HP OpenView Service Desk 4.0

インストールガイド

初版



Manufacturing Part Number: なし 2001 年 8 月

ご注意

当社は、このマニュアルの正確性および目的への適合性を含め、内容に関 して一切責任を負いません。また、当社は、このマニュアルの瑕疵、また はこのマニュアルの使用に関連して発生した直接的、間接的、特異的、偶 発的または派生的な損害について責任を負いません。

使用権の制約 米国政府機関によるこのマニュアルの使用、複製、または公開は、DFARS 252.227-7013「Rights in Technical Data and Computer Software」の条項 (c)(1)(ii) に準じます。

Hewlett-Packard Company 3000 Hanover Street Palo Alto, CA 94304 U.S.A.

米国国防総省(DOD)以外の米国政府機関の使用権は、FAR 52.227-19 (c)(1,2)に準じます。

著作権について © Copyright 2000, 2001 Hewlett-Packard Company

このソフトウェア(およびマニュアル)の各バージョンの命名は、商業的 都合を理由に考案されており、あらゆるバージョンのソフトウェアを別の バージョンと比較してその独自性の程度を示すためのものではありません。 著作権による保護範囲や期間の決定において、この命名はなんら関係がな いものとします。

商標について

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

Helvetica* は、Linotype-Hell AG または子会社の米国およびその他の国に おける商標です。

Intel®は、Intel Corporationの米国における登録商標です。

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

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

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

Pentium®は、Intel Corporationの米国における登録商標です。

UNIX[®] は、Open Group の登録商標です。

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

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

目次

第1章 概要

アーキテクチャ	28
インストールプログラム	29
インストールプロセス	30
インストールされるファイル	31
Windows スタートアップアカウントの許可	32

第2章 インストールの準備

要件 3	34
Service Desk クライアント 3	34
Service Desk アプリケーションサーバ 3	34
Service Desk データベースサーバ 3	34
Service Desk Service Pages クライアント 3	34
Service Desk Service Pages Web サーバ 3	35
Service Desk イベントコミュニケータ 3	35
Oracle データベースの設定 3	36
Oracle の設定 3	36
Service Desk をインストールする前に 3	37
SQL Server の設定 3	38
Microsoft Java Virtual Machine 4	13
Microsoft Java Virtual Machine のインストール	13
その他の他社製ソフトウェア4	16
Java Runtime Environment 4	16
Microsoft Data Access Components 4	16
Adobe Acrobat Reader 4(英語版)	16

第3章 アプリケーションサーバのインストール

アプリケーションサーバのインストールとデータベースの構成	49
Service Desk をインストールする前に	49
Service Desk のインストール	49
SQL Server データベース構成ウィザード	56
Oracle データベース構成ウィザード	64

目次

第4章 クライアントのインストール

Service Desk クライアントのインストールの準備	84
クライアント PC での CD-ROM によるインストール	85
共有フォルダインストールの準備	85
ハイパーリンクを使ったインストールの準備	86
クライアントインストール	87
接続ウィザード	93

第5章 Service Pages のインストール

Windows 2000 \ddagger たは Windows NT $\sim \mathcal{O}$ Service Pages \mathcal{O}	
インストール	100
構成 Service Pages	106
IIS Web サーバの接続]	106
UNIX における Apache Web サーバを使用した Service Pages の	
インストール	115
Apache と Tomcat のインストール 1	115
Service Pages \mathcal{O} インストール 1	16
Apache と Tomcat の構成 1	117
Apache Web サーバの起動とテスト 1	19
Windows NT および 2000 での Service Pages の	
トラブルシューティング1	120
Service Pages の Service Desk への接続の確認 1	121
サービスとしての Tomcat の手動インストールおよび構成1	121
Service Desk Service Pages Web アプリケーションの	
手動インストールと構成 1	122
Windows NT での Tomcat と Apache Web サーバの接続のトラブル	
シューティング1	122
Windows NT および Windows2000 での Tomcat と IIS Web サーバの	接
続のトラブルシューティング1	123

第6章 統合機能のインストール

統合機能	126
HP-UX プラットフォームと Solaris プラットフォーム上の	
統合ツール	131

第7章 Service Desk エージェントのインストール

Service Desk $I = \Im_I \vee I$	134
Windows プラットフォーム	134
HP-UX プラットフォーム	138
Solaris プラットフォーム	141
Service Desk エージェントの有効化	144
Windows NT または Windows 2000、あるいはその両方の場合	144
Windows 95 または 98、あるいはその両方の場合	144
HP-UX および Solaris の場合	145

第8章 インストール後のタスク

ライセンス	• • • • •	148
ライセンスキーの取得		150
ライセンスキーの変更	••••	151
アカウントの追加		152
別のアカウントの使用		152

第9章 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード

概要	••	154
Service Desk アプリケーションサーバのアップグレード	•••	155
Service Desk データベースのアップグレード	•••	157
データベースウィザードからのデータベースのアップグレード	••	158
デフォルトのデータベースアカウントの設定	••	160
Service Desk クライアントアップグレードの準備		161
クライアント PC での CD-ROM によるインストール		162
共有フォルダアップグレードの準備		162
ハイパーリンクを使ったアップグレードの準備	••	163
Service Desk クライアントのアップグレード	••	165
Service Desk エージェントのアップグレード		167
アップグレードのアンインストール		168

第10章 サービスパックのリリース

サービスパック			 	 	 	 170
サービスパック	の入手	£	 	 	 	 170

目次

サービスパックのインストール	170
サービスパックのアンインストール	170

第11章 Service Deskの削除

レジストリキー	175
アンインストール時に削除されないファイル	176

付録 A トラブルシューティング

インストール時のトラブルシューティング	180
サーバに接続できない場合	180
バージョン番号の問題	181
Service Pages	181
1 台のクライアント PC での Service Desk 3.0 と 4.0 の共存	182
インストール中の ActiveX エラーメッセージ	182

図 2-1 「データベースプロパティ」ダイアログボックス 39
図 2-2 「SQL サーバログインプロパティ - 新規ログイン」 ダイアログボックス 40
図 2-3 「データベースアクセス」 タブページ 41
図 2-4 スタート画面 44
図 2-5 Virtual Machine の再起動 45
図 3-1 スタート画面 51
図 3-2 Service Desk アプリケーションサーバのインストール 52
図 3-3 「サーバ保存フォルダ」ダイアログボックス 53
図 3-4 「インストール可能サーバ」ダイアログボックス 54
図 3-5 「サーバインストールサマリ」ダイアログボックス 55
図 3-6 データベース構成ウィザード 56
図 3-7 「新規またはアップグレードデータベースの作成」 ダイアログボックス 57
図 3-8 「データベースユーザの作成」ダイアログボックス 58
図 3-9 「データベースオブジェクトの作成準備」
ダイアログボックス 58
図 3-10 「データベースタイプの選択」ダイアログボックス 59
図 3-11 「管理者アカウント」ダイアログボックス 59
図 3-12 「SQL サーバのユーザアカウント」ダイアログボックス 60
図 3-13 「SQL Server データファイルの場所」ダイアログボックス 60
図 3-14 「SQL Server データベース情報」ダイアログボックス 61
図 3-15 「作成済み SQL サーバユーザ」ダイアログボックス 61
図 3-16 「デモデータのロード」ダイアログボックス 62

図 3-17 データベース構成ウィザード 63
図 3-18 データベース構成ウィザード 64
図 3-19 「新規またはアップグレードデータベースの作成」 ダイアログボックス 65
図 3-20 「データベースユーザの作成」ダイアログボックス 66
図 3-21 「データベースオブジェクトの作成準備」ダイアログボックス 66
図 3-22 「データベースタイプの選択」ダイアログボックス67
図 3-23 「管理者アカウント」ダイアログボックス 67
図 3-24 「Oracle ユーザアカウント」ダイアログボックス 68
図 3-25 「データファイルとテーブルスペースの作成」 ダイアログボックス 69
図 3-26 「Oracle データファイルの場所」ダイアログボックス 69
図 3-27 「デフォルトのアプリケーションテーブルスペース情報」 ダイアログボックス
図 3-28 「アプリケーション索引テーブルスペース情報」 ダイアログボックス
図 3-29 「アプリケーションリポジトリテーブルスペース情報」 ダイアログボックス
図 3-30 「リポジトリ索引テーブルスペース情報」 ダイアログボックス72
図 3-31 「データストアのための一時テーブルスペース」 ダイアログボックス
図 3-32 「リポジトリのための一時テーブルスペース」 ダイアログボックス
図 3-33 「Oracle ユーザ作成」ダイアログボックス 74
図 3-34 「アプリケーションテーブルスペース情報」 ダイアログボックス 75

図 3-35 「アプリケーション索引テーブルスペース情報」 ダイアログボックス	75
図 3-36 「アプリケーションリポジトリテーブルスペース情報」 ダイアログボックス	76
図 3-37 「リポジトリ索引テーブルスペース情報」 ダイアログボックス	77
図 3-38 「データストアのための一時テーブルスペース」 ダイアログボックス	77
図 3-39 「リポジトリのための一時テーブルスペース」 ダイアログボックス	78
図 3-40 「Oracle ユーザ作成」ダイアログボックス	79
図 3-41 「Oracle 予想環境サイズの選択」ダイアログボックス	79
図 3-42 「Oracle テーブル範囲」ダイアログボックス 8	80
図 3-43 「デモデータのロード」ダイアログボックス 8	81
図 3-44 データベース構成ウィザード 8	82
図 4-1 スタート画面 8	88
図 4-2 クライアントのインストール 8	89
図 4-3 「クライアント保存先フォルダ」ダイアログボックス	90
図 4-4 「インストール可能クライアント」ダイアログボックス 9	91
図 4-5 「クライアントインストールサマリ」ダイアログボックス \$	92
図 4-6 Service Desk 接続ウィザード 9	93
図 4-7 「Service Desk サーバ」ダイアログボックス	94
図 4-8 「アカウント名およびパスワード」ダイアログボックス 9	94
図 4-9 「分かりやすい名前」ダイアログボックス	95
図 4-10 「正常に完了しました」ダイアログボックス	96

図 5-1 スタート画面 101
図 5-2 Service Pages のインストール
図 5-3 「Service Pages セットアップタイプ」ダイアログボックス 103
図 5-4 「Service Pages 保存先フォルダ」ダイアログボックス 104
図 5-5 「Service Pages に Apache を使用」ダイアログボックス 104
図 5-6 「Service Pages インストールサマリ」ダイアログボックス 105
図 5-7 IIS 管理コンソール:サブメニュー 107
図 5-8 仮想ディレクトリの作成ウィザード:初期画面 108
図 5-9 仮想ディレクトリの作成ウィザード:「別名」 ダイアログボックス 108
図 5-10 仮想ディレクトリの作成ウィザード:「Web コンテンツ」 ダイアログボックス109
図 5-11 仮想ディレクトリの作成ウィザード:「許可」 ダイアログボックス110
図 5-12 仮想ディレクトリ:「プロパティ」ダイアログボックス 111
図 5-13 仮想ディレクトリ :「デフォルト文書の追加」 ダイアログボックス 111
図 5-14 仮想ディレクトリ:「プロパティ」ダイアログボックス 112
図 5-15 デフォルト Web サイト :「プロパティ」 ダイアログボックス113
図 5-16 デフォルト Web サイト :「フィルタプロパティ」 ダイアログボックス113
図 5-17 デフォルト Web サイト :「プロパティ」 ダイアログボックス114
図 6-1 スタート画面 127
図 6-2 統合機能のインストール 128

図 6-3 「統合セットアップタイプ」ダイアログボックス 1	129
図 6-4 「統合機能選択」ダイアログボックス 1	129
図 6-5 「統合インストール可能」ダイアログボックス 1	130
図 7-1 スタート画面 1	135
図 7-2 エージェントのインストール 1	136
図 7-3 「エージェント保存フォルダ」ダイアログボックス 1	137
図 7-4 「エージェントインストール可能」ダイアログボックス 1	138
図 7-5 HPOVSD ファイル - X-windows ディスプレイ 1	139
図 7-6 インストールをマーク - X-windows ディスプレイ 1	140
図 7-7 インストール(分析)-X-windows ディスプレイ 1	140
図 7-8 ログファイル - X-windows ディスプレイ 1	140
図 9-1 「新規またはアップグレードデータベースの作成」 ダイアログボックス	159
図 9-2 「サーバアカウント」ダイアログボックス 1	159
図 11-1 「アンインストール可能」ダイアログボックス 1	173
図 11-2 「アンインストールサマリ」ダイアログボックス 1	173

はじめに

このガイドは、HP OpenView Service Desk 4.0 のインストールについて説 明します。このガイドでは、Service Desk の各コンポーネントのインストー ルの準備、インストール、構成、削除する場合の手順を示しています。ま た、データベースの設定についても説明します。万一のためのトラブル シューティングの項も用意しています。

このガイドは、Service Desk アプリケーションサーバおよびデータベース のインストールと管理を担当するシステム管理者、および Service Desk ク ライアントをインストールするユーザを対象としています。このガイドに説 明されている内容は、Windows® NT® 4.0 プラットフォーム (HP-UX や Windows 2000 など、その他の関連するプラットフォームも含む) へのイン ストールを対象とします。また、正確さを期すために、Apache Web Server 1.3.12 および Apache JServ 1.1 を使用してテストを行いました。Service Desk はこの他のプラットフォーム構成にも対応していますが、ダイアログ ボックスのサイズなどの細かな点で若干異なる場合があります。

Service Desk アプリケーションサーバおよびデータベースサーバをインス トールする場合は、データベース、サーバ、およびネットワーキングに関す る十分な知識が必要です。ただし、IT サービス管理の知識は必要ありませ ん。また、HP OpenView Service Desk をインストールするコンピュータや ネットワークのすべてのリソースにアクセスできる必要があります。

Service Desk クライアントのインストールにはコンピュータの基本知識が あれば十分です。IT サービス管理の知識は必要ありません。

HP OpenView Service Desk のコンポーネントをインストールする際には、 事前にこのガイドを通読してください。

このガイドの構成は次のとおりです。

- 27ページの第1章「概要」では、HP OpenView Service Desk の機能と インストールの概要を説明します。インストールされるファイルとバー ジョン番号をリストで示しています。Windows スタートアップアカウン トの許可レベルに関する重要な情報も含まれています。
- 33ページの第2章「インストールの準備」では、Service Deskのシス テム要件と対応プラットフォームに関する情報の入手方法を説明しま す。HP OpenView Service Desk をインストールする前にインストール しておく必要のある主な他社製品についても説明します。

- 47ページの第3章「アプリケーションサーバのインストール」では、ア プリケーションサーバのインストールやデータベースの構成の際に実行 するタスクを説明します。
- 83 ページの第4章「クライアントのインストール」では、クライアント のインストールや接続を行う際に実行するタスクを説明します。
- 97ページの第5章「Service Pages のインストール」では、Windowsや UNIX® プラットフォームに Service Pages をインストールおよび構成 する方法について説明します。
- 125ページの第6章「統合機能のインストール」では、統合機能のイン ストール方法について説明します。
- 133ページの第7章「Service Desk エージェントのインストール」では、 Service Desk エージェントをインストールおよび設定する方法について 説明します。
- 147ページの第8章「インストール後のタスク」では、ライセンスキーの入力、ユーザアカウントの追加など、インストール後に行う必要のある作業について説明します。
- 153 ページの第9章「古いバージョンの Service Desk からのアップグレード」では、Service Desk のバージョン 3.0 またはそれ以前のバージョンから、バージョン 4.0 にアップグレードする際に必要な作業について説明します。
- 169 ページの第10章「サービスパックのリリース」では、サービスパックの入手方法と、その基本的な内容について説明します。
- 171ページの第11章「Service Desk の削除」では、ローカルシステム に配置されたファイルやコンポーネントの除去を含め、システムからHP OpenView Service Deskを完全に削除するために実行する必要のあるタ スクについて説明します。また、システムにインストールされている他 のアプリケーションで使われている可能性があるために削除されない ファイルのリストも示します。
- 179ページの付録 A「トラブルシューティング」では、インストール時に特定の条件下で発生する可能性のあるいくつかのエラーについて、その対処方法を説明します。

改訂履歴

ソフトウェアのリリースに合わせて発行されるマニュアルの内容は、すでに 調査およびテストされており、発行した時点では正確な内容であると想定さ れます。ただし、リリースされる時点で認識されていないソフトウェアまた はドキュメントの問題点、最新の重要な開発情報は、ドキュメントの改訂版 が収録されるサービスパックのリリースで反映されます。ドキュメントの改 訂版はインターネットでも入手できます。URL については、25 ページの 「ご意見やご感想について」を参照してください。

改訂版では、改訂された箇所を示す変更バーが左端に表示されます。変更 バーは、前のドキュメントまたは前のドキュメント改訂版で編集された箇所 または新たに挿入された箇所だけを示します。

ドキュメントの改訂版が発行されると、最新の改訂版により、以前に発行された版のドキュメントの内容はすべて無効となります。

表	1	改訂履歴

版および改訂番号	発行日	製品リリース
初版	2001年8月	Service Desk 4.0

関連マニュアル

この項では、このマニュアルの関連情報を取得する方法について説明しま す。Service Desk ドキュメントの概要、および必要な他の参照マニュアル についても説明します。

Service Desk のドキュメント

Service Desk には、さまざまな印刷物やオンラインヘルプが含まれます。これらを利用して Service Desk の使用方法や基本的な概念を理解できます。 この項では、情報とその取得元について説明します。

注意

この項では、Service Desk 4.0 で提供されるマニュアルのリストを示しま す。マニュアルの更新および追加については、サービスパックの今後のリ リースで提供されます。サービスパックに収録されているドキュメントの概 要にいては、最新のサービスパックに収録されている readme ファイルを参 照してください。サービスパックと最新版のマニュアルはインターネット上 で入手できます。URL については、「はじめに」の"ご意見やご感想につい て"の項を参照してください。

- Service Desk CD-ROMのReadme.htmファイル-Service Desk を初めて使用する場合に役立つ情報が入っています。また、他のマニュアルよりも新しい情報が記述されています。
- 『HP OpenView Service Desk: リリース・ノート』-Service Desk の機能 について説明しています。このリリースノートには、次の場合に役立つ 情報も含まれています。
 - 新旧ソフトウェアの機能の比較
 - 既知の問題の解決

『リリース・ノート』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Release_Notes.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: ユーザーズ・ガイド』- Service Desk の核 となる概念について説明します。Service Desk で実行できる機能の概要 を示し、さまざまな Service Desk ユーザの典型的タスクについて説明し ます。記載されている機能を実施する方法の例は、シナリオを利用して 説明しています。 『ユーザーズ・ガイド』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Userís_Guide.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List』- ソフトウェ ア要件の確認に役立つ情報が収められています。Service Desk 4.0 の使 用に際して、Hewlett-Packard 社がサポートするソフトウェアのバー ジョンの一覧が示されています。

『Supported Platforms List』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Supported_Platforms_List.pdf です。

• 『*HP OpenView Service Desk: インストール・ガイド*』- Service Desk の インストールについて詳細に説明しています。

『インストール・ガイド』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Installation_Guide.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』-アプリケーション管理者がService Deskアプリケーションサーバを設定および保守して クライアントの利便性を向上させる際に役立つ情報を提供します。

『Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Administratorís_Guide.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide』-データ交換処理の基礎的な概念を説明しています。また、外部アプリケー ションからのデータのエクスポートおよびService Deskへのインポート の手順についても説明しています。データ交換処理には、シングルサー ビスイベントやバッチデータのインポートも含まれます。

『Data Exchange Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル 名は、Data_Exchange.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide』- Service Desk と、VantagePoint for Windows または VantagePoint for UNIX,の統合について説明しています。このガ イドでは、統合機能のインストールと設定について示し、実行可能にな るさまざまなタスクの実行方法について説明しています。 『VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録され ています。ファイル名は、VPO_Integration_AG.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Migration Guide』- ITSM 5.7からService Desk 4.0 への移行に関して、これらのアプリケーションの相違点を含め て詳しく説明します。このガイドの詳細な説明は、インストールから構 成、そして移行の完了に不可欠なその他のタスクまでを網羅しています。

『Migration Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Migration_Guide.pdf.です。

 『HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide』 - Service Desk をカスタマイズして統合する方法について説明しています。このガ イドでは、API の構造、Service Desk の Application Programming Interface (API) を使用するための基本的な関数とその使用例などについ て説明しています。API を使用すると、独立したプログラムを作成し、 Service Desk アプリケーションサーバ環境のデータ集約機能へアクセス して、HP OpenView Service Desk の環境を拡張できます。

このガイドは、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファ イルとして収録されています。ファイル名は、API pg.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide』- Service Desk Web API を使用して Service Desk をカスタマイズして統合する方 法について説明しています。この API は Web アプリケーション開発に 特に適しています。

『Web API Programmer's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Web API pg.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Data Dictionary』 - アプリケーションの 構造について説明しています。

『Data Dictionary』は、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に HTML ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Data_Dictionary.htmです。 HP OpenView Service Desk 4.0 のコンピュータを利用した研修 (Computer Based Training: CBT)用 CD-ROM - HP OpenView Service Desk 4.0 の機能について習得するためのコースが収録されています。 コースは、ユーザからシステム管理者までを対象としています。 CD-ROM にはデモ用のビデオが含まれており、アプリケーションで多様 なタスクを実行する方法についてはテキストで詳細に説明しています。 CBT では、Service Desk アプリケーションの基本的な概念についても説 明しています。

HP OpenView Service Desk 4.0 CBT 用 CD-ROM は、正規の Service Desk ソフトウェアに同梱されています。CBT は Service Desk ソフトウェアのリリース直後から発送できます。

- オンラインヘルプ 次の内容を説明した広範な情報システムです。
 - 初心者から熟練者までを対象とした作業手順
 - Service Desk の基本的な概念や構造を理解するための背景や概要
 - Service Desk の実行中に表示されるエラーメッセージと解決方法に 関する情報
 - オンラインヘルプをより深く理解するためのヘルプ

オンラインヘルプは、Service Desk アプリケーションの一部として自動 的にインストールされ、Service Desk から起動できます。詳細について は、次の「オンラインヘルプの使用方法」の項を参照してください。

PDF ファイルの表示

PDF ファイルを表示したり、印刷したりするには、Adobe® Acrobat® Reader を使用します。このソフトウェアは、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に収録されています。インストール方法については、CD-ROM の readme.htm を参照してください。

最新バージョンの Adobe Acrobat Reader は、Adobe 社のインターネットサ イト(http://www.adobe.com)から無償でダウンロードできます。

オンラインヘルプの使用方法

Service Desk からヘルプを起動する方法は、次のとおりです。

作業中のウィンドウやダイアログボックスのヘルプを表示するには、次のいずれかの操作を行います。

— F1 キーを押す。

― ツールバーの「ヘルプ」ボタン³をクリックする。

- **—「ヘルプ**」メニューの「**ヘルプ**」をクリックする。
- ダイアログボックスで「ヘルプ」ボタン<u>ヘルフ</u>をクリックする。
- ヘルプの目次またはキーワードを使用して特定のヘルプ情報を検索する には、「ヘルプ」メニューの「ヘルプの内容と素引」をクリックします。

ヘルプの使用方法を検索するには、ヘルプビューアでツールバーの「**ヘル プ**」ボタンをクリックします。

>) Help

Service Desk では、ボタン、ボックス、メニューなどの画面の構成要素に ついてヒントや「内容説明」ヘルプも使用できます。

*ヒント*は、画面の構成要素に関する簡単な説明です。ヒントを表示するに は、画面の構成要素にマウスポインタを合わせます。マウスポインタの位置 にヒントが表示されます。

「内容説明」ヘルプは、画面の構成要素を使用する方法についての簡単な説 明です。「内容説明」ヘルプでは、通常、ヒントより詳しい説明が表示され ます。「内容説明」ヘルプを表示するには、次の操作を行います。

- 1. まず、次のいずれかの方法で「内容説明」用のマウスポインタを有効に します。
 - Shift+F1 キーを押す。
 - ツールバーの「内容説明」ボタン[№]をクリックする。
 - 「**ヘルプ**」メニューの「内容説明」をクリックする。
 - ダイアログボックスでタイトルバーの疑問符(?)ボタン3をクリックする。

すると、マウスポインタの形状が「内容説明」のマウスポインタは? に変化します。

2. ヘルプを表示する画面の構成要素をクリックします。ポップアップウィ ンドウに「内容説明」ヘルプ情報が表示されます。

ウィンドウを閉じるには、画面でいずれかの場所をクリックするか、または キーボードでいずれかのキーを押します。

表記規則

次の表に、このガイドで使用する表記規則を示します。

フォント	フォントの示す内容	例
イタリック	参照するマニュアルの名前	『HP OpenView Service Desk: インストー ル・ガイド』も参照してください。
	テキストの強調	システムユーザを削除しないでください。
太字	初出用語(用語集で説明さ れている用語)	サービスコール は、事象登録の基本要素に なります。
Courier	メニュー名	データビューを調整するには、「 表示 」メ ニューのコマンドを使用します。
	メニューコマンド	メニューの「 保存 」をクリックします。
	ボタン名	「 追加 」をクリックして、「サービスコール の追加」ダイアログボックスを開きます。
	ファイル名	インストールを開始するには、 「setup.htm」をダブルクリックします。
	コマンド行やプログラム表 示のようなコンピュータで 生成された出力	次のようなテキストが表示された場合、 C: \>dir a: このデバイスは準備ができていません。 ディスクドライブにディスクが挿入されて いるかどうかをチェックしてください。
Courier(太字)	ボックスの中やコマンド行 の後にユーザが入力する データ	サービスコールを 30 秒以内に処理するに は、30 と入力してください。
Courier (イタ リック)	状況に合わせたテキストで 置換できるテキスト	<i>X</i> :\\Setup フォルダへ移動します。 <i>X</i> は、 CD-ROM ドライブです。

フォント	フォントの示す内容	例
Helvetica(太字)	キーボードのキー プラス記号 (+) は、最初の キー (この例では Ctrl) を 押したまま、次のキー (こ の例では F1) を押すことを 表します	Ctrl+F1 キーを押します。

ご意見やご感想について

製品に関するご意見やご提案をお送りください。お客様のご要望にお応えで きるように努力いたします。このマニュアルの感想、問題点、改善点などを お知らせください。ご意見は、インターネット経由で次の URL の「HP OpenView Documentation Comments」Web サイトへご送付ください。

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

製品が使用できなくなるエラーに直面した場合は、HP レスポンスセンタま たはサポート担当者にご連絡ください。

Service Desk のマニュアルを含む OpenView 製品の最新バージョンのマニュアルについては、次の URL の「HP OpenView Manuals」Web サイトを参照してください。

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

製品のリリース後に公開されたソフトウェアパッチや最新マニュアルは、次の URL の「HP OpenView Software Patches」Web サイトからダウンロー ドしてください。

http://support.openview.hp.com/cpe/patches

概要 1

この章では、HP OpenView Service Desk のアーキテクチャととインストール プロセスについて説明します。また、インストールされるファイルとバージョ ン番号のリストも示しています。 概要 アーキテクチャ

アーキテクチャ

HP OpenView Service Desk は、次の 3 層構成のアーキテクチャです。つ まり、Service Desk の構造は 3 つの層から成り立っています。

- データベースサーバ
- アプリケーションサーバ
- クライアント

サーバコンピュータとクライアントコンピュータには、それぞれに必要条件が あります。サーバコンピュータとクライアントコンピュータは別々のマシンで す。しかし、アプリケーションサーバソフトウェアは、すべてのクライアント コンピュータからアクセスできる中央のコンピュータにインストールされて いる必要があります。

インストールプログラム

Service Desk の基本インストールには、次の2種類のプログラムが含まれます。

• サーバインストール

このプログラムは、クライアント PC がデータベースのデータにアクセ スできるようにするためのソフトウェアをネットワークサーバにインス トールします。サーバソフトウェアは、次のソフトウェアから構成され ています。

- アプリケーションサーバソフトウェア。アプリケーションサーバはク ライアント PC 上のアプリケーションを監視し、バージョンアップや データベースとの通信など、クライアントを支援します。
- データベースサーバソフトウェア。このソフトウェアは、すべてのデー タを保存するために使用されます。データベースには Oracle® データ ベースや、Microsoft® SQL Server データベースを使用できます。
- クライアントソフトウェア。アプリケーションサーバのテストおよび 構成に使用します。
- クライアントインストール

ネットワークに接続されたクライアントPCからService Deskを使用する ために必要なソフトウェアを、クライアントPCにインストールします。 概要 インストールプロセス

インストールプロセス

HP OpenView Service Desk のインストールは、次の 3 つのステップに要約できます。

- 1. アプリケーションインストールでは、Service Desk アプリケーション サーバソフトウェアとクライアントソフトウェアをアプリケーション サーバにインストールします。
- 2. データベース構成プログラムは、アプリケーションサーバサイトから データベースを構成します。
- 3. クライアントインストールでは、各クライアントマシン上でセットアップ プログラムを実行し、クライアントソフトウェアをインストールします。

概要 インストールされるファイル

インストールされるファイル

次のリストは、Service Desk インストールプログラムの実行時にインストー ルされるファイルの概要を示します。このリストには、インストールされる ファイルのうち、バージョン番号が重要なものだけを示しています。これら のファイルの中には、HP OpenView Service Desk をインストールする前に、 すでにコンピュータにインストールされている可能性のあるファイルもあり ます。古いバージョンのファイルがある場合には、下記のバージョンのファ イルに置き換えられます。下記のファイルの新しいバージョンがマシン上に ある場合、インストールプログラムはこれらのファイルを上書きしません。

- %Windir%\system32 フォルダにインストールされるファイル:
 - アプリケーションサーバ(統合機能をインストールする場合のみ):
 msvcp60.dllバージョン 6.0.8168.0
 mfc42.dllバージョン 6.0.8665.0
 msvcrt.dllバージョン 6.1.8637.0
 - ・ すべての構成(アプリケーションサーバおよびクライアント):
 msvbvm60.dllバージョン 6.0.88.77
 hhctrl.ocxバージョン 4.74.8793.0
 itircl.dllバージョン 4.72.7277.0
 itss.dllバージョン 4.72.8085.0
 hh.exeバージョン 4.74.8793.0
- %CommonFiles%フォルダ中の専用サブフォルダにインストールされる ファイル:
 - OCX Control ChartFX98: cfx4032.ocx バージョン 4.0.21.0 cfx4data.dll バージョン 1.0.7.0 sfxbar.dll バージョン 1.0.15.1
 - OCX Control GridEx: GridEX20.ocx バージョン 2.0.0.2193 Grid20Fix.dll バージョン 1.0.0.0
 - OCX Control SSTBars: sstbars2.ocx バージョン2.0.3.6
 - OCX Control SupraSoft: Psuite.ocx バージョン 1.7.1.0

Windows スタートアップアカウントの許可

HP OpenView Service Desk のサービスを開始する Windows (2000 または NT)のアカウントには、Service Desk で使用する可能性のあるすべての サーバ、ドライブ、およびフォルダへのアクセス権限が必要です。

スタートアップアカウントが必要な権限を持たない場合、Service Desk の 一部の機能を使用できない可能性があります。たとえば、Service Desk で は、顧客から電子メールを受信すると自動的にサービスコールを作成し、そ のメールを添付ファイルとしてサービスコールに取り入れるように設定で きます。ただし、電子メールメッセージは指定された添付ファイルフォルダ (場合によっては専用のファイルサーバ)に保存されます。スタートアップ アカウントがこのフォルダへのアクセス権を持たない場合、サービスコール を作成することができず、電子メールメッセージも保存されません。

共有ドライブへのデータベースダンプを作成するときには、その共有ドライ ブへのアクセス権が不可欠なので、スタートアップアカウントに必要な権限 を確保しておくことがここでも重要になります。

Service Desk をインストールすると、そのスタートアップアカウントはデ フォルトでシステムアカウントとして設定されます。

スタートアップアカウントを確認または変更する手順は、次のとおりです。

- 1. Windows の「スタート」ボタンのメニューから、「設定」を選択します。
- 2. 次に、そのサブメニューの「**コントロールパネル**」を開きます。コント ロールパネルが開きます。
- 3. 「コントロールパネル」の「サービス」アイコンをダブルクリックしま す。「サービス」ダイアログボックスが表示されます。
- 4. 「サービス」ダイアログボックスの「HP OpenView Service Desk Service」を選択し、「スタートアップ」ボタンをクリックします。「サービス」ダイアログボックスが表示されます。
- 現在選択されているスタートアップアカウントが、「サービス」ダイアロ グボックスの「ログオンユーザ」エリアに表示されます。このアカウン トを変更するには、「現在のアカウント」ラジオボタンをクリックしてア カウント名とパスワードを入力します。

注意

スタートアップアカウントに、どのアカウントを選択したかに関わらず、パ スワードの有効期限を変更することをお勧めします。

2 インストールの準備

この章では、Service Desk のシステム要件および対応プラットフォームに 関する情報を見つける方法を説明します。HP OpenView Service Desk をイ ンストールする前にインストールしておく必要のある主な他社製品につい ても説明します。

要件

この項では、Service Desk 4.0 の各コンポーネントの最小ハードウェア要件 をリストします。ソフトウェア要件については、*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* を参照してください。このドキュメントは、 HP OpenView Service Desk 4.0 の CD-ROM に

\Doc\Supported_Platforms_List.htm ファイルとして保存されてい ます。

Service Desk クライアント

- プロセッサ: Intel® Pentium® 166 MHz (200 MHz 以上を推奨)
- メモリ要件: 64 MB 以上の RAM (128 MB 以上を推奨)
- ハードディスクの空き領域:55 MB
- ディスプレイ:解像度 800 × 600、256 色以上(解像度 1024 × 768、 high color 以上を推奨)
- ネットワーク接続: TCP/IP、28.8 K(56 K 以上を推奨)

Service Desk アプリケーションサーバ

- プロセッサ: 350 MHz 以上の Intel Pentium (700 MHz 以上を推奨)
- メモリ要件: 256 MB 以上の RAM
- ハードディスクの空き領域: 80 MB
- ネットワーク接続: TCP/IP、10 Mbps 以上

Service Desk データベースサーバ

• ネットワーク接続: TCP/IP、10 Mbps 以上

Service Desk Service Pages クライアント

• プロセッサ: 90 MHz 以上の Intel Pentium (166 MHz 以上を推奨)

- メモリ要件: 32 MB 以上の RAM
- ディスプレイ:解像度 800 × 600、256 色以上(解像度 1024 × 768、 high color 以上を推奨)
- ネットワーク接続: TCP/IP、28.8 K(56 K 以上を推奨)

Service Desk Service Pages Web サーバ

- メモリ要件: 128 MB 以上の RAM (256 MB 以上を推奨)
- ハードディスクの空き領域:2MB
- ネットワーク接続: TCP/IP、10 Mbps 以上

Service Desk イベントコミュニケータ

Service Desk エージェント

- ハードディスクの空き領域: Windows® プラットフォームでは 200 KB 以上、UNIX® プラットフォームでは 20 MB 以上を推奨。
- ネットワーク接続:TCP/IP、28.8 K 以上

Service Desk サービスイベント

- ハードディスクの空き領域: Windowsプラットフォームでは2 MB以上、 UNIX プラットフォームでは 200 KB 以上を推奨。
- ネットワーク接続: TCP/IP、28.8 K 以上

インストールの準備 Oracle データベースの設定

Oracle データベースの設定

Oracle データベースを作成する場合は、**Oracle** のマニュアルを参照してください。

Service Desk 4.0で使用するためにOracleをセットアップするには、Service Desk アプリケーションサーバのインストールプログラムを実行します。これには構成ウィザードが含まれています。このウィザードを使用してデータベースを構成し、テーブルスペースとユーザを作成します。

別の方法として、インストール前に自分でテーブルスペースとユーザを作成 することもできます。この場合も、インストール時に構成ウィザードを使用 しますが、ウィザードの説明をもとに一部の画面をスキップします。インス トールの前にテーブルスペースとユーザを作成する場合には、次のガイドラ インに従います。

- 1. テーブルスペースに使用可能なスペースが少なくとも50 MBあることを 確認する。
- 2. データベースユーザを最低1人作成する。大規模なシステムの場合、デー タベースユーザを2人(service_desk と service_desk_repo)作成する とパフォーマンスが向上します。これらのユーザの名前は大文字と小文 字の区別はありません。
- 最小限、次のような設定をお勧めします。 db_block_size: 8 KB shared_pool_size: 20 MB db_file_multiblock_read_count: 16-32 db_block_buffers: 550 processes: 100 dml_locks: 200 log buffer: 32768

Oracle の設定

ユーロ記号をデータベースに使用する場合には、サーバとクライアントが同 じコードページを使用する必要があります。データベース文字セットは、必 ず WE8ISO8859P15 を使用してください。Oracle Server のすべてのバー ジョンがユーロ記号に対応しているわけではありません。詳細については、 34ページの「要件」を参照してください。
インストールの準備 Oracle データベースの設定

複数の言語でService Deskを使用する場合、またはアルファベット文字セット以外の文字セットを使用する場合には、Unicode UTF8 文字セットを使用 するように Oracle データベースを設定する必要があります。

Oracle はルールに基づいて最適化を行って実行する必要があります。通常、 これは Oracle の標準インストールについて言えます。ただし、Oracle デー タベースを統計を使用するように設定した(したがって、ルールに基づかな い)場合には、Service Desk の関数によっては通常の 20 ~ 50 倍の時間が かかる可能性があります。ルールに基づいた最適化については、Oracle の マニュアルを参照してください。

Service Desk をインストールする前に

OS に Windows を使用しているデータベースサーバに Oracle データベース をインストールした後、Service Desk のインストールを実行する前に必ず サーバを再起動してください。データベースサーバ自体を除いて、Service Desk アプリケーションサーバをインストールする予定のマシンすべてに OracleNET8 クライアントをインストールする必要があります。また、 Service Desk のインストール前にはそれらのマシンを必ず再起動してくだ さい。 インストールの準備 SQL Server の設定

SQL Server の設定

SQL Server をインストールする場合は、SQL Server のマニュアルを参照 してください。

構成ウィザードでデータベースを構成するので、次の手順は使用しなくても かまいません。SQL Server データベースを手動で作成する場合は、SQL Server 用に少なくとも 50MB の空きスペースがファイルシステムになけれ ばなりません。SQL Server データベースを作成するには、次の操作を行い ます。

- 1. SQL Server Enterprise Manager を起動します。システム管理者の役割 へのアクセス権を持つユーザで接続します。
- 2. Service Desk データベースをインストールするサーバを選択します。プ ラス記号をクリックして、このサーバを展開します。
- 「データベース」を右クリックして、データベースを作成します。「新規 データベース」をクリックします。「データベースプロパティ」ダイアロ グボックスが表示されます。

	And a state of the			
Database files				
File name	Location		Initial size (MB)	File grou
🗫 ServiceDe	sk C:\MSS	QL7\data\Servi	1	PRIMAR
				1
	22.0			
	774			
File properties	hu arau file			
File properties -	ly grow file		n file size	
File properties	ly grow file	Maximur	n file size stricted filegrowth	
File properties	ly grow file	Maximur © Unre	n file size stricted filegrowth	

図 2-1 「データベースプロパティ」ダイアログボックス

- 「データベースプロパティ」ダイアログボックスで、次のように入力します。
 名前:ServiceDesk
 他のオプションのデフォルトを受け入れます。「OK」をクリックします。
- 5. 「セキュリティ」に移動し、SQL Server ログインを作成します。「**ログイン**」 を右クリックして、「新規ログイン」をクリックします。「SQL サーバログ インプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。

インストールの準備 SQL Server の設定

図 2-2 「SQL サーバログインプロパティ - 新規ログイン」ダイアログボックス

SQL Serv	ver Login Properties - New Login	×
General	Server Roles Database Access	
-	<u>N</u> ame: ServiceDesk	
Authen	ntication	
	O Windows NT authentication	
	Do <u>m</u> ain	
	Security access:	
	Grant access	
	C Deny access	
	SQL Server authentication	
	Password:	
Default	ts	
	Specify the default language and database for this login.	
	Database: ServiceDesk	
	Language: <pre></pre> <pre></pre> <pre>Language:</pre> <pre></pre>	
	OK Cancel	Help

6. 「SQL サーバログインプロパティ」ダイアログボックスで次のように入 力します。

名前:ServiceDesk 「SQL サーバ認証」をクリックします。 パスワード:パスワードを入力します。 デフォルトデータベース:リストボックスから「ServiceDesk」を選択 します。 言語:デフォルトを受け入れます。 *まだ「OK」をクリックしないでください。*

7.「データベースアクセス」タブを選択します。

🗵 2-3	「データベースアクセス」	タブページ
-------	--------------	-------

			Allader - Alla		
Database	e access				
3	Specify	which databa	ses can be acces	sed by this	login.
	Permit	Database	User		
		ITSM			
		Northwind			
		Service	ServiceDesk		
		instmngr			
		integration			
	ΠĒ	master			
		model			
			ļ		
	Databas	e roles for 'Se	rviceDesk':		
	Darmat	in database re	Ja		
	Femile R	in ualabase il	NB		
		JUDIIC			
		owner			
		db_accessadi	min		
	- L 🚺 (db_securityad	min		
				process of the second s	Properties

8. 「データベースアクセス」タブページで、「ServiceDesk データベース」を クリックします。「許可」チェックボックスを選択します。ServiceDesk データベースのdb_ownerというデータベースの役割を選択します。「OK」 をクリックします。 これで、SQL Server データベースが作成されました。

Service Desk データベースオブジェクトは Service Desk インストールプロ グラムによって作成されます。 インストールの準備 SQL Server の設定

注意 SQLServer Engine でユーロ記号をサポートするには、次のコードページの いずれかを選択します。1252/ISO(デフォルト);CP1250;CP1251; CP1253; CP1254; cp1255; CP1256; CP1257 SQL Server のすべてのバージョンが、ユーロ記号を含む並べ替え順序の定 義を持っているわけではありません。詳細については、34 ページの「要件」 を参照してください。

Microsoft Java Virtual Machine

HP OpenView Service Desk のインストールを開始する前に、クライアント とアプリケーションサーバの両方のコンピュータに Microsoft Java Virtual Machine をインストールします。Service Desk のインストールプログラム ではインストール時に仮想マシンを使用するため、この操作を行うことをお 勧めします。古いバージョンを検出すると、インストールプログラムは自動 的に仮想マシンをインストールします。仮想マシンのインストール完了後 は、システムを再起動し、インストールプログラムを再開してください。最 初に仮想マシンをインストールすると、再起動を回避できます。インストー ルプログラムによって新しいバージョンの仮想マシンが検出されると、 CD-ROM のバージョンはインストールされません。

Virtual Machine ソフトウェアは HP OpenView Service Desk の CD-ROM に入っています。Virtual Machine をインストールすると、HP OpenView Service Desk のインストールを開始できます。

Microsoft Java Virtual Machine のインストール

Microsoft Java Virtual Machine をコンピュータのハードディスクに直接 インストールするには、次の操作を行います。

 HP OpenView Service Desk の CD-ROM を挿入すると、スタート画面 が自動的に表示されます。スタート画面で、使用するプラットフォーム に対応する「Install VM」をクリックします。 インストールの準備 Microsoft Java Virtual Machine

図 2-4 スタート画面



注意

スタート画面が自動的に表示されないときは、CD-ROM を挿入して、CD-ROM ドライブのルートにある「setup.exe」をダブルクリックします。

- 2. すると、「Microsoft VM をインストールしますか」と尋ねる画面が表示 されます。「はい」をクリックしてインストールします。
- 「Microsoft VM ライセンス契約」ダイアログボックスが表示されます。 契約をよく読み、すべての契約条項に同意する場合は、「はい」をクリッ クしてインストールを開始します。「いいえ」をクリックすると、Virtual Machine のインストールは開始されず、後で Service Desk を実行する ことはできません。
- 4. 「はい」をクリックすると、インストールプログラムによってファイルの解 凍が開始されます。進捗状況モニタがインストールの状況を表示します。
- 5. ダイアログボックスがインストールの完了を通知します。「OK」をクリック します。

6. コンピュータを再起動するかどうかを尋ねるダイアログボックスが表示 されます。

図 2-5 Virtual Machine の再起動

注意



「はい」をクリックします。コンピュータをシャットダウンしてから再起 動すると、Microsoft Java Virtual Machine がインストールされます。

データベースとアプリケーションサーバのインストールについては 49 ページ の「アプリケーションサーバのインストールとデータベースの構成」を、クラ イアントのインストールについては 87 ページの「クライアントインストール」 を参照してください。 インストールの準備 **その他の他社製ソフトウェア**

その他の他社製ソフトウェア

インストールを開始する前に、アプリケーションサーバソフトウェアをイン ストールする予定であるコンピュータに、次の他社製ソフトウェアをインス トールすることをお勧めします。アプリケーションサーバおよびクライアン トのインストールプログラムでは、これらのプログラムがすでにインストー ルされているかどうかを確認し、インストールされていない場合には、これ らのプログラムをインストールします。Microsoft Data Access Components の場合は、アプリケーションサーバのインストールを実行する前にコン ピュータを再起動する必要があります。

これらのプログラムはすべて Service Desk 4.0 のインストール CD に入って います。その中のいずれかのプログラムをインストールするには、Service Desk 起動画面の「CD の参照」ボタンをクリックし、各プログラムのフォル ダまで移動して、その下のインストールファイルをダブルクリックします。イ ンストールウィザードの指示に従ってインストールを進めていきます。独自 の設定値を使用する相応の理由がないかぎり、デフォルトを受け入れます。

Java Runtime Environment

\Tools\Java Runtime Environments\j2re1-1 3 0-win-i.exe

Microsoft Data Access Components

\Tools\ADODB\mdac_typ.exe

注意

Microsoft Data Access Components のインストール完了後には、コン ピュータを再起動する必要があります。

Adobe Acrobat Reader 4(英語版)

\Tools\Acrobat reader\<language>\ 使用する言語の exe ファイルをダ ブルクリックします。



この章では、HP OpenView Service Desk アプリケーションサーバをインス トールする際に実行する必要のあるタスクについて説明します。

アプリケーションサーバのインストール

Service Desk をインストールする前に、Service Desk インストール CD の Readme.htm ファイルを読んで、インストールに関する問題がこのマニュア ルの完成後に発生していないことを確認します。Readme ファイルを開くに は、Service Desk インストールのスタート画面で「Readme の表示」をク リックします。

注意

Service Desk クライアントまたはアプリケーションサーバをインストール する予定のコンピュータに、スタンドアロンのService Pages またはService Desk エージェントがすでに存在するときは、インストールを開始する前に それを削除します。これらのサービスのいずれかをそのコンピュータにイン ストールする必要がある場合は、Service Desk のインストール後、それら のサービスを再インストールするときに必ず「共有インストール」を指定し ます。Service Pages のインストールの詳細については 100 ページの 「Windows 2000 または Windows NT への Service Pages のインストール」 を、Service Desk エージェントについては 134 ページの「Service Desk エー ジェント」を参照してください。

アプリケーションサーバのインストールとデータ ベースの構成

Service Desk をインストールする前に

HP OpenView Service Desk をインストールするコンピュータまたは別の アクセス可能なコンピュータに、データベースを必ずインストールしておき ます。36 ページの「Oracle データベースの設定」または38 ページの「SQL Server の設定」を参照してください。

Oracle データベースのインストール後、Oracle をインストールしたデータ ベースサーバを再起動する必要があります。データベースサーバ自体を除い て、Service Desk アプリケーションサーバをインストールする予定のマシ ンすべてに OracleNET8 クライアントをインストールする必要があります。 また、Service Desk のインストール前にはそれらのマシンを必ず再起動し てください。

注意

アプリケーションサーバソフトウェアをインストールする場合は、「コント ロールパネル」の「サービス」ダイアログボックスを閉じておく必要があり ます。このダイアログボックスが開いたままになっていると、HP OpenView Service Desk サービスが作成されません。作成されるように修正するには、 サービスを再インストールします。

Service Desk のインストール

Windows NT や Windows 2000 が搭載されたコンピュータにソフトウェア をインストールするには、Windows レジストリを変更できるシステム管理 者権限を持つアカウントにログインする必要があります。権限がない場合、 ソフトウェアのインストールが成功しません。

Service Desk を一部あるいは全部をインストールすると、インストールプ ログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパティ(地域 のオプション)を確認し、インストールウィザードで使用する言語をその設 定に合わせます。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て、HP OpenView Service Desk データベースとアプリケーションサーバを インストールします。CD-ROM からユーザのコンピュータ上のハードディ スクへ直接 Service Desk をインストールできます。また、CD-ROM の内容 を共有フォルダへコピーし、ネットワークドライブを介してインストールす ることもできます。

インストールを開始するには、HTML Setupフォルダの Setup.html ファイ ルをダブルクリックし、表示されている Web ページで Installation Programリンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法にお いても使用できます。

注意

アプリケーションサーバソフトウェアをインストールすると、クライアント ソフトウェアのコピーが自動的にService Deskシステム管理用サーバにイン ストールされます。このクライアントインストールは、「system」というユー ザ名と「servicedesk」というパスワードを持つデフォルトのシステム管理者 アカウントを持っています。システムが使用不能になるので、クライアント ソフトウェアの別のコピーをサーバにインストールしないでください。

HP OpenView Service Desk アプリケーションサーバをインストールする には、次の操作を行う必要があります。

 HP OpenView Service Desk CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入しま す。スタート画面が表示されます。スタート画面が表示されない場合に は、CD-ROM ドライブのルートの setup.exe をダブルクリックします。 スタート画面が表示されたら、「Service Desk のインストール」をクリッ クします。

図 3-1 スタート画面



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムが起動し ない場合は、次の手順を試してください。CD-ROM ドライブをクリック し、「DOS」ダイアログボックスを開きます。インストール先のフォルダ があるかどうかを参照し、startinstallation.exe を実行します。 あるいは、java.exe - cp . setup を使用することもできます。ただ し、この方法では Service Desk しかインストールできません。Service Desk に同梱されている他社のソフトウェアは別途インストールする必 要があります。

2. 次の画面で、「サーバのインストール」をクリックします。

図 3-2 Service Desk アプリケーションサーバのインストール



注意

このプログラムは、特定のプログラムがインストールされているかどうかを 確認し、インストールされていなければ、その時点でインストールプログラ ムがインストールを開始します。特定のプログラムには、Java Runtime Environment、適切なバージョンの Microsoft Virtual Machine、Microsoft Data Access コンポーネント、HTML Help のアップデート版、Adobe Acrobat Reader 4 があります。これらのプログラムをインストールする際 には、デフォルトを受け入れます。

- セットアップファイルがダウンロードされると、サーバ InstallShield ウィザードの開始画面が表示されます。「次へ」をクリックしてインス トールを継続するか、または「キャンセル」をクリックして中止します。
- 4.「次へ」をクリックすると、「ライセンス契約」ダイアログボックスが表示されます。インストールを続けるためには、「ライセンス契約条項の同意書に同意する」を選択して、「次へ」をクリックします。これでライセンス契約の全条項に同意することになるので、契約内容を注意深く読んでください。

- 次に、「保存先フォルダ」ダイアログボックスが表示されます。このダイ アログボックスで、Service Desk ソフトウェアを保存するフォルダを入 力します。デフォルトフォルダに保存したくない場合は、「変更」をク リックして別のフォルダを入力します。「次へ」をクリックして、インス トールを続けます。
- 図 3-3 「サーバ保存フォルダ」ダイアログボックス

💽 HP OpenView Servic	e Desk Server - InstallShield Wizard	_ 🗆 🗙
5-21	Destination Folder	
	Click next to install to this folder, or click Change to install to a different folder.	
TO	C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk 4.0\Ser	
- Un	Change	
Service D		
InstallChield		
	< Back Next > C	ancel

- 6. フォルダが存在しない場合は、「確認」ダイアログボックスが表示され、 フォルダを今すぐ作成するかを尋ねられます。「次へ」をクリックしてイ ンストールを続けるか、または「戻る」をクリックして前の画面に戻り、 保存フォルダを変更します。
- 7. 「インストール可能サーバ」ダイアログボックスに、インストールされる ソフトウェアが表示されます。「直ちにインストールする」をクリックし て続けるか、または「戻る」をクリックして前のダイアログボックスに 戻り、変更を加えます。

図 3-4 「インストール可能サーバ」ダイアログボックス



注意

- インストールプログラムで Service Desk の既存コピーが検出されると、イ ンストールを継続するかどうかを確認するダイアログボックスが表示され ます。「はい」をクリックし、Service Desk 4.0 のインストール完了後に古 いバージョンをアンインストールします。この方法では、Service Desk ア カウントやその他の詳細情報が古いバージョンから新しいインストールの バージョンにコピーされるため、先に古いバージョンをアンインストールす ることをお勧めします。
 - 8. すべてのファイルがインストールされると、「インストールサマリ」画面 が表示されます。「終了」をクリックしてインストールプログラムを終了 します。

図 3-5 「サーバインストールサマリ」ダイアログボックス



SQL Server データベース構成ウィザード

「スタート」ボタンで「プログラム」を選択し、次に「HP OpenView Service Desk 4.0」を選択して、「HP OpenView Service Desk データベース構成 ウィザード」をクリックします。

1. データベース構成ウィザードが起動します。「次へ」をクリックして開始 します。

図 3-6 データベース構成ウィザード



2. 次のようなダイアログボックスが表示されます。選択肢が2つ与えられ ます。新規データベースを作成するか、既存のデータベースをアップグ レードするかです。

「新規データベース」を選択した場合は、「次へ」をクリックしてステップ 3 へ進みます。「既存データベースのアップグレード」を選択した場合は、 「次へ」をクリックし、158 ページの「データベースウィザードからのデー タベースのアップグレード」に従います。

図 3-7 「新規またはアップグレードデータベースの作成」ダイアログボックス



- ダイアログボックスが表示されます。新規のデータベースユーザを作成 するときには、「はい」をクリックして、ステップ5に進みます。すでに データベースユーザを作成しているときには、「いいえ」をクリックして 続行します。
- **注意**「いいえ」を選択した場合は、Service Desk のデータベースアカウントを手 動で追加しておく必要があります。これは、データベース構成ウィザードの 実行前に、152ページの「アカウントの追加」の手順に従って、ステップ4 を「データベース」タブに変更して行います。

図 3-8 「データベースユーザの作成」ダイアログボックス



4.「データベースユーザの作成」ダイアログボックスで「No」を選択した場合は、「データベースオブジェクトの作成準備」ダイアログボックスが表示されます。「次へ」をクリックすると、データベースユーザを作成したときに定義したパラメータに基づいたデータベースオブジェクトが作成されます。ステップ11に進んで続行します。

図 3-9 「データベースオブジェクトの作成準備」ダイアログボックス



5.「データベースタイプの選択」ダイアログボックスで、「SQL Server **データベース**」オプションを選択して、「次へ」をクリックします。

図 3-10 「データベースタイプの選択」ダイアログボックス

	Choose the Database type
	Please select the database you would like to use.
	C Dracle database
	 SQL Server database
\sim	
	Click Next to continue.

- 6.「管理者アカウント」ダイアログボックスで、データベース管理者名、 データベースのパスワード、およびデータベース名を入力します。作業 しているコンピュータにデータベースが存在する場合には、「データベー ス」フィールドにローカルと入力します。「次へ」をクリックして先に進 みます。
- 図 3-11 「管理者アカウント」ダイアログボックス

ect information to as a member of t istem account is t	log on as Admin the System Adm username:SA	iistrator or
sk fyou use a local o e.	database !	_
	k iyou use a local s.	k i you use a local database ! a.

7. SQL Server のユーザアカウントを作成するには、SQL Server ユーザ名 とパスワードを入力します。

図 3-12 「SQL サーバのユーザアカウント」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Data	base Configuration Wizard				
	Enter SQLServer user account information				
	Please enter the username and password you would like to use for the Service Desk Database user.				
	Username: ServiceDesk Password: *******				
$\overline{\mathbf{x}}$					
	Click Next to continue.				
	< Back Next > Cancel				

- 8. 「SQL Server データファイルの場所」ダイアログボックスが表示されま す。構成ウィザードでは、データファイルの場所が検索されます。デー タファイルが別の場所に保存されているとわかっている場合以外は、こ のパスを受け入れます。「次へ」をクリックして先に進みます。
- 図 3-13 「SQL Server データファイルの場所」ダイアログボックス

🖶 Service Desk Datab	ase Configurati SQLServer	ion Wizard 4.0 [•] Datafile loc	ation		
	Please enter the filepath on the SQLServer server where the datafiles should be stored. NDTE: The files will be stored in this folder on the DATABASE SERVER not on the local machine! Normaly you should not have to modify this value. Filepath: H:\sqlserv\MSSQL\Data\				
	Click Next to co	ntinue. < Back	Next >	Cancel	

SQL Server データベース情報」ダイアログボックスが表示されます。
 ここで必要に応じて情報を変更しますが、スペースとピリオドを含む名前は使用できません。「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-14 「SQL Server データベース情報」ダイアログボックス

😼 Service Desk Data	base Configuratior	Wizard	_ _ ×
	SQLServer D	atabase informatio	on
	Please enter the in SQLServer.	formation needed to create	the Database for
	Database:	ServiceDeskDB	
	Filename:	ServiceDesk_data.mdf	
	Size:	50MB 10MB	
	Filegrowth:		
	Log Filename:	ServiceDesk_log.ldf	
	Log size:	40MB	
\sim	Log Filegrowth:	10MB	
	Click Next to conti	nue.	
		< Back Next >	Cancel

10.データベースユーザが作成されたことを知らせるダイアログボックスが 表示されます。作成が完了すると、テキストが「**作成済みユーザ**」に変 更されます。「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-15 「作成済み SQL サーバユーザ」ダイアログボックス



- 11.「デモデータのロード」ダイアログボックスが表示されます。デモデータ をロードするときには「はい」をクリックし、ロードしないときには「いいえ」をクリックして、次に「次へ」をクリックして先に進みます。デ モデータベースにはService Deskエンティティのダミーエントリが含ま れています。これらのエントリで、Service Deskのダイアログボックス でどのような種類のデータが入力されるかを理解できます。
- 図 3-16 「デモデータのロード」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Database Configuration Wizard				
	Do you want to load demo data?			
No.	Demo data contains examples of service calls, workorders, persons, organisations and more.			
	C Yes © Mg			
	Click Next to continue.			
	< Back Next > Cancel			

- 12.ダイアログボックスが表示され、「直ちにデータベースオブジェクトの作成を実行しますか。」と尋ねてきます。「はい」または「いいえ」をクリックします。「はい」をクリックすると、データベースオブジェクトが作成されたことを通知するダイアログボックスが表示されます。「OK」をクリックし、「データベースオブジェクト作成サマリ」ダイアログボックスを確認してから、「次へ」をクリックします。
- 13. 「Service Desk 用のデータベースアカウントを作成し、アプリケーション サーバを再起動しますか?」というダイアログボックスが表示されます。「は い」または「いいえ」をクリックします。
- 14.「**ログファイルをすぐ表示しますか。**」というダイアログボックスが表示 されます。「はい」または「いいえ」をクリックします。
- 15.構成が完了すると、「データベースの構成が終了しました。」というダイア ログボックスが表示されます。「終了」をクリックして構成ウィザードを 終了します。

アプリケーションサーバのインストール アプリケーションサーバのインストール

図 3-17 データベース構成ウィザード



Oracle データベース構成ウィザード

「スタート」ボタンで「プログラム」を選択し、次に「HP OpenView Service Desk 4.0」を選択して、「HP OpenView Service Desk データベース構成 ウィザード」をクリックします。

1. データベース構成ウィザードが起動します。「次へ」をクリックして開始 します。

図 3-18 データベース構成ウィザード



2. 次のようなダイアログボックスが表示されます。選択肢が2つ与えられ ます。新規データベースを作成するか、既存のデータベースをアップグ レードするかです。

「新規データベース」を選択した場合は、「次へ」をクリックしてステッ プ3へ進みます。「既存データベースのアップグレード」を選択した場合 は、「次へ」をクリックし、158ページの「データベースウィザードから のデータベースのアップグレード」に従います。

図 3-19 「新規またはアップグレードデータベースの作成」ダイアログボックス



 ダイアログボックスが表示されます。新規のデータベースユーザを作成 するときには、「はい」をクリックして、ステップ5に進みます。すでに データベースユーザを作成しているときには、「いいえ」をクリックして 続行します。

- 注意
- 「いいえ」を選択した場合は、Service Desk のデータベースアカウントを手動で追加しておく必要があります。これは、データベース構成ウィザードの実行前に、152ページの「アカウントの追加」の手順に従って、ステップ4 を「データベース」タブに変更して行います。

図 3-20 「データベースユーザの作成」ダイアログボックス



4.「データベースユーザの作成」ダイアログボックスで「No」を選択した 場合は、「データベースオブジェクトの作成準備」ダイアログボックスが 表示されます。「次へ」をクリックすると、データベースユーザを作成し たときに定義したパラメータに基づいたデータベースオブジェクトが作 成されます。ステップ 26 に進んで続行します。

図 3-21 「データベースオブジェクトの作成準備」ダイアログボックス



5.「データベースタイプの選択」ダイアログボックスで、「Oracle データ ベース」オプションを選択します。

図 3-22 「データベースタイプの選択」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Database Configuration Wizard			
	Choose the Database type		
	Please select the database you would like to use.		
	 Oracle database SQL Server database 		
\sim			
	Click Next to continue.		
	< Back Next>	Cancel	

6. 「管理者アカウント」ダイアログボックスで、データベース管理者名、パス ワード、およびデータベース名を入力します。管理者名は DBA グループ のメンバーでなければなりません。作業しているコンピュータにデータ ベースが存在する場合には、「データベース」フィールドにローカルと入力 します。

図 3-23 「管理者アカウント」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datal	oase Configurat	ion Wizard 4.0		_ 🗆 ×	
	Enter your Administrator account information				
	Please enter the correct information to log on as Administrator on the Database.				
	For Dracle log on as member of the DBA group. The Default System account is username:SYSTEM password:MANAGER				
	Username: sys				
N.98	Password: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx				
	NOTE:Enter LOCAL if you use a local database! Click Next to continue.				
		< Back	Next >	Cancel	

 Service Desk を Oracle データベースにインストールしている場合、Oracle ユーザアカウントとリポジトリアカウントを作成するか、またはユーザア カウントを1つだけ作成するかを選択できます。ユーザアカウントを1つ だけ作成する場合は、ユーザ名とパスワードを入力し、「Service Desk リポジトリに対し同じアカウントを使用する」チェックボックスをオンに します。大規模なシステムの場合、アカウントを2つ(ユーザとリポジト リ)作成するとパフォーマンスが向上します。ユーザアカウントとリポジ トリユーザアカウントの両方を作成するには、各アカウントのユーザ名と パスワードを入力します。

図 3-24 「Oracle ユーザアカウント」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datab	ase Configuration Wizard
	Enter the Oracle user account information Please enter the usernames and passwords you would like to use for the Service Desk Database users. Default user Username: ServiceDesk Password:
	< Back Next > Cancel

- 8. 「データファイルとテーブルスペースの作成」ダイアログボックスで、 データファイルとテーブルスペースのサイズを独自に定義する場合は 「はい」をクリックしてステップ9に進み、既存のデータファイルとテー ブルスペースを使用する場合は「いいえ」をクリックしてステップ17に 進みます。
- **注意**「いいえ」を選択した場合は、以前作成したデータファイルとテーブルスペースしか使用できません。Oracle に備わっているデフォルトを選択すると、これらのファイルは Service Desk を実行するには小さすぎるのでインストールは失敗する可能性があります。

図 3-25 「データファイルとテーブルスペースの作成」ダイアログボックス



9.「Oracle データファイルの場所」ダイアログボックスが表示されます。構成ウィザードでは、データファイルの場所が検索されます。データファイルが別の場所に保存されているとわかっている場合以外は、このパスを受け入れます。「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-26 「Oracle データファイルの場所」ダイアログボックス



10.「デフォルトのアプリケーションテーブルスペース情報」ダイアログボッ クスが表示されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはス ペースとドットを使用しないでください。次に、「次へ」をクリックして 先に進みます (Oracle ユーザを1人だけ選択した場合は、次のステップ をスキップします)。

図 3-27 「デフォルトのアプリケーションテーブルスペース情報」 ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datab	ase Configura	ation Wizard		
	Applicatio	on Default tab	lespace inf	ormation
	Please enter the information needed to create the tablespace for the default application user.			
	tablespace: datafile:	Serv_Data Serv_data.dbf		
×	size: Next Extend:	100M 10M		
	Click Next to	continue.		
		< Back	Next >	Cancel

11.「アプリケーション索引テーブルスペース情報」ダイアログボックスが 表示されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはスペース とドットを使用しないでください。次に、「次へ」をクリックして先に 進みます(Oracle ユーザを1人だけ選択した場合は、次のステップを スキップします)。

図 3-28 「アプリケーション索引テーブルスペース情報」ダイアログボックス

Please enter the information needed to create the index tablespace for the default application user. tablespace Ser_Index datafile: Ser_index.dbf size: 10M Next 5M Extend: Click. Next to continue.		Applicati	on Index tablespace informati	on
tablespace: Ser_Index datafile: Ser_index.dbf size: 10M Next 5M Extend: Click Next to continue.		Please enter tablespace fo	the information needed to create the index or the default application user.	
datafile: Set_index.dbf size: 10M Next 5M Extend: Click Next to continue.		tablespace:	Ser_Index	
size: 10M Next 5M Extend: Click Next to continue.		datafile:	Ser_index.dbf	
Next 5M Extend: Click Next to continue.		size:	10M	
Click Next to continue.	X	Next	5M	
Click Next to continue.	×	Extend.		
		Click Next to	continue.	

12. Oracle ユーザを 2 人選択した場合、「アプリケーションリポジトリテー ブルスペース情報」ダイアログボックスが表示されます。必要に応じて この情報を変更します。名前にはスペースとドットを使用しないでくだ さい。次に、「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-29 「アプリケーションリポジトリテーブルスペース情報」ダイアログボックス

/// Service Desk Datab	ase Configura	ation Wizard		_ 🗆 X
	Application Repository tablespace information Please enter the information needed to create the application repository tablespace for the default repository user.			
	tablespace: datafile: size: Next Extend:	Ser_Repo Ser_repo.dbf 50M 10M		
	Click Next to continue.			
		< Back	Next >	Cancel

- 13. Oracle ユーザを 2 人選択した場合、「リポジトリ索引テーブルスペース 情報」ダイアログボックスが表示されます。必要に応じてこの情報を変 更します。名前にはスペースとドットを使用しないでください。次に、 「次へ」をクリックして先に進みます。
- 図 3-30 「リポジトリ索引テーブルスペース情報」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datab	ase Configur	ation Wizard		_ 🗆 🗵
	Repository index tablespace information			
	Please enter the information needed to create the repository index tablespace for the default repository user.			
 ▶ ▶ ♥ ▶ ♥ 	tablespace: datafile: size: Next Extend:	Ser_RepoIndex Ser_repoindex.db 10M 5M	f	
	Click Next to continue.			
		< Back	Next >	Cancel

14.「データストアのための一時テーブルスペース」ダイアログボックスが 表示されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはスペース とドットを使用しないでください。次に、「次へ」をクリックして先に 進みます(Oracle ユーザを1人だけ選択した場合は、次のステップを スキップします)。
図 3-31 「データストアのための一時テーブルスペース」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datat	🛃 Service Desk Database Configuration Wizard 4.0			_ 🗆 ×
	Tempora	ry Tablespace	for the Dat	tastore
	Please enter tablespace fo	the information neede or the datastore user.	ed to create the	temporary
 ► ★ 	tablespace: datafile: Size: Next Extend:	ServiceDesk_Tem ServiceDesk_temp 10M 5M	P 9.dbf	
	Click Next to	continue.		
		< Back	Next >	Cancel

15. Oracle ユーザを 2 人選択した場合、「リポジトリのための一時テーブル スペース」ダイアログボックスが表示されるので、必要に応じて情報を 変更します。このとき、名前にはスペースとドットを使用しないでくだ さい。次に、「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-32 「リポジトリのための一時テーブルスペース」ダイアログボックス



- 16.ダイアログボックスが表示され、ユーザを1人だけ選択した場合はデータベースユーザを作成中であること、ユーザを2人選択した場合はデータベースユーザとリポジトリユーザを作成中であることが通知されます。 ユーザの作成が完了すると、テキストが「作成済みユーザ」に変更されます。「次へ」をクリックして「予想環境サイズの選択」ダイアログボックスを開き、ステップ24に進みます。
- 図 3-33 「Oracle ユーザ作成」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datab	ase Configuration Wizard 4.0
	Running Database user creation. Please verify that the user creation was successful before continuing.
	Data user created. Repository user created.
×	Click Next to continue
	< Back Next > Cancel

17.ステップ8の「データファイルとテーブルスペースの作成」ダイアログボックスで「いいえ」を選択した場合には、「アプリケーションテーブルスペース情報」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、デフォルトアプリケーションユーザが使用できる既存のテーブルスペースがリスト表示されます。テーブルスペースを選択し、「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-34 「アプリケーションテーブルスペース情報」ダイアログボックス



18.「アプリケーション索引テーブルスペース情報」ダイアログボックスが 表示されます。このダイアログボックスには、デフォルトアプリケー ションユーザの索引として使用できる既存のテーブルスペースがリス ト表示されます。テーブルスペースを選択し、「次へ」をクリックして 先に進みます。

図 3-35 「アプリケーション索引テーブルスペース情報」ダイアログボックス



19. Oracle ユーザを2人選択した場合、「アプリケーションレポジトリデフォ ルトテーブルスペース情報」ダイアログボックスが表示されます。そうで ない場合はステップ21に進みます。テーブルスペースを選択し、「次へ」 をクリックして先に進みます。

図 3-36 「アプリケーションリポジトリテーブルスペース情報」ダイアログボックス



20. Oracle ユーザを2人選択した場合、「リポジトリ索引テーブルスペース情報」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、 デフォルトのリポジトリユーザの索引として使用できる既存のテーブル スペースがリスト表示されます。テーブルスペースを選択し、「次へ」を クリックして先に進みます。

図 3-37 「リポジトリ索引テーブルスペース情報」ダイアログボックス



21.「データストアのための一時テーブルスペース」ダイアログボックスが 表示されます。このダイアログボックスには、デフォルトのアプリケー ションユーザの一時テーブルスペースとして使用できる既存のテーブ ルスペースがリスト表示されます。テーブルスペースを選択し、「次へ」 をクリックして先に進みます。

図 3-38 「データストアのための一時テーブルスペース」ダイアログボックス



- 22. Oracle ユーザを 2 人選択した場合、「データストアのための一時テーブ ルスペース」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボッ クスには、リポジトリユーザの一時テーブルスペースとして使用できる 既存のテーブルスペースがリスト表示されます。テーブルスペースを選 択し、「次へ」をクリックして先に進みます。
- 図 3-39 「リポジトリのための一時テーブルスペース」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.0 👘 🗖 🗖 🗙		
	Temporary Tablespace for Repository Please select the tablespace you would like to use as the temporary tablespace for the repository user.	
 ▲ ▲ ★ 	TS_APPL TEMP TS_INDEX INSTALLNODATA_DATA INSTALLNODATA_INDEX INSTALLNODATA_TEMP INSTALLNODATAREPO_REPO INSTALLNODATAREPO_REPOINDEX INSTALLNODATAREPO_TEMP SERVICEDESK_DATA SERVICEDESK_INDEX	•
	< Back Next to contained.	incel

23. ダイアログボックスが表示され、ユーザを1人だけ選択した場合はデータ ベースユーザを作成中であること、ユーザを2人選択した場合はデータ ベースユーザとリポジトリユーザを作成中であることが通知されます。 ユーザの作成が完了すると、テキストは「作成済みユーザ」に変更されま す。「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-40 「Oracle ユーザ作成」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datab	ase Configuration Wizard 4.0 📃 🔲 🗙
	Running Database user creation. Please verify that the user creation was successful before continuing.
	Data user created.
	Repository user created.
×	Click Next to continue.
	< Back Next> Cancel

24.「予想環境サイズの選択」ダイアログボックスが表示されます。「小」、「中」、「大」のいずれかを選択し、必要とする環境のサイズを定義します。これらの用語は、古いレコードをアーカイブ、または物理的に削除する前にデータベースで必要となるサービスコールの推定数に関連します。必要なサービスコールの推定数が、25,000 未満の場合は「小」、25,000 ~ 250,000 の場合は「中」、250,000 を超える場合は「大」をそれぞれ選択します。選択に応じたサイズのテーブルが作成されます。「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-41 「Oracle 予想環境サイズの選択」ダイアログボックス



25.「テーブルの範囲情報」ダイアログボックスが表示されます。必要に応じ てデフォルトの設定を変更します。「次へ」をクリックして先に進みます。

図 3-42 「Oracle テーブル範囲」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView servic	ce desk Database Configuration Wizard 4.0 📃 📕	
	Table Extents information Please enter the values to use for the sizing for the tables.	
*** **	Initial Extents 256 Next Extents 256 Minimal Extents 1 Maximum Extents 150 Percentage increase 0	
	Click Next to continue.	
	< Back Next > Cance	el

26.「デモデータのロード」ダイアログボックスが表示されます。デモデータ をロードするときには「はい」をクリックし、ロードしないときには「い いえ」をクリックして、次に「次へ」をクリックして先に進みます。デ モデータベースにはService Deskエンティティのダミーエントリが含ま れています。これらのエントリで、Service Deskのダイアログボックス でどのような種類のデータが入力されるかを理解できます。 図 3-43 「デモデータのロード」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Datab	ase Configuration Wizard	×
	Demo data contains examples of service calls, workorders, persons, organisations and more.	
	Click Next to continue.	
	<back next=""> Cancel</back>	

- 27.ダイアログボックスが表示され、「直ちにデータベースオブジェクトの 作成を実行しますか?」と尋ねてきます。「はい」または「いいえ」を クリックします。「はい」をクリックすると、データベースオブジェク トが作成されたことを通知するダイアログボックスが表示されます。 「OK」をクリックし、「データベースオブジェクト作成サマリ」ダイアロ グボックスを確認してから、「次へ」をクリックします。
- 28.「Service Desk 用のデータベースアカウントを作成し、アプリケーショ ンサーバを再起動しますか?」というダイアログボックスが表示されます。 「はい」または「いいえ」をクリックします。
- **29.「ログファイルをすぐ表示しますか**?」というダイアログボックスが表示 されます。「はい」または「いいえ」をクリックします。
- 30.構成が完了すると、「データベースの構成が終了しました。」というダイ アログボックスが表示されます。「終了」をクリックして構成ウィザード を終了します。

図 3-44 データベース構成ウィザード



4 クライアントのインストール

この章では、HP OpenView Service Desk クライアントのインストールおよ びアプリケーションサーバへの接続を行う際に実行する必要があるタスクに ついて説明します。

Service Desk クライアントのインストールの準備

Service Desk 4.0 アプリケーションサーバをインストールしたら、すべての Service Desk クライアントをService Desk CD-ROMから個別にインストー ルするか、共有フォルダやハイパーリンクを使用したインストールを準備す る必要があります。

Service Desk クライアントのインストールに使用できるソースには次の3 つがあります。

- CD-ROM によるインストール CD-ROM からクライアントをインストールする場合は、Service Desk CD-ROM をクライアントマシンの CD-ROM ドライブかネットワーク上 の CD-ROM ドライブに挿入し、この Service Desk CD-ROM のインス トールプログラムにより、各 Service Desk クライアントマシンヘクライ アントソフトウェアをインストールします。
- 共有フォルダによるインストール 共有フォルダからクライアントをインストールする場合、Service Desk アプリケーションサーバマシンやネットワーク上の任意のマシンにある 共有フォルダにアクセスして、Service Desk の各クライアントコン ピュータからクライアントインストールプログラムを起動します。
- ハイパーリンクインストール Webサーバを使用できる場合は、Webサーバや共有フォルダにクライアントインストールプログラムを保存できます。ユーザは URL を使用できるようになり、イントラネットを利用してクライアントをインストールできます。

クライアントインストールに使用できる実行ファイルは、2 つあります。い ずれのファイルも CD-ROM、共有フォルダ、またはハイパーリンクから選 択できます。

- HPOpenViewServiceDesk.exe
 このファイルを開くと、ファイルが解凍されインストールされた場所から、クライアントマシンの C:\Temp フォルダへまずコピーされます。
 CD 上では、client\packed フォルダにファイルがあります。
- StartInstallation.exe
 このファイルを開くと、元の場所からインストールされます。CD 上では、client フォルダにファイルがあります。

クライアントのインストール Service Desk **クライアントのインストールの準備**

クライアントインストールを開始するには、HTML Setup フォルダの Setup.html ファイルをダブルクリックし、表示されている Web ページで Installation Program リンクを選択する方法もあります。このファイル は上記の方法においても使用できます。

Service Desk クライアントをインストールする予定のコンピュータに、ス タンドアロンの Service Pages または Service Desk エージェントがすでに ある場合は、インストールを始める前にそれを削除します。これらのサービ スのいずれかをそのコンピュータにインストールする必要がある場合は、 Service Desk のインストール後、それらのサービスを再インストールする ときに必ず「共有インストール」を指定します。Service Pages のインス トールの詳細については 100ページの「Windows 2000 または Windows NT への Service Pages のインストール」を、Service Desk エージェントについ ては 134 ページの「Service Desk エージェント」を参照してください。

クライアント PC での CD-ROM によるインストール

クライアント PC の CD ドライブに Service Desk CD-ROM を挿入すると、 自動実行でインストールプログラムが起動され、Service Desk のスタート 画面が表示されます。クライアント PC の自動実行が動作しない場合、CD を CD-ROM ドライブへ挿入してから Client フォルダへ移動し StartInstallation.exe をダブルクリックするか、Client\Packed へ移 動し HPOpenViewServiceDesk.exe をダブルクリックします。ネットワー クに接続された CD-ROM ドライブで CD を使用する場合は、ネットワーク を通じて同じファイルへ移動します。いずれの場合でもスタート画面は表示 されず、インストールウィザードが直接起動します。

共有フォルダインストールの準備

各クライアントのインストールは、ネットワーク上の共有フォルダまたは ネットワークドライブの CD-ROM から直接行うことができます。

共有の場所から Service Desk クライアントをインストールするには、 CD-ROM の Client フォルダ、または Client\Packed フォルダの中身を Service Desk クライアントのインストールに使用する共有フォルダにすべ てコピーします。選択したフォルダに対するクライアントのアクセス権限を 確認します。

注意

クライアントのインストール Service Desk **クライアントのインストールの準備**

ハイパーリンクを使ったインストールの準備

ハイパーリンクを設定すると、エンドユーザは Web サーバからクライアン トソフトウェアをインストールできます。たとえば、アプリケーションサー バのインストールおよび設定を一度行うと、ハイパーリンクを付けた電子 メールをユーザへ送信できます。ハイパーリンクをクリックすると、Service Desk クライアントがインストールされます。ハイパーリンクを使用可能に するには、まず次の準備が必要です。

ハイパーリンクから Service Desk クライアントをインストールするには、 Service Desk クライアントのアップグレードインストールプログラムを、 Web サーバ上のフォルダまたは共有フォルダにコピーします。CD-ROM の Client フォルダ、または Client \Packed フォルダの中身を、使用する Web サーバまたは共有フォルダにすべてコピーします。

注意 ハイパーリンクインストールに共有フォルダを使用する場合は、すべての Service Desk ユーザがフォルダにアクセスできることを確認する必要があ ります。

クライアントインストール

この手順は、アプリケーションサーバと通信可能なクライアントPC にクラ イアントソフトウェアをインストールするときに使用します。クライアント ソフトウェアのコピーがアプリケーションサーバソフトウェアとともに自 動的にサーバにインストールされています。

Windows NT や Windows 2000 のコンピュータにソフトウェアをインス トールするには、Windows レジストリを変更できるシステム管理者権限を 持つアカウントにログオンする必要があります。権限がない場合、ソフト ウェアのインストールが成功しません。

Service Desk を一部あるいは全部をインストールすると、インストールプ ログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパティ(地域 のオプション)を確認し、インストールウィザードで使用する言語をその設 定に合わせます。

Service DeskクライアントをWindows 98のプラットフォームにインストー ルすると、Service Desk の内部アイコンは無効になります。Windows 98 の パフォーマンスに関する既知の問題から、この機能が必要となっています。 これらのアイコンは、Service Desk の「ツール」メニューから「オプショ ン」ダイアログボックスを開き、そのダイアログボックスの「詳細」タブで 再び有効にできます。ただし、この操作を行ってしばらくすると Windows 98 での Service Desk の動作が遅くなるので、お勧めはしません。

> HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用して HP OpenView Service Desk クライアントをインストールします。CD-ROM か らユーザのコンピュータ上のハードディスクへ直接 Service Desk をインス トールできます。また、Client フォルダ、または Client\Packed フォルダ の内容を共有ドライブへコピーし、ネットワークドライブを介してインストー ルすることもできます。共有フォルダからクライアントをインストールする場 合、Client フォルダの StartInstallation.exe、または Client\Packed フォルダの HPOpenViewServiceDesk.exe を使用します。前者のファイル は共有フォルダからクライアントをインストールし、後者のファイルはインス トールプログラムをクライアント PC の C:\temp フォルダへコピーして、そ こからクライアントをインストールします。

クライアントをインストールする前に、Microsoft Java Virtual Machine を インストールしてください。Virtual Machine ソフトウェアは、このリリー スの HP OpenView Service Desk CD-ROM に入っています。このソフト ウェアをインストールするときは、43 ページの「Microsoft Java Virtual Machine のインストール」を参照してください。

CD-ROMから **HP OpenView Service Desk** クライアントをインストールするには、次の操作を行います。

 HP OpenView Service Desk CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入しま す。スタート画面が表示されます。表示されない場合は、CD-ROM ドラ イブのルートにある setup.exe をダブルクリックします。スタート画面 が表示されたら、「Service Desk のインストール」をクリックします。

図 4-1 スタート画面



2. 次の画面で、「クライアントのインストール」をクリックします。

注意



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムが起動しない 場合は、次の手順を試してください。CD-ROM ドライブをクリックし、 「DOS」ダイアログボックスを開きます。インストール先のフォルダがある かどうかを参照し、startinstallation.exe を実行します。あるいは、 java.exe -cp . setupを使用することもできます。ただし、この方法で は Service Desk しかインストールできません。Service Desk に同梱されて いる他社のソフトウェアは別途インストールする必要があります。

- 3. 次に、クライアント InstallShield ウィザードの初期画面が表示されま す。「次へ」をクリックして先に進みます。
- 4. 次に、「ライセンス契約」ダイアログボックスが表示されます。インス トールを続ける場合は、「ライセンス契約条項の同意書に同意する」チェッ クボックスをクリックして「次へ」をクリックします。これでライセン ス契約の全条項に同意することになるので、契約内容を注意深く読んで ください。

- 次に、「保存先フォルダ」ダイアログボックスが表示されます。このダイ アログボックスで、Service Desk クライアントソフトウェアを保存する フォルダを入力します。デフォルトフォルダに保存したくない場合は、 「変更」をクリックして別のフォルダを入力します。「次へ」をクリック して、インストールを続けます。
- 図 4-3 「クライアント保存先フォルダ」ダイアログボックス

HP OpenView Ser	vice Desk Client - InstallShield Wizard	_ 🗆 🗵
Stor 1	Destination Folder	
Service Desk Version 4.0	Click next to install to this folder, or click Change to install to a different folder. C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk 4.0\Clie Change	
InstallShield	< Back Next >	Cancel

 「インストール可能クライアント」ダイアログボックスに、インストール されるクライアントがリスト表示されます。「直ちにインストールする」 をクリックしてファイルをインストールするか、または「戻る」をクリッ クして前のダイアログボックスで変更を加えます。 図 4-4 「インストール可能クライアント」ダイアログボックス



- 7. インストールプログラムでファイルを解凍して読み込む間、画面には進 捗状況モニタが表示されます。「キャンセル」をクリックすればいつでも インストールを中止できます。
- インストールが終了すると、「クライアントインストールサマリ」ダイア ログボックスが表示されます。「終了」をクリックしてインストールプロ グラムを終了します。これでインストールが終了しました。

図 4-5 「クライアントインストールサマリ」ダイアログボックス



接続ウィザード

HP OpenView Service Desk クライアントのインストールが終了したら、 「スタート」メニューで「プログラム」を選択します。「HP Openview Service Desk 4.0」を選択し、サブメニューから再び「HP Openview Service Desk 4.0」を選択します。Service Desk 接続ウィザードが起動します。接続ウィ ザードで、接続先の Service Desk サーバ名、アカウント名、パスワード、 および「分かりやすい名前」など、アカウントを設定するために必要な情報 を入力できます。

接続ウィザードを終了するときには「**キャンセル**」をクリックし、前の画面 に戻るときには「**戻る**」をクリックします。

接続ウィザードの手順を次に示します。

 Service Desk 接続ウィザードは「接続」ダイアログボックスで開きます。 冒頭の説明を読んで「次へ」をクリックし先に進みます。

図 **4-6** Service Desk 接続ウィザード



2. 「Service Desk サーバ」ダイアログボックスで、Service Desk サーバの 名前を入力します。「次へ」をクリックして先に進みます。 クライアントのインストール **接続ウィザード**

図 4-7 「Service Desk サーバ」ダイアログボックス

Service Desk Connection Wizard		
	Service Desk Server Name Type the name of the Service Desk server your network service provider or system administrator has given you. Service Desk server:	
	< Back Next > Cancel	

- 「アカウント名およびパスワード」ダイアログボックスで、Service Desk サービスプロバイダにログオンするときに使用するアカウント名とパス ワードを入力します。アカウント名やパスワードがわからない場合は、 Service Desk サービスプロバイダに問い合わせてください。「次へ」を クリックして先に進みます。
- 図 4-8 「アカウント名およびパスワード」ダイアログボックス

Service Desk Connection Wizard				
	Account Name Service Desk servic name and password Account Name: Password:	e and Pass e provider. If y i, contact your ((Your pass prevent oth	sword word you use to you do not know Service Desk s word will appear ners from reading	log in to your your account ervice provider. as asterisks to at.)
		< Back	Next >	Cancel

クライアントのインストール 接続**ウィザード**

- 4. 最後に「分かりやすい名前」を入力します。その後、この名前は「サーバ アカウント」ダイアログボックスにだけ表示されます。このダイアログ ボックスは、「スタート」メニューの「プログラム」サブメニューから「HP OpenView Service Desk 4.0」オプションを選択して表示できます。
- 図 4-9 「分かりやすい名前」ダイアログボックス

Service Desk Connection	on Wizard
	Friendly Name Information about your Service Desk account is grouped together and labeled with a friendly name. This can be any name you want. Choose a friendly name for this Service Desk account. Service Desk <u>a</u> ccount name
	< Back Next > Cancel

接続ウィザードの最後のダイアログボックスによって、アカウントを設定するために必要な情報がすべて入力されたことが通知されます。「終了」をクリックしてアカウントを設定します。Service Desk 接続ウィザードの終了後に HP OpenView Service Desk が起動します。

クライアントのインストール **接続ウィザード**

図 4-10 「正常に完了しました」ダイアログボックス



5 Service Pages のインストール

Service Pages (SP) は、ユーザの顧客がインターネットやイントラネット を通じて直接 Service Desk に問題を報告できるようにするために作成され た HTML ページです。 顧客は機密保護された接続を通じて Service Pages にアクセスし、フォーム に記入してサービスコールを登録できます。サポート技術者も Service Pages へ接続し、サービスコール、問題、事象などを参照、変更できます。 データは直接 Service Desk に渡され、ヘルプデスクに通知されます。ヘル プデスク担当者は、顧客にさらに詳細に問い合わせることができます。

Service Pages はサーバにインストールされており、クライアントユーザは Web ブラウザで Service Pages の URL をポイントしてページを開くことが できます。エンドユーザがページにアクセスしても、ソフトウェアのダウン ロードはありません。

Service Pages は、共有マシン、つまり Service Desk がインストールされて いるコンピュータにインストールできます。また、Service Desk がインス トールされていないスタンドアロンマシンにインストールすることもでき ます。Service Desk のインストール先がスタンドアロン PC の SP フォルダ の場合、Service Desk と共有されるクラスファイルもあるため、共有マシ ンかスタンドアロンマシンかという区別は重要です。

注意

Service Desk 3.0 でインストール済みの Service Pages は、Service Desk 4.0 とは互換性がありません。HP OpenView Service Desk 4.0 をインストール すると、最新バージョンをインストールできます。Service Desk 3.0 から 4.0 ヘアップグレードする場合、スタンドアロンにおける service pages の インストール環境もアップグレードする必要があります。アップグレードを 行う場合、アップグレードパスが存在しないため、まず古いバージョンをア ンインストールしてから、Service Desk 4.0 の service pages をインストー ルする必要があります。

Service Pages を構成し、Apache Web サーバまたは Microsoft IIS Web サー バで実行できます。どちらの Web サーバもサーブレットエンジンが必要で す。Service Desk で使用するサーブレットエンジンは Tomcat です。次の 項では、Windows NT、Windows 2000、HP-UX、および SUN Solaris で Apache Web サーバを使用し Service Pages を実行するための構成方法につ いて説明します。 Apache を Web サーバとして使用する場合、Service Pages より前に Apache をコンピュータへインストールし、IIS Admin および World Wide Web Service for NT4.0 Server を停止して無効にしておく必要があります。この 操作を行わないと、Windows Server を再起動するたびにデフォルト IIS が ポート 80 となり、Apache への接続設定は上書きされてしまいます。これ によって Service Pages は動作できなくなります。

注意 Windows NT4.0 サーバを使用する場合、NT4.0 Server Option Pack を先に インストールする必要があります。

service pages に必要な、適切なバージョンの他社製品を使用しているかどうかを確認するには、34 ページの「要件」を参照してください。要件が更新されている場合、25 ページの「ご意見やご感想について」で HP 社のサイトの URL を確認し、このサイトで最新のソフトウェアパッチや最新ドキュメントを入手してください。

注意 Service Desk 4.0 で提供する SP テンプレートは、多言語 UTF-8 (Unicode) でコード化し HTML で保存されています。HTML エディタで変更する場合 は、これと同じ形式でコード化し保存することが重要です。この設定を変更 すると、表示されない文字があります。

注意 CustomerHeader.html および CustomerLinks.html のファイルは HTML エディタだけで変更し、テキストエディタで HTML コードを編集しないよ うにします。

Windows 2000 または Windows NT への Service Pages のインストール

Service Desk を一部あるいは全部をインストールすると、インストールプ ログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパティ(地域 のオプション)を確認し、インストールウィザードで使用する言語をその設 定に合わせます。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て、HP OpenView Service Desk service pages をインストールします。 CD-ROM からユーザのコンピュータ上のハードディスクへ直接 Service Desk をインストールできます。また、CD-ROM の内容を共有フォルダへコ ピーし、ネットワークドライブを介してインストールすることもできます。

インストールを開始するには、HTML Setup フォルダの Setup.html ファイ ルをダブルクリックし、表示されている Web ページで Installation Program リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法に おいても使用できます。

Service Pages は、Windows 2000 や Windows NT4 上ではインストールプ ログラムを使用すると自動的にインストールおよび構成されます。ただし、 Web サーバとして Microsoft IIS を使用している場合、構成によっては手作 業で行う必要があるものがあります。この手順については、106 ページの 「Windows NT および Windows 2000 での Tomcat と IIS Web サーバの接 続」の項で説明しています。

Windows 2000 や Windows NT で Service Pages をインストールするには、 次の操作を行う必要があります。

 HP OpenView Service Desk の CD-ROM を挿入すると、スタート画面 が自動的に表示されます。表示されない場合は、CD-ROM ドライブの ルートで setup.exe をダブルクリックします。「InstallService Desk」 をクリックします。

100

注意

第5章



 次のダイアログボックスで、「Service Pages のインストール」をク リックします。

図 5-2 Service Pages のインストール



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムが起動しない 場合は、次の手順を試してください。CD-ROM ドライブをクリックし、 「DOS」ダイアログボックスを開きます。インストール先のフォルダがある かどうかを参照し、startinstallation.exe を実行します。代わりに、 java.exe -cp . setupを使用することもできます。ただし、この方法で は Service Desk しかインストールされず、Service Desk でサポートされて いる他社のソフトウエアはインストールされません。これらのソフトウェア については、別途インストールする必要があります。

- 3. 次に、Service Pages InstallShield ウィザードが表示されます。「次へ」 をクリックして先に進みます。
- 4. ライセンス契約の条項に同意する場合には、そのオプションを選択して から、「次へ」をクリックして先に進みます。

 Service Pages セットアップタイプ」ダイアログボックスを使用して、 Service Pages を共有マシン、つまり Service Desk がインストールされ ているコンピュータにインストールするか、または Service Desk がイン ストールされていないスタンドアロンマシンにインストールするかを指 定します。Service Desk のインストール先がスタンドアロンコンピュー タの SP フォルダの場合、Service Desk と共有されるクラスファイルも あるため、共有マシンかスタンドアロンマシンかという区別は重要です。 「次へ」をクリックして先に進みます。

図 5-3 「Service Pages セットアップタイプ」ダイアログボックス



 Service Pages 保存先フォルダ」ダイアログボックスで、Service Pages ファイルをインストールするフォルダを入力するか、または「参照」を クリックして、別のインストールフォルダを検索して選択します。「次 へ」をクリックして、インストールを続けます。

図 5-4 「Service Pages 保存先フォルダ」ダイアログボックス

₩ HP OpenView Servic	e Desk Self Service Pages - InstallShield Wizard
5-71	Destination Folder
Service Desk	Click next to install to this folder, or click Change to install to a different folder. C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk 4.0\SP Change
InstallShield	
	< Back Next > Cancel

- 7. 目的のフォルダが存在しない場合、「確認」ダイアログボックスが表示されます。「はい」をクリックしてフォルダを作成するか、または「戻る」 をクリックして「保存先フォルダ」ダイアログボックスに戻ってフォル ダを変更します。
- 8. 「インストール可能」ダイアログボックスに、インストールされるソフト ウエアが表示されます。「直ちにインストールする」をクリックして先に 進むか、または「戻る」をクリックして前の画面に戻り、変更を加えます。
- 9. 進捗状況画面では、インストールの過程でファイルが解凍され読み込ま れる様子を表示します。
- **10.90**%ほど作業が進んだところで、Apache Web サーバの使用を確認する ポップアップが表示されます。Microsoft IIS を使用する場合は、「いい え」を選択します。

図 5-5 「Service Pages に Apache を使用」ダイアログボックス

Use Apache for SP 🛛 🕅
Do you want to use Apache Web Server for Service Pages ? Otherwise Internet Information Services will be used.

- **11**.現行マシンがアプリケーションサーバかどうかを確認します。「**はい**」または「**いいえ**」をクリックします。「**いいえ**」をクリックすると、アプリケーションサーバの名前を入力するダイアログボックスが表示されます。
- 12.インストールが完了すると、「インストールサマリ」ダイアログボックス が表示されます。「終了」をクリックしてインストールプログラムを終了 します。

図 5-6 「Service Pages インストールサマリ」ダイアログボックス

HP OpenView Servic	e Desk Self Service Pages - InstallShield Wizard
1771	Installation Summary
	The following items were installed:
ervice Desk	HP OpenView Service Desk Self Service Pages Destination: C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk Installed Features: ClassFiles (3.4MB) Self Service Pages (79KB)
S	× ×
InstallShield	Exit

- **13.**「スタート」メニューから「コマンドプロンプト」ダイアログボックスを 開き、DOS プロンプトにコマンド「net start tomcat」を入力して Tomcat を起動します。
- **注意** Service Pages が共有マシンにインストールされている場合には、Service Pages をアンインストールする前に IIS または Apache および Tomcat を終 了する必要があります。Service Desk を終了していない場合、Service Pages を完全にアンインストールすることはできません。

構成 Service Pages

Service Pages のインストール開始画面で「Service Pages のインストー ル」をクリックしてインストールを行うと、Service Pages は自動的に Apache Web Server 用の構成になります。ただし、Microsoft IIS を使用す る場合は手動での設定が必要です。

Windows NT および Windows 2000 での Tomcat と IIS Web サーバの接続

Tomcat と IIS Web Server を接続する方法は、次のとおりです。

- 「スタート」メニューから「コマンドプロンプト」ダイアログボックスを 開き、DOS プロンプトにコマンド「net start tomcat」を入力して Tomcat を起動します。
- 2. 2 つの仮想ディレクトリを作成する必要があります。1 つは Tomcat 用で もう1 つは Service Desk Service Pages 用です。これらのステップは仮 想ディレクトリの作成ウィザードを使用して行います。

Windows NT でウィザードを起動するには次の操作を行います。

- 「**スタート**」メニューの「**プログラム**」サブメニューを開きます。
- 「プログラム」から「Windows NT4.0 Option Pack」を選択します。
- Windows NT 4.0 Option Pack のサブメニューから「Microsoft Internet Information Server」を選択します。
- 「IIS」サブメニューで「インターネットサービスマネージャ」を選択 します。IIS 管理コンソールが表示されます。
- IIS 管理コンソールから、Service Pages がインストールされている サーバマシン名のブランチを開きます。
- 「デフォルト Web サイト」または Service Pages が表示されている Web サイトで右クリックします。
- ポップアップメニューで「新規作成」を選択してから、サブメニューの「仮想ディレクトリ」をクリックします。

Windows 2000 でウィザードを起動するには、次の操作を行います。

- 「**スタート**」メニューの「**プログラム**」を開きます。
- 「プログラム」メニューの「管理ツール」を選択します。
- 「管理ツール」サブメニューで「インターネットサービスマネージャ」 を選択します。IIS 管理コンソールが表示されます。
- IIS 管理コンソールから、Service Pages がインストールされている サーバマシン名のブランチを開きます。
- 「デフォルト Web サイト」で右クリックします。ポップアップメニューで「新規作成」を選択してから、サブメニューの「仮想ディレクトリ」をクリックします。

図 5-7 IIS 管理コンソール: サブメニュー

📽 Internet Information Services		- D ×		
Action View ← → 🖻 🗊 🗙 😭 🚱 🚱 😫 💂 ▶ ■				
Tree	Name Path			
Internet Information Services Single Services Single Services Single Services Single Service Single S	Printers C:\WINNT\web\printers images private J.private J.vti_cnf J.vti_log J.vti_pvt Vti_script			
bavt Bavt Stop Bavt Pause	y ti txt y help gif isstart.asp localistart.asp			
⊕vt New → ⊕ Adminis All Tasks → ⊕>> Default	Site Virtual Directory			
	Server Extensions Web Server Extensions Administrator womming with the server of the server with the server of the server of the server of the server with the server of t			
Help		Þ		
Create new virtual directory				

3. 仮想ディレクトリの作成ウィザードが起動します。「次へ」をクリックし て先に進みます。 Service Pages のインストール **構成 Service Pages**

図 5-8 仮想ディレクトリの作成ウィザード:初期画面



4. 仮想ディレクトリの別名を入力します。Tomcatディレクトリにはjakarta を使用し、Services Pages には sd-sp4 を使用します。「次へ」をクリック して先に進みます。

図 5-9 仮想ディレクトリの作成ウィザード:「別名」ダイアログボックス

rtual Directory Creation Wizard		
/irtual Directory Alias You must give the virtual directory a short name, or alias, for quick reference.		
Type the alias you want to use to gain acce same naming conventions that you would fo	ss to this Web virtual directory. Use the r naming a directory.	
<u>A</u> lias:		
jakarta		
	Z Back Next > Cancel	
_		

第5章
Service Pages のインストール 構成 Service Pages

5. Web サイトコンテンツの保存先となるパスを入力します。Tomcat には <Tomcat>\binを入力し、Service Page には <Service Desk home>\sp\ SSP_Files を入力します。

図 5-10 仮想ディレクトリの作成ウィザード:「Webコンテンツ」ダイアログボックス

~
Ţ.

 仮想ディレクトリへのアクセス権を定義します。Tomcat (jakarta) と Service Pages ディレクトリの場合、「読み取り」、「スクリプトの実行」お よび「実行」の各チェックボックスを設定します。「次へ」をクリックし て先に進みます。 Service Pages のインストール 構成 Service Pages

図 5-11 仮想ディレクトリの作成ウィザード:「許可」ダイアログボックス



- 7.「終了」をクリックして仮想ディレクトリの作成を終了します。
- 8. Tomcat の仮想ディレクトリを作成したらステップ 5 に戻り、同じ手順 で Service Pages の仮想ディレクトリを作成します。
- Service Pages の索引ページを、デフォルトのページのリストに追加す る必要があります。IIS 管理コンソールで、Service Pages ディレクトリ (..\sd-sp4)を右クリックし、ポップアップメニューの「プロパティ」 を選択します。「プロパティ」ダイアログボックスで「文書」タブをク リックしてから、「追加」ボタンをクリックします。

図 5-12 仮想ディレクトリ:「プロパティ」ダイアログボックス

sd-sp4 Properties			? ×
Virtual Directory Docum	ments Directory Securit	y HTTP Headers Custo	om Errors
Enable Default [)o <u>c</u> ument		
Default.a iisstart.as	tm sp p s.jsp	Add	
Enable Docume	nt Footer	Browse	
	OK Ca	ncel <u>A</u> pply	Help

- 10.「デフォルト文書の追加」ポップアップで、index.html を入力し、「OK」 をクリックします。索引ページがデフォルトのドキュメントリストに追 加されます。
- 図 5-13 仮想ディレクトリ:「デフォルト文書の追加」ダイアログボックス

Add Default Document		×
Default Document Name:		
index.html		
OK	Cancel	

11. リストにある他のドキュメントは使用しないため削除できますが、特に 削除する必要はありません。ただし、Service Pages が動作するには、 index.html がリストに必要です。「適用」、「OK」を順にクリックします。 Service Pages のインストール **構成 Service Pages**

図 5-14 仮想ディレクトリ:「プロパティ」ダイアログボックス

sd-sp4 Propertie	s						? ×
Virtual Directory	Documents	Directory	Security	HTTP He	aders Custo	om Errors	
🔽 Enable [) efault Do <u>c</u> um	ent ——					1
	refault.htm refault.asp sstart.asp Velcome.jsp ndex.html				Add <u>R</u> emove		
Enable [) <u>o</u> cument Foot	ter			Browse		
		ОК	Cance		Apply	Help	

12. リダイレクトフィルタをデフォルトのWebサイトに適用する必要があり ます。IIS 管理コンソールで、デフォルト Web サイトディレクトリを右ク リックし、ポップアップメニューの「プロパティ」を選択します。「デ フォルト Web サイトプロパティ」ダイアログボックスで「追加」をクリッ クします。 図 5-15 デフォルト Web サイト:「プロパティ」ダイアログボックス

)efault ₩eb	Site Proper	ties			<u>? ×</u>		
Directory S Web Site	ecurity	HTTP Headers Performance	Custom Errors	Server I	Extensions		
Web Site Uperators Performance 1944 (1966) Home Directory Documents							
Filters ins	talled here are	active for this We	b site only. Filters a	are executed i	n the		
order liste	d below:						
	Status	Filter Name	Priority	Ac	įd		
T I				Ber	nove		
				Ec	ljt		
L.				Dis	able		
		OK	Cancel	Apply	Help		

- **13.**「フィルタの追加」ダイアログボックスで、フィルタ名を sd-sp4 と入力 し、実行可能ファイルを <Tomcat>\bin\isapi_redirect.dll と入力 します。「OK」をクリックします。
- 図 5-16 デフォルト Web サイト:「フィルタプロパティ」ダイアログボックス

Filter Proper	ties		×
<u>F</u> ilter Name:	sd-sp4		
<u>E</u> xecutable:	ervice Des	k 4.0\SP\Tomcal	:\bin\isapi_redirect.dll
			<u>B</u> rowse
	ОК	Cancel	<u>H</u> elp

- 14.フィルタは「デフォルト Web サイトプロパティ」ダイアログボックスに 表示されます。「適用」をクリックします。
- **15. Microsoft Management Console** を終了します。コンソールの設定を「iis.msc」に保存するかどうかの確認を行います。「はい」をクリックします。

Service Pages のインストール **構成 Service Pages**

16. IIS Admin と World Wide Web Server を停止し再起動します。すべて 正常に動作すると、「デフォルト Web サイトプロパティ」ダイアログボッ クスの sd-sp4 フィルタエントリの隣に緑の矢印が表示されます (ステッ プ13 を参照)。

図 5-17 デフォルト Web サイト:「プロパティ」 ダイアログボックス

efault Web	Site Prope	erties					?
Directory !	Security	HTTP Headers	Cus	tom Errors	Serv	er Extensia	ns
Web Site	Operators	Performance	ISAPI Filb	ers Home [Directory	Docum	ents
Filters in order list	stalled here a ied below:	re active for this ¹	Web site o	nly. Filters are	execute	d in the]
	Status	Filter Name		Priority		A <u>d</u> d	
	1	sd-sp4	×	Unknown *			
t					<u></u>	iemove	
						Edjt	
						Diaphla	
						Disable	
		OK	Cance		ply	Help	5

UNIX における **Apache Web** サーバを使用した **Service Pages** のインストール

この項では、UNIX プラットフォームでの Service Pages のインストールお よび構成情報について説明します。

インストール前に、次の他社製品を Service Pages と同じマシンにインス トールする必要があります。

- Java Development Kit (JDK)またはJava Runtime Environment (JRE)
- Apache HTTP サーバ
- Tomcat バイナリ
- ユーザのコンピュータに合わせてコンパイルされたWebサーバアダプタ

Service Desk でサポートしている UNIX プラットフォームや他社ソフト ウェアのバージョンの正確な情報については、34 ページの「要件」を参照 してください。

次の説明は、同じコンピュータ上で Apache サーバと 1 つの Tomcat プロセ スだけ実行することを前提としています。負荷調整のため、複数の Tomcat プロセスを構成する必要がある場合には、お手元の Tomcat マニュアルの 「Workers」の項を参照してください。

Apache と Tomcat のインストール

Service Desk の CD には、Apache Web サーバや Tomcat をインストー ルし、構成するための格納ファイルが 2 つ収録されています。HP-UX 用 のファイルと Sun Solaris 用のファイルです。これらのファイルは、 Tools/ApacheGroup/HTTP Server/HP-UX-11バイナリと Solaris-7バイ ナリの各フォルダにあり、ftpのバイナリモードを使用して CD からコピー します。

HP-UX 11 の場合

• swinstall を使用して、Apache-1.3.14+Tomcat-3.1.1.depot ファイル をインストールします。

「**アクション**」メニューで、「**ソースの変更**」をクリックします。

「ソースデポタイプ」に local directories と入力します。 「ソースデポパス」フィールドにフルパス名とファイル名を入力します。 「アクション」メニューから「対象の変更」を選択し、対象がデフォルト ルートであることを確認します。

「**アクション**」メニューの「インストール」をクリックします。

 UNIX ディレクトリの work-localhost_8080%2Fsd-sp4.tar.gz ファ イルを /opt/tomcat ディレクトリに解凍します。

Sun Solaris 2.7 の場合

- pkgadd コマンドを使用して、以下のファイルをルートディレクトリに インストールします。
 pkgadd -d Apache-1.3.20+Tomcat-3.2.1_Solaris7
- UNIX ディレクトリのwork-localhost_8080%2Fsd-sp4.zipファイル を /opt/tomcat ディレクトリに解凍します。

これらのファイルにより、/opt に Apache と Tomcat の両方のディレクト リを作成します。

次の説明は、HP-UX と Sun Solaris の両方に共通の説明です。次の説明で、 変数 <Tomcat>は /opt/Tomcat を指すものとします。

Service Pages のインストール

Service Pages をインストールする前に、Tomcat が停止していることを確認します。

<Tomcat>/bin/shutdown.sh

Service Pages をインストールするには、次の操作を行います。

sp-4.0.tar.gz ファイルを /opt ディレクトリに解凍します。

/opt/sp-4.0/WEB-INF/web.xml ファイルを編集する必要があります。 sd_application_server コンテキストパラメータにアプリケーション サーバ名を入力する必要があります。Named|Machine Name.Domain:ITP number (Domainはオプションです)の形式で入力します。

注意 複数のサーバを使用する場合、ネットワーク内で近くに存在するサーバを選 択するのが賢明です。また、ファイアウォールについても考慮する必要があ ります。アプリケーションサーバが Service Pages と同じコンピュータに存 在する場合は、LOCALHOST をアプリケーションサーバのホスト名に使用で きます。

Apache と Tomcat の構成

次の行を最後の 2 行(最後の 2 行は表示してあります)の前に挿入して、
<Tomcat>/conf/server.xmlファイルを変更します。

<Context path="/sd-sp4"

docBase="/opt/sp-4.0"

debug="0"

reloadable="false" >

</Context>

</ContextManager>

</Server>

注意

DocBaseパラメータはService Pages で定義したインストールディレクトリ に対応している必要があります。

/opt/tomcat/conf/tomcat.conf ファイルを編集します。次の行を
</IfModule>の直前に追加する必要があります。

###-----###Changes for Service Pages ### # # The following line makes Apache aware of the location of # the /sd-sp4 context # Alias /sd-sp4 "/opt/sp-4.0" <Directory "/opt/sp-4.0"> Options Indexes FollowSymLinks </Directory> # # The following line mounts all JSP files to Tomcat # ApJservMount /sd-sp4/*.jsp ajp12 ### ###----------

sd アカウントまたは nobody を使用して、特権を持たないユーザとして Tomcat を起動します。このとき次のコマンドを指定します。

<Tomcat>/bin/startup.sh

注意

このパスは Java Runtime Environment (JRE) で確認することもできま す。その場合フルパスを入力します。

Apache Web サーバを起動する前に opt/apache/httpd.conf ファイルの ポート設定が Port=80 であることを確認します。

HP-UXを使用している場合、**Tomcat** が正しく機能していることをテストするには、**Web** ブラウザで http://<your host-name>:8081/index.html をポイントします。**Sun Solaris** の場合は、

http://<your host-name>:8080/index.html をポイントします。テス トページが表示される場合、Tomcat は動作しています。

Apache Web サーバの起動とテスト

Service Pages の実行前に Apache Web サーバが動作していることをテスト するには、次の操作を行います。

Apache サーバを起動するには

"/opt/apache/bin/apachectl start" コマンドを使用します。

Apache が動作していることをテストするには

URL http://<ユーザのホスト名>:80/sd-sp4/index.htmlに接続します。

デフォルトの Service Pages をテストするには、次の操作を行います。

URL http://< ユーザのホスト名 >/sd-sp4/index.html を入力します。

Apache を停止するには

"/opt/apache/bin/apachectl stop" コマンドを使用します。

Windows NT および 2000 での Service Pages の トラブルシューティング

Service Pages のインストール開始画面で「Service Pages のインストー ル」をクリックしてインストールを行うと、Service Pages は自動的に Apache Web Server 用の構成になります。ただし、発生したエラーのため に、ユーザ自身で構成やそのトラブルシューティングを行う必要がある場合 もあります。そのような場合は、以下の手動インストールと構成に関する説 明を参照してください。

次の他社ツールが必要です。

- Apache Web サーバと Microsoft IIS
- Tomcat バイナリについては、Service Desk CD に収録されているバー ジョンの使用をお勧めします。
- Java Runtime Environment (JRE) for Windows NT4.0

HP OpenView Service Desk の **CD** には、**Windows NT** 用の上記製品のコ ピーが収録されています。

Service Pages のインストール時には、以下のデフォルトディレクトリが作成されるはずです。現在使用中のコンピュータでは、これらと異なるディレクトリを選択している可能性があります。

- C:\Program Files\Apache Group\Apache
- C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\ Sp
- C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\ Sp\SSP_Files
- C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\ Sp\Tomcat

Service Pages の Service Desk への接続の確認

Service Pages が、データを送受信するために接続する Service Desk アプリ ケーションサーバの名前を正しく定義する必要があります。このサーバ名は web.xml ファイルにあり、<Service Desk>/SP/SSPfiles/WEB-inf/フォ ルダに格納されています。

sd_application_server の各パラメータ値は、常駐の Service Pages のための Service Desk アプリケーションサーバを使用するマシン名である必要 があります。

サービスとしての Tomcat の手動インストールおよび構成

Apache と IIS いずれかを使用する場合も、Tomcat バイナリをインストール する必要があります。

- 1. Tomcat は zip ファイルで提供されており、手動で解凍する必要があり ます。zip ファイルの解凍先ディレクトリを選択してください。
- <Tomcat>\conf\server.xmlファイルを編集し、最後の2行(最後の2行) は表示してあります)の前に次を追加します。

<Context path="/sd-sp4.0" docBase="c:\sd\sp-4.0" debug="0" reloadable="true" >

</Context>

</ContextManager>

</Server>

手動インストールを実行する際には、前ページで表示されている sd フォ ルダパスを使用する必要はありません。この場合、Service Pages のファ イルが C:\sd フォルダにインストールされていることが前提です。別の 場所にインストールする場合は、docBase パラメータを変更して実際の 場所に合わせておく必要があります。

- 3. jk nt service.exeファイルを<Tomcat>\binフォルダにコピーします。
- <Tomcat>\conf\wrapper.properties ファイルを編集し、次のパラ メータを変更します。パラメータの上にあるコメントで必要な変更が説 明されています。
 - wrapper.tomcat_home
 - wrapper.java_home

- DOS プロンプトで次のコマンドを使用して、Tomcat をサービスとして インストールします。 "<Tomcat>\bin\jk_nt_service.exe" -I tomcat "<Tomcat>\conf\wrapper.properties"
- 6. net start tomcat を使用して Tomcat を起動します。

Service Desk Service Pages Web アプリケーションの手動 インストールと構成

Service Pages は、2 つの異なる部分に分かれます。一方は、静的な HTML ページ、カスケードしたスタイルシート、およびイメージの集まりです。も う一方はプリコンパイル済みの Java サーバページのセットです。これらは zip ファイル形式で配布されています。

静的部分は sp-4.0.zip に、プリコンパイル済みの Java サーバページは work-localhost 8080%2Fsd-sp4.zip にあります。

静的部分を(前述の例のように)C:\sd へ解凍すると、C:\sd\sp-4.0 フォル ダが作成されます。プリコンパイル済みの Java サーバページを <Tomcat> フォ ルダに解凍します。これにより、<Tomcat>\work\localhost_8080%2Fsd-sp4 というサブフォルダが作成されます。

これまでのインストールをテストするには、次の操作を行います。Tomcat を起動し、Web ブラウザで http://your-host-name:8080/sd-sp4/index.html をポイントします。Tomcat のスタンドアロンモードで Service Page が起動します。Tomcat のスタンドアロンモードは、テストするときだけ使用します。本番環境では使用しないでください。

Windows NT での Tomcat と Apache Web サーバの接続の トラブルシューティング

Windows NT や Windows 2000 で Apache Web サーバの Service Pages を 手動インストールし、構成するには、次の操作を行う必要があります。

1. mod_jk.dllファイルを、Service DeskのCDの\tools\Apache group\ Tomcat フォルダから <Apache>\modules ヘコピーします。

2. <Apache>\conf\httpd.conf ファイルの最後に次の行を追加します。

include <Tomcat>\conf\mod_jk.conf-auto

3. Tomcat を再起動してから Apache Web サーバを再起動します。先に Tomcat を再起動する必要があります。

Windows NT および Windows 2000 での Tomcat と IIS Web サーバの接続のトラブルシューティング

Windows NT と Windows 2000 のいずれかで Tomcat と IIS の接続を手動 で構成するには、次の説明に従います。詳細については、Tomcat のマニュ アルを参照してください。

以下の手順を完了すると、構成は 106 ページの「Windows NT および Windows 2000 での Tomcat と IIS Web サーバの接続」に説明されている ウィザードを使用して行う必要があります。

- workers.properties ファイルを編集し、workers.tomcat_home と workers.java_home の値をユーザのコンピュータ上の関連フォルダに 合わせて変更します。
- 共有ライブラリ isapi_redirect.dll を <Tomcat>\bin フォルダにコ ピーします。
- レジストリでは、次の名前で新たにレジストリキーを作成します。 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Software Foundation\ Jakarta Isapi Redirector\1.0
- 4. レジストリでは次の文字列を追加します。
 - extension_uriの名前と \jakarta\isapi_redirect.dllの値を 持った文字列を追加します。
 - log_fileの名前とログファイルの場所を指す値(たとえば、
 <Tomcat>\logs\isapi.log)を持った文字列を追加します。
 - log_levelの名前とログレベルの値(debug、info、error、または emerg など)の値の文字列を追加します。
 - worker_fileの名前とworkers.propertiesファイルへのフルパス (たとえば、<Tomcat>\conf\worker.properties)の値の文字列を 追加します。

- worker_mount_fileの名前と uriworkermap.properties ファイルへのフルパス (たとえば、<Tomcat>\conf\uriworkermap.properties-auto)の値の文字列を追加します。
- 5. IIS Admin と World Wide Web Server を再起動します。
- 6. 下記の URL に接続し、IIS の動作を確認します。

http://<ユーザのホスト名 >:80/sd-sp4/index.html

6 統合機能のインストール

この章では、HP OpenView Service Desk の統合機能をインストールする際 に実行する必要のあるタスクについて説明します。

統合機能

Windows NT や Windows 2000 が搭載されたコンピュータにソフトウェア をインストールするには、Windows レジストリを変更できるシステム管理 者権限を持つアカウントにログオンする必要があります。権限がない場合、 ソフトウェアのインストールが成功しません。

Service Desk を一部あるいは全部をインストールすると、インストールプ ログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパティ(地域 のオプション)を確認し、インストールウィザードで使用する言語をその設 定に合わせます。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て、HP OpenView Service Desk 統合機能をインストールします。CD-ROM からユーザのコンピュータ上のハードディスクへ直接 Service Desk をイン ストールできます。また、CD-ROM の内容を共有フォルダへコピーし、ネッ トワークドライブを介してインストールすることもできます。

インストールを開始するには、HTML Setup フォルダの Setup.html ファイ ルをダブルクリックし、表示されている Web ページで Installation Program リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法に おいても使用できます。

注意 ManageX 統合ツールをインストールするか、または典型的なインストール を行う場合には、統合ツールをインストールする前に、アプリケーション サーバソフトウェアと同じコンピュータに ManageX をインストールする必 要があります。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用して、HP OpenView Service Desk 統合ツールをインストールします。

 HP OpenView Service Desk CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入しま す。スタート画面が表示されます。スタート画面が表示されない場合に は、CD-ROM ドライブのルートの setup.exe をダブルクリックします。 スタート画面が表示されます。「Service Desk のインストール」をク リックします。 図 6-1 スタート画面



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムが起動しない 場合は、次の手順を試してください。CD-ROM ドライブをクリックし、 「DOS」ダイアログボックスを開きます。インストール先のフォルダがある かどうかを参照し、startinstallation.exe を実行します。あるいは、 java.exe -cp . setupを使用することもできます。ただし、この方法で は Service Desk しかインストールできません。Service Desk に同梱されて いる他社のソフトウェアは別途インストールする必要があります。

2. 次の画面で、「統合インストール」をクリックします。

統合機能のインストール 統合機能

図 6-2 統合機能のインストール



- 3. アプリケーションファイルをインストールすると、統合 InstallShield ウィザードが表示されます。「次へ」をクリックしてインストールを継続 するか、または「キャンセル」をクリックして中止します。
- 4. 次に、「統合セットアップタイプ」ダイアログボックスが表示されます。 「標準」セットアップまたは「カスタム」セットアップを選択します。「標準」を選択すると、データ交換コンポーネントがインストールされます。 データ交換機能によって、あらゆる他社製品とのデータ交換が可能になります。「カスタム」インストールを選択すると、リストから統合機能コンポーネントを選択できます。インストールタイプを選択し、「次へ」を クリックして先に進みます。

図 6-3 「統合セットアップタイプ」ダイアログボックス



5.「カスタム」セットアップを選択すると、「機能選択」ダイアログボック スが表示されます。データ交換機能は、すべての統合機能にインストー ルされている必要があり、デフォルトで設定されています。リストから インストールするツールを選択し、「次へ」をクリックして先に進みます。

図 6-4 「統合機能選択」ダイアログボックス

🚺 hp OpenView serv	vice desk Integrations - InstallShield Wizard
PERA	Feature Selection
	Select the features you would like to install:
	Data Exchange (2.9MB)
U.	Network Node Manager Integration (2KB)
oe	ManageX Integration (679KB)
	DTA Integration (4KB)
	🗹 Radia (2KB)
0.5	SMS Integration (4KB)
-5-6-	M p OpenView operations Integration (service desk server part) (60KB)
	M p OpenView operations Integration (OVO server part) (435KB)
00	LDAP Integration (1KB)
\sim	Migration (868KB)
In stall Objected	
	< Back Cancel

統合機能のインストール 統合機能

6.「インストール可能」ダイアログボックスに、インストールされるツール が表示されるので、「**直ちにインストールする**」をクリックして先に進み ます。

図 6-5

「統合インストール可能」ダイアログボックス



- 7. インストール中のファイルを示す進捗状況画面が表示されます。
- 8. すべてのファイルがインストールされると、「インストールサマリ」画面 が表示されます。「終了」をクリックしてインストールプログラムを終了 します。
- 注意 データ交換プロセスが動作するのは、Service Desk が 3 層モードで実行されている場合だけです。構成ファイル、XML ファイル、およびログファイルにアクセスできるのは、アプリケーションサーバまたはデータ交換サーバだけです。

HP-UX プラットフォームと Solaris プラットフォーム上の 統合ツール

外部アプリケーションから Service Desk にサービスイベントを送信するた めに使用する統合ツールも、HP-UX と Solaris のプラットフォームにインス トールできます。イベントをキューに入れるツール、サービスイベントを送 信する sd_event プログラム、およびルールマネージャエージェントファイ ルは、すべて Service Desk 4.0 CD-ROM の /unix フォルダにある HPOVSD デポに収められています。また、それらは *.tar ファイル形式でも収められ ています。これらの統合ツールのインストールとアンインストールで使用す る #swinstall と #swremove のプログラムも、CD-ROM で提供されています。

注意 統合ツールをインストールする前に、それらをインストールするコンピュー タに Java Virtual Machine (jre または java) をインストールします。イン ストールスクリプトは、標準パス (/bin:/usr/bin) および /opt/java/bin で、java ランタイムインタプリタ (jre または java) を検索します。したがっ て、ほかの場所にインストールしていた場合は、インストール後に /sbin/init.d/hpovsdagent を編集する必要があります。デポベースのイ ンストールでは次の点に注意する必要があります。

> ルールマネージャエージェントをインストールするときには、138ページの 「HP-UX プラットフォーム」または 141ページの「Solaris プラットフォー ム」を参照してください。ルールマネージャエージェントを HPOVSD デポ からインストールするときに、sd_event プログラムとイベントキューイン グツールをインストールできます。HPOVSD デポにあるこれらファイル名 は、Agent、SDevent、および EventQueuing です。このファイルを TAR ファイルフォーマットを使用して手動でインストールする場合、ファイル名 と保存場所は次のように指定します。

表 6-1 TAR ファイル

ファイル	場所
sd_event.tar	/opt/OV/SD/bin
jobqueue.tar	/opt/OV/SD/queuing
hpovsdagent.zip	/opt/OV/SD/classes
mclasses.zip	/opt/OV/SD/classes

統合機能のインストール **統合機能**

7 Service Deskエージェントのインス トール

この章では、HP OpenView Service Desk エージェントのインストールおよび起動を行う際に実行する必要のあるタスクについて説明します。

Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェント

Service Desk エージェント

ここでは、Windows、HP-UX、および Solaris のプラットフォームに Service Desk エージェントをインストールする方法を説明します。このエージェン トを起動する方法については、144 ページの「Service Desk エージェント の有効化」を参照してください。Event Communicator の詳細については、 『*HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*』の 「Importing Service Events」を参照してください。

Windows プラットフォーム

Windows NT や Windows 2000 が搭載されたコンピュータにソフトウェア をインストールするには、Windows レジストリを変更できるシステム管理 者権限を持つアカウントにログオンする必要があります。権限がない場合、 ソフトウェアのインストールが成功しません。

Service Desk を一部あるいは全部をインストールすると、インストールプ ログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパティ(地域 のオプション)を確認し、インストールウィザードで使用する言語をその設 定に合わせます。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て、HP OpenView Service Desk エージェントをインストールします。 CD-ROM からユーザのコンピュータ上のハードディスクへ直接 Service Desk をインストールできます。また、Agent フォルダの内容を共有ドライ ブへコピーし、ネットワークドライブを介してインストールすることもでき ます。共有フォルダからクライアントをインストールする場合、Agent フォ ルダの StartInstallation.exe を使用してインストールを開始します。

インストールを開始するには、HTML Setup フォルダの Setup.html ファイ ルをダブルクリックし、表示されている Web ページで Installation Program リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法に おいても使用できます。

HP OpenView Service Desk エージェントをインストールするには、次の操 作を行う必要があります。

 HP OpenView Service Desk CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入しま す。スタート画面が表示されます。スタート画面が表示されない場合は、 CD-ROM ドライブのルートの「setup.exe」をダブルクリックします。 スタート画面が表示されたら、「Service Desk のインストール」をクリッ クします。

図 7-1 スタート画面



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムが起動しない 場合は、次の手順を試してください。CD-ROM ドライブをクリックし、 「DOS」ダイアログボックスを開きます。インストール先のフォルダがある かどうかを参照し、startinstallation.exe を実行します。あるいは、 java.exe -cp . setupを使用することもできます。ただし、この方法で は Service Desk しかインストールできません。Service Desk に同梱されて いる他社のソフトウェアは別途インストールする必要があります。 Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェント

2. 次の画面で、「エージェントのインストール」をクリックします。

図 7-2 エージェントのインストール



- エージェント InstallShield ウィザードの初期画面が表示されます。「次 へ」をクリックしてインストールを継続するか、または「キャンセル」を クリックして中止します。
- 「次へ」をクリックすると、「ライセンス契約」ダイアログボックスが 表示されます。インストールを続けるためには、「ライセンス契約条項 の同意書に同意する」を選択して、「次へ」をクリックします。これで ライセンス契約の全条項に同意することになるので、契約を入念に読 むようにしてください。
- 「セットアップタイプ」ダイアログボックスが表示されます。Service Desk アプリケーションをこのコンピュータにインストールしない場合 には、「スタンドアロンインストール」を選択します。Service Desk アプ リケーションをこのコンピュータにインストールする場合には、「共有イ ンストール」を選択します。「次へ」をクリックして先に進みます。

 次に、「保存先フォルダ」ダイアログボックスが表示されます。このダイ アログボックスで、Service Desk ソフトウェアを保存するフォルダを入 力します。デフォルトフォルダに保存したくない場合は、「変更」をク リックして別のフォルダを入力します。「次へ」をクリックして、インス トールを続けます。

```
図 7-3 「エージェント保存フォルダ」ダイアログボックス
```

HP OpenView Service	e Desk Agent - InstallShield Wizard	
131	Destination Folder	
	Click next to install to this folder, or click Change to install to a different folder.	
70	C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk 4.0\Age	
U U	Change	
e D		
Servi		
InstallShield	< Back Next > Car	ncel

- フォルダが存在しない場合には、「確認」ダイアログボックスが表示され、フォルダを今すぐ作成するか尋ねてきます。「次へ」をクリックしてインストールを続けるか、または「戻る」をクリックして前の画面に戻り、保存フォルダを変更します。
- 8. 「エージェントインストール可能」ダイアログボックスに、インストール されるツールが表示されるので、「**直ちにインストールする**」をクリック して先に進みます。

Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェント

図 7-4 「エージェントインストール可能」ダイアログボックス



- 9. インストール中のファイルを示す進捗状況画面が表示されます。
- 10. すべてのファイルがインストールされると、「エージェントインストール サマリ」画面が表示されます。「終了」をクリックしてインストールプロ グラムを終了します。

HP-UX プラットフォーム

Service Desk エージェントのインストールツールはHP-UXのパッケージ形 式で入手できます。エージェントは、Service Desk4.0 CD-ROM に入って いる標準の HP-UX インストールツール swinstall と swremove でインス トールできます。インストールを開始する前に、システムがインストール要 件(34 ページの「要件」を参照)を満たしているか確認します。

Service Desk エージェントをインストールするには、次の操作を行います。

- hpovsd.depot ファイルを /tmp フォルダ、またはマウントされている 別のファイルシステムにコピーします。このファイルはService Desk 4.0 CD-ROM の /unix ディレクトリにあります。
- 2. ルートとしてログオンします。

 # swinstall -s /tmp/hpovsd.depot を実行して、エージェントソフトウェア をインストールします。エージェントソフトウェアは主に、 /opt/OV/SD/classes にインストールされます。このとき、 /sbin/init.d/hpovsdagent、/sbin/rc1.d/K00hpovsdagent、 /sbin/rc3.d/S99hpovsdagent にそれぞれ1ファイルずつインストールされ ます。

X-windows ディスプレイを使用していて、DISPLAY 環境変数が正しく 設定されている場合は、グラフィカルユーザインタフェースが表示され ます。端末を使用している場合には、フルスクリーンの文字ベースのイ ンタフェースが表示されます。

図 7-5 HPOVSD ファイル - X-windows ディスプレイ



- 「HPOVSD」をダブルクリックして展開し、Agent、SD_Event、 EventQueuing、およびIto5Integrationという名前のエントリにア クセスできるようにします。
- 5. インストールのために製品の 1 つにマークを付けるには、その製品を 左クリックして、次に「インストールをマーク」を右クリックして選択 します。「エージェント」をクリックします。

Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェント

図 7-6 インストールをマーク - X-windows ディスプレイ



6.「**アクション**」メニューの「インストール(分析)」をクリックします。

図 7-7

インストール(分析)-X-windows ディスプレイ

File View	Options	Actions			Help
Source: fox.r	net	Open Item			
Only software	e compati	<u>L</u> IOSE LEVEL Match <u>W</u> hat Target Has	lable for selection.		
Subproducts o	or Filese	Manage <u>Patch</u> Selection		0	of 5 selected
Marked? N	Yame	Change Source	Information	Size(Kb)	Architect
(go up) Yes f	Agent	Change Target	Service Desk Agent	17740	4
E	EventQueu	<u>I</u> nstall (analysis)	Event Queuing	3831	
1	ltobinteg Devent	(nothing selected)	Service Desk / IIU 5 Integration	751 24	
V	/puIntegr	ation ->	Service Desk / VP 6 for Unix Integration	2296	

次のダイアログボックスが表示されたら、「**ログファイル**」ボタンをク リックしてインストールプロセスを表示します。

図 7-8 ログファイル - X-windows ディスプレイ

After Analysis has completed, press 'OK' to proceed, or 'CANCEL' to return to prior selection screen(s).
Target : fox.neth.com:/ Status : Analyzing(\) Products Scheduled :
Product Summary Logfile Disk Space Remanalyze
BK Eancel Help

インストールツールが正常に動かない場合はエラーメッセージが表示されます。エラーメッセージが表示されなければ、「OK」をクリックしてインストールを実行します。システム起動時にシステムが自動的に起動され、システム切断時に自動的に終了するように、必要なすべてのファイルがコピーされ、システムの実行レベルディレクトリにエントリが作成されます。

- 7. インストールが終了すると、「ファイル」メニューの「終了」コマンドを クリックしてプログラムを終了します。
- エージェントを使用可能にするには、スクリプト 「/sbin/init.d/hpovsdagent」を編集する必要があります。 APPSERVER=localhostの行で、localhostを、アプリケーションサー バが稼動しているホストの名前に変更します。
- **注意** インストール時に仮想マシンが見つからない場合、絶対パスおよび使用する すべてのクラス(Java Runtime Environment のクラスなど)があるパス を JAVA と CLASSPATH の行に入力する必要があります。

Solaris プラットフォーム

Service Desk エージェントの Solaris へのインストールは、swinstall プ ログラムを使用して行うことができます。swinstall プログラムは Service Desk 4.0 CD-ROM に入っています。HP-UX へのインストールとは異なり、 Solarisにはswinstall用のグラフィカルユーザインタフェースがありませ ん。したがって、インストールする製品はコマンド行で指定する必要があり ます。エージェントをインストールするには、hpovsd.depot を tmp ディ レクトリにコピーしてから実行します。

1. #swinstall -s/tmp/hpovsd.depot HPOVSD.Agent

agent、SDevent、Ito5Integration、および EventQueuing を含む、 デポ内のすべてのファイルをインストールするには、次のように入力し ます。**#swinstall -s/tmp/hpovsd.depot HPOVSD**

 /sbin/init.d/hpovsdagentのスクリプトは編集してから使用します。 APPSERVER=localhostの行は localhost を、アプリケーションサーバ が稼動しているホストの名前に置き換えます。

141

Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェント

また、swinstall プログラムを使用しないで、手動で tar ファイルからエー ジェントをインストールすることもできます。

- 1. #mkdir/opt/OV/SD/classes
- 2. #cd/opt/OV/SD/classes
- 3. #tar xvf</path/to/>hpovsdagent.tar
- 4. 次のように入力してエージェントを起動します。

#<java> -classpath
/opt/OV/SD/classes/hpovsdagent.zip:</default/classpath>:/
opt/OV/SD/classes/mclasses.zip
com.hp.ifc.ev.ag.sdalocal.AppAgent <appserver>

エージェントを起動するコマンドは1行に書かれます。この中で、<java> はJava ランタイムインタプリタ(通常、java またはjre)を実行するコ マンド、</default/classpath>はjavaのデフォルトクラスパス(通 常、/opt/java/lib/classes.zip)、<appserver>はアプリケーション サーバが稼動しているホストの名前です。

注意

セキュリティのために、エージェントをルートとして実行しないようにして ください。

UNIX でエージェントを使用した場合のコマンド障害

次に、HP-UX、および Solaris のプラットフォームで Service Desk エージェ ントを使用した場合に発生する可能性のある問題を示します。

エージェントは、コマンドの検索や開始が正常に行われると、コマンドの終 了やその終了コードを待たずにその旨を報告します。このため、実際にはコ マンドが正常に終了していない場合があります。

エージェントは、システムコールの 'exec' ファミリを使用し、unix 上でコ マンドを実行します。したがって、リダイレクトを実行する中間シェルが存 在しないので、リダイレクトは行われません。そのため、logserver.txt にコマンドの正常実行というエージェントの報告があっても、実際にはまっ たく動作していないことがあります。これらの問題を解決するには、次のコ マンドを試してください。

sh -c '<command> >>/tmp/<command>.log 2>&1 ; echo "<command>
exited with code: \$?" >>/tmp/<command>.log 2>&1'

ここで、<command> は通常使用するコマンドです。スペースやその他の記 号に注意してください。このコマンドを実行したら、/tmp/<command>.log でコマンドの出力および終了コードを確認してください。

Service Desk エージェントの有効化

エージェントは、データベースまたは UI ルールを実行するすべてのコン ピュータにインストールする必要があります。この項では、Windows NT、 95、98、2000、または HP-UX、SUN Solaris を稼動しているコンピュータ システムでエージェントを起動する方法について説明します。

Windows NT または Windows 2000、あるいはその両方の 場合

エージェントのインストール後、次のようにして起動できます。

- 1. 「スタート」メニューの「設定」を選択し、「コントロールパネル」をク リックします。
- 2.「コントロールパネル」の「**サービス**」をダブルクリックします。
- 3.「サービス」ダイアログボックスで「HP OpenView Service Desk エー ジェント」のエントリを確認し、「スタートアップ」をクリックします。
- 4. 「スタートアップの種類 自動」を選択し、「ログオンユーザ システム アカウント」をクリックします。そして「デスクトップとの対話をサービ スに許可」チェックボックスをオンにします。最後に、「OK」をクリック します。チェックボックスを選択しない場合は、エージェントの出力が 表示されません。

Windows 95 または 98、あるいはその両方の場合

エージェントのインストール後、次のようにして起動できます。

「スタート」メニューで「プログラム」、「HP OpenView Service Desk」、「Service Desk **エージェント**」の順にクリックします。このコマンドをス タートアップメニューに配置することもできます。
HP-UX および Solaris の場合

エージェントは正しくインストールされると、スタートアップで有効になり ます。ただし、次のコマンドを使用するとエージェントの停止や起動を手動 で行うことができます。

ディレクトリの変更には、cd /sbin/init.dを使用します。

エージェントの起動には、./hpovsdagent start を使用します。

エージェントの停止には、./hpovsdagent stopを使用します。

エージェントが実行中であることを確認するには、./hpovsdagent status を使用します。

Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェントの有効化

8 インストール後のタスク

この章では、HP OpenView Service Desk のインストール完了後に実行する 必要があるタスクについて説明します。ライセンスキーの取得および挿入の 方法や、Service Desk アカウントの作成および変更の方法について説明し ます。

ライセンス

Service Desk 4.0 では、次の 3 つのタイプのライセンスをサポートしています。

• 指定ユーザライセンス:

指定ユーザライセンスを使用すると、指定した数の Service Desk ユーザ アカウントを作成できます。このユーザアカウントは、接続ユーザ数に かかわらず(ライセンスで指定されている最大指定ユーザ数を超えない かぎり)Service Desk グラフィカルユーザインタフェース(GUI)にア クセスできます。このアカウントは、システム管理者や、常にアプリケー ションにアクセスできなければならない主要ユーザに特に適していま す。指定ユーザは、同時に最大3つのセッションにアクセスできます。

同時ユーザライセンス:

同時ユーザライセンスを使用すると、指定した数の Service Desk ユーザ アカウントが Service Desk に同時にアクセスできます(接続中の指定 ユーザはカウントされません)。同時ユーザアカウントは必要なだけ作成 できますが、ライセンス数を超える同時ユーザアカウントが Service Desk に同時にアクセスすることはできません。同時ユーザは同時に複数 のセッションにアクセスできますが、各セッションでは1人の同時ユー ザとしてカウントされます。

• モジュールライセンス:

モジュールライセンスを使用すると、すべての指定ユーザおよび同時 ユーザが、モジュールライセンスで指定されている1つ以上のモジュー ルにアクセスできます。

常に、1つ以上の指定ユーザライセンスか同時ユーザライセンス、あるいは その両方に加えて、1つ以上のモジュールライセンスも必要です。

Service Desk 4.0 では、凍結したアカウント(削除されていない無効なユー ザアカウント)はライセンスとしてカウントされません。

Service Desk 4.0 では、指定ユーザアカウントや同時ユーザアカウントに加 えて、統合アカウントや Service Pages アカウントを無制限に作成できま す。統合アカウントや Service Pages アカウントは Service Desk 統合機能 や Service Pages にだけアクセスでき、Service Desk の GUI にはアクセス できません。 Service Desk 4.0 の管理者コンソールの「ライセンス」ダイアログボックス では、前のバージョンの Service Desk よりも多くの情報を得ることができ ます。各ライセンスについて、次の情報が表示されます。

- ライセンスタイプ:指定ユーザ、同時ユーザ、モジュール
- ライセンスキー
- ユーザ数
- 有効期限
- ステータス:有効または無効(期限切れ)

「ライセンス」ダイアログボックスには、使用可能な指定ユーザや同時ユー ザの総数、およびライセンスされたモジュールすべての名前も表示されま す。これらの総数は、「ヘルプ」メニューの「バージョン情報」ダイアログ ボックスにも表示されます。

注意 Service Desk 3.0 から Service Desk 4.0 にアップグレードする場合、Service Desk 3.0 ではモジュールはありましたが、モジュールベースのライセンス は設定されていなかったことに注意してください。また、Service Desk 3.0 ではすべてのモジュールの全領域が、無制限に利用できました。しかし、 Service Desk 4.0ではモジュールベースのライセンスが厳密に設定されてい ます。そのため、アップグレードを行った場合、すべてのモジュールについ てライセンスを取得していないと、あるデータの入力、参照で使用している フィールドがライセンスのないモジュールにしか適用できない場合に、その データにアクセスできなくなる恐れがあります。このデータは、損失、削除 されたのではなく、データベースにまだ保存されています。適切なライセン スを取得すれば、再度データにアクセスできるようになります。 インストール後のタスク **ライセンスキーの取得**

ライセンスキーの取得

Service Desk のパーマネントライセンスキーは、インターネットで、また はお近くのお問い合わせセンターかHPパスワードセンターに電話をかけて 取得できます。

インターネットでライセンスキーを取得するには

- http://www.webware.hp.com にアクセスし、「Generate product passwords」を選択してから「次へ」をクリックします。
- 2. 資格証明書の注文番号を入力し、「次へ」をクリックします。
- 3. Service Desk の製品名をクリックします。チェックボックスをオンにします。「有効な LTU はありません」と表示される場合は、営業担当か、またはパスワードセンターに問い合わせてください。
- 4. Service Desk の製品名を選択すると、ライセンス番号(LTU)を入力す るよう求められます。これは購入したユーザ番号です。
- 5. IP アドレスフィールドで、「0.0.0.0」と入力します。
- 6. 残りのフィールドに、名前、アドレス、および会社情報を入力します。 完了時に、ライセンスキーをブラウザページで受け取るか、または電子 メールで送信するようにするかを選択します。

注意 Service Desk にライセンスキーを入力するときは、表示されるとおり正確 に(引用符を付けずに)入力してください。大文字と小文字は区別されます。

ライセンスキーの変更

HP OpenView Service Desk には、60 日間有効なライセンスキーが同梱さ れています。期間終了後またはそれ以前に、Service Desk でライセンスキー を調整する必要があります。ライセンスキーはデータベースで変更します。 すべてのクライアントサーバで個別に調整する必要はありません。一度デー タベースで変更すると、すべてのクライアントサーバのライセンスキーは自 動的に変更されます。

ライセンスキーを調整するには、次の操作を行います。

- 1. Service Desk を起動します。
- 2. 「**ツール**」メニューの「「システム」をクリックします。
- 「システムパネル」ブランチをクリックするか、または、管理者コンソー ルの「システムパネル」アイコンをダブルクリックし、「ライセンス」を ダブルクリックします。
- 4.「ライセンス」ダイアログボックスに、指定ユーザや同時ユーザの番号と 使用許諾のある Service Desk モジュールを含む、現在のライセンスキー が表示されます。指定ユーザは、ライセンス契約で特別に指定されたユー ザです。同時ユーザは同時に接続できるユーザ数を指定したもので、ア カウント数より大きい数を指定します。さらにライセンスを入力するに は、「追加」をクリックします。
- 警告 ライセンスで許可された数より多くのユーザアカウントを作成することはできません。パーマネントライセンス数以上のユーザを作成するために一時的なライセンスキーを使用した場合、一時的なライセンスキーの期限が切れる前に余分なユーザを削除する必要があります。この処理を行わないと、有効期限日にService Deskへのすべてのアクセスが拒否されます。
 - 5. 「ライセンスの追加」 ダイアログボックスには、「ライセンスキー」フィー ルドと「注釈」フィールドの2つのフィールドがあります。ライセンス キーと注釈を、指定されたとおり正確に(引用符を付けずに)入力し、 「OK」をクリックします。

アカウントの追加

Service Desk を使用するときに異なる役割がある場合、または2人で同じ コンピュータを使用する場合、複数のアカウントを定義する必要がありま す。Service Desk クライアントのインストール時に、初期システムアカウ ントが設定されます。

アカウントを追加するには、次の操作を行います。

- 1. タスクバーの「**スタート**」をクリックします。
- 2. 「プログラム」をポイントしてから、「HP OpenView Service Desk」を ポイントします。
- 3. 「Service Desk アカウント」をクリックします。
- 4. 「Service Desk アカウント」ダイアログボックスで「アカウント」タブを 選択し、ポップアップメニューの「追加」をクリックして、「アカウント」 を選択します。Service Desk 接続ウィザードが起動します。
- 5. 接続ウィザードを使用して、追加アカウントを作成します。接続ウィザー ドの使用方法の詳細については、93ページの「接続ウィザード」を参照 してください。

別のアカウントの使用

別のアカウントを使用する場合、または2人で同じコンピュータを別のアカ ウントで使用する場合、2つのアカウントを切り換える必要があります。別 のアカウントを使用するには、次の操作を行います。

- 1. タスクバーの「**スタート**」をクリックします。
- 2. 「プログラム」をポイントし、「HP OpenView Service Desk 4.0」をポイン トします。
- 3. 「**アカウント**」をクリックします。
- 4. 「Service Desk アカウント」ダイアログボックスで「アカウント」タブを 選択し、使用するアカウントを選択してから「デフォルトとして設定」を クリックします。

9 古いバージョンのService Deskから のアップグレード

この章では、古いバージョンの Service Desk がインストールされているシ ステムに Service Desk 4.0 をインストールする方法について説明します。

概要

古いバージョンの Service Desk から Service Desk 4.0 にアップグレードする場合は、次の点に注意してください。

- アプリケーションサーバのインストールプログラムを実行すると、アプ リケーションサーバのファイルは新しいフォルダに配置されます。
- クライアントのインストールプログラムの場合も、インストールされる ファイルは新しいフォルダに配置されます。
- データベースウィザードでは、デフォルトのデータベースアカウントで 参照されるデータベースの内容がアップグレードされます。
- 4. Service Desk エージェントを使用している場合は、まず古いコンポーネ ントをアンインストールしてからエージェントを再インストールする必 要があります。
- Service Pages を使用する場合、Self-Service Pages、Apache Web サー バ、Java Servlet Development Kit (JSDK 2.0)、JServ などの古い Self-Service Pages コンポーネントをアンインストールする必要があり ます。次に、Service Desk 4.0の新しいコンポーネントをインストール します。

いったんアップグレードした後に、前のバージョンの Service Desk に戻す には、データベースのバックアップが保存されている必要があります。

Service Desk ツールバーの設定は、各クライアントマシンの個人用フォル ダに保存されています。Service Desk アップグレードをインストールした 後には、クライアントユーザは Service Desk ツールバーをリセット(ツー ルバーを右クリックして、「リセット」をクリック)するか、または新しい ショートカットを追加する必要があります。リセットを選択すると、ツール バーの個人用設定はすべて失われます。個人用設定を残しておくには、 Service Desk の新しい機能に対して新しいショートカットを追加しなけれ ばなりません。詳細については、オンラインヘルプを参照してください。

注意 評価版を使用した後に Service Desk 4.0 をインストールする場合は、最初 に評価版の削除を行います。評価版からバージョン 4.0 に移行する場合は、 アップグレードではなく、フルインストールを実行する必要があります。

Service Desk アプリケーションサーバのアップグ レード

重要 Service Desk アプリケーションサーバをアップグレードする前に、Service Desk データベースのバックアップを作成してください。データベースの バックアップを保存していない場合、いったんアップグレードした後には前 のバージョンの Service Desk に戻すことができなくなります。

注意 Service Desk をアップグレードするコンピュータの Control Panel \Services で、実行中の Service Desk サービスおよび Service Desk エージェントを停止 します。そのマシンに Service Pages がインストールされている場合は、Web サーバサービスも停止する必要があります。サービスとエージェントは、ア プリケーションサーバのアップグレード終了後再起動してください。

Service Desk アプリケーションサーバのアップグレード手順は、Service Desk アプリケーションサーバのインストール手順と同じです。インストール方法の詳細については、49 ページの「アプリケーションサーバのインストールとデータベースの構成」を参照してください。ただし、次の点に注意してください。

- インストールプログラムを起動するために、Sun の Java Runtime Environment (JRE) がインストールされます。
- インストールプログラムでは、Microsoft Data Access Components、 Microsoft Java Virtual Machine、および Adobe Acrobat Reader のバー ジョンがチェックされます。これらのプログラムについて古いバージョ ンが検出されると、そのプログラムのインストールプログラムが起動さ れます。これらのプログラムのインストール終了後に、コンピュータを 再起動しなければならない場合があります。

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk アプリケーションサーバのアップグレード

- インストールの際には、Service Desk 4.0 データベースアカウントとして使用するために、既存の Service Desk 3.0 データベースアカウントがコピーされます。コピーされたデータベースアカウントでは、Service Desk 3.0 アカウントと同じデータベースが参照されます。データベース自体はコピーされません。
- インストールプログラムを実行すると、新しいファイルは Service Desk 4.0 フォルダ内のフォルダに配置されます。Service Desk 3.0 のフォルダ を Service Desk 4.0 のインストール先フォルダとして使用することは避 けてください。使用した場合は、アップグレードのアンインストールが 不可能になり、また将来サービスパックを導入したり、Service Desk の 今後のバージョンにアップグレードしたりする際に、競合が生じる可能 性があります。
- アプリケーションサーバのアップグレードインストールが完了した後で データベース構成ウィザードを起動し、そのデータベースをアップグ レードする必要があります。ウィザードを起動するには、「スタート」メ ニューの「hp OpenView service desk 4.0 データベース構成ウィザー ド」オプションを選択します。データベースウィザードの詳細について は、SQL Server の場合 56 ページを、Oracle の場合 64 ページを参照し てください。ただし、データベースだけをアップグレードする場合は、 157 ページの「Service Desk データベースのアップグレード」を参照し てください。データベースのアップグレードが完了する前にアプリケー ションサーバを起動すると、データベースウィザードが自動的に起動し ます。

既存のService Desk 3.0アプリケーションサーバからアプリケーションサーバソフトウェアをアップグレードした後で、デフォルトの Service Desk アカウントが適切かどうかを確認する必要があります。ユーザ名とパスワードおよびサーバ名がすべて正しいことを確認します。また、古いアプリケーションサーバをデフォルトと異なるポート番号で実行していた場合、オプションのポート番号が正しく指定されていることを確認します。

アカウントの詳細が適切であることをテストするには、「Service Desk 4.0」 メニューオプションの「アカウント」ウィンドウを開き、「アカウント」タ ブを選択し、デフォルトのアカウントを検索して「プロパティ」ボタンをク リックします。「テスト接続」ボタンを押すと、「正常に接続しました」と表 示されます。表示されない場合は、上記の詳細を確認してください。

注意

Service Desk データベースのアップグレード

重要 Service Desk データベースをアップグレードする前に、通常使用している 他社のアプリケーションで、Service Desk データベースのバックアップを 作成してください。データベースのバックアップを保存していない場合、 いったんアップグレードした後には前のバージョンの Service Desk に戻す ことができなくなります。

注意 Service Desk をアップグレードするコンピュータ Control Panel\Services で、実行中の Service Desk サービスおよび Service Desk エージェントを停止します。そのマシンに Service Pages がインストールされている場合は、Web サーバサービスも停止する必要があります。Service Desk サービスと Service Desk エージェントは、Service Desk データベースのアップグレード終了後再起動してください。

Service Desk データベースのアップグレードは非常に簡単な作業です。 Service Desk データベースをアップグレードする場合は、その前に Service Desk アプリケーションサーバをアップグレードしておく必要があります。 次の点に注意してください。

- Service Desk アプリケーションサーバをアップグレードした際にデータ ベースウィザードを使用しなかった場合は、158 ページの「データベー スウィザードからのデータベースのアップグレード」を参照してデータ ベースウィザードを起動します。
- データベースウィザードを起動すると、既存の Service Desk データベー スアカウントが自動的に検出されます。データベースの Service Desk バージョンが正しくない場合は、データベースをアップグレードするように提案するメッセージが表示されます。

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk データベースのアップグレード

- データベースウィザードでは、デフォルトのデータベースアカウントで 参照される Service Desk データベースの更新が行われます。本番用デー タベースをアップグレードする前にテスト用データベースをアップグ レードする場合は、まず最初にテスト用データベースのアカウントをデ フォルトのデータベースアカウントにします。デフォルトのデータベー スアカウントを設定する方法については、160ページの「デフォルトの データベースアカウントの設定」を参照してください。
- アプリケーションサーバのアップグレードインストールが完了した後で、データベース構成ウィザードを起動して Service Desk のデータベースをアップグレードする必要があります。ウィザードを起動するには、「スタート」メニューで「HP OpenView Service Desk データベース構成ウィザード」オプションを選択します。データベースのアップグレードが完了する前にアプリケーションサーバを起動すると、データベースウィザードが自動的に起動します。

データベースウィザードからのデータベースのアップグレード

Service Desk を一部あるいは全部をアップグレードすると、アップグレードプログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパティ(地域のオプション)を確認し、ウィザードで使用する言語をその設定に合わせます。

Service Desk データベースウィザードを起動するには、次の操作を行います。

- **ステップ1.** タスクバーの「**スタート**」をクリックします。
- **ステップ2.** マウスカーソルを「**プログラム**」に合わせ、次に「HP OpenView Service Desk 4.0」に合わせます。
- ステップ3.「HP OpenView Service Desk データベースウィザード」をクリックし ます。データベースウィザードが起動します。初期画面で「次へ」をクリッ クします。
- **ステップ 4.** 次のようなダイアログボックスが表示されます。選択肢が 2 つ与えられま す。新規データベースを作成するか、既存のデータベースをアップグレード するかです。

「既存データベースのアップグレード」を選択し、「次へ」をクリックして次 へ進みます。 図 9-1 「新規またはアップグレードデータベースの作成」ダイアログボックス

🛃 Service Desk Database Configuration Wizard 4.0		
	Choose the action you want to perform below Please choose whether you want to create a new Service Desk Database, or Upgrade an existing Database.	
	 New Database Upgrade Existing Database 	
	Click Next to continue.	

- ステップ5. 現在のデフォルトデータベースの詳細が表示されます。「次へ」をクリック して先に進みます。アップグレードの対象でないデータベースの詳細が表示 された場合は、「アカウント」ボタンをクリックします。「アカウント」ダイ アログボックスが表示されます。アップグレードするデータベースアカウン トを選択し「デフォルトに設定」ボタンをクリックします(再起動の指示が ある場合でも、再起動は行いません)。「閉じる」をクリックしてデータベー ス構成ウィザードに戻ります。「戻る」をクリックしてステップ4 に戻り、 再度「次へ」を選択します。新しいデフォルトデータベースの詳細が表示さ れます。「次へ」をクリックして、アップグレードを続行します。
- 図 9-2 「サーバアカウント」ダイアログボックス

Part Accounts	×
All Database Account	Add 🝷
Account Type	Remove
	Properties
	Set As <u>D</u> efault
	Close

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk データベースのアップグレード

- ステップ6. アップグレードを続行するかどうかを確認するポップアップダイアログ ボックスが表示されます。「はい」をクリックします。アップグレード処理 が開始され、経過が進行状況バーに表示されます。
- ステップ7. アップグレード処理でエラーが発生すると、エラーをリスト表示するダイア ログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、アップグレー ドを続行するかどうかをユーザに確認します。「はい」をクリックするとアッ プグレードはステップ7へ進みます。「いいえ」をクリックするとアップグ レード処理は打ち切られますが、ウィザードではログファイルを表示するオ プションが続行されます。アップグレードを再実行する前に、エラーを修正 しデータベースを復元する必要があります。
- **ステップ8.**処理が終了するとダイアログボックスが表示され、生成されたログファイル を参照するかどうかの確認が行われます。

デフォルトのデータベースアカウントの設定

データベースアカウントをデフォルトのデータベースアカウントにするに は、次の操作を行います。

- **ステップ1.** タスクバーの「**スタート**」をクリックします。
- **ステップ 2.** マウスカーソルを「**プログラム**」に合わせ、次に「HP OpenView Service Desk 4.0」に合わせます。
- ステップ3. [HP OpenView Service Desk アカウント」をクリックします。
- **ステップ 4.** [Service Desk **アカウント**] ダイアログボックスの「**データベース**」 タブ をクリックします。
- **ステップ5.** デフォルトにするデータベースアカウントを選択し、「デフォルトに設定」 をクリックします。

Service Desk クライアントアップグレードの準備

Service Desk 4.0 アプリケーションサーバをアップグレードした後には、 Service Desk を起動する前に、すべての Service Desk クライアントをアッ プグレードするか、ハイパーリンクアップグレードの準備をしておく必要が あります。インストールしなかった場合、Service Desk には無効なハイパー リンクを含む意味不明なメッセージが表示されます。

Service Desk 4.0 にアップグレードすると、既存のバージョンの隣のディレクトリツリーに新しい Service Desk を効率的にインストールできます。 Service Desk 4.0 には、古いバージョンからすべての個人用設定がコピーされます。インストールの終わりに古いバージョンを削除できます。

Service Desk クライアントのアップグレードに使用できるソースには次の 3 つがあります。

- CD-ROM によるインストール CD-ROM からクライアントをアップグレードする場合は、Service Desk CD-ROMをクライアントマシンのCD-ROMドライブまたはネットワーク 上の CD-ROM ドライブに挿入し、この Service Desk CD-ROM のインス トールプログラムにより、各 Service Desk クライアントマシンへ新しい クライアントソフトウェアをインストールします。
- 共有フォルダによるインストール 共有フォルダからクライアントをアップグレードする場合、Service Desk アプリケーションサーバマシンまたはネットワーク上の共有フォ ルダにアクセスすることにより、各 Service Desk クライアントコン ピュータでクライアントインストールプログラムを起動します。
- ハイパーリンクインストール Webサーバが利用できる場合は、クライアントインストールプログラムをWebサーバに配置します。これとは別に、クライアントアップグレードプログラムを共有フォルダに配置する方法もあります。Service DeskでURLを使用可能にすることにより、イントラネットを使ってクライアントをアップグレードできます。

クライアントアップグレードに使用できる実行ファイルは、2 つあります。 いずれのファイルも CD-ROM、共有フォルダ、またはハイパーリンクから 選択できます。

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk クライアントアップグレードの準備

- HPOpenViewServiceDesk.exe
 このファイルを開くと、ファイルが解凍してインストールされた場所から、クライアントマシンの C:\Temp フォルダへまずコピーされます。
 CD 上では、client\packed フォルダにファイルがあります。
- StartInstallation.exe
 このファイルを開くと、元の場所からインストールされます。CD 上では、client フォルダにファイルがあります。

クライアント PC での CD-ROM によるインストール

クライアント PC の CD ドライブに Service Desk CD-ROM を挿入すると、 自動実行でインストールプログラムが起動され、Service Desk のスタート画 面が表示されます。87ページの「クライアントインストール」の説明に従っ て、クライアントソフトウェアをインストールしてください。クライアント PC の自動実行がオフになっている場合、CD を CD-ROM ドライブへ挿入し てから Client フォルダへ移動し Start Installation.exe をダブルクリッ クするか、Client\Packed へ移動し HPOpenViewServiceDesk.exe をダブ ルクリックします。ネットワークに接続された CD-ROM ドライブで CD を 使用する場合は、ネットワークを通じて同じファイルへ移動します。いずれ の場合でもスタート画面は表示されず、インストールウィザードが直接起動 します。

共有フォルダアップグレードの準備

各クライアントのアップグレードを、ネットワーク上の共有フォルダまたは ネットワークドライブの CD-ROM から直接行うことができます。

共有された場所から Service Desk クライアントをアップグレードできるようにするには、Service Desk クライアントインストールプログラムを共有フォルダにコピーします。たとえば、Service Desk アプリケーションサーバのアップグレード中は、アプリケーションサーバ構造に作成されたデフォルトのフォルダを使用できます。このフォルダは、アプリケーション サーバマシンの \\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\

Service Desk 4.0\Server\ClientUpgrade\です。CD-ROMのClient フォルダ、またはClient\Packedフォルダの中身を、Service Desk クラ イアントのアップグレードに使用する共有フォルダにすべてコピーしま す。使用するフォルダにかかわらず、クライアントにはアクセス権が必要 です。

ハイパーリンクを使ったアップグレードの準備

アプリケーションサーバをアップグレードした後で、サーバとクライアント のバージョン番号に不一致が見つかると、Service Desk クライアントでは ハイパーリンクの付いたエラーメッセージが表示されます。ハイパーリンク をクリックすると、Service Desk クライアントがアップグレードされます。 ハイパーリンクを使用可能にするには、まず次の準備が必要です。

更新メッセージに表示されるハイパーリンクから Service Desk クライアン トをアップグレードするには、Service Desk クライアントアップグレード インストールプログラムを Web サーバ上のフォルダ、または共有フォルダ にコピーします。CD-ROM の Client フォルダ、または Client\Packed フォルダの中身を、使用するWebサーバまたは共有フォルダにすべてコピー します。

注意 ハイパーリンクインストールに共有フォルダを使用する場合は、すべての Service Desk ユーザがフォルダにアクセスできることを確認する必要があ ります。

> エラーメッセージから Service Desk クライアントアップグレードインス トールプログラムの場所にアクセスできるようにするには、次の操作を行い ます。

- **ステップ1.** アプリケーションサーバで、「ツール」メニューの「システム」をクリック します。
- ステップ2. 管理者コンソールで、「システムパネル」をクリックします。
- ステップ3.「全般設定」をダブルクリックします。
- ステップ 4.「最新のソフトウェアバージョンの URL」テキストボックスに、.exe ファイ ルのパスおよびファイル名を入力します。
 - Web サーバ上でファイルを共有する場合は、たとえば http://mywebserver/client/HPOpenViewServiceDesk.exe のような、http プロトコルの URL を入力します。 この例で、mywebserver\client は、使用する Web サーバと、クラ イアントアップグレードファイルをコピーしたフォルダの名前です。

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk クライアントアップグレードの準備

 共有フォルダによってファイルを使用可能にする場合は、以下のような FTPのURLを入力します。 file:\\myfileserver\myshare\HPOpenViewServiceDesk.exe この例のmyfileserver\myshareには、使用するファイルサーバと、 クライアントアップグレードファイルをコピーした共有フォルダを指定 します。

Service Desk アプリケーションサーバをアップグレードした後 Service Desk クライアントを起動すると、クライアントアップグレードインストー ルプログラムへのハイパーリンクが含まれたメッセージが表示されます。ク ライアントをアップグレードする方法の詳細については、165 ページの 「Service Desk クライアントのアップグレード」を参照してください。

Service Desk クライアントのアップグレード

クライアントを Service Desk 4.0 にアップグレードするには、CD から直接 行う方法、共有フォルダから行う方法、Web サーバをポイントするハイパー リンクから行う方法の3種類があります。

注意 前の項(161ページの「Service Desk クライアントアップグレードの準備」)
 で説明したクライアントアップグレードインストールのすべての方法は、
 CD-ROM からのインストールの場合を除き、ステップ4からインストール
 を始めます。

CD から Service Desk クライアントをアップグレードするには、次の操作 を行います。

- ステップ1. インストールプログラムの初期画面が自動実行で起動されない場合は、 Windows エクスプローラの CD-ROM ドライブを開き、setup.exe をダブル クリックします。
- ステップ2. スタート画面で、「Service Desk のインストール」をクリックします。 2 つ目のスタート画面が表示されます。
- ステップ3.2つ目のスタート画面で、「クライアントのインストール」をクリックします。
- ステップ4. インストールプログラムでは、Adobe Acrobat が自動的にインストールされ、所定のバージョンの Microsoft Virtual Machine がインストールされているかどうかがチェックされます。インストールされていない場合にはService Desk がそれを自動的にインストールします。この場合には、マシンを再起動する必要があります。マシンを再起動した後で、インストールプログラムを再度起動する必要があります。

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk クライアントのアップグレード

- 注意 圧縮された HPOpenViewServiceDesk.exe ファイルでインストールプログラムを実行した場合、インストールプログラムファイルはユーザハードディスクの C:\Temp\Service Desk Client\ フォルダに既にダウンロードされているため、このフォルダの StartInsallation.exe ファイルをダブルクリックして、インストールプログラムを再起動する必要があります。この場合、圧縮されたファイルを再度ダウンロードしないため、ネットワークのトラフィックが軽減されます。
 - ステップ 5. Service Desk インストールプログラムは自動的に既存の Service Desk クラ イアントインストールを検出し、アカウントやプロファイルの詳細(カスタ マイズしたビューやアイコンなど)をコピーします。新しいクライアントイ ンストールは別のフォルダに作成され、古いバージョンに上書きされること はありません。
 - ステップ 6. インストールプロセスの最後に、ウィザードで古い Service Desk 3.0 クラ イアントをアンインストールするかどうかを確認されます。「はい」をク リックすると、Service Desk 3.0 のアンインストールプロセスが起動しま す。「いいえ」をクリックしても、Service Desk 4.0 のサーバやデータベー スと互換性がないため、古いバージョンを実行できません。ただし、古い バージョンを残すことにより、カスタマイズされた個人設定が正しくコ ピーされたことをダブルチェックし、必要に応じてその設定を手動で再作 成できます。

Service Desk エージェントのアップグレード

Service Desk エージェントをアップグレードするには、エージェントを再 インストールします。エージェントを再インストールする前に、次の点を考 慮しておく必要があります。

- エージェントのアップグレードは、古いバージョンのエージェントがインストールされている各コンピュータで行う必要があります。
- 同じ Windows NT コンピュータにエージェントとクライアントをインストールしている場合には、エージェントに対して共有インストールを行うことをお勧めします。共有インストールの場合、コンピュータ上のclasses.zipファイルはエージェントとクライアントによって共有されます。
- スタンドアロンインストールでは、ディスクスペースを節約するため、 最初に古いバージョンのエージェントをアンインストールしなければな らない場合があります。ただし、古いエージェントを削除しなくても、 新しいエージェントをインストールできます。
- Service Desk の以前のバージョンには、HP-UX プラットフォームで使用できるエージェントはありませんでした。HP-UX プラットフォームにエージェントをインストールする場合は、HP-UX を対象にしたエージェントのインストール手順に従ってください。

Service Desk エージェントのインストール方法については、134 ページの 「Service Desk エージェント」を参照してください。Windows NT プラット フォームまたは Windows 2000 プラットフォームへの Service Desk エー ジェントのインストール方法については、144 ページの「Windows NT ま たはWindows 2000、あるいはその両方の場合」を参照してください。HP-UX プラットフォームへの Service Desk エージェントのインストール方法につ いては、145 ページの「HP-UX および Solaris の場合」を参照してください。 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード アップグレードのアンインストール

アップグレードのアンインストール

アップグレードのアンインストールは、次の条件を満たす場合のみ可能です。

- データベースの前のバージョンのバックアップが保存されていること。
- アップグレード以降、データベースの内容が変更されていないこと。アッ プグレードをアンインストールすると、アップグレード以降に行った変 更はすべて失われます。

アップグレードをアンインストールするには、次の操作を行います。

- ステップ1.データベースを、アップグレード開始前に作成したバックアップに戻します。
- ステップ 2. Service Desk アプリケーションサーバコンピュータで、Windows の「コン トロールパネル」にある「アプリケーションの追加と削除」機能を使って Service Desk アップグレードをアンインストールします。
- ステップ 3. Service Desk の各クライアントコンピュータで、Windows の「コントロー ルパネル」にある「アプリケーションの追加と削除」機能を使って Service Desk アップグレードをアンインストールします。

アップグレードをアンインストールすると、アプリケーションサーバコン ピュータから HP OpenView Service Desk サービスが削除されます。HP OpenView Service Deskサービスを再びインストールして起動するために、 次の操作を行います。

- ステップ1. ovsds.exe プログラムのあるフォルダで、DOS プロンプトを開きます。 ovsds.exe プログラムは、Service Desk の古いバージョンをインストー ルしたフォルダの bin フォルダにあります。
- ステップ 2. DOS プロンプトで「ovsds.exe /install」と入力し、Enter を押します。
- ステップ3. 「net start "HP OpenView Service Desk Service"」と入力し、 Enter キーを押します。

注意

10 サービスパックのリリース

Service Desk 4.0 は、より高品質なアプリケーションを目指して開発努力が 続けられています。そのため、最適なパフォーマンスを確保する目的で、問 題の解決策が提供される場合があります。この章では、Service Desk 4.0 サービスパックの入手方法について説明します。 サービスパックのリリース **サービスパック**

サービスパック

この章で提供される情報は、このマニュアルの作成時点でリリースが予定さ れているサービスパックに関するものです。この章では、サービスパックの 使用方法について概説します。サービスパック付属のドキュメントを必ず最 初に参照してください。サービスパックのドキュメントでは、インストール およびアンインストールの手順を説明します。

サービスパックを適用すると、Service Desk アプリケーションサーバと Service Desk クライアントに対し、最新版ソフトウェアパッチによるアッ プグレードが行われます。各サービスパックには、それ以前のサービスパッ クで提供されたすべてのパッチが含まれています。

サービスパックの入手

最新版のサービスパックは、HP OpenView Patches Web サイト http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches からダウンロードできます。 また、供給業者にサービスパック CD-ROM を注文できます。

サービスパックのインストール

サービスパックのインストールは、Service Desk アプリケーションサーバ から先に行います。それが完了すると、Service Desk クライアントにサー ビスパックをインストールする準備が整ったことになります。Service Desk にユーザが次回ログインしたとき、自分でサービスパックをインストールで きるように手順を設定することができます。別の方法として、CD から個別 にクライアントをインストールすることもできます。

サービスパックのアンインストール

Service Pack フォルダを削除しただけでは、サービスパックを削除できま せん。サービスパックのアンインストール方法については、サービスパック のドキュメントの説明を参照してください。

11 Service Desk の削除

この章では、HP OpenView Service Desk ソフトウェアをシステムから完全 に削除し、ローカルシステム上のファイルとコンポーネントを除去するため に必要な作業について説明します。また、削除されないファイルのリストに ついても表示します。 注意 Service Desk エージェントもインストールされているマシンからクライア ントをアンインストールする場合は、クライアントより先にエージェントを アンインストールする必要があります。

> Service Desk を一部あるいは全部をアンインストールすると、アンインス トールプログラムは Windows NT または Windows 2000 の地域のプロパ ティ(地域のオプション)を確認し、アンインストールウィザードで使用す る言語をその設定に合わせます。

> コントロールパネルを使って HP OpenView Service Desk を削除するには

- 1. Windows を起動し、「スタート」ボタンをクリックします。「スタート」 メニューの「設定」をクリックします。サブメニューの「コントロール パネル」をクリックします。
- 2. 「アプリケーションの追加と削除」アイコンをダブルクリックします。
- 3.「インストール / アンインストール」タブをクリックします。
- アンインストールする HP OpenView Service Desk コンポーネント (た とえばサーバ、クライアント、エージェントなど)をリストから選択し、 「追加 / 削除」をクリックします。1回に1つだけコンポーネントを削除 できます。各コンポーネントについて、この手順を繰り返す必要があり ます。
- 5. Service Desk のアンインストールウィザードが表示されます。ウィザー ドの指示に従います。
- 6.「アンインストール可能」ダイアログボックスが表示されます。「今すぐ アンインストール」をクリックし、前述のステップ 4 で選択した HP OpenView Service Desk コンポーネントをアンインストールします。

図 11-1 「アンインストール可能」ダイアログボックス



 アンインストールの進捗状況を示すダイアログボックスが表示されます。進捗状況が100パーセントに達すると、「アンインストールサマリ」 ダイアログボックスが表示されます。「終了」をクリックして、手順を終 了します。

図 11-2 「アンインストールサマリ」ダイアログボックス



注意 Apache Web サーバがインストールされている場合には、Service Desk の アンインストール前に停止しておく必要があります。ただし、アプリケー ションサーバをインストールするためにそのマシンから Service Desk クラ イアントをアンインストールする場合、あるいは Service Desk クライアン トをインストールするためにアプリケーションサーバをアンインストール する場合には、Apache Web サーバを完全に削除してから再インストールし てください。

注意 何らかの理由で Service Desk コンポーネントがクライアントからアンイン ストールできない場合には、次の操作を行います。

- 1. 「DOS」ボックスを開きます。
- 2. ディレクトリを C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\ Service Desk 4.0\Clientに移動します。
- 3. java.exe -cp . uninstallを実行します。

レジストリキー

Service Desk 4.0 を削除してから、次のレジストリキーが削除されているか どうかを確認します。

- HKEY_CURRENT_USER\Software\Hewlett-Packard\OpenView\Service
 Desk\4.0\Accounts (Service Desk アカウント)
- HKEY_CURRENT_USER\Software\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\4.0\cache (Service Desk キャッシュ)
- HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Helwett-Packard\OpenView\ Service Desk\4.0->ProductPath (Service Desk ホームフォルダ)
- HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Helwett-Packard\OpenView\ Service Desk\4.0\Accounts (アプリケーションサーバの Service Desk Database アカウント)

アンインストール時に削除されないファイル

次に示すファイルのほとんどは削除できますが、削除するとコンピュータの パフォーマンスに悪影響を生じる可能性があります。Microsoft HTML Help Update を削除すると、HTML ブラウザのパフォーマンスに問題が生 じます。そのため、これらのファイルは削除しないことをお勧めします。

- %Windir%\system32ディレクトリにインストールされたDLLファイル:
 - すべてのインストール: MSVBVM60.DLL license.dll
 - 統合機能:
 msvcp60.dll
 mfc42.dll
 msvcrt.dll
- %CommonFiles%\Software Sheridan Shared にインストールされた OCX コントロール: sstbars2.ocx
- %CommonFiles%\Software GridEx Shared にインストールされた ocx コントロール: GridEx20.ocx GridExFix.dll
- %CommonFiles%\Software FX Sharedにインストールされた OCX コン トロール: CFX4032.ocx CFX4Data.dll
 SfxBar.dll
- Software Suprasoft Shared: PSuite.ocx
- Microsoft Java Virtual Machine
- Microsoft Data Access Components 2.6

- %Windir%\system32フォルダにインストールされた Microsoft HTML Help Update: hhctrl.ocx
 - itircl.dll itss.dll hh.exe

Service Desk の削除 アンインストール時に削除されないファイル

A トラブルシューティング

この項では、問題が発生して Service Desk が実行できなくなったり、サー バに接続できなくなったりした場合の処置について説明します。Service Desk GUI/ コンソールを起動した後には、オンラインヘルプを参照して、 Service Desk の使用中に発生した問題をトラブルシューティングすること ができます。

インストール時のトラブルシューティング

Service Desk 4.0 のインストールがトラブルなしに完了すれば、なんの問題 もありません。しかし、Service Desk 4.0 は精密に調整された製品なので、 ハードウェアやソフトウェア構成のわずかな相違により、予期しない結果が 生じる可能性があります。この項では、さまざまな問題のシナリオと、その 解決方法のヒントを示します。

ここで取り上げる問題は、起こりうる問題のほんの一部にすぎません。こ の項で扱われていない問題が発生した場合、またはこの項で説明されてい る解決方法を実施しても問題が解決しない場合には、

http://www.openview.hp.com/services/ で HP OpenView サポート Web サイトにアクセスし、リンクをたどってその地域の OpenView サポートに アクセスしてください。

サーバに接続できない場合

Service Desk の起動時、特にインストール直後の起動時にサーバに接続で きない場合には、インストールが完了しているかどうかを確認してくださ い。たとえば、アプリケーションサーバをインストールした後には、データ ベース構成ウィザードを実行してデータベースを設定する必要があります。 Oracle データベースまたは SQL Server データベースがインストールされ 構成されていないと、Service Desk は実行できません。

インストールプロセスのすべてのステップが完了している場合は、インス トール時にエラーが発生していないかどうかを確認してください。確認する には、Service Desk のホームフォルダにある logserver.txt ファイルと、 ユーザの Windows プロファイルにある logclient.txt ファイルを参照し ます。これらのファイルに、問題の原因に関する情報が含まれている場合が あります。たとえば、データベースとサーバのバージョンが異なるという メッセージが含まれていたとします。その場合には、次の処置を行います。

インストールに問題があったことを示すメッセージが含まれていない場合 は、アプリケーションサーバをコンソールモードで起動します。アプリケー ションサーバをコンソールプログラムとして起動するには、次の操作を行い ます。
- 1. 「**スタート**」メニューの「設定」をクリックし、「**コントロールパネル**」を 開きます。
- 2. 「コントロールパネル」で「サービス」アイコンをダブルクリックし、「サー ビス」ダイアログボックスの「HP Service Desk service」をクリッ クします。
- 3.「停止」ボタンをクリックして、Service Desk のサービスとしての実行 を停止します。
- Windows のエクスプローラで C:\program files\Hewlett Packard\ OpenView\Service Desk 4.0\Server フォルダに移動し、 ServiceDeskServer.exe をダブルクリックします。アプリケーション サーバをコンソールプログラムとして実行している DOS ボックスが表示 されます。
- 5. Service Desk クライアントプログラムを再起動します。それでも「サー バに接続できません」というメッセージが表示される場合は、コンピュー タを再起動し、上記の処置をもう一度行ってください。

バージョン番号の問題

logserver.txt ファイルに、アプリケーションサーバとデータベースで異 なるバージョン番号の記述がある場合、同一マシン上に前回インストールさ れた Service Desk が正しく削除されていないことを示します。

Service Pages

Service Pages が作動しているかどうかを確認するには、Web ブラウザを開き、http://localhost/sp/startに移動します。

Service Pages が表示されない場合、問題の原因を突き止めるために、 http://localhost に移動できるかどうかを確認します。これは Apache Web サーバのローカルホームページです。

Apache または **IIS** をテストするのではなく、**Tomcat** エンジンをテストするには、http://localhost:8080/を開きます。

また、Apache Web サーバのログファイルを確認し、『Service Desk Administrators Guide』の「Service Pages configuration」の項をダブルク リックします。構成ファイルのすべてのエントリが正しいことを確認してく ださい。

トラブルシューティング **インストール時のトラブルシューティング**

1 台のクライアント PC での Service Desk 3.0 と 4.0 の共存

1台のコンピュータにインストールできる Service Desk クライアントは1つ だけです。

同じコンピュータ上で Service Desk 3.0 と Service Desk 4.0 のクライアン トソフトウェアを実行することはできません。これは、どちらのバージョン のService Deskも同じ仮想マシンレジストリエントリを使用するためです。

インストール中の ActiveX エラーメッセージ

Service Desk で使われる ActiveX コントロールには、1 つ問題があります。 特定の ActiveX コントロールが登録されていると、インストール中に Windows からエラーメッセージが表示されることがあります。このメッ セージは、「regsvr32.exe - Application Error」というタイトルのダイアロ グボックスに表示されます。このエラーメッセージは Service Desk の動作 には影響を与えないため、無視してください。

A

Adobe Acrobat インストール 52, 155, 165 Apache HTTP サーバ 115 Apache JServ ガイドに対してテスト済み 15 Apache Web サーバ 120 Service Pages 構成 98 ガイドに対してテスト済み 15

D

DOS SSP インストール 102 アップグレード 168 アンインストール 174 エージェントのインストール 135 クライアントインストール 89 サーバインストール 51 統合機能のインストール 127 トラブルシューティング 181

H

HP-UX 98, 115, 142 Service Desk エージェント 134 アップグレード 167 エージェントの起動 144 統合ツール 131 HP パスワードセンター 150 HTML 97, 99, 122

I

IIS Web サーバ 98

J

Java Development Kit 115 Java Runtime Environment 52, 115, 155 Java Virtual Machine 43, 88, 155 クライアントインストール 88 統合ツール 131 Java ランタイムインタプリタ 131,142 JRE 118,120

\mathbf{M}

ManageX 126 Microsoft Data Access 52, 155 Microsoft IIS 120 Microsoft Virtual Machine 52, 165

Ν

NET8 37, 49 NT4.0 Server Option Pack 99

0

Oracle データベース 29,180 作成 36 ルールに基づいた最適化 37

\mathbf{S}

Self-Service pages 共有インストール 105 スタンドアロンのインストール 103 Service Desk エージェント HP-UX のインストール 138 Solaris のインストール 141 Windows NT/2000 134 共有インストール 48,85 スタンドアロンのインストール 48.85 Service Desk、削除 172 Service Pages 97 クラスファイル 98 リダイレクトフィルタ 112 Service pages アップグレード 98

共有インストール 48,85,98, 103 スタンドアロンのインストール 48, 85, 98 Solaris 142 Service Desk エージェント 134 Service Pages 構成 98 エージェントの起動 144 統合ツール 131 SQL Server データベース 29 手動での作成 - 38 接続不可能 180 SQL サーバ Enterprise Manager 38 データベース アクセス 41 プロパティ 38 要件 38 ログインプロパティ 39 Sun Solaris 115

Т

Tomcat 98, 115, 120, 181

U

Unicode、UTF8 37,99 UNIX 115

W

Web サーバアダプタ 115 Windows 2000 Service Desk エージェント 134 エージェントの起動 144 クライアントインストール 87 サーバインストール 49 統合機能 126 Windows 95 エージェントの起動 144 Windows 98 87 エージェントの起動 144 Windows NT Service Desk エージェント 134 Service Pages 構成 98 エージェントのアップグレード 167 エージェントの起動 144 ガイドに対してテスト済み 15 クライアントインストール 87 サーバインストール 49 統合機能 126

あ

アーキテクチャ、3 層 28 アカウント Windows スタートアップアカ ウント 32 アプリケーションサーバ 29 アンインストール、Service Desk 172

い

インストール オプション 29 仮想マシン 43 クライアント 29,87 サーバ 29 データベース、アプリケーショ ンサーバ 49 ファイル 31 プロセス 30 インターネット 97,150

え

エージェントの起動 144

か

仮想マシン インストール 43 管理者アカウント 50 き 期限切れ、ライセンス 151 記号 ユーロ記号 36,42 く クライアントインストール 29. 87 CD-ROM 84 Windows NT/2000 87 圧縮 85 解凍 84 共有フォルダ 84 自動実行 85 ハイパーリンク 84,86

۲

構成 Service pages 106 コントロールパネル、閉じる 49

さ

サーバインストール 29 Windows NT/2000 49 サービスパック 170 サポート 180

ι

システム管理者 **DBA** グループ 67 アカウント 59 権限 49,87,126,134 スキルレベル 15 役割 38 実行コマンド 142

す

スペース 60

せ

セキュリティ 142 接続ウィザード 93

τ

データファイル 68 データベース Oracle、作成 36 SQL Server、作成 38 アプリケーションサーバ、イン ストール 49 サーバ 29 タイプ 29 データベースダンプ 32 テーブルスペース 68 デモデータ 62 電子メール 添付ファイル 32 添付ファイル 32

と

統合 Windows NT/2000 126 トラブルシューティング アンインストール 176 インストールプログラム 51, 89, 102, 127, 135

は

バージョン番号の問題 ガイドに対してテスト済み 15 サーバ、データベースの不一致 181 ソフトウェア 34 ファイル 31 ハイパーリンクによるインストー ル アップグレード 161 共有フォルダ 86,163 索引

ふ

ファイアウォール 117 ファイル インストール 31 削除しない 176 ファイルサーバ 32 複数の言語 37

\sim

ヘルプ 180

ま

マルチサーバ 117

ゆ

ユーロ記号 36,42

よ

要件 知識 15

6

ライセンスキーの変更 151 ライセンスキー、変更 151

れ

レジストリキー 175

ろ

ログファイル 180

索引