

# HP OpenView ServiceCenter

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

ソフトウェアバージョン: 6.2.0.0

---

## リリースノート

ドキュメントリリース日: 2007年3月

ソフトウェアリリース日: 2007年3月



## ご利用条件

### 保証

HP 製品およびサービスの保証は、各製品およびサービスに添付された保証書に記載の明示保証のみとなります。追加保証に違反すると解釈される事項は、本文書に一切記載されていません。HP は、本文書に記載の技術上、編集上の過失または不作為に対し、法的責任はありません。

本文書に記載の事項は、予告なく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.

### 著作権表示

Copyright 1996-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本製品には、Eric Young (eay@cryptsoft.com) が作成した暗号ソフトウェアが含まれています。本製品には、Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com) が作成したソフトウェアが含まれています。Smackソフトウェア copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)、および Rhinoソフトウェア Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization。本製品には、OpenSSL ツールキットで使用するため OpenSSL Project が開発したソフトウェアが含まれています。(http://www.openssl.org)。OpenSSLソフトウェア copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. All rights reserved。本製品には、MX4J project (http://mx4j.sourceforge.net) が開発したソフトウェアが含まれています。MX4Jソフトウェア copyright © 2001-2004 MX4J Team. All rights reserved. JFreeChart ソフトウェア © 2000-2004, Object Refinery Limited. All rights reserved. JDOM ソフトウェア copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. All rights reserved. LDAP, OpenLDAP, Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp.。Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc.。Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc.。CoolMenu ソフトウェア copyright © 2001 Thomas Brattli. All rights reserved. Coroutine Software for Java は Neva Object Technology, Inc. が所有しており、米国および国際著作権法で保護されています。Crystal Reports Pro および Crystal RTE ソフトウェア © 2001 Crystal Decisions, Inc., All rights reserved. Eclipse ソフトウェア © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation およびその他。All rights reserved. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja and Robert A. van Engelen, Genivia Inc. All rights reserved. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund。本製品には、インディアナ大学 Extreme! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>) が開発したソフトウェアが含まれています。Portions copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff。本製品に組み込まれたソフトウェアの一部は gSOAP ソフトウェアです。gSOAP が作成した部分は、copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc です。All Rights Reserved. Copyright 1991-2005 Unicode, Inc. All rights reserved. http://www.unicode.org/copyright.html の利用規約の下で配布されます。

### 商標表示

Java およびすべての Java 関連の商標およびロゴは、米国およびその他の国における Sun Microsystems, Inc. の商標または登録商標です。

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

Oracle® は、Oracle Corporation (カリフォルニア州レッドウッド市) 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。

## ドキュメントの更新

本マニュアルのタイトルページには、次の識別情報が含まれます。

- ソフトウェアバージョン番号。ソフトウェアバージョンを示します。
- ドキュメントのリリース日。ドキュメントが更新されるたびに変更されます。
- ソフトウェアのリリース日。このバージョンのソフトウェアのリリース日を示します。

最新の更新について確認する場合や、最新版ドキュメントを使用していることを確認する場合は、次のサイトを参照してください。

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

該当製品のサポートサービスを受けている場合は、更新版または最新版ドキュメントも入手することができます。詳細については、お近くの HP 営業窓口までご連絡ください。

# サポート

## Peregrine 製品サポート

過去に Peregrine によって製造された製品のサポート情報は、次の方法で入手できます。

- HP OpenView Services Integrator (SVI) パートナ ([www.hp.com/managementsoftware/svi\\_partner\\_list](http://www.hp.com/managementsoftware/svi_partner_list)) と提携している場合、SVI の担当者にご連絡ください。
- 有効な HP OpenView サポート契約が存在する場合、HP OpenView サポートサイトのセルフソルブ技術情報検索を使用し、技術的な質問に対する回答を見つけてください。
- 過去に Peregrine によって製造された製品向けのサポートプロセスや提供ツールの最新情報については、HP-Peregrine ソフトウェアサポート Web サイト [www.hp.com/managementsoftware/peregrine\\_support](http://www.hp.com/managementsoftware/peregrine_support) で、『Customer Support Handbook』をダウンロードしてください。
- その他の質問については、お近くの HP 営業窓口までご連絡ください。

## HP OpenView サポート

HP OpenView サポート Web サイト [www.hp.com/managementsoftware/support](http://www.hp.com/managementsoftware/support) をご覧いただけます。

HP OpenView オンラインサポートでは、対話型の技術支援ツールにすばやく効率的にアクセスいただけます。サポートカスタマのお客様は、サポートサイトで次のサービスをご利用いただけます。

- 必要なナレッジドキュメントの検索
- サポートケースやエンハンスメント要求の提出およびトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HP サポート連絡先の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の確認
- 他のソフトウェアカスタマとのディスカッションへの参加
- ソフトウェアトレーニングの調査および登録

ほとんどの場合、サポートを受けるには、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。また多くの場合、サポート契約も必要となります。

アクセスレベルの詳細については、次のサイトを参照してください。

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

HP Passport ID は、次のサイトでご登録いただけます。

[www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html](http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html)

# 目次

## ServiceCenter 6.2.0.0 リリースノート

ServiceCenter の主要機能	7
ServiceCenter 6.2 の更新内容	8
互換性一覧表	9
ソフトウェア変更依頼	9
ナレッジベース	10
既知の問題	10
ドキュメント	13
関連ドキュメント	13
アップグレード情報	14
Unicode (UTF-8) サポート	14
サードパーティ製品	14
情報の入手先	15
教育サービス	15



# ServiceCenter 6.2.0.0 リリースノート

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

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

本リリースは、過去のさまざまなリリースに対して社内外から報告された諸問題に対応しています。

## ServiceCenter の主要機能

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

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

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

## ServiceCenter 6.2 の更新内容

ServiceCenter 6.2に移行する場合、新しいアプリケーション機能、既存機能の新しい使用方法、廃止された機能があります。新機能の一部を次のリストに示します。より詳細なリストについては、ServiceCenter オンラインドキュメントを参照してください。

- 変更管理
  - 企業カレンダーでの変更/活動計画の可視性を改善するカレンダー。
  - 構成アイテム (CI) グループに対する自動タスク生成など、グループおよび変更ワークフローの使用に関する機能拡張。
- 構成管理
  - ベースライングループを作成するためのベースライングループウィザード。
  - リストベースまたはクエリベースの構成アイテム (CI) グループの手動作成機能。
- ナレッジ管理を ServiceCenter の統合ライセンス可能オプションとして提供。
- サービスカタログの ServiceCenter への追加によるサービスカタログのビルドインソリューションの提供。
- ReportCenter の改良により、データのモニタと追跡を通して組織の能力を最大化する詳細なサンプルレポートを提供。提供されるレポートは、Crystal Reports Server XI で作成されます。
- Windows クライアントと Web クライアントの両方でスペルチェックを提供。
- システムの停止を避けるため、データを必要に応じて UTF-8 に変換するオプションの追加。
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library) の用語と整合させるためのシステムイベントの名前変更。
- CTI が Windows クライアントと Web クライアントの両方で使用可能。



## 互換性一覧表

互換性一覧表には、オペレーティングシステム、ブラウザ、HP OpenView 製品のサポートされるバージョンと、その他の互換性およびサポート情報が示されています。

互換性一覧表にアクセスするには

- 1 ブラウザを使用して、HP OpenView カスタマサポート Web サイト **<http://support.peregrine.com>** または Support Software Online (SSO) Web ページ **[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp)** にアクセスします。
- 2 カスタマ ID とパスワードまたは HP Passport サインインを使用してログオンします。
- 3 該当する情報の場所に移動します。

## ソフトウェア変更依頼

ServiceCenter 6.2.0.0 には、ServiceCenter 6.2 の機能に加えて、多数のソフトウェア変更依頼 (SCR) に対する解決策が含まれています。

本リリースに含まれる SCR を表示するには

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

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

# ナレッジベース

ナレッジベースには、本リリースの関連情報、ヒント、回避策があります。

ナレッジベースを検索するには

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

## 既知の問題

次の表は、本リリースの重大度2の既知の問題についての説明です。ナレッジベースでこれらの既知の問題の詳細を検索するには、検索基準として既知の問題のドキュメント ID を（引用符で囲んで）入力します。

SCR ドキュメント ID	既知の問題	回避策
38747 1272899	アドバンスドデバッグで、RAD パネルにブレークポイントを追加して <b>[Step Into]</b> をクリックすると、次の行 / パネルに進みません。	別のセッションで、RAD エディタでパネルを開き、そこで値をテストします。
38883 1416534	Web クライアント（Mozilla Firefox または Internet Explorer）を使用する際に、外部ドキュメントを追加した後でカテゴリを選択すると、システムは [現在アップロードされている外部ドキュメント] フィールドをクリアしますが、外部ドキュメントへの参照は失われません。	外部ドキュメントを新たに追加して、ドキュメント名へのリンクが表示されるようにするには、外部ドキュメントのリンクを最後のステップで追加してください。

SCR ドキュメント ID	既知の問題	回避策
39006 1420128	Web クライアント (Firefox または IE) を使用して外部ドキュメントを追加する場合、承認または承認のための提出を行うおうとして検証エラーが発生すると、システムは [現在アップロードされている外部ドキュメント] フィールドをクリアします。実際のリンクは保存されており、失われません。	新規ドキュメントを追加したときに外部ドキュメントの名前が表示されるようにするには、必要なフィールド (カテゴリとタイトル) をすべて入力したことを確認してから、ドキュメントを提出または承認してください。
39023 1417485	オンラインヘルプシステムで検索を行う際に、検索結果の一部に、IR Expert とナレッジ管理の両方のトピックが含まれます。トピックのテキストからは、ヘルプトピックの情報がどちらのアプリケーションに該当するかがわからない場合があります。	ヘルプトピックを表示する際に、ツールバーの [Show in Table of Contents (目次に表示)] ボタンを使って、オンラインヘルプシステム目次でのヘルプトピックの位置を見ることができます。
39117 1475353	servlet コンテナプロセスの予期しないシャットダウンを行うと、他の servlet コンテナプロセスおよびロードバランサプロセスが停止します。	自動起動機能を使わずに、各 servlet コンテナプロセスを個別に ServiceCenter 構成ファイル (sc.cfg) から開始します。
39121 1417582	一部の Windows クライアントインストールで Excel へのエクスポートが失敗します。	下記のクライアントインストールディレクトリに移動します。<Client Root>\plugins\com.peregrine.eclipse.thirdparty_6.2.0.0\lib そこにある 5 個の DLL を下記の場所にコピーします。 \WINDOWS\system32
39139 1430687	Get-ServiceCenter が ServiceCenter 6.2.0.0 に接続できません。	ServiceCenter Server\RUN ディレクトリから msucr71.dll ファイルを oaa の WEB-INF\lib\ServiceCenter61 ディレクトリ (sccl32.dll が存在する場所) にコピーします。

SCR ドキュメント ID	既知の問題	回避策
39165 1457585	SSL (Secure Socket Layer) の信頼済みサインオンの設定のための AuthHandler が web.xml にありません。	ドキュメント ID 752765 に、信頼済みサインオンのためのサードパーティ製認証ツールとの新しい統合手順が記載されています。
39176 1475608	テンプレートがターゲットレコードに値を書き込まない場合があります。これは、テンプレートマージ機能がヌルでない配列へのマージを行わないからです。	テンプレートのデフォルト値を使用するには、個々のレコードから対応する値をクリアします。デフォルト値を検索する際のエラーを修正するには、ServiceCenter 6.2.0.1 パッチを適用します。
39202	インシデント管理で、ナレッジ管理ドキュメントを解決策として使用する場合、ナレッジソースからインシデントレコードに入力されません。HP-UX11 と Red Hat で確認されています。エラーメッセージは表示されません。インシデント管理からナレッジを検索する ([ナレッジベース検索]) 場合にも、同様の問題が発生します。システムは Linux (Linux Red Hat 3.0 / DB2 8.2) です。次のエラーメッセージが表示されます。 RAD E Script 'KMSearch' line 504:ERROR TypeError:mapping[row].search_fields[idx] has no properties at char 1	この問題は 6.2.0.1 パッチで修正されます。
39230 1467393	クライアントから大きいアンロードファイルをロード (インポート) しようとしたときにシステムがハングします。	大きいファイルは、オペレーティングシステムのコマンドラインから scenter コマンドを実行することでロードできます。

# ドキュメント

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

フィールドヘルプにアクセスするには

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

クライアントからヘルプにアクセスするには

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



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

サーバから **ServiceCenter** ヘルプにアクセスするには

- 1 『**ServiceCenter 6.2** インストールガイド』の手順に従って、ヘルプサーバをインストールします。
- 2 サポートされている **Web** ブラウザを起動します。
- 3 ヘルプサーバの接続アドレスを入力します。

## 関連ドキュメント

**HP OpenView** では、インストールパッケージで関連ドキュメントの電子バージョンを提供しています。

## アップグレード情報

ServiceCenter 6.2.0.0 に完全にアップグレードするには、クライアント、サーバ、および SC 6.2 アプリケーションのインストールが必要です。詳細については、カスタマサポート Web サイトで ServiceCenter アップグレードセンターを表示し、ServiceCenter アップグレードドキュメントを参照してください。

ServiceCenter アップグレードガイドに含まれる情報は、次のとおりです。

- SC 6.2 アプリケーションによる 6.2.0.0 クライアントおよびサーバの実行
- 既存データの UTF-8 への変換 (ServiceCenter 6 より前のバージョンをお使いの場合)
- お気に入り受信トレイの結合
- 既存添付ファイルの新しいフォーマットへの変換
- SC4 以降のアプリケーションの SC 6.2 へのアップグレード

## Unicode (UTF-8) サポート

UTF-8 は Unicode 規格の一部であり、これを使えばほぼすべてのスクリプトや言語のテキストをエンコードできます。ServiceCenter 6.2.0.0 は、新規または既存のデータのエンコード方法として UTF-8 をサポートしています。同一サーバ上で、Unicode 規格に準拠した複数の言語をサポートできます。

ServiceCenter 6.2 言語リリースで、ServiceCenter ソフトウェアおよびドキュメントのローカライズバージョンが入手できます。詳細については、『ServiceCenter 6.2 Language Pack インストールガイド』を参照してください。

## サードパーティ製品

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

## 情報の入手先

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

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

## 教育サービス

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

