콘솔을 지시하여 HP OpenView 구성 작업영역 그룹 변경에서 아이টে을 지정할 때마다 감사 개체를 생성할 수 있습니다. 객체 삭제 및 히스토리 라인 삭제에 대한 감사를 활성화할 수도 있습니다.

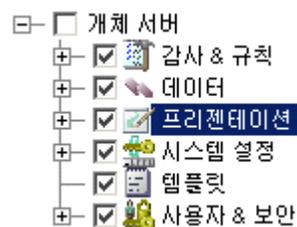
참고: 구성 감사 설정을 수정하려면 감사원 역할이 있는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인해야 합니다. 기본 시스템 관리자 계정은 감사원 역할을 포함하지 않습니다.

구성 감사 설정을 수정하려면 다음과 같이 하십시오.

- 1 고급 감사 설정을 구성하려면 감사원 역할을 포함하며 권한이 있는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인합니다.
- 2 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **시스템 설정**을 클릭합니다.
- 3 **감사 구성** 아이콘을 더블 클릭합니다.
- 4 감사 구성 대화 상자에서 **감사 구성** 탭을 클릭합니다.
- 5 HP OpenView 구성 작업영역에 있는 변경 내용을 감사하려면 다음 단계를 수행합니다.

고급 감사 사용을 선택합니다.

- 이 탭의 작업영역 트리에서 감사하려는 것을 모두 선택합니다.



각 분기에서 트리 또는 개별 항목의 전체 분기를 선택할 수 있습니다.

- 6 데이터베이스에서 객체가 삭제될 때마다 감사 개체를 생성할 콘솔을 원하는 경우에는 감사 항목 삭제를 선택합니다.

감사 항목은 하나 이상의 이러한 객체 유형 속성이 이미 감사된 경우에만 생성됩니다. 객체 감사에 대한 자세한 내용은 “감사 규칙 구성” 온라인 도움말 항목을 참조하십시오.

- 7 히스토리 라인이 삭제될 때마다 감사 개체를 생성할 콘솔을 원하는 경우에는 **감사 히스토리 라인 삭제**를 선택합니다.

- 8 **확인**을 클릭합니다.
- 9 콘솔을 로그 오프합니다.

감사 정보 보관

콘솔 감사원인 경우에는 보관 프로세스를 시작하여 오래된 감사 개체를 보관 파일로 옮길 수 있습니다. 이는 데이터베이스에서 감사 정보 크기를 제어합니다. 보관 프로세스에 대한 보관 파일 및 로그 파일의 위치를 지정할 수 있습니다. 또한 감사 파일 개체가 보관되는 시기를 지정할 수 있습니다.

감사 정보를 보관하려면 다음과 같이 하십시오.

참고: 구성 감사 설정을 수정하려면 감사원 역할이 있는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인해야 합니다. 기본 시스템 관리자 계정은 감사원 역할을 포함하지 않습니다.

- 1 고급 감사 설정을 구성하려면 감사원 역할을 포함하며 권한이 있는 계정을 사용하여 콘솔에 로그인합니다.
- 2 HP OpenView 구성 작업영역 그룹에서 **시스템 설정**을 클릭합니다.
- 3 **감사 구성** 아이콘을 더블 클릭합니다.
- 4 감사 구성 대화 상자에서 **보관 구성** 탭을 클릭합니다.
- 5 **보관 파일** 상자에서 감사 개체 보관을 저장할 콘솔을 원하는 폴더(디렉토리)에 입력하거나 찾아봅니다.
- 6 **로그 파일** 상자에서 보관 프로세스에 대한 로그 파일을 유지할 콘솔을 원하는 폴더(디렉토리)에 입력하거나 찾아봅니다.
- 7 **일** 상자에 감사 개체 이후에 보관되어야 하는 날짜 수를 입력합니다.
- 8 **시작**을 클릭하여 보관 프로세스를 시작합니다. 진행 표시줄은 프로세스가 얼마나 완료되었는지를 나타냅니다.
- 9 보관 프로세스가 완료되면 **보관 보기**를 클릭하여 보관 파일 콘텐츠를 보고 **로그 보기**를 클릭하여 보관 프로세스에 대한 자세한 내용을 참조합니다.

HP OpenView Performance Insight

Service Desk 5.10 으로 HP OpenView Performance Insight 를 사용하려면 다음 구성요소를 구입해야 합니다.

- HP OpenView Performance Insight 5.1
- HP OpenView Performance Insight Database Connector(보고하려는 Service Desk 서버마다 하나씩)
- 다음 중에서 선택할 수 있습니다.
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Helpdesk Manager
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Change Manager
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Service Level Manager
- HP OpenView Performance Insight 의 미디어와 설명서는 별도로 구입할 수 있습니다. 설명서는 CD 에 들어있는 PDF 로 사용할 수도 있습니다.

시작 프로그램 번들인 HP OpenView Performance Insight Starter Bundle for Service Desk 5.10 도 있습니다. 여기에는 HP OpenView Performance Insight 5.1, HP OpenView Performance Insight Database Connector 및 HP OpenView Performance Insight Report Pack for Helpdesk Manager 가 들어 있습니다.

필수 구성 요소

데이터베이스

OVPI 5.1 은 구성된 "파티셔닝 기능"이 있는 Oracle 9.2.0.5 만 지원합니다.

주: Windows XP 는 지원되지 않습니다.

액세스 지원

HP 는 새 HP OpenView 관리 소프트웨어 릴리즈가 최신 국제 액세스 표준을 따르는지 확인하는 작업을 하고 있습니다. HP OpenView Service Desk 5.10 액세스 기능은 스크린 리더가 시각 장애가 있는 사용자를 지원하는 향상된 사용자 인터페이스 인터랙션 모델을 포함하고 있으며 마우스 사용을 대체하는 고급 키보드 탐색을 갖추고 있습니다.

액세스 표준을 기반으로 하는 제품 특징은 다음과 같습니다.

- 사용자 인터페이스에 애니메이션 없음
- 사용자 음성에 대한 요구사항 없음
- 제한된 범위 및 능력 내의 운용성
- 운영 체제가 제공한 것 이외의 동시 액션에 대한 요구사항 없음
- 이미지의 일관된 의미
- 감광성 발작을 종종 일으킬 수 있는 깜빡임이 없음
- 운영 체제가 제공한 모든 오디오 신호의 중복 코딩
- 적시 응답에 대한 요구사항 없음
- 일관적이며 잘 정의된 초점 및 선택 표시기
- 이미지에 대한 다른 텍스트
- 색상 사용에 대한 중복 코딩
- 스크린 리더에 최적화된 온라인 도움말

HP OpenView Service Desk 5.10 은 Windows 4.5 에 JAWS를 사용한 Microsoft Windows 운영 체제에서 액세스 기능을 지원합니다. 미국 재활법의 섹션 508 을 준수하는 제품 보고서에 대한 자세한 내용은

<http://vgwh3pro.cce.hp.com/508/>의 제품 액세스 확인 웹 페이지를 참조하십시오. 제품 범주 선택 드롭다운 메뉴에서 소프트웨어 및 운영 체제를 선택하고 이동을 클릭합니다. 다음 화면에서 HP OpenView Service Desk 제품군을 선택하고 이동을 클릭합니다.

이 제품에 대한 전자 설명서는 http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/에 있는 HP OpenView 제품 설명서 웹 사이트의 페이지 하단 **Send Feedback** 링크를 클릭하고 완전히 액세스할 수 있는 양식을 가져오려는 제품 이름, 제품 버전, 운영 체제 및 문서 이름을 지정하여 요청할 수 있습니다.

서비스 데스크에 대한 액세스 지원을 활성화하려면 다음과 같이 하십시오.

1 제품을 설치한 후 다음 디렉토리를 살펴봅니다.

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib\ext
```

Windows 에서 *INSTALLDIR* 은 다음과 같습니다.

C:\Program Files\HP OpenView

Sun Java 2 플랫폼 에디션 1.4.x 파일이 다음 디렉토리에 있는지 확인합니다.

- jaccess-1_4.jar
- access-bridge.jar

파일이 올바른 디렉토리에 있지 않으면 다음 디렉토리에서 이를 복사합니다.

%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge\installer\installerFiles.

- 2 AccessBridge 디렉토리를 다음 경로에 추가합니다.

PATH=%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge;%PATH%

이 단계를 통해 DLL 이 Java Access Bridge 의 일부라는 것과 검색 및 인스턴트화될 수 있다는 것을 확인합니다.

- 3 accessibility.properties 파일이 다음 디렉토리에 있는지 확인합니다.

%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib 디렉토리

필요에 따라 다음 디렉토리에서 파일을 복사할 수 있습니다.

%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge\installer\installerFiles

JVM(자바 가상 머신)은 시작할 때 여러 등록 정보 파일을 읽습니다.

- 4 액세스할 수 있는 다른 기능을 사용할 수 있도록 액세스 등록 정보 파일에서 각 명령줄을 사용합니다.

예를 들어 Java Access Bridge 를 사용하여 재활 공학을 활성화하려면 파일 편집기를 사용하여 파일에 다음 명령줄을 포함시킵니다.

assistive_technologies=com.sun.java.accessibility.AccessBridge

등록 정보 예시 및 설명(예를 들어, 스크린 돋보기 설치 방법)에 대한 자세한 내용은 Java Accessibility Utilities 문서를 참조하십시오.

<http://java.sun.com/products/jfc/jaccess-1.2/doc/examples.html>

Sun Java 응용프로그램과 액세스 구성에 대한 자세한 내용은 다음 웹 사이트를 참조하십시오.

<http://java.sun.com/products/accessbridge/docs/setup.html>.

다른 HP OpenView 솔루션과의 통합

HP OpenView 작동과 통합에 대한 자세한 내용은 **HP .OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide** 를 참조하십시오. 다른 통합에 대한 자세한 내용은 HP OpenView **Service Desk Data Exchange Administrator's Guide** 를 참조하십시오. 이러한 안내서는 부분을 양식화하는 통합 릴리즈에 릴리즈되며 이는 Service Desk 5.10 에 제공되지 않습니다.

문제 해결

이 섹션에서는 서비스 데스크에서 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

설치 실패

문제

설치에 실패했습니다.

간접 해결책

관리 서버를 설치하고 로그 파일 %TEMP%\HPOvInstaller\ 폴더에 있는 server_<build number>_HPOvInstaller.txt 를 검사합니다.

구성 요소 로그 파일은 HPOvInstaller 디렉토리의 %TEMP%, 에 있습니다. 경로 및 파일 이름은 다음과 같습니다.

Windows

%TEMP%\HPOvInstaller\server_<build number>에서 <build number>는 5.10.742 와 같은 버전 및 빌드 번호입니다.

package_msi_<component>_install.log 에서 <component>는 구성 요소 이름입니다.

UNIX

/var/tmp/HPOvInstaller/server_<build number>에서 <build number>는 5.10.742 와 같은 버전 및 빌드 번호입니다.

package_depot_<component>_install.log 에서 <component>는 구성 요소 이름입니다.

이러한 로그 파일에는 구성 요소 고유 설치에 대한 정보가 들어 있습니다. Windows 플랫폼의 경우 로그 파일에서 “Return Value 3”이라는 단어를 검색합니다. 이 단어는 일반적으로 오류가 있었음을 나타냅니다.

HPUX 에서는 /var/adm/sw/swagent.log 에 있는 swagent.log 파일을 검사합니다.

설치 실패 이유에 대한 정보는 객체 서버 로그 파일을 검사합니다.

객체 서버 로그 파일은 다음 디렉토리에 있습니다.

%OVDATADIR%/log/system0.0_koKR

이 파일에는 객체 서버 및 도구에 대한 정보가 포함됩니다. 예외 또는 실패를 설명하는 기타 오류 메시지에 대한 내용은 파일 하단을 참조하십시오.

XPL 로깅

문제

정보를 기록하는 방법을 변경하려 합니다.

해결책

XPL 로깅은 기본 Java logging.properties 파일을 사용합니다.

기본적으로 이 파일은 다음 디렉토리에 있습니다.

C:\Program Files\HP OpenView\nonOV\jre\1.4\lib\logging.properties.

이 파일을 작동하려면 다음을 한 번 실행해야 합니다.

```
ovconfchg -ns xpl.log -set logparent true
```

예를 들어 모든 로그를 콘솔에 작성하려면 다음 명령줄을 logging.properties 파일에 추가합니다.

```
handlers=java.util.logging.ConsoleHandler
```

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=INFO
```

```
java.util.logging.ConsoleHandler.formatter=java.util.logging.SimpleFormatter
```

logging.properties 파일에서 다음과 같은 로깅 수준을 지정할 수 있습니다.

- SEVERE
- WARNING
- INFO
- CONFIG
- FINE
- FINER
- FINEST

예:

객체 서버에 대한 더 나은 로깅을 지정하려면 logging.properties 파일에 다음을 추가하십시오.

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=FINER
```

```
com.hp.ov.obs.level=FINER
```

객체 서버 캐시

문제

객체 서버 캐시로 문제가 발생할 수 있습니다.

해결책

ovc -start 를 사용하는 객체 서버를 시작할 때 문제가 발생하면 다음 폴더에 있는 파일을 모두 삭제하여 객체 서버 캐시 파일을 삭제해 보십시오.

```
C:\Program Files\HP OpenView\data\datafiles\obs
```

제어 서비스 Pid 파일

문제

제어 서비스를 시작할 수 없습니다.

해결책

다음 명령을 실행합니다.

Windows:

```
del C:\Program Files\HP OpenView\data\tmp\*.*
```

UNIX:

```
rm -f /var/opt/OV/tmp/*
```

콘솔이 작업영역을 표시하지 않음

문제

콘솔 화면에 작업영역이 표시되지 않습니다.

해결책

다음 명령을 실행하여 사용자 설정을 해제합니다.

```
del C:\Documents and Settings\%USERNAME%\Application Data\HP OpenView\*. * /s /q
```

소켓 시간 초과

문제

소켓 시간 초과 관리 서버 설정의 기본값이 너무 낮은 경우도 있습니다. 이 문제는 Sun Solaris 운영 체제에 언급되지 않았습니니다.

다음 메시지가 system0.0.ko_KR 로그 파일에 나타나면 다음과 같이 이 설정이 늘어나야 함을 나타내는 것일 수 있습니다.

```
com.hp.ov.obs;SEVERE;Error: Interrupted due to: Read timed out.
```

해결책

소켓 시간 초과 값을 늘립니다. 5000ms 값을 설정합니다(기본값 1000ms).

소켓 시간 초과를 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide* 를 참조하십시오.

지원

다음 HP OpenView 지원 웹 사이트를 방문해 보십시오.

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

이 웹 사이트에는 HP OpenView 가 제공하는 제품, 서비스 및 지원에 대한 연락처 정보와 세부사항이 기재되어 있습니다.

HP OpenView 온라인 소프트웨어 지원은 고객이 직접 문제를 해결하는 기능을 갖추고 있으며, 빠르고 효율적인 방식으로 대화형 기술 지원 도구에 액세스하여 비즈니스를 관리할 수 있습니다. 소중한 지원 고객들이 누릴 수 있는 혜택은 다음과 같습니다.

- 관심 분야의 지식 문서 검색
- 지원 사례 제출 및 진행상황 추적
- 온라인으로 개선 요청사항 제출
- 소프트웨어 패치 다운로드
- 지원 연락처 관리
- HP 지원 연락처 검색
- 가용 서비스에 관한 정보 검토
- 다른 소프트웨어 고객과의 토론 참여
- 소프트웨어 교육 검색 및 등록

참고: 대부분의 지원 서비스는 HP Passport 사용자로 등록하여 로그인해야만 사용할 수 있습니다. 지원 연락처가 필요한 서비스도 많습니다.

지원 액세스 수준에 대해 자세히 알아보려면 아래 URL 로 이동하십시오.

http://www.hp.com/managementsoftware/access_level

HP Passport ID 를 등록하려면 아래 URL 로 이동하십시오.

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

법적 고지사항

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

기밀 컴퓨터 소프트웨어 소유, 사용 또는 복제하려면 HP 의 유효한 라이선스가 필요합니다. 공급업체의 표준 상용 라이선스에 따라 미합중국 정부로부터 라이선스를 받은 상용품에 대한 FAR 12.211 및 12.212, 상용 컴퓨터 소프트웨어, 컴퓨터 소프트웨어 문서 및 기술 데이터에 부합됩니다.

HP 제품 및 서비스에 대한 유일한 보증은 해당 제품 및 서비스와 함께 제공된 명시된 보증서에 기재된 사항뿐입니다. 어떤 내용도 추가적인 보증을 구성하는 것으로 해석하지 말아야 합니다. HP 는 이 문서에 포함된 기술 또는 편집상 오류나 누락에 대해 책임지지 않습니다.

이 문서에 포함된 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다.

Adobe® 및 Acrobat®은 Adobe Systems Incorporated 의 상표입니다.

모든 HP 9000 컴퓨터에 사용된 HP-UX Release 10.20 이후 버전과 HP-UX Release 11.00 이후 버전(모두 32 및 64 비트 구성)은 Open Group UNIX 95 상표 제품입니다.

Java™ 및 모든 Java 기반 상표 및 로고는 미국 및 기타 국가에서 Sun Microsystems, Inc.의 상표 또는 등록 상표입니다.

Microsoft®는 Microsoft Corporation 의 미국 등록 상표입니다.

OpenView®는 Hewlett-Packard Company 의 미국 등록 상표입니다.

Oracle®은 캘리포니아주 레드우드시 소재 Oracle Corporation 의 미국 등록 상표입니다.

UNIX®는 The Open Group 의 등록 상표입니다.

Windows®는 Microsoft Corporation 의 미국 등록 상표입니다.

