

Service Desk Reporting

Help Desk Report Pack バージョン 1.1

Change Management Report Pack バージョン 1.1

SLM Report Pack バージョン 1.0

HP OpenView Performance Insight

ユーザーガイド

2006 年 10 月



ご注意

保証

HP 製品およびサービスに対する保証については、当該製品およびサービスの保証規定書に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対して、責任を負いかねますのでご了承ください。

本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。

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

Trademark Notices

Java™ は、米国 Sun Microsystems, Inc. の商標です。

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

その他の製品名は、それぞれの商標またはサービスマーク所有者の財産であり、これによって承認されています。

ドキュメントの更新について

このマニュアルの最新版は次のサイトでご確認いただけます。

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

お手持ちの PDF の日付を確認してください。一覧から製品を検索して、このマニュアルの最新版がダウンロード可能かどうかご確認ください。該当製品のサポートサービスに登録されると、更新ドキュメントのお届けサービスが受けられます。詳細は、当社営業担当者にお問い合わせください。

サポート

次の HP OpenView のサポート Web サイトを参照してください。

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

この Web サイトには、HP OpenView の提供する製品、サービス、サポートについてのお問い合わせ先や詳細が掲載されています。

HP OpenView のオンラインソフトウェアサポートでは、お客さまが自己解決できるための方法をご提供しています。サポートサイトでは、お客さまのビジネスの運用に役立つ対話形式の技術サポートツールに手早く効率的にアクセスできます。サポートサイトでは次のことが可能です。

- 関心のあるドキュメントを検索する
- 機能拡張のリクエストをオンラインで提出する
- ソフトウェアパッチをダウンロードする
- サポートケースを登録/トラッキングする
- サポート契約を管理する
- HP サポートの問い合わせ先を調べる
- 利用可能なサービスに関する情報を確認する
- 他のソフトウェア利用者とディスカッションする
- ソフトウェアトレーニングの検索および登録を行う

サポートの多くでは、HP Passport へのユーザー登録とログインが必要です。多くの場合、サポート契約も必要です。

アクセスレベルに関する詳細は、次の URL で確認してください。

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

HP Passport ID のご登録は、次の URL で行ってください。

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

目次

1	概要	5
	Service Desk と内部プロセスの自動化	5
	Service Desk による状況別レポート	6
	Service Desk 用の 3 つのレポートパック	7
	データの収集かデータのエクスポートか	10
	レポートとフォームを開く方法	11
	レポートのカスタマイズ方法	13
	追加情報の入手先	14
2	Service Desk 4.5 の設定でのインストール	17
	円滑なインストールのためのガイドライン	17
	レポートパックとデータパイプのインストール	25
	データの収集の確認	27
	.rep ファイルでの期間の変更	27
3	Service Desk 5.0/5.1 の設定でのインストール	31
	円滑なインストールのためのガイドライン	31
	Service Desk レポートパックのインストール	33
	インストール後の手順	35
4	Help Desk: サービスコール	45
	設定とロギング	46
	サービスコールの平均継続時間	47
	カテゴリ別サービスコール	49
	分類別サービスコール	51
	期限前にクローズされたカテゴリ別サービスコール	53
	期限前にクローズされたサービスコール	55
	最初のコールでクローズされたサービスコール	57
	サービスコール詳細	59
	クローズコード別サービスコール	61
	受信したサービスコール (履歴)	63
	受信したサービスコール (最近)	65
5	Help Desk: インシデント	67
	設定とロギング	68

インシデントの平均継続時間	69
カテゴリ別インシデント	71
分類別インシデント	73
期限前にクローズされたカテゴリ別インシデント	75
期限前にクローズされたインシデント	77
最初のコールでクローズされたインシデント	79
インシデント詳細	81
クローズコード別のインシデント	83
受信したインシデント(履歴)	85
受信したインシデント(最近)	87
6 Help Desk: 問題	89
設定とロギング	90
問題の平均継続時間	91
カテゴリ別問題	93
分類別問題	95
期限前にクローズされたカテゴリ別問題	97
期限前にクローズされた問題	99
最初のコールでクローズされた問題	101
問題詳細	103
クローズコード別の問題	105
受信した問題(履歴)	107
受信した問題(最近)	109
7 変更管理レポート	111
設定とロギング	112
変更の平均継続時間	113
カテゴリ別変更	115
分類別変更	117
期限前にクローズされたカテゴリ別変更	119
期限前にクローズされた変更	121
最初のコールでクローズされた変更	123
変更詳細	125
クローズコード別の変更	127
受信した変更(履歴)	129
受信した変更(最近)	131
8 SLM レポート	133
設定とロギング	134
顧客ビジネスマネージャの SLA 概要	135
顧客ビジネスマネージャの SLA 詳細	137
顧客ビジネスマネージャのサービス詳細	140

顧客ビジネスマネージャの SLO 詳細	143
顧客関係マネージャの SLA 概要	147
顧客関係マネージャの SLA 詳細	149
顧客関係マネージャのサービス詳細	152
顧客関係マネージャの SLO 詳細	155
サービスマネージャのサービス概要	159
サービスマネージャのサービス詳細	161
サービスマネージャの構成アイテム詳細	164
9 SD45 データパイプのトラブルシューティング	169
インストールに関する問題	169
ビューが作成されたか	170
データが収集されているか	171
10 Help Desk および Change Manager のデータのトラブルシューティング	175
Entity Exporter と OVPI SOAP インタフェース	175
Change Manager および Help Desk のデータの OVPI への移動	176
11 ディメンションデータとファクトデータのトラブルシューティング	179
ディメンションデータの流れ	179
OVPI へのファクトデータの移動	187
OVPI への期間の移動	192
A プラットフォームの要件	197
サポート対象のオペレーティングシステムとデータベース	197
Service Desk のメトリックアダプタオプション	198
OVPI への Oracle 9.2 のインストール	199
データベースの新規作成	199
B レポートのスケジュール設定	201
C ビューオプション	205
テーブルのビューオプション	205
グラフのビューオプション	207
D SLM のディメンションとファクト	213
E SD の添付ファイルの設定	215
用語集	217
索引	221

1 概要

本章では、次の項目について説明します。

- **Service Desk** と内部プロセスの自動化
- **Service Desk** による状況別レポート
- **Service Desk** 用の 3 つのレポートパック：
 - **Help Desk Report Pack**
 - **Change Management Report Pack**
 - **SLM Report Pack**
- データの収集かデータのエクスポートか (SD 4.5 と SD 5.0/5.1 の相違点)
- レポートと管理フォームを開く方法
- レポートのカスタマイズ方法
- 追加情報の入手先

Service Desk と内部プロセスの自動化

Service Desk は、IT 組織において望ましくないエラーを減らし、処理の速度と効率を高め、自組織のサービスの品質を徐々に向上させることを目的として開発されました。IT 組織では、顧客に有料サービスを提供するために内部プロセスを使用していますが、それらの内部プロセスを自動化することによって、上記の目標が達成されました。次の内部プロセスが **Service Desk** によって自動化されます。

- サービスコールの処理
- インシデントの追跡
- 問題の追跡
- 変更の承認
- ワークオーダーとワークフロー
- サービスの設計と定義
- 遵守性の追跡
- 評価期間終了時の予測

内部プロセスの自動化は、ヘルプデスクアナリスト、システムマネージャ、およびサービスマネージャに利点をもたらします。ヘルプデスクアナリストは、サービスコールの解決に必要な基本情報に、可能な限り迅速にアクセスできます。システムマネージャは、インシデントやサービスコールを追跡し、変更が必要かどうかを判断して、その変更に対応できます。変更に対応するには、変更承認プロセスを開始し、ワークオーダーを作成して、ワークフローを開始から

終了まで追跡します。サービスマネージャはサービスを設計できます。設計の際は、サービスをサポートするコンポーネント、サービスを受ける顧客、サポートレベル、および遵守性条件を指定します。**Service Desk**では、現在の遵守性レベルが計算され、現在の評価期間の終了時に遵守性がどのようになるのかが予測されます。そして、可用性と遵守性の計算結果がフォームとビューで表示され、サービスマネージャはすでにサービスコールやインシデントに関連付けられた構成アイテムに着目できます。

Service Deskでは、数多くの質問に対する回答を迅速に得ることができます。この特定の構成アイテムに対してどのサービスコールが関連付けられているか。この特定の構成アイテムに対してどのインシデントが関連付けられているか。このワークオーダーを処理しているワークグループはどれか。この特定のワークオーダーの中でどのタスクがまだ達成されていないか。自分の変更承認要求に対して誰が応答したか、誰が応答しなかったか。**Service Desk**は多数の質問に速やかに回答できますが、**Service Desk**だけでは回答できない質問もいくつかあります。たとえば、次のような質問には回答できません。

- いくつのサービスコールを処理しているか。
- 受信したサービスコールのうち、どれぐらいの数を最初のコールでクローズしているか。
- エスカレーションされたデータベースの問題について、平均のクローズ時間はどのくらいか。
- システムアップグレードの期限を満たしているか。
- ヘルプセンターが毎月行っている作業について、上層の管理部署にどのように報告するか。
- 顧客へのサービス向上のために現在行っている作業の進捗を測定できるか。
- サービスコールのうち実際に機能強化の要求であるものはどのくらいの割合か。
- 顧客の苦情に対処するために、どのような製品リリースを将来計画しているか。
- 管理部署から、ネットワークの機能停止に伴う顧客への影響を知りたいという要望があった場合に、それらの影響の内容を管理部署向けに簡単に文書化できるか。

一連の対話形式のレポートによって上記の質問に迅速かつ容易に回答できる、ということに興味をお持ちでしたら、**HP OpenView Performance Insight (OVPI)** と、**Service Desk** 用に開発されたレポート機能について、検討してください。

Service Desk による状況別レポート

HP OpenView Performance Insight (OVPI) は、パフォーマンスの管理とレポート作成を行うアプリケーションです。このアプリケーションの主な機能は、長期にわたるデータの収集、傾向の詳細な分析、および **Web** ベースの自動化されたレポート作成です。**OVPI** は数多くのレポート機能を実行します。次の分野を対象としています。

- インフラストラクチャの使用率
 - インタフェース
 - デバイス
- LAN/WAN 周辺部
 - フレームリレー (SNMP のみ)
 - ATM (SNMP のみ)
- WAN 中心部

- フレームリレー (マルチベンダー)
- ATM (マルチベンダー)
- トラフィックのプロファイル化
 - RMON II
 - NetFlow
- IP テレフォニー
 - IP テレフォニー通話の詳細
 - Cisco IP テレフォニーの統計
- 品質保証
 - Cisco Ping
 - サービス保証
 - Cisco IP 統計
 - IP アクセス速度
- システム
 - システムリソース
- MPLS VPN

上記の分野に加えて、他の OpenView 製品を対象とした内部的なソリューションも用意されています。OpenView 製品には、Network Node Manager、Internet Services、OVPA、OpenView Operations、NNM および OVO 上で動作するアプリケーション SPI、そして Service Desk があります。OpenView 以外を対象とするすべてのレポート機能においても、OpenView を対象とするすべてのレポート機能と同様に、次に示す共通の目的があります。

- ボトルネックの特定
- キャパシティプランニングの改善
- 説得力のある管理部署向けドキュメントの生成

Service Desk 用の 3 つのレポートパック

個々のレポートは、レポートパックという、より大きなインストール可能パッケージに含まれています。また、レポートパックはパッケージマネージャを使用してインストールします。パッケージマネージャは Performance Insight の管理コンソールから起動します。2006 年 5 月にリリースされた OVPI 用レポート機能には、Service Desk 用の 3 つのレポートパックが含まれています。

- Help Desk Report Pack 1.1 (30 種類のレポート)
- Change Management Report Pack 1.1 (10 種類のレポート)
- SLM Report Pack 1.0 (11 種類のレポート)

レポートパックはそれぞれ Service Desk のモジュールに対応しています。Service Desk 4.5 をお持ちで、Help Desk と Change Manager のモジュールの使用ライセンスを取得しているユーザーは、Help Desk Report Pack と Change Management Report Pack をインストールして使

用できます。**Service Desk5.0** または **5.1** をお持ちで、**Help Desk**、**Change Manager**、**Service Level Manager** の各モジュールの使用ライセンスを取得しているユーザーは、**3** つすべてのレポートパックをインストールして使用できます。

Service Desk の各レポートパック間には依存関係はありません。レポートパックを **3** つすべてインストールすることも、任意の **2** つをインストールすることも、あるいは **1** つだけをインストールすることもできます。

Help Desk Report Pack

Help Desk Report Pack には、サービスコール、インシデント、および問題に関するレポートがあります。

サービスコール

- サービスコールの平均継続時間
- カテゴリ別サービスコール
- 分類別サービスコール
- 期限前にクローズされたカテゴリ別サービスコール
- 期限までにクローズされたサービスコール
- 最初のコールでクローズされたサービスコール
- サービスコール詳細
- クローズコード別サービスコール
- 受信したサービスコール (履歴)
- 受信したサービスコール (最近)

インシデント

- インシデントの平均継続時間
- カテゴリ別インシデント
- 分類別インシデント
- 期限前にクローズされたカテゴリ別インシデント
- 期限までにクローズされたインシデント
- 最初のコールでクローズされたインシデント
- インシデント詳細
- クローズコード別インシデント
- 受信したインシデント (履歴)
- 受信したインシデント (最近)

問題

- 問題の平均継続時間
- カテゴリ別問題
- 分類別問題

- 期限前にクローズされたカテゴリ別問題
- 期限までにクローズされた問題
- 最初のコールでクローズされた問題
- 問題詳細
- クローズコード別問題
- 受信した問題 (履歴)
- 受信した問題 (最近)

Change Management Report Pack

Change Management Report Pack には次のレポートがあります。

- 変更の平均継続時間
- カテゴリ別変更
- 分類別変更
- 期限前にクローズされたカテゴリ別変更
- 期限までにクローズされた変更
- 最初のコールでクローズされた変更
- 変更詳細
- クローズコード別変更
- 受信した変更 (履歴)
- 受信した変更 (最近)

Service Level Management Report Pack

SLM Report Pack には、役割固有のレポートがあります。役割には次のものがあります。

- 顧客ビジネスマネージャ
- 顧客関係マネージャ
- サービスマネージャ

SLM Report Pack のレポートは次の統計情報を提供します。

- SLA の評価期間中における SLA および SLO の遵守性
- 期間終了時における SLA および SLO の遵守性
- 一定期間におけるサービスおよび CI の可用性
- 一定期間におけるサービスおよび CI のメトリック値
- グラフ内の目標しきい値 (メトリック値および遵守性割合に対する値)
- サービス時間と CI の計画済みダウンタイム (グラフ内の灰色領域)

顧客ビジネスマネージャのレポート

顧客ビジネスマネージャ用として次のレポートがあります。

- 顧客ビジネスマネージャの SLA 概要
- 顧客ビジネスマネージャの SLA 詳細
- 顧客ビジネスマネージャのサービス詳細
- 顧客ビジネスマネージャの SLO 詳細

顧客関係マネージャのレポート

顧客関係マネージャ用として次のレポートがあります。

- 顧客関係マネージャの SLA 概要
- 顧客関係マネージャの SLA 詳細
- 顧客関係マネージャのサービス詳細
- 顧客関係マネージャの SLO 詳細

サービスマネージャのレポート

サービスマネージャ用として次のレポートがあります。

- サービスマネージャのサービス概要
- サービスマネージャのサービス詳細
- サービスマネージャの構成アイテム詳細

データの収集かデータのエクスポートか

Service Desk 4.5 を使用している場合は、レポートパックごとに 1 つずつデータパイプをインストールする必要があります。データパイプは、Service Desk データベースとの接続を使用して、サービスコール、インシデント、問題、および変更に関するデータを収集します。Service Desk 5.0 または 5.1 を使用している場合は、データパイプは必要ありません。Service Desk 5.0 および 5.1 ではデータを OVPI にエクスポートできます。データのエクスポート機能により、データパイプは不要になります。データのエクスポート機能は OpenView Console Reporting Administration ワークスペースビューから管理および監視します。

Service Desk 5.0 または 5.1 を使用していて、SLM Report Pack をインストールする場合は、DimensionManager と DataFeeder を OVPI にインストールする必要があります。これらのプログラムは Service Desk の DVD に収録されています。SLM Report Pack をインストールしないのであれば、DimensionManager と DataFeeder を OVPI にインストールする必要はありません。

レポートパックをインストールした当日は、データはレポートに表示されません。最初の日単位の概要処理が済むまで、レポートにはデータは表示されません。最初の日単位の概要処理は午前 2 時に実行されます。レポートパックをインストールした日の翌日にレポートを表示したときに、昨年、または先月、あるいは先週発生した Service Desk イベントの傾向データは表示されるでしょうか。答えは「いいえ」です。OVPI が、Service Desk から履歴データを収集し、履歴データに基づいて傾向分析を生成することはありません。OVPI は、時間の経過とともに新しい

データを **Service Desk** から受け取り、徐々に履歴ビューを構築していきます。レポートパックを今日インストールした場合は、今日発生したイベントの統計情報が明日のレポートに表示されます。最初の週間概要は、翌週になるまで表示されません。最初の月間概要は、今月が終わって翌月になるまで表示されません。

レポートとフォームを開く方法

第3章「**Service Desk 5.0** または **5.1** の設定でのインストール」では、**管理**コンソールと **OpenView** コンソールという 2 つのコンソールについて説明しています。管理コンソールは OVPI 用のフロントエンド GUI インタフェースです。**OpenView** コンソールはフロントエンド GUI インタフェースです。OVPI と **Service Desk** を同じマシンにインストールした場合（レポートパックをデモに使用する場合の標準の手順）のみ、同じマシンから両方のコンソールにアクセスできます。運用環境では、このようなアクセスは実用的ではありません。運用環境では、管理コンソールと **OpenView** コンソールは必ず別々のマシンに置かれます。

Service Desk 4.5 を使用している場合は、3 つの方法でレポートを開きます。

- OVPI レポートビューア
- OVPI レポートビルダ
- Web ブラウザ

Service Desk 5.0 または **5.1** を使用している場合は、4 つの方法でレポートを開きます。

- OVPI レポートビューア
- OVPI レポートビルダ
- Web ブラウザ
- **OpenView** コンソール

OpenView コンソールからレポートを開く方法

OpenView コンソールからレポートを開くには、次の手順を実行します。

- 1 ワークスペースビューを開きます。次のいずれかのワークスペースを選択します。
 - 変更
 - サービスコール
 - 問題
 - インシデント
 - サービス
 - サービスレベルアグリーメント
 - 構成アイテム
- 2 ワークスペースビューが開きます。ビュー内でオブジェクトを選択し、[**アクション**] をクリックします。
- 3 [**アクション**] ドロップダウンメニューにはレポートの一覧があります。選択したオブジェクトは各レポートの中にあります。

- 4 開くレポートをクリックします。

ビューアからレポートを開く方法

OVPI レポートビューアアプリケーションを使用してレポートを開くには、次の手順を実行します。

- 1 OVPI クライアントアプリケーションがインストールされているマシンに移動します。
- 2 Windows で、[**スタート**]>[**プログラム**]>[**HP OpenView**]>[**Performance Insight**]>[**ビューア**]を選択します。
- 3 レポートビューアが開きます。[**ファイル**]>[**開く**]を選択し、レポートの一覧を表示します。

ビルダからレポートを開く方法

OVPI レポートビルダアプリケーションを使用してレポートを開くには、次の手順を実行します。

- 1 OVPI クライアントアプリケーションがインストールされているマシンに移動します。
- 2 Windows で、[**スタート**]>[**プログラム**]>[**HP OpenView**]>[**Performance Insight**]>[**ビルダ**]を選択します。
- 3 レポートビルダが開きます。[**ファイル**]>[**開く**]を選択します。

レポートビルダからは、パラメータ、要素、リンク、およびプロパティにアクセスできます。パラメータ、要素、およびリンクは、コンポーネントツリーに表示されます。プロパティはコンポーネントツリーの下の一覧に表示されます。プロパティリストの内容はコンポーネントツリーの場所によって変化します。

Web ブラウザからレポートを開く方法

Web ブラウザからレポートを開くには、次の手順を実行します。

- 1 Web ブラウザで、OVPI Web アクセスサーバーのアドレスを入力します。
- 2 [**ログイン**]をクリックします。
- 3 [~に接続] ウィンドウで、OVPI のユーザー名とパスワードを入力し、[**OK**]をクリックします。
- 4 [**カタログ**]をクリックします。
- 5 **System** フォルダーを展開します。
- 6 レポートパックを展開します。
- 7 レポートを選択します。

設定とログインレポート

管理者レポートは複数あり、レポートパックごとに1つずつあります。

- Help Desk 管理設定とログインレポート
- 変更管理設定とログインレポート

- SLM 設定とログインレポート

管理レポートにはそれぞれ、OVPI により生成されるステータスメッセージとエラーメッセージが表示されます。設定とログインレポートにデータが生成された数時間後に、レポートそのものにデータが生成されます。管理レポートは、OpenView コンソール、OVPI レポートビューア、または Web ブラウザから、開くことができます。各レポートパックの管理レポートは **Admin** フォルダーの中にあります。

フォームを開く方法

フォームを使用するとデフォルトを変更できます。フォームには、管理コンソールの [**全般的なタスク**] セクションからのみアクセスできます。[**全般的なタスク**] にアクセスするには、次の手順を実行します。

- 1 必要であれば、OVPI クライアントアプリケーションを実行しているマシンに移動します。
- 2 Windows で、[**スタート**] > [**プログラム**] > [**HP OpenView**] > [**Performance Insight**] > [**管理コンソール**] を選択します。
- 3 管理コンソールが開きます。左側に [**システム**] ペインが表示されます。
- 4 [**オブジェクト**] アイコンをクリックします。
- 5 オブジェクトマネージャアプリケーションが開きます。
- 6 画面の右下側に [**全般的なタスク**] セクションがあります。ここに、管理フォームの一覧が表示されます。
- 7 フォームをクリックして開きます。

レポートのカスタマイズ方法

レポートの内容をカスタマイズするには、グループフィルターを適用するか、制約を適用するか (パラメータを編集するともいいます)、またはテーブルとグラフの表示方法を変更します。グループフィルターはサービスプロバイダが顧客固有のレポートを作成する場合に使用します。一方、どのユーザーも、制約をレポートに適用したり、テーブルとグラフのビューオプションを利用したりできます。テーブルとグラフのビューオプションの詳細は、[付録 C 「ビューオプション」](#) を参照してください。

グループフィルター

顧客とレポートを共有する場合は、次の手順を実行して、OVPI で顧客固有のレポートを作成するように設定を行う必要があります。

- **Common Property Tables** を使用して、カスタムプロパティ情報 (顧客名、デバイスの場所、またはその両方) をインポートする
- 特定の顧客に関連のあるユーザー全員のためのグループアカウントを作成する
- グループアカウント用のグループフィルターを作成する

グループフィルターの詳細は、『*Performance Insight 管理ガイド*』を参照してください。

パラメータの編集

パラメータを編集すると、制約が適用されます。制約を適用して、不要なデータを取り除きます。たとえば、**Service** パラメータを編集すると、**Service** フィールドに入力したサービスを除くすべてのサービスについて、それらのデータがレポートから除外されます。**SLM Report Pack** のレポートでは、大文字と小文字を区別する次の制約を適用できます。

- Service
- Service Manager
- Paying Entity
- SLA
- CI

Help Desk または Change Management レポートパックのレポートでは、次の制約を適用できます。

- Start date
- End date

Web 上でレポートを表示している場合は、レポート右下の [**パラメータの編集**] アイコンをクリックして、パラメータを編集します。[パラメータの編集] ウィンドウが開いたら、フィールドに制約を入力し、[送信] をクリックします。

レポートビューアを使用している場合は、[編集]>[パラメータ値] を選択します。[パラメータ値の変更] ウィンドウが開いたら、[現在の値] フィールドをクリックします。新しい値を入力し、[OK] をクリックします。

追加情報の入手先

Service Desk の詳細については、次のドキュメントを参照してください。

- *HP OpenView Service Desk 5.1 リリースノート*
- *HP OpenView Service Desk 5.1 インストールガイド*
- *HP OpenView Service Desk 5.1 管理者ガイド*
- *HP OpenView Metric Adapter Developer Guide*
- *HP OpenView Service Desk Differences Guide (4.5 - 5.0)*
- *HP OpenView Service Level Manager Guide*
- *HP OpenView Web API Programmers Guide*

次のユーザーガイドとリリースノートは Service Desk レポート機能に関連するものです。

- *Service Desk HelpDesk45 Datapipe Release Notes*
- *Service Desk ChangeManagement45 Datapipe Release Notes*
- *Service Desk Change Management Report Pack 1.1 Release Notes*
- *Service Desk HelpDesk Report Pack 1.0 Release Notes*

- *Service Desk SLM Report Pack 1.0 Release Notes*
- *OVPI Report Packs, CD-ROM Release Notes (2006 年5 月)*

次のユーザーガイドは OVPI コアに関連するものです。

- *Performance Insight Troubleshooting Guide(2005 年4 月)*
- *Performance Insight* レポートの作成および表示ガイド
- *Performance Insight* 管理ガイド
- *Performance Insight* インストールガイド

OVPI のマニュアルや、OVPI 上で動作するレポートパックのマニュアルなど、OpenView アプリケーションのマニュアルをダウンロードするには、次のサイトにアクセスしてください。

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>(英語)

[Support]>[製品マニュアル(英語)]を選択すると、「Product manuals search」ページ(英語)が表示されます。Service Desk のユーザーガイドは「Service Desk」の下に表示されます。OVPI のマニュアルは [1. Product] で [Performance Insight] を選択すると表示されます。レポートパックおよびデータパイプのユーザーガイドは [Performance Insight Reporting Solutions] の下に表示されます。各ユーザーガイドには、ドキュメントの発行年月が示されています。マニュアルが改訂されて新しいものが公開されると、発行年月が変わります。改訂したマニュアルは定期的に公開されるため、お手持ちの PDF の日付と Web の日付を確認し、Web 版のほうが新しい場合は Web 版を使用してください。

2 Service Desk 4.5 の設定でのインストール

本章では、次の項目について説明します。

- ソフトウェアの前提条件
- Service Desk データパイプ
- Service Desk データベースへの OVPI の接続
- Service Desk のビューのインストール
- .pro ファイルでのデータベースサーバー名の変更
- Service Desk のレポートパックとデータパイプのインストール
- データが収集されていることの確認
- .rep ファイルでの期間のインクリメント (オプション)

円滑なインストールのためのガイドライン

ほとんどの OVPI レポート機能には、レポートパックとデータパイプの 2 つの基本的な要素があります。レポート機能の中にはデータパイプを複数含むものがあります。データパイプをインストールすることによって、テーブルの作成、データの収集、データパイプにより管理されるテーブルの反映、さらに、レポートパックにより作成されるベーステーブルの反映を、それぞれ行うよう、OVPI を設定します。データの収集は、個々のデバイスをポーリングするか、プリプロセッサにより作成されるフラットファイルを読み取るか、`trend_export` により作成されるファイルを読み取るかの、いずれかによって行われます。また、レポートパックをインストールすることによって、レポートパック用のテーブルを作成し、特定のディレクティブに従ってデータを処理するよう、OVPI を設定します。ディレクティブは、合計の計算、平均の計算、データの集計を、複数ある可能な方法のいずれかによって実行するよう、OVPI に指示するものです。方法には、顧客別、場所別、日別、週別、月別などがあります。

Service Desk レポートパックは CD-ROM に圧縮ファイルとして収録されています。CD-ROM には多数のレポートパックとデータパイプが収録されており、いくつかの共有パッケージも収められています。CD を CD-ROM ドライブに挿入してパッケージ抽出プログラムを起動すると、インストーラによってすべてのパッケージが CD から抽出され、システムの Packages ディレクトリにコピーされます。抽出が終わると、インストーラから、Performance Insight を起動してパッケージマネージャを開始するよう求められます。パッケージマネージャを使用して Service Desk レポートパックをインストールする前に、ソフトウェアの前提条件を満たしていることを確認し、Service Desk データパイプに関する以下の説明を確認した後、18 ページ以降の設定タスクを実行してください。

ソフトウェアの前提条件

インストールを進める前に、次の前提条件が満たされていることを確認してください。

- Service Desk サーバーで Service Desk 4.5 と Service Pack 14 を実行している
- OVPI サーバーで OVPI 5.1 と Service Pack 3 以降を実行している
- OVPI 用の RDBMS が Oracle 9.2.0.6 である



Service Desk 4.5 データパイプは Sybase では動作しません。

- Service Desk 用の RDBMS が Oracle 9.2.06 または MS SQLServer 2000 SP 3a である
最新の OVPI 用 Service Pack を実行していない場合は、次のサイトからダウンロードできます。

http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch_ovpi.jsp

Service Desk レポートパック用のデータパイプ

Service Desk レポートパックにはそれぞれデータパイプが必要です。Help Desk Report Pack には Help Desk Datapipe 1.0 が必要です。Change Management Report Pack には Change Management Datapipe 1.0 が必要です。

また、Service Desk データパイプをインストールするときは、1 つまたは複数のビューを Service Desk データベースにインストールします。Change Management Datapipe をインストールする場合は、Service Desk データベースにビューを 1 つインストールします。HelpDesk Datapipe をインストールする場合は、Service Desk データベースにビューを複数インストールします。

どちらのデータパイプも、同じ手順に従ってレポートパックのベーステーブルを設定します。

- 1 日に 1 回、午前 4 時に、データパイプによって **trend_export** が呼び出されます。
- 2 **trend_export** によって、データベースビューから派生したテキストファイルが作成されます。
- 3 データパイプによって **ee_collect** が呼び出されます。
- 4 **ee_collect** によって、テキストファイルから、レポートパック側のベーステーブルに、データが移動します。

データの流れると、発生する可能性のある問題のトラブルシューティングに関する詳細は、第 9 章「SD45 データパイプのトラブルシューティング」を参照してください。

OVPI に関連する設定タスク

どの Service Desk レポートパックをインストールする場合も、次の設定タスクをあらかじめ実行しておく必要があります。

- タスク 1: OVPI を Service Desk データベースに接続する
- タスク 2: Service Desk へのビューのインストールに関連する手動手順を実行する
- タスク 3: .pro ファイル内のデータベースサーバー名を変更する

タスク 1: OVPI を Service Desk データベースに接続する

OVPI によって Service Desk システムがサポート対象のデータベースとして認識されるまでは、Service Desk データパイプは Service Desk からデータを収集することができません。次の手順を実行して、Service Desk システムを OVPI のサポート対象データベースの一覧に追加します。

- 1 Service Desk データベースがどのポートを使用しているかがわからない場合は、使用しているポートを調べてください。Oracle では、デフォルトのポートはポート 1521 です。MS SQL Server では、デフォルトのポートはポート 1433 です。デフォルトのポートが使用されているポートではない場合は、次のディレクトリで、ORACLE または MS SQL Server のポート番号を調べてください。

Windows: c:\Windows\system32\driver\etc\services

UNIX: /etc/services

- 2 OVPI サーバーで、[**スタート**]>[**プログラム**]>[**HP OpenView**]>[**Performance Insight**]>[**管理コンソール**]を選択して、管理コンソールを起動します。
- 3 管理コンソールの左側にある [**システム**] アイコンをクリックします。
- 4 "+" をクリックし、OVPI システムの下の情報を展開します。
- 5 [**データベース**] を右クリックし、[**データベースの追加**] を選択します。[**データベースの追加ウィザード**] が開きます。
- 6 [**次へ**] をクリックします。
- 7 [**汎用のサポートデータベース**] を選択します。

8 [次へ]をクリックします。[データベース接続情報]ウィンドウが開きます。

9 次の情報を追加します。

[ホスト名]-Service Desk サーバーのホスト名または IP アドレス。

[ポート]-TCP/IP ポート番号。

[説明]-"ServiceDesk" を使用します。スペースや数字は使用しないでください。この説明は、後でインストールの手続きの中で使用します。

[ベンダー]-Service Desk のデータベースベンダーを選択します。

[データベースインスタンス]-データベースのインスタンスを指定します。

[データベースユーザー名]-Service Desk データベースにアクセスして Service Desk データベースのビューを作成するための十分な権限を持つユーザー名。

[パスワード]-データベースのパスワード。

10 [次へ] をクリックします。[システムの識別] ウィンドウが開きます。

データベースの追加ウィザード

システムの識別

このシステムに対する識別名と説明を入力します。デフォルト値はサーバーからすでに取得されています。

名前
SrvDsk45

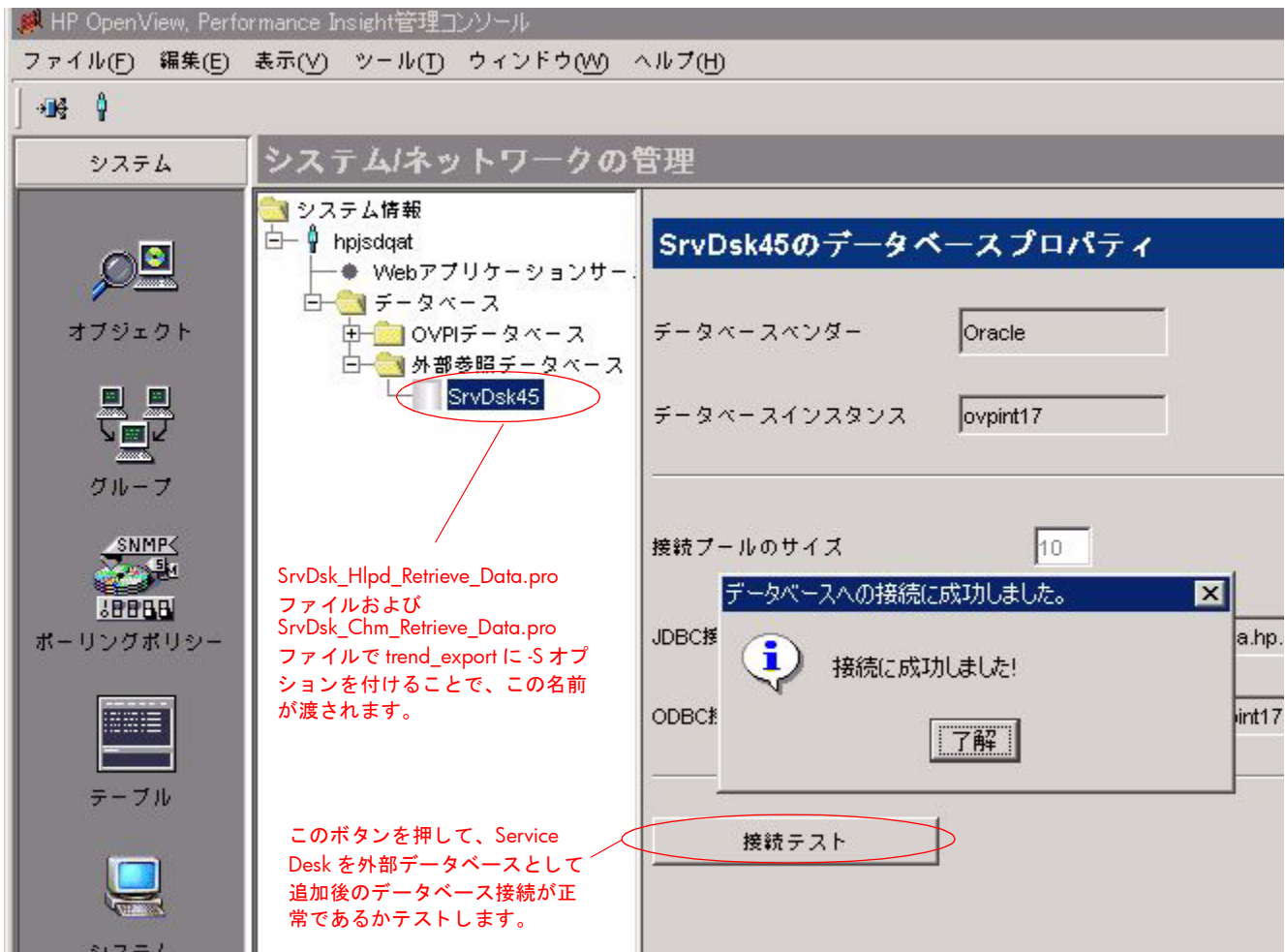
Service Desk の識別名。
この名前は外部参照データベースとして反映されます。

説明
Service Desk 4.5

ここに説明を入れます。
説明は省略可能です。

- 11 システム名を入力します。名前は一意にしてください。また、名前にスペースや数字は使用しないでください。説明は省略することも可能です。
- 12 [次へ] をクリックします。[概要ページ] ウィンドウが開きます。
- 13 [完了] をクリックします。
- 14 [システム情報] の下の操作ウィンドウで、[外部参照データベース] をクリックします。

- 15 [Service Desk] を選択し、[接続テスト] ボタンをクリックします。成功すると、" 接続に成功しました" というメッセージが表示されます。



タスク 2: Service Desk にビューを自動インストールするための事前手順を実行する

OVPI は、Service Desk データベースに格納されているテーブル構造に対して SQL クエリを開始することによって、Service Desk からデータを収集します。OVPI から送信されるクエリは、多数のテーブルにわたって分散している属性にアクセスします。これらの属性へのアクセスを高速かつ容易にするため、4つの"統合ビュー"が作成されました。このうち3つは Service Desk の Help Desk 側のもので、残りの1つは Service Desk の Change Management 側のものです。Help Desk のビューは次のとおりです。

- ITSM_INCIDENTS_V
- ITSM_PROBLEMS_V
- ITSM_SERVICECALLS_V

Change Management のビューは次のとおりです。

- ITSM_CHANGES_V

4つのビューはすべて自動的にインストールされます。ビューのインストールは自動で行われますが、データパイプをインストールする前に次の手順を実行する必要があります。

- 1 Serverfile.txt というファイルを作成し、{DPIPE_HOME}¥data にコピーします。

- 2 システムの名前 (外部データベース接続の設定時に使用したものと同名前) を `Serverfile.txt` ファイルに追加し、その次の行でデータベースタイプ名を追加します。ORACLE または SQLSERVER はすべて大文字で入力します。次に、例を示します。

```
SD45_system1
```

```
ORACLE
```

- 3 複数インストールされた Service Desk からデータを収集する場合は、それぞれのシステム名とデータベースタイプ名を `Serverfile.txt` ファイルに追加します。空行は挿入しないでください。次に、例を示します。

```
SD45_system1
```

```
ORACLE
```

```
SD45_system2
```

```
SQLSERVER
```

タスク 3: .pro ファイル内のデータベースサーバー名を変更する

`trend_export` の `-s` オプションで、データベースサーバー名 (外部データベースへの OVPI の接続時に使用したものと同名前) を渡します。次の手順を実行します。

- 1 次のファイルを開きます。

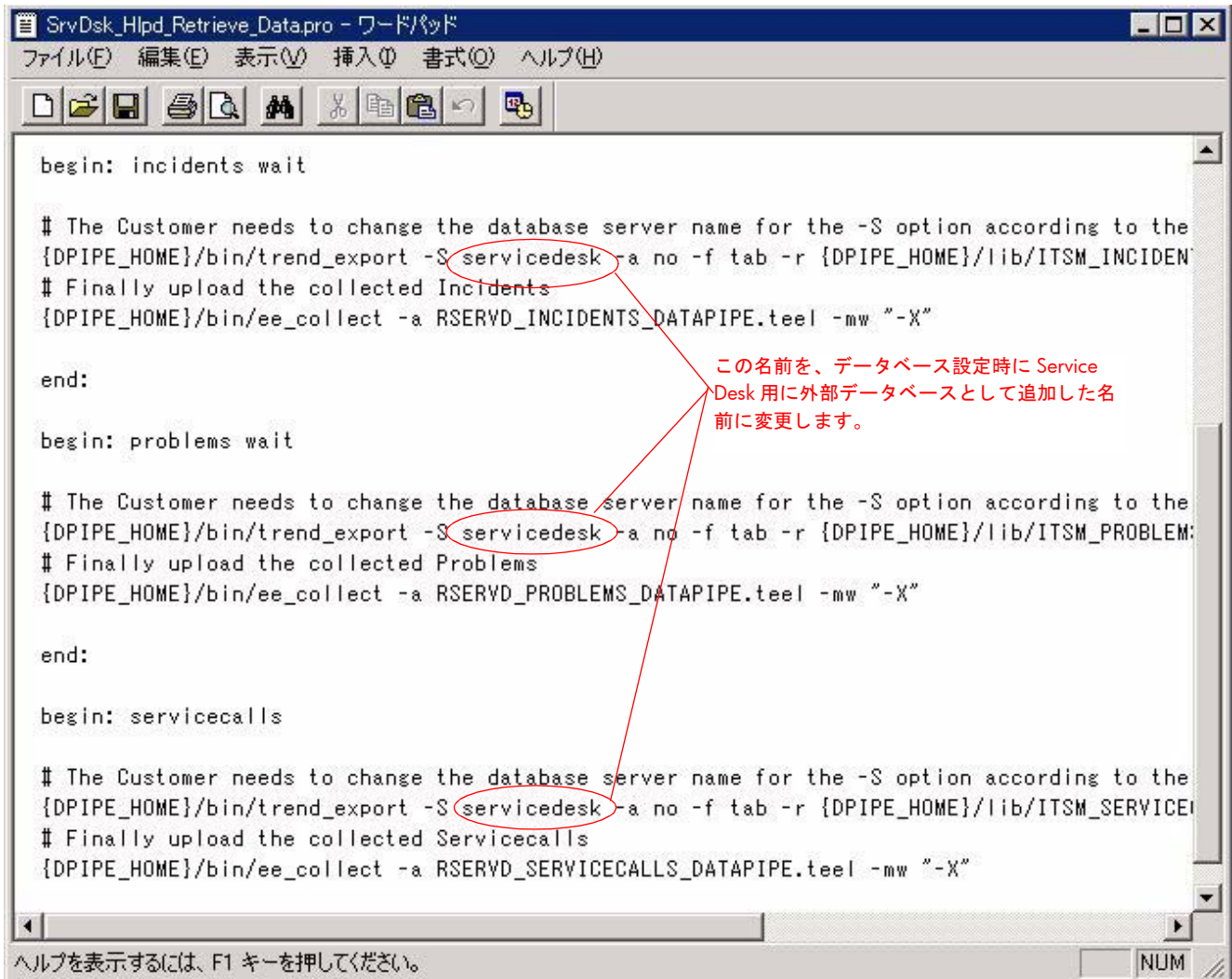
```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_DATAPIPE/SrvDsk_ChangeManagement45_DP.ap/  
SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro
```

```
#####  
#  
# Version @(#) SrvDsk_Retrieve_Data.pro  
# Solutions Engineering Group  
# Copyright 2005, Hewlett Packard.  
# Package: ServiceDesk Reporting  
#  
#####  
  
# -S = Specifies the server  
# -a = No headers  
# -f = Delimiter to use  
# -r = Specifies the report file  
# -o = Specifies the output file  
  
begin: Changes wait  
  
# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to their  
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_CHANGES.re  
# Finally upload the collected Changes
```

- 2 "-s データベースサーバー名" が出現するそれぞれの箇所を、作成した名前に置き換えます。

3 次のファイルを開きます。

```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_DATAPIPE/SrvDsk_HelpDesk45_DP.ap/  
SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro
```



The screenshot shows a Notepad window titled "SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro - ワード/パッド". The window contains a .pro file with three sections: "incidents", "problems", and "servicecalls". Each section has a comment line that says "# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to the" followed by a line of code where "servicedesk" is circled in red. A red callout box with Japanese text points to these circled words.

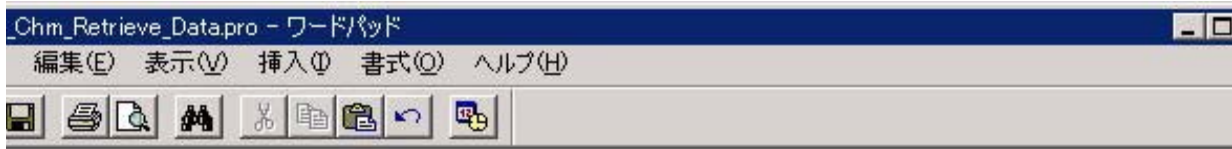
```
begin: incidents wait  
  
# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to the  
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_INCIDEN  
# Finally upload the collected Incidents  
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE.teel -mw "-X"  
  
end:  
  
begin: problems wait  
  
# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to the  
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_PROBLEM:  
# Finally upload the collected Problems  
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE.teel -mw "-X"  
  
end:  
  
begin: servicecalls  
  
# The Customer needs to change the database server name for the -S option according to the  
{DPIPE_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk -a no -f tab -r {DPIPE_HOME}/lib/ITSM_SERVICEI  
# Finally upload the collected Servicecalls  
{DPIPE_HOME}/bin/ee_collect -a RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE.teel -mw "-X"
```

この名前を、データベース設定時に Service Desk用に外部データベースとして追加した名前に変更します。

ヘルプを表示するには、F1 キーを押してください。

- 4 "-s データベースサーバー名" が出現するそれぞれの箇所を、作成した名前に置き換えます。
- 5 オプション: 複数インストールされた Service Desk 4.5 からデータを収集する場合は、さらに次の手順を実行します。
 - a ファイル SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro を開きます。
 - b incidents、problems、servicecalls の各セクションを複製します。
 - c "-s データベースサーバー名" が出現するそれぞれの箇所を、作成した名前に置き換えます。
 - d ファイル SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro を開き、changes セクションを複製します。
 - e "-s データベースサーバー名" が出現するそれぞれの箇所を、作成した名前に置き換えます。

次の図は、SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro で複製されたエントリを示しています。



```
Specifies the server
No headers
Delimiter to use
Specifies the report file
Specifies the output file

Changes1 wait

Customer needs to change the database server name for the -S option according to
own.
_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk1 -a no -f tab -r
_HOME}/lib/ITSM_CHANGES.rep -o {DPIPE_HOME}/tmp/Changes_Raw.txt
lly upload the collected Changes
_HOME}/bin/ee_collect -a RSRVD_CHANGES_DATAPIPE.teel -mw "-X"
```

2 個所にインストールした SD 4.5 からデータ収集を行うため、.pro ファイル内の複製されたエントリを示しています。

```
Changes2 wait

Customer needs to change the database server name for the -S option according to
own.
_HOME}/bin/trend_export -S servicedesk2 -a no -f tab -r
_HOME}/lib/ITSM_CHANGES.rep -o {DPIPE_HOME}/tmp/Changes_Raw.txt
lly upload the collected Changes
_HOME}/bin/ee_collect -a RSRVD_CHANGES_DATAPIPE.teel -mw "-X"
```

レポートパックとデータパイプのインストール

Service Desk のレポートパックとデータパイプをインストールするには、次の手順を実行します。

- タスク 1: パッケージを抽出する
- タスク 2: パッケージマネージャを使用してパッケージをインストールする

他のユーザーがレポートパック CD からすでにパッケージを抽出している場合は、タスク 2 を直接実行してください。

タスク 1: レポートパック CD-ROM からパッケージを抽出する

- 1 システムにログインします。UNIX システムの場合は、root でログインします。
- 2 OVPI Timer を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。

Windows: [設定]>[コントロール パネル]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。

UNIX: root でログインし、次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer stop
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer stop
```

- 3 レポートパック CD を CD-ROM ドライブに挿入し、手順に従って、CD からシステム上の Packages ディレクトリにパッケージを抽出します。

Windows:

- 自動実行が無効になっている場合は、`setup.bat` コマンドを実行してメインメニューを開きます。
- 自動実行が有効になっている場合は、メインメニューが開きます。

UNIX:

- `root` としてログインします。
 - CD が自動的にマウントされない場合は、CD を手動でマウントします。
 - CD の最上位ディレクトリに移動します。
 - `./setup` コマンドを実行します。
 - メインメニューが開きます。
- 4 選択フィールドに **1** を入力し、**[Enter]** キーを押します。インストールスクリプトがプログレスバーを表示します。コピーが終了すると、インストールスクリプトはパッケージマネージャを開始します。パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。

タスク 2: パッケージマネージャを使用して Service Desk レポートパックをインストールする

- 1 **[スタート]** > **[HP OpenView]** > **[Performance Insight]** > **[パッケージマネージャ]** を選択します。パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。
- 2 **[次へ]** をクリックします。[OVPI パッケージの場所] ウィンドウが開きます。
- 3 **[インストール]** をクリックします。デフォルトのインストール先ディレクトリを受け入れるか、正しいディレクトリを参照します。
- 4 **[次へ]** をクリックします。[OVPI レポートの配布] ウィンドウが開きます。レポートの配布のデフォルトを受け入れます。アプリケーションサーバー名とポートはデフォルトのままにします。OVPI アプリケーションサーバーのユーザー名とパスワードを入力します。
- 5 **[次へ]** をクリックします。[OVPI パッケージの選択] ウィンドウが開きます。インストールするパッケージのチェックボックスをクリックします。両方のレポートパックをインストールする場合は、次の各ボックスをクリックします。
 - a `SrvDsk_ChangeManagement`
 - b `SrvDsk_ChangeManagement_Demo` (オプション)
 - c `SrvDsk_ChangeManagement45_DP`
 - d `SrvDsk_HelpDesk`
 - e `SrvDsk_HelpDesk_Demo` (オプション)
 - f `SrvDsk_HelpDesk45_DP`
- 6 **[次へ]** をクリックします。[OVPI タイプ検出] ウィンドウが開きます。デフォルトを無効にします。
- 7 **[次へ]** をクリックします。[概要] ウィンドウが開きます。

- 8 [インストール] をクリックします。[インストールの進捗状況] ウィンドウが開き、インストールが開始されます。インストールが完了すると、パッケージのインストール完了メッセージが表示されます。
- 9 [完了] をクリックします。
- 10 OVPI Timer を再起動します。

Windows では次の手順を実行します。

- a [コントロール パネル]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。
- b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。
- c [操作] メニューから [開始] を選択します。

UNIX の場合は、root でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer start
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer start
```

データの収集の確認

インストールしたデータパイプが正常に動作している場合は、レポートパック側の次のテーブルが設定されます。

- RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE
- RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE
- RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE
- RSERVD_CHANGES_DATAPIPE

これらのテーブルにデータが設定されていれば、OVPI をクエリして、各テーブルで収集されたデータの行数を調べることができます。次の手順を実行します。

- 1 ユーザー ID とパスワードを使用して OVPI データベースにログインします。
- 2 SQL プロンプトで次のクエリを実行します。

- select count(*) from RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE;
- select count(*) from RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE;
- select count(*) from RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE;
- select count(*) from RSERVD_CHANGES_DATAPIPE;

各クエリについて、収集された行数が表示されます。収集されたデータがないことが示された場合は、第 9 章「SD45 データパイプのトラブルシューティング」を参照してください。

.rep ファイルでの期間の変更

デフォルトの 3 日分の許容量よりも多くのデータを一度にインポートする必要がある場合は、次の .rep ファイルで期間 (Time Period) を増やすことができます。

- ITSM_INCIDENTS.rep
- ITSM_PROBLEMS.rep
- ITSM_SERVICECALLS.rep
- ITSM_CHANGES.rep

.rep ファイルはすべて次のディレクトリにあります。

```
{DPIPE_HOME}/lib/
```

.rep ファイル内の期間は、対応するベーステーブルの保持期間を超えないようにする必要があります。この規則は次に示すベーステーブルに適用されます。

.rep ファイル	ベーステーブル
ITSM_INCIDENTS.rep	RSERVD_INCIDENTS
ITSM_PROBLEMS.rep	RSERVD_PROBLEMS
ITSM_SERVICECALLS.rep	RSERVD_SERVICECALLS
ITSM_CHANGES.rep	RSERVD_CHANGES

.rep ファイル内の期間が対応するベーステーブルの保持期間よりも長いと、データマッピングエラーが生じます。上記の各 .rep ファイルについて期間を増やすには、次の手順を実行します。

- 1 レポートビルダを使用して .rep ファイルを開きます。

2 [要素]>[ITSM_テーブル名]>[データ]>[クエリ]の順に移動します。

この値を、ポーリングするデータの
日数に変更します。

プロパティ	値
遅延	偽
時間範囲のタイプ	相対
長さ	3
期間	日
現在まで	真

3 [期間]をクリックします。

4 プロパティと値のテーブルで、[長さ]フィールドを探します。

5 値を変更します。

▶ 対応するバーステーブルの保持期間が 10 日を超える場合にのみ、10 よりも大きい値を入力できます。

3 Service Desk 5.0/5.1 の設定でのインストール

本章では、次の項目について説明します。

- ソフトウェアの前提条件
- OVPI への DimensionManager と DataFeeder のインストール
- パッケージマネージャを使用した Service Desk レポートパックのインストール
- エクスポートしたデータの宛先の設定
- Reporting Administration ワークスペースの有効化
- OVPI への Help Desk モジュールデータのエクスポート
- OVPI への Change Manager モジュールデータのエクスポート
- OVPI への SLM ディメンションデータのエクスポート
- データエイジングに関連するデフォルトの変更 (SLM Report Pack のみ)
- ログingleベルに関連するデフォルトの変更

円滑なインストールのためのガイドライン

ほとんどの OVPI レポート機能には、最低でもレポートパックとデータパイプという 2 つの基本的な要素があります。データパイプは、テーブルの作成、データの収集、およびレポートパックにより管理されるベーステーブルの設定を行います。一方、レポートパックには、データをどのように処理し、何を計算し、結果をどのように収集するかを指定する OVPI の命令が含まれています。Service Desk 5.0 および 5.1 のレポート機能はこれとは異なり、データパイプがありません。Service Desk 5.0 および 5.1 はデータを OVPI にエクスポートできるよう設計されているため、データパイプは必要ありません。

Service Desk レポートパックはレポートパック CD-ROM に収録されています。レポートパック CD-ROM には多数のレポートパックとデータパイプが収録されており、いくつかの共有パッケージも収められています。パッケージはすべて圧縮されています。CD を CD-ROM ドライブに挿入してパッケージ抽出プログラムを起動すると、スクリプトによって各パッケージが CD から抽出され、システムの Packages ディレクトリにコピーされます。抽出が終わると、インストーラから、Performance Insight を起動してパッケージマネージャを開始するよう求められます。

パッケージマネージャを使用してレポートパックをインストールする前に、ソフトウェアの前提条件を満たしていることを確認する必要があります。確認が済んだら、DimensionManager と DataFeeder を OVPI にインストールし、レポートパックをインストールした後、OVPI への完全および差分のデータエクスポートを設定します。データのエクスポートの実行が済むと、データが OVPI に到達しているかを確認できるようになります。これには、インストールした各レ

ポートパックについて、設定とログインレポートを調べます。データが OVPI に到達している場合は、1 時間ごとの処理に関連するステータスメッセージが設定とログインレポートに含まれません。

ソフトウェアの前提条件

インストールを進める前に、次の前提条件が満たされていることを確認してください。

- Service Desk Management Server で、Service Desk 5.0 と最新の Service Pack を実行しているか、または Service Desk 5.1 を実行している
- Service Desk 用の RDBMS が Oracle 9.2.0.6 または MS SQLServer 2000 SP 3a である
- OVPI サーバーで OVPI 5.1 と Service Pack 3 以降を実行している
- OVPI 用の RDBMS が Oracle 9.2.0.6 である

最新の OVPI 用 Service Pack を実行していない場合は、次のサイトからダウンロードできます。

http://support.openview.hp.com/cpe/ovpi/patch_ovpi.jsp

OVPI への DimensionManager と DataFeeder のインストール

SLM Report Pack をインストールする場合は、DimensionManager と DataFeeder を OVPI サーバーにインストールする必要があります。DimensionManager は Service Desk サーバーからディメンションデータ (プロパティデータ) を受信します。一方、DataFeeder は Service Desk サーバーからファクトデータを受信します。ディメンションデータのエクスポートは、SLM モデルの変更時に手動で行います。ファクトデータのエクスポートは自動的に実行されません。ユーザーによる操作は不要です。

DimensionManager と DataFeeder を OVPI にインストールするには、次の手順を実行します。

- 1 Service Desk マシン上の `slmreporting.ini` ファイルで定義されているポートが、OVPI サーバー上の `slmreporting.ini` および `slmreportingservers.ini` ファイルで定義されているポートと一致していることを確かめます。通常、ポートの値は 1085 です。この値を変更する場合は、`ovconfchg` 登録ツールを再度実行する必要があります。
- 2 OVPI サーバーに移動し、Service Desk のインストール DVD を OVPI サーバーのドライブに挿入します。そして、`reporting` ディレクトリに移動します。

または

インストール DVD から、`reporting` および `packages` フォルダを OVPI サーバー上のディレクトリにコピーし、`reporting` ディレクトリに移動します。

- 3 以下を行います。

Windows の場合

`reporting` ディレクトリでファイル `reporting_5.XX.XXX_setup.exe` をクリックします。

Unix の場合

コマンド行から `reporting_5.XX.XXX_setup.bin` と入力します。

- 4 HP OpenView のインストール GUI が開いたら、[使用許諾条件に同意します] を選択します。

- 5 Java コンポーネントの一覧が表示されるまで [次へ] をクリックし続けます。
 - 6 [インストール] をクリックします。
- これで、DimensionManager と DataFeeder が OVPI にインストールされます。

Service Desk レポートパックのインストール

レポートパックを 1 つだけインストールすることも、2 つインストールすることも、あるいは 3 つすべてインストールすることもできます。レポートパック間には依存関係はなく、他のレポートパックを前提として機能するレポートパックはありません。

Service Desk レポートパックをインストールするには次のタスクを実行します。

- タスク 1: レポートパック CD-ROM からパッケージを抽出する
- タスク 2: パッケージマネージャを起動してレポートパックをインストールする

レポートパック CD からすでにパッケージを抽出している場合は、タスク 2 を直接実行してください。

タスク 1: レポートパック CD からパッケージを抽出する

- 1 システムにログインします。UNIX システムの場合は、**root** でログインします。
- 2 OVPI Timer を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。

Windows では次の手順を実行します。

- a [コントロール パネル]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。
- b サービスの一覧から [OVPI Timer] を選択します。
- c [操作] メニューから [停止] を選択します。

UNIX の場合は、**root** でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer stop
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer stop
```

- 3 レポートパック CD を CD-ROM ドライブに挿入し、メニューの手順に従って、CD からシステム上の Packages ディレクトリにパッケージを抽出します。

Windows:

- 自動実行が無効になっている場合は、**setup.bat** コマンドを実行してメインメニューを開きます。
- 自動実行が有効になっている場合は、メインメニューが開きます。

UNIX:

- **root** としてログインし、CD をマウントします (CD が自動的にマウントされない場合)。
- CD の最上位ディレクトリに移動します。
- **./setup** コマンドを実行します。
- メインメニューが開きます。

- 4 選択フィールドに **1** を入力し、**[Enter]** キーを押します。インストールスクリプトがプログレスバーを表示します。コピーが終了すると、インストールスクリプトはパッケージマネージャを開始します。パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。

タスク 2: パッケージマネージャを使用して Service Desk レポートパックをインストールする

- 1 **[スタート]>[HP OpenView]>[Performance Insight]>[パッケージマネージャ]** を選択します。
- 2 パッケージマネージャの [ようこそ] ウィンドウが開きます。 **[次へ]** をクリックします。
- 3 **[OVPI パッケージの場所]** ウィンドウが開きます。 **[インストール]** をクリックします。デフォルトのインストール先ディレクトリを受け入れるか、正しいディレクトリを参照します。
- 4 **[次へ]** をクリックします。 **[OVPI レポートの配布]** ウィンドウが開きます。 **[OVPI レポートの配布]** のデフォルトを受け入れます。アプリケーションサーバー名とポートはデフォルトのままにします。 **OVPI アプリケーションサーバー** のユーザー名とパスワードを入力します。
- 5 **[次へ]** をクリックします。 **[OVPI パッケージの選択]** ウィンドウが開きます。インストールするパッケージのチェックボックスをクリックします。 **3** つのレポートパックをすべてインストールする場合は、次の各チェックボックスをクリックします。
 - a *SrvDsk_ChangeManagement*
 - b *SrvDsk_ChangeManagement_Demo* (オプション)
 - c *SrvDsk_HelpDesk*
 - d *SrvDsk_HelpDesk_Demo* (オプション)
 - e *SLM_Integration*
 - f *SLM_Integration_Demo* (オプション)
- 6 **[次へ]** をクリックします。 **[OVPI タイプ検出]** ウィンドウが開きます。デフォルトを無効にします。
- 7 **[次へ]** をクリックします。 **[概要]** ウィンドウが開きます。
- 8 **[インストール]** をクリックします。 **[インストールの進捗状況]** ウィンドウが開き、インストールが開始されます。インストールが完了すると、パッケージのインストール完了メッセージが表示されます。
- 9 **[完了]** をクリックします。
- 10 **OVPI Timer** を再起動します。

Windows では次の手順を実行します。

- a **[コントロール パネル]>[管理ツール]>[サービス]** を選択します。
- b サービスの一覧から **[OVPI Timer]** を選択します。
- c **[操作]** メニューから **[開始]** を選択します。

UNIX の場合は、**root** でログインして次のいずれかを実行します。

```
HP-UX: sh /sbin/init.d/ovpi_timer start
```

```
Sun: sh /etc/init.d/ovpi_timer start
```

インストール後の手順

インストール後の手順には、すべての **Service Desk** レポートパックに適用される全般的なものもあれば、特定のレポートパックに固有のものもあります。3つのレポートパックをすべてインストールする場合は、次の手順をすべて実行します。

- レポート接続オブジェクトを作成する
- **Service Desk** に **DataFeeder** サーバー (OVPI) のアドレスを割り当てる
- **Reporting Administration** ワークスペースをセットアップする
- OVPI への完全および差分のデータエクスポートをセットアップする
- ディメンションデータを OVPI 上の **DimensionManager** にエクスポートする (SLM Report Pack のみ)
- OVPI レポートフォームを使用して OVPI レポートへのユーザーアクセスを設定する
- 必要に応じて、SLM 管理フォーム内のデフォルトを変更する

エクスポートするデータの宛先を Service Desk に割り当てる

Service Desk クライアントを設定するには、次のタスクを実行します。

- タスク 1: OVPI サーバーパラメータを指定するレポート接続オブジェクトを作成する
- タスク 2: DataFeeder サーバーのアドレスを SLM 管理オブジェクトに追加する
- タスク 3: Reporting Administration ワークスペースを有効にする

タスク 1: レポート接続オブジェクトを作成する

OVPI レポート接続オブジェクトを **Service Desk** 内に作成するまでは、エンティティをエクスポートすることはできません。**Service Desk** は、OVPI レポート接続オブジェクトを読み取り、エクスポートするデータの宛先を判断します。

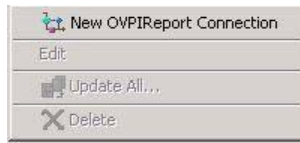
OVPI レポート接続を作成するには、次の手順を実行します。

- 1 [OpenView コンソール] を起動します。
- 2 [OV の構成] ワークスペースグループ内を右クリックし、ポップアップメニューから [ワークスペースを追加] を選択します。[ワークスペースを追加] ウィンドウが開きます。

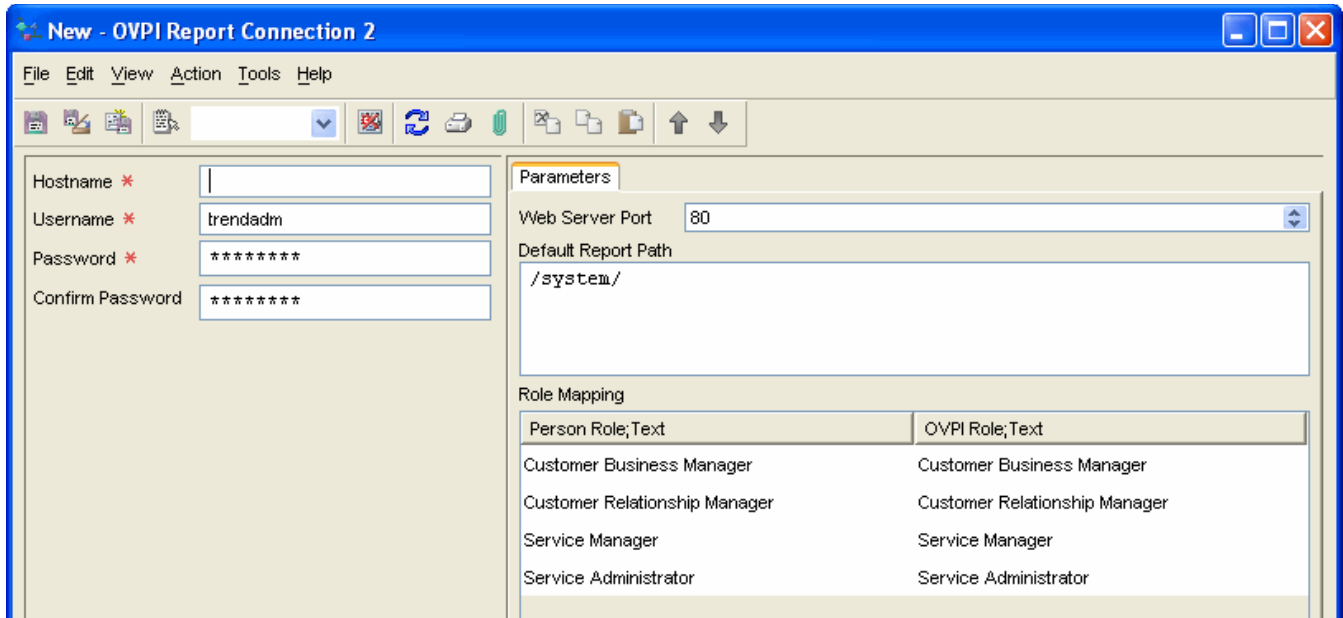


- 3 [オブジェクト] ボタンを選択し、ワークスペースの一覧を下にスクロールして、[OVPI レポート接続] ワークスペースを選択します。
- 4 [OK] をクリックします。[OVPI レポート接続] が新しいワークスペースとして [OV の構成] の下に表示されます。

- 5 **[OVPI レポート接続]** ワークスペースを右クリックし、ポップアップメニューから **[新しい OVPI レポート接続]** を選択します。



[OVPI レポート接続] フォームが開きます。



Person Role;Text	OVPI Role;Text
Customer Business Manager	Customer Business Manager
Customer Relationship Manager	Customer Relationship Manager
Service Manager	Service Manager
Service Administrator	Service Administrator

- 6 **[ホスト名]**、**[ユーザー名]**、**[パスワード]**、**[Web サーバーポート]** の各フィールドにエントリを追加します。

- ▶ これらを変更するためには管理者権限が必要です。管理者権限を持つユーザーのデフォルトのユーザー名は *trendadm* です。
- ▶ **[Web サーバーポート]** は **OVPI** の **Web** サーバーポートと同じである必要があります。

- 7 **[役割マッピング]** の下の値は変更しないでください。

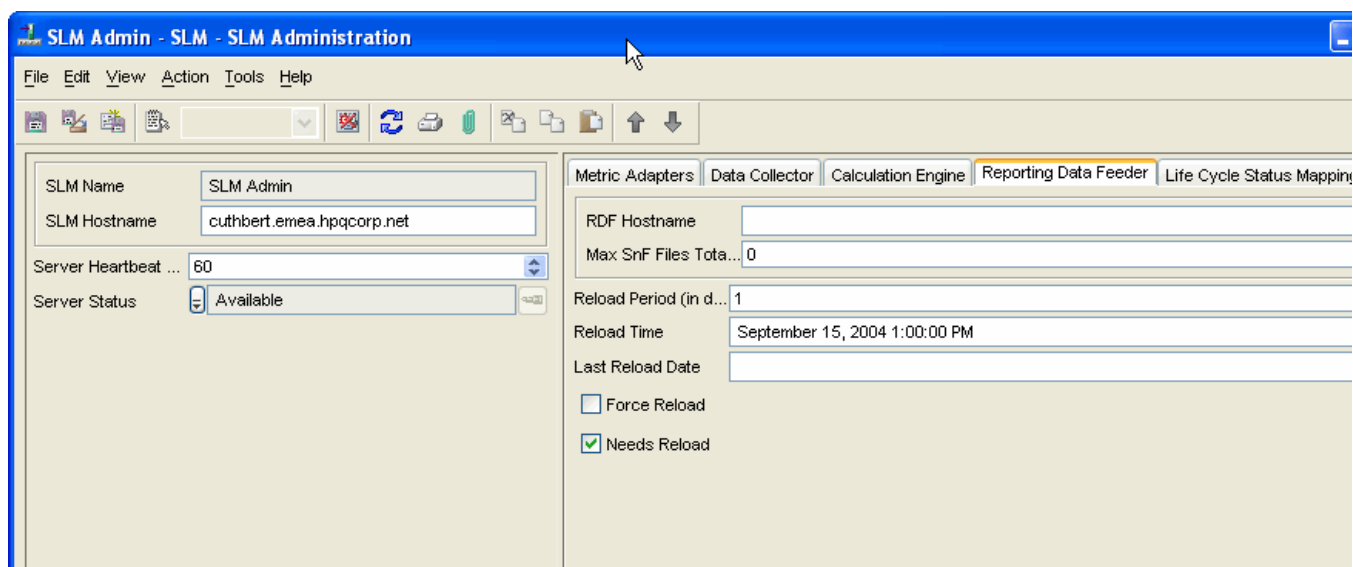
- 8 **[OVPI レポート接続]** フォームを保存して閉じます。

- 9 オブジェクトサーバーを再起動し、更新されたパラメータをロードします。

OVPI レポート接続が確立すると、エクスポートするデータの宛先が **Service Desk** に提供されます。SLM Report Pack をインストールした場合は、次のタスク 2 を実行することで DimensionManager および DataFeeder 用のアドレスが **Service Desk** に提供されます。SLM Report Pack をインストールしなかった場合は、タスク 2 をスキップしてタスク 3 に進みます。

タスク 2: DataFeeder サーバーのアドレスを SLM 管理オブジェクトに追加する

- 1 [SLM アドミニストレータ]グループで、[SLM 管理]ワークスペースオブジェクトを選択します。[SLM 管理]フォームが開きます。



[SLM 管理]オブジェクトが表示されていない場合は、グループを右クリックし、[ワークスペースを追加]を選択して、[SLM 管理]を選択します。

- 2 [SLM 管理]フォームの[レポーティングデータ フィーダー]タブをクリックします。
- 3 [RDF ホスト名]フィールドに、OVPI サーバーの完全修飾ホスト名を入力します。

タスク 3: Reporting Administration ワークスペースを有効にする

[レポーティング管理]ワークスペースが表示されていない場合は、[OV の構成]グループに追加する必要があります。次の手順を実行します。

- 1 [OV の構成]グループ内を右クリックし、ポップアップメニューから[ワークスペースを追加]を選択します。[ワークスペースを追加]ウィンドウが開きます。
- 2 [オブジェクト]ボタンを選択し、[レポーティング管理]を選択して、[OK]をクリックします。

[レポーティング管理]ワークスペースが[OV の構成]グループの下に表示されます。インストールした各レポートパックについて、データのエクスポートに関する詳細がこのビューから表示されます。



レポートデーモンのステータスの確認

デフォルトでは、管理サーバーソフトウェアを **Service Desk** サーバーにインストールしたときに、**ovsdreport** と **ovsdslm** という 2 つのレポートデーモンがすでにインストールされています。レポートデーモンが実行されていることを確認するには、**ovc -status** コマンドを使用します。このコマンドでは、次の管理サーバーコンポーネントについて、そのすべてのステータスが表示されます。

- コントロール
- ログインサーバー
- オブジェクトサーバー
- **SLM OVSD Metric Adapter**
- 証明書サーバー
- Apache WebServer サービス
- Communication Broker
- Service Desk Reporting
- サービスレベル管理
- Tomcat Servlet コンテナサービス

レポートデーモンが実行されていない場合は、コマンドプロンプトから次のように **ovc -start** コマンドを入力してデーモンを起動します。

```
ovc -start ovsdreport
```

管理サーバーが複数のサーバーにインストールされている場合は、データを **OVPI** にエクスポートする必要のない各サーバーについて、レポートデーモンの登録を解除する必要があります。データを **OVPI** にエクスポートしないサーバーでレポートデーモンの登録を解除するには、次を実行します。

Windows:

```
C:¥Program Files¥HP OpenView¥lbin¥report¥unregisterSDReporting.bat
```

UNIX:

```
/opt/OV/lbin/report/unregisterSDReporting.sh
```

OVPI への Help Desk データのエクスポート

Help Desk データを初めてエクスポートすると、**OVPI** データベースが、すべて最新の **Help Desk** データに初期化されます。2 回目のエクスポートは、**OVPI** データベースを更新する差分エクスポートになります。差分エクスポートが失敗した場合は、完全エクスポートを実行することによって、すべて最新の **Help Desk** モジュールデータを **OVPI** データベースに再設定できます。完全エクスポートは、エクスポートされるデータの量によって数分かかることがあります。

Help Desk データの完全エクスポートを実行するには、次の手順を実行します。

- 1 **Service Desk** サーバーにログインし、**OpenView** コンソールを起動します。
- 2 **[OV の構成]** グループで、**[レポート管理]** ワークスペースを選択します。
- 3 **[HelpDesk]** モジュールを右クリックし、ポップアップメニューから **[完全エクスポート]** を選択します。

エクスポートのステータスは[**レポート管理**]ビューで監視できます。エクスポートには数分かかります。エクスポートの実行中は、ステータスが[**進行中**]になります。エクスポートが完了すると、ステータスが[**完了**]に変わります。

スクリプトの実行によるデータのエクスポート

OvObsReportAdmin スクリプトを実行してデータをエクスポートするオプションを選択できます。

Windows

```
C:¥Program Files¥HP OpenView¥bin¥OvObsReportAdmin.bat -moduleName=HelpDesk
```

UNIX

```
/opt/OV/bin/OvObsReportAdmin.sh -moduleName=HelpDesk
```

Help Desk データの差分エクスポートのセットアップ

差分エクスポートでは、**Help Desk** モジュールデータ（サービスコール、問題、インシデント）に対して前回のエクスポート以後に発生した変更がエクスポートされます。差分エクスポートは一度に1回だけ実行できます。2つの差分エクスポートを同時に実行するようにスケジュールを設定した場合、それらは順に実行されます。

Help Desk モジュールの差分エクスポートをセットアップするには、次の手順を実行します。

- 1 [OV の構成] グループで、[**レポート管理**] ワークスペースを選択します。
- 2 [**HelpDesk**] モジュールを右クリックし、ポップアップメニューから[**編集**]を選択します。
[**レポート管理**] ダイアログボックスが開きます。
- 3 [**最後の正常な完全エクスポートの日付**] フィールドに表示されている値を[**開始日**] フィールドにコピーします。この日付から、差分エクスポートのスケジュール設定が開始されます。
- 4 [**エクスポート期間**] フィールドに、差分エクスポートの間隔を示す時間数の値を入力します。
1未満の値は入力できません。
- 5 [**有効にする / 無効にする**] ボックスをクリックします。

差分エクスポートを有効にすると、完全エクスポートは実行できなくなります。ただし、このチェックボックスをオフにすることで差分エクスポートを簡単に無効にできます。差分エクスポート中にエラーが発生し、**OVPI** データベースを再設定する必要が生じた場合は、完全エクスポートを手動で実行しなければならないことがあります。

- 6 [**ファイル**] > [**保存して閉じる**] をクリックします。

差分エクスポートのプロセスによって、指定した期間について次のエクスポートのスケジュールが設定されます。エクスポートの実行後、差分エクスポートに関する詳細が[**差分エクスポートの結果**] タブに表示されます。

OVPI への Change Manager データのエクスポート

Change Manager データを初めてエクスポートすると、**OVPI** データベースが、すべて最新の Change Manager データに初期化されます。2回目のエクスポートは、**OVPI** データベースを更新する差分エクスポートになります。差分エクスポートが失敗した場合は、完全エクスポートを

実行することによって、すべて最新の **Change Manager** モジュールデータを **OVPI** データベースに再設定できます。完全エクスポートは、エクスポートされるデータの量によって数分かかることがあります。

Change Manager データの完全エクスポートを実行するには、次の手順を実行します。

- 1 **Service Desk** サーバーにログインし、**OpenView** コンソールを起動します。
- 2 **[OV の構成]** グループで、**[レポートिंग管理]** ワークスペースを選択します。
- 3 **[Change Manager]** モジュールを右クリックし、ポップアップメニューから **[完全エクスポート]** を選択します。

エクスポートのステータスは **[レポートिंग管理]** ビューで監視できます。エクスポートには数分かかります。エクスポートの実行中は、ステータスが **[進行中]** になります。エクスポートが完了すると、ステータスが **[完了]** に変わります。

スクリプトの実行によるデータのエクスポート

OvObsReportAdmin スクリプトを実行してデータをエクスポートするオプションを選択できます。

Windows

```
C:\Program Files\HP OpenView\bin\OvObsReportAdmin.bat -moduleName=ChangeManagement
```

UNIX

```
/opt/OV/bin/OvObsReportAdmin.sh -moduleName=ChangeManagement
```

OVPI への **Change Manager** データの差分エクスポートのセットアップ

差分エクスポートでは、**Change Manager** モジュールデータに対して前回のエクスポート以後に発生した変更がエクスポートされます。差分エクスポートは一度に **1** 回だけ実行できます。**2** つの差分エクスポートを同時に実行するようにスケジュールを設定した場合、それらは順に実行されます。

Change Manager モジュールの差分エクスポートをセットアップするには、次の手順を実行します。

- 1 **[OV の構成]** グループで、**[レポートिंग管理]** ワークスペースを選択します。
- 2 **[Change Manager]** モジュールを右クリックし、ポップアップメニューから **[編集]** を選択します。**[レポートिंग管理]** ダイアログボックスが開きます。
- 3 **[最後の正常な完全エクスポートの日付]** フィールドに表示されている値を **[開始日]** フィールドにコピーします。この日付から、差分エクスポートのスケジュール設定が開始されます。
- 4 **[エクスポート期間]** フィールドに、差分エクスポートの間隔を示す時間数の値を入力します。**1** 未満の値は入力できません。
- 5 **[有効にする / 無効にする]** ボックスをクリックして差分エクスポートを有効にします。

差分エクスポートを有効にすると、完全エクスポートは実行できなくなります。ただし、このチェックボックスをオフにすることで差分エクスポートを簡単に無効にできます。差分エクスポート中にエラーが発生し、**OVPI** データベースを再設定する必要が生じた場合は、完全エクスポートを手動で実行しなければならないことがあります。

- 6 **[ファイル]** > **[保存して閉じる]** をクリックします。

差分エクスポートのプロセスによって、指定した期間について次のエクスポートのスケジュールが設定されます。エクスポートの実行後、差分エクスポートに関する詳細が [**差分エクスポートの結果**] タブに表示されます。

OVPI へのディメンションデータのエクスポート

SLM Report Pack をインストールした場合は、次のタスクを実行します。

- タスク 1: BBC Communication Broker が実行されていることを確認する
- タスク 2: 必要に応じて、ディメンションデータを OVPI 上の DimensionManager にエクスポートする
- タスク 3: 設定とログインレポートを確認する

タスク 1: OpenView Communication Broker が実行されていることを確認する

Service Level Manager の通信は、OpenView BBC Communication Broker によって管理されています。SLM が正常に機能するためには、Communication Broker が実行されている必要があります。実行中のサービスの一覧を表示するには、コマンドラインから次のコマンドを入力します。

```
ovc -status
```

OV Communication Broker が実行されていない場合は、次の起動コマンドを入力して起動します。

```
ovc -start ovbbccb
```

SLM サーバーを起動するには、次のコマンドを入力します。

```
ovc -start ovsdslm
```

タスク 2: ディメンションデータを OVPI 上の DimensionManager にエクスポートする

次の手順を実行して、サービスモデルを OVPI ディメンションテーブルにエクスポートします。

- 1 次のバッチファイルを実行します。

```
$OvInstallDir/bin/ReportingConfigTool.bat
```

DimensionManager によって .csv ファイルが生成され、次のディレクトリに保存されます。

```
{DPIPE_HOME}¥data¥ImportData¥SLM¥Dims
```

5 分ごとに、trend_timer によってスクリプトが呼び出されます。スクリプトによって Dims ディレクトリがスキャンされ、データが OVPI プロパティテーブルにインポートされます。

- 2 インポートが成功したことを確認するため、次のディレクトリで .csv ファイルを探します。

```
$DPIPE_HOME/packages/SLM_Integration/SLM_Integration.ap/csv/dims
```

ファイルはおよそ 5 分以内にインポートされるため、インポートを開始してから 5 分後に、.csv ファイルが Dims ディレクトリから消滅します。

問題が生じた場合は、第 11 章「ディメンションデータとファクトデータのトラブルシューティング」を参照してください。



OVPI へのファクトデータのエクスポートは自動的に行われます。ユーザーによる操作は不要です。SLM コアがメトリックアダプタからメトリック値を受信するたびに、または SLM によって管理されているファクトのステータスに変更が生じるたびに、Service Desk から OVPI 上の DataFeeder にファクトデータ（サービス時間、計画済みダウンタイム、SLA 評価期間に関するデータなど）が送信されます。

データエイジングのデフォルトの変更 (SLM Report Pack のみ)

次のフォームを使用して SLM レポートパックパラメータをカスタマイズします。

- [評価期間エイジング]
- [サービス時間および CI 計画済みダウンタイムのエイジング]

SLM 管理フォームを開くには、次の手順を実行します。

- 1 [スタート]>[プログラム]>[HP OpenView]>[Performance Insight]>[管理コンソール] を選択します。
- 2 画面の左上にある [システム] ペインで、[オブジェクト] をクリックします。
- 3 [全般的なタスク] の下に管理フォームが表示されます。クリックして開きます。

[評価期間エイジング]

特定の評価期間に関する情報が保持される日数を指定します。デフォルトは 365 日です。

このフォームにより、SLA評価期間がデータベースに保存される日数を変更できます。ドロップダウンから新しい値を選択して、[OK] または [適用] をクリックしてください。ログレベルを変更しない場合は、[キャンセル] をクリックします。

現在のエイジング (日数) : 365

新エイジングレベル (日数) :

OK 適用 キャンセル

[サービス時間および CI 計画済みダウンタイムのエージング]

タイムシフト情報が保持される日数を指定します。デフォルトは 90 日です。

C:\OVP\packages\SLM_Integration\SLM_Integration.ap\SLM_Reporting_Forms\SLM_TimeShiftAging.frep

Service Desk
SLM

このフォームにより、サービス時間およびCI計画済みダウンタイムの期間がデータベースに保存される日数を変更できます。ドロップダウンから新しい値を選択して、[OK] または [適用] をクリックしてください。ログレベルを変更しない場合は、[キャンセル] をクリックします。

サービス時間およびCI計画済みダウンタイムのエージング

現在のエイジング (日数): 30

新エイジングレベル (日数): 30

OK 適用 キャンセル

ログレベルのデフォルトの変更

レポートパックはそれぞれログレベルフォームを備えています。このフォームを使用して、ログメッセージに表示される詳細のレベルを指定します。次の中から選択できます。

- エラー
- 警告
- デバッグおよび開発用

ログレベルフォームにアクセスするには、次の手順を実行します。

- 1 [**スタート**] > [**プログラム**] > [**HP OpenView**] > [**Performance Insight**] > [**管理コンソール**] を選択します。
- 2 画面の左上にある [**システム**] ペインで、[**オブジェクト**] をクリックします。
- 3 [**全般的なタスク**] の下にログレベルフォームが表示されます。クリックして開きます。

/admin/SLM_Reporting_Forms/SLM_LogLevel.frep

Service Desk
SLM

このフォームにより、様々なSLMプロセスのログメッセージで使われる詳細レベルを変更できます。ドロップダウンから新しいレベルを選択して、[OK] または [適用] をクリックしてください。ログレベルを変更しない場合は、[キャンセル] をクリックします。

ログレベル

現在のログレベル: Errors, Warnings and Debug

新しいログレベル: Errors Only

OK 適用 キャンセル

4 Help Desk: サービスコール

管理

- 設定とログインレポート

サービスコール

- サービスコールの平均継続時間
- カテゴリ別サービスコール
- 分類別サービスコール
- 期限前にクローズされたカテゴリ別サービスコール
- 期限までにクローズされたサービスコール
- 最初のコールでクローズされたサービスコール
- サービスコール詳細
- クローズコード別サービスコール
- 受信したサービスコール (履歴)
- 受信したサービスコール (最近)

レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用したレポートのスケジュール設定の詳細は、[付録 B 「レポートのスケジュール設定」](#)を参照してください。

設定とロギング

このレポートには、**Help Desk Report Pack** のデータインポートに関連する設定情報が表示されます。このレポートでは、レポートパックの内部プロセスの最新のログテーブルエントリの一覧が提供されます。レポートの最新エントリ数は **200** に制限されています。

フィールド / ドロップダウン	説明
現在のログレベル	オプション (1 つまたは任意の組み合わせ): <ul style="list-style-type: none">エラー警告情報
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリの参照先のコンポーネント メッセージ

Service Desk ヘルプデスク 設定とロギング

このレポートは、Service Desk レポートングデータのインポートに関連する設定情報を表示します。Report Pack 内部処理用の最新のログテーブルエントリをリストします。レポートに表示されるのは、最近200件のエントリに限られます。



現在のログレベル: Errors, Warnings and Info

Report Pack ログエントリ (新しい順)

時刻	コンポーネント	メッセージ
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows inserted
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows in datapipe table
火 12 07 09:26 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows inserted
火 12 07 09:25 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows in datapipe table
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows inserted
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows in datapipe table

サービスコールの平均継続時間

このレポートには、サービスコールの平均継続時間が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に日数で表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日フィールド	評価期間の開始。
終了日フィールド	評価期間の終了。
全サービスコールテーブル	サービスコールの総数と平均継続時間 (日数)。
分類テーブル	分類別のサービスコール数と平均継続時間。
カテゴリテーブル	カテゴリ別のサービスコール数と平均継続時間。
優先度テーブル	優先コード別のサービスコール数と平均継続時間。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) のサービスコールの平均継続時間。

Service Desk

ヘルプデスク

サービスコールの平均継続時間

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、G選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) サービスコールの平均継続時間(日数)を表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

終了日

月 12 08 2003

月 12 06 2004

サービスコール 平均継続時間 (日数)
27,017 17.64

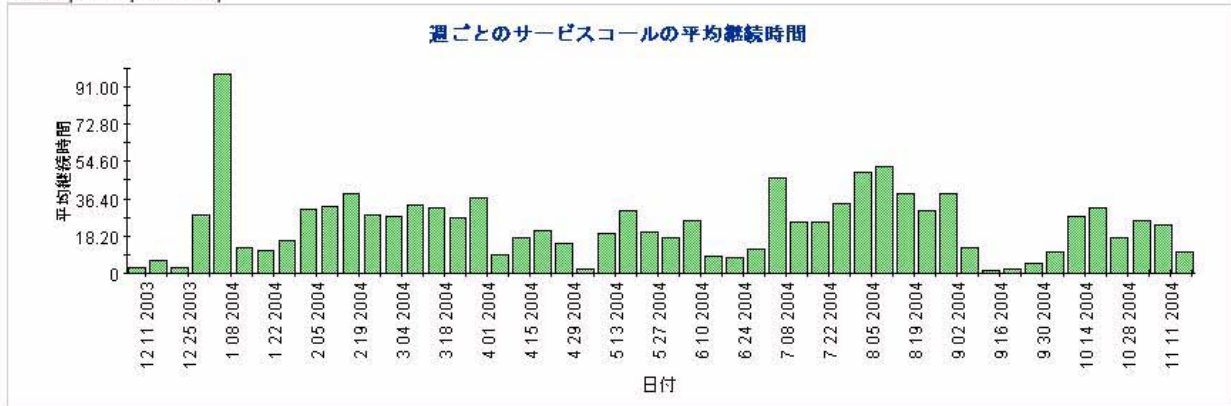
分類	# サービスコール	平均
API_SYSTEM	81	48.92
Search task	77	43.30
Classificatie relaties	72	42.80
EIDK addprog	62	41.09
Prob. dispatch	89	40.91
Maintenance Function Keys	86	38.82
Create Distribution list	80	38.50
View related SC's	73	38.25
Main screen employee	73	36.96
Workorders multi rec.	98	33.27
Print Prob. CI name	71	33.15
Open WO's by supportgroup	68	33.09
Maintenance service hours Prob	78	32.36
Prob. (multi rec.)	82	31.78

カテゴリ	# サービスコール	平均
Enhancement request	3,958	17.84
Suggestion	7,698	17.79
Incident	7,576	17.76
Request for Information	7,785	17.29

優先度	# サービスコール	平均
Unknown	4,190	19.06
Critical	4,221	19.06
None	4,186	17.69
Escalated	2,120	17.49
Medium	4,116	17.01
Low	4,102	16.98
Serious	4,082	16.06

組織	# サービスコール	平均
HP Openview NNM	3,522	20.36
HP Openview TeMIP	3,601	18.80
HP Openview SPLs	3,559	18.32
Unknown	3,662	17.78
HP Openview IUM	3,580	17.14
HP Openview Performance Insight	3,618	16.50
HP Openview SIP	1,819	16.21
HP Openview Operations	3,656	15.45

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



カテゴリ別サービスコール

このレポートには、選択したカテゴリにあるサービスコールの総数と、影響別、優先度別、および分類別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリテーブル	カテゴリ別のサービスコール数。ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全サービスコールテーブル	サービスコールの総数。
影響テーブル	選択したカテゴリにある、影響コード別の、オープンされたサービスコール数。
優先度テーブル	選択したカテゴリにある、優先コード別の、オープンされたサービスコール数。
分類テーブル	選択したカテゴリにある、分類コード別の、オープンされたサービスコール数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）のサービスコール数。

Service Desk

ヘルプデスク

カテゴリ別サービスコール

このレポートは、インパクト、優先度、および分類ごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) サービスコールの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

月 12 08 2003

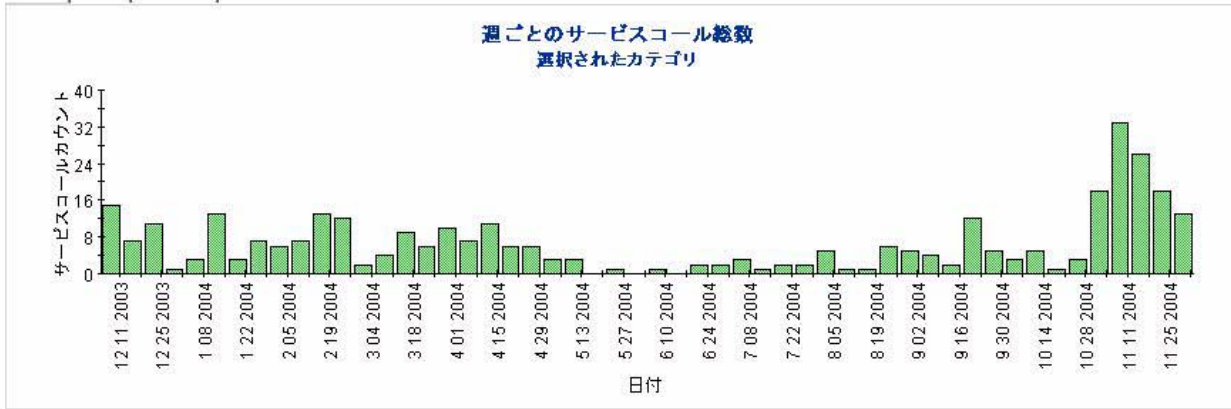
終了日

月 12 06 2004

カテゴリ	# オープンされたサービスコール	# オープンされたサービスコール
Incident	343	1,151
Request for Information	327	
Suggestion	317	
Enhancement request	164	

インパクト	# オープンされたサービスコール	優先度	# オープンされたサービスコール	分類	# オープンされたサービスコール
Low (1 person affected)	57	Critical	65	Maintenance Language	4
Passed on by	55	Unknown	53	Overview SLA detail	4
High (Department affected)	53	Serious	53	API_CODES	4
Medium (Group / Unit affected)	52	None	52	Integration (Email, LDAP, Manag...	4
Top (Site / Organization affected)	52	Medium	51	Unknown	3
None	45	Low	41	Search CI	3
Unknown	29	Escalated	28	Open SC for caller / CI / SLA	3
				Search Prob.	3
				Search CI template	3
				Maintenance category & code	3
				Maintenance Service Hours	3
				Open time of SC by category	2

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



分類別サービスコール

このレポートには、選択した分類に属するサービスコールの総数と、カテゴリ別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
サービスコールテーブル	サービスコールの総数。
分類テーブル	分類別のサービスコール数。ドリルアイコンをクリックすると、特定の分類に関する情報が表示されます。
カテゴリテーブル	選択した分類に属する、カテゴリ別のサービスコール数。
棒グラフ付きタブ領域	選択した分類に属する、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）のサービスコール数。

Service Desk

ヘルプデスク

分類別サービスコール

このレポートは、選択された分類ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) サービスコールの総数を、カテゴリ別の詳細と共に表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

月 12 08 2003

終了日

月 12 06 2004

オープンされたサービスコール
1,151

分類

オープンされたサービスコール

Integration (Email, LDAP, ManageX, NNM, Radia...	10
API_CODES	9
Search CI	8
Quantity of SC by CI supplier	8
Search archived SC	8
API_CONFIGURATION	8
CMDB explorer	8
API_PROBLEM	8
Timezones	8
Rule Manager	8
Search CI template	7
Maintenance...	7

選択された分類

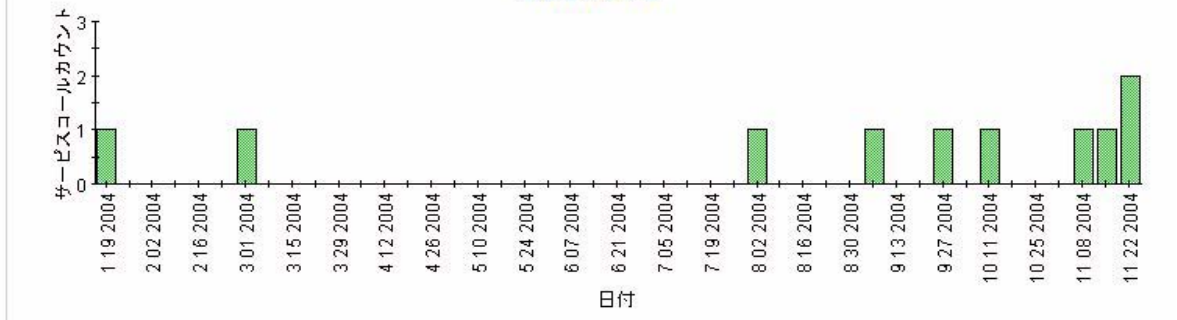
カテゴリ

オープンされたサービスコール

Incident	4
Request for Information	3
Suggestion	2
Enhancement request	1

週ごと | 月ごと | 4半期ごと

週ごとのサービスコール総数
選択された分類



期限前にクローズされたカテゴリ別サービスコール

このレポートには、選択したカテゴリにある、期限前にクローズされたサービスコールの割合と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされたサービスコールテーブル	クローズされたサービスコールの総数 期限前にクローズされたサービスコール数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされたサービスコール数
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたサービスコール数 ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにあるクローズコード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたサービスコール数
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされたサービスコール数。

Service Desk レポートニング

ヘルプデスク

このレポートは、選択されたカテゴリおよびクローズコードの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされたサービスコールのパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



カテゴリ別、期限前にクローズされたサービスコール

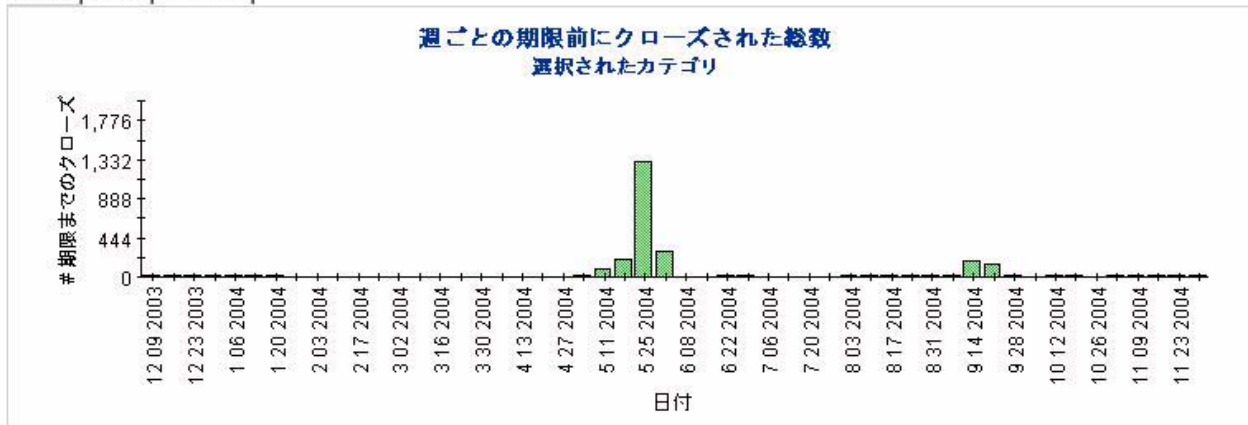
開始日: 月 12 08 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされたサービスコール	期限前クローズ	%	期限後クローズ
27,017	9,174	33.96	17,843

カテゴリ	# サービスコール	前	%	後
Request for Information	7,785	2,683	34.46	5,102
Suggestion	7,698	2,605	33.84	5,093
Incident	7,576	2,511	33.14	5,065
Enhancement request	3,958	1,375	34.74	2,583

選択されたカテゴリ		
クローズコード	# サービスコール	前
Solved in PHD4403 patch 02	93	43
Related to Change	102	42
Solved by a visit from Prolin	84	41
Solved in WEBConnect 5.6.2	110	40
Solved in ITSM 5.7 patch 05	106	39
Solved in Service Desk 2.0 SP1	101	39
Hotfix delivered	97	39
Solved in Service Desk 2.0 SP3	79	37
Solved in Service Desk 3.0 SP3	104	36
Solved in WEBConnect 1.6.2	87	36
Solved in ITSM 5.5	86	36

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



期限前にクローズされたサービスコール

このレポートには、期限前にクローズされたサービスコールの割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日フィールド	評価期間の開始。
終了日フィールド	評価期間の終了。
クローズされたサービスコールテーブル	クローズされたサービスコールの総数 期限前にクローズされたサービスコール数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされたサービスコール数
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたサービスコール数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたサービスコール数
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたサービスコール数
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたサービスコール数
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされたサービスコール数。

Service Desk

ヘルプデスク

期限前にクローズされたサービスコール

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされたサービスコールのパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 月 12 08 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされたサービスコール	期限前クローズ	%	期限後クローズ
27,017	9,174	33.96	17,843

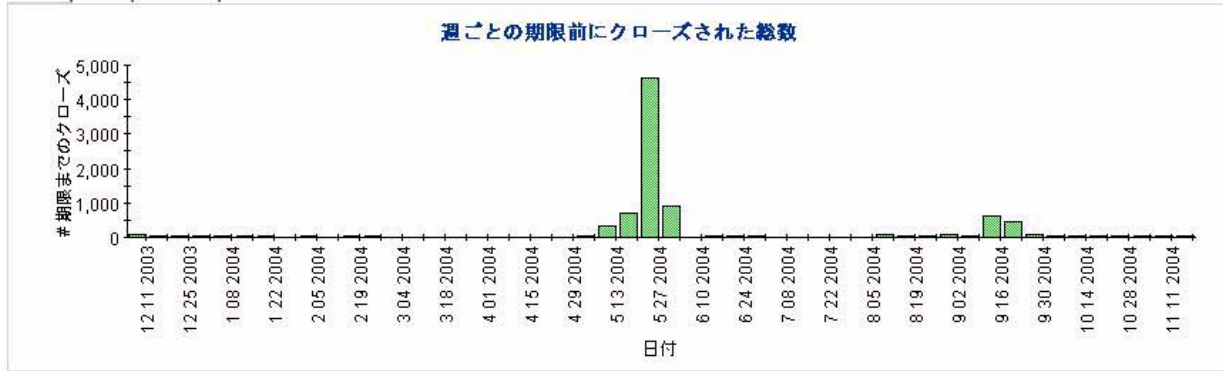
分類	# クローズされたサービスコール	期限前	%	期限後
Database (table, index, key, ...	95	47	49.47	48
Beta Product	69	32	46.38	37
CI Information	93	43	46.24	50
Maintenance progress monitor	76	35	46.05	41
Overview Service detail	85	39	45.88	46
Overview SLA & service & e...	94	42	44.68	52
Overview SC breakdown	74	33	44.59	41
Print change code	83	37	44.58	46
Scanned CI's per location	88	39	44.32	49
Priority-Target Set. Helpdesk	84	37	44.05	47
Linking Prob. to change	71	31	43.66	40
Changes multiproc	74	32	43.24	42

カテゴリ	# クローズされたサービスコール	期限前	%	期限後
Enhancement request	3,958	1,375	34.74	2,583
Request for Information	7,785	2,683	34.46	5,102
Suggestion	7,698	2,605	33.84	5,093
Incident	7,576	2,511	33.14	5,065

優先度	# クローズされたサービスコール	期限前	%	期限後
Medium	4,116	1,418	34.45	2,698
Critical	4,221	1,448	34.30	2,773
Serious	4,082	1,400	34.30	2,682
Low	4,102	1,406	34.28	2,696
None	4,186	1,422	33.97	2,764
Unknown	4,190	1,383	33.01	2,807
Escalated	2,120	697	32.88	1,423

組織	# クローズされたサービスコール	期限前	%	期限後
HP Openview Performance In...	3,618	1,289	35.63	2,329
HP Openview Operations	3,656	1,260	34.46	2,396
HP Openview SPIs	3,559	1,221	34.31	2,338
HP Openview SIP	1,819	620	34.08	1,199
HP Openview NNM	3,522	1,200	34.07	2,322
HP Openview IUM	3,580	1,213	33.88	2,367
Unknown	3,662	1,229	33.56	2,433
HP Openview TeMIP	3,601	1,142	31.71	2,459

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



最初のコールでクローズされたサービスコール

このレポートには、最初のコールでクローズされたサービスコールの割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされたサービスコールテーブル	クローズされたサービスコールの総数 最初のコールでクローズされたサービスコール数 最初のコールでクローズされた割合
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされた割合
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされた割合
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされた割合
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされたサービスコール数最初のコールでクローズされた割合
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、最初のコールでクローズされたサービスコール数。

Service Desk

ヘルプデスク

最初のコールでクローズされたサービスコール

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における)最初のコールでクローズされたサービスコールのパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

終了日

月 12 08 2003

月 12 06 2004

# クローズされたサービスコール	# 最初のコールでクローズ	%
27,017	785	2.91

分類	# クローズされたサービスコール	# 最初のコールでクローズ	%
OLE Link option	106	3	2.83
Check scanned data	104	2	1.92
Auditing, Error Logs, etc.	102	1	0.98
External Applications	101	2	1.98
Overview of Org.	100	4	4.00
ITO 5 Service Navigator Interf	99	4	4.04
Multi rec. report Emp.	98	5	5.10
Workorders multi rec.	98	4	4.08
Open Probl. by Spec.	97	2	2.06
Legacy software (ITSM, TaskM...	96	1	1.04
Maintenance screen specialist	96	4	4.17
Quantity Classification	96	3	3.12

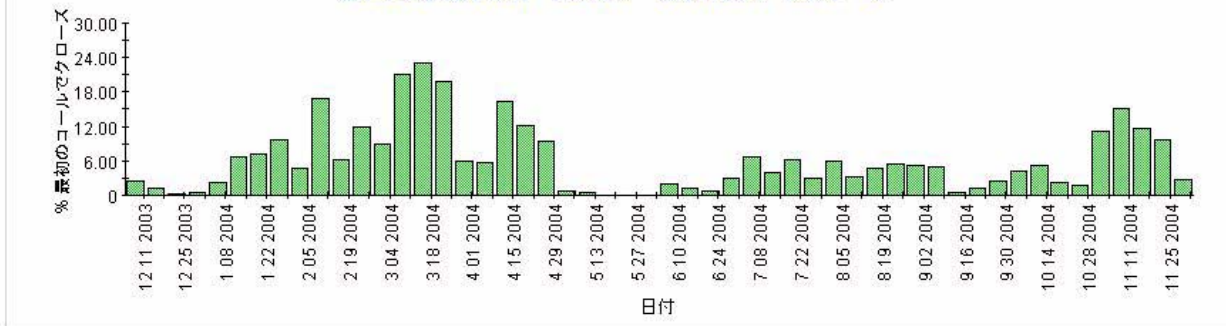
カテゴリ	# クローズされたサービスコール	# 最初のコールでクローズ	%
Request for Information	7,785	228	2.93
Suggestion	7,698	231	3.00
Incident	7,576	224	2.96
Enhancement request	3,958	102	2.58

優先度	# クローズされたサービスコール	# 最初のコールでクローズ	%
Critical	4,221	120	2.84
Unknown	4,190	124	2.96
None	4,186	111	2.65
Medium	4,116	121	2.94
Low	4,102	113	2.75
Serious	4,082	131	3.21
Escalated	2,120	65	3.07

組織	# クローズされたサービスコール	# 最初のコールでクローズ	%
Unknown	3,662	103	2.81
HP Openview Operations	3,656	111	3.04
HP Openview Performance Insight	3,618	99	2.74
HP Openview TeMIP	3,601	118	3.28
HP Openview IUM	3,580	95	2.65
HP Openview SPIs	3,559	109	3.06
HP Openview NNM	3,522	101	2.87
HP Openview SIP	1,819	49	2.69

週ごと | 月ごと | 4半期ごと

週ごとの、最初のコールでクローズされたパーセンテージ



サービスコール詳細

このレポートには、ウェアハウスシステムによってレポート作成と処理を行うために受信された、サービスコール記録が表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。また、ユーザーはフィルタを設定して選択項目を減らし、特定のものだけを検索することもできます。主テーブルには限られた数の行(デフォルトでは最大 500)が表示され、下のテーブルには選択した項目の詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリの選択	レポートに表示するサービスコールを、選択したカテゴリにあるものだけに限定します。
分類の選択	レポートに表示するサービスコールを、選択した分類に属するものだけに限定します。
ワークグループの選択	レポートに表示するサービスコールを、選択したワークグループのものだけに限定します。
優先度の選択	レポートに表示するサービスコールを、選択した優先コードを持つものだけに限定します。
クローズコードの選択	レポートに表示するサービスコールを、選択したクローズコードを持つものだけに限定します。
影響の選択	レポートに表示するサービスコールを、選択した影響を持つものだけに限定します。
組織の選択	レポートに表示するサービスコールを、選択した組織のものだけに限定します。
サービスコール詳細	選択したパラメータを満たすサービスコールの詳細。オブジェクトを選択すると詳細が表示されます。
選択項目の詳細	選択したオブジェクトの詳細。

Service Desk

ヘルプデスク

サービスコール詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムがレポートイングおよび処理のために受信したサービスコール記録を示します。選択範囲を絞って特定のケースを見つけるには、フィルタを使用します。主テーブルには、制限された行の集まり（デフォルトでは最大500行）が表示され、下位のテーブルには選択された項目の詳細が表示されます。



開始日

月 11 01 2004

Choose Category

終了日

月 12 06 2004

Choose Classification

Choose Workgroup

Choose Priority

Choose Closure Code

Choose Impact

Choose Organization

サービスコール詳細

最近のサービスコールのみが表示されます

修正時刻	サービスを受ける組織名	カテゴリ名	ワークグループ名	
12/06/2004 01:17	HP Openview NNM	Request for information	RFC Assessment Team	Customer satisfaction
12/06/2004 01:07	HP Openview TeMIP	Incident	Migration project team	Configurable Extractor
12/06/2004 01:07	HP Openview IUM	Request for information	Unknown	EIDK addprog
12/06/2004 01:07	HP Openview Operations	Request for information	Unknown	Print change workorders
12/06/2004 01:07	HP Openview Performance Insight	Enhancement request	Documentation	Prob. by group
12/06/2004 01:07	HP Openview NNM	Suggestion	Test & Quality Assurance	[select a classification code]
12/06/2004 01:07	HP Openview SIP	Suggestion	Documentation	Search Prob.
12/06/2004 01:06	HP Openview SPIs	Suggestion	Design	Maintenance unique CI nrs.
12/06/2004 01:06	HP Openview Performance Insight	Request for information	Integration project team	Prob. (multi rec.)
12/06/2004 01:06	HP Openview NNM	Incident	Unknown	Maintenance Appointments
12/06/2004 01:06	HP Openview Operations	Suggestion	Test & Quality Assurance	Maintenance messages
12/06/2004 01:06	HP Openview TeMIP	Enhancement request	Change Advisory Board	Not applicable
12/06/2004 01:06	HP Openview SPIs	Enhancement request	Current Products	Prob. by group
12/06/2004 01:06	HP Openview Operations	Incident	Migration project team	Main screen escal. / proc.
12/06/2004 01:00	Unknown	Suggestion	Current Products	Open Probl. helpdesk
12/06/2004 24:58	HP Openview IUM	Suggestion	Integration project team	Archived change
12/06/2004 24:55	HP Openview TeMIP	Suggestion	Integration project team	Main scr. stand. workorders
12/06/2004 24:44	HP Openview NNM	Suggestion	Design	Open Probl. by Spec.
12/06/2004 24:18	HP Openview TeMIP	Incident	Current Products	Performance
12/05/2004 23:19	HP Openview SIP	Request for information	Migration project team	Service call Replication
12/05/2004 23:17	Unknown	Suggestion	Change Advisory Board	Archive problems

選択項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の経過時間 (時間)	ワークグループ検索コード
Development	12/06/2004 01:03		0.00	Unknown

クローズコード別サービスコール

このレポートには、選択したカテゴリにあるサービスコールの総数と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド	説明
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
ドリルダウンカテゴリ テーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">サービスコール数期限前にクローズされたサービスコール数期限前にクローズされたサービスコールの割合期限後にクローズされたサービスコール数 ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全サービスコールテーブル	期限前にクローズされたサービスコール数 サービスコールの総数 期限前にクローズされたサービスコールの割合 期限後にクローズされたサービスコール数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにある、クローズコード別のサービスコール数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされたサービスコール数。

Service Desk

ヘルプデスク

クローズコード別サービスコール

このレポートは、選択されたカテゴリのクローズコード別に、(選択された開始日と終了日の間に作成時刻のある) サービスコールの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

月 12 08 2003

終了日

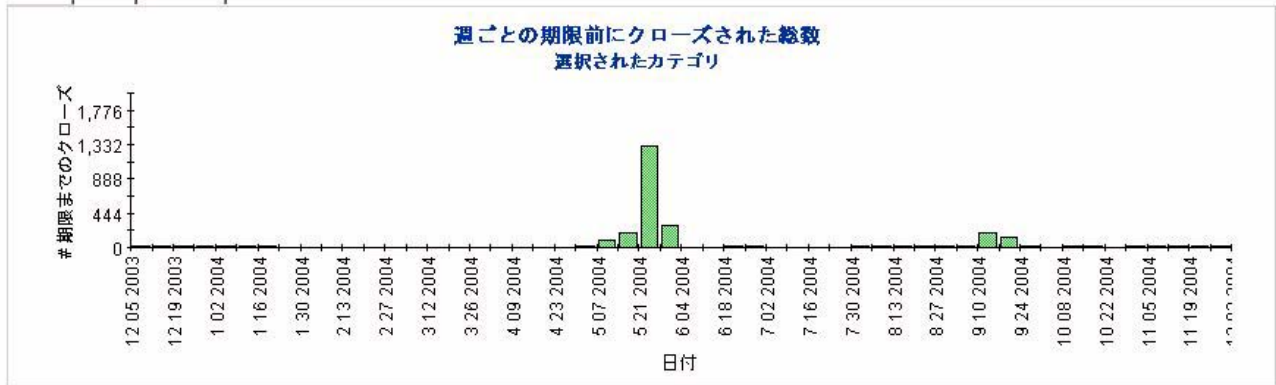
月 12 06 2004

カテゴリ	# サービスコール	前	%	後
Request for Information	7,785	2,683	34.46	5,102
Suggestion	7,698	2,605	33.84	5,093
Incident	7,576	2,511	33.14	5,065
Enhancement request	3,958	1,375	34.74	2,583

期限前クローズ	# クローズされたサービスコール	%	期限後クローズ
9,174	27,017	33.96	17,843

クローズコード	# サービスコール
Solved in WEBConnect 5.6.2	110
Solved in ITSM 512 patch 04	108
Solved in WEBConnect 1.6.3	107
Solved in ITSM 5.7 patch 04	106
Solved in ITSM 5.7 patch 05	106
Solved in Service Desk 3.0 SP3	104

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信したサービスコール (履歴)

このレポートには、サービスコールの総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、および組織別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
サービスコールテーブル	オープンされたサービスコールの総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされたサービスコール数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされたサービスコール数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされたサービスコール数。
組織テーブル	組織別の、オープンされたサービスコール数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) の、オープンされたサービスコールの割合。

Service Desk

ヘルプデスク

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、および組織ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) サービスコールの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



受信したサービスコールの総数 (履歴)

開始日: 月 12 08 2003
 終了日: 月 12 06 2004

オープンされたサービスコール
1,151

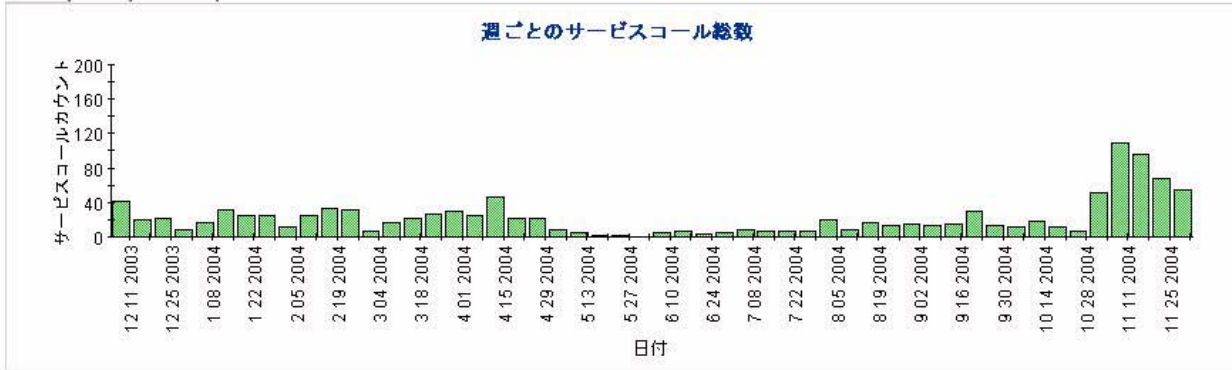
分類	# オープンされたサービスコール
Integration (Email, LDAP, ManageX, NNM, Radi...	10
API_CODES	9
API_CONFIGURATION	8
CMDB explorer	8
API_PROBLEM	8
Rule Manager	8
Search archived SC	8
Timezones	8
Search CI	8
Quantity of SC by CI supplier	8
API_SERVICECALL	7
Default progress monitor	7
Maintenance category & code	7

カテゴリ	# オープンされたサービスコール
Incident	343
Request for Information	327
Suggestion	317
Enhancement request	164

優先度	# オープンされたサービスコール
Serious	189
Critical	182
Unknown	181
None	170
Medium	168
Low	163
Escalated	98

組織	# オープンされたサービスコール
HP Openview TeMIP	168
HP Openview SPIs	167
Unknown	162
HP Openview Operations	156
HP Openview NNM	154
HP Openview IUM	142
HP Openview Performance Insight	135
HP Openview SIP	67

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信したサービスコール (最近)

このレポートには、サービスコールの総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日時と終了日時を選択します。レポートには、開始日時以降かつ終了日時より前に登録された、サービスコールが表示されます。

フィールド	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
開始時フィールド	評価期間の開始時刻。
終了時フィールド	評価期間の終了時刻。
サービスコールテーブル	オープンされたサービスコールの総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされたサービスコール数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされたサービスコール数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされたサービスコール数。
組織テーブル	組織別の、オープンされたサービスコール数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、1時間ごとまたは1日ごと (適用可能な場合) の、オープンされたサービスコール数。

Service Desk

ヘルプデスク

受信したサービスコールの総数 (最近)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) サービスコールの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始時刻 <= 登録時刻 < 終了時刻



開始日: 日 11 28 2004
 終了日: 月 12 06 2004
 開始時刻: 11 28 2:00 午後
 終了時刻: 12 6 2:00 午後

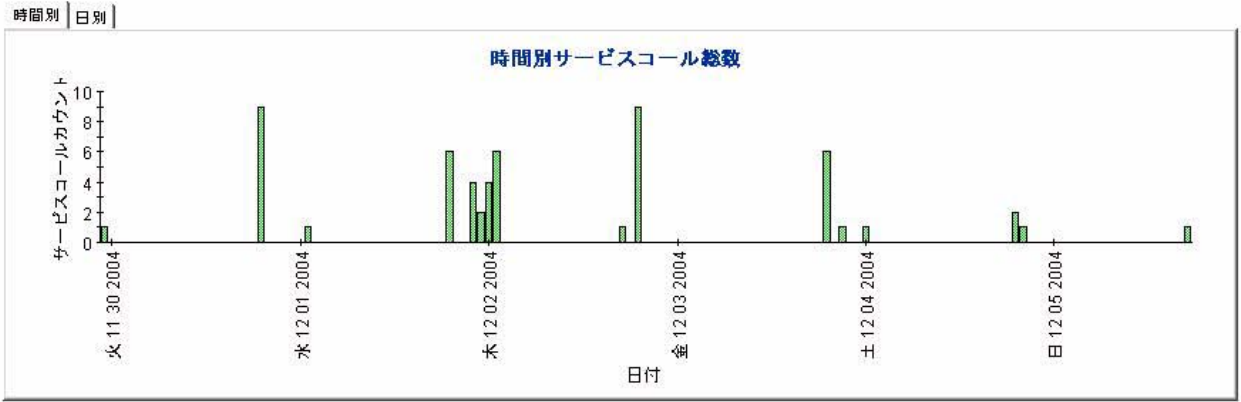
オープンされたサービスコール
55

分類	# オープンされたサービスコール
API_CONFIGURATION	2
Event configuration	2
Legacy software (ITSM, TaskManager, WEB...	2
SC by group	2
API_SERVICECALL	1
Application Server	1
Archived change	1
Archived problem overview	1
Authorisation menu acces	1
Extractor Developers Kit	1
General	1
Open Probl. helpdesk	1
Multires. report Form	1

カテゴリ	# オープンされたサービスコール
Request for Information	17
Suggestion	17
Incident	13
Enhancement request	8

優先度	# オープンされたサービスコール
Serious	11
Critical	10
None	9
Unknown	9
Low	8
Medium	6
Escalated	2

組織	# オープンされたサービスコール
HP Openview IUM	10
HP Openview TeMIP	10
HP Openview Operations	9
HP Openview Performance Insight	7
Unknown	6
HP Openview NNM	5
HP Openview SPls	5
HP Openview SIP	3



5 Help Desk: インシデント

管理

- 設定とログインレポート

インシデント

- インシデントの平均継続時間
- カテゴリ別インシデント
- 分類別インシデント
- 期限前にクローズされたカテゴリ別インシデント
- 期限までにクローズされたインシデント
- 最初のコールでクローズされたインシデント
- インシデント詳細
- クローズコード別インシデント
- 受信したインシデント（履歴）
- 受信したインシデント（最近）

レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用したレポートのスケジュール設定の詳細は、[付録 B 「レポートのスケジュール設定」](#)を参照してください。

設定とロギング

このレポートには、Service Desk レポート機能のデータインポートに関連する設定情報が表示されます。このレポートでは、レポートパックの内部プロシージャについて、それらの最新のログテーブルエントリが一覧表示されます。レポートの最新エントリ数は 200 に制限されています。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
現在のログレベル	オプション (任意の組み合わせ): <ul style="list-style-type: none">エラー警告情報
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリの参照先のコンポーネント メッセージ

Service Desk

ヘルプデスク

設定とロギング

このレポートは、Service Desk レポート機能のデータインポートに関連する設定情報を表示します。Report Pack 内部処理用の最新のログテーブルエントリをリストします。レポートに表示されるのは、最近200件のエントリに限られます。



現在のログレベル:

Errors, Warnings and Info

Report Pack ログエントリ (新しい順)

時刻	コンポーネント	メッセージ
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows inserted
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows in datapipe table
火 12 07 09:26 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows inserted
火 12 07 09:25 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows in datapipe table
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows inserted
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows in datapipe table

インシデントの平均継続時間

このレポートには、インシデントの平均継続時間が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に日数で表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、インシデントが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日フィールド	ドロップダウンリスト。評価期間の開始日。
終了日フィールド	ドロップダウンリスト。評価期間の終了日。
全インシデントテーブル	インシデントの総数と平均継続時間（日数）。
分類テーブル	分類別のインシデント数と平均継続時間。
カテゴリテーブル	カテゴリ別のインシデント数と平均継続時間。
優先度テーブル	優先コード別のインシデント数と平均継続時間。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）のインシデントの平均継続時間。

Service Desk

ヘルプデスク

インシデントの平均継続時間

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) インシデントの平均継続時間(日数)を表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

終了日

木 12 11 2003

月 12 06 2004

インシデント

平均継続時間
(日数)

500

5.55

分類	# インシデント	平均
Workorder module	34	13.86
General	42	7.36
Additional software	35	6.90
Error in documentation	38	6.68
Interface standards	19	6.35
Platform port	32	6.23
Unknown	33	6.06
Configuration manager	39	5.02
Cost Manager	43	4.50
Report manager	34	4.37
System documentation	39	3.28
System administration	29	3.21
Integration	33	3.17
Problem manager	24	2.54

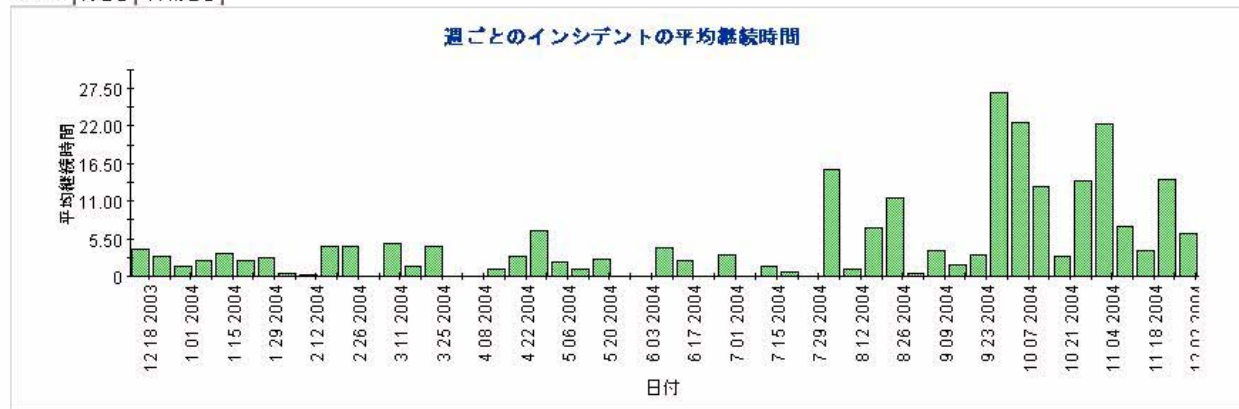
カテゴリ	# インシデント	平均
Unknown	29	10.83
Confirmed for release	58	8.99
Proposed for release	51	8.22
Planned for release	54	5.91
Cancelled	45	4.99
Cust. Specific Customization	55	4.82
Change Advisory Board decision	65	3.97
Early NewFeature Customization	46	3.52
Change manager decision	57	3.25
Upgrade of customization	40	2.60

優先度	# インシデント	平均
Medium	78	8.65
None	62	6.60
Escalated	70	6.02
Low	94	5.42
Serious	71	4.76
Unknown	44	4.68
Critical	81	2.65

組織	# インシデント	平均
HP Openview NNM	68	10.36
HP Openview SIP	33	9.48
HP Openview IUM	64	7.12
HP Openview SPIs	66	5.64
HP Openview Performance Insight	73	5.15
Unknown	52	3.75
HP Openview TeMIP	70	2.81
HP Openview Operations	74	2.16

週ごと | 月ごと | 4半期ごと

週ごとのインシデントの平均継続時間



カテゴリ別インシデント

このレポートには、選択したカテゴリにあるインシデントの総数と、影響別、優先度別、および分類別の詳細ブレイクダウンが表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、インシデントが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別のインシデント数。ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
インシデントテーブル	インシデントの総数。
影響テーブル	選択したカテゴリにある、影響コード別の、オープンされたインシデント数。
優先度テーブル	選択したカテゴリにある、優先コード別の、オープンされたインシデント数。
分類テーブル	選択したカテゴリにある、分類別の、オープンされたインシデント数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）のインシデント数。

Service Desk

ヘルプデスク

カテゴリ別インシデント

このレポートは、インパクト、優先度、および分類ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) インシデントの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

木 12 11 2003

終了日

月 12 06 2004

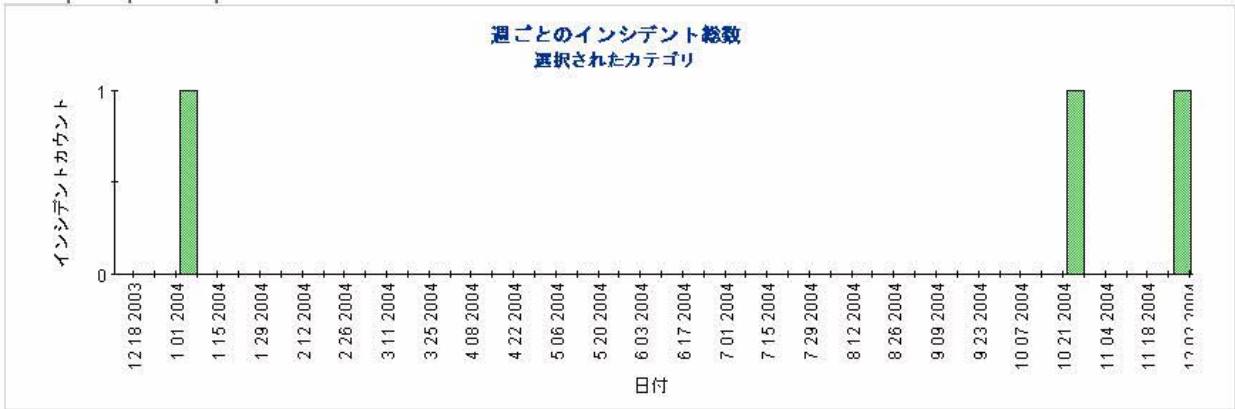
カテゴリ

カテゴリ	# オープンされたインシデント
Cancelled	3
Unknown	2
Change Advisory Board decision	2
Change manager decision	2
Planned for release	2
Upgrade of customization	2
Confirmed for release	2
Early NewFeature Customization	1
Proposed for release	1

オープンされたインシデント
17

インパクト	# オープンされたインシデント	優先度	# オープンされたインシデント	分類	# オープンされたインシデント
High (Department affected)	2	Critical	1	Report manager	1
Unknown	1	Low	1	System documentation	1
		Serious	1	Workorder module	1

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



分類別インシデント

このレポートには、選択した分類に属するインシデントの総数と、カテゴリ別の詳細ブレイクダウンが表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択することにより、レポートに表示されるインシデントが、開始日以降かつ終了日より前に登録されたものに限定されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
インシデントテーブル	インシデントの総数。
ドリルダウン分類テーブル	分類別のインシデント数。ドリルアイコンをクリックすると、特定の分類に関する情報が表示されます。
カテゴリテーブル	選択した分類に属する、カテゴリ別のインシデント数。
棒グラフ付きタブ領域	選択した分類に属する、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）のインシデント数。

Service Desk

ヘルプデスク

分類別インシデント

このレポートは、選択された分類ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) インシデントの総数を、カテゴリ別の詳細と共に表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

木 12 11 2003

終了日

月 12 06 2004

オープンされたインシデント
17

分類

オープンされたインシデント

分類	# オープンされたインシデント
General	4
Unknown	2
Report manager	2
Workorder module	2
Error in documentation	2
Additional software	1
System documentation	1
Platform port	1
Cost Manager	1
Document Requirements	1

選択された分類

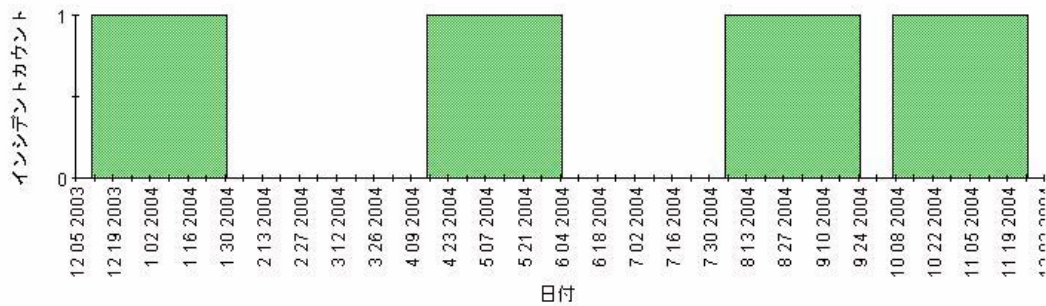
カテゴリ

オープンされたインシデント

カテゴリ	# オープンされたインシデント
Unknown	1
Change Advisory Board decision	1
Proposed for release	1
Upgrade of customization	1

週ごと | 月ごと | 4半期ごと

週ごとのインシデント総数
選択された分類



期限前にクローズされたカテゴリ別インシデント

このレポートには、選択したカテゴリにある、期限前にクローズされたインシデントの総数と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、インシデントが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされたインシデント テーブル	クローズされたインシデントの総数 期限前にクローズされたインシデント数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数 ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにあるクローズコード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされたインシデント数。

Service Desk レポート

ヘルプデスク

このレポートは、選択されたカテゴリおよびクローズコードの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされたインシデントのパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



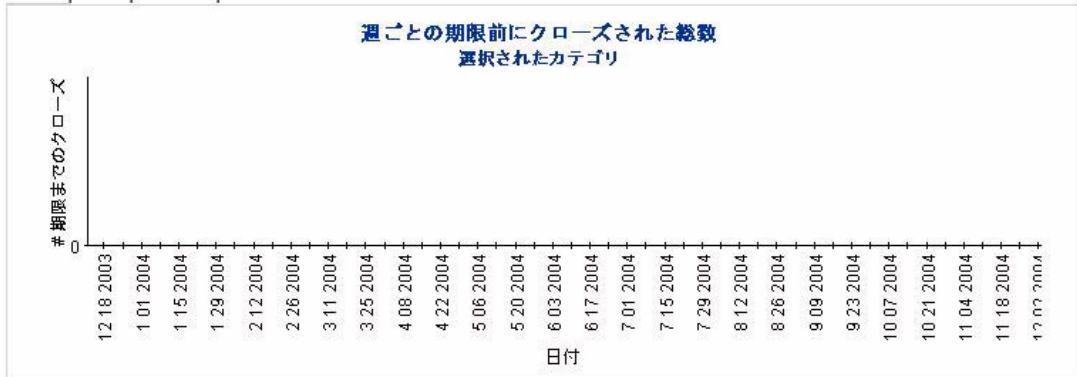
カテゴリ別、期限前にクローズされたインシデント

開始日: 木 12 11 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされたインシデント	期限前クローズ	%	期限後クローズ
500		0.00	500

カテゴリ	# インシデント	前	%	後	選択されたカテゴリ		
					クローズコード	# インシデント	前
Change Advisory Board decision	65		0.00	65	Implemented	6	
Confirmed for release	58		0.00	58	IT Service Manager 5.2	6	
Change manager decision	57		0.00	57	Solved in Service Desk 4.0 SP4	6	
Cust. Specific Customization	55		0.00	55	Solved in Service Desk 4.5 SP3	6	
Planned for release	54		0.00	54	Solved in Service Desk 4.5 SP2	6	
Proposed for release	51		0.00	51	Solved in Service Desk 4.0 SP5	5	
Early NewFeature Customization	46		0.00	46	IT Service Manager 6.0	4	
Cancelled	45		0.00	45	Solved in customization(patch)	4	
Upgrade of customization	40		0.00	40	Solved in Service Desk 4.5 SP4	4	
Unknown	29		0.00	29	Unknown	3	
					Solved in Service Desk 4.5	3	
					IT Service Manager 5.1	3	

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



期限前にクローズされたインシデント

このレポートには、期限前にクローズされたインシデントの割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択することにより、レポートに表示されるインシデントが、開始日以降かつ終了日より前に登録されたものに限られます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされたインシデント テーブル	クローズされたインシデントの総数 期限前にクローズされたインシデント数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされたインシデント数。

Service Desk

ヘルプデスク

期限前にクローズされたインシデント

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされたインシデントのパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 木 12 11 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされたインシデント	期限前クローズ	%	期限後クローズ
500	0	0.00	500

分類	# クローズされたインシデント	期限前	%	期限後
Cost Manager	43	0	0.00	43
General	42	0	0.00	42
Configuration manager	39	0	0.00	39
System documentation	39	0	0.00	39
Error in documentation	38	0	0.00	38
Additional software	35	0	0.00	35
Report manager	34	0	0.00	34
Workorder module	34	0	0.00	34
Integration	33	0	0.00	33
Unknown	33	0	0.00	33
Platform port	32	0	0.00	32
System administration	29	0	0.00	29

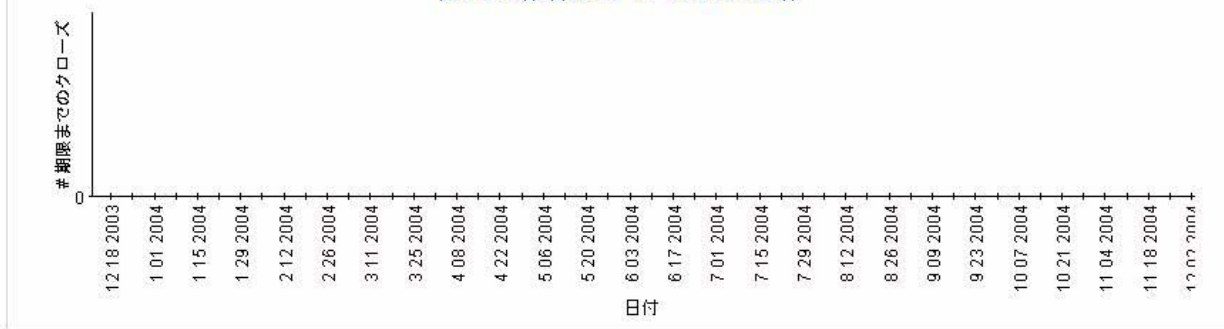
カテゴリ	# クローズされたインシデント	期限前	%	期限後
Change Advisory Board decis...	65	0	0.00	65
Confirmed for release	58	0	0.00	58
Change manager decision	57	0	0.00	57
Cust. Specific Customization	55	0	0.00	55
Planned for release	54	0	0.00	54
Proposed for release	51	0	0.00	51
Early NewFeature Customizati...	46	0	0.00	46
Cancelled	45	0	0.00	45
Upgrade of customization	40	0	0.00	40
Unknown	29	0	0.00	29

優先度	# クローズされたインシデント	期限前	%	期限後
Low	94	0	0.00	94
Critical	81	0	0.00	81
Medium	78	0	0.00	78
Serious	71	0	0.00	71
Escalated	70	0	0.00	70
None	62	0	0.00	62
Unknown	44	0	0.00	44

組織	# クローズされたインシデント	期限前	%	期限後
HP Openview Operations	74	0	0.00	74
HP Openview Performance In...	73	0	0.00	73
HP Openview TeMIP	70	0	0.00	70
HP Openview NNM	68	0	0.00	68
HP Openview SPIs	66	0	0.00	66
HP Openview IUM	64	0	0.00	64
Unknown	52	0	0.00	52
HP Openview SIP	33	0	0.00	33

週ごと | 月ごと | 4半期ごと

週ごとの期限前にクローズされた総数



最初のコールでクローズされたインシデント

このレポートには、最初のコールでクローズされたインシデントの割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択することにより、レポートに表示されるインシデントが、開始日以降かつ終了日より前に登録されたものに限定されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされたインシデントテーブル	クローズされたインシデントの総数 最初のコールでクローズされたインシデント数 最初のコールでクローズされた割合
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数最初のコールでクローズされたインシデント数最初のコールでクローズされた割合
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数最初のコールでクローズされたインシデント数最初のコールでクローズされた割合
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数最初のコールでクローズされたインシデント数最初のコールでクローズされた割合
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数最初のコールでクローズされたインシデント数最初のコールでクローズされた割合
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、最初のコールでクローズされたインシデント数。

Service Desk

ヘルプデスク

最初のコールでクローズされたインシデント

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における)最初のコールでクローズされたインシデントのパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 木 12 11 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされたインシデント	# 最初のコールでのクローズ	%
500	4	0.80

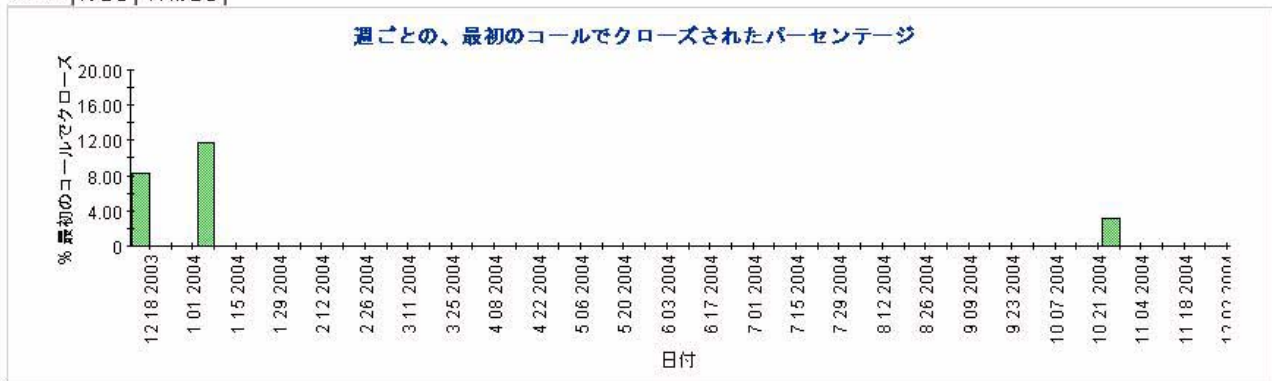
分類	# クローズされたインシデント	# 最初のコールでのクローズ	%
Cost Manager	43	0	0.00
General	42	1	2.38
Configuration manager	39	0	0.00
System documentation	39	0	0.00
Error in documentation	38	0	0.00
Additional software	35	0	0.00
Report manager	34	1	2.94
Workorder module	34	2	5.88
Integration	33	0	0.00
Unknown	33	0	0.00
Platform port	32	0	0.00
Custom administration	29	0	0.00

カテゴリ	# クローズされたインシデント	# 最初のコールでのクローズ	%
Change Advisory Board decision	65	2	3.08
Confirmed for release	58	0	0.00
Change manager decision	57	0	0.00
Cust. Specific Customization	55	0	0.00
Planned for release	54	0	0.00
Proposed for release	51	0	0.00
Early NewFeature Customization	46	1	2.17
Cancelled	45	1	2.22
Upgrade of customization	40	0	0.00
Unknown	29	0	0.00

優先度	# クローズされたインシデント	# 最初のコールでのクローズ	%
Low	94	0	0.00
Critical	81	1	1.23
Medium	78	1	1.28
Serious	71	0	0.00
Escalated	70	0	0.00
None	62	1	1.61
Unknown	44	1	2.27

組織	# クローズされたインシデント	# 最初のコールでのクローズ	%
HP Openview Operations	74	0	0.00
HP Openview Performance Insight	73	1	1.37
HP Openview TeMIP	70	0	0.00
HP Openview NNM	68	0	0.00
HP Openview SPIs	66	2	3.03
HP Openview IJM	64	0	0.00
Unknown	52	0	0.00
HP Openview SIP	33	1	3.03

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



インシデント 詳細

このレポートには、ウェアハウスシステムによってレポート作成と処理を行うために受信された、インシデント記録が表示されます。ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。また、ユーザーはフィルタを設定して選択項目を減らし、特定のものだけを検索することもできます。主テーブルには限られた数の行（デフォルトでは最大 500）が表示され、下のテーブルには選択した項目の詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリの選択	レポートに表示するインシデントを、選択したカテゴリにあるものだけに限定します。
分類の選択	レポートに表示するインシデントを、選択した分類に属するものだけに限定します。
ワークグループの選択	レポートに表示するインシデントを、選択したワークグループのものだけに限定します。
優先度の選択	レポートに表示するインシデントを、選択した優先コードを持つものだけに限定します。
クローズコードの選択	レポートに表示するインシデントを、選択したクローズコードを持つものだけに限定します。
影響の選択	レポートに表示するインシデントを、選択した影響を持つものだけに限定します。
組織の選択	レポートに表示するインシデントを、選択した組織のものだけに限定します。
インシデント詳細	選択したパラメータを満たすインシデントの詳細。オブジェクトを選択すると詳細が表示されます。
選択項目の詳細	選択したオブジェクトの詳細。

Service Desk

ヘルプデスク

インシデント詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムがレポートングおよび処理のために受信したインシデント記録を示します。選択範囲を絞って特定のケースを見つけるには、フィルタを使用します。主テーブルには、制限された行の集まり（デフォルトでは最大500行）が表示され、下位のテーブルには選択された項目の詳細が表示されます。



開始日
水 11 03 2004

終了日
月 12 06 2004

Choose Category

Choose Classification

Choose Workgroup

Choose Priority

Choose Closure Code

Choose Impact

Choose Organization

インシデント詳細

最近のインシデントのみが表示されます

修正時刻	サービスを受ける組織名	カテゴリ名	ワークグループ名	分類名
12/05/2004 19:38	HP Openview SPLs	Proposed for release	Design	Cost Manager
12/05/2004 06:38	HP Openview Operations	Change manager decision	RFC Assessment Team	Problem manager
12/05/2004 06:38	HP Openview Operations	Change Advisory Board decision	Future Products	Error in documentation
12/05/2004 02:42	HP Openview Operations	Cancelled	Migration project team	System documentation
12/05/2004 01:36	HP Openview SPLs	Early NewFeature Customization	Interface Design team	Additional software
12/03/2004 22:59	HP Openview NNM	Proposed for release	RFC Assessment Team	General
12/03/2004 22:59	HP Openview Operations	Change Advisory Board decision	Change Advisory Board	General
12/03/2004 22:58	HP Openview Performance Insight	Planned for release	Interface Design team	Report manager
12/03/2004 19:27	HP Openview NNM	Cancelled	Technical Marketing	Workorder module
12/03/2004 19:27	HP Openview TeMIP	Unknown	Interface Design team	Integration
12/03/2004 19:06	HP Openview TeMIP	Change Advisory Board decision	Technical Marketing	Document Requirements
12/02/2004 02:46	HP Openview IUM	Planned for release	Migration project team	Integration
12/01/2004 17:53	HP Openview TeMIP	Planned for release	Test & Quality Assurance	System administration
11/29/2004 20:28	HP Openview SPLs	Confirmed for release	Unknown	Problem manager
11/29/2004 20:28	HP Openview Operations	Planned for release	Current Products	General
11/29/2004 20:27	HP Openview TeMIP	Upgrade of customization	Future Products	System documentation
11/29/2004 20:27	HP Openview Performance Insight	Proposed for release	Design	Error in documentation
11/29/2004 24:50	HP Openview IUM	Proposed for release	Migration project team	Problem manager
11/28/2004 19:47	HP Openview Performance Insight	Planned for release	Unknown	Platform port
11/28/2004 19:43	HP Openview Operations	Cancelled	Special Projects Engineering	General
11/28/2004 19:43	HP Openview SIP	Confirmed for release	Special Projects Engineering	Report manager

選択項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の継続時間 (時間)	ワークグループ検索コード
Development	10/14/2004 21:37		0.00	Unknown

クローズコード別のインシデント

このレポートには、選択したカテゴリにあるインシデントの総数と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択することにより、レポートに表示されるインシデントを、開始日以降かつ終了日より前に登録されたものに限定できます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされたインシデント数期限前にクローズされたインシデント数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされたインシデント数 ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全インシデントテーブル	期限前にクローズされたインシデントの総数 クローズされたインシデント数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされたインシデント数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにある、クローズコード別の、クローズされたインシデント数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされたインシデント数。

Service Desk

ヘルプデスク

クローズコード別のインシデント

このレポートは、選択されたカテゴリのクローズコード別に、(選択された開始日と終了日の間に作成時刻のある) インシデントの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

木 12 11 2003

終了日

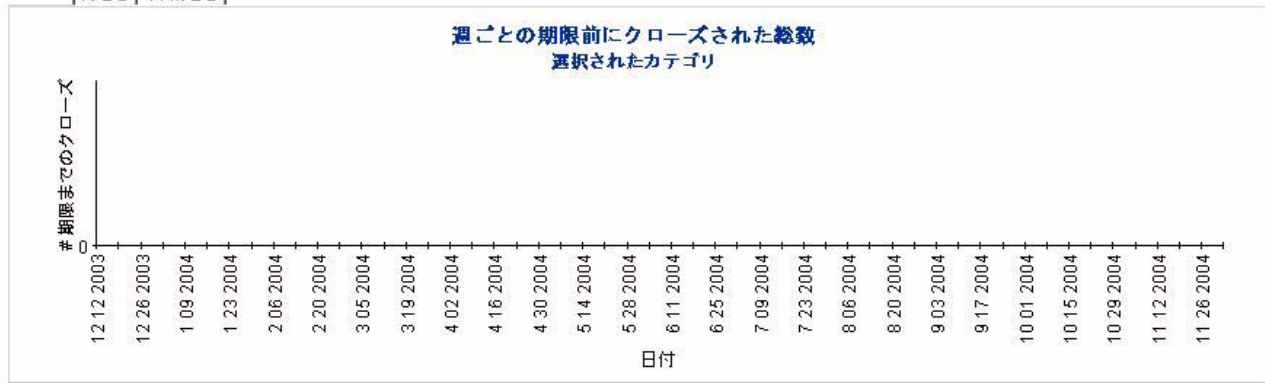
月 12 06 2004

カテゴリ	# インシデント	前	%	後
Change Advisory Board decision	65		0.00	65
Confirmed for release	58		0.00	58
Change manager decision	57		0.00	57
Cust. Specific Customization	55		0.00	55
Planned for release	54		0.00	54
Proposed for release	51		0.00	51
Early NewFeature Customization	46		0.00	46
Cancelled	45		0.00	45
Upgrade of customization	40		0.00	40
Unknown	29		0.00	29

期限前クローズ	# クローズされたインシデント	%	期限後クローズ
	500	0.00	500

クローズコード	# インシデント
IT Service Manager 5.2	6
Implemented	6
Solved in Service Desk 4.0 SP4	6
Solved in Service Desk 4.5 SP3	6
Solved in Service Desk 4.5 SP2	6
Solved in Service Desk 4.0 SP5	5
IT Service Manager 6.0	4

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信したインシデント (履歴)

このレポートには、インシデントの総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、および組織別に表示されます。評価期間の開始日と終了日を選択することにより、レポートに表示されるインシデントを、開始日以降かつ終了日より前に登録されたものに限定できます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
インシデントテーブル	オープンされたインシデントの総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされたインシデント数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされたインシデント数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされたインシデント数。
組織テーブル	組織別の、オープンされたインシデント数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) の、オープンされたインシデントの割合。

Service Desk

ヘルプデスク

受信したインシデント総数 (履歴)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、および組織ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) インシデントの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 木 12 11 2003
 終了日: 月 12 06 2004

オープンされたインシデント
17

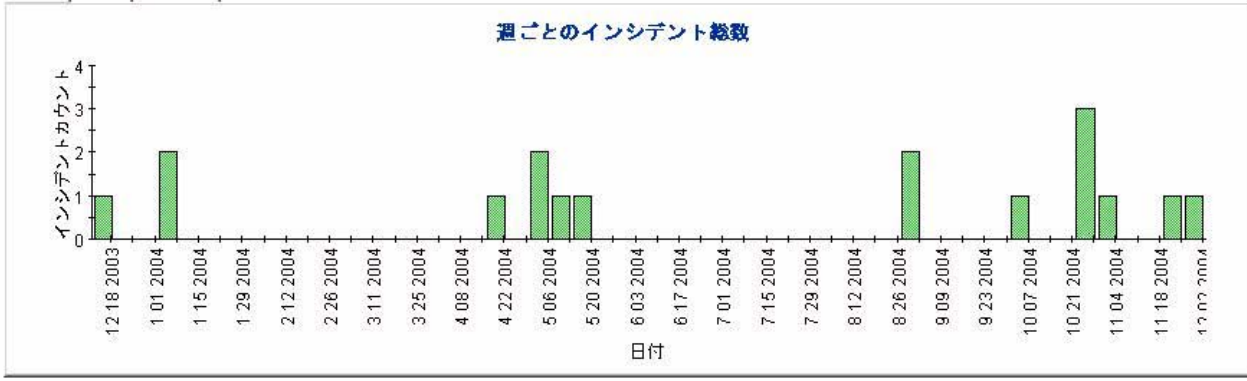
分類	# オープンされたインシデント
General	4
Error in documentation	2
Report manager	2
Workorder module	2
Unknown	2
Additional software	1
System documentation	1
Platform port	1
Cost Manager	1
Document Requirements	1

カテゴリ	# オープンされたインシデント
Cancelled	3
Change Advisory Board decision	2
Change manager decision	2
Planned for release	2
Unknown	2
Upgrade of customization	2
Confirmed for release	2
Early NewFeature Customization	1
Proposed for release	1

優先度	# オープンされたインシデント
None	4
Low	3
Serious	3
Escalated	2
Unknown	2
Medium	2
Critical	1

組織	# オープンされたインシデント
HP Openview Operations	5
HP Openview IUM	3
HP Openview SPIs	3
HP Openview NNM	2
HP Openview Performance Insight	2
HP Openview SIP	2

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信したインシデント (最近)

このレポートには、インシデントの総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。評価期間の開始日時と終了日時を選択することにより、レポートに表示されるインシデントを、開始日時以降かつ終了日時より前に登録されたものに限定できます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
開始時	評価期間の開始時刻。
終了時	評価期間の終了時刻。
インシデントテーブル	オープンされたインシデントの総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされたインシデント数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされたインシデント数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされたインシデント数。
組織テーブル	組織別の、オープンされたインシデント数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、1時間ごとまたは1日ごと (適用可能な場合) の、オープンされたインシデント数。

Service Desk

ヘルプデスク

受信したインシデント総数 (最近)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) インシデントの総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始時刻 <= 登録時刻 < 終了時刻



開始日: 日 11 28 2004
終了日: 月 12 06 2004
開始時刻: 11 28 7:00 午後
終了時刻: 12 6 9:00 午後

オープンされたインシデント
1

分類 # オープンされたインシデント 1
System documentation

カテゴリ # オープンされたインシデント 1
Cancelled

優先度 # オープンされたインシデント 1
Low

組織 # オープンされたインシデント 1
HP Openview Operations

時間別 | 日別



6 Help Desk: 問題

管理

- 設定とログインレポート

問題

- 問題の平均継続時間
- カテゴリ別問題
- 分類別問題
- 期限前にクローズされたカテゴリ別問題
- 期限までにクローズされた問題
- 最初のコールでクローズされた問題
- 問題詳細
- クローズコード別問題
- 受信した問題 (履歴)
- 受信した問題 (最近)

レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用したレポートのスケジュール設定の詳細は、[付録 B 「レポートのスケジュール設定」](#)を参照してください。

設定とロギング

このレポートには、Service Desk レポート機能のデータインポートに関連する設定情報が表示されます。このレポートでは、レポートパックの内部プロシージャについて、それらの最新のログテーブルエントリが一覧表示されます。レポートの最新エントリ数は 200 に制限されています。

フィールド	説明
現在のログレベル	オプション： <ul style="list-style-type: none">エラー警告情報 (または任意の組み合わせ)
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリの参照先のコンポーネント メッセージ

Service Desk ヘルプデスク 設定とロギング

このレポートは、Service Desk レポート機能のデータインポートに関連する設定情報を表示します。Report Pack 内部処理用の最新のログテーブルエントリをリストします。レポートに表示されるのは、最近200件のエントリに限られます。



現在のログレベル: Errors, Warnings and Info

Report Pack ログエントリ (新しい順)

時刻	コンポーネント	メッセージ
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows inserted
火 12 07 09:30 午後	ServD_Problems_map_p	Info: 5948 rows in datapipe table
火 12 07 09:26 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows inserted
火 12 07 09:25 午後	ServD_Servicecalls_map_p	Info: 32679 rows in datapipe table
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows inserted
火 12 07 09:24 午後	ServD_Incidents_map_p	Info: 539 rows in datapipe table

問題の平均継続時間

このレポートには、問題の平均継続時間が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に日数で表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日フィールド	評価期間の開始。
終了日フィールド	評価期間の終了。
全問題テーブル	問題の総数と平均継続時間 (日数)。
分類テーブル	分類別の問題数と平均継続時間。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の問題数と平均継続時間。
優先度テーブル	優先コード別の問題数と平均継続時間。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) の問題の平均継続時間。

カテゴリ別問題

このレポートには、選択したカテゴリにある問題の総数と、影響別、優先度別、および分類別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日フィールド	評価期間の開始。
終了日フィールド	評価期間の終了。
ドリルダウンカテゴリテーブル	カテゴリ別の問題数。ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全問題テーブル	問題の総数。
影響テーブル	選択したカテゴリにある、影響コード別の、オープンされた問題数。
優先度テーブル	選択したカテゴリにある、優先コード別の、オープンされた問題数。
分類テーブル	選択したカテゴリにある、分類コード別の、オープンされた問題数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の問題数。

Service Desk

ヘルプデスク

カテゴリ別問題

このレポートは、インパクト、優先度、および分類ごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 問題の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

水 12 10 2003

終了日

月 12 06 2004

カテゴリ

カテゴリ	# オープンされた問題
Defect	35
Enhancement Request	27
Unknown	22
Known Error	8

オープンされた問題
92

インパクト

インパクト	# オープンされた問題
Top (Site / Organization affected)	8
Low (1 person affected)	7
High (Department affected)	7
None	5
Medium (Group / Unit affected)	5
Unknown	3

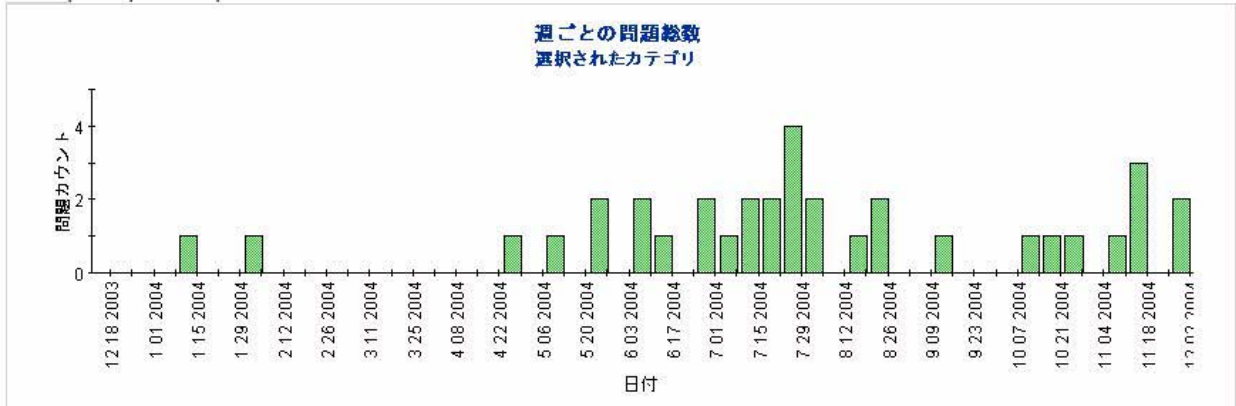
優先度

優先度	# オープンされた問題
Critical	10
Low	6
Escalated	6
Unknown	4
None	4
Serious	4
Medium	1

分類

分類	# オープンされた問題
Check List	2
Search article	1
Aut. and Def. by module	1
Main screen CI	1
Linking SC to Prob.	1
Main screen Org.	1
Session monitor	1
Maintenance user language	1
Maintenance workorders	1
Workorders by Spec.	1
Overview SC breakdown	1
Quantity SC by CI name	1
Quantity of SC by CI supplier	1

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



分類別問題

このレポートには、選択した分類に属する問題の総数と、カテゴリ別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日フィールド	ドロップダウンリスト。評価期間の開始日。
終了日フィールド	ドロップダウンリスト。評価期間の終了日。
問題テーブル	問題の総数。
ドリルダウン分類テーブル	分類別の問題数。ドリルアイコンをクリックすると、特定の分類に関する情報が表示されます。
カテゴリテーブル	選択した分類に属する、カテゴリ別の問題数。
棒グラフ付きタブ領域	選択した分類に属する、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の問題数。

Service Desk

ヘルプデスク

分類別問題

このレポートは、選択された分類ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 問題の総数を、カテゴリ別の詳細と共に表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

水 12 10 2003

終了日

月 12 06 2004

オープンされた問題
92

分類

オープンされた問題

Zoeken config (voor rapporten)	3
Search article	2
Open Probl. by Spec.	2
Main screen SC	2
Main screen Org.	2
Session monitor	2
Add user wizard	2
Check List	2
Empty Database	2
ITP Connections	2
Date Calculations (Deadline, Duration, Start and...	2
Fetching Service - SLA - Service Level	2

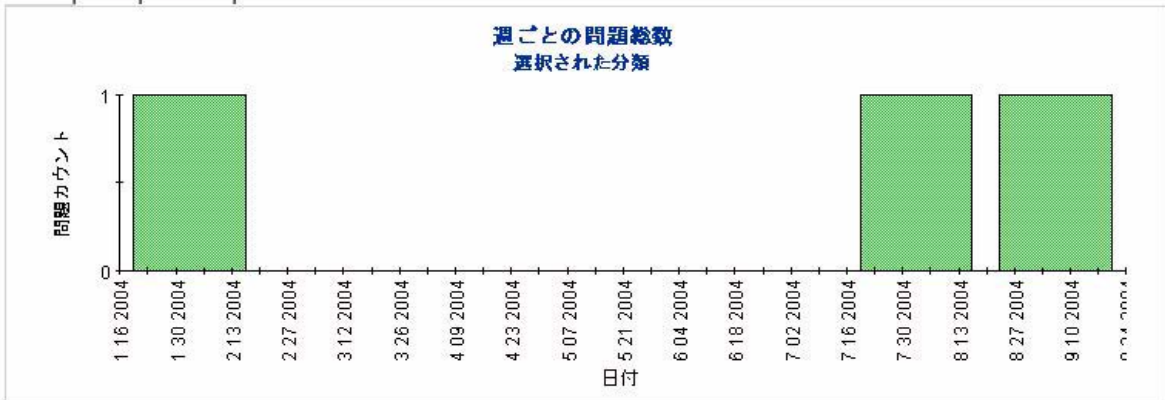
選択された分類

カテゴリ

オープンされた問題

Defect	1
Known Error	1
Enhancement Request	1

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



期限前にクローズされたカテゴリ別問題

このレポートには、選択したカテゴリにある、期限前にクローズされた問題の割合と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされた問題テーブル	クローズされた問題の総数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
ドリルダウンカテゴリ テーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数 ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにあるクローズコード別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされた問題数。

Service Desk レポートニング

ヘルプデスク

このレポートは、選択されたカテゴリおよびクローズコードの、（選択された開始日と終了日の間の作成時刻における）期限前にクローズされた問題のパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



カテゴリ別、期限前にクローズされた問題

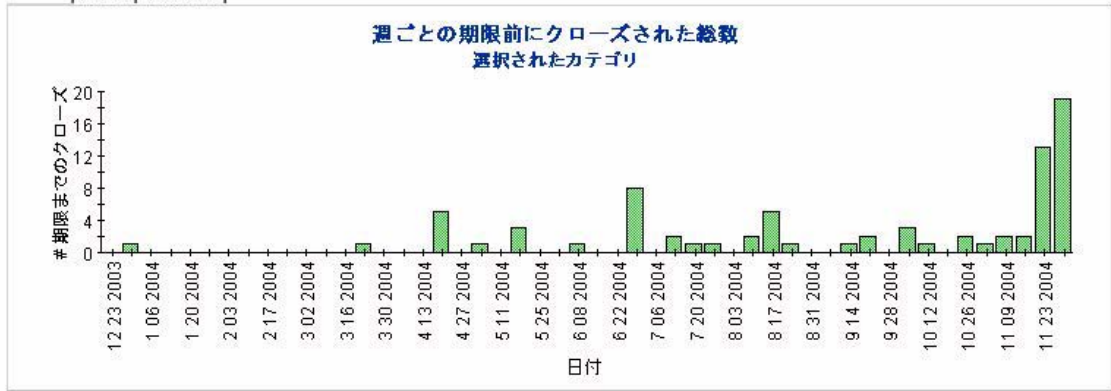
開始日 終了日
 水 12 10 2003 月 12 06 2004

# クローズされた問題	期限前クローズ	%	期限後クローズ
2,508	263	10.49	2,245

カテゴリ	# 問題	前	%	後
Enhancement Request	688	78	11.34	610
Unknown	722	76	10.53	646
Defect	734	71	9.67	663
Known Error	364	38	10.44	326

選択されたカテゴリ		
クローズコード	# 問題	前
Solved in customization(patch)	11	3
Solved in ITSM 5.2.4	10	3
Solved in ITSM 5.6 patch 02	9	3
Knowledge base	15	2
Solved in Service Desk 2.0 SP3	15	2
Solved in WEBConnect 5.7.2	14	2
Closed on customer request	13	2
Solved in ITSM 5.5 patch 02	13	2
Solved in Service Desk 4.0 SP2	13	2
Complete solution offered	12	2
Unable to reproduce error	11	2
Unknown	10	2

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



期限前にクローズされた問題

このレポートには、期限前にクローズされた問題の割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされた問題テーブル	クローズされた問題の総数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
分類テーブル	分類別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
優先度テーブル	優先コード別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
組織テーブル	組織別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされた問題数。

Service Desk

ヘルプデスク

期限前にクローズされた問題

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされた問題のパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 水 12 10 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされた問題	期限前クローズ	%	期限後クローズ
2,508	263	10.49	2,245

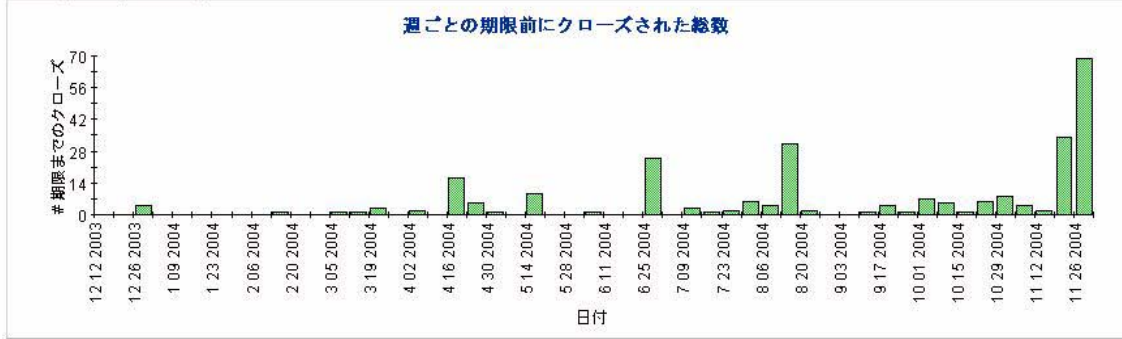
分類	# クローズされた問題	期限前	%	期限後
Linking SC to Prob.	7	3	42.86	4
Oracle Developer Tools	7	3	42.86	4
Maintenance messages	11	4	36.36	7
Print appointments	9	3	33.33	6
Main screen Def. Soft. Lib.	6	2	33.33	4
UI Rules	6	2	33.33	4
Application Server	13	4	30.77	9
Maintenance search codes	13	4	30.77	9
Main screen SC	10	3	30.00	7
Information screen	14	4	28.57	10
Forms Beeper	7	2	28.57	5
Open time of SC by priority	7	2	28.57	5
Search Sner	7	2	28.57	5

カテゴリ	# クローズされた問題	期限前	%	期限後
Enhancement Request	688	78	11.34	610
Unknown	722	76	10.53	646
Known Error	364	38	10.44	326
Defect	734	71	9.67	663

優先度	# クローズされた問題	期限前	%	期限後
Low	374	50	13.37	324
Medium	392	46	11.73	346
Critical	420	48	11.43	372
Escalated	332	32	9.64	300
None	402	37	9.20	365
Serious	392	35	8.93	357
Unknown	196	15	7.65	181

組織	# クローズされた問題	期限前	%	期限後

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



最初のコールでクローズされた問題

このレポートには、最初のコールでクローズされた問題の割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされた問題テーブル	クローズされた問題の総数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされた割合
分類テーブル	分類別： クローズされた問題数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされた割合
カテゴリテーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 最初のコールでクローズされた問題数 最初のコールでクローズされた割合
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた問題数最初のコールでクローズされた問題数最初のコールでクローズされた割合
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた問題数最初のコールでクローズされた問題数最初のコールでクローズされた割合
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、最初のコールでクローズされた問題数。

Service Desk

ヘルプデスク

最初のコールでクローズされた問題

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における)最初のコールでクローズされた問題のパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 水 12 10 2003
 終了日: 月 12 06 2004

# クローズされた問題	# 最初のコールでのクローズ	%
2,508	0	0.00

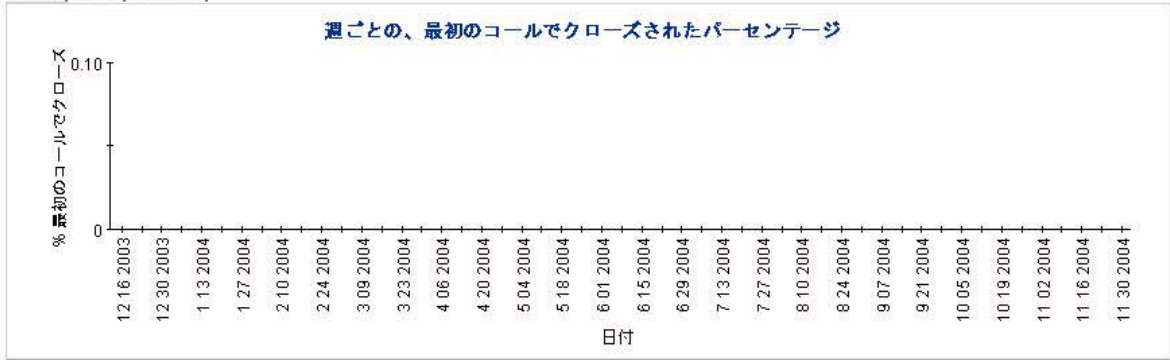
分類	# クローズされた問題	# 最初のコールでのクローズ	%
Main scr. stand. workorders	19	0	0.00
(Self) Service Pages	18	0	0.00
Date Calculations (Deadline, Du...	18	0	0.00
Classificatie relaties	17	0	0.00
Print change workorders	17	0	0.00
Update All	17	0	0.00
Overview CI relations	17	0	0.00
Generate CI Wizard	17	0	0.00
Maintenance vacation days	17	0	0.00
CMDB	16	0	0.00
Session monitor	16	0	0.00
Security	16	0	0.00

カテゴリ	# クローズされた問題	# 最初のコールでのクローズ	%
Defect	734	0	0.00
Unknown	722	0	0.00
Enhancement Request	688	0	0.00
Known Error	364	0	0.00

優先度	# クローズされた問題	# 最初のコールでのクローズ	%
Critical	420	0	0.00
None	402	0	0.00
Medium	392	0	0.00
Serious	392	0	0.00
Low	374	0	0.00
Escalated	332	0	0.00
Unknown	196	0	0.00

組織	# クローズされた問題	# 最初のコールでのクローズ	%

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



問題詳細

このレポートには、ウェアハウスシステムによってレポート作成と処理を行うために受信された、問題記録が表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。また、ユーザーはフィルタを設定して選択項目を減らし、特定のものだけを検索することもできます。主テーブルには限られた数の行(デフォルトでは最大 500)が表示され、下のテーブルには選択した項目の詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリの選択	レポートがカテゴリに限定されます。
分類の選択	レポートが分類に限定されます。
ワークグループの選択	レポートがワークグループに限定されます。
優先度の選択	レポートが優先コードに限定されます。
クローズコードの選択	レポートがクローズコードに限定されます。
影響の選択	レポートが影響に限定されます。
組織の選択	レポートが組織に限定されます。
問題詳細	選択したパラメータを満たす問題の詳細。オブジェクトを選択すると詳細が表示されます。
選択項目の詳細	選択したオブジェクトの詳細。

Service Desk

ヘルプデスク

問題詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムがレポートイングおよび処理のために受信した問題記録を示します。選択範囲を絞って特定のケースを見つけるには、フィルタを使用します。主テーブルには、制限された行の集まり（デフォルトでは最大500行）が表示され、下位のテーブルには選択された項目の詳細が表示されます。



開始日

月 11 01 2004

Choose Category

終了日

月 12 06 2004

Choose Classification

Choose Workgroup

Choose Priority

Choose Closure Code

Choose Impact

Choose Organization

問題詳細 最近の問題のみが表示されます

修正時刻	サービスを受ける組織名	カテゴリ名	ワークグループ名	分類4
12/06/2004 05:19	HP Operview Performance Insight	Defect	Standards & Technology	Db, tabl, index related inci's
12/06/2004 04:50	HP Operview IJLM	Enhancement Request	Migration project team	Empty Database
12/06/2004 04:07	HP Operview SPIs	Enhancement Request	Design	Archive SC
12/06/2004 03:20	HP Operview IJLM	Unknown	Special Projects Engineering	Maintenance Appointments
12/06/2004 03:03	HP Operview TeMIP	Defect	Design	Main screen Release
12/05/2004 06:40	HP Operview Performance Insight	Enhancement Request	Documentation	Other
12/05/2004 06:24	HP Operview NNM	Defect	Technical Marketing	Create Distribution list
12/05/2004 06:11	HP Operview Operations	Defect	Change Advisory Board	Db, tabl, index related inci's
12/05/2004 05:56	HP Operview SIP	Enhancement Request	Future Products	Maintenance user preferences
12/05/2004 05:55	HP Operview IJLM	Enhancement Request	Integration project team	Global update prices
12/05/2004 05:42	HP Operview NNM	Known Error	Special Projects Engineering	Actions
12/05/2004 05:38	HP Operview NNM	Enhancement Request	Interface Design team	Security
12/05/2004 05:31	HP Operview IJLM	Known Error	Documentation	Advanced and Quick Find
12/05/2004 05:29	HP Operview TeMIP	Unknown	Design	Open workord. by spec/grp/org
12/05/2004 05:28	HP Operview SIP	Defect	Test & Quality Assurance	Event Interface Developers Kit
12/05/2004 05:26	HP Operview NNM	Unknown	Integration project team	Forms
12/05/2004 05:24	HP Operview TeMIP	Known Error	Documentation	Maintenance user language
12/05/2004 05:24	HP Operview SPIs	Unknown	Change Advisory Board	Data Access Layer
12/05/2004 05:21	HP Operview TeMIP	Known Error	Migration project team	Main screen CI template
12/05/2004 04:39	HP Operview IJLM	Unknown	Migration project team	Search Standard Workorder
12/05/2004 04:15	HP Operview SPIs	Enhancement Request	Change Advisory Board	Agent

選択項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の経続時間 (時間)	ワークグループ検索コード
Development	05/03/2003 24:33	05/17/2003 24:33	0.00	CURRENT

クローズコード別の問題

このレポートには、選択したカテゴリにある問題の総数と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
ドリルダウンカテゴリ テーブル	カテゴリ別： クローズされた問題数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた問題数 ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全問題テーブル	クローズされた問題の総数 期限前にクローズされた問題数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた問題数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにある、クローズコード別の問題数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされた問題数。

Service Desk

ヘルプデスク

クローズコード別の問題

このレポートは、選択されたカテゴリのクローズコード別に、(選択された開始日と終了日の間に作成時刻のある) 問題の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

水 12 10 2003

終了日

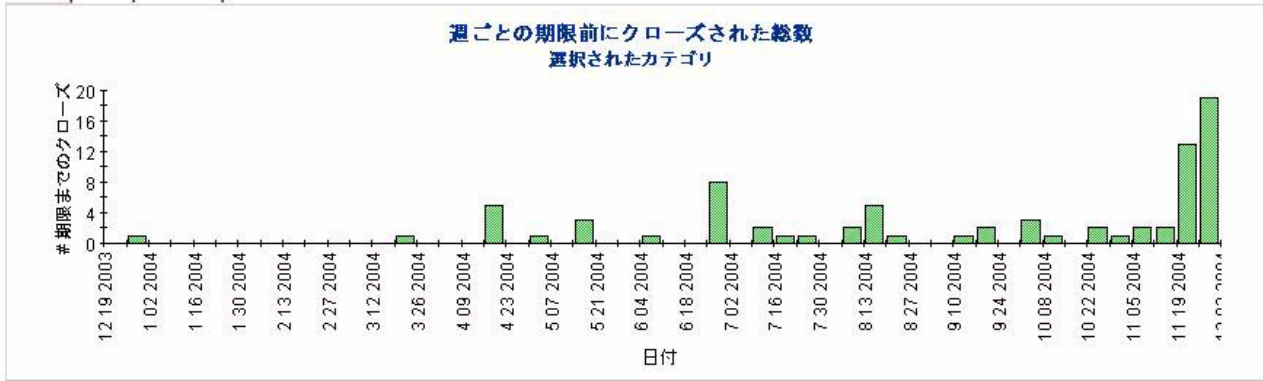
月 12 06 2004

カテゴリ	# 問題	前	%	後
Enhancement Request	688	78	11.34	610
Unknown	722	76	10.53	646
Defect	734	71	9.67	663
Known Error	364	38	10.44	326

期限前クローズ	# クローズされた問題	%	期限後クローズ
263	2,508	10.49	2,245

クローズコード	# 問題
Knowledge base	15
Solved in Service Desk 2.0 SP3	15
No solution could be found	14
Solved in WEBConnect 5.7.2	14
Solved in Service Desk 3.0 SP2	14
Closed on customer request	13
Solved in ITSM 5.5 patch 02	13

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信した問題 (履歴)

このレポートには、問題の総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、および組織別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
問題テーブル	オープンされた問題の総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされた問題数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされた問題数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされた問題数。
組織テーブル	組織別の、オープンされた問題数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) の、オープンされた問題の割合。

Service Desk

ヘルプデスク

受信した問題総数 (履歴)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、および組織ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 問題の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

終了日

水 12 10 2003

月 12 06 2004

オープンされた問題
92

分類	# オープンされた問題
Zoeken config (voor rapporten)	3
Add user wizard	2
Check List	2
Empty Database	2
Fetching Service - SLA - Service Level	2
Date Calculations (Deadline, Duration, Start a...	2
ITP Connections	2
Main screen Org.	2
Open Probl. by Spec.	2
Search article	2
Standard service call	2
Session monitor	2
Security	2
Overview SC breakdown	?

カテゴリ	# オープンされた問題
Defect	35
Enhancement Request	27
Unknown	22
Known Error	8

優先度	# オープンされた問題
Critical	17
Escalated	16
Low	16
None	14
Serious	13
Medium	10
Unknown	6

組織	# オープンされた問題

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信した問題 (最近)

このレポートには、問題の総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日時と終了日時を選択します。レポートには、開始日時以降かつ終了日時より前に登録された、問題が表示されます。

フィールド / ドロップダウン	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
開始時	評価期間の開始時刻。
終了時	評価期間の終了時刻。
問題テーブル	オープンされた問題の総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされた問題数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされた問題数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされた問題数。
組織テーブル	組織別の、オープンされた問題数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、1時間ごとまたは1日ごと(適用可能な場合)の、オープンされた問題数。

Service Desk

ヘルプデスク

受信した問題の総数 (最近)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 問題の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始時刻 <= 登録時刻 < 終了時刻



開始日: 日 11 28 2004
終了日: 月 12 06 2004
開始時刻: 11 29 6:00 午前
終了時刻: 12 7 1:00 午前

オープンされた問題
6

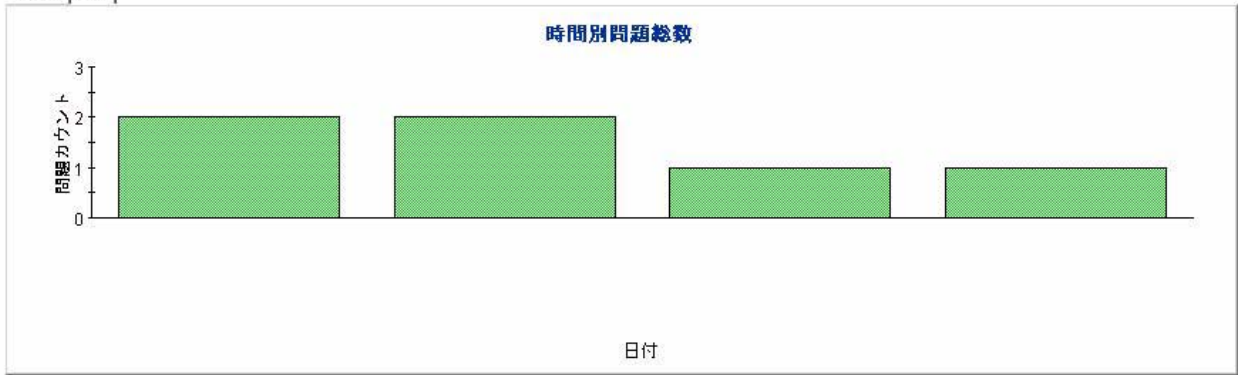
分類	# オープンされた問題
Db, tabl, index related inci's	1
Fetchng Service - SLA - Service Level	1
Maintenance user language	1
Other	1
Search Standard Workorder	1
Security	1

カテゴリ	# オープンされた問題
Defect	2
Enhancement Request	2
Unknown	2

優先度	# オープンされた問題
None	2
Escalated	1
Serious	1
Unknown	1
Medium	1

組織	# オープンされた問題
----	-------------

時間別 | 日別



7 変更管理レポート

管理

- 設定とログインレポート

変更管理

- 変更の平均継続時間
- カテゴリ別変更
- 分類別変更
- 期限前にクローズされたカテゴリ別変更
- 期限までにクローズされた変更
- 最初のコールでクローズされた変更
- 変更詳細
- クローズコード別変更
- 受信した変更（履歴）
- 受信した変更（最近）

レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用したレポートのスケジュール設定の詳細は、付録 B 「レポートのスケジュール設定」を参照してください。

設定とロギング

このレポートには、Service Desk レポート機能のデータインポートに関連する設定情報が表示されます。このレポートでは、レポートパックの内部プロシージャについて、それらの最新のログテーブルエントリが一覧表示されます。レポートの最新エントリ数は 200 に制限されています。

フィールド / ドロップダウン	説明
現在のログレベル	オプション (1 つまたは任意の組み合わせ): <ul style="list-style-type: none">エラー警告情報
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリの参照先のコンポーネント メッセージ

Service Desk

変更管理

設定とロギング

このレポートは、Service Desk レポート機能データのインポートに関連する設定情報を表示します。Report Pack 内部処理用の最新のログテーブルエントリをリストします。レポートに表示されるのは、最近200件のエントリに限られます。



現在のログレベル: Errors, Warnings and Info

Report Pack ログエントリ (新しい順)

時刻	コンポーネント	メッセージ
火 12 07 09:17 午後	SenD_Changes_map_p	Info: 4437 rows inserted
火 12 07 09:17 午後	SenD_Changes_map_p	Info: 4437 rows in datapipe table

変更の平均継続時間

このレポートには、変更の総数と変更の平均継続時間が日数で表示されます。これらの統計情報は、分類別、カテゴリ別、優先コード別、およびワークグループ別に表示できます。評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには、開始日から終了日までに登録された変更が表示されます。レポートの下にある棒グラフには、変更の継続時間が週ごと、月ごと、および四半期ごとに、どのように変化したのかが表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
全変更テーブル	変更の総数と平均継続時間（日数）。
分類テーブル	分類別の変更数と平均継続時間。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の変更数と平均継続時間。
優先度テーブル	優先コード別の変更数と平均継続時間。
棒グラフ付きタブ領域	週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）における、変更の平均継続時間。

Service Desk

変更管理

変更の平均継続時間

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 変更の平均継続時間(日数)を表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

終了日

火 12 09 2003

月 12 06 2004

変更

400

平均継続時間
(日数)

90.99

分類	# 変更	平均
Appl. Programmer Interface	5	134.75
Integrity	8	123.10
Cost Manager	15	117.93
System technology	17	117.73
Configuration manager	16	116.27
System upgrade	11	108.52
System administration	13	105.15
Task manager	17	101.48
Software Control&Distribution	16	99.96
Report manager	14	97.92
Software modification	11	96.75
Platform port	19	96.03
Helpdesk manager	14	94.24
Change manager	16	93.84

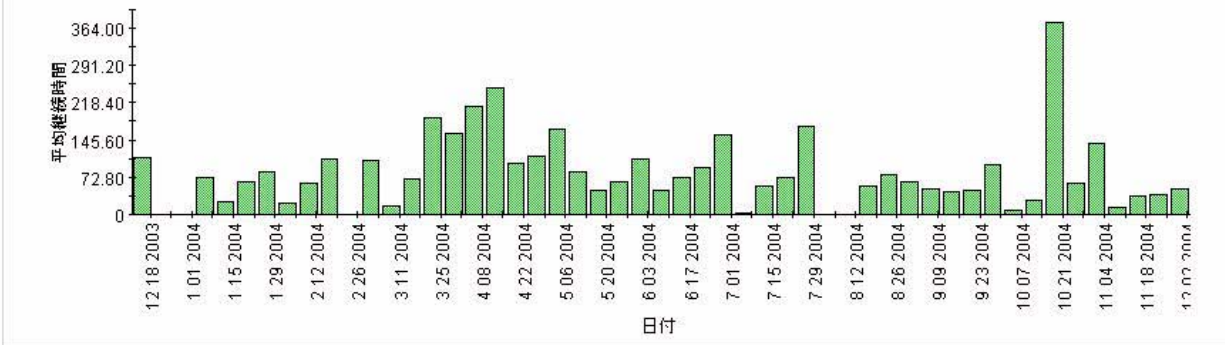
カテゴリ	# 変更	平均
Change manager decision	42	113.30
Cancelled	20	105.43
Unknown	47	101.07
Proposed for release	55	98.69
Upgrade of customization	32	90.58
Cust. Specific Customization	47	86.53
Early NewFeature Customization	40	84.94
Planned for release	44	80.21
Change Advisory Board decision	42	78.73
Confirmed for release	31	69.46

優先度	# 変更	平均
Serious	65	108.25
Escalated	66	98.65
None	70	91.80
Medium	56	90.64
Low	51	83.95
Critical	55	76.81
Unknown	37	76.81

組織	# 変更	平均
HP Openview TeMIP	41	111.28
HP Openview SPIs	42	104.22
HP Openview NNM	47	101.05
HP Openview Operations	66	93.63
HP Openview IUM	59	86.70
HP Openview SIP	34	85.25
Unknown	50	84.38
HP Openview Performance Insight	61	70.42

週ごと | 月ごと | 4半期ごと

週ごとの変更の平均継続時間



カテゴリ別変更

このレポートには、選択したカテゴリにある変更の総数と、影響別、優先度別、および分類別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の変更数。ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全変更テーブル	変更の総数。
影響テーブル	選択したカテゴリにある、影響コード別の、オープンされた変更数。
優先度テーブル	選択したカテゴリにある、優先コード別の、オープンされた変更数。
分類テーブル	選択したカテゴリにある、分類コード別の、オープンされた変更数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の変更数。

Service Desk

変更管理

カテゴリ別変更

このレポートは、インパクト、優先度、および分類ごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 変更の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

火 12 09 2003

終了日

月 12 06 2004

カテゴリ

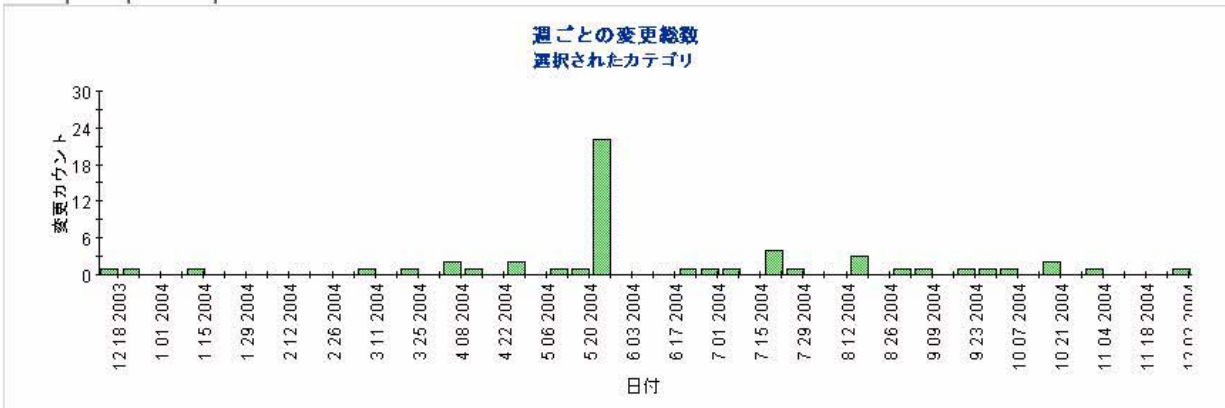
カテゴリ	# オープンされた変更
Proposed for release	54
Unknown	51
Cust. Specific Customization	50
Change manager decision	46
Planned for release	41
Change Advisory Board decision	40
Confirmed for release	40
Upgrade of customization	39
Early NewFeature Customization	37
Cancelled	21

オープンされた変更

419

インパクト	# オープンされた変更	優先度	# オープンされた変更	分類	# オープンされた変更
Low (1 person affected)	15	Serious	11	Workorder module	6
None	11	Low	10	Unknown	5
Medium (Group / Unit affected)	11	Critical	10	Doc: Document Requirements	4
Top (Site / Organization affected)	9	None	9	Notification	3
Unknown	4	Medium	6	Integration	3
High (Department affected)	4	Unknown	4	Configuration manager	3
		Escalated	4	System extension	2
				Software modification	2
				Problem manager	2
				Organization manager	2
				Doc: Error in documentation	2
				Appl. Programmer Interface	2
				Task manager	2

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



分類別変更

このレポートには、選択した分類別の変更の総数と、カテゴリ別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
変更テーブル	変更の総数。
分類テーブル	分類別の変更数。ドリルアイコンをクリックすると、特定の分類に関する情報が表示されます。
カテゴリテーブル	選択した分類に属する、カテゴリ別の変更数。
棒グラフ付きタブ領域	選択した分類に属する、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の変更数。

Service Desk

変更管理

分類別変更

このレポートは、選択された分類ごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 変更の総数を、カテゴリ別の詳細と共に表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

火 12 09 2003

終了日

月 12 06 2004

オープンされた変更
419

分類

オープンされた変更

Task manager	23
Platform port	20
Configuration manager	19
Problem manager	18
Software Control&Distribution	17
Workorder module	17
System upgrade	16
Change manager	16
Unknown	15
Report manager	15
Doc: Error in documentation	15
System extension	15

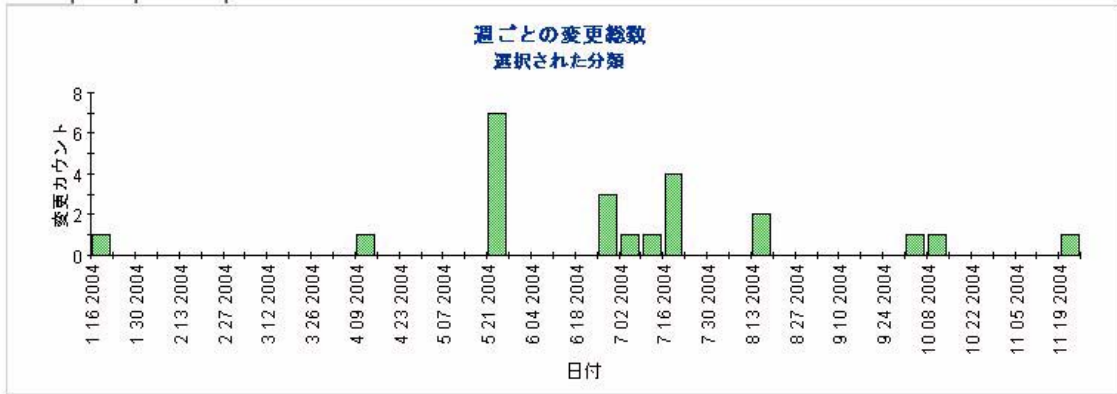
選択された分類

カテゴリ

オープンされた変更

Upgrade of customization	5
Unknown	3
Change Advisory Board decision	3
Cust. Specific Customization	3
Change manager decision	3
Proposed for release	2
Planned for release	2
Confirmed for release	2

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



期限前にクローズされたカテゴリ別変更

このレポートには、選択したカテゴリにある、期限前にクローズされた変更の割合と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

評価期間の開始日と終了日を選択すると、レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされた変更テーブル	クローズされた変更の総数 期限前にクローズされた変更数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた変更数期限前にクローズされた変更数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにあるクローズコード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた変更数期限前にクローズされた変更数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリにある、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされた変更数。

Service Desk レポートニング 変更管理

このレポートは、選択されたカテゴリおよびクローズコードの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされた変更のパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



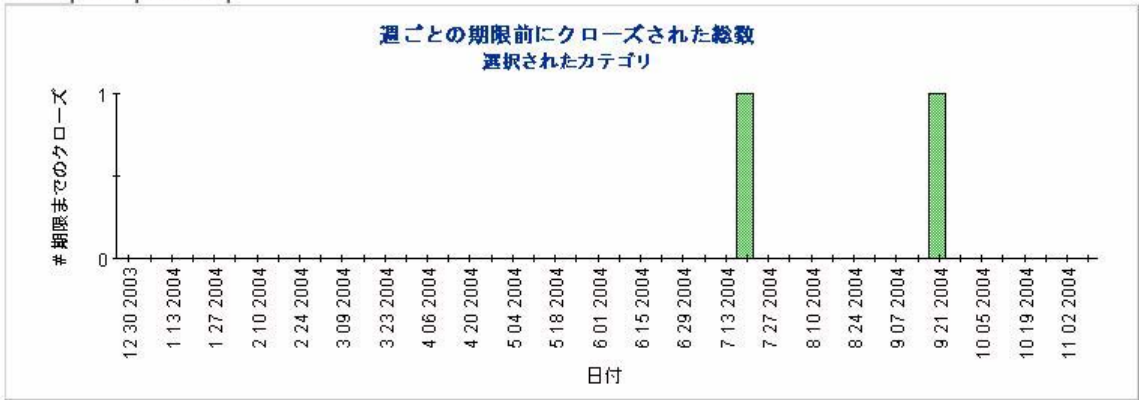
カテゴリ別、期限前にクローズされた変更

開始日: 火 12 09 2003
終了日: 月 12 06 2004

# クローズされた変更	期限前クローズ	%	期限後クローズ
400	7	1.75	393

カテゴリ	# 変更	前	%	後	選択されたカテゴリ	クローズコード	# 変更	前
Early NewFeature Customization	40	2	5.00	38	Pro/Helpdesk release 44.03	1	1	1
Proposed for release	55	1	1.82	54	Solved in Service Desk 4.0 SP4	1	1	1
Unknown	47	1	2.13	46	Solved in WEBConnect 5.7.5		3	
Planned for release	44	1	2.27	43	Overture		2	
Change manager decision	42	1	2.38	41	Solved in ITSM 5.6		2	
Upgrade of customization	32	1	3.12	31	Solved in ITSM 5.7		2	
Cust. Specific Customization	47		0.00	47	Solved in customization(patch)		2	
Change Advisory Board decision	42		0.00	42	Solved in Service Desk 4.5 SP2		2	
Confirmed for release	31		0.00	31	Solved in Service Desk 3.0 SP2		2	
Cancelled	20		0.00	20	Unknown		1	
					Solved in WEBConnect 5.6		1	
					Solved in Service Desk 5.0		1	

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



期限前にクローズされた変更

このレポートには、期限前にクローズされた変更の割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされた変更テーブル	クローズされた変更の総数 期限前にクローズされた変更数 期限前にクローズされた割合 期限後にクローズされた数
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた変更数期限前にクローズされた変更数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた変更数期限前にクローズされた変更数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた変更数期限前にクローズされた変更数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">クローズされた変更数期限前にクローズされた変更数期限前にクローズされた割合期限後にクローズされた数
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされた変更数。

Service Desk

変更管理

期限前にクローズされた変更

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 期限前にクローズされた変更のパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 火 12 09 2003
終了日: 月 12 06 2004

クローズされた変更: 400
期限前クローズ: 7
%: 1.75
期限後クローズ: 393

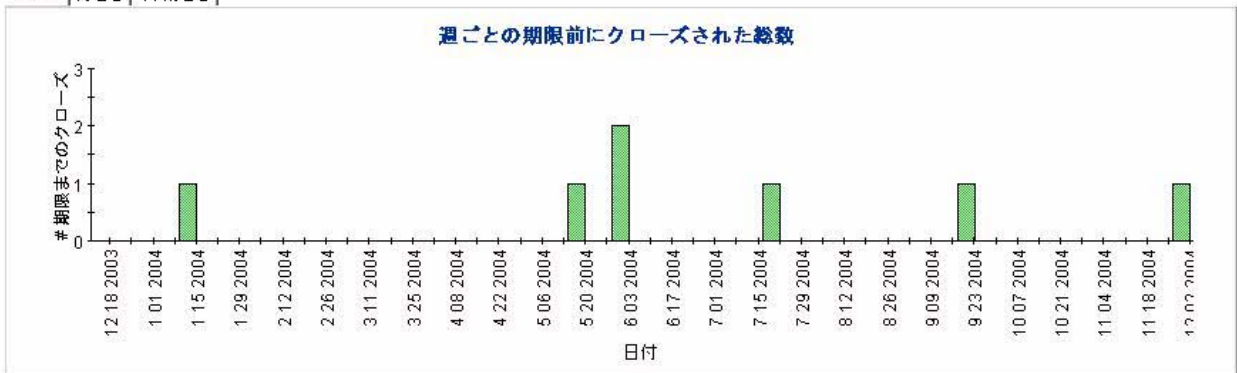
分類	# クローズされた変更	期限前	%	期限後
Report manager	14	2	14.29	12
Cost Manager	15	2	13.33	13
System documentation	15	1	6.67	14
Task manager	17	1	5.88	16
Workorder module	17	1	5.88	16
Platform port	19	0	0.00	19
Doc: Document Requirements	17	0	0.00	17
Doc: changed Standards	17	0	0.00	17
System technology	17	0	0.00	17
Change manager	16	0	0.00	16
Software Control&Distribution	16	0	0.00	16
Problem manager	16	0	0.00	16
Configuration manager	16	0	0.00	16

カテゴリ	# クローズされた変更	期限前	%	期限後
Early NewFeature Customizati...	40	2	5.00	38
Upgrade of customization	32	1	3.12	31
Change manager decision	42	1	2.38	41
Planned for release	44	1	2.27	43
Unknown	47	1	2.13	46
Proposed for release	55	1	1.82	54
Cust. Specific Customization	47	0	0.00	47
Change Advisory Board decis...	42	0	0.00	42
Confirmed for release	31	0	0.00	31
Cancelled	20	0	0.00	20

優先度	# クローズされた変更	期限前	%	期限後
Serious	65	3	4.62	62
Critical	55	2	3.64	53
Low	51	1	1.96	50
Medium	56	1	1.79	55
None	70	0	0.00	70
Escalated	66	0	0.00	66
Unknown	37	0	0.00	37

組織	# クローズされた変更	期限前	%	期限後
HP Openview Performance In...	61	4	6.56	57
HP Openview TeMIP	41	2	4.88	39
HP Openview IUM	59	1	1.69	58
HP Openview Operations	66	0	0.00	66
Unknown	50	0	0.00	50
HP Openview NNM	47	0	0.00	47
HP Openview SPIs	42	0	0.00	42
HP Openview SIP	34	0	0.00	34

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



最初のコールでクローズされた変更

このレポートには、最初のコールでクローズされた変更の割合が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。

評価期間の開始日と終了日を選択し、組織を選択すると、レポートには次が表示されます。

- 最初のコールでクローズされた変更数 (分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別)
- 選択した期間内にオープンされた変更の総数
- 最初のコールでクローズされた総数
- 最初のコールでクローズされた割合
- 最初のコールでクローズされたすべての変更の、週ごと、月ごと、および四半期ごとのグラフ

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
クローズされた変更テーブル	クローズされた変更の総数 最初のコールでクローズされた変更数 最初のコールでクローズされた割合
分類テーブル	分類別： <ul style="list-style-type: none">• クローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた割合
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">• クローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた割合
優先度テーブル	優先コード別： <ul style="list-style-type: none">• クローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた割合
組織テーブル	組織別： <ul style="list-style-type: none">• クローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた変更数• 最初のコールでクローズされた割合
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) の、最初のコールでクローズされた変更数。

Service Desk

変更管理

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻における) 最初のコールでクローズされた変更のパーセンテージを表示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



最初のコールでクローズされた変更

開始日

終了日

火 12 09 2003

月 12 06 2004

# クローズされた変更	# 最初のコールでのクローズ	%
400	255	63.75

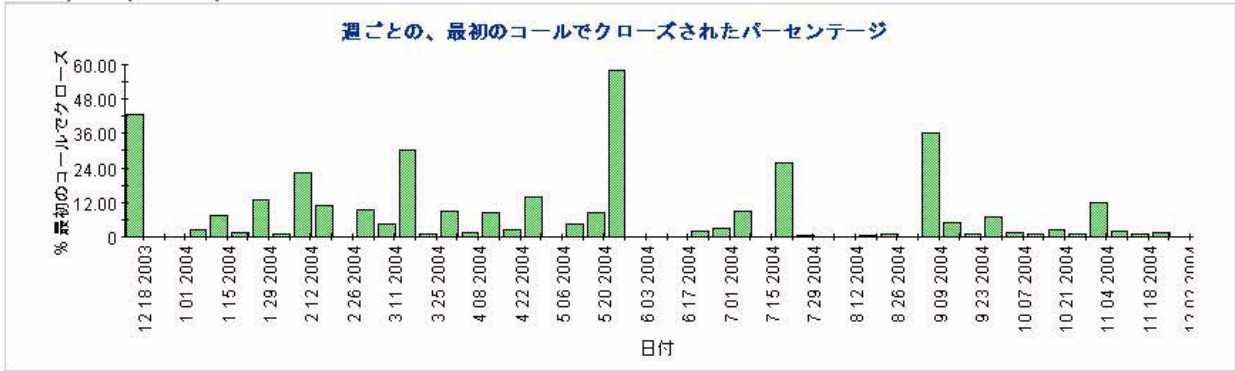
分類	# クローズされた変更	# 最初のコールでのクローズ	%
Platform port	19	12	63.16
Doc: Document Requirements	17	7	41.18
System technology	17	11	64.71
Doc: changed Standards	17	11	64.71
Task manager	17	13	76.47
Workorder module	17	11	64.71
Change manager	16	11	68.75
Integration	16	8	50.00
Problem manager	16	14	87.50
Software Control&Distribution	16	10	62.50
Configuration manager	16	12	75.00
Additional software	15	9	60.00

カテゴリ	# クローズされた変更	# 最初のコールでのクローズ	%
Proposed for release	55	35	63.64
Cust. Specific Customization	47	35	74.47
Unknown	47	30	63.83
Planned for release	44	26	59.09
Change Advisory Board decision	42	24	57.14
Change manager decision	42	28	66.67
Early NewFeature Customization	40	23	57.50
Upgrade of customization	32	19	59.38
Confirmed for release	31	22	70.97
Cancelled	20	13	65.00

優先度	# クローズされた変更	# 最初のコールでのクローズ	%
None	70	47	67.14
Escalated	66	44	66.67
Serious	65	41	63.08
Medium	56	31	55.36
Critical	55	32	58.18
Low	51	34	66.67
Unknown	37	26	70.27

組織	# クローズされた変更	# 最初のコールでのクローズ	%
HP Opview Operations	66	43	65.15
HP Opview Performance Insti...	61	38	62.30
HP Opview IUM	59	40	67.80
Unknown	50	32	64.00
HP Opview NNM	47	27	57.45
HP Opview SPIs	42	24	57.14
HP Opview TeMIP	41	26	63.41
HP Opview SIP	34	25	73.53

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



変更詳細

このレポートには、ウェアハウスシステムによってレポート作成と処理を行うために受信された、変更記録が表示されます。使用できるのは最近の変更のみです。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。また、ユーザーはフィルタを設定して選択項目を減らし、特定のものだけを検索することもできます。主テーブルには限られた数の行(デフォルトでは 50)が表示され、下のテーブルには選択した項目の詳細が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリの選択	レポートに表示する変更を、選択したカテゴリにあるものだけに限定します。
分類の選択	レポートに表示する変更を、選択した分類に属するものだけに限定します。
ワークグループの選択	レポートに表示する変更を、選択したワークグループのものだけに限定します。
優先度の選択	レポートに表示する変更を、選択した優先コードを持つものだけに限定します。
クローズコードの選択	レポートに表示する変更を、選択したクローズコードを持つものだけに限定します。
影響の選択	レポートに表示する変更を、選択した影響を持つものだけに限定します。
組織の選択	レポートに表示する変更を、選択した組織のものだけに限定します。
変更詳細	選択したパラメータを満たす変更の詳細。オブジェクトを選択すると詳細が表示されます。
選択項目の詳細	選択したオブジェクトの詳細。

Service Desk

変更管理 変更詳細

このレポートは、ウェアハウスシステムがレポートングおよび処理のために受信した変更記録を示します。選択範囲を絞って特定のケースを見つけるには、フィルタを使用します。主テーブルには、制限された行の集まり（デフォルトでは最大500行）が表示され、下位のテーブルには選択された項目の詳細が表示されます。



開始日

月 11 01 2004

Choose Category

終了日

月 12 06 2004

Choose Classification

Choose Workgroup

Choose Priority

Choose Closure Code

Choose Impact

Choose Organization

変更詳細

最近の変更のみが表示されます

修正時刻	サービスを受ける組織名	カテゴリ名	ワークグループ名	分類名
12/05/2004 21:06	HP Openview Performance Insight	Change manager decision	Documentation	Workorder module
12/04/2004 23:56	HP Openview SPIs	Planned for release	Test & Quality Assurance	System administration
12/04/2004 22:54	HP Openview Performance Insight	Upgrade of customization	Change Advisory Board	Report manager
12/04/2004 22:43	Unknown	Upgrade of customization	Change Advisory Board	Additional software
12/04/2004 22:28	HP Openview Operations	Change manager decision	Special Projects Engineering	Organization manager
12/04/2004 22:27	HP Openview NNM	Cust. Specific Customization	Migration project team	Workorder module
12/04/2004 21:38	HP Openview IUM	Early NewFeature Customization	Current Products	System administration
12/04/2004 19:53	HP Openview IUM	Planned for release	Documentation	Doc: Error in documentati
12/04/2004 19:49	HP Openview Operations	Upgrade of customization	Current Products	Helpdesk manager
12/04/2004 19:48	HP Openview IUM	Planned for release	Design	Problem manager
12/04/2004 19:46	HP Openview NNM	Unknown	Test & Quality Assurance	Notification
12/04/2004 19:45	HP Openview NNM	Change manager decision	Unknown	Unknown
12/04/2004 19:44	HP Openview NNM	Cust. Specific Customization	Migration project team	Doc: Document Requireme
12/04/2004 19:42	HP Openview Performance Insight	Planned for release	Interface Design team	Doc: Error in documentati
12/04/2004 18:25	HP Openview SPIs	Change Advisory Board decision	Interface Design team	System upgrade
12/04/2004 17:37	Unknown	Change Advisory Board decision	Standards & Technology	Task manager
12/04/2004 17:36	HP Openview TeMIP	Cust. Specific Customization	Migration project team	Notification
12/04/2004 17:35	HP Openview IUM	Cust. Specific Customization	Test & Quality Assurance	System administration
12/04/2004 17:31	HP Openview TeMIP	Upgrade of customization	Change Advisory Board	Helpdesk manager
12/04/2004 15:46	HP Openview NNM	Cust. Specific Customization	RFC Assessment Team	System upgrade
12/04/2004 15:40	HP Openview SPIs	Cust. Specific Customization	Technical Marketing	System extension

選択項目の詳細

フォルダ名	作成日	期限日	実際の継続時間 (時間)	ワークグループ検索コード
Development	06/21/2003 19:20		0.00	CURRENT

クローズコード別の変更

このレポートには、選択したカテゴリにある変更の総数と、クローズコード別の詳細ブレイクダウンが表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
カテゴリテーブル	カテゴリ別： <ul style="list-style-type: none">• 変更数• 期限前にクローズされた変更数• 期限までにクローズされた割合• 期限後にクローズされた変更数• ドリルアイコンをクリックすると、特定のカテゴリに関する情報が表示されます。
全変更テーブル	変更の総数 期限前にクローズされた変更数 期限までにクローズされた割合 期限後にクローズされた変更数
クローズコードテーブル	選択したカテゴリにある、クローズコード別の変更数。
棒グラフ付きタブ領域	選択したカテゴリに対応する、評価期間内における週間、月間、または四半期間（適用可能な場合）の、期限前にクローズされた変更数。

Service Desk

変更管理

クローズコード別の変更

このレポートは、選択されたカテゴリのクローズコード別に、(選択された開始日と終了日の間に作成時刻のある) 変更の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日

火 12 09 2003

終了日

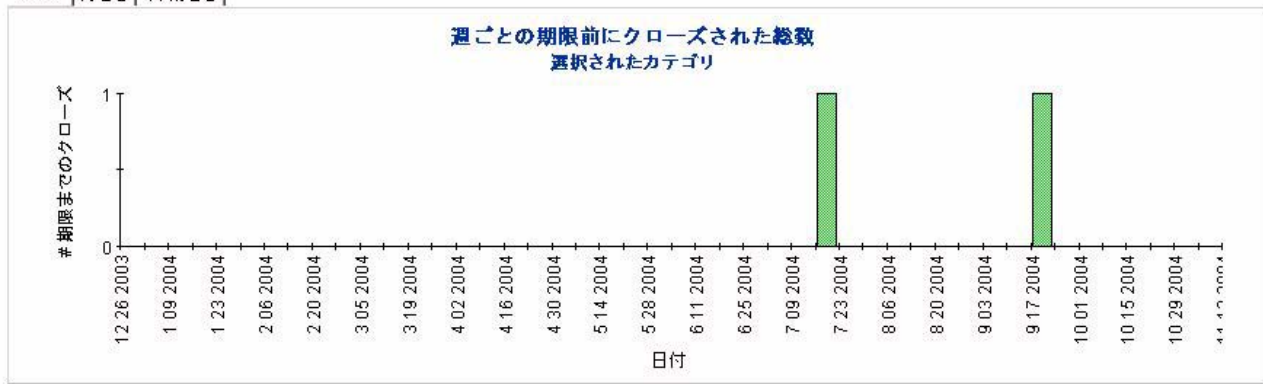
月 12 06 2004

カテゴリ	# 変更	前	%	後
Early NewFeature Customization	40	2	5.00	38
Proposed for release	55	1	1.82	54
Unknown	47	1	2.13	46
Planned for release	44	1	2.27	43
Change manager decision	42	1	2.38	41
Upgrade of customization	32	1	3.12	31
Cust. Specific Customization	47		0.00	47
Change Advisory Board decision	42		0.00	42
Confirmed for release	31		0.00	31
Cancelled	20		0.00	20

期限前クローズ	# クローズされた変更	%	期限後クローズ
7	400	1.75	393

クローズコード	# 変更
Solved in WEBConnect 5.7.5	3
Overture	2
Solved in ITSM 5.6	2
Solved in Service Desk 3.0 SP2	2
Solved in Service Desk 4.5 SP2	2
Solved in ITSM 5.7	2
Solved in customization(patch)	2

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信した変更 (履歴)

このレポートには、変更の総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、および組織別に表示されます。

ユーザーは評価期間の開始日と終了日を選択します。レポートには、開始日以降かつ終了日より前に登録された、変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
変更テーブル	オープンされた変更の総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされた変更数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされた変更数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされた変更数。
組織テーブル	組織別の、オープンされた変更数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における週間、月間、または四半期間 (適用可能な場合) の、オープンされた変更の割合。

Service Desk

変更管理

受信した変更の総数 (履歴)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、および組織ごとの、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 変更の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始日 <= 登録時刻 < 終了日



開始日: 火 12 09 2003
 終了日: 月 12 06 2004

オープンされた変更
419

分類	# オープンされた変更
Task manager	23
Platform port	20
Configuration manager	19
Problem manager	18
Software Control&Distribution	17
Workorder module	17
Change manager	16
System upgrade	16
Additional software	15
Doc: Error in documentation	15
Service Level Manager	15
System documentation	15
Unknown	15
System extension	15

カテゴリ	# オープンされた変更
Proposed for release	54
Unknown	51
Cust. Specific Customization	50
Change manager decision	46
Planned for release	41
Change Advisory Board decision	40
Confirmed for release	40
Upgrade of customization	39
Early NewFeature Customization	37
Cancelled	21

優先度	# オープンされた変更
Escalated	69
None	67
Critical	63
Serious	63
Low	63
Medium	53
Unknown	41

組織	# オープンされた変更
Unknown	64
HP Openview IUM	60
HP Openview Operations	59
HP Openview TeMIP	55
HP Openview Performance Insight	54
HP Openview SPIs	45
HP Openview NNM	43
HP Openview SIP	39

週ごと | 月ごと | 4半期ごと



受信した変更 (最近)

このレポートには、変更の総数が、分類別、カテゴリ別、優先度別、およびワークグループ別に表示されます。評価期間の開始日時と終了日時を選択すると、レポートには、開始日時以降かつ終了日時より前に登録された、変更が表示されます。

フィールド / ドロップダウンリスト	説明
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
開始時	評価期間の開始時刻。
終了時	評価期間の終了時刻。
変更テーブル	オープンされた変更の総数。
分類テーブル	分類別の、オープンされた変更数。
カテゴリテーブル	カテゴリ別の、オープンされた変更数。
優先度テーブル	優先コード別の、オープンされた変更数。
組織テーブル	組織別の、オープンされた変更数。
棒グラフ付きタブ領域	評価期間内における、1時間ごとまたは1日ごと(適用可能な場合)の、オープンされた変更数。

Service Desk

変更管理

受信した変更の総数 (最近)

このレポートは、分類、カテゴリ、優先度、およびワークグループごとに、(選択された開始日と終了日の間の作成時刻と共に) 変更の総数を示します。開始日と終了日を選択してください。開始時刻 <= 登録時刻 < 終了時刻



開始日: 日 11 28 2004
終了日: 月 12 06 2004
開始時刻: 11 28 4:00 午後
終了時刻: 12 6 7:00 午後

オープンされた変更
2

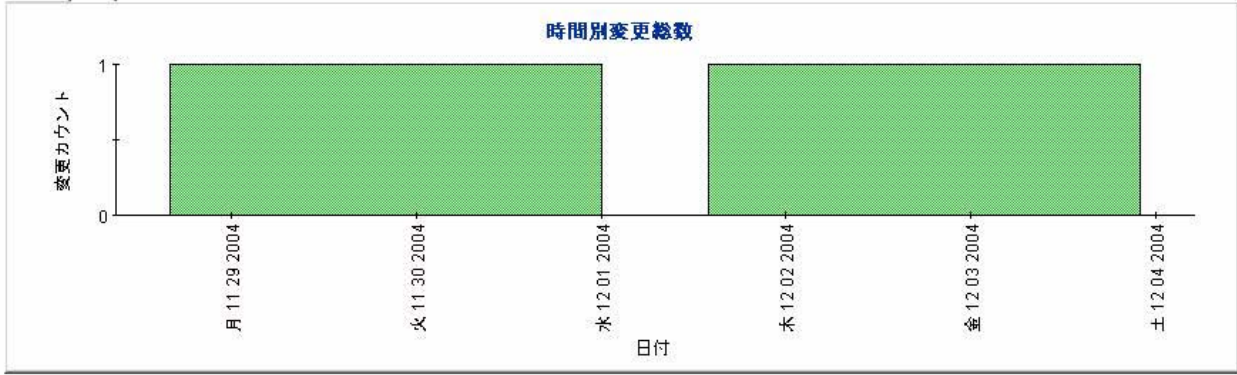
分類	# オープンされた変更
Helpdesk manager	1
Unknown	1

カテゴリ	# オープンされた変更
Proposed for release	1
Unknown	1

優先度	# オープンされた変更
Critical	1
Serious	1

組織	# オープンされた変更
HP Operview Operations	1
HP Operview Performance Insight	1

時間別 | 日別



8 SLM レポート

管理

- 設定とログインレポート

顧客ビジネスマネージャのレポート

- 顧客ビジネスマネージャの SLA 概要
- 顧客ビジネスマネージャの SLA 詳細
- 顧客ビジネスマネージャのサービス詳細
- 顧客ビジネスマネージャの SLO 詳細

顧客関係マネージャのレポート

- 顧客関係マネージャの SLA 概要
- 顧客関係マネージャの SLA 詳細
- 顧客関係マネージャのサービス詳細
- 顧客関係マネージャの SLO 詳細

サービスマネージャのレポート

- サービスマネージャのサービス概要
- サービスマネージャのサービス詳細
- サービスマネージャの構成アイテム詳細

レポートのスケジュール設定

Web アクセスサーバーを使用したレポートのスケジュール設定の詳細は、付録 B 「レポートのスケジュール設定」を参照してください。

設定とロギング

このレポートには、SLM Report Pack のデータインポートに関連する設定情報が表示されます。このレポートを使用して、レポートパックの内部プロシージャについて、それらの最新のログテーブルエントリの一覧を参照します。レポートの最新エントリ数は 200 に制限されています。

フィールド / ドロップダウン	説明
現在のログレベル	オプション (1 つまたは任意の組み合わせ): <ul style="list-style-type: none"> エラー 警告 情報
ログエントリ	ログエントリが作成された時刻 ログエントリの参照先のコンポーネント メッセージ

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理

設定とロギング

このレポートは、SD/SLM レポートインポートデータのインポートに関連する設定情報を表示します。Report Pack 内部処理用の最新のログテーブルエントリをリストします。レポートに表示されるのは、最近 200 件のエントリに限られます。

現在のログレベル:

Errors, Warnings and Info

Report Pack ログエントリ (新しい順)

時刻	コンポーネント	メッセージ
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Deleting EvalPeriod older than 27-FEB-05
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Number of deleted rows: 0
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Deleting Time shift older than 28-JAN-06
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Unlocking procedure SLM_Period_Update_p
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Number of deleted rows: 0
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating DownTime
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating Service Hours
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Locking procedure SLM_Period_Update_p
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating timestamps in Rate tables
月 2 27 02:51 午後	SLM_Period_Update_p	Info: Updating EvaluationPeriod propertytable
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Unlocking procedure SLM_Property_Update_p
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLOTHRESH property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLO2SLA property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLODEF property table
月 2 27 02:50 午後	SLM_Property_Update_p	Info: 0 rows updated

顧客ビジネスマネージャの SLA 概要

このレポートでは、特定のレポート間隔における、対象のユーザーに関連する、すべてのサービスレベルアグリーメントの概要情報が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブ SLA リスト</i>	
SLA (リンク付き)	顧客関係マネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧。 CRM を指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。 リンク: 顧客ビジネスマネージャの SLA 詳細
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	この契約のサービスレベル。
現在のステータス	契約のステータス。緑 (目標を遵守している場合) または赤 (目標を遵守していない場合)。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定の SLA に関連するサービスの詳細が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	選択した SLA の評価期間。
<i>現在の期間の SLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
最新ステータス	選択した評価期間における最新遵守性ステータス (遵守または違反)。
最新ステータスの日付	最新遵守性ステータスが計算された日。
<i>サービスおよびサービスレベル目標</i>	
サービス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
遵守性 SLO	サービスに関連するサービスメトリック。
達成された遵守性	選択した評価期間においてサービスメトリックによって達成された遵守性値。
遵守性目標	サービスメトリックの遵守性違反しきい値。
遵守性ステータス	選択した評価期間におけるサービスメトリックの遵守性ステータス (遵守または違反)。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客ビジネスマネージャのSLA概要

遵守性ステータスを調べるには、SLA のリストから名前を1つと、最近の評価期間を1つ選択してください。棒グラフは、評価期間内の各1日における遵守および違反の分布を表します。このグラフは、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	
Email ny.top 3	CRM Email ny.top 3	Email ny.top Silver	

評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
終了日: 21-AUG-2005
最新ステータス:
最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

サービスおよびサービスレベル目標

サービス	遵守性SLO	達成された遵守性	遵守性目標	遵守性ステータス
Email New York	Silver MTTR (Email ny.top 3)	100		Unknown
Email New York	Silver EmailAvailability (Email ny.top 3)	98.66		Unknown

顧客ビジネスマネージャの SLA 詳細

このレポートでは、特定のレポート間隔における、特定のサービスレベルアグリーメントの遵守性ステータスの詳細が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブ SLA リスト</i>	
SLA (リンク付き)	顧客関係マネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧。 CRM を指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。 リンク: 顧客ビジネスマネージャの SLO 詳細
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	SLA のサービスレベル。
現在のステータス	現在の評価期間における SLA のステータス。緑 (遵守) または赤 (違反)。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	選択した SLA の評価期間。
<i>現在の期間の SLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新ステータス	選択した評価期間における、選択した SLA の最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの最新遵守性ステータスが計算された日時。
<i>サービス</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
<i>現在の期間のサービスサマリー</i>	
説明	選択したサービスの説明。
最新遵守性ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	選択した評価期間において最新ステータスが計算された日。

フィールド	説明
サービス遵守性ステータス分布	評価期間中の各日について、違反ステータスと遵守性ステータスの比率を示す棒グラフ。
サービスインフラストラクチャ可用性ステータス分布	評価期間中の各日について、達成、非達成、および未計算の比率を示す棒グラフ。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客ビジネスマネージャのSLA詳細

SLA のリストから名前を1つ、その最新評価期間を1つ、サービス遵守性および目標のステータスを調べるアクティブなサービスを1つ選択してください。2つのグラフはそれぞれ、遵守性ステータスと目標ステータスの分布を表します。いずれのグラフも、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	<input checked="" type="checkbox"/>
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>
Email ny.top 3	CRM Email ny.top 3	Email ny.top Silver	<input checked="" type="checkbox"/>

評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
終了日: 21-AUG-2005
最新ステータス:
最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

サービス:

Email Amsterdam

現在の期間のサービスサマリー

説明: Email Amsterdam Description
最新遵守性ステータス:
最新ステータスの日付: 21-aug-2005 23:55:00

サービス遵守性ステータス分布 | サービスインフラストラクチャ 可用性分布 |



顧客ビジネスマネージャのサービス詳細

このレポートでは、特定のサービスに関連するサービスメトリックステータスの詳細が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブSLA リスト</i>	
SLA	顧客関係マネージャに関連するサービスレベルアグリーメント。CRMを指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントのサービスレベル。
現在のステータス	SLAのステータス。緑(遵守)、黄(危険)、または赤(違反)。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントの評価期間。
<i>現在の期間のSLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新ステータス	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの、選択した評価期間における最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの最新遵守性ステータスが計算された日時。
<i>サービス</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
<i>現在の期間のサービスサマリー</i>	
説明	選択したサービスの説明。
最新遵守性ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	選択した評価期間において最新ステータスが計算された日。
<i>現在のサービスのサービスメトリックリスト</i>	
名前	サービスメトリックの名前。
最新の遵守性	サービスメトリックの最新遵守性ステータス。

フィールド	説明
最新の日付	サービスメトリックの最新ステータスが計算された日時。
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
メトリック値	ドリルダウンしたサービスメトリックの、時間に対する最大メトリック値、最小メトリック値、および遵守性メトリック値のグラフ表示。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客ビジネスマネージャのサービス詳細

SLA のステータスおよび関連付けられたサービスメトリックを調べるには、SLA のリストから名前を1つ、評価期間、およびアクティブなサービスを1つ選択してください。選択された評価期間の各1日におけるサービスメトリックの詳細およびメトリック値グラフを調べるには、サービスメトリックを1つ選択してください。このグラフは、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	■
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	■
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	■
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	■

評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
終了日: 21-AUG-2005
最新ステータス: ■
最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

サービス:

Email Amsterdam

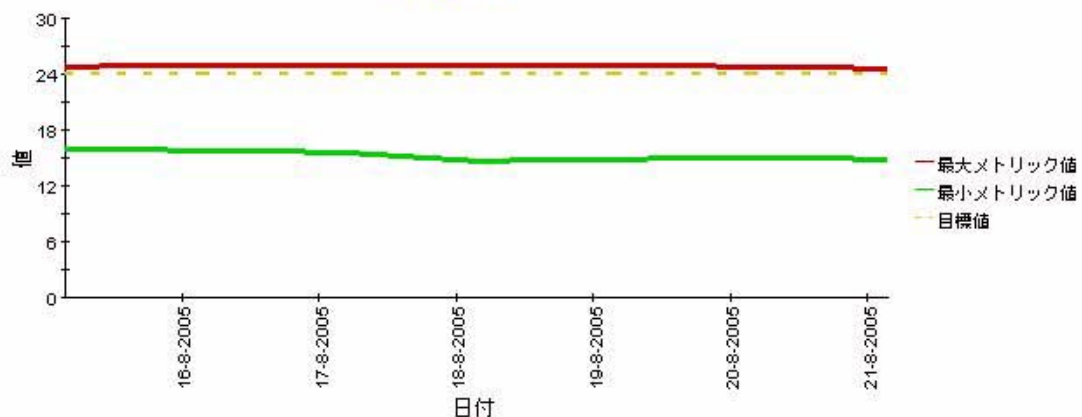
現在の期間のサービスサマリー

説明: Email Amsterdam Description
最新遵守性ステータス: ■
最新ステータスの日付: 21-aug-2005 23:55:00

現在のサービスのサービスメトリックリスト

名前	メトリック	最新の遵守性	最新の日付
Gold MTTR (Email dot.com)	MTTR	■	0, 8 22 3:25 00

メトリック値



顧客ビジネスマネージャの SLO 詳細

このレポートでは、サービスに関連するサービスレベル目標の情報が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブ SLA リスト</i>	
SLA	顧客関係マネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧。CRM を指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントのサービスレベル。
現在のステータス	SLA のステータス。緑 (遵守)、黄 (危険)、または赤 (違反)。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントの評価期間。
<i>現在の期間の SLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新ステータス	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの、選択した評価期間における最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	最新ステータスが計算された日時。
<i>サービス</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
<i>現在の期間のサービスサマリー</i>	
説明	選択したサービスの説明。
最新遵守性ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	選択した評価期間において最新ステータスが計算された日。
<i>現在のサービスのサービスメトリックリスト</i>	
名前	サービスメトリックの名前。
遵守性ステータス	サービスメトリックの遵守性ステータス。

フィールド	説明
カテゴリ	サービスマトリックのカテゴリ。標準、集計済み、またはインフラストラクチャ。
達成された遵守性	サービスマトリックによって達成された、集計済み遵守性値。
目標遵守性	サービスマトリックの遵守性違反しきい値。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスマトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
<i>サービスマトリック遵守性パーセンテージ分布</i>	
サービスマトリック遵守性パーセンテージ分布	評価期間中の各日について、遵守性の割合を示すグラフ。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客ビジネスマネージャのサービスレベル目標詳細

SLA のステータスおよび関連付けられたサービスメトリックを調べるには、SLA のリストから名前を1つ、評価期間、およびアクティブなサービスを1つ選択してください。評価期間の各1日におけるサービスメトリックの最終ステータス、グローバル遵守パーセンテージ、遵守パーセンテージを、関連付けられたしきい値と共に調べるには、サービスメトリックを1つ選択してください。このグラフは、当日のデータを表示できないこ

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	
Email ny.top 3	CRM Email ny.top 3	Email ny.top Silver	

評価期間:
 From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
 終了日: 21-AUG-2005
 最新ステータス:
 最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

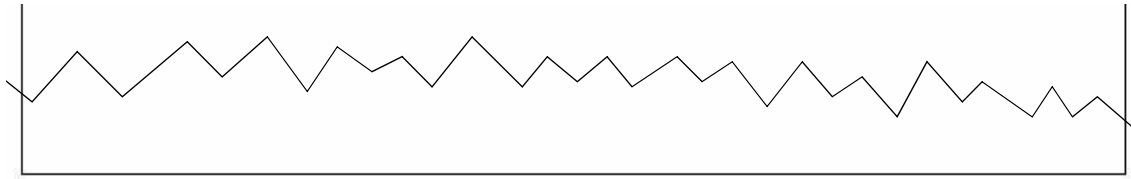
サービス:
 Email New York

現在の期間のサービスサマリー

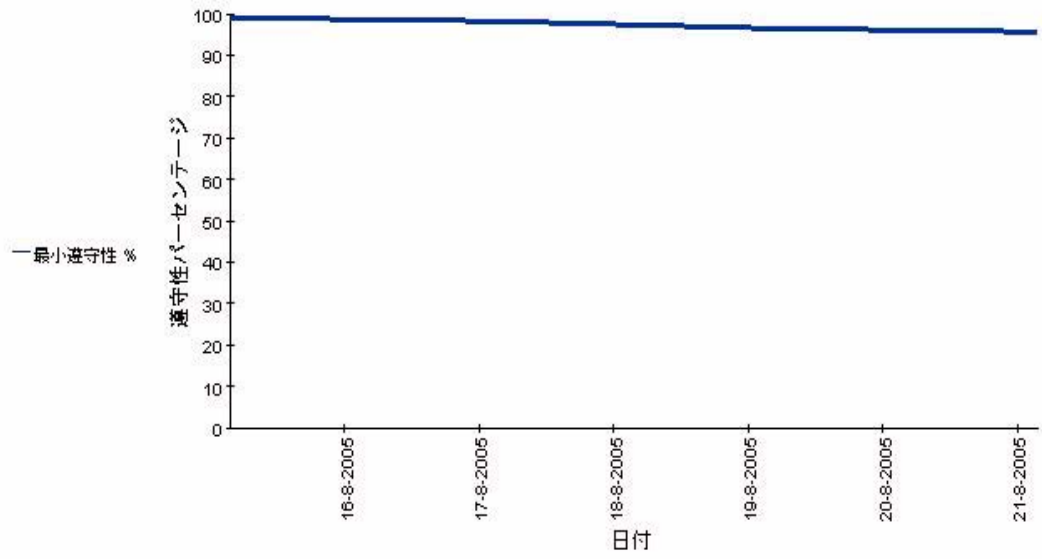
説明: Email New York
 最新遵守性ステータス:
 最新ステータスの日付: 21-aug-2005 23:55:00

現在のサービスのサービスメトリックリスト

遵守性ステータス	名前	カテゴリ	達成された遵守性	目標遵守性
	Silver MTTR (Email ny.top 1)	Standard	100	80
	Silver EmailAvailability (Email ny.top 1)	Infrastructure	95.59	80



サービスメトリック遵守性パーセンテージ分布



顧客関係マネージャの SLA 概要

このレポートでは、特定のレポート間隔における、対象のユーザーに関連する、すべてのサービスレベルアグリーメントの概要情報が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブ SLA リスト</i>	
SLA (リンク付き)	顧客ビジネスマネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧。CBM を指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。 リンク: 顧客関係マネージャの SLA 詳細
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントのサービスレベル。
現在のステータス	現在の評価期間におけるサービスレベルアグリーメントのステータス。遵守、危険、または違反。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測されるステータス。遵守、危険、または違反。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントの評価期間。
<i>現在の期間の SLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始日。
終了日	評価期間の終了日。
最新ステータス	選択した評価期間における最新ステータス。遵守、危険、または違反。
最新ステータスの日付	最新ステータスが計算された日。
<i>サービスおよびサービスレベル目標</i>	
サービス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
遵守性 SLO	サービスに関連するサービスメトリック。
遵守性目標	サービスメトリックの遵守性違反しきい値。
達成された遵守性	選択した評価期間においてサービスメトリックによって達成された遵守性値。
遵守性ステータス	選択した評価期間におけるサービスメトリックのステータス。遵守、危険、または違反。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客関係マネージャのSLA概要

遵守性ステータスを調べるには、SLA のリストから名前を1つと、最近の評価期間を1つ選択してください。円グラフは、全評価期間における遵守性の危険および違反のパーセンテージを表し、棒グラフは評価期間中の各1日における遵守性の危険および違反の分布を表します。いずれのグラフも、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CBM	サービスレベル	現在のステータス	予測ステータス
Email dot.com	PE Email dot.com	Email dot.com Gold		
Email up.inc	PE Email up.inc	Email up.inc Silver		
Email ny.top 1	PE Email ny.top 1	Email ny.top Silver		
Email ny.top 2	PE Email ny.top 2	Email ny.top Silver		

評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005

終了日: 21-AUG-2005

最新ステータス:

最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

サービスおよびサービスレベル目標

サービス	遵守性SLO	遵守性目標	達成された遵守性	遵守性ステータス
Email New York	Silver EmailAvailability (Email ny.top 3)		98.66	Unknown
Email New York	Silver MTTR (Email ny.top 3)		100	Unknown

顧客関係マネージャの SLA 詳細

このレポートでは、特定のレポート間隔における、特定のサービスレベルアグリーメントの遵守性ステータスの詳細が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブ SLA リスト</i>	
SLA (リンク付き)	顧客関係マネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧。CRM を指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。 リンク: 顧客関係マネージャの SLO 詳細
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントのサービスレベル。
現在のステータス	現在の評価期間におけるサービスレベルアグリーメントのステータス。遵守、危険、または違反。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測されるステータス。遵守、危険、または違反。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントの評価期間。
<i>現在の期間の SLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新ステータス	選択した評価期間における最新ステータス。
最新ステータスの日付	最新ステータスが計算された日時。
<i>サービス</i>	
サービス (選択ボックス)	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
<i>現在の期間のサービスサマリー</i>	
説明	選択したサービスの説明。
最新遵守性ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新遵守性ステータス。

フィールド	説明
最新ステータスの日付	選択した評価期間において最新ステータスが計算された日。
サービス遵守性ステータス分布	評価期間中の各日について、遵守、危険、および違反の比率を示す棒グラフ。
サービスインフラストラクチャ可用性ステータス分布	評価期間中の各日について、達成、非達成、および未計算の可用性の比率を示す棒グラフ。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客関係マネージャのSLA詳細

SLA のリストから名前を1つ、その最新評価期間を1つ、サービス遵守性および目標のステータスを調べるアクティブなサービスを1つ選択してください。4つのグラフは、それぞれ、遵守性ステータスのパーセンテージと分布、目標ステータスのパーセンテージと分布を表します。いずれのグラフも、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス	予測ステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold		
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver		
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver		
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver		

評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
終了日: 21-AUG-2005
最新ステータス:
最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

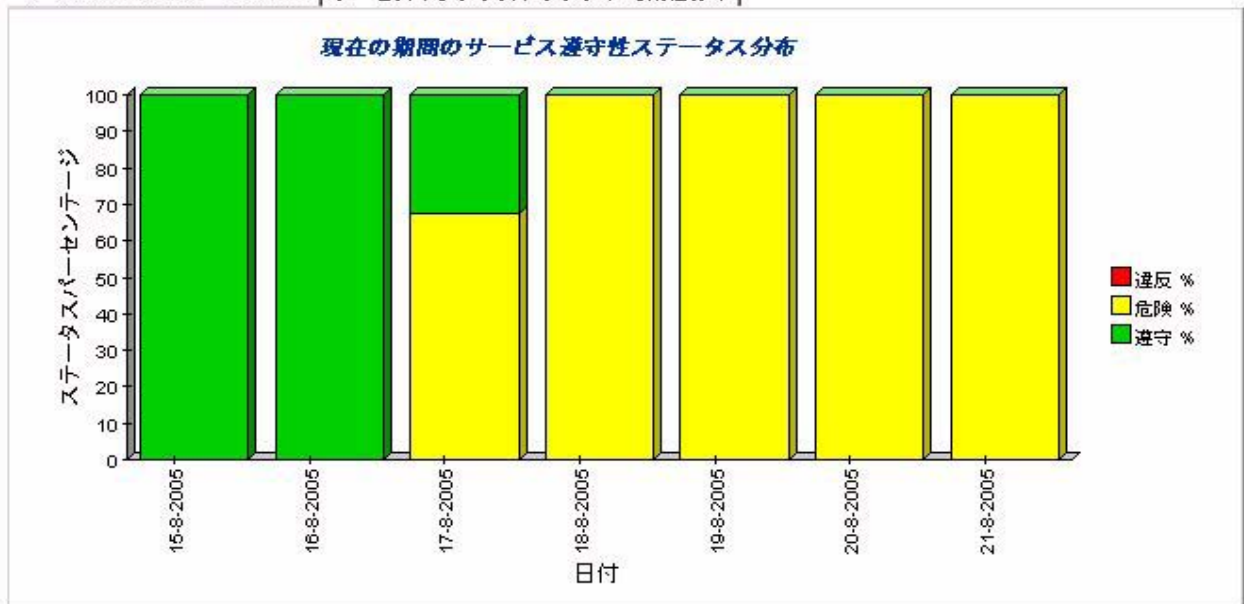
サービス:

Email Amsterdam

現在の期間のサービスサマリー

説明: Email Amsterdam Description
最新遵守性ステータス:
最新ステータスの日付: 21-aug-2005 23:55:00

サービス遵守性ステータス分布 | サービスインフラストラクチャ 可用性分布



顧客関係マネージャのサービス詳細

このレポートでは、特定のサービスに関連するサービスメトリックステータスの詳細が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブSLA リスト</i>	
SLA	顧客関係マネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧(顧客関係マネージャを指定した場合)、またはすべてのサービスレベルアグリーメントの一覧(顧客関係マネージャを指定しない場合)。
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントのサービスレベル。
現在のステータス	現在の評価期間におけるサービスレベルアグリーメントの遵守性ステータス(遵守、危険、または違反)。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測される遵守性ステータス(遵守、危険、または違反)。
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
評価期間(選択ボックス)	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの評価期間。
<i>現在の期間のSLA サマリー</i>	
開始日	選択した評価期間の開始日。
終了日	選択した評価期間の終了日。
最新ステータス	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの、選択した評価期間における最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの最新遵守性ステータスが計算された日時。
<i>サービス</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
<i>現在の期間のサービスサマリー</i>	
説明	選択したサービスの説明。
最新遵守性ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新遵守性ステータス。
最新ステータスの日付	選択した評価期間において最新遵守性ステータスが計算された日。

フィールド	説明
<i>現在のサービスのサービスメトリックリスト</i>	
名前	サービスメトリックの名前。
最新の遵守性	サービスメトリックの最新遵守性ステータス。
最新の日付	サービスメトリックの最新遵守性ステータスが計算された日時。
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
メトリック値	ドリルダウンしたサービスメトリックの、時間に対する最大メトリック値、最小メトリック値、および遵守性メトリック値のグラフ表示。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客関係マネージャのサービス詳細

SLA のステータスおよび関連付けられたサービスメトリックを調べるには、SLA のリストから名前を1つ、評価期間、およびアクティブなサービスを1つ選択してください。選択された評価期間の各1日ごとのメトリック値グラフを調べるには、サービスメトリックを1つ選択してください。このグラフは、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス	予測ステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold	■	■
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver	■	■
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver	■	■
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver	■	■

評価期間:

From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
終了日: 21-AUG-2005
最新ステータス: ■
最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

サービス:

Email Berlin

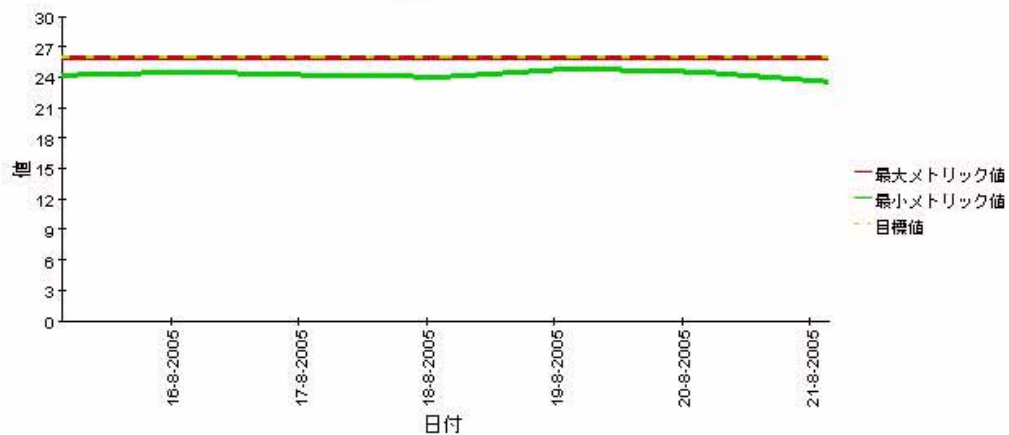
現在の期間のサービスサマリー

説明: Email Berlin Description
最新遵守性ステータス: ■
最新ステータスの日付: 21-aug-2005 23:55:00

現在のサービスのサービスメトリックリスト

名前	メトリック	最新の遵守性	最新の日付
Silver MTTR (Email up.inc)	MTTR	■	22-8-2005 03:25

メトリック値



顧客関係マネージャの SLO 詳細

このレポートでは、サービスに関連するサービスレベル目標の情報が提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブ SLA リスト</i>	
SLA (リンク付き)	顧客ビジネスマネージャに関連するサービスレベルアグリーメントの一覧。CBM を指定しない場合は、すべてのサービスレベルアグリーメント。 リンク: 顧客関係マネージャの SLA 詳細
CRM	サービスレベルアグリーメントに関連する顧客関係マネージャ。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントのサービスレベル。
現在のステータス	現在の評価期間におけるサービスレベルアグリーメントのステータス。遵守、危険、または違反。
予測ステータス	現在の評価期間の終了時に到達すると予測されるステータス。遵守、危険、または違反。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスレベルアグリーメントに関する情報が表示されます。
<i>評価期間</i>	
選択ボックス	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの評価期間。
<i>現在の期間の SLA サマリー</i>	
開始日	評価期間の開始。
終了日	評価期間の終了。
最新ステータス	選択した評価期間におけるサービスレベルアグリーメントの最新ステータス。
最新ステータスの日付	ドリルダウンしたサービスレベルアグリーメントの最新遵守性ステータスが計算された日時。
<i>サービス</i>	
選択ボックス	サービスレベルアグリーメントに関連するサービス。
<i>現在の期間のサービスサマリー</i>	
説明	選択したサービスの説明。
最新遵守性ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新遵守性ステータス。
最新目標ステータス	選択した評価期間における、選択したサービスの最新目標ステータス。
最新ステータスの日付	最新ステータスが計算された日。

フィールド	説明
<i>現在のサービスのサービスメトリックリスト</i>	
名前	サービスメトリックの名前。
遵守性ステータス	サービスメトリックの遵守性ステータス。
カテゴリ	サービスメトリックのカテゴリ (標準、集計済み、またはインフラストラクチャ)。
達成された遵守性	サービスメトリックによって達成された、集計済み遵守性値。
目標遵守性	サービスメトリックの遵守性違反しきい値。
ドリルダウン	ドリルダウンアイコンをクリックすると、特定のサービスメトリックに関するメトリック値情報が表示されます。
<i>サービスメトリック遵守性パーセンテージ</i>	
参照	遵守性しきい値の名前
目標	遵守性しきい値の目標しきい値と演算子。
重要度	遵守性しきい値の重要度。
<i>サービスメトリック遵守性パーセンテージ分布</i>	
サービスメトリック遵守性パーセンテージ分布	選択した評価期間において達成された遵守性値のグラフ表示。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客関係マネージャのサービスレベル目標詳細

SLA のステータスおよび関連付けられたサービスメトリックを調べるには、SLA のリストから名前を1つ、評価期間、およびアクティブなサービスを1つ選択してください。グローバル遵守パーセンテージ、評価期間の各1日における遵守パーセンテージを、関連付けられたしきい値と共に調べるには、サービスメトリックを1つ選択してください。いずれのグラフも、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CRM	サービスレベル	現在のステータス	予測ステータス
Email dot.com	CRM Email dot.com	Email dot.com Gold		
Email up.inc	CRM Email up.inc	Email up.inc Silver		
Email ny.top 1	CRM Email ny.top 1	Email ny.top Silver		
Email ny.top 2	CRM Email ny.top 2	Email ny.top Silver		

評価期間:
From '15-aug-2005' to '21-aug-2005'

現在の期間の SLA サマリー

開始日: 15-AUG-2005
終了日: 21-AUG-2005
最新ステータス:
最新ステータスの日付: 21-AUG-2005 23:55:00

サービス:
Email New York

現在の期間のサービスサマリー

説明: Email New York
最新遵守性ステータス:
最新目標ステータス:
最新ステータスの日付: 21-aug-2005 23:55:00

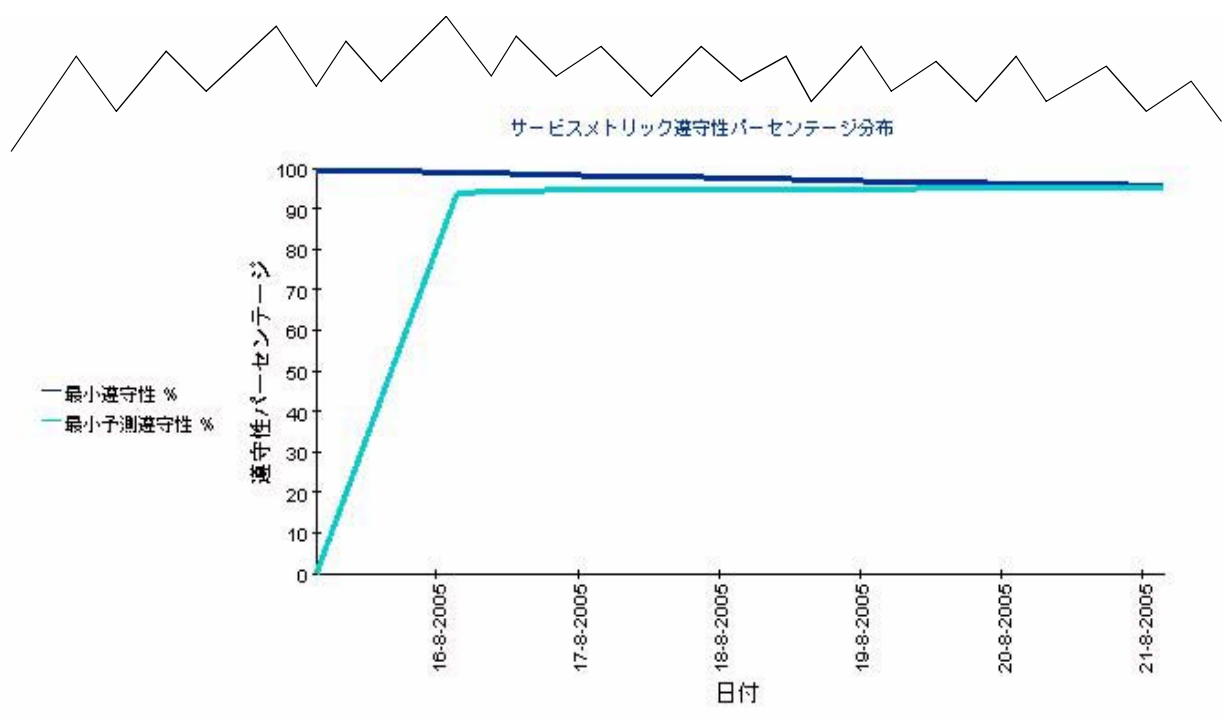
現在のサービスのサービスメトリックリスト

名前	カテゴリ	最新の遵守性	達成された遵守性	遵守性目標
Silver MTTR (Email ny.top 1)	Standard		100	80
Silver EmailAvailability (Email ny.top 1)	Infrastructure		95.59	80

サービスメトリック遵守性パーセンテージ

サービスメトリック遵守性しきい値詳細

参照	目標	重要度
Threshold 1	< 80	critical
Threshold 2	< 85	major



サービスマネージャのサービス概要

このレポートでは、対象のユーザーによって管理されているすべてのサービスの一覧が、サマリー情報とともに提供されます。

フィールド	説明
<i>アクティブなサービス一覧</i>	
サービス	サービスの名前。サービスをクリックすると、サービス詳細レポート (サービスマネージャ) にリンクします。
説明	サービスの説明。
サービスマネージャ	サービスに割り当てられたサービスマネージャ。
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスに関する情報が表示されます。
関連 SLA (選択ボックス)	ドリルダウンしたサービスに関連するサービスレベルアグリーメント。
<i>関連サービス遵守性ステータス</i>	
最終遵守性ステータス	サービスの最後の既知の遵守性ステータス (遵守、危険、違反) を信号機表示で示すインジケータと、ステータスが計算された日時。
最終予測遵守性ステータス	サービスの最後の既知の予測遵守性ステータス (遵守、危険、違反) を信号機表示で示すインジケータと、ステータスが計算された日時。
<i>サービス可用性ステータス分布</i>	
期間選択ボックス	達成、非達成、未計算の各セクションについて、選択した期間に応じてサービスの可用性を示す以下のグラフの期間。分単位、時単位、または日単位でのグラフ表示を選択できます。サービス時間スケジュールに従ってサービスの状態が「サービス停止」になっている間の期間は、棒グラフの中で暗い領域として表示されます。
5分毎のサービスの可用性	デフォルトの期間 (最後に経過した 2 時間に、現時点までの経過時間を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、5 分間隔でのサービスの可用性。
時間毎のサービス可用性	デフォルトの期間 (最後に経過した 1 日に、今日のこれまでの経過時間を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、1 時間間隔でのサービスの可用性。
日毎のサービス可用性	デフォルトの期間 (最後に経過した 1 か月に、今月のこれまでの経過日時を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、1 日間隔でのサービスの可用性。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



サービスマネージャのサービス概要

アクティブなサービスの遵守性ステータスを調べるには、サービスのリストから名前を1つと、サービスに関連付けられたSLAを1つ選択してください。そして、サービス可用性分布グラフにより可用性ステータスを調べるには、期間を1つ選択してください。デフォルトの期間は、現在から2時間/1日/1ヶ月です。

アクティブサービスリスト

サービス	サービスマネージャ	説明
Email Berlin	Srv Mgr Email up.inc	Email Berlin Description
Email Amsterdam	Srv Mgr Email dot.com	Email Amsterdam Description
Email New York	Srv Mgr Email ny.top	Email New York

関連SLA:

Email up.inc

顧客

PE Email up.inc

サービスレベル

Email up.inc Silver

関連サービス遵守性ステータス

最終遵守性ステータス:

最終予測遵守性ステータス:

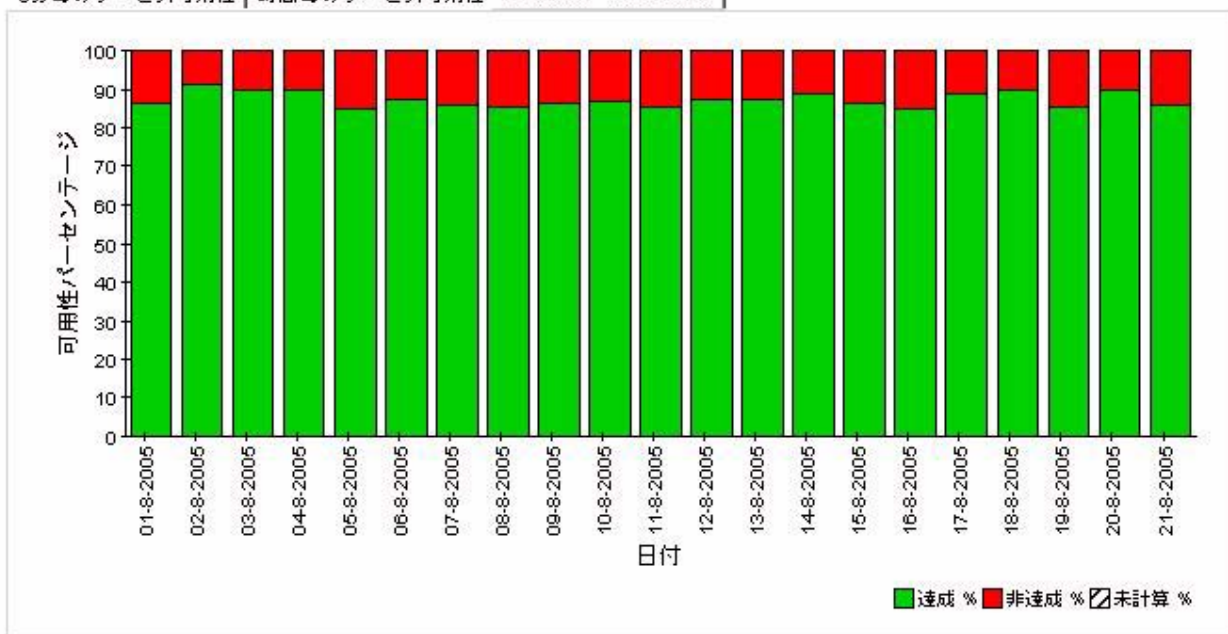
最終ステータスの日付:



21-aug-2005 23:55:00

サービス可用性ステータス分布

5分毎のサービス可用性 | 時間毎のサービス可用性 | 日毎のサービス可用性



サービスマネージャのサービス詳細

このレポートでは、支援サービスと構成アイテムについて、それらの一覧およびそれらへのリンクが提供されます。また、選択したサービスのサービスメトリックに関する情報も提供されます。

フィールド	説明
<i>サービス情報</i>	
サービス	サービスの名前。
サービスマネージャ	サービスに割り当てられたサービスマネージャ。
最終可用性 ...	サービスに対して計算された最終可用性。
... 対象 SLA	サービスに関連するサービスレベルアグリーメント。
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、特定のサービスに関する情報が表示されます。
<i>支援サービスリスト</i>	
サービス	下位サービスの名前。
サービスマネージャ	サービスに割り当てられたサービスマネージャ。
最終可用性ステータス	サービスに対して計算された最終可用性。
<i>支援構成アイテムリスト</i>	
構成アイテム	下位構成アイテムの名前。
最終可用性ステータス	CI に対して計算された最終可用性。
<i>サービスメトリックリスト</i>	
メトリック名	メトリックの名前。
説明	メトリックの説明。
単位	メトリックデータ値の単位。
カテゴリ	メトリックのカテゴリ (標準など)。
<i>メトリック値分布</i>	
5 分毎のメトリック値	デフォルトの期間 (最後に経過した 2 時間に、現時点までの経過時間を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、5 分間隔でのメトリック値。
時間毎のメトリック値	デフォルトの期間 (最後に経過した 1 日に、今日のこれまでの経過時間を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、1 時間間隔でのメトリック値。

フィールド	説明
日毎のメトリック値	デフォルトの期間 (最後に経過した 1 か月に、今月のこれまでの経過日時を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、1 日間隔でのメトリック値。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理

サービスマネージャのサービス詳細



invent

アクティブなサービスを支援するサービスおよび構成アイテムを調べるには、サービスのリストから名前を1つ選択してください。そして、メトリック値分布グラフによりメトリック値を調べるには、期間を1つ選択してください。

サービス情報

サービス	サービスマネージャ	最終可用性...	... 対象SLA	サービスレベル	顧客
Email Berlin	Srv Mgr EMail up.inc	●	Email up.inc	Email up.inc Silver	PE EMail up.inc
Email Amsterdam	Srv Mgr EMail dot.com	●	Email dot.com	Email dot.com Gold	PE EMail dot.com
Email New York	Srv Mgr EMail ny.top	●	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE EMail ny.top 1

支援サービスリスト

サービス	サービスマネージャ	最終可用性ステータス

支援構成アイテムリスト

構成アイテム	最終可用性ステータス
SQL Server Berlin	●
Exchange Berlin	●
IIS Berlin	●
Network Berlin	●

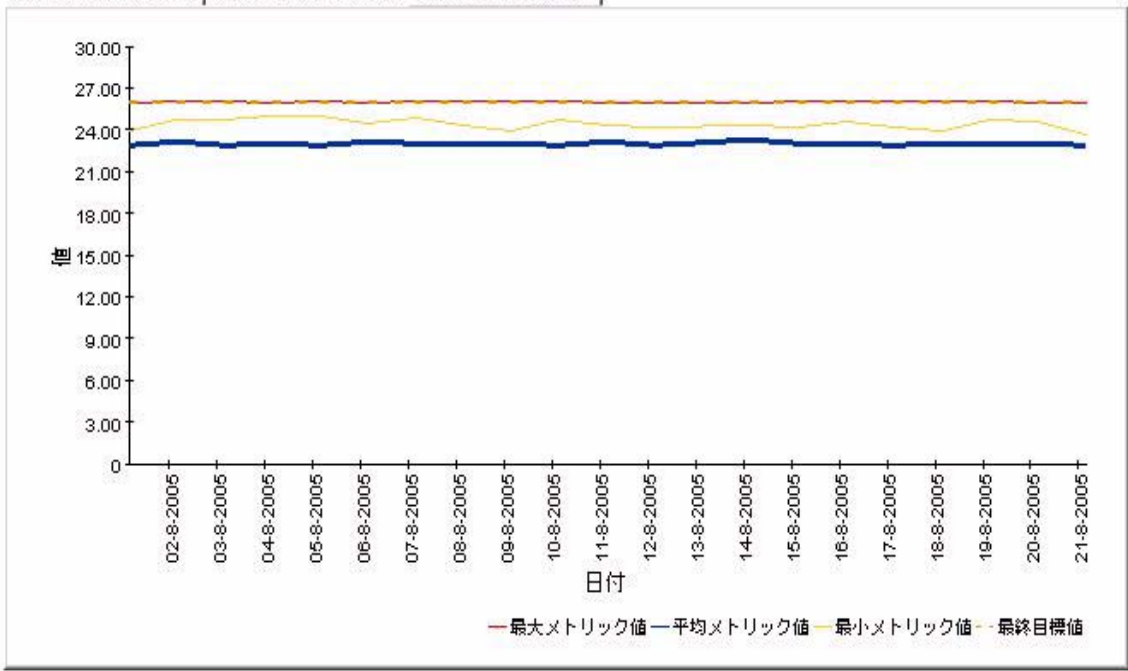
サービスメトリックリスト

メトリック名	単位	カテゴリ
MTTR	Integer	Standard



メトリック値分布

5分毎のメトリック値 | 時間毎のメトリック値 | 日毎のメトリック値



サービスマネージャの構成アイテム詳細

このレポートでは、対象の構成アイテムに関する詳細情報が提供されます。通常、対象のユーザーは、顧客関係マネージャのサービス詳細レポートからこのレポートにリンクします。

フィールド	説明
<i>構成アイテム情報</i>	
名前	構成アイテムの名前。
最終可用性 ...	構成アイテムに対して計算された最終可用性ステータス。
... 対象 SLA	構成アイテムに関連するサービスレベルアグリーメント。
サービスレベル	サービスレベルアグリーメントに関連するサービスレベル。
顧客	サービスレベルアグリーメントに関連するサービスの受益者。
ドリルダウン	ドリルダウンボタンをクリックすると、構成アイテムとサービスレベルアグリーメントの特定の組み合わせに関する情報が表示されます。
<i>構成アイテム可用性分布</i>	
5 分毎の CI 可用性	デフォルトの期間 (最後に経過した 2 時間に、現時点までの経過時間を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、5 分間隔での CI の可用性。
時間毎の CI 可用性	デフォルトの期間 (最後に経過した 1 日に、今日のこれまでの経過時間を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、1 時間間隔での CI の可用性。
日毎の CI 可用性	デフォルトの期間 (最後に経過した 1 か月に、今月のこれまでの経過日時を加えた期間)、または [グラフの編集] ボタンを使用して指定した期間における、1 日間隔での CI の可用性。
<i>構成アイテムのメトリック一覧</i>	
メトリック名	メトリックの名前。
メトリック単位	メトリックデータ値の単位。
<i>メトリック値分布</i>	

フィールド	説明
5分毎のメトリック値	デフォルトの期間(最後に経過した2時間に、現時点までの経過時間を加えた期間)、または[グラフの編集]ボタンを使用して指定した期間における、5分間隔でのメトリック値。
時間毎のメトリック値	デフォルトの期間(最後に経過した1日に、今日のこれまでの経過時間を加えた期間)、または[グラフの編集]ボタンを使用して指定した期間における、1時間間隔でのメトリック値。
日毎のメトリック値	デフォルトの期間(最後に経過した1か月に、今月のこれまでの経過日時を加えた期間)、または[グラフの編集]ボタンを使用して指定した期間における、1日間隔でのメトリック値。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



サービスマネージャの構成アイテム詳細

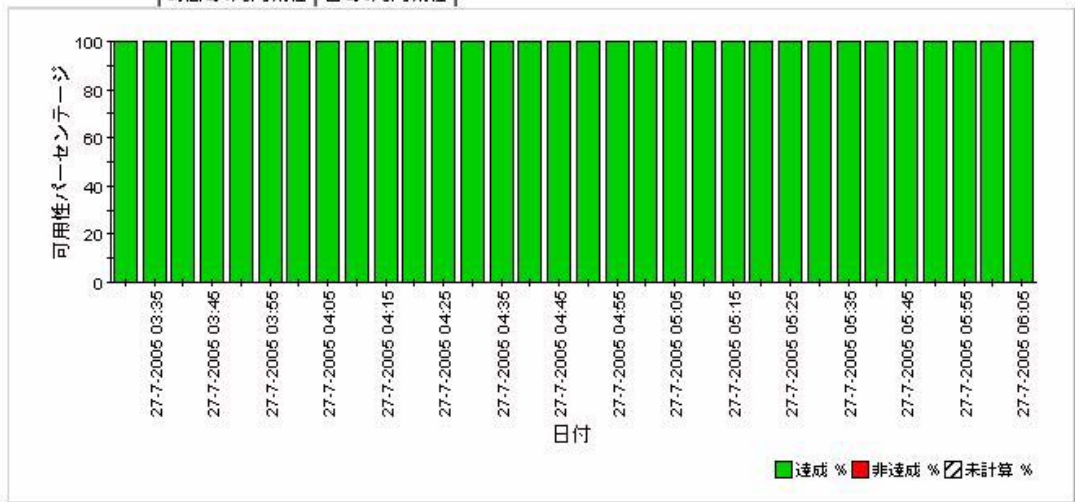
構成アイテム分布グラフにより構成アイテムの可用性ステータスパーセンテージを調べるには、構成アイテムのリストから名前を1つと、期間を1つ選択してください。デフォルトの期間は、現在から2時間/1日/1ヶ月です。

構成アイテム情報

名前	最新の可用性...	... SLA	サービスレベル	カスタマ
SQL Server Berlin	●	Email up.inc	Email up.inc Silver	PE Email up.inc
Exchange Berlin	●	Email up.inc	Email up.inc Silver	PE Email up.inc
SQL Server New York	●	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 1
IIS New York	●	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 1
Network New York	●	Email ny.top 1	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 1
Exchange New York	●	Email ny.top 2	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 2
SQL Server New York	●	Email ny.top 2	Email ny.top Silver	PE Email ny.top 2

構成アイテム可用性 分布

5分毎のCI可用性 | 時間毎のCI可用性 | 日毎のCI可用性

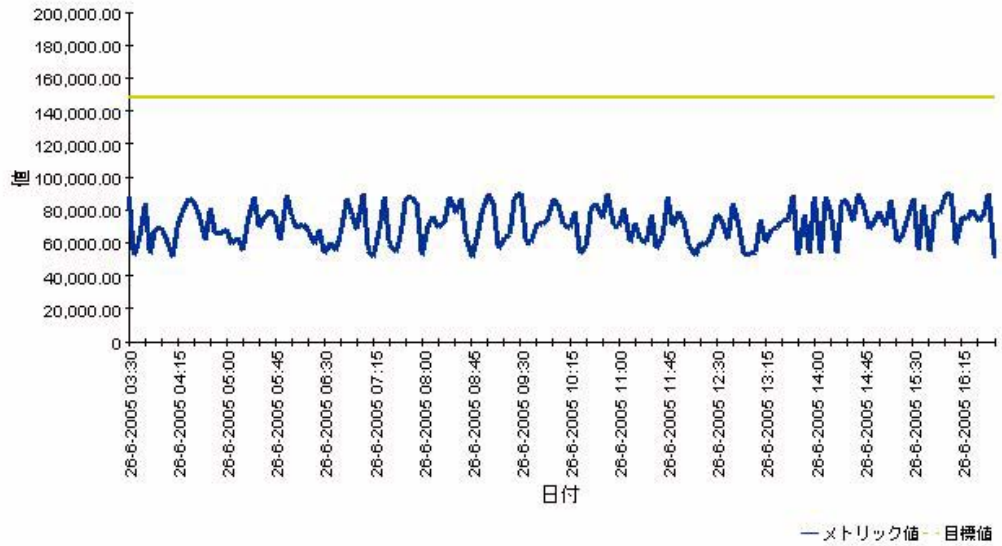


構成アイテムメトリックリスト



メトリック値分布

5分毎のメトリック値 | 時間毎のメトリック値 | 日毎のメトリック値 |



9 SD45 データパイプのトラブルシューティング

本章では、次の項目について説明します。

- インストールに関する問題のトラブルシューティング
- ビューが作成されたことの確認
- データが収集されていることの確認

インストールに関する問題

一方または両方の SD45 データパイプのインストール中に問題が生じた場合、Service Desk 4.5 データベースへの接続に失敗していることが、最も可能性が高い原因として考えられます。

次の 2 つのログでエラーを調べます。

```
{DPIPE_HOME}/log/report_*.log
```

```
{DPIPE_HOME}/log/trend.log
```

{DPIPE_HOME}/data/ ディレクトリの **Serverfile.txt** に問題がある場合、**trend.log** には次のエラーが記録されます。

```
2006-05-02 13:56:15:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,6084,6012,0,"The following command exited with
code 1: C:/OVPI/jre/bin/java -classpath "C:/OVPI/lib/SD.jar;C:/OVPI/lib/pidb.jar;C:/OVPI/
lib/jconn2d.jar;C:/OVPI/lib/classes12.jar;C:/OVPI/lib/Opta2000.jar;" SD C:/OVPI c change"
2006-05-02 13:56:15:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc,,DEF_ERROR,6012,5708,0,"Child terminated with exit code 1"
2006-05-02 13:56:16:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,4688,6336,0,"The following command exited with
code 1: C:/OVPI/jre/bin/java -classpath "C:/OVPI/lib/SD.jar;C:/OVPI/lib/pidb.jar;C:/OVPI/
lib/jconn2d.jar;C:/OVPI/lib/classes12.jar;C:/OVPI/lib/Opta2000.jar;" SD C:/OVPI c help"
2006-05-02 13:56:16:000,India Standard
Time,+05:30,trend_proc,,DEF_ERROR,6336,6020,0,"Child terminated with exit code 1"
```

一方または両方のデータパイプで Service Desk 4.5 データベースに接続できない場合、**trend.log** には次のエラーが記録されます。

```
2006-05-03 15:33:20:843,GMT+05:30 Standard, 05:30 , , , ERROR, 0, 0, 0, Io exception: The
Network Adapter could not establish the connection [ErrorCode:17002]
```

ビューが作成されたか

SD45 データパイプをインストールすると、データベースビューが作成されます。ビューが正常に作成されたことを確認するには、次の手順を実行します。

- 1 Service Desk 4.5 データベースにログインします。
- 2 SQL プロンプトで次のコマンドを実行します。

Oracle:

- desc ITSM_INCIDENTS_V
- desc ITSM_PROBLEMS_V
- desc ITSM_SERVICECALLS_V
- desc ITSM_CHANGES_V

MS SQL:

- sp_help ITSM_INCIDENTS_V
- sp_help ITSM_PROBLEMS_V
- sp_help ITSM_SERVICECALLS_V
- sp_help ITSM_CHANGES_V

ビューが作成された場合は、Service Desk データベースで各ビューの説明が表示されます。

ビューの作成が失敗する場合に考えられる原因

ビューが作成されなかった場合は、Service Desk データベースを外部データベースとして認識しようとする際に誤りがあったと考えられます。第2章で説明したように、データベース接続情報ウィンドウで入力に誤りがあると、接続に失敗し、ビューを作成することができません。

次のことを確認します。

- 1 Serverfile.txt ファイルが {DPIPE_HOME}/data/ ディレクトリにあり、このファイル内のエントリが正しいか調べます。
- 2 trend.log にインストールのエラーがないか調べます。
- 3 データパイプをインストールする際は、Service Desk サーバーが稼動している必要があります。そこで、データパイプをインストールする直前に、管理コンソールの [接続テスト] ボタンをクリックして、データベースへの接続を確認します。
- 4 自分のユーザー名がビューの作成権限を持っていない場合は、ビューを作成することができません。自分のユーザー名に十分な権限が許可されていたかどうか確かめます。次のコマンドを OVPI システムのコマンドプロンプトで実行します。

Windows:

```
{DPIPE_HOME}\jre\bin\java -classpath  
"{DPIPE_HOME}\lib\SD.jar;{DPIPE_HOME}\lib\pidb.jar;{DPIPE_HOME}\lib\jconn2d.jar;{DPIPE_HOME}\lib\classes12.jar;{DPIPE_HOME}\lib\Opta2000.jar;" SD {DPIPE_HOME} c change
```

および

```
{DPIPE_HOME}¥jre¥bin¥java -classpath
“{DPIPE_HOME}¥lib¥SD.jar;{DPIPE_HOME}¥lib¥pidb.jar;{DPIPE_HOME}¥lib¥jconn2d.jar;{DPIPE_HOME}¥lib¥classes12.jar;{DPIPE_HOME}¥lib¥Opta2000.jar;” SD {DPIPE_HOME} c help
```

UNIX:

```
{DPIPE_HOME}/jre/bin/java -classpath “{DPIPE_HOME}/lib/SD.jar:{DPIPE_HOME}/lib/pidb.jar:{DPIPE_HOME}/lib/jconn2d.jar:{DPIPE_HOME}/lib/classes12.jar:{DPIPE_HOME}/lib/Opta2000.jar:” SD {DPIPE_HOME} c change
```

および

```
{DPIPE_HOME}/jre/bin/java -classpath “{DPIPE_HOME}/lib/SD.jar:{DPIPE_HOME}/lib/pidb.jar:{DPIPE_HOME}/lib/jconn2d.jar:{DPIPE_HOME}/lib/classes12.jar:{DPIPE_HOME}/lib/Opta2000.jar:” SD {DPIPE_HOME} c help
```

権限が正しくなかった場合は、コマンドプロンプトに次のエラーが表示されます。

```
Message      : ORA-01031: insufficient privileges
SQLState     : 42000
ErrorCode    : 1031
```

ビューを手動で作成する方法

ビューを手動で作成するには、次の手順を実行します。

- 1 Service Desk 4.5 データベースを外部データベースとして認識するよう OVPI を設定します。
- 2 インストール前に行うその他の作業を実行します。
- 3 コマンドプロンプトで次のコマンドを実行します。

```
{DPIPE_HOME}/bin/perl {DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_ChangeManagement45_DP.ap/Launch_Create.pl
```

```
{DPIPE_HOME}/bin/perl {DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_HelpDesk45_DP.ap/Launch_Create.pl
```

データが収集されているか

過去 3 日間に発生したインシデント、問題、サービスコール、または変更項目に関するデータの収集によって、レポートパック側に次のテーブルが生成されます。

- RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE
- RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE
- RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE
- RSERVD_CHANGES_DATAPIPE

データの収集が期待どおりに発生していれば、各テーブルごとに収集されたデータの行数を知ることができます。次の手順を実行します。

- 1 OVPI にログインします。
- 2 SQL プロンプトで次のクエリを実行します。

- `select count(*) from RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE;`
- `select count(*) from RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE;`
- `select count(*) from RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE;`
- `select count(*) from RSERVD_CHANGES_DATAPIPE;`

各クエリごとに、収集された行数が表示されます。

データの手動収集

データを手動で収集するには、次の手順を実行します。

- 1 OVPI Timer を停止し、プロセスが終了するのを待ちます。
- 2 コマンドプロンプトを開きます。
- 3 `{DPIPE_HOME}/scripts/` ディレクトリに移動します。
- 4 次のコマンドを実行します。


```
trend_proc -f SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro
trend_proc -f SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro
```
- 5 データが収集されたことを確かめます。

データが収集されない場合の対処

データを手動で収集しようとしても収集が実行されない場合は、次の手順を実行します。

- 1 ユーザー ID とパスワードを使用して Service Desk 4.5 データベースに接続します。
- 2 ビュー内の列 `ta_period` は、インシデント、問題、サービスコール、または変更がサービスデスクに登録された期間、またはそれらのステータスが変更された期間を示します。

次のクエリを実行します。

```
select count(ta_period) from itsm_incidents_v where ta_period>sysdate-3;
select count(ta_period) from itsm_problems_v where ta_period>sysdate-3;
select count(ta_period) from itsm_servicecalls_v where ta_period>sysdate-3;
select count(ta_period) from itsm_changes_v where ta_period>sysdate-3;
```

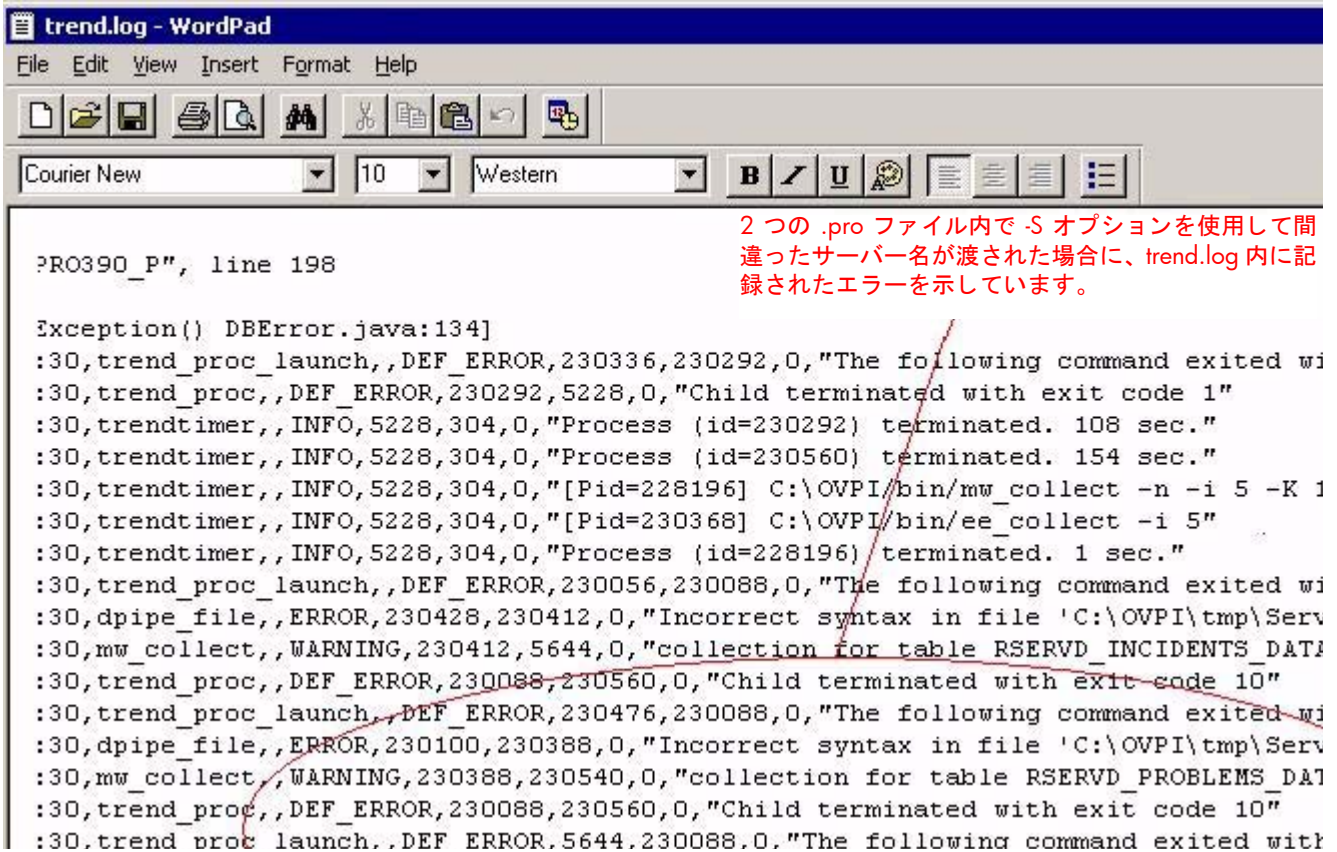
- 3 過去 3 日以内の期間で選択されている行がないか調べます。
- 4 OVPI システムが正常に設定されているかどうか調べます。
- 5 次の 2 つの `.pro` ファイルについて `-s` オプションが変更されていないか調べます。

```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_HelpDesk45_DP.ap/
SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro
```

```
{DPIPE_HOME}/packages/SD45_Datapipe/SrvDsk_ChangeManagement45_DP.ap/
SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro
```

`-s` オプションの付いたサーバー名が、外部データベースとして追加した名前と正確に一致している必要があります。

- 6 (DPIPE_HOME)/log/trend.log ファイルに、データ収集中に発生したエラーに関する情報がないか調べます。次は trend.log からの抜粋で、データの収集中に生成されたエラーメッセージの例があります。



```
PRO390_P", line 198

Exception() DBError.java:134]
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,230336,230292,0,"The following command exited wi
:30,trend_proc,,DEF_ERROR,230292,5228,0,"Child terminated with exit code 1"
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"Process (id=230292) terminated. 108 sec."
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"Process (id=230560) terminated. 154 sec."
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"[Pid=228196] C:\OVPI\bin/mw_collect -n -i 5 -K 1
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"[Pid=230368] C:\OVPI\bin/ee_collect -i 5"
:30,trendtimer,,INFO,5228,304,0,"Process (id=228196) terminated. 1 sec."
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,230056,230088,0,"The following command exited wi
:30,dpipe_file,,ERROR,230428,230412,0,"Incorrect syntax in file 'C:\OVPI\tmp\Serv
:30,mw_collect,,WARNING,230412,5644,0,"collection for table RSERVD_INCIDENTS DAT
:30,trend_proc,,DEF_ERROR,230088,230560,0,"Child terminated with exit code 10"
:30,trend_proc_launch,,DEF_ERROR,230476,230088,0,"The following command exited wi
:30,dpipe_file,,ERROR,230100,230388,0,"Incorrect syntax in file 'C:\OVPI\tmp\Serv
:30,mw_collect,,WARNING,230388,230540,0,"collection for table RSERVD_PROBLEMS DA
:30,trend_proc,,DEF_ERROR,230088,230560,0,"Child terminated with exit code 10"
:30.trend_proc launch..DEF ERROR.5644.230088.0."The following command exited with
```

2つの .pro ファイル内で -S オプションを使用して間違ったサーバー名が渡された場合に、trend.log 内に記録されたエラーを示しています。

レポートにデータが表示されない

レポートのほとんどは毎日、毎週、および毎年テーブルに基づいて生成されるため、まず、レポート作成期間分のデータがテーブルにあることを確かめます。レポートで毎日、毎週、毎月、および毎年テーブルにデータを集めるには、それぞれ少なくとも1日、1週間、1か月、および1年の期間が必要です。

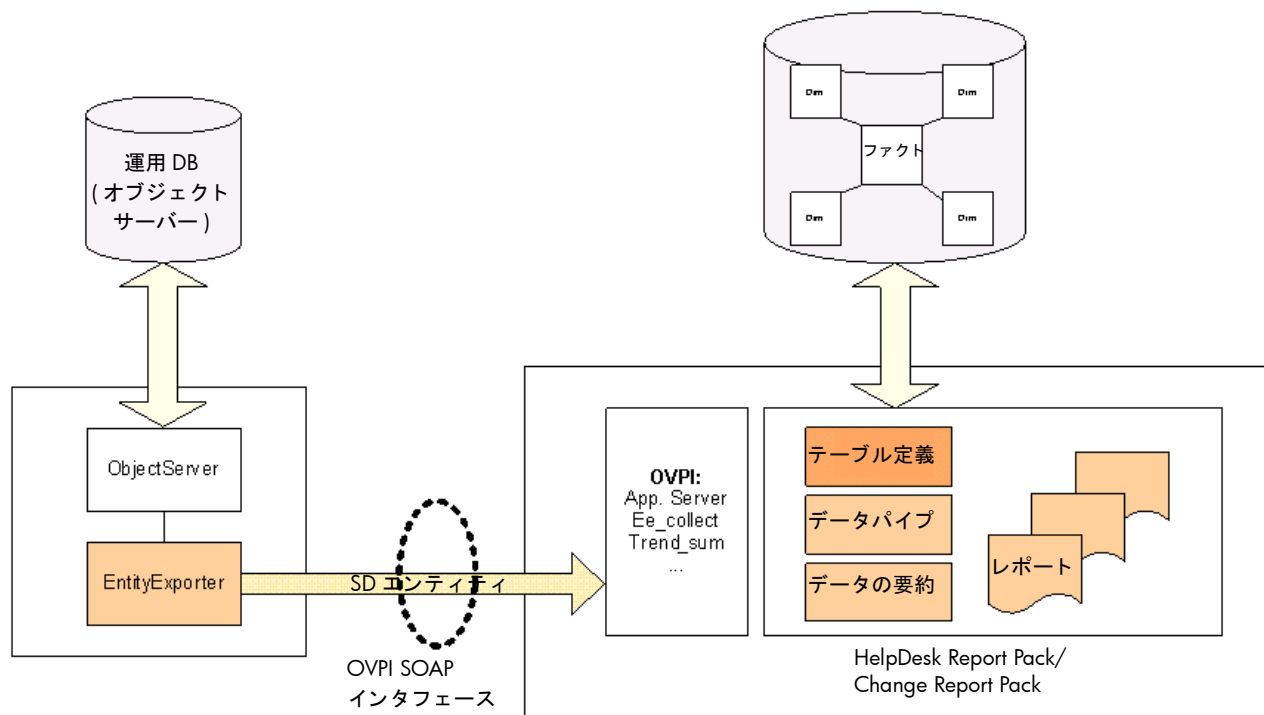
カテゴリ名、分類名、組織名、実際の開始日、実際の完了日、実際の期間など、すべてのエントリが、Service Desk に正しく入力されたか確かめます。たとえば、Service Desk のユーザーがカテゴリを指定できない場合、OVPI レポートではインシデントカテゴリが *unknown* と報告され、カテゴリ別レポートでインシデントを探すことができなくなります。変更、問題、サービスコールの場合も同様になります。属性を指定していない場合、OVPI のソート機能によって項目をカテゴリ化することができなくなります。

10 Help Desk および Change Manager のデータのトラブルシューティング

Help Desk および Change Manager のデータは、Service Desk から OVPI に自動的にエクスポートされます。ユーザーによる操作は不要です。

Entity Exporter と OVPI SOAP インタフェース

Service Desk による OVPI へのデータのエクスポートを次の図に示します。



左側の SD プラットフォームでは Entity Exporter を使用して、XML エンティティマッピングファイルで設定された SD エンティティ (サービスコール、問題、インシデント、変更) を、OVPI Simple Object Access Protocol (SOAP) インタフェースを通じて OVPI システムにエクスポートしています。SD エンティティはステージングテーブルに格納されます。

Change Manager および Help Desk のデータの OVPI への移動

個々のデータの流れについて次に説明します。

- 1 Entity Exporter によって、次の場所にある SDEntitiesReportMapping.xml ファイルが読み取られます。

```
C:¥Program  
Files¥HPOpenView¥data¥conf¥report¥SDEntitiesReportMapping.xml
```

- 2 Entity Exporter によって、SD エンティティが OVPI のステージングテーブルにエクスポートされます。

- 3 Entity Exporter によって、次のログが更新されます。

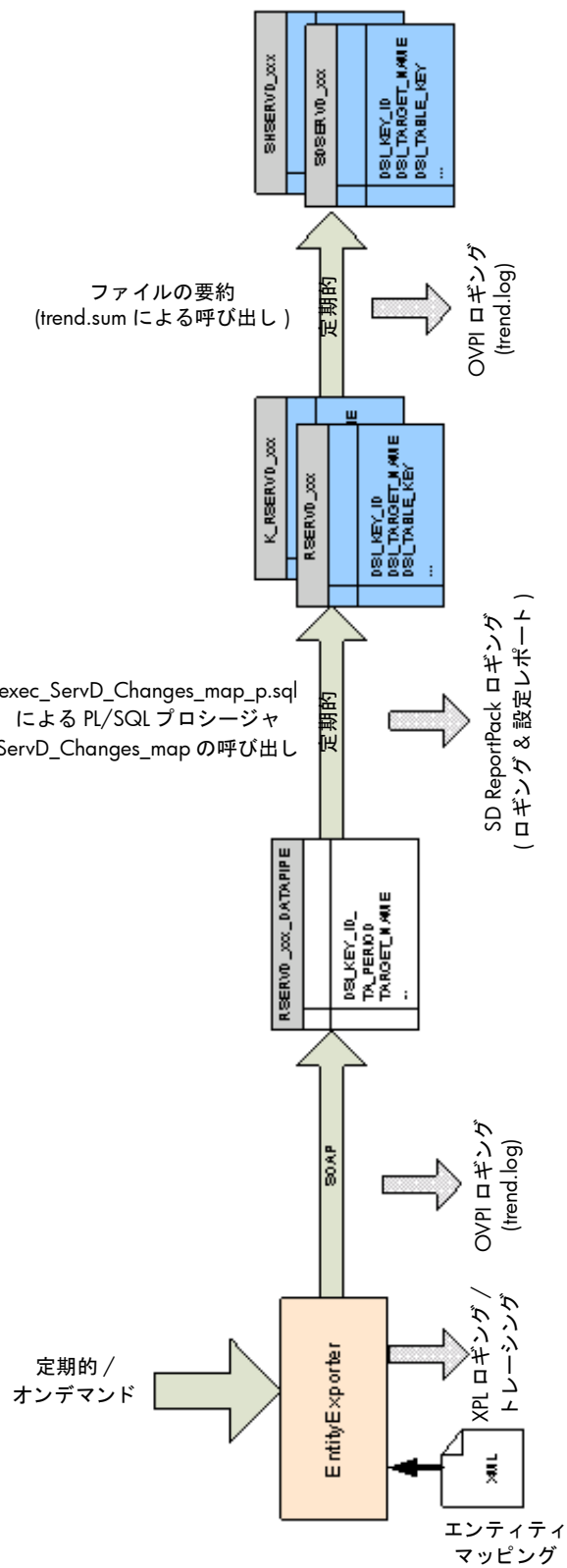
```
C:¥Program Files¥HP OpenView¥data¥log¥sd_report_admin.log0.0.en_US
```

```
Nov 7, 2005 10:20:14  
AM;15;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter  
xporter;INFO; The entity module name = HelpDesk  
Nov 7, 2005 10:20:14  
AM;16;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter  
xporter;INFO; The exporter name = OVPI  
Nov 7, 2005 10:20:14  
AM;17;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter  
xporter;INFO; The exporter type = FULL  
Nov 7, 2005 10:20:14  
AM;18;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter  
xporter;INFO; The start date(only for incremental) = Mon Nov 07 10:20:13 CET 2005  
Nov 7, 2005 10:20:14  
AM;19;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter  
xporter;INFO; The end date(only for incremental) = Mon Nov 07 10:20:13 CET 2005  
Nov 7, 2005 10:20:14  
AM;20;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportParameter  
xporter;INFO; The next schedule in hour(only for incremental launch manually) = 1  
Nov 7, 2005 10:20:15  
AM;21;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporter;dump;sd.report.entityExporte  
of the module(HelpDesk) is running...  
Nov 7, 2005 10:20:17  
AM;22;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.ObsUtil;getTotalEntities;sd.report.entityEx  
entities found in database for the entity : Problem  
Nov 7, 2005 10:20:17  
AM;23;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.ObsUtil;getTotalEntities;sd.report.entityEx  
entities found in database for the entity : Incident  
Nov 7, 2005 10:20:17  
AM;24;10;com.hp.ov.sd.impl.report.entityExporter.EntityExporterLaunch;displayExportResult;sc  
ter;INFO; Number of new entities: 334  
Nov 7, 2005 10:20:17
```

- 4 1時間ごとに、trend_timer によって PL/SQL プロシージャ (ServD_XXX_map_p) が呼び出されます。
- 5 この PL/SQL プロシージャでは ee_collect を使用して、エンティティがステージングテーブルから次のテーブルに転送されます。
 - データテーブル (RSERVD_XXX)
 - プロパティテーブル (K_SERVD_XXX)
- 6 PL/SQL プロシージャによって、次のログが更新されます。
 - RSDCM_PROCEDURELOG
 - RSDHD_PROCEDURELOG

- 7 1 時間に 1 回、`trend_timer` によって `SrvDsk_HelpDesk_Hourly.pro` と `SrvDsk_ChangeManagement_Hourly.pro` が呼び出されます。これらのファイルのディレクトリに基づいて、`trend_sum` では 1 時間ごとの合計と 1 時間あたりの平均が計算されます。
- 8 OVPI によって `trend.log` が更新されます。
- 9 1 日に 1 回、午前 2 時に、過去 24 時間に発生した 1 時間ごとの要約に基づいて、1 日のデータが OVPI によって要約されます。

上記で説明したデータの流れを次の図に示します。



11 ディメンションデータとファクトデータの トラブルシューティング

SLM コアはデータを OVPI にエクスポートします。ファクトデータは OVPI の DataFeeder に、ディメンションデータは OVPI の DimensionManager に、それぞれエクスポートされます。OVPI の DataFeeder および DimensionManager によって作成される .csv ファイルは、ee_collect によって収集され、trend_sum によって集計されます。次ページの図は、SLM コアから OVPI へのデータのエクスポートを示しています。

SLM のディメンションとファクトの詳細については、付録 D 「SLM のディメンションとファクト」を参照してください。

ディメンションデータの流れ

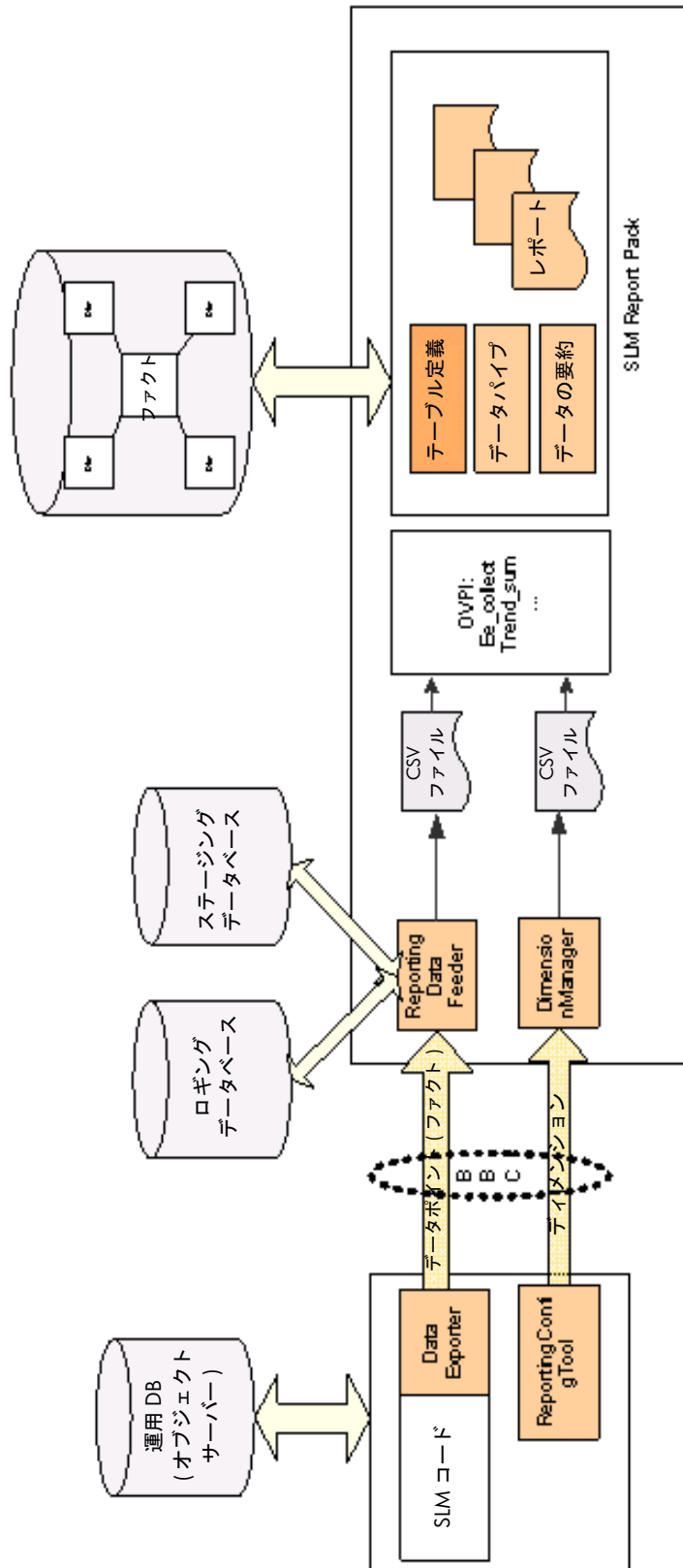
Service Desk から OVPI へのディメンションデータの移動について、次に説明します。

- 1 SLM コアシステムから、ReportingConfigTool.bat が起動されます。
- 2 レポート機能設定ツールによって、SLA、サービス、SLO の各情報 (モデル全体) が DimensionManager にエクスポートされます。
- 3 レポート機能設定ツールによって、エクスポートされたすべてのディメンションのログが次に記録されます。
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\ReportingConfigTool0.0.en_US
- 4 DimensionManager によって CSV ファイルが生成され、CSV ファイルが次のディレクトリにスプールされます。
{DPIPE_HOME}\data\ImportData\SLM\Dims\
- 5 DimensionManager によって、受信したすべてのディメンションのログが次のスプールディレクトリに記録されます。
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\DimensionManager0.0.en_US
- 6 OVPI (trend_timer) から import_SLM_data.pro が呼び出され、スプールディレクトリがスキャンされます。
- 7 import_SLM_data.pro から ee_collect が呼び出されます。ee_collect によってデータが次にアップロードされます。
 - ステージングテーブル (SLM_P_xxx)
 - ディメンションテーブル (SLM_K_xxx)
- 8 import_SLM_data.pro によって、アップロードされた CSV ファイルが次にアーカイブされます。
{DPIPE_HOME}\data\ImportData\SLM\Archived\
- 9 OVPI によって trend.log ファイルが更新されます。

10 `import_SLM_data.pro` から次のスクリプトが呼び出されます。

```
execute_PLSQL_update_SLM_P_tables.sql
```

11 PL/SQL 更新スクリプトによって、ディメンションデータがステージングテーブル (SLM_P_xxx) からプロパティテーブル (SLM_K_xxx) にアップロードされます。



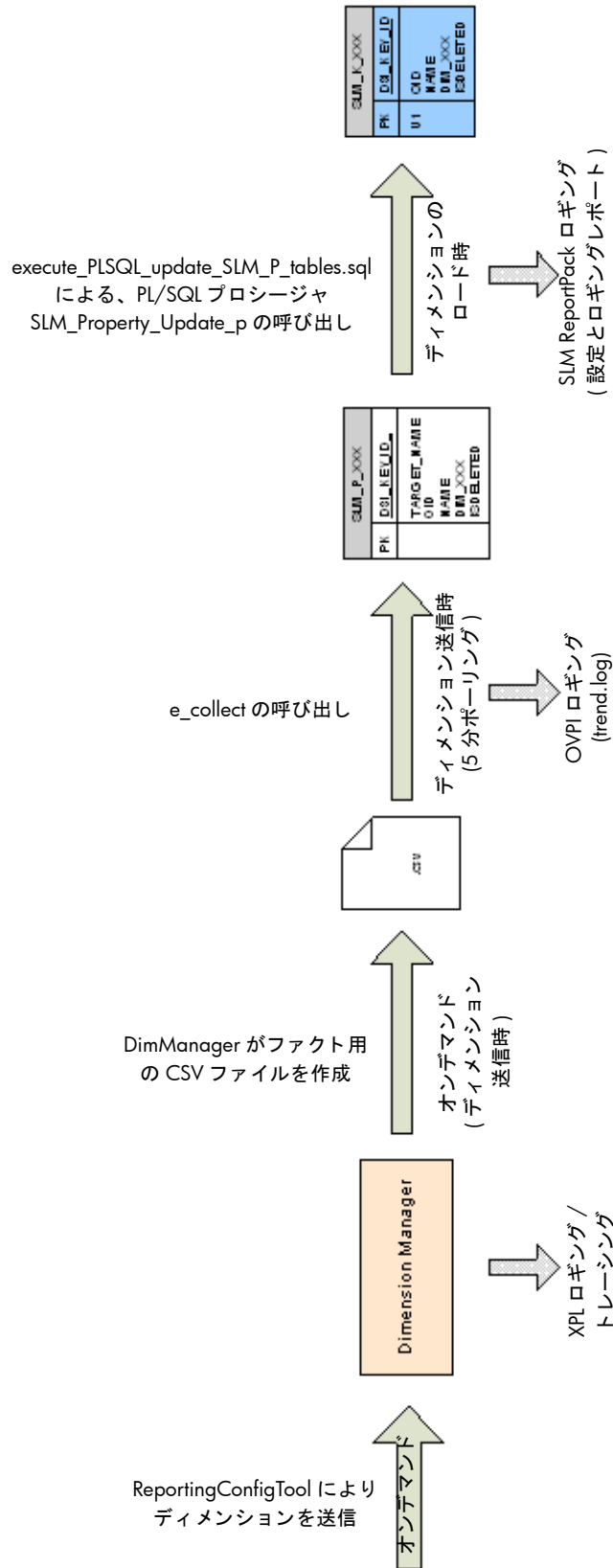
12 PL/SQL 更新スクリプトによって、SLM_K_SLA プロパティテーブル内の外部キーが更新されます。

- Paying Entity 列内の OID は SLM_K_User テーブルに対して相互参照されており、対応する dsi_key_id が PayingEntity 列内で更新されます。
- CRM 列内の OID は SLM_K_User テーブルに対して相互参照されており、対応する dsi_key_id が CRM 列内で更新されます。
- ServiceLevel 列内の OID は SLM_K_SERVICELEVEL テーブルに対して相互参照されており、対応する dsi_key_id が ServiceLevel 列内で更新されます。

13 OVPI によって SLM_R_PROCEDURE_LOG テーブルが更新されます。

14 OVPI によってステー징テーブルが空にされます。

次ページの図は、Service Desk から OVPI へのディメンションデータの流れを示しています。



CSV ファイルの例

ee_collect は、CSV ファイルを次のディレクトリからロードします。

```
{DPIPE_HOME}¥data¥ImportData¥SLM¥Dims¥
```

このディレクトリに到達する CSV ファイルが、数分以内に消滅せずにそのディレクトリに残っている場合は、問題があります。Oracle がダウンしているか、ディスクが満杯である可能性があります。データベースがダウンしているか、ディスクが満杯である場合、ee_collect はこのディレクトリからファイルを削除することができなくなります。

```
00000000-0000-0000-02b9-a4703967da72      SLA 0      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a032173f19e      SLA 1      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a032173f1a4      SLA 2      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a032173f1aa      SLA 3      4      01/Apr/2004
30/Jun/2005 23:59      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0
00000000-0000-0000-0295-9a1b40c1cf0f      SLA 1I1    4      19/Nov/2004
19/Nov/2005 6:49      PE_EDupont CRM_EDupont 00000000-0000-0000-0295
1      0      SLA 1I1 description      0
```

DimensionManager により作成されるログの例

DimensionManager は単純なプログラムで、ファイルをスプールディレクトリに書き込みます。DimensionManager で問題が発生した場合は、エラーメッセージを書き込みます。詳細は、次のログの例を参照してください。次のイベントが発生すると、DimensionManager によってエラーメッセージが生成されます。

- DimensionManager がスプールディレクトリを見つけることができない
- DimensionManager がスプールディレクトリに書き込むことができない

DimensionManager がスプールディレクトリに書き込むことができない場合は、システムが満杯であるか、アクセス権限が正しく設定されていなかったかのどちらかです。

```
Oct 6, 2005 5:21:07 <SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope"
  xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope" SOAP-ENV:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">
  <SOAP-ENV:Body>
    <AddDimension>
      <TransId>0</TransId>
      <DimName>SLA_0</DimName>
      <OID>00000000-0000-0000-02b9-a470a2ded5ed</OID>
      <Attributes>
        <Name>MySLA</Name>
        <EvalPeriod>4</EvalPeriod>
        <StartDate>Oct 1, 2005 3:15:07 PM</StartDate>
        <ServiceLevelRef>00000000-0000-0000-02b9-a4703967da72</ServiceLevelRef>
        <IsActivated>1</IsActivated>
```

OVPIにより更新される SQL プロシージャログ

SQL プロシージャログには、外部キーの更新だけが記録されます。このログを調べることで、システムが正常に動作しているかどうかを簡単に確認できます。このログを使用して、プロパティテーブルごとに更新された行数を調べます。更新されている行が存在しない場合は、Oracle に問題の原因があると考えられます。

Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Unlocking procedure SLM_Property_Update_p
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 18 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLOTHRESH property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 10 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLO2SLA property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 6 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating CSLODEF property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 25 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating SLO2SLA property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 31 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating SLODEF property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 21 rows updated
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: Updating Metric property table
Thu Oct 27 03:09 PM	SLM_Property_Update_p	Info: 20 rows updated

レポートビルダを使用したテーブルとビューの識別

レポートにデータが含まれていない場合は、レポートビルダを使用して、テーブルにデータが含まれているかどうか、および、外部キーが正しく更新されたかどうかを確認します。次の例では、ユーザーがレポートビルダからレポートを開き、SLM_RV_SLA_EXT とそのプロパティテーブル SLM_KV_SLA の、2 か所にあるデータについて調べています。

hp OpenView Service Desk

サービスレベル管理



顧客関係マネージャのSLA概要

遵守性ステータスを調べるには、SLA のリストから名前を1つと、最近の評価期間を1つ選択してください。円グラフは、全評価期間における遵守性の危険および違反のパーセンテージを表し、棒グラフは評価期間中の各1日における遵守性の危険および違反の分布を表します。いずれのグラフも、当日のデータを表示できないことに注意してください。

アクティブ SLA リスト

SLA	CBM	サービスレベル	現在のステータス	予測ステータス
Email dot.com	PE Email dot.com	Email dot.com Gold		
Email up.inc	PE Email up.inc	Email up.inc Silver		
Email ny.top 1	PE Email ny.top 1	Email ny.top Silver		
Email ny.top 2	PE Email ny.top 2	Email ny.top Silver		

プロパティ	値
テーブル名	SLM_RV_SLA_EXT
識別	偽
最大行数	50
ドリルダウン制約演算子	AND
遅延ノード	偽
プロパティテーブル名	SLM_KV_SLA
テーブルタイプ	レート

ee_collect によってディメンションがインポートされた後、スクリプト execute_PLSQL_update_SLM_P_tables.sql が呼び出されます。このスクリプトによって、SLM_K_SLA テーブル内の外部キーが更新されます。外部キーを更新するため、PayingEntity 列が SLM_K_USER テーブル内の外部キーに設定され、CRM 列が SLM_K_USER テーブル内

の外部キーに設定され、ServiceLevel 列が SLM_K_SERVICELEVEL テーブル内の外部キーに設定されます。その結果、OID を含んでいるこれらの列がテーブルの dsi_key_id に更新されます。PLSQL 更新スクリプトによって、更新された行数が SLM_R_PROCEDURE_LOG に記録されます。

OVPI へのファクトデータの移動

OVPI へのファクトデータのエクスポートは自動的に行われます。ユーザーによる操作は不要です。この仕組みを次に説明します。

- 1 SLM コアによって 2 種類の DataPoints が作成されます。
 - Configuration DataPoints
 - Runtime DataPoints
- 2 SLM コアから、DataPoints が OVPI サーバー上の DataFeeder に送信されます。
 - Configuration DataPoints は SLM の起動時 (timestamp=0) に送信されます。
 - Runtime Datapoints は、新しいメトリック値を受信したとき、計算されたステータスが変更されたとき、SLA 評価期間の開始時と終了時、CI の計画済みダウンタイム時、およびサービス時間に、送信されます。
- 3 SLM コアによって、次のログファイルが更新されます。
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\slm0.0.en_US
- 4 SLM コアでは、蓄積交換 (store-and-forward) に基づく信頼性の高い通信システムが使用されています。データを送信できない場合、SLM コアはそのデータをスプールディレクトリに蓄積します。後でデータの送信が可能になった時点で、SLM コアはスプールディレクトリからデータを取得して送信します。蓄積交換を行うスプールディレクトリのパスは次のとおりです。
C:\Program Files\HP OpenView\data\data\Data_Exporter\snf
- 5 DataFeeder によって、一時ストレージテーブル SLM_STAG_xxx が更新されます。
- 6 DataFeeder によって、ステー징テーブルが更新されます。ステー징テーブルには、SLM により管理されているすべてのメトリックとすべてのステータスファクトについて、それらの現在の値が格納されます (履歴はありません)。

ステー징テーブルの例：

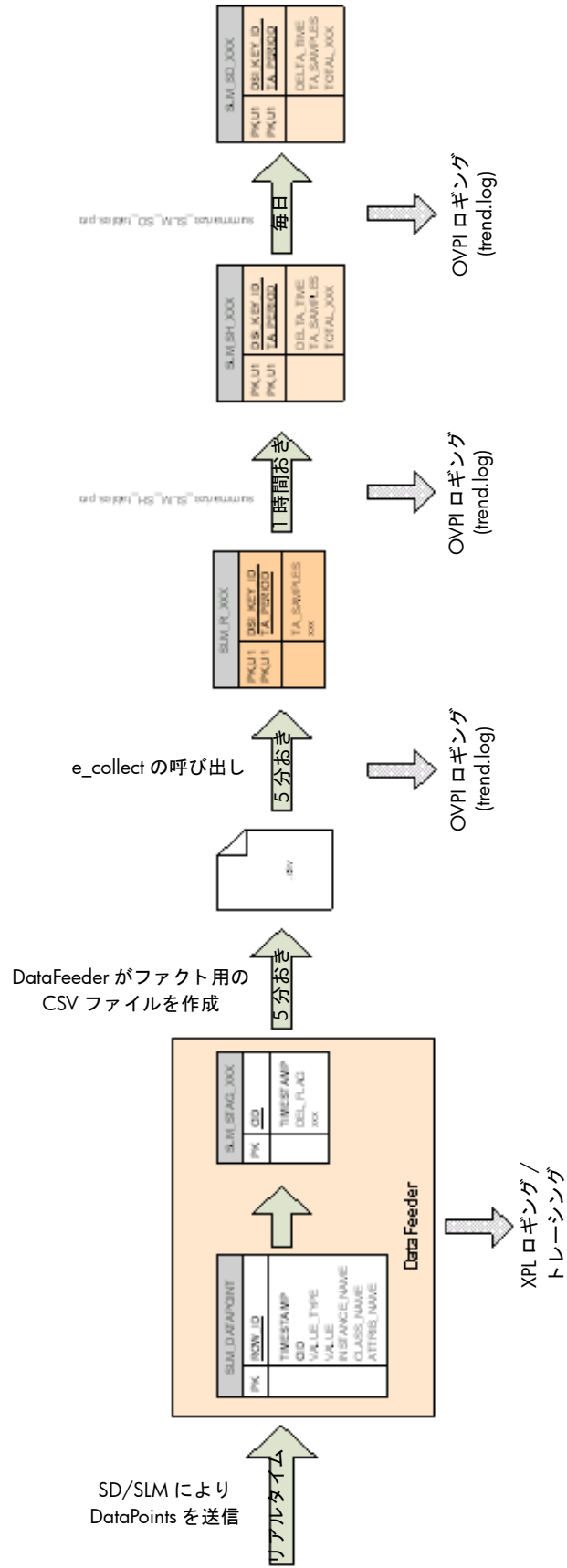
OID	TIMESTAMP	DEL_FL...	COMP_STATUS	PRED_COMP_S
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175aa	1124358565156	0	4	4
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175ab	1124297100000	0	0	0

- 7 DataFeeder によって、現在のファクトデータのある CSV ファイルが次のディレクトリにスプールされます。

{DPIPE_HOME}\data\ImportData\SLM\Facts\

- 8 5分ごとに、`import_SLM_facts.pro`によってスプールディレクトリがスキャンされます。ファイルが存在する場合は、`import_SLM_facts.pro`から`ee_collect`が呼び出されます。
- 9 `ee_collect`によって、CSVファイルが読み取られ、レートテーブル (`SLM_R_xxx`) が設定されます。
- 10 1時間ごとに、`trend_sum`によって、次に関する1時間あたりの統計情報が計算されます。
 - SLA
 - サービス
 - CI
 - SLO
 - SLO 遵守性
- 11 1日に1回、`trend_sum`によって、次に関する1日あたりの統計情報が計算されます。
 - SLA
 - サービス
 - CI
 - SLO
 - SLO 遵守性

次ページの図は、データの流れを示しています。



時間毎および日毎の要約

trend_sum により計算される時間毎および日毎の統計情報の一覧を次の表に示します。

ファクト	時間毎および日毎の統計情報
SLA	<ul style="list-style-type: none">• 合計遵守時間• 合計危険時間• 合計違反時間
サービス	<ul style="list-style-type: none">• 合計遵守時間• 合計危険時間• 合計違反時間• 合計達成時間• 合計非達成時間• 合計未計算時間
CI	<ul style="list-style-type: none">• 合計達成時間• 合計非達成時間• 合計未計算時間
SLO	<ul style="list-style-type: none">• 合計達成時間• 合計非達成時間• 合計未計算時間• 最小値• 最大値• 平均値• 最後の目標値• 合計違反時間
SLO 遵守性	<ul style="list-style-type: none">• 合計遵守時間• 合計危険時間• 合計違反時間• 最大値• 最小値• 合計達成時間• 合計非達成時間• 合計未計算時間• 最小値• 最大値• 平均値• 最後の目標値• 合計違反時間の最終値

調べる必要のあるログファイル

エクスポート中にエラーが発生した場合は、レポート管理ワークスペースビューのステータスフィールドにエラーと表示されます。エラーに関する詳細を調べるには、次のファイルを調べます。

- **Global Service Desk ログファイル**
<installDir>/data/log/System*.en_US
- **Dedicated Service Desk Reporting ログファイル**
<installDir>/data/log/sd_report_admin.log*.en_US
- **OVPI サーバー上の OVPI ログ**
<OVPIInstallDir>/log/trend.log

また、トレースを有効にしてトレースファイルを調べることもできます。

C:\OVPI\data\ImportData\SLM\Facts\SLA_1131405300000_152.csv

00000000-0000-0000-0281-a2a2224175aa	20051108 00:15:00	4	4
00000000-0000-0000-0281-a2a2224175ab	20051108 00:15:00	0	0

すべての Datapoints のログ

DataFeeder は、受信したすべての DataPoints のログを次のファイルに記録します。

C:\Program Files\HP OpenView\data\log\DataFeeder0.0.en_US

詳細は、次のログの例を参照してください。 .

```
Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59638;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a4701401600b Double
null

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59639;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-0281-a2a2224175aa Integer
0 MySLA 1 ServiceLevelAgreement

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59640;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1001 Double
85.70651455448355 0 Infrastructure Availability
0000-0000-02b9-a470a2ded5ed) 1 ServiceMetricStatus 2

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59641;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1001 Integer
107159917 0 Infrastructure Availability (MyServ:
a470a2ded5ed) 1 ServiceMetricStatus 2 TotalViolat:

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59642;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1000 Boolean
0 null 1 ServiceStatusPerSLA

Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59643;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1001 Boolean
0 Infrastructure Availability (MyService/000000000-
a470a2ded5ed) 1 ServiceMetricStatus 2 ObjectiveSt:

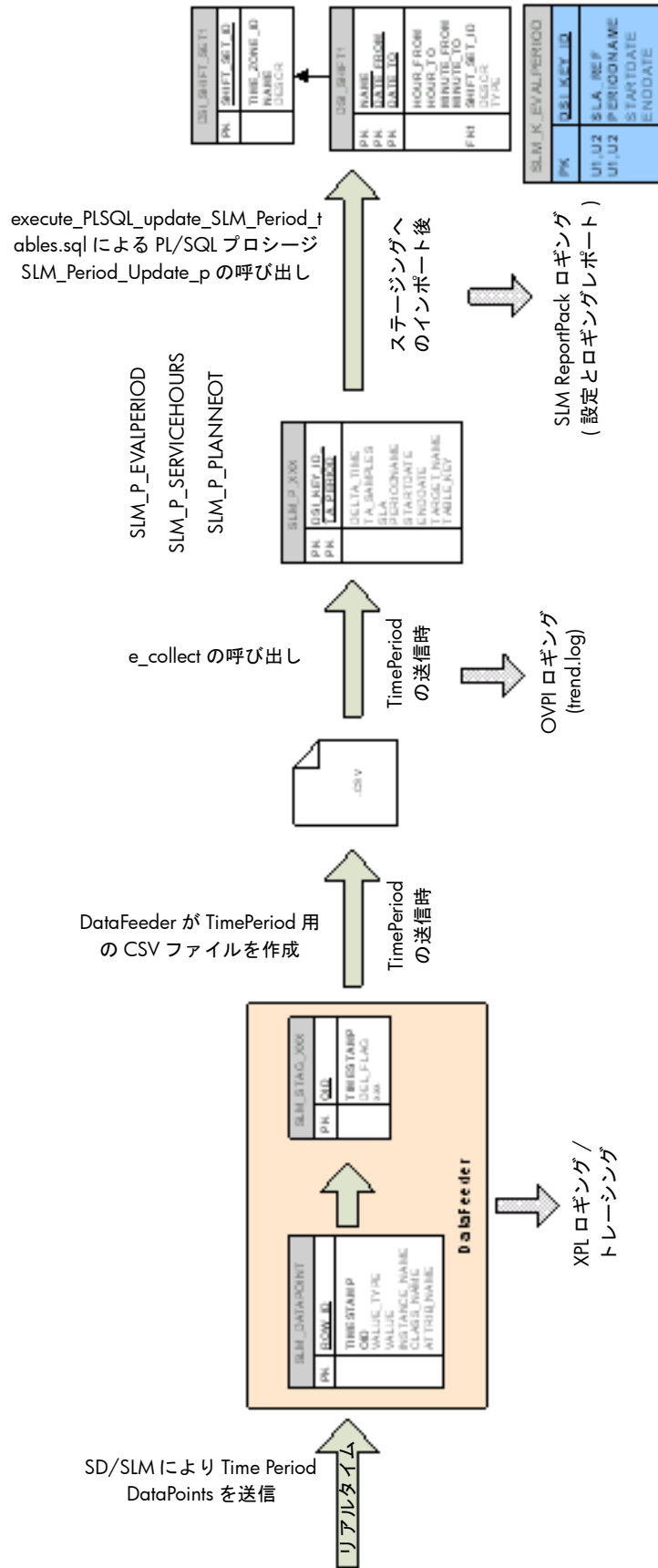
Oct 10, 2005 9:31:19
AM:59644;12;com.hp.ov.sd.slm.util.SlmLogger;log;com.hp.ov.sd.slm.reportingServer.dat
Received: 1 0 00000000-0000-0000-02b9-a470e38f1002 Boolean
0 TESTCI 1 ConfigurationItemStatus
```

OVPI への期間の移動

SLM コアから OVPI への期間のエクスポートは自動的に行われます。ユーザーによる操作は不要です。個々のデータの流れについて次に説明します。

- 1 SLM コアによって 2 種類の DataPoints が作成されます。
 - Configuration DataPoints (SLA 評価期間)
 - Runtime DataPoints (サービス時間と計画済みダウンタイム)
- 2 SLM コアによって、SLM の起動時 (timestamp=0) に Configuration DataPoints が送信されます。
- 3 SLM コアによって、新しいメトリック値を受信したとき、計算されたステータスが変更されたとき、SLA 評価期間の開始時と終了時、CI の計画済みダウンタイム時、およびサービス時間に、Runtime Datapoints が送信されます。
- 4 DataFeeder は、DataPoint を受信するたびに、次のステージングテーブルを更新します。
 - SLM_STAG_EVALPERIOD
 - SLM_STAG_PLANNEDDT
 - SLM_STAG_SERVICEHOURS
- 5 5 分ごとに、DataFeeder によって、受信したすべての期間を含む CSV ファイルが生成されます。
- 6 import_SLM_facts.pro スクリプトによって、ファクトスプールディレクトリがスキャンされ、ee_collect を使用して、期間データが次のステージングテーブルにインポートされます。
 - SLM_P_EVALPERIOD
 - SLM_P_PLANNEDDT
 - SLM_P_SERVICEHOURS
- 7 import_SLM_facts.pro スクリプトから、PL/SQL プロシージャである SLM_Period_Update_p が呼び出されます。SLM_Period_Update_p によって、新しい期間が 3 つのテーブルに追加されます。
 - SLA 評価期間 --> SLM_K_EVALPERIOD テーブル
 - サービス時間と CI 計画済みダウンタイム --> DSI_SHIFT テーブル
 - サービス時間と CI 計画済みダウンタイム --> DSI_SHIFT_SET テーブル

次ページの図は、データの流れを示しています。



レポートビルダ：サービス時間と CI 計画済みダウンタイム

CI、および関連する SLA の参照は、次の CI および SLA のディメンションテーブルにあります。

- SLM_K_CI
- SLM_K_SLA

これらの情報を使用して、次の情報を取得できます。

- SLM_K_CI2SLA テーブル内にある対応するエントリの `key_id`
- 同じテーブル内の `PlannedDT` の ID (この例では 9999)

DSI_SHIFT_SET では、CI 計画済みダウンタイムは次の名前で識別されます。

`PDT_xxx`

ただし、xxx は次にある ID です。

- SLM_K_CI2SLA テーブル、または
- `shiftset_set_id` (下の例では 9999)

`shift_set_id` (9999) がわかれば、DSI_SHIFT テーブルの中から、CI 計画済みダウンタイムのすべての期間 (開始日および終了日) を見つけることができます。

Table Editor - "DSI_DPIPE"."SLM_K_CI2SLA"

DSI_KEY_ID	OID	NAME	DESCRIPTI...	CI_REF	SLA_REF
1	0	Unknown		1	1
2	00000000-0000-0000-02...	Exchange Berlin	Exchange	2	2
3	00000000-0000-0000-02...	SQL Server Ne...	Database - NY1	3	4
4	00000000-0000-0000-0...				
5	00000000-0000-0000-0...				
6	00000000-0000-0000-0...				

Table Editor - "DSI_DPIPE"."DSI_SHIFT_SET"

SHIFT_SET...	TIME_ZONE...	NAME	DESCR
9995	1	SVH_3	
9996	1	SVH_4	
9997	1	SVH_5	
9998	1	SVH_6	
9999	1	PDT_2	
10000	1	PDT_3	
10001	1	PDT_4	
10002	1	PDT_5	

Table Editor - "DSI_DPIPE"."DSI_SHIFT"

NAME	H...	H...	SHIFT_SET_ID	TYPE	DATE_FROM	DA
DT 20050703 09:00:00	0	0	0	0	9999	1	03-Jul-2005 09:...	04
DT 20050704 09:00:00	0	0	0	0	9999	1	04-Jul-2005 09:...	05
DT 20050706 12:00:00	0	0	0	0	9999	1	06-Jul-2005 12:...	06

PL/SQL プロシージャのログファイルの例

import_SLM_facts.pro スクリプトからは SLM_Period_Update_p が呼び出されます。
SLM_Period_Update_p によって、新しい期間が 3 つのテーブルに追加されます。

- SLA 評価期間 -->SLM_K_EVALPERIOD テーブル
- サービス時間と CI 計画済みダウンタイム -->DSI_SHIFT テーブル
- サービス時間と CI 計画済みダウンタイム -->DSI_SHIFT_SET テーブル

詳細は、次に示す SLM_R_PROCEDURE_LOG テーブルからの抜粋を参照してください。

```
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Unlocking procedure SLM_Period_Update_p
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Number of deleted rows: 0
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Deleting Time shift older than 27-OCT-04
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Number of deleted rows: 0
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Deleting EvalPeriod older than 27-OCT-04
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: PDT 20050706 12:00:00 ,0,0,0,0, 406, NULL, 1,20050706 12:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      PlannedDT: shift_set_id for PDT_2is: 406
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: PDT 20050704 09:00:00 ,0,0,0,0, 406, NULL, 1,20050704 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      PlannedDT: shift_set_id for PDT_2is: 406
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: PDT 20050703 09:00:00 ,0,0,0,0, 406, NULL, 1,20050703 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      PlannedDT: shift_set_id for PDT_2is: 406
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating DownTime
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050706 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050706 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050706 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050706 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050705 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050705 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050704 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050704 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Inserting into dsi_shift: SVH 20050704 09:00:00 ,0,0,0,0, 401, NULL, 1,20050704 09:00:00, 20050
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      ServiceHours: shift_set_id for SVH_2is: 401
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating Service Hours
Thu Oct 27 04:08 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating EvaluationPeriod propertytable
Thu Oct 27 04:07 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Updating timestamps in Rate tables
Thu Oct 27 04:07 PM      SLM_Period_Update_p      Info: Locking procedure SLM_Period_Update_p
```


付録 A: プラットフォームの要件

本付録では、次の項目について説明します。

- サポート対象のオペレーティングシステムとデータベース (コンポーネント別)
- **Service Level Manager** モジュールのメトリックアダプタオプション
- OVPI サーバーへの Oracle のインストール手順
- Oracle データベースの作成手順

サポート対象のオペレーティングシステムとデータベース

サポート対象のオペレーティングシステムとデータベース (コンポーネント別) の一覧を、次に示します。

コンポーネント	オペレーティングシステム	データベース
SD 管理サーバー	Windows 2000 SP4 Windows 2003 SP1 HP-UX PA 11.11 HP-UX 11.23 (PA-RISC および Itanium) Sun Solaris 9 および 10	Oracle 9.2.0.5(パッチを適用) Oracle 9.2.0.6 MS SQL Server 2000 SP 3a
SD 5.0 GUI クライアント SD オブジェクトローダー SD エージェント	Windows XP Professional Windows 2000 SP4 Windows 2003 SP1 HP-UX PA 11.11 HP-UX 11.23 (PA-RISC および Itanium) Sun Solaris 9 および 10	Oracle 9.2.0.5(パッチを適用) Oracle 9.2.0.6 MS SQL Server 2000 SP 3a
OVPI 5.1	Windows 2000 SP4 Windows 2003 SP1 HP-UX PA 11.11 HP-UX 11.23 (PA-RISC および Itanium) Sun Solaris 9 および 10	Oracle 9.2.0.5(パッチを適用) Oracle 9.2.0.6

Service Desk のメトリックアダプタオプション

Service Level Manager は、HP OpenView の監視アプリケーションを使用して、サービスの可用性と遵守性ステータスを測定します。これらの監視アプリケーションからデータが定期的に収集されないと、遵守性の監視や SLM レポートの表示ができません。データの収集処理はメトリックアダプタが行います。次の表は、メトリックアダプタの一覧と、アダプタがどの OpenView 監視アプリケーションと連携して動作するのかを示したものです。メトリックアダプタは、Service Desk 管理サーバーに、または監視アプリケーションを実行しているシステムに、インストールできます。

メトリックアダプタ	監視アプリケーション	機能
OVIS MA	Internet Services	OVIS データベースから値を収集して、可用性と遵守性を測定します。
OVPMA MA	Performance Manager	OVPMA サーバーで使用できる値を収集して、可用性と遵守性を測定します。
OVSD MA	Service Desk	Service Desk 管理サーバーのインストール時に自動的にインストールされ設定されます。Service Desk サーバーによりログに記録される分析対象データに基づいて可用性と遵守性を測定できます。
OVSNA MA	Operations Service Navigator	サービスステータス変更イベントに基づいてメトリックデータ値を収集および配布します。サービスの遵守性だけでなく、構成アイテムの可用性も測定します。検出により、現在監視対象となっている Service Navigator のすべてのサービスが識別されます。最初の検出プロセスでは、サービスのステータスがアプリケーションサーバーに提供されます。それ以降は、メトリックアダプタによって各ステータス変更イベントが発行されます。

メトリックアダプタの詳細については、『*HP OpenView Service Desk Open Metric Adapter Developer Guide*』を参照してください。メトリックアダプタのインストールと設定の詳細については、『*HP OpenView Service Desk インストールガイド*』を参照してください。メトリックアダプタの全般的な設定の詳細については、『*HP OpenView Service Desk Service Level Manager Guide*』を参照してください。

OVPI への Oracle 9.2 のインストール

- 1 [ようこそ] 画面で [次へ] をクリックします。
- 2 デフォルト (OraHome92) を受け入れます。[次へ] をクリックします。
- 3 デフォルトを受け入れます。[次へ] をクリックします。
- 4 [カスタム] を選択します。[次へ] をクリックします。
- 5 次のオプションの選択を解除します。
 - a [Enterprise Edition Options]:
 - [Oracle Advanced Security]
 - [Oracle Spatial]
 - [Oracle Data Mining]
 - b [Oracle Enterprise Manager products]:
 - [Enterprise Manager Web site]
 - [Oracle Management Server]
 - [Oracle Change Management Pack]
 - [Oracle Diagnostics Pack]
 - [Oracle Tuning Pack]
 - c [Oracle9i Development Kit]
 - d [Oracle9i Windows Documentation]
 - e [OVPI HTTP Server]
 - f [Oracle Transparent Gateways]
- 6 [次へ] をクリックします。
- 7 デフォルトを受け入れます。[次へ] をクリックします。
- 8 [いいえ] を選択します (この時点ではデータベースを作成しません)。[次へ] をクリックします。
- 9 [インストール] をクリックします。

データベースの新規作成

データベースを新規に作成するには、次の手順を実行します。

- 1 [スタート] > [プログラム] > [Oracle - OraHome92] > [Configuration and Migration Tools] > [Database Configuration Assistant] を選択します。
- 2 次のオプションを選択し、各オプションの選択後に [次へ] をクリックします。
 - [Create a database]
 - [New database]

- [Database name: OVPI]
 - [Accept defaults]
 - [Accept default]
 - [Memory] タブ : [Typical] を選択し、デフォルトのメモリ割合 (70%) を受け入れます。
 - [Character sets] タブ : [Use Unicode (AL32UTF8)] を選択します。
 - [Accept defaults]
- 3 デフォルトを受け入れ、[完了] をクリックします。

付録 B: レポートのスケジュール設定

レポートを生成するには、スケジュールを作成します。このスケジュールには、Web アクセスサーバーでいつどのようにしてこのスケジュールを実行するかという情報を含めます。さらに、生成するイベント（レポート）をスケジュールに追加します。どのスケジュールにも、1つまたは複数のレポートを追加できます。

上位レベルのタスクは次のようになります。

- タスク 1: 新しいスケジュールを作成する
- タスク 2: レポートをスケジュールに追加する
- タスク 3: レポートの形式を指定する
- タスク 4: レポート生成のスケジュールを設定する
- タスク 5: 受信者を選択する
- タスク 6: パラメータを指定する
- タスク 7: 必要に応じてスケジュールを変更する

タスク 1: 新しいスケジュールを作成する

- 1 Web ブラウザを使用して Web アクセスサーバーにアクセスします。
- 2 Web アクセスサーバーにログインします。
- 3 リンクバーの [スケジュール] をクリックします。[スケジュール] ページが開きます。
- 4 [スケジュール] フォルダを開き、[新規スケジュール] をクリックします。[新規スケジュールの作成] ページが開きます。
- 5 [スケジュールのタイトル] ボックスに、作成するスケジュールの名前を入力します。
- 6 [ジェネレータタイマーに追加] を選択します。
- 7 時、分、および午前か午後かを選択します。
- 8 [作成] をクリックします。[スケジュール名] ページが開きます。

タスク 2: レポートをスケジュールに追加する

- 1 [イベントの追加] をクリックします。[新規スケジュールイベント] ページが開きます。
- 2 [参照] をクリックしてレポートブラウザウィンドウを表示します。
- 3 フォルダを開き、スケジュール設定するレポートに移動します。
- 4 対象のレポートをクリックします。[レポートブラウザ] ウィンドウが閉じ、[新規スケジュールイベント] ページが更新されます。

タスク 3: レポートの形式を指定する

- 1 [次へ] をクリックします。[形式] ページが開きます。

- 2 [有効にする] をクリックします。
- 3 ドリルダウンの深さを指定します。デフォルト値は 5 です。
- 4 生成するレポートの形式を選択します。次の中から選択できます。
 - [.html] - Web アクセスサーバーを使用してローカルシステムで HTML レポートを表示できます。
 - [.srep] - データセットレポートはクエリデータのリポジトリです。いったん生成された後はデータベースへのアクセスは行われなため、高速かつ効率的にデータを表示できます。
 - [.csv (単純)] - 値がカンマで区切られたファイル。すべての要素が CSV 形式で表示されます。
 - [.csv (複合)] - 値がカンマで区切られたファイル。テーブルは CSV 形式で、グラフはイメージとして表示されます。
 - [.pdf] - PDF (Portable Document Format) ファイル。Adobe Acrobat Reader でレポートを表示できます。
- 5 レポートを保持する日数を入力します。デフォルトでは、レポートは無期限に保持されます。レポートの保持期間に制限はありません。
- 6 [次へ] をクリックします。[トリガー] ページが開きます。

タスク 4: レポート生成のスケジュールを設定する

- 1 次のいずれかのオプションを選択します。
 - 毎月決まった日にレポートを生成するには、該当する日付のボックスを 1 つまたは複数選択します。
 - 毎週決まった曜日にレポートを生成するには、該当する曜日のボックスを 1 つまたは複数クリックします。
 - 四半期ごとにレポートを生成するには、[レポートを四半期ごとに生成] を選択します。
- 2 [次へ] をクリックして続行します。

生成するレポートの形式として PDF を選択した場合は、[生成された PDF を電子メールで送信] ページが開きます。PDF を電子メールで送信しない場合は、[生成された PDF を電子メールで送信] ページで [次へ] をクリックします。

タスク 5: 生成した PDF レポートの受信者を選択する

- 1 [生成された PDF を電子メールで送信] ページをまだ開いていなければ開きます。
- 2 [使用可能なユーザー/グループ] ボックスでユーザーを選択し、[追加] をクリックします。この操作を各ユーザーごとに繰り返します。
- 3 [件名] ボックスに、電子メールメッセージの件名を入力します。
- 4 [メッセージ] ボックスに、受信者に送信するメッセージを入力します。
- 5 [次へ] をクリックします。[パラメータ] ページが表示されます。

タスク 6: レポートのパラメータを指定する

- 1 表示されているパラメータの値を入力します。
- 2 [完了] をクリックすると、レポート生成のスケジュール設定が完了します。

タスク 7: 必要であれば、次の手順でスケジュールを変更します。

- 1 [スケジュールタイトル] ページを開きます。
- 2 [スケジュールタイトル] ページでイベントのタイトルをクリックします。[形式] ページが開きます。
- 3 **[View Details]** ボタンをクリックすると、イベントに関する詳細情報が表示されます。
- 4 次のいずれかを実行します。
 - レポート生成のスケジュール設定を完了する場合は、**[完了]** をクリックします。
 - **cron** または **trendtimer** を使用してレポート生成のスケジュールを設定します。

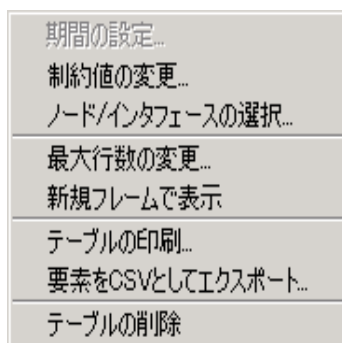
付録 C: ビューオプション

どのテーブルまたはグラフにも、複数のビューオプションがあります。通常はデフォルトのビューで十分ですが、別のビューに変更するのは簡単です。レポートビューを使っている場合には、オブジェクトを右クリックすると、ビューオプションの一覧が表示されます。Web アクセスサーバーを使用している場合には、次の手順に沿って、テーブルやグラフのデフォルトビューを変更してください。

- 1 リンクバーの **[設定]** をクリックします。
- 2 ナビゲーションフレームの **[レポート]** を展開します。
- 3 **[表示]** をクリックします。
- 4 **[要素編集の許可]** ボックスを選択します。
- 5 **[適用]** をクリックします。
- 6 テーブルまたはグラフの横の **[編集]** アイコンをクリックします。

テーブルのビューオプション

テーブルを右クリックすると、あるいは、Web アクセスサーバー使用時に **[Edit Table]** アイコンを選択すると、テーブルビュー オプションの一覧が開きます。



相対時間範囲（現在からの）を変更したり絶対時間範囲を設定したりするには、**[期間の設定]** を選択してください。[期間の設定] ウィンドウが開きます。

テーブルに表示する対象の期間を、たとえば 42 日から 30 日や 7 日に、短縮できます。過去のある日から昨日 *以前* の日までの具体的な期間を指定したい場合には、**[絶対時間の使用]** をクリックし、**[開始時刻]** と **[終了時刻]** を選択します。

制約を緩くあるいは厳しくして、制約を満たす要素の数を増やしたり減らしたりするには、**[制約値の変更]** を選択してください。[制約値の変更] ウィンドウが開きます。制約を緩くするには値を小さく、制約を厳しくするには値を大きく設定します。

[**ノード / インタフェースの選択**] を選択すると、テーブルの対象を特定のノードや、特定のインタフェース、ノードやインタフェースの特定のグループに制限して、テーブルのスコープを変更できます。[**ノードの選択タイプを選択します**] ウィンドウが開きます。

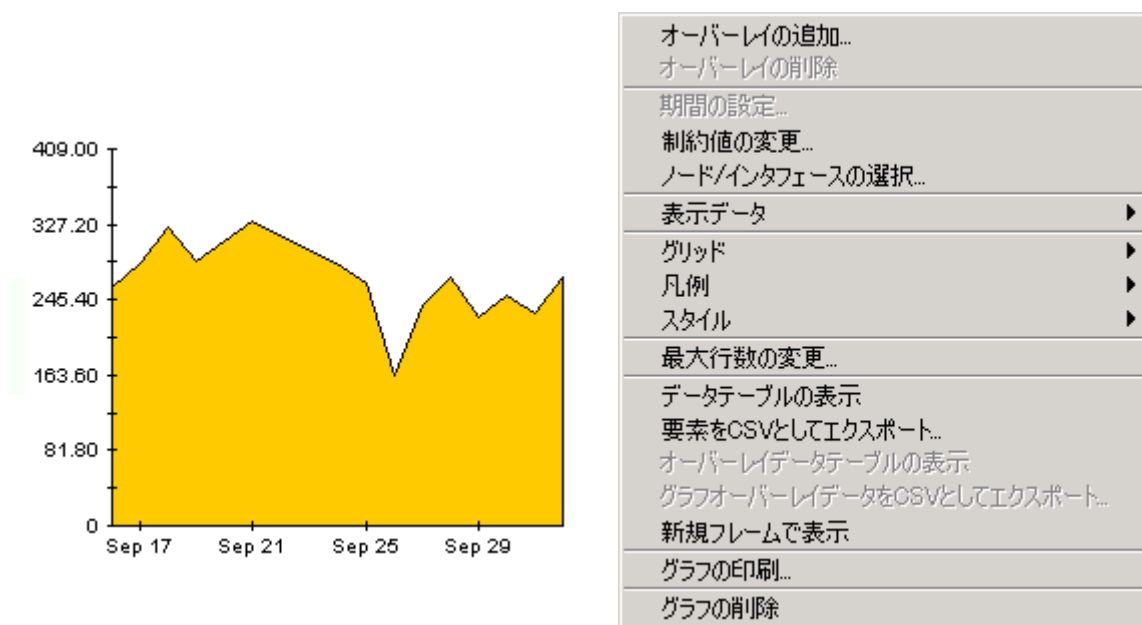
[**最大行数の変更**] を選択すると、テーブルに表示する行数を増やしたり減らしたりできます。デフォルトは 50 行です。デフォルトより大きい値を指定すると、テーブルを開くのにかかる時間が長くなる可能性があります。大規模なネットワークの場合には、デフォルト値を使うとテーブルが最も速く開きます。

[**新規フレームで表示**] を選択すると、次の図のように、テーブルが [**テーブルビューア**] ウィンドウ内に開きます。必要に応じてウィンドウのサイズを調整し、テーブル内のデータを読みやすくしてください。

デバイス	ポート	Description	ポート速度	カスタマ名	地域名
Router5	114	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router5	115	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router5	122	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router5	146	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router5	147	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router5	149	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router5	170	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	0	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	1	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	2	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	3	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	16	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	17	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	18	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	19	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	24	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	25	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	26	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	27	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	28	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	29	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston
Router6	56	Description is Not Defined	500,000.00	Acme	Reston

グラフのビューオプション

グラフを右クリックすると、あるいは、Web アクセスサーバー使用時に[グラフの編集]アイコンを選択すると、次のようなビューオプションの一覧が開きます。



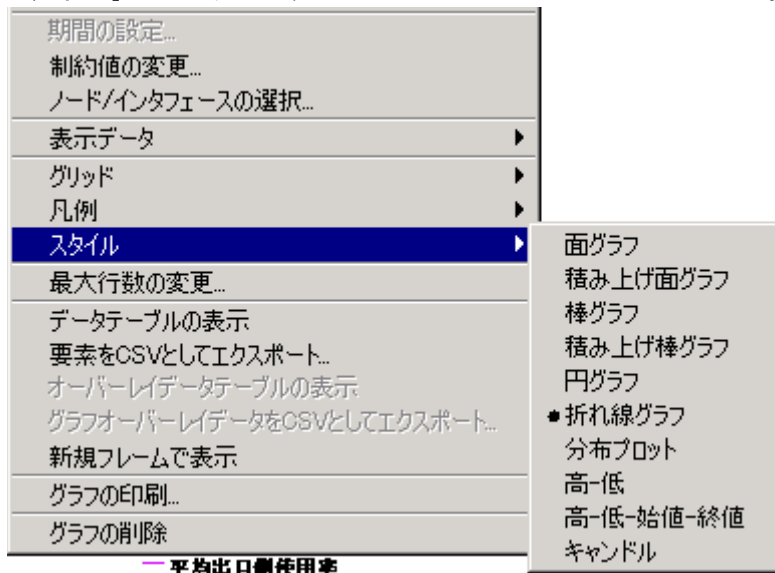
次の表では、各オプションの詳細について説明します。

オプション	機能
[期間の設定]	上述のテーブルオプションと同じ
[制約値の変更]	上述のテーブルオプションと同じ
[ノード / インタフェースの選択]	上述のテーブルオプションと同じ
[表示データ]	グラフ上のそれぞれの点について、データをスプレッドシートに表示する
[グリッド]	次のグリッド線をグラフに追加する X 軸のグリッド線 Y 軸のグリッド線 X 軸および Y 軸のグリッド線
[凡例]	凡例を削除または移動する
[スタイル]	下記の図を参照
[最大行数の変更]	上述のテーブルオプションと同じ
[データテーブルの表示]	下記を参照

オプション	機能
[要素を CSV としてエクスポート]	上述のテーブルオプションと同じ
[新規フレームで表示]	[グラフビューア] ウィンドウにグラフを開く
[グラフの印刷]	上述のテーブルオプションと同じ

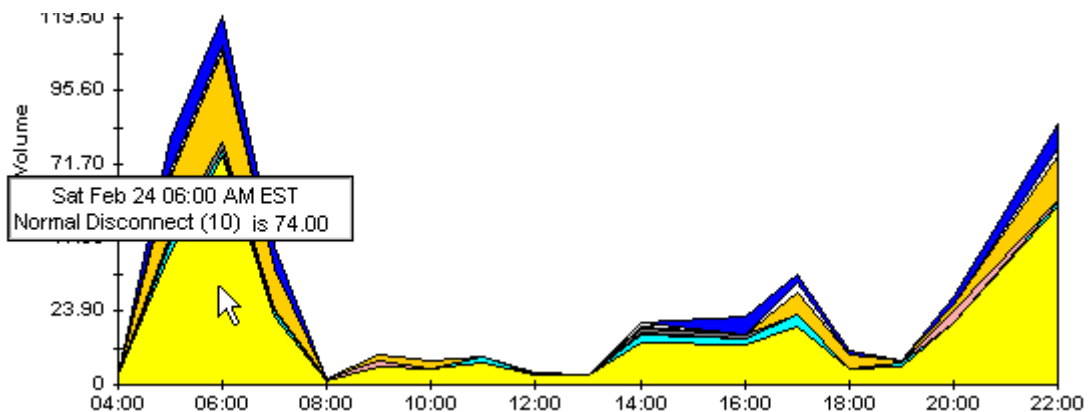
スタイルオプション

[スタイル] を選択すると、グラフの 7 つのビューオプションの一覧が表示されます。



[スタイル]>[面グラフ]

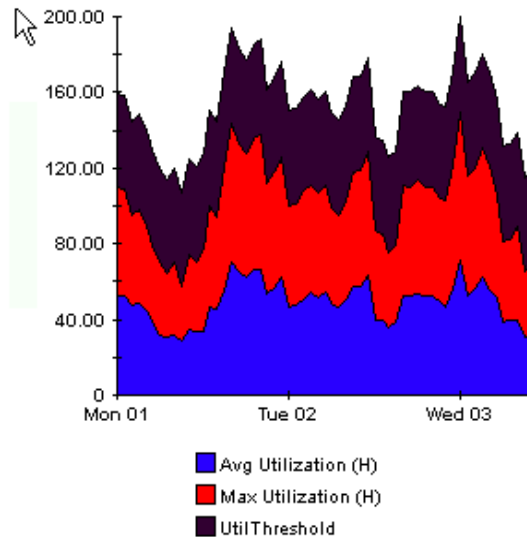
プロットチャートや棒グラフを面グラフに変更します。このフォーマットでは、相対値や合計値は見やすくなりますが、小さなデータ型の絶対値は見にくくなることがあります。色の帯の任意の場所をクリックすると、その場所の正確な値が表示されます。



グラフの期間を短くするには、[Shift] + [Alt] キーを押し、マウスの左ボタンで注目したい期間を強調表示します。マウスボタンを離すと、選択した期間が表示されます。

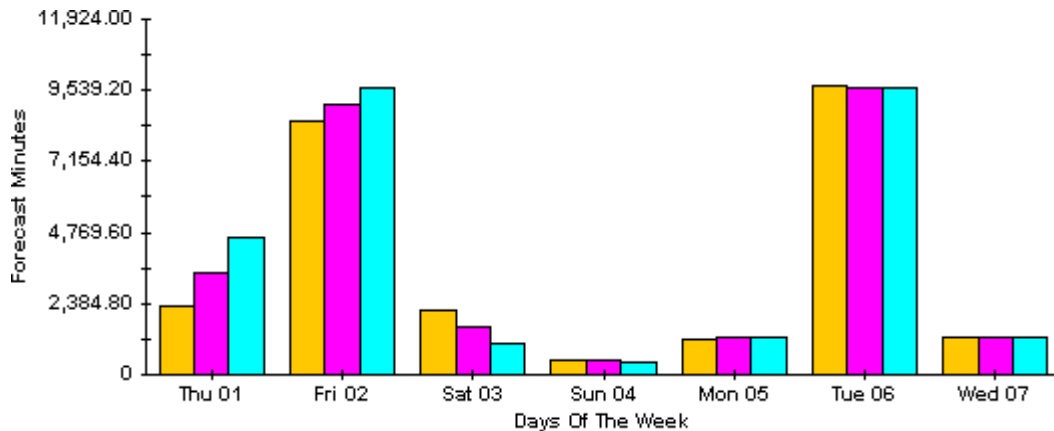
[スタイル]>[積み上げ面グラフ]

面グラフやプロットグラフを積み上げ面グラフに変更します。このビューは、少数の変数を表示するのに適しています。



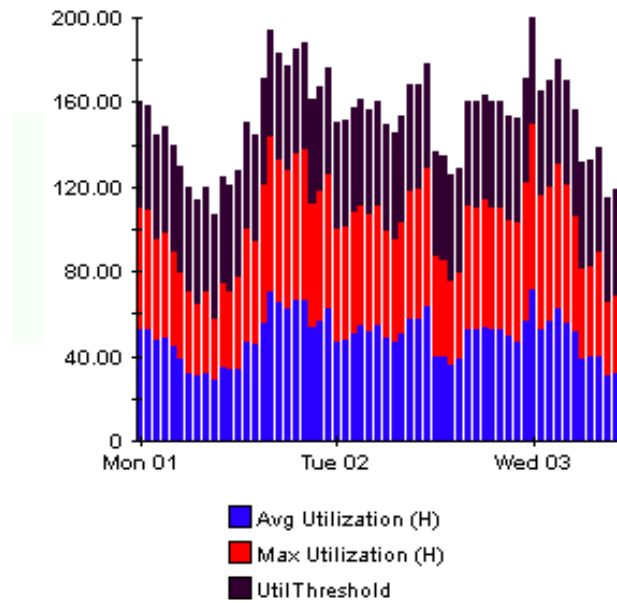
[スタイル]>[棒グラフ]

グラフを棒グラフに変更します。このビューは、少数の変数の比較的近い値を表示するのに適しています。次のグラフには3つの変数が表示されています。



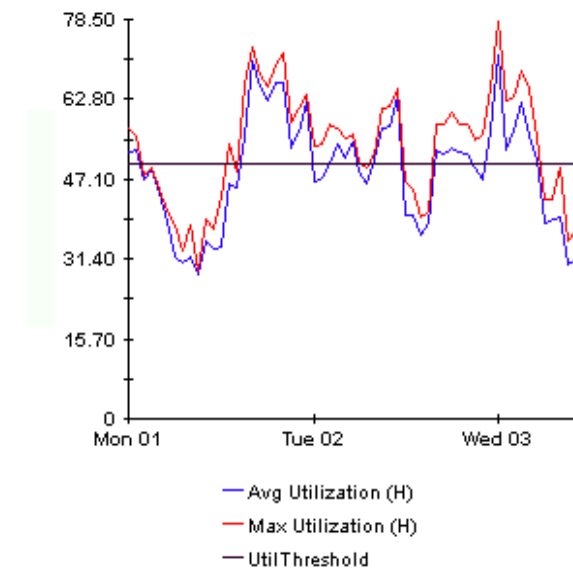
[スタイル]>[積み上げ棒グラフ]

プロットグラフや面グラフを積み上げ棒グラフに変更します。フレームの幅を広げると、時間の目盛りは1時間単位になります。フレームの高さを広げると、呼び出しボリュームが10単位で表示されます。



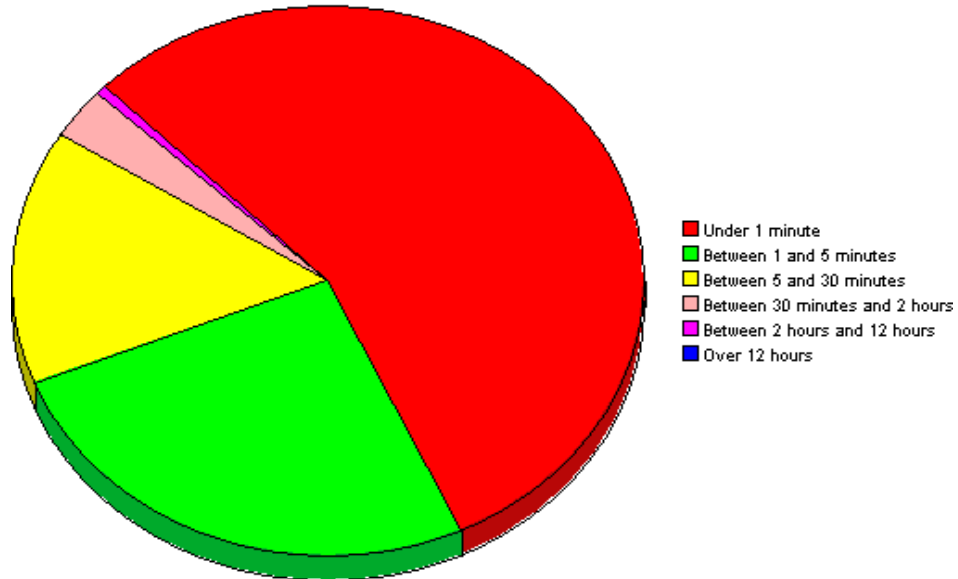
[スタイル]>[折れ線グラフ]

面グラフの色の帯を線に変更します。フレームの幅を調整すると、データポイントを時間単位にすることができ、フレームの高さを調整すると、呼び出しボリュームを整数にすることができます。



[スタイル]>[円グラフ]

面グラフを円グラフに変更します。面グラフの帯が円グラフの1つの区切りになり、円グラフ全体が24時間を表すようになります。このビューが役に立つのは、表示するデータ値の数が少なく、対象のデータが1日分の場合です。



複数の日のデータを見る場合には、1日につき1つの円グラフが、複数表示されます。

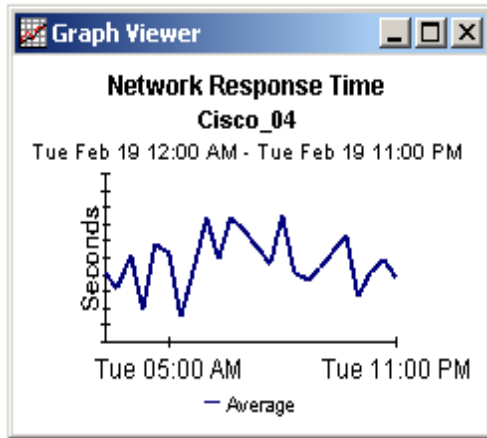
[データテーブルの表示]

このオプションを選択すると、グラフがスプレッドシートに変わります。

X Axis	Available	Unavailable
2005/05/01 0...	0	100
2005/05/02 0...	0	100
2005/05/03 0...	0	100
2005/05/04 0...	0	100
2005/05/05 0...	0	100
2005/05/06 0...	0	100
2005/05/07 0...	0	100
2005/05/08 0...	0	100
2005/05/09 0...	0	100
2005/05/10 0...	0	100
2005/05/11 0...	0	100
2005/05/12 0...	0	100
2005/05/13 0...	0	100
2005/05/14 0...	0	100
2005/05/15 0...	0	100
2005/05/16 0...	0	100
2005/05/17 0...	0	100

[新規フレームで表示]

グラフが [グラフビューア] ウィンドウ内に開きます。ウィンドウのサイズを調整して読みやすくしてください。



付録 D: SLM のディメンションとファクト

SLM のディメンションとファクトの一覧を次の表に示します。

	ディメンション	ファクトデータ
SLA	名前 説明 評価期間 開始日 / 終了日 ユーザー サービスレベル	遵守性ステータス 予測遵守性ステータス
サービス	名前 説明 SLA ユーザー	遵守性ステータス 予測遵守性ステータス 可用性ステータス (サービスインフラストラクチャメトリックの目標ステータス)
CI	名前 説明 カテゴリ SLA	SLA あたりの CI の瞬間可用性ステータス
SLO/ メトリック	名前 説明 目標条件 目標値タイプ SLA CI メトリック	瞬間遵守性ステータス メトリック値 目標値
遵守性 SLO/ メトリック	名前 説明 目標条件 目標値タイプ SLA サービス メトリック 遵守性しきい値 (%)	瞬間遵守性ステータス メトリック値 目標値 遵守性ステータスおよびパーセント 予測遵守性ステータスおよびパーセント

	ディメンション	ファクトデータ
期間	SLA 評価期間 サービス時間 CI 計画済みダウンタイム	SLA 評価期間は専用のディメンションテーブルに基づきます。サービス時間と CI 計画済みダウンタイムの値は、OVPI のシフトの設定機能により生成されます。

付録 E: SD の添付ファイルの設定

Service Desk では、Service Desk 項目に添付ファイルを含めることができます。添付ファイルは FTP サーバーによって処理されます。サーバーは、Service Desk と通信するように設定されている限り、任意のサードパーティサーバーを使用できます。Service Desk で添付ファイルの設定を行う前に、Service Desk 用のユーザーアカウントとフォルダーを FTP サーバーに作成します。



ウイルスによる攻撃からシステムを守るため、ウイルススキャンプログラムを FTP サーバーにインストールし、添付ファイルを定期的にチェックするようスケジュールを設定してください。

添付ファイルサーバー用に Service Desk を設定するには、次の手順を実行します。

- 1 管理者として Service Desk クライアントにログオンします。
- 2 [OV の構成] ワークスペースから、[システム設定] を選択し、[添付ファイルの設定] を選択します。[添付ファイルの設定] ダイアログボックスが開きます。
- 3 添付ファイルサーバーの [ホスト名]、および、Service Desk がサーバーへの接続に使用する [ユーザー名] (アカウント) と [パスワード] を入力します。

[対象フォルダー] は、添付ファイルが格納される添付ファイルサーバー上のフォルダーです。これらの設定を行う前にこのフォルダーを作成しておきます。

アクティブ FTP を使用しない場合は、[パッシブ FTP を使用] ボックスをクリックしてオンにします。パッシブ FTP を使用すると、特定のポートを開いて転送と制御を行うファイアウォールを、Service Desk サーバーとファイルサーバーとの間に設置できます。

[接続テスト] をクリックして接続をテストします。テスト接続では、test-<乱数値> という名前のテストディレクトリがファイルサーバー上に作成されます。このディレクトリはトラブルシューティングの際に使用します。

添付ファイルの保存中も作業を続ける場合は、[添付ファイルをバックグラウンドで保存] ボックスをオンにします。ネットワーク接続が低速であるために保存処理の間に遅延が生じる場合は、この設定が役立つ可能性があります。この機能は低速な接続の場合にのみ使用してください。添付ファイルは正常に保存されるものとみなされます。保存に失敗しても通知されません。保存操作が失敗した場合、添付ファイルは失われ、ファイルの取得を試みるまでそのことは通知されません。

用語集

BS15000 規格

ITIL フレームワークをベースとする規格。英国規格協会により発行されているもので、IT サービス管理の実装ガイドラインを提供します。

COBIT

Control Objectives for Information and Related Technology(情報および関連するテクノロジーのための管理目標)は、Information Technology Governance Institute (ITGI、米国 IT ガバナンス協会)により発行されているオープン規格です。

ICMB

ITIL Certification Management Board(ITIL 認定管理委員会)。

ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL、IT インフラストラクチャライブラリ)は、IT インフラストラクチャのプロセスや変更を管理するためのベストプラクティスを規定した一連の書籍です。書籍は 2000 年に改訂され、2006 年に再改訂される予定です。各書籍のタイトルは次のとおりです。

- Software Asset Management (ソフトウェア資産管理)
- Service Support (サービスサポート)
- Service Delivery (サービスデリバリー)
- Planning to Implement Service Management (サービス管理実装計画)
- ICT Infrastructure Management (ICT インフラストラクチャ管理)
- Application Management (アプリケーション管理)
- Security Management (セキュリティ管理)
- The Business Perspective (ビジネスの観点)

JSR-168

Java Specification Request (Java 仕様要求)#168 は、アプリケーション間の情報転送を可能にする API の規格を提供する Java のポートレット定義です。集約、個人化、プレゼンテーション、およびセキュリティの分野を特に対象としています。詳細については、<http://www.jcp.org/en/jsr/detail?id=168> を参照してください。

インシデント

サービスコールに似ていますが、ソースが異なります。サービスコールのソースは顧客です。インシデントのソースは、ネットワーク管理ツール、システム管理ツール、あるいは技術者の場合

があります。ログインエラーへの応答、しきい値違反への応答、動作しないプリンタへの応答など、自動的に生成される通知はすべて、インシデントになります。**Service Desk** のユーザーは、インシデントフォームを使用してインシデントを記述します。

サービス階層

特定のサービスが依存しているサービスや構成アイテムどうしの関係を規定します。

サービス契約

複数のサービスレベルアグリーメントで共有されている法的エンティティと共通データを、複数回ではなく 1 回で指定できるようにするもので、管理上のオーバーヘッドを軽減します。契約とサービスによって、提供物と、関連するサービス提供者および被提供者が指定されます。サービスレベルマネージャにとって、複数のサービスや契約を準備する際にサービス契約が役立つ場合があります。特に、多数の部署があり、それぞれに独自のサービスレベル要件がある組織の場合に便利です。

サービス定義

サービス構築の青写真を提供する、サービスの概念的な説明。サービス定義により、サービス、サービスレベル(顧客に提供されるサポートの度合い)、サービスレベルアグリーメント、CI 定義、およびその他のサービス定義が、相互にどのように関連するのかを、示すことができます。また、サービス定義を利用して、サービスインスタンスと関連するサービスレベルを複数作成できます。

サービスレベルアグリーメント

提供する必要のあるサービス、関連するサービス品質(パフォーマンス要素など)、および、各サービスの関連数量(つまり、可用性のレベル)を規定します。サービスレベルアグリーメントは、**HP OpenView Service Level Manager** の中核をなすものです。

変更

変更の必要性が生じた場合、変更に関する詳細が **Service Desk** 変更フォームに入力されます。ユーザーは変更フォームを使用して、対象となる承認者の選択、回答期限の指定、一連のワークオーダーの作成、および、各ワークオーダーのワークグループへの割り当てを行うことができます。

メトリック

SLM レポートで遵守性と可用性を提供し、**OpenView** コンソールで遵守性ステータスを監視するための、基準となる測定結果。メトリックデータ値は、外部の監視アプリケーション(**HP OV** パフォーマンスマネージャなど)から、または **Service Desk** から収集される分析データから、収集されます。

メトリックアダプタ

メトリックデータ値を監視ソフトウェアアプリケーションから収集するためにインストールし設定する、ソフトウェアモジュール。

問題

さらに調査を行うまで解決できない、サービスコールまたはインシデント。問題の調査を担当する人物は、問題フォームを開きます。問題のステータスは "新規" になっています。問題フォームでは、問題の説明が記述され、対象となる CI が特定されています。また、問題に関連するサービスコール、ワークオーダー、および承認についての情報が提供されます。問題を調査して

いる人物は、問題が調査されて解決策が特定された時点で、問題のステータスを " 根本原因特定済み " に変更し、変更プロセスを問題フォームに追加します。

索引

E

ee_collect, 18, 176, 179, 184, 186, 188, 192
execute_PLSQL_update_SLM_P_tables.sql, 180

I

import_SLM_data.pro, 179

O

Oracle 9.2 のインストール
 OVPI のオプション, 199
 データベースの新規作成, 199
OvObsReportAdmin スクリプト, 39, 40
OVPI Timer
 起動, 27, 34
OVPI へのデータのエクスポート
 Change Manager, 39
 Help Desk, 38
 SLM コア, 41
 ディメンションデータ, 41
 ファクトデータ, 42

P

Product Manuals Search (Web ページ), 15

R

ReportingConfigTool.bat, 179

S

Serverfile.txt, 22
Service Desk 4.5 の設定でのインストール, 17
SLA (時間毎および日毎の統計情報), 190
SLM_R_PROCEDURE_LOG テーブル, 182
SLM ファクトデータ (時間毎および日毎の統計情報), 190
SLM レポート
 管理レポート, 42, 43
[SLM ログレベル] (フォーム), 43

SLO (時間毎および日毎の統計情報), 190
SLO 遵守性 (時間毎および日毎の統計情報), 190
SrvDsk_Chm_Retrieve_Data.pro, 172
SrvDsk_Hlpd_Retrieve_Data.pro, 24, 172

T

trend.log 内のエラーメッセージ, 169, 173
trend_export, 18, 23
trend_sum, 177, 179, 188, 190

え

円滑なインストールのためのガイドライン, 17

く

グラフのスタイルオプション, 207
グリッドオプション, 207
グループフィルター, 13

こ

構成アイテム (時間毎および日毎の統計情報), 190
顧客固有のレポート, 13

さ

[サービス時間および CI 計画済みダウンタイムのエイジング] (フォーム), 43
最大行数の変更オプション, 207
差分エクスポート
 Change Manager データ, 40
 HelpDesk データ, 39

し

新規フレームで表示, 206

せ

制約の適用

- サービス, 14
- サービスマネージャ, 14

絶対時間の使用, 205

て

データエイジング, 42

[データテーブルの表示], 207

データベースビュー

- ITSM_CHANGES_V, 22
- ITSM_INCIDENTS_V, 22
- ITSM_PROBLEMS_V, 22
- ITSM_SERVICECALLS_V, 22

添付ファイル

- FTP サーバー, 215
- Service Desk での設定, 215
- パッシブ FTP, 215

と

トラブルシューティング

- Serverfile.txt, 169, 170
- trend.log, 169
- データベースビュー, 170
- ユーザー名の権限, 170
- レポートパックのテーブル, 171

は

パラメータの編集, 14

凡例オプション, 207

ひ

ビュー

- ITSM_CHANGES_V, 170
- ITSM_INCIDENTS_V, 170
- ITSM_PROBLEMS_V, 170
- ITSM_SERVICECALLS_V, 170

[評価期間エイジング] (フォーム), 42

表示されたデータオプション, 207

め

メトリックアダプタ

- ovisma, 198
- ovpmmma, 198
- ovsdma, 198
- ovsnma, 198

れ

レポート

OVPI レポート (CM)

- カテゴリ別変更, 115
- 期限前にクローズされたカテゴリ別変更, 119
- クローズコード別の変更, 127
- 受信した変更 (最近), 131
- 受信した変更 (履歴), 129
- 設定とログイン, 112
- 分類別変更, 117
- 変更の平均継続時間, 113

OVPI レポート (HD)

- カテゴリ別サービスコール, 49
- 期限前にクローズされたカテゴリ別サービスコール, 53
- 期限前にクローズされたカテゴリ別インシデント, 75
- 期限前にクローズされたサービスコール, 55
- クローズコード別のインシデント, 83
- サービスコール詳細, 59
- サービスコールの平均継続時間, 47
- 最初のコールでクローズされたサービスコール, 57
- サマリー, 45, 67, 89
- 受信したサービスコール (最近), 65
- 受信したサービスコール (履歴), 63
- 設定とログイン, 46
- 分類別サービスコール, 51
- クローズコード別サービスコール, 61

レポート機能設定ツール, 179

レポートデーモン

- ovsdreport, 38
- ovsdslm, 38

レポートのスケジュール設定

- 新しいスケジュールを作成する, 201
- 形式を指定する, 201
- 受信者を選択する, 202
- パラメータを指定する, 202
- レポート生成のスケジュールを設定する, 202
- レポートをスケジュールに追加する, 201

レポートパックのテーブル

- RSERVD_CHANGES_DATAPIPE, 171
- RSERVD_INCIDENTS_DATAPIPE, 171
- RSERVD_PROBLEMS_DATAPIPE, 171
- RSERVD_SERVICECALLS_DATAPIPE, 171

レポートパラメータ, 14