

HP OpenView Service Desk 4.0

Release Notes

初版



i n v e n t

Manufacturing Part Number: なし

2000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 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

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。

Netscape、Netscape Commerce Server、Netscape Communications、Netscape Communications Server、ロゴ "N"、Netscape Navigator、Netscape Navigator を含むロゴ、および Netscape Proxy Server は、Netscape Communications Corporation の米国における商標です。

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

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® 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 はじめに

HP OpenView Service Desk 4.0 の概要	8
主な特長	8

第 2 章 このバージョンの新機能

最新更新情報の取得	14
インストール	15
ライセンス	16
資格	18
技術的な改善点および追加機能	20
フィールド	21
変更管理	24
サービスレベル管理	26
レポート機能	28
Rule Manager	29
Service Pages	31
Web での承認	32
統合機能	33
新規の統合機能	33
データ交換	34
電子メールの統合	34
サービスイベント	35
Web API	35
ITSM から Service Desk 4.0 への移行	37
ドキュメント	38
ローカライズ	39

目次

第 3 章 既知のエラー

既知のエラーと回避策	42
------------------	----

第 4 章 互換性とインストール要件

要件	54
Service Desk クライアント	54
Service Desk アプリケーションサーバ	54
Service Desk データベースサーバ	54
Service Desk Service Pages クライアント	54
Service Desk Service Pages Web サーバ	55
Service Desk イベントコミュニケーター	55

第 5 章 Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム

パッチと修正プログラム	58
-------------------	----

第 6 章 Service Desk 4.0 ドキュメント

Service Desk のドキュメント	84
PDF ファイルの表示	87
オンラインヘルプの使用方法	87

第 7 章 使用可能な各国語のソフトウェア

使用可能な言語	92
---------------	----

第 8 章 旧バージョンの廃止

Service Desk 2.0 の廃止	94
----------------------------	----

1 はじめに

HP OpenView Service Desk 4.0 の概要

HP OpenView Service Desk は、完全に包括的なソリューションです。サービス提供者および企業組織は、このソリューションにより世界最高水準のサポートプロセスと業務の要求に直結した情報技術 (IT) プロセスを実現できます。常に変化し続ける IT 環境では、サポートプロセスが重要です。変化の速度が速まるほど、迅速なサポートがより重要になります。HP OpenView Service Desk は、コール、事象、問題管理などのサポートプロセスと、設定、変更、作業、サービスレベル管理などの品質プロセスを統合した独創的なアプリケーションです。IT 組織とサポート組織を統合することにより、情報を共有して協働し、現在から将来にわたって重要なビジネスサービスを安定的に提供できます。

HP OpenView Service Desk 4.0 では、これまでにリリースされている HP OpenView Service Desk の機能をさらに拡張しています。

サービスレベル管理、変更管理、およびレポート機能などの従来の機能を拡張したほか、専門家向けの Service Pages、在庫調整、および同時ユーザの追加など、まったく新しい機能も導入しています。

主な特長

Service Desk 4.0 によるビジネス主導型サービスレベル管理の提供

サービスレベル管理により、IT 組織では IT サービスをビジネスとすることができます。IT 組織が各業務部門のニーズに応じた IT サービスに着目し提供することにより、企業の業績に大きく貢献できます。サービスレベル管理の利点は、次のとおりです。

- IT コストと利益のバランスをとることができる。
- 業務効率が改善され、IT サービスに対する顧客満足度が向上する。
- サービス低下による業務への影響を軽減する。
- 適切なプロセスによって構造化された IT 組織は、IT 担当者がニーズを常に把握することを可能にし、計画、スケジュール作成、予算作成などの改善を実現する。
- ビジネスチャンスがない領域については関連費用を削減できる。
- IT サービスの復元にかかる時間を短縮できる。
- IT 組織の実績とイメージが向上する。

短期間で成果を上げる。

IT 担当者は、Service Desk 4.0 で新しく導入された Service Pages の機能によって、Microsoft® Explorer や Netscape® などの標準的な Web ブラウザで Service Desk アプリケーションにアクセスできます。

現場やオフサイトのプロジェクトで作業する遠隔地の専門家向けに、Service Pages 機能には Service Desk アプリケーションへの高度なアクセス機能と柔軟性を備えた直感的なユーザインタフェースが用意されています。このためラップトップコンピュータを現場に運んだり、実行済みのアクティビティを紙にコピーしたりする必要がなく、データを損失する危険もありません。

専門家は、Service Desk アプリケーションにアクセスし、各自の権限ステータスに基づいて、サービスクール、事象、変更、作業指示にアクセスできます。また、履歴行を追加する機能も用意されています。

ただし、Service Pages はクライアント全体を複製したものではありません。グラフィカルビュー、新規 CI の作成、サービスレベル契約の作成などの機能を実行するには、クライアント全体が必要となります。Service Pages 機能の詳細については、31 ページの「Service Pages」を参照してください。

高度な柔軟性

Service Desk の特色として実証されているのは、その設定と構成における高度な許容性です。

IT サービス管理における OpenView の実績に基づき、優れた事例と最適なプロセスを Service Desk のテンプレートに取り込むことによって、Service Desk を迅速に導入するために使用できる豊富なデータを提供します。アプリケーションサーバを停止させることなく、フォーム、ビュー、フィールドをサーバーの稼動中にカスタマイズできる機能と共に使用すると、組織は業務上の要件の変化、つまり IT 管理要件の変化に伴う最新の情報を常に維持できます。

Service Desk 4.0 では、カスタムフィールドも追加できます。組織独自の環境下における IT インフラの要件を反映したフォームを作成する場合、Service Desk は、より多くのカスタムフィールドを供給することにより、組織固有のニーズにも細やかに対応することができます。

はじめに

HP OpenView Service Desk 4.0 の概要

ユーザインタフェースルールを導入すると、多くの機能が使用できます。**Service Desk** のルールマネージャでは、開いているフォーム（サービスコールのフォームなど）の定義済みフィールドのステータスや値に基づき、フォームを保存しないでアクションを実行できます。UI ルールでは次のアクションを実行できます。

- スマートアクション
- 概要表示アクション
- システムアクション
- コマンド行の実行
- フィールド値の更新

チェックリストウィザード機能は、このようなアクションを行う際に重要な役割を担います。チェックリストウィザードは、サービスコールの分類に応じてポップアップ表示されるように定義できます。

たとえば、ヘルプデスクのアナリストが「プリンタ」という分類を選択した場合、特定のプリンタチェックリストがポップアップ表示され、コール元の問題を解決するために必要な質問項目の確認をサポートします。

拡張性とパフォーマンス

HP OpenView Service Desk は、XML、TCP/IP などの業界標準の技術に基づき、拡張性が高い 3 層のアーキテクチャです。HP OpenView Service Desk は、Java を使用したオブジェクト指向のアプリケーションです。

プレゼンテーション層とアプリケーションサーバは Java で作成しています。そのため、Service Desk アプリケーションは優れた拡張性を備えています。IT 部門は、HP 社とのパートナーシップにより、必要なレベルのサポートプロセスの実施、IT 環境の精密な制御、管理ドメインの拡張などを実現し、IT 組織を常にビジネスの変化に対応させ、エンドユーザの満足を得られるレベルでのサービス提供できます。柔軟なアプリケーションレイアウトにより組織固有のニーズに応じて Service Desk アプリケーションの機能を最適化できます。

また、カスタムフィールド、複数のフォーム、概要表示アクション、テンプレートなどを設計および作成し、他社ツールをグラフィカルユーザインタフェース (GUI) に統合できます。これらの操作を行う場合に特定のプログラミング言語の知識は必要ありません。アプリケーションレイアウトの設計と作成には WYSIWYG レイアウトエディタを使用できます。このエディタにより、Service Desk のレイアウトは業界でも類を見ないものになっています。

エンドツーエンドのソリューション

HP OpenView Service Desk は、サポート組織が設定、ヘルプデスク、事象、問題、変更、およびサービスレベル管理のプロセスを実施するための完全なサービス管理アプリケーションです。また、高度な統合の実現を目指して開発された、サポート業界でも独創的なアプリケーションです。Service Desk は、すべてのサービス管理プロセスを隙間なく連結します。作業管理機能によって、全体的なワークフロープロセスを実施できます。通知プロセスや拡張レポート機能などもサポートします。

HP OpenView Service Desk は、多数のオープンインタフェースを備えています。これらのインタフェースを使って、サポートプロセスを既存の ERP アプリケーションやネットワーク、システム管理アプリケーションに結合できます。Service Desk のバージョン 4.0 は、VantagePoint Operations および VantagePoint for Windows、Network Node Manager、ManageX のような他の OpenView 製品とすぐに統合でき、真にエンドツーエンドな環境を実現できます。これにより、IT インフラは規定されたビジネス SLA に厳密に連係されます。

レポート機能

レポート機能は、規定されているサービスのパフォーマンス、可用性、サポート範囲に関する管理情報を提供する上での重要な要素です。

Service Desk 4.0 では、一般的なレポート機能の要件に対して独自のレポート機能を提供しています。印刷できるテーブルビュー、グラフビュー、エクスペローラタイプのビュー、リストビューが用意されており、Service Desk データベースに格納されているすべての情報について組織化したビューを作成できます。

データベースビューも用意されているため、外部レポートツールを簡単に統合できます。データベースビューは、Service Desk アプリケーションのインストール時に発生する自動化プロセスで作成されます。データベースビューを使用すると、迅速な統合が実現され、SLA、ヘルプデスクパフォーマンス、および変更管理などをレポートする場合に組織の要求に応じたカスタムレポートを設定できます。

はじめに

HP OpenView Service Desk 4.0 の概要

Microsoft の特長の活用

HP OpenView Service Desk のユーザインタフェースは、Microsoft のルック & フィール（画面デザインと操作感覚）に基づいているため、企業アプリケーション導入時のエンドユーザのトレーニングを最小限に抑えることができます。このように柔軟性が高く、使いやすいため、使用直後から効率的で有効なサポートを提供し、投資収益を増大させることができます。アプリケーションは、全体的に Java 技術に基づいています。また、HP OpenView Service Desk 4.0 では、Windows® 2000 と Microsoft IIS の Web サーバがサポートされるので、Microsoft 標準の製品を拡張できます。

HP OpenView Service Desk の相互運用性

HP OpenView には、業界でも最強のパートナーシッププログラムが含まれており、300 以上のアプリケーションを HP OpenView 製品ファミリーに統合できます。この強力なパートナーシップが、包括的でカスタマイズ可能な、エンドツーエンドの IT サービス管理ソリューションを実現するための、極めて高い柔軟性を提供します。

2 このバージョンの新機能

最新更新情報の取得

最新の変更内容、告知、およびベータ版テストプログラムに関する情報を取得する方法として、HP OpenView Service Desk ニュースレターの購読をお勧めします。

ニュースレターの購読お申し込みは、servicedesk_news@hp.com に電子メールメッセージを送信します。購読申し込みのメッセージの件名には、大文字で **SUBSCRIBE** と入力します。

ニュースレターの購読は servicedesk_news@hp.com に電子メールを送信すればいつでも中止できます。中止のメッセージの件名には、大文字で **UNSUBSCRIBE** と入力します。

インストール

Service Desk 4.0 では、インストールプログラムと手順が改善されました。

- **Oracle® ユーザ :**

Oracle はデータベースアカウントを 1 つだけ使用するように構成できます。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。ただし、大規模なシステムの場合、アカウントを 2 つ（ユーザアカウントとリポジトリアカウント）作成すると、データ転送速度が向上します。

- **データベースごとのアップグレード :**

Service Desk および使用するデータベースのアップグレードを個別に実行できます。この機能は、ユーザがテスト目的でときどき接続する程度の個別のデータベースを持っている場合などに便利です。

- **複数のアプリケーションサーバ環境 :**

Service Desk アプリケーションサーバの複数のインスタンスは、別々のマシンにインストールしたり、マルチプロセッサマシン 1 台にインストールしたりできます。どちらの場合にしても、複数のサーバが互いに通信し合い、さらにサーバに接続されたクライアントの負荷のバランスをとることで、パフォーマンスの最適化が実現します。

- **SQL Server 2000® データベース :**

Service Desk は SQL Server 2000 データベース製品に対応しています。これらは、古いバージョン (SQL Server 7.0) と同じ技法で構成できます。

- **技術的な改善点 :**

技術的な面で、インストール作業がより能率化されました。最新バージョンの ServiceDesk のインストールプログラムは、ServiceDesk 3.0 よりもはるかに速く、また正確です。

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、特に、常にアプリケーションにアクセスできる必要のあるシステム管理者や主要ユーザに適しています。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。

注意

Service Desk 3.0 アプリケーションでは、同時ユーザをサポートしていません。同時ユーザライセンスを購入および使用するには、**Service Desk 4.0** にアップグレードする必要があります。

- 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、ブロック化アカウント（削除されずにオフにされたユーザアカウント）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。これらのアカウントは統合機能と **Service Page** へのアクセスを提供しますが、**Service Desk** の GUI へのアクセスは提供しません。専門家は通常の **Service Desk** アカウントで **Service Pages** を使用できます。

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、アップグレードを実行しても、すべてのモジュールについてライセンスを取得しなければ、あるデータの入力や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。

資格

Service Desk では、許可を簡単に保守できますが、企業固有の規則や手順を反映した詳細説明を許可に設定することもできます。

- 履歴行の資格：

許可はユーザに与えられます。許可を与えられたユーザは自分自身の履歴行、所属するワークグループの履歴行、または任意のユーザの履歴行を変更できるようになります。履歴行の資格は、**Service Desk** 管理者が設定および保守を行います。履歴行の資格を設定することによって、ユーザが変更できる項目をユーザが所属するワークグループの項目またはユーザ自身が作成した項目のみに限定できます。これらの制限事項は、権限を削除するときにも適用されます。システムによって生成された履歴行は変更できません。

- フォルダアクセスの資格：

フォルダアクセスの資格は**Service Desk**管理者が設定および保守を行います。この資格は、チェックボックスを 1 つ選択するだけで、グローバルにオンやオフを切り替えられます。フォルダアクセスの資格の設定目的は、ユーザが変更できる項目をユーザが所属するワークグループの項目やユーザ自身が作成した項目に限定することです。これと同じ制限事項が、表示の権限に適用されます。ただし、フォルダを削除できるのは、システム管理者の権限を持つユーザだけです。上位レベルのフォルダに設定されたフォルダアクセスの資格は、そのフォルダのサブフォルダすべてに適用されます。

- ステータス許可：

ユーザには、指定したステータスコードの制限範囲内にある項目だけを編集する許可が与えられます。ステータススペースの資格があると、ユーザの作業範囲を指定した範囲内に制限でき、ユーザは作業範囲外のステータスコードを選択できなくなります。

- 割り当てベースの許可：

割り当てベースの許可を得ることによって、ユーザのアクセスを個別のユーザまたはユーザのワークグループに割り当てられた項目のみに制限できます。たとえば、ユーザに割り当てられたサービスコールだけを表示または変更する許可を与えるような設定もできます。この機能は、従業員にすべてのサービスコールの情報へのアクセスを許可しながら、情報の変更は割り当てられたサービスコールのみに限定する場合などに役立ちます。

- カスタマイズ権：

メニューとツールバーおよびショートカットの設定を変更する許可は、役割に対しては適用されない場合があります。同様に、ビューを変更する権利も認められない場合があります。「すべて更新」を使用する権利と同様に、これが却下されなければ、ユーザは多数の項目を選択し、ある特定のフィールドにおける単独かつ特定の値によってそれらを更新することができます。ユーザは **Service Desk** インタフェースでのインターネットブラウザの使用をブロックされることがあります。

- 資格でサポートするモジュールベースのライセンス：

フィールドアクセスの資格は、**Service Desk 3.0** ですすでに提供されています (**Account Role**、**Advanced Item Access**) が、**Service Desk 4.0** のフィールドアクセスは、モジュールベースのライセンス制限による影響がより大きいものとなっています。17 ページの注を参照してください。

技術的な改善点および追加機能

技術的な改善点は、次のとおりです。

- 時間帯表示：

Service Desk のツールバーにある「時間帯」ボタンを使用して別の時間帯に切り替えると、即時に切り替え後の新しい時間帯で日時が表示されます。**Service Desk 3.0** とは異なり、**Service Desk** セッションを一度終了し、新しくセッションを開始する必要はありません。

- 時間帯期限：

Service Desk では、最大解決時間、サービスレベル契約 (**Service Level Agreement: SLA**) で定義されているサポート時間、および時間帯に基づいて、サービスコールと事象の期限となる日時が計算されます。**SLA** が入力されていない場合は、デフォルトのサービスレベルのサポート時間が使用され、それが主要な時間帯とみなされます。

- 複数クライアントのセッション：

複数クライアントのセッションを1つのマシンで実行できます。バージョンが同じ **Service Desk** のクライアントが複数インストールされていて、異なるデータベースを持つ別々のアプリケーションサーバに接続する場合、複数のセッションを使用できます。異なるアプリケーションサーバ (およびデータベース) をテスト用、開発用、および本番 (稼働中のシステム) 用に使用している場合、または複数の本番環境で使用している場合、この機能が必要となります。

- 複数のアプリケーションサーバ：

Service Desk アプリケーションサーバの複数のインスタンスは、別々のマシンにインストールしたり、マルチプロセッサマシン1台にインストールしたりできます。どちらの場合にしても、複数のサーバが互いに通信し合い、さらにサーバに接続されたクライアントの負荷のバランスをとることで、パフォーマンスの最適化が実現します。

フィールド

Service Desk 4.0 では、次のフィールド機能が追加されました。

- フィールド値のコピー：
データベースから一致するレコードを検索し、一致したレコードの（選択した）属性の値を新しいレコードにコピーします。
- CI とフォーマット済みの検索コードに対する一意の検索コード
複数の構成項目（CI）を生成する場合、ユーザはその CI の検索コードのフォーマットを定義できます。それらの CI には、一意の検索コードが必須となる可能性があります。
- 必須フィールドの入力漏れの警告メッセージ：
項目の保存時に 1 つ以上の入力漏れがあった場合、Service Desk 3.0 では入力漏れのフィールドごとにメッセージが表示されましたが、このバージョンでは入力していないすべての必須フィールドを示すメッセージが単独で表示されます。
- 参照フィールドのクイックビュー情報の永久表示：
参照フィールドを拡張し、追加の表示フィールドにこのフィールド項目のクイックビュー情報を表示できます。この機能は、システム管理者がオンにしたりオフにしたりします。
- 検索ビューの改善：
クイック検索ビューでは、「**検索の対象**」フィールドに検索テキストを入力することによって、階層コードを検索できます。「詳細検索」では、階層属性のサブ項目を検索できます。
- サービスコールに使用できるチェックリストウィザード：
サービスコールを作成または更新するときは、**アクション**メニューからチェックリストを選択できます。一般的なチェックリスト、特定のサービス用のチェックリスト、特定の分類用のチェックリストの 3 種類を使用できます。チェックリストウィザードでは、一連のダイアログボックスで、ユーザに対して質問をします。質問に対して回答すると、その情報がサービスコールに入力されます。これは、経験の浅いヘルプデスク担当者に便利なツールです。

チェックリストウィザードは、サービスコールのシステムアクションであり、管理者コンソールから構成できます。

このバージョンの新機能 フィールド

- カスタマイズ可能なフィールド:

Service Desk 4.0 では、合計 **700** を超えるカスタマイズ可能なフィールドを使用できます。

- カスタマイズ可能な通貨フィールド:

2 つの通貨（主要通貨および第 2 位通貨）を定義し、為替レートを指定できます。この機能を使用すると、主要通貨で入力した値を第 2 位通貨で表示できます。たとえば、ドルで入力した値をユーロで表示できます。第 2 位通貨の値は、計算済みカスタムフィールドに表示されます。

Service Desk 4.0 でのユーロ計算は、ユーロ換算と端数処理に関する EC 規格によって定められた以下の条件に準じます。

- EMU（EC の経済通貨同盟）参加諸国の通貨は、**1999 年 1 月 1 日** から **2002 年 1 月 1 日** の間におけるユーロを示しています。
- 正確さを期すために、あらゆる計算には「**1 ユーロ = 2.20371 オランダギルダ**」のように **6 桁の有効数字**による為替レートを使用します。
- 計算された通貨の端数は小数第 2 位（セント）まで四捨五入します。小数第 2 位の値（セント）は小数第 3 位の数値によって第 2 位に切り上げまたは切り捨てられます。小数第 3 位の値が **5 以上**の場合は切り上げ、**5 未満**の場合は切り捨てます。たとえば、**0.21499** の場合は **0.21** 以下を切り捨て、**0.21500** の場合は **0.22** に切り上げます。
- 誤差を防ぐため、逆レートでの換算は避けてください。たとえば、オランダギルダの公式レートが「**1 ユーロ = 2.20371 オランダギルダ**」の場合、逆レートは「**1 オランダギルダ = 0.453780 ユーロ**」となります。オランダギルダをユーロに換算するときには、必ず **2.20371** の公式レートでオランダギルダを割ります。逆レートの **0.453780** をかけることは避けてください。
- すべての EMU 参加諸国の通貨をユーロが代表しているため、ある EMU 参加国の通貨からほかの EMU 参加国の通貨への換算には常にユーロが関係します。EMU 通貨 A を EMU 通貨 B に換算するには、まず通貨 A をユーロに換算し、その値を通貨 B に換算します。この換算方法をトライアングレーションと呼びます。
- 最終的に、現存のすべての EMU 通貨情報は、遅くとも **2002 年 1 月 1 日** までにはユーロに換算される必要があります。

Service Desk は会計アプリケーションではなく、会計用モジュールも装備されていません。**Service Desk** で使用可能な 5 つの通貨フィールドは登録にのみ使用します。**Service Desk** における情報に基づく支払いは発生しません。**Service Desk** とは、言わば単一通貨情報システムであり、計算済み通貨フィールドの導入にも影響を受けません。計算済みフィールドの値はデータベースには保存されないため、データの重複はありません。

Service Desk また、4.0 には **Service Desk** データベース内のすべての価格を 1 つの動作で更新する機能も提供されています。たとえば、この機能によってユーロへのビッグバン的な換算を行うことができます。また、**EMU** 参加国通貨間のトライアングレーション換算にも使用できます。すべての価格を更新する代わりに、たとえば、保守契約とサービスレベル契約だけを更新し、構成項目のようなその他の項目は更新しないように、選択した項目タイプだけを更新することもできます。

- 計算済みカスタムフィールド:

計算済みカスタムフィールドは、標準項目フィールドおよびカスタムフィールドに追加されたものです。計算済みカスタムフィールドの値は、他のフィールド値を基に計算され、手動では変更できません。計算済みカスタムフィールドは、通貨、日時、時間、整数のフィールドから生成されます。計算済みカスタムフィールドは、管理者コンソールで項目ごとに定義できます。

- 「時間帯」フィールド:

ユーザおよび組織で使用する時間帯は、「時間帯」フィールドを使って指定できます。**Service Desk** では、たとえば個人がサービスの利用者で、適切なサービスレベル契約が利用者の時間帯に適用された場合は、この情報を使用してサービスサポート時間の時間帯が決定されます。

次の **Service Desk** エンティティに時間帯を追加できます。

- 個人
- アカウント
- 組織

変更管理

この項では、変更管理モジュールの改善点および追加機能をリストします。

- 機能停止計画：

機能停止計画を使用することにより、CI の停止時間を計画的に指定できます。

VPO 統合機能がインストールされていれば、計画停止と不定期の停止を VPO にダウンロードでき、計画停止によって CI が使用できなくなったときに、メッセージの生成が抑制されます。

- 好条件の期間：

この機能によって、IT 組織はいつ計画停止が可能なかを明示することができます。CI の可用性やそれが動作可能になるタイミングを指定することにより、日常的な保守作業の機能停止を計画できます。

特定の CI に関する好条件の期間は、Service Desk によって計算され、自動的に表示されます。この機能の利点には、サポート時間外または許容された機能停止時間内の保守サービスの計画が含まれます。

- 作業指示による CMDB の自動更新：

専門家による作業指示が完了すると、CI に加えられ、さらに反映された変更内容が、CMDB で自動的に更新されます。CI の変更内容は次のとおりです。

- CI の再配置
- CI の所有権の更新
- CI の管理責任の更新
- すべての変数フィールドの更新

- 「変更マネージャの指定」フィールド：

変更要求では、要求を発信する変更マネージャを指定できます。

- 「要求元の指定」フィールド：

変更要求またはプロジェクト要求では、項目を要求する個人ユーザを指定できます。

- その他の作業指示における CI チェック：

CI を作業指示に関連付けたときに、**Service Desk** はその CI がすでに別の作業指示に関連付けられているかどうかをチェックします。すでに関連付けられていた場合にはメッセージが表示されます。

サービスレベル管理

サービスレベル管理プロセスの効果は、IT インフラに関係するさまざまなサービス間の依存関係を明確に理解しているかどうかによって異なります。Service Desk 4.0 には次のような拡張機能があり、サービスレベルマネージャはこの機能を使用して、依存関係について理解を深めることができます。

- サービスをそれぞれのタイプに応じて登録できる。
- サービスを相互依存を正確に記述した階層にまとめることができる。

新しい各機能は、以下で説明します。

- サービスタイプ：

サービスを登録する場合は、サービスタイプを次のように区別します。

- ビジネスサービスとは、サービスの合意レベルと合意費用に応じて顧客に提供されるサービスです。
- 運用管理サービスは、ビジネスサービスに使用されるハードウェアとソフトウェアリソースの管理およびエラー処理を提供します。
- 支援サービスでは、特定のハードウェアコンポーネントの修理や交換など、管理サービスによって外注される処理の責任を負います。

- 関連サービス：

サービスの登録、および各サービスで使用する構成項目の指定に加え、サービスの相互関連を反映する階層に、サービスを配置できます。

次のタイプの階層関係がサポートされています。

- 親子関係を使用して、ビジネスサービスまたは運用管理サービス（親）を特定できます。これらのサービスは、同じタイプのさまざまなコンポーネント（子）サービスで構成されています。
- ビジネスサービス間の使用と被使用の関係は、1つのサービス提供と、他のサービスの可用性の依存関係を示します。通常、このタイプの関係では、上位レベルのサービスが、下位レベルのサービスを自身のリソースの1つとして消費します。この階層の最下部は、使用する構成項目です。

- 管理サービスと構成項目間の管理および被管理関係は、サービスが構成項目において管理およびエラー処理を実行する場合の関係を示しています。
- サービス間の支援および被支援関係は、運営管理サービスが支援サービスに対して特定の保守責任を外注した場合の関係を示します。
- サービスと構成項目の間のサポートおよび被サポート関係は、支援サービスが、構成項目における外注された保守責任に対して、その責任を負う場合の関係を示しています。

- サブコントラクトサービスコールの作成：

事象やサービスコールを分析した結果、イベントの根本的な原因を解決するために、関連するサービスプロバイダが別のサービスプロバイダを適用する必要があることが判明した場合、**Service Desk** ユーザはサブコントラクトサービスコールを作成できます。サブコントラクトサービスコールには、関係が設定されているマスタイベントからコピーされた情報が含まれます。

初期イベントのライフサイクルを根本的な原因から切り離すことによって、2 つの別個のサービスレベル契約の存在が認識され、各サービスプロバイダのパフォーマンスを監視およびレポートするタスクが簡素化されます。たとえば、サブコントラクトサービスコールの作成者が一時的な回避策を実行すると、初期イベントは「対応済み」に設定されますが、終了することはありません。他のサービスプロバイダによって根本的な原因の解決が通知されると、一時的な回避策の実行は中止され、イベントも終了します。

- 事象におけるサービス、サービスレベル契約、および構成項目の参照：

事象によって影響を受けるサービスを指定したり、CIに基づいて自動的に決定されるサービスを指定できます。影響を受けるサービスが **SLA** を 1 つだけ持つ 1 つのサービスに限定されている場合、この **SLA** とそのサービスレベルが事象に適用されます。複数のサービスおよび **SLA** が影響を受けると、**Service Desk** では最も厳重なサービスレベル、つまり、解決に向けて最も緊急を要する期限を生成するサービスレベルが自動的に適用されます。

レポート機能

レポート機能では、次の内容が追加および変更されています。

- 改善されたグラフ表示：
 - 日付範囲が定義可能。たとえば、ある日や週に記述されたレコードのナンバを表示できます。
 - 追加されたシリーズ機能による **x** 軸と **y** 軸の定義の分離。
 - 第 **2y** 軸フィールドの定義。この機能によって「**計画期間**」と「**実際の期間**」といった **2** つのフィールドを **1** つのビューで比較できます。
 - 数値フィールドエントリへのカウント以外の機能に使用される可能性のあるフィールドの制限。この機能によって、平均区分のように非論理的な定義の作成を避けることができます。
 - 「**グループ化の基準**」の定義は不要。これは **x** 軸の定義から演繹されます。
 - 拡張されたドリル機能：テーブルビューに限らず、すべてのタイプのビューを詳細に調査できます
- (パフォーマンス改善に使用できる) 分析データ：

急激な変化や最大値をレポートから抽出し分析することができます。
トレンドの根拠を分析できます。
分析データはパフォーマンス改善のための問題管理に使用できます。
- データベースビューの生成：

データベースビューを使用すると、他社製のレポート作成ツールを使って専門的なレポートを作成できます。
データベースビューは、管理者コンソールから生成されます。データベースの内容はローカライズできます。ビュー名および列見出しには、ローカライズ済みの名称を使用することもできます。

Rule Manager

ビジネスロジックと Service Desk の Rule Manager とを組み合わせ、多数の業務プロセスを自動化するルールを作成することができます。データベースルールと UI ルールという 2 つのタイプのルールが使用可能です。前者は Service Desk データベース内での変更によってトリガされるルールであり、後者は GUI の変更によってトリガされます。以下の機能が追加されています。

- 関連項目の更新：

このアクションはデータベースルールへの関連項目を含むように拡張されています。「データの更新」ダイアログボックスでは、更新したい関連項目の選択と、その項目のどのフィールドを更新するかを指定することができます。関連項目での 1 対多数の更新や多数対多数の更新ができます。

- 個人のグループへの電子メール送信：

個人のグループに電子メールメッセージを送信するようにデータベースルールを設定できます。たとえば、サービスクールがワークグループに割り当てられていると、メッセージはワークグループの全メンバーに対して個別に通知されます。送付先を個人のグループにすると、個別の電子メールアドレス、指定した個人、組織、ワークグループ宛てに電子メールを送信できます。

- ルールの並べ替えとグループ化：

「区分」フィールドはルールへのオプションの属性として追加されます。区分コードを作成し、それを作成するルールに適用できます。新しい「**区分別のルール**」ビューは、割り当てられた区分ごとにグループ化されたルールを表示します。

- UI ルール (Service Desk 4.0 の新機能)

UI ルールはグラフィカルユーザインタフェースに適用されます。Service Desk フォームが変更されると、システムは構成可能なアクションを実行します。これらのアクションは、即座に表示される（他のフィールドの内容または現在のフィールドが変更される）か、現在のフォームで有効になります。UI ルールでは次のアクションが使用できます。

- コマンド実行アクション
- フィールド値の範囲制限アクション
- 概要表示アクション

このバージョンの新機能

Rule Manager

- スマートアクション
- システムアクション
- データ更新アクション
- フィールド値の範囲制限アクション：この新たなアクションは、同じフォーム内の別フィールドからの入力に基づく1つ以上のフィールドの値の範囲を制限するために使用できます。

Service Pages

新しいバージョンの **Service Pages** は、**Service Desk 4.0** に同梱されています。この新バージョンでは、イントラネットやインターネットを通じて、**Service Desk** 機能の一部を使用できます。

Service Pages は次の 2 つのタイプのユーザをサポートします。すでに **Service Desk** へのアクセス権をもったサポートエンジニアとエンドユーザ。サポートエンジニアは、既存の **Service Desk** アカウントを使用して、**Service Pages** にログオンできます。エンドユーザはオンラインでアカウントを作成できます。また、システム管理者が **Service Desk** でエンドユーザ用のアカウントを作成することもできます。

Service Pages にログオンすると、時間帯と言語を選択できるようになります。その後、メインメニューが表示されます。使用可能な機能が拡張されています。拡張された機能は次のとおりです。

- サービスコールの作成
- 事象の作成 (サポートエンジニアのみ)
- サービスコールの概要表示
- 事象の概要表示
- 問題の概要表示
- 変更の概要表示
- 作業指示の概要表示

使用可能な概要表示オプションの 1 つを使用して、レコードを変更したり表示したりできます。システム管理者は、概要表示のレイアウトおよびレコードの作成に使用するテンプレートを定義できます。概要表示を設定する場合、システム管理者は制限されたリストのビューおよび完全なリストのビューを指定します。

このバージョンの新機能 Service Pages

Web での承認

たとえば、サービスコールのステータスや変更などの項目のステータスを変更するために、1人以上の承認が必要な場合があります。Service Desk 4.0では、承認に Web ページを使用できます。「承認」Web ページは Service Pages に含まれているわけではありません。また、このページには、承認者に電子メールで送信される特定の URL からしかアクセスできません。承認者は、この Web ページで要求されたアクションを承認または却下できます。

注意

この承認機能は、Service Desk バージョン 3 のサービスパック 3 に追加されています。

統合機能

Service Desk には、多数の統合機能があります。この項では、Service Desk 4.0 の新規の統合機能と改善点を説明します。

新規の統合機能

- LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) 統合機能が追加されました。この統合機能では、LDAP ディレクトリデータを Service Desk にインポートするツールを利用できます。また、この統合機能ではデータ交換機能を使用します。
- Radia 統合機能が追加されました。この統合機能では、Radia 在庫データを Service Desk にインポートするツールを利用できます。また、この統合機能ではデータ交換機能を使用します。
- VantagePoint 操作統合機能は、VantagePoint for Windows や VantagePoint for UNIX と Service Desk 4.0 との間の包括的統合機能です。この統合機能で、次の機能を利用できます。
 - VantagePoint のノードおよびサービスを Service Desk にインポートする。
 - VantagePoint から Service Desk にイベントを送信する。
 - Service Desk で VantagePoint の更新内容を反映する。
 - 手動で Service Desk にイベントを転送する。
 - Service Desk から VantagePoint へ受諾メッセージおよびメッセージの注釈を送信する。
 - 構成項目の内容に応じて VantagePoint から Service Desk ユーザーインターフェイスを呼び出す。
 - ブラウザから VantagePoint サービスステータスを表示する。
 - Service Desk から VantagePoint メッセージを生成する。
 - Service Desk のプロセスおよびエラーログファイルを監視する。
 - Service Desk の CI のために機能停止が計画された場合、VantagePoint でノードダウンのメッセージを抑制する。

このバージョンの新機能

統合機能

データ交換

データ交換ツールは、次の点で改善されています。

- 調整機能および差分処理機能が追加され、インポートするデータ量を最小限に抑えることができます。さらに、新規項目、変更後の項目、および廃棄項目と関係をリストした変更ログが作成されます。
- 抽出構成エクスポートウィザードが追加されたため、エクスポート初期化ファイルを簡単に構成できます。このウィザードで、初期化ファイルの構成プロセスを最初から最後まで実行できます。
- 拡張性のあるデータのロードを実行できるようになりました。この新機能を使用すると、複数のサーバおよびクライアントを使用して、データをインポートする際の負荷のバランスをとれるようになります。
- データ交換タスクグループを作成できます。タスクグループを使用すると、データ交換タスクのグループを関連付け、さらにコマンド 1 つで順番に実行できます。
- XML ファイルの参照に使用するビューアが改善されたため、不要に存在するタグが削除され、XML ビューがさらに簡略化されました。
- 進行状況インジケータが追加されたため、データ交換プロセスの進行状況が即座にわかります。
- データ交換を実行したときに、エラーログファイルが追加作成されます。新規のエラーログファイルにはエラーだけがリストされます。プロセス情報の追加は行われません。

電子メールの統合

Service Desk 4.0 では、電子メールの統合機能が改善および拡張されています。構成オプションが多数用意され、それらのオプションを、Service Desk 3.0 で提供されていた `sd.conf` ファイルではなく、管理者コンソールから実行できます。

Service Desk に電子メールメッセージでコマンドを送信して、次のアクションを実行できます。

- 新規サービスコールの作成。
- サービスコールへの進行状況行の追加。
- 既存のサービスコールにあるフィールドの更新。
- コール元によって発信された未解決のサービスコールのリストの要求。
- 要求業務の専門家に割り当てられた未解決なサービスコールのリストの要求。
- サービスコールの詳細の要求。

サービスイベント

サービスイベントのコマンド行では、単独のイベントを他の管理アプリケーションから **Service Desk** へ送信できます。たとえば、**Network Node Manager** で検出された事象を **Service Desk** へ送信し、新しいサービスコールとして入力できます。

Service Desk 4.0 では、`sd_event` のフェイルオーバーオプションが追加されたため、代替サーバを指定できます。サービスイベントが主要のアプリケーションサーバに到達できない場合は、構成ファイルにリストした代替サーバのいずれかにサービスイベントを転送できます。

Web API

Service Desk 4.0 では、使いやすい **Web API** が新たに提供されています。**Web API** は、**Service Desk** のオブジェクトモデルのエンティティに対する完全な **Java** インタフェースで構成されています。各エンティティには、フィールドごとに独自の `get` メソッドと `set` メソッドがあります。

この **Web API** は、**Web** クライアントが接続している **HTTP Web** サーバから **Service Desk** のデータを操作する **Web** アプリケーションを対象としています。**Web API** では、データの完全性およびビジネスルールへの適合性が保たれます。

Service Desk 4.0 Web API によって、次の機能を利用できます。

- API の初期化およびシャットダウン
- **Service Pages** アカウントの作成
- **Service Desk API** セッションの開始と停止
- エンティティの検索
- エンティティ情報の取得
- エンティティの作成
- エンティティ情報の更新
- メタ情報の取得
メタ情報とは、**Service Desk** に保存されている **ITSM** 情報に関する情報のことです。たとえば、アクセス権やフィールド名に関する情報などがあります。この機能によって、**Web** クライアントは、エンティティとその属性に対する自身のアクセス権の種類を認識できます。
- API の使用方法および API で実行されるアクションの記録

このバージョンの新機能 統合機能

注意

このWeb APIは以前のバージョンのService Deskで提供されているService Desk API に代わります。今後、Service Desk API の保守は行われません。Service Desk 3.0 の廃止と同時に中止されます。Service Desk 4.0 では、新しい Web API への移行を容易にするため、旧バージョンの API およびドキュメントを特別に提供しています。できるだけ早い段階で Web API に移行することをお勧めします。旧バージョンの API を使用しての新規開発はお勧めできません。

注意

Service Desk 3.0 で使用されていた「Web サービス」ボタンは、Service Desk 4.0 では廃止されています。Service Desk 4.0 では、サードパーティのナレッジベースソリューションやイントラネットナレッジベースソリューションからのデータ取得など、以前と同じ機能を Web API で使用できます。

ITSM から Service Desk 4.0 への移行

IT サービス管理 (ITSM) ユーザ向けに移行ツールが用意されているため、ITSM のデータを Service Desk 4.0 に移行できます。ITSM から Service Desk への移行に関する詳細については、Service Desk 営業担当または Service Desk コンサルタントにお問い合わせください。

移行のプロセスやその他の詳細については、HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM に収録されている『Migration guide』を参照してください。ファイル名は Migration_Guide.pdf です。

ドキュメント

『*HP OpenView Service Desk: ユーザーズ・ガイド*』が **Service Desk 4.0** のドキュメントセットに追加されています。このマニュアルは、**Service Desk 4.0 CD-ROM** に **PDF** ファイルとして収録されています。このマニュアルでは、**Service Desk** の核となる概念について説明しています。**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装する方法の例は、シナリオを利用して説明しています。

『*HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide*』が **Service Desk 4.0** のドキュメントセットに追加されています。このガイドでは、**Service Desk Web API**を使用して**Service Desk**との統合をカスタマイズ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。

ローカライズ

Service Desk 4.0 では、次のローカライズオプションが追加されています。

- Service Desk 4.0 は簡体字中国語版も発売されます。
- Service Desk 4.0 ソフトウェアと同じ言語の『*HP OpenView Service Desk: ユーザーズ・ガイド*』が提供されます。

Service Desk 4.0の各国語バージョンに関する完全な概要とローカライズ機能については、第 7 章 「使用可能な各国語のソフトウェア」を参照してください。

このバージョンの新機能
ローカライズ

3 既知のエラー

この章では、このドキュメントが発行された時点における **Service Desk 4.0** アプリケーションの既知のエラーに関する詳細について説明します。エラーによる影響を受けずに、必要な機能を実行することができる場合には、その回避策の詳細も含まれています。

既知のエラーと回避策

次の表に、Service Desk 4.0 がリリースされた時点での既知のエラーを示します。また、表には可能な回避策も含まれています。

各アクションは問題を解決し、明確な解決策を短期間に得るために開始されます。サービスパックでは修正プログラムが提供されます。最新版のサービスパックは、HP OpenView Software Patches の Web サイト <http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches> で入手できます。

表には、それぞれのエラーに付けられた問題番号が表示されています。この番号によって、HP OpenView Support の Web サイト <http://support.openview.hp.com> に公表されているエラーの状況を追跡できます。Web サイトでは、問題レポートのサポートコールの追跡を選択します。そこで、サービスパックによってエラーが解決されているかどうかを確認できます。

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
3886, 4043	2 バイト文字セットを使用した電子メールメッセージについては、受信および送信電子メール統合機能は使用できません。	調査中
3983	ビューをカスタマイズするときに、「フィルタ」ボタンがグレーに反転する場合があります。	調査中
4029	Tomcat が動作しているサーバにログインしてからログアウトすると、Tomcat が停止することがあります。 (Windows 2000 と NT のみ)	システムを再起動するか、またはサーバのコンソールをロックします。 (CTRL+ALT+Delete キーを押してから Return キーを押します) 調査中

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4033	Microsoft Excell 2000 ツールへのドラッグアンドドロップはできません。	コピーアンドペーストが代替策として利用できます。
4034	ファイル work-localhost_8080%2Fs d-sp4.tar.gz の解凍を試みるとエラーが発生する場合があります。	代わりに次のファイル work-localhost_8080%2Fsd-sp4.zip を使用します。
4035	ルールを実行しなければならないときに、エージェントがインストールされたマシンが停止しているため、スケジュール設定済みルールを実行できない場合には、そのときにマシンを起動してもそのルールが実行されない可能性があります。	調査中
4038	Service Desk はアクティブ Oracle ホームを使用せず、常にデフォルト Oracle ホームを使用します。	調査中
4039	地域設定がデフォルトと異なる場合には、データベースを新規作成することはできません。	デフォルトの地域設定を使用します。

既知のエラー
既知のエラーと回避策

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4040	ビューが空白の場合には「アクション」メニューも空白になります。したがって、「アクション」メニューからしかアクセスできない「CIの生成」ウィザードは、CIが生成されていないと使用できません。	ウィザードを使用可能にするために、CIを1つ手動で作成します。
4041	「CIの生成」ウィザードを使用すると、一意でないCIとの親子関係をインストールの許容数を超えて作成することができます。「CIの生成」ウィザードでは、子CIのインストール最大許容数の確認は実行されません。	調査中
4042	XML ファイルを最初の行のマークのバイト順にインポートするとエラーが発生します。いくつかのテキストエディタは、XML ファイルの最初の行に 16 進数文字を自動的に作成します。これらの文字は、sd_import に使用される XML パーサには認識されないため、インポートの失敗の原因になります。16 進数エディタでファイルを開くとマークを見ることができ、EF BB BF のようなコードも確認できます。	XML ファイルの最初の行からバイト順マークを削除し、可能であれば UTF-8 エンコード形式でそのファイルを保存します。すると、最初の行には <xml version="1.0" encoding="UTF-8"> という表記が含まれます。

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4044	すでに Service Pages がインストールされているマシンに、再度 Service Pages のインストールを試み、それを中止した場合には、既存のバージョンがアンインストールされ、マシンにはどのバージョンも残りません。	同一マシンへの 2 度目のインストールが中断された場合には、 Service Pages ソフトウェアを再インストールする必要があります。調査中
4045	パスワードが設定できないので、データ交換によってアカウントを作成することはできません。これは、ITSM から Service Desk への移行には影響しません。	調査中
4046	「CI の生成」ウィザードによって大量の CI を生成すると、パフォーマンスに重大な影響を及ぼす可能性があります。この現象は、前回の CI 生成時にも使用されていた検索コード設定を再び使用した場合に発生します。	調査中

既知のエラー
既知のエラーと回避策

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4047	ODBC ドライバから SQL Server 7 のテキストフィールドが照会された場合には、テキストの代わりに NULL が返されます。sd_export.exe が実行中の場合には、これによって問題が発生する可能性があります。	<p>これは MS ODBC ドライバ固有の問題に起因します。Microsoft 社のサポートサイト http://www.support.microsoft.com にアクセスし、Microsoft Knowledge Base の文書番号 Q238774 を参照してください。</p> <p>この文書では 3 つの回避策が提示され、そのうち 2 つはすでにテスト済みです。</p> <ul style="list-style-type: none">• 次のコマンドでアプリケーションを以前のバージョンの SQL に登録する。 odbccmpt sd_export.exe v/:6 このユーティリティは SQL クライアントインストールディレクトリにあります。 <p>INI ファイルを書き換えずに、グラフィカルユーザインタフェースを使用したい場合には、これが最も実用的な回避策です。</p> <ul style="list-style-type: none">• クエリにコンバートステートメントを追加する。 <p>第 3 の回避策は cpp プログラムにのみ適用できます。</p>

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4048	Windows 98 で、デフォルトのインストールフォルダ以外に Service Desk をインストールした場合には、ショートカットが作成されません。	デフォルトのインストールパスを使用するか、または手動でショートカットを作成します。
4049	sd.conf の joinmultipleservers が FALSE に設定された状態でアプリケーションサーバに接続しているときには、点滅するトレイアイコンは動作しません。	調査中
4050	ラベルを翻訳する場合と同じ方法によってショートカットバーのヘッダを翻訳することはできません。	ショートカットバーのヘッダを確実に翻訳するには、アプリケーションサーバにショートカットバーを新規作成し、shortcutbar.dat ファイルをクライアントマシンから削除します。アプリケーションに接続したときに、クライアントは更新されたショートカットバーをダウンロードします。
4052	テンプレートから新規 CI と子 CI を作成し、保存する前に子 CI を表示すると、「保存する値がありません」というメッセージが表示され、メインの CI を保存することができなくなります。	調査中

既知のエラー
既知のエラーと回避策

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4053	Microsoft Data Access Components (MDAC) をインストールした後で Windows 98 を再起動すると、システムが応答しなくなる場合があります。	その場合には、もう一度システムを再起動する必要があります。
4054	200 以上のフィールドに対して価格の一括更新を実行すると、30 分程度の処理時間を経てエラーメッセージが表示され、なおかつ価格は更新されません。エラーメッセージのテキストは次のとおりです。「[エラー] サーバとの通信に失敗しました。ネストされた例外は次のとおりです。com.hp.ifc.util.AppStreamException: 予期しない EOF」	調査中
4055	手動で作成された INI ファイルの編集に抽出構成ウィザードを使用するとエラーが発生します。	その INI ファイルを手動で編集します。
4056	Windows 98 上で sddataform コマンド行のコマンドを実行すると、Com.ms.com.ComError のエラーが発生します。	最初に Service Desk を起動し、次にコマンド行のコマンドを実行します。

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4057	「<属性> (本日のサービス)」属性はフォームに配置できる属性のリストにあります。ただし、これらの属性は使用すべきではありません。使用すると、レコードを保存するときに ADO エラーが返されます。	「<属性> (本日のサービス)」属性をフォームに置かないでください。
4058	作業指示を新規 CI に追加することはできません。	まず新規に作成した CI を保存し、それから作業指示を追加します。
4060	ITSM の主キーの値が 21 億を超える場合、ITSM から Service Desk へレコードを移行することはできません。	調査中

既知のエラー
既知のエラーと回避策

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4061	Windows 98 環境下で Service Desk クライアントを長期にわたって集中的に使用すると、応答しなくなる場合があります。	Windows 98 のメモリ管理機能の制約による影響を避けるため、長期にわたって集中的に使用する場合には、Windows NT または Windows 2000 環境での使用をお勧めします。また、Windows 98 のクライアントで Service Desk 管理機能を使用することはお勧めしません。Windows 98 での管理者コンソールの使用を避けるため、次の全般設定が追加されました。「Windows 98 での管理者コンソールを無効にする」デフォルト設定によって、管理者コンソールは Windows 98 クライアントでは無効になっています。 Windows 98 で実行する場合には、フォームのフィールドの数を実際に使用する分だけに限定し、開いているフォームの数を最小限にすることが推奨されます。
4068	VPO および VPW 統合を更新するときには、マッピングが正常に更新されません。	手動でマッピングを行う方法については、 <i>HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide</i> を参照してください。
4069	フィールドのデータベースルールが空白の場合は動作しません。	調査中

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4070	関連する作業指示とテンプレートからサービスコールを作成し、次に作業指示の「履歴」タブをクリックし、さらにサービスコールを保存した場合には、エラーメッセージが表示されます。	「履歴」タブをクリックする前にサービスコールを保存します。
4071	カスタムフィールドによってグループ化されたチャートビューでは、カスタムフィールドの列を含まないテーブルビューをドリルダウンしたときにエラーが表示されます。	テーブルビューにカスタムフィールドが含まれるようにします。
4072	SQL server データベースを更新するときに、例外エラーが発生する可能性があります。	調査中
4073	ある一定の状況下では、データベースルールの更新が正常に行われない場合があります。また、更新前のオリジナルでは確認されていた条件が、更新後に確認されなくなる場合もあります。	調査中
4074	更新中に実行されるようにスケジュールされていたデータベースルールのアクションは、更新インストール後に失われます。	調査中

既知のエラー
既知のエラーと回避策

表 3-1 既知のエラーのリスト

問題番地	エラーの説明	回避策
4075	Tomcat IIS が設定された Service Pages のアンインストール作業では、最初にいくつかの項目を手動で削除する必要があります。もしもその手順を行わずに Service Pages をアンインストールすると、SP\SSP ファイルと SP\Tomcat ディレクトリは競合によって削除できなくなります。	Windows の「アプリケーションの追加と削除」を使用して Service Pages の削除を行う前に、まず、ISAPI_Redirect.dll ISAPI フィルタを「デフォルト Web サイト」から削除し、次に Sd-sp4 ディレクトリと Jakarta virtual ディレクトリを削除します。

4 互換性とインストール要件

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 : 2 MB
- 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

互換性とインストール要件
要件

5 **Service Desk 4.0** のパッチと修正プログラム

パッチと修正プログラム

登録済みの問題が Service Desk 3.0 のリリース以降に解決され、Service Desk 4.0 に反映されたために発生した変更は、次のとおりです。変更事項は、次に示すように、問題を修正したサービスパックごとにグループ化されています。

表 5-1 新しい機能 - Service Desk 4.0

問題番号	説明	変更番号
3834	コマンド行インタフェースが Windows 2000 プラットフォームに対応しました。	4716

表 5-2 解決したバグ - サービスパック 6

問題番号	説明	変更番号
2924	キャッシュの更新によって、新規作成したインポートマッピングが sd_event タスクですぐに使用できるようになりました。	4618
3726	「プレビュー」ボタンがローカライズされましたが、左揃えにすることはできません。	2984
3776	「OK」をクリックした後に値マッピングが失われることがなくなりました。値マッピング画面を再度開いてもデータが失われなくなりました。	4251
3836	ルールマネージャのデータベースルールがデータオプションを更新する際に、フィールド数の増減を行うことができました。	4856
3844	12:00 を入力すると時間フィールドでは 12:00 PM になる問題は解消されました。	4790
3880	「アクション」メニューはエクスプローラとテーブルビューが動作しているときだけ表示されるようになりました。	4762

表 5-2 解決したバグ - サービスパック 6

問題番号	説明	変更番号
3886	英語以外の言語でも「説明」フィールドが正しく記入されるようになりました。	4769
3887	オペレータの選択した日付に正確なコールの検索ができるようになりました。グリニッジ標準時以外の時間帯の組み合わせによる検索もできるようになりました。	4770
3891	1500 行を超えるインポートを行ったときの「end タグ抜け」エラーが解消されました。	4772
3907	メッセージは常にアプリケーション画面の最前列に表示されるようになりました。	4785
3910	ライセンスキーは、ある一定数のユーザを追加するための 1 回しか使用できなくなりました。	4786
3912	実際の開始日がテンプレートで使用できるようになりました。	4789
3920	データベースルールの順序付けが設計どおりに動作するようになりました。	4798
3924	「期限まで」フィールドは、ビュー内で使用しても正しいデータを表示するようになりました。	4801
3930	ビューの更新は、エンティティのステータスが更新された後に行われるようになりました。	4803
3947	本文が 4 KB を超える受信メッセージの処理ができるようになりました。ただし、本文のテキストは「情報」フィールドに収まるようにサイズが調整されます。	4825
3984	「日付時刻」フィールドがデータベースに正しく保存されるようになりました。まれに、データ時刻よりも 1 秒前の時刻が保存される場合があります。	4866

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-2 解決したバグ - サービスパック 6

問題番号	説明	変更番号
3989	「割り当て」フィールドの 1 つ以上のサブエンティティが変更されると電子メールによる通知が行われるようになりました。	4875
3991	ツリービューでの不要なドラッグアンドドロップの問題を解消しました。	4876
3993	ソートされたフィールドの最初の語をビューに入力すると、そのレコードにジャンプできるようになりました。	4877

表 5-3 解決したバグ - サービスパック 5

問題番号	説明	変更番号
2924	キャッシュの更新によって、新規作成したインポートマッピングが <code>sd_event</code> タスクですぐに使用できるようになりました。	4618
3577	内容にアイコンを含むコンボボックスをスクロールしたときにシステムが停止してしまう問題を解消しました。	4728
3633	インポートマッピングの保守画面がさらに使いやすい形式になりました。	2883
3678, 3838	「実際の期間」のビューにフィルタを設定できるようになりました。	4725
3762	送信データや電子メールメッセージがルールマネージャを経由した場合の、本文テキストの「!」が解消されました。	4237
3772	テンプレートのドロップダウンリストは、新規テンプレートを作成すると直ちに更新されるようになりました。	4247

表 5-3 解決したバグ - サービスパック 5

問題番号	説明	変更番号
3773	ユーザが作業指示の権限を変更し、CI には表示権限だけが付与された場合、CI を作業指示に関連付けることができるようになりました。	4248
3778	「SLA」および「サービスレベル」フィールドをサービスコールおよび事象画面で変更できるようになりました。古いイベントを削除し、新規のイベントで置き換えるようにルールを設定できるようになりました。SLA およびサービスレベルが既知である場合、影響度を変更すると常に優先度の再計算がおこなわれます。	4731
3801	詳細検索のキー操作である Alt+S (新規検索) または Alt+N (今すぐ検索) が有効になりました。	4607
3802	階層コードテーブル (サービスコールフォームの区分) の印刷プレビューを作成できるようになりました。	4608
3804	同一のログイン名で同一のユーザを作成することはできません。これを回避するための確認を行うようになりました。	4610
3805	フィールドの「その他の条件」を選択したときに、詳細検索を実行してもクラッシュしなくなりました。	4611
3806	オプションの「項目が自分に割り当てられたときは電子メールを自分に送信」は、「個人」エンティティの変更権限がない場合でも使用できます。	4612
3810	不定期に表示されていた「システム」のメッセージは今後表示されません。	4733

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-3 解決したバグ - サービスパック 5

問題番号	説明	変更番号
3817	2つのテンプレートに同じ名前を使用できません。名前が一意でなければならないというメッセージが表示されます。	4620
3818	インポートマッピングまたはデータ交換タスクへの変更のすべてが、管理者コンソールに表示されるようになりました。	4621
3819	スケジュール設定済みイベントが有効化されると、そのイベントの条件だけでなく、ルールをチェックされたすべての条件が有効になります。	4624
3820	ビューが並べ替えまたはグループ化された順序が、ビューに正しく反映されるようになりました。	4622
3821	「インポートマッピング」ダイアログボックスの UI レイアウトは、さらに多くの情報を表示できるようになりました。	4623
3824	デモデータベースの「次の内容の一部」と「含む」の逆関係が設定されました。	4705
3825	データ交換タスクの言語交換に、適切なファイルが使用されます。	4706
3827	「すべて更新」の機能は CI を一意にするために使用できるようになりました。	4709
3830	sd_import exe の使用中に、ログファイルに自己定義型ディレクトリを使用できるようになりました。	4710
3832	CI 保証期限が CI 購入日と同日であったり、それ以前であることはできません。	4712
3835	新たに URL ショートカットを追加する場合は、正確な URL を記入してください。	4719

表 5-3 解決したバグ - サービスパック 5

問題番号	説明	変更番号
3837	アプリケーションサーバが起動するときに、データベース内の使用可能なサーバのリストが更新されます。	4720
3839	添付によって画面が狭くなることがなくなりました。	4723
3840	「データ交換タスク」ダイアログボックスのサイズが修正されました。	4726
3841	ルールマネージャは、システムユーザの権限によってルールを実行するようになりました。	4727
3848	主キーのフィールドなしでインポートマッピングが行われた場合でも、「インポートマッピング」ダイアログボックスが閉じなくなりました。	4734
3849	ビューフィルタを「日付」フィールドに変更しても、エラーメッセージが生成されなくなりました。この問題は「範囲内」フィルタをその他のフィルタに変更した場合に発生していました。	4735
3853	構成パラメータの <code>smtplibdebug</code> を構成ファイルで <code>true</code> に設定すると、SMTP デバッグメッセージは <code>logserver.txt</code> ファイルに再度書き込まれます。	4746
3854	インポートマッピングでは、VantagePoint Operations との統合のために「列 3」フィールドマッピングを変更した場合のエラーは発生しません。	4736
3863, 3870	受信電子メール機能は、添付ファイル名が同じである複数の電子メールメッセージを処理できます。添付ファイルの読み込みパフォーマンスも改善しました。	4748

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-3 解決したバグ - サービスパック 5

問題番号	説明	変更番号
3864	新規の個人項目にフルネームのデータを入力すると、検索コードフィールドが空白でも Null Point 例外は発生しません。	4749
3867	CI 間のループ化された関係の作成はできなくなりました。	4753
3868	「CI 構造」ビューで CI を作成した場合に、エラーメッセージは生成されません。	4754
3872	CI にワークグループのメンバではない管理者個人を追加すると、エラーメッセージが生成されます。	4755
3874	「期限まで」の計算は、「実際の終了日」のデータが入力されると直ちに停止します。	4758
3882	アプリケーションサーバは常に正常な動作を開始するか、または問題がある場合には明確なエラーメッセージを記録します。	4804
3885	2 層モードで Service Desk を起動すると、エラーメッセージ「クライアントを開始できませんでした」が不必要に表示される問題を解消しました。	4768
3890	ビューを HTML ファイル形式でエクスポートした場合でも、ステータスと優先度の値は正しく表示されます。	4771
3896	他のテンプレートに関連付けられたテンプレートを削除できるようになりました。	4775

表 5-4 新しい機能 - サービスパック 4

問題番号	説明	変更番号
番号なし	1 台のクライアントマシン上で、複数の Service Desk セッションを実行できます。	2968

表 5-4 **新しい機能 - サービスパック 4**

問題番号	説明	変更番号
番号なし	データ交換に調整機能が追加されました。	4250
番号なし	コマンド行インタフェースツール	4236
番号なし	複数のレポートビューを同時使用できます。	4234
番号なし	VantagePoint Operation の統合	4259
番号なし	オリジナルのデータ交換ログファイルは、一般ログファイルとエラーログファイルに分割されます。	4707

表 5-5 **解決したバグ - サービスパック 4**

問題番号	説明	変更番号
3626	アプリケーションサーバをシャットダウンまたは再起動しても、既存のルールは失われません。	2848
3629	「すべての事象」ラベルは、英語では「事象」に変更されました。	2879
3660	割り当てられたグループを割り当てられた個人が所属しないグループに変更すると、ADO エラーが発生する代わりに「個人」フィールドが空白になります。	2908
3664	姓名の合計字数が 50 文字以内であれば、データ交換で新規の個人をインポートできます。	2910
3666	API による「割り当て」フィールドへの変更が保存できるようになりました。	2914
3672	条件定数は、データ交換のエクスポート処理を行っても大文字に設定されません。	2922

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-5 解決したバグ - サービスパック 4

問題番号	説明	変更番号
3674	ブール条件 (Yes および No 値) による ClassCastException の発生の問題が解消しました。	2924
3675	EAT、ART および MET の各時間帯では、オフセットがプラス 3 時間に設定されています。	2925
3680	1 回目のログインに失敗した後に、2 回のログインを行う必要はありません。	2928
3685	フォームにカスタムフィールドを追加し、そのフィールドの権限を変更した後に、アプリケーションサーバを再起動する必要はありません。	2945
3687	構成項目の親子関係が、構成項目の構造ビューの中での無限ループとして表示されなくなりました。	2931
3690	「本日のサービス」エクスプローラビューを最新の情報に更新 (F5) した後に、割り当てられたサービスコールが表示されます。	2933
3692	非コード項目の値マッピングが可能になり、値マッピングを保存するときに「コードが見つかりません」のメッセージが表示されなくなりました。	2938
3693	同一のセッション内で、同一名のビューを再度作成できるようになりました。	2939
3695	「プレビュー」フィールドは、クイックビュー (「ツール」 - 「システム」 - 「プレゼンテーション」 - 「検索」) のために選択されたすべての属性を表示するようになりました。	2941
3699	ループ化された構成項目は作成できなくなりました。	2962

表 5-5 解決したバグ - サービスパック 4

問題番号	説明	変更番号
3704	1 つの作業指示を先行にするため、2 つの作業指示を後から変更に関連付けられるようになりました。	2964
3706	サービスコールの「関係」タブの「変更」ボタンは、正しくローカライズされたヒントを表示するようになりました。	2965
3707	アカウントは、ユーザ数が最大数に到達していても変更できます。	4238
3709	構成項目の 5 文字のショートテキストは、カスタムフィールドと同様に使用できます。	2967
3710	変更に関する最初のテキスト入力のカスタムフィールドは、正しいラベルと「内容説明」ラベルを持つようになりました。	2969
3712	役割の「システムデザイナー」は削除されました。	2970
3714	インポートマッピングを削除すると、そのインポートマッピングのフィールドマッピングテーブルもクリアされるようになりました。	2972
3716	「データ交換タスク」ウィンドウの「XML 文書を表示」ボタンは、そのファイルが使用できない場合には無効になります。	2974
3717	右クリックのポップアップ表示によって画面を開いた場合には、CPU が 100 パーセント使用されることはありません。	4616
3718	ローカライズに関連する小さなバグは解消されました。	2975

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-5 解決したバグ - サービスパック 4

問題番号	説明	変更番号
3719	フォームを使用する場合と同量の情報をテンプレートに組み込めるようになりました。 (カスタム 64 KB フィールド以外では 4KB しか保存できません)	2976
3723	「すべてのアクセス」の役割では、デフォルトで新規の承認フォームへのアクセス権があります。	2983
3726	「プレビュー」ボタンがローカライズされましたが、左揃えにすることはできません。	2984
3728	既存の役割を開くと、「ダイヤモンド型のアイコン」が表示されるようになりました。	2987
3729	自動更新オプションは Service Desk 内の Internet Explorer の更新を行いません。	2988
3730	ローカライズ可能なコードテキストには正しい説明とアイコンが適用され、新規グループに移動せずに編集できるようになりました。	2989
3733	Self-Service Pages から履歴行などの情報を追加すると、サービスコールの「登録」フィールドが更新されるようになりました。	2992
3734	下向けの矢印キーは、選択されているカードの直下にあるカードを選択します。	2993
3735	そのフィールドの最大文字数に到達するまで、解決策を「Web サービス」ボタンを経由で「解決策」フィールドに転送できます。	2994
3737	新規のフォームを作成しても「フォームから ID を入力してください」のメッセージは表示されなくなりました。	2996
3738	「すべて更新」の機能はテンプレートに使用できません。	2997

表 5-5 解決したバグ - サービスパック 4

問題番号	説明	変更番号
3742	Self-Service Pages は、Windows NT および Windows 2000 イベントのアプリケーションログにエンティティを作成しなくなりました。	2999
3744	Windows 9x では、管理者コンソールは 1 回しか開けません。	3001
3746	主要な時間帯および（オプションの）追加の時間帯が Self-Service Pages に表示されるようになりました。	3003
3748	「下へ移動」ボタンをクリックして更新カウンタを下げると、2～3 秒後にカウンタが上昇してしまう問題は解消しました。	3005
3749	その個人が新規のグループに所属していない場合、「個人」フィールドに入力されたものは割り当てグループの変更後に消去されます。	3006
3753	Self-Service Pages では、PSP サービスコールテンプレートの削除や名前の変更はできなくなりました。	3010
3757	テンプレートからアクセスするテンプレートのリストの「関連付け解除」ボタンが有効になりました。	3011
3760	ルールマネージャは、エージェントのフィールドの「キャリアッジリターン」を削除します。	3014
3765	ブロック化されたアカウントは、アカウントの現在数をカウントする際に除外されます。	4240
3766	変更内で作業指示が作成されると、作業指示の履歴行も作成されるようになりました。	4241

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-5 解決したバグ - サービスパック 4

問題番号	説明	変更番号
3767	ドロップダウンリストは、データ交換タスク内でインポートマッピングを追加または削除した後で更新されます。	4242
3769	サービスコールエンティティのデータベースルールの Yes および No 値を表示します。	4245
3781	データ交換タスクで読み取り専用フィールドをインポートできます。インポートマッピングに入力する場合、 SP3 ではこれらのフィールドが選択できなくなりました。	4256
3783	プロジェクトビューが 2 バイト文字に対応しました。	2979
3785	データ交換では、コードと関係を正しくインポートできるようになりました。	4235
3792	管理者以外も Service Desk に再度ログインできます。	4597
3823	項目マッピングの「データ交換タスク」ダイアログからの削除は無効になりました。	4704

表 5-6 新しい機能 - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
番号なし	承認機能が追加されました。	2739
番号なし	データ交換での抽出ファイルを構成するために、抽出構成ウィザード (ECW) が追加されました。	2779
番号なし	イベントキューはスペースを含むコマンドを処理できます。	2909

表 5-7 解決したバグ - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
番号なし	改訂版の『Data Exchange Administrator' s Guide (enhanced)』を追加しました。	2854
3644	ビューの情報をファイルにエクスポートすると、データを小さくするために、そのウィンドウの地域設定に定義されたものと同じ形式で日付がエクスポートされます。また、その日付は Service Desk クライアントに設定されたユーザ時間に再計算されます。	2889
3624	スケジュール設定済みアクションを含むルールでは、監視されたフィールドを変更し、データベースに保存することができます。	2874
3471	エクスプローラビューは、そのエクスプローラビューで使用したテーブルビューを削除した後にエラーメッセージを表示しません。	2794
2960, 2961	ワークグループにカスタムフィールドを追加しました。	2465
3088	データ交換インポートで新規レコードを作成しても、「カスタムフィールドは読み取り専用です」エラーが発生しなくなりました。(「顧客」フィールドがすべての区分で有効化されている場合のみ可能)	2621
3417	ログインしたユーザの役割がそのように指定されている場合は、カスタムフィールドを作業指示での表示専用に変更できるようになりました。	2664
3425	フォームのツールバーに加えた変更を次のセッションのために保存できるようになりました。	2671
3432	コンボボックスのフィールド生成機能を改善しました。	2676

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-7 解決したバグ - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
3436, 3410	改訂版のオンラインヘルプを追加しました。	2905
3455	NOT 演算子が詳細検索ウィンドウで機能するようになりました。	2675
3482	サービスコールと構成項目画面では、関係と子 CI ビューでの国際化された文字の表示が修正されました。	2770
3486	SQL データベースサーバを使用する場合でもビュー（関係を含む）を削除できるようになりました。	2776
3502	ルールマネージャが送信する電子メールでは、件名と本文での追加スペースがなくなりました。	2825
3518	アプリケーションのテキストオプションから検索が実行できるので、ローカライズ項目の詳細検索は廃止されました。	2807
3519	問題の「実際の期間」をデータベースに保存できるようになりました。	2808
3520	クライアントがアプリケーションサーバに接続しているときに、そのアプリケーションサーバのマシンがオフにされると、クライアントは、可能な場合他のアプリケーションサーバへリダイレクトされます。	2817
3529	スマートアクションのフィールドへの 480 文字以上の入力ではできなくなりました。	2815
3533	英語版以外の Windows NT と SQL サーバでは、データベース構成ウィザードによる「不正なデータ形式」エラーは発生しません。	2818

表 5-7

解決したバグ - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
3536	他の CI と関連付けられた CI をその関係が示された関係グリッドと競合することなく削除できるようになりました。	2820
3538	スケジュール設定済みの条件を持つルールは、複数のステータスのトリガを起動します。トリガされない場合はクライアント側が閉じられているか、またはタイムアウトしています。	2821
3550	作業中のエンティティの関係にループが検出された場合には、警告が表示されます。注意：ループ化された親子関係は、データ交換を使用してインポートすることによって成立します。	2826
3563	アカウント表示権限を持たず、「起動時にログオン画面を表示する」オプションを有効にした状態で、「ツール」>「オプション」>「パスワードの変更」によってパスワードを変更し、SQL サーバに保存できるようになりました。	2828
3567	フィールドのテンプレート値は、ユーザがそのフィールドの表示を許可されている場合、新規レコードにコピーされます。	2830
3574	クライアントは、サーバがタイムアウトしたセッションの後で、ユーザに通知せずに自動的に再接続します。	2832
3575	「CI」タブの「CI 関係」ビューで関係を作成すると、CI 名の代わりに ID がビューに表示されます。CI の名前は正しく保存されます。	2833
3578	ボタンの文字列が左揃えになり、通常のテキストによるヒントも表示されます。	2835

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-7

解決したバグ - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
3579	999.999.999,99 以下の通貨の値を「費用」フィールドに入力し、保存できるようになりました。	2836
3584	「インポートマッピング」ダイアログの「OK」をクリックすると、すべての変更が保存され、ダイアログが閉じられます。	2838
3589	CI 間の関係タイプを変更できるようになりました。	2841
3591	「日付」フィールドの表示を切り替えた場合にも、「日、時、分」形式で時刻が正しく表示されます。	2844
3593	新しい言語にもデフォルトの英語と同数の「内容説明」項目があります。	2845
3596	データ交換インポートの「項目への参照」フィールドが一意的キーの一部である場合、エラーは発生しません。	2850
3597	メニューバーの「ビュー」メニューに含まれている「現在のビュー」と「ツールバー」のコンボボックスのチェックマークは、最新の情報に更新されます。	2851
3598	改訂版の『インストール・ガイド』を追加しました。	2855
3607	エクスプローラビューは本来の目的どおりに動作するようになり、ドラッグアンドドロップは必要のない状況下では無効になります。	2861
3608	フィールドのサイズは自動調整されないため、インポートマッピングのウィンドウのサイズは固定されています。	2862

表 5-7 解決したバグ - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
3611	カスタムフィールドの区分を有効にしても NullPointerException は発生しなくなりました。	2878
3613	インポートマッピング画面には編集可能な フィールドだけが表示されます。	2867
3618	1つの「通貨」フィールドに同一の値を2 回以上入力した場合には、常にフォーマット 処理が発生します。	2871
3621	アクションとしてルールに定義されている 場合、ルールマネージャはフィールドの内容 を消去できるようになりました。	2872
3627	API の「OR」条件が有効になりました。	2876
3628	カードはビューウィンドウでダブルクリッ クすると開くようになりました。	2877
3630	ルールマネージャのアクションは、エー ジェントアクション用のコンピュータのう ち1台がオフにされていてもトリガを起動 します。	2881
3631	「ツール」>「システム」>「セキュリティ」> 「予防」>「必須」フィールドを選択すると、 「必須」フィールドの機能を使用できます。	2882
3643	サービスコールのステータスが「完了」に 設定されていると、ビューが更新され、完 了サービスコールは除外されます。	2888
3647	先行する作業指示とともに作業指示を削除 する場合、その作業指示には先行の作業指 示があることを表示するウィンドウが開き ます。	2892

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-7 解決したバグ - サービスパック 3

問題番号	説明	変更番号
3669	sd_export によってデータをエクスポートする場合にも、子レコードが正しくエクスポートされるようになりました。	2917
3784	改訂版のデータディクショナリを追加しました。	2898
番号なし	いくつかの機能を詳細に説明するため、データ交換デモを追加しました。	2896

表 5-8 新しい機能 - サービスパック 2

問題番号	説明	変更番号
番号なし	API Javadoc は、各属性がどのタイプのオブジェクトを参照しているかを言及するようになりました。また、API Javadoc からソースコードのサンプルにアクセスできます。	2787

表 5-9 解決したバグ - サービスパック 2

問題番号	説明	変更番号
番号なし	改訂版の『Install Guide』を追加しました。	2791
2670	保守契約フォームのステータス変更は正常に動作するようになりました。2676 コンボボックスのフィールド作成機能を改善しました。	2670
2780	Windows 9x のメモリアリークをいくつか解消することによって、リソースハンドリングを改善しました。	2797

表 5-9 **解決したバグ - サービスパック 2**

問題番号	説明	変更番号
2871	開始日がサービス開始時間と同じ場合は、期間が正しく計算されません。また、その日付が月曜日午前である場合に、GMT ではそれが日曜日になることによって、期間と期限の不正な計算結果を生じる問題も解消しました。	2597
3419	エンティティ間の関係に「元に戻す」操作を行った後、新規の関係を作成しようとすると、フィールドがグレーに反転してしまう問題は解消しました。	2667
3422	ビューにフィルタが設定されている場合、ビューのページを上下して、最近使用した 2 ページだけではなく、すべてのレコードを見られるようになりました。	2669
3435	ウィンドウのサイズはユーザ設定として保存され、その次のセッションで使用されます。	2679
3439	1 つ以上の関連エンティティを削除しようとすると発生していたリンクエラーを解消しました。	2740
3442	ファイルの場所に関係なく、オプションメニューのサウンドファイルの音を聴けるようになりました。	2741
3448	1 つのフォームから 1 つ以上のフィールドを削除した後、すべてのフォームの内容が消去される問題は解消しました。	2743
3451	標準のレポートタイトルに 2 バイト文字を使用しても、文字化けが発生しなくなりました。	2747
3458	NT 環境以外の管理者もシステムオプションを使用できるようになりました。	2752

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-9 解決したバグ - サービスパック 2

問題番号	説明	変更番号
3463	カスタムフィールドを変更した後に Service Desk を再起動する必要はありません。	2757
3464	起動画面に正しい製品 ID が表示されます。	2758
3474	空白の「優先度」フィールドを持つサービスコールは、エクスプローラビューの「優先度」をクリックすると表示できるようになりました。	2763
3476	ビューで右クリックして、期間を正しく並べ替える「dd:hh:mm」形式の時間表示を選択できるようになりました。	2765
3477	期限切れのサービスコール内から新規のサービスコールを開くと、タイトルバーが更新されます。	2766
3480	ビューの定義ウィンドウで 2 バイト文字を使用しても、文字化けが発生しなくなりました。	2767
3483	CI 間の関係をインポートするために、検索コードをインポートマッピングでの参照項目として使用できるようになりました。	2772
3489	ITO 5.3 統合機能は、ポジション 69 に新規行の「\n」が含まれていてもコマンド行を中断しなくなりました。	2781
3490	通貨は Windows での形式設定に準じて表示されるようになりました。	2789

表 5-9 解決したバグ - サービスパック 2

問題番号	説明	変更番号
3491	ITO 5.3 統合機能は、Kornshell コマンド (ksh) での実行を想定して <code>sd_eventins.sh</code> と <code>sd_event.sh</code> を記述します。ただし、常にそうであるわけではありません。(ほとんどの場合は「sh」) 後者の場合、 <code>oraenv</code> スクリプトの <code>ulimit</code> コマンドが不正になります。この問題は解消しました。	2806
3494	構成項目に個人を関連付けた後、詳細検索は再び機能するようになります。	2784
3495	データ交換インポートマッピングのコンボボックスが空白の値を表示できるようになり、それによって以前に選択したデータを削除できるようになりました。	2785
3499	ステータスのエクスプローラビューでは、ブロック化されたステータスを持つレコードの追加ができなくなりました。	2628
3511	『Data Exchange Administrator’s Guide』に補足が加えられました。	2792
3517	有効なデータベースまたは監査ルールの機能によって、1名のユーザに使用されているレコードはロックされなくなりました。	2805
3562	SD エージェントは、クラスファイル (<code>com.hp.ifc.rep.AppAbstractInfo</code> および <code>com.hp.ifc.rep.IAppInfo</code>) がなかったため、正常に動作しませんでした。現在、これらのファイルは <code>depot</code> ファイルに含まれています。	2810
番号なし	更新された『Supported Platform List』を追加しました。	2780

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

表 5-10 解決したバグ - サービスパック 1

問題番号	説明	変更番号
	アプリケーションサーバのソフトウェアのバージョンがクライアントのものより新しい場合に、クライアントの自動更新を行うためのリンク (URL) を提供していた「アップグレード」ダイアログは、現在機能していません。	2756
3378	マッピングされるデータを含むフィールドに、1文字が入力されたときに発生していた nullpointer 例外を修正しました。	2642
3379	Service Desk 3.0 プロダクション環境では、不正なバージョンの sd_export.exe が配布されました。 SD30 (Service Desk 3.0) に SP1 を使用すると正しいバージョンがインストールできます。	2639
3380	データ交換画面で「ビュー」ボタンをクリックして XML ファイルを見ると、 NULL ポインタ例外エラーが発生します。	2640
3385	ITO 統合ソフトウェアをインストールするときに、統合ツールのファイルが一部コピーされないバグを解消しました。 PERL は、 ITO 統合ソフトウェアのインストール中には見つかりませんでした。現在では、 PERL が見つからない場合にはエラーメッセージが生成されます。	2643
3390	期限切れのライセンスキーを Service Desk から削除しました。	2634
3398	ビューでは、国際化された文字の表示が正しくありませんでした。サービスイベントの関係とテンプレート	2655

表 5-10 解決したバグ - サービスパック 1

問題番号	説明	変更番号
3399	新しいテンプレートの作成では、「情報」フィールドに 255 文字を超える入力ができなくなりました。	2656
3405	割り当てフォームの「受取人への情報」フィールドは、個人またはワークグループといった割り当て人に関する情報が変更されたかどうかにかかわらず、「差出人への情報」フィールドに保存されるようになりました。	2657
3406	データ交換タスク demo_excel は、dt5_import インポートマッピングの代わりに、demo_excel を指すようになりました。	2658
3407	「本日のサービス」ビュー内にあるレコードの監査済みフィールドを変更すると、新しい履歴が直ちに表示され、保存されるようになります。	2659
3415	hpovsdagent 開始スクリプトの構文エラーが、UNIX 上での Service Desk エージェントの起動を妨げていました。この問題は解消しました。	2662
3416	hpovsd.depot の swremove に関するエラーはログファイルに exit 2 from postremove と記録されます。再インストールを行うときにもエラーが発生し、エージェントのスタートアップおよびシャットダウンファイルを /sbin/rc1.d and /sbin/rc3.d から削除できなくなりますが、この問題は解消されています。	2663
3456	ユーザの役割にアカウント表示権限がない場合でも Service Desk にログオンできます。	2749

Service Desk 4.0 のパッチと修正プログラム
パッチと修正プログラム

6 **Service Desk 4.0** ドキュメント

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ついては、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、<http://support.openview.hp.com/cpe/patches> (サービスパック) と http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv (マニュアル) にアクセスします。URL については、「はじめに」の“ご意見や感想について”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。

Service Desk のドキュメント

『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法

Service Desk からヘルプを起動する方法は、次のとおりです。

Service Desk のドキュメント

- 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「ヘルプの内容と索引」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。




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。

Service Desk 4.0 ドキュメント
Service Desk のドキュメント

7 使用可能な各国語のソフトウェア

使用可能な言語

- Service Desk は、アメリカ、ドイツ、フランス、スペイン、日本、韓国、中国（簡体字）の各国語版として発売される予定です。Service Desk 4.0 は、アメリカ英語版を標準として発売されています。発売から約 3 か月後には、イニシャルコード、ラベル、メッセージ、「内容説明」ヘルプ、およびオンラインヘルプの翻訳版（ドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語、韓国語、簡体字中国語）を当社の hp openview software patchesWeb サイト <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> から入手できます。
- また、同様に Service Desk 4.0 のリリースから約 1 か月後に『*HP OpenView Service Desk: インストール・ガイド*』、『*HP OpenView Service Desk: ユーザーズ・ガイド*』、『*HP OpenView Service Desk: リリース・ノート*』および readme ファイルもドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語、韓国語、簡体字中国語で提供されます。
- HP OpenView Service Desk 4.0 は、2 バイト文字セットをサポートしています。
- HP OpenView Service Desk はアプリケーション内でローカライズ可能です。Service Desk は、アメリカ英語に基づいて開発されています。ラベル、メッセージ、「内容説明」、およびコードは、アプリケーション内で各国語に変換できます。各国語への対応については、購入先の営業担当へお問い合わせください。
- HTML ヘルプビューアでは、28 か国語がサポートされます。選択した言語が Windows オペレーティングシステムにより設定されます。
- Service Desk 4.0 の CD-ROM には、簡体字中国語、オランダ語、アメリカ英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語の Adobe Acrobat Reader が含まれます。

8 旧バージョンの廃止

Service Desk 2.0 の廃止

Service Desk 4.0 の発売によって、Service Desk 2.0 のサポートは廃止されます。Service Desk のサポートを確保するために、Service Desk 2.0 のユーザは、Service Desk 3.0 または 4.0 へのアップグレードを行ってください。