

CA Service Desk Manager

リリース ノート
r12.5



本書及び関連するソフトウェア ヘルプ プログラム(以下「本書」と総称)は、ユーザへの情報提供のみを目的とし、CA はその内容を予告なく変更、撤回することがあります。

CA の事前の書面による承諾を受けずに本書の全部または一部を複製、譲渡、複製、開示、修正、複製することはできません。本書は、CA または CA Inc. が権利を有する秘密情報であり、かつ財産的価値のある情報です。ユーザは本書を開示したり、CA とユーザとの間で別途締結される機密保持契約により許可された目的以外に使用することはできません。

上記にかかわらず、本書に記載されているソフトウェア製品に関連して社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、該当するソフトウェアのライセンスを受けたユーザは、合理的な範囲内の部数の本書の複製を作成できます。ただし CA のすべての著作権表示およびその説明を各複製に添付することを条件とします。

本書のコピーを作成する上記の権利は、ソフトウェアの該当するライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、そのライセンスが終了した場合には、ユーザは CA に本書の全部または一部を複製したコピーをすべて CA に返却したか、または破棄したことを文書で証明する責任を負います。

準拠法により認められる限り、CA は本書を現状有姿のまま提供し、商品性、お客様の使用目的に対する適合性、他者の権利に対する不侵害についての黙示の保証を含むいかなる保証もしません。また、本書の使用に起因し、逸失利益、投資の喪失、業務の中断、営業権の損失、データの損失を含むがそれに限らない、直接または間接のいかなる損害が発生しても、CA はユーザまたは第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本書に記載されたソフトウェア製品は、該当するライセンス契約書に従い使用されるものであり、該当するライセンス契約書はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本書の制作者は CA および CA Inc. です。

「制限された権利」のもとでの提供:アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2010 CA. All rights reserved. 本書に記載された全ての商標、商号、サービスマークおよびロゴは、それぞれ各社に帰属します。

CA 製品リファレンス

このマニュアル セットで参照されている CA 製品は、以下のとおりです。

- CA Advantage™ Data Transformer (ADT)
- CA APM (CA Asset Portfolio Management)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- CA Cohesion® Application Configuration Manager (CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
- CA 管理データベース (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA NSM (CA Network and Systems Management)
- CA Portal
- CA Remote Control Manager (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA Siteminder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow
- Unicenter Asset Portfolio Management (UAPM)

CA への連絡先

テクニカル サポートの詳細については、弊社テクニカル サポートの Web サイト (<http://www.ca.com/jp/support/>) をご覧ください。

目次

第 1 章: ようこそ	13
このドキュメントの目的	13
各国語のサポート	13
製品ロードマップ情報の検索	14
第 2 章: 新機能、機能の強化点、および修正点	17
主な新機能	17
機能の変更	19
製品統合に関する変更	20
FIPS 140-2 のサポート	21
ナレッジ管理	21
ナレッジ管理 通知機能の拡張	21
ドキュメント リンクの関係	22
セキュリティの拡張	22
セルフ サービスとナレッジ アクティビティの追跡	23
変更および構成管理	24
構成アイテムに基づく自動割り当て	24
構成アイテムのコピー	24
CI 調整	24
CI 保守ウィンドウ	25
CMDBf CI 詳細ビューア	26
CI-Related ナレッジ	26
Visualizer 機能の拡張	27
CA APM 統合の機能拡張	27
インシデント管理および問題管理	27
管理機能の拡張	28
アナリスト機能の拡張	28
手動での自動割り当てのトリガ	29
CA IT PAM ワークフロー	29
CA Business Intelligence レポートの機能拡張	29
細分化機能	30
インシデント トラッキング	30
インシデントとリクエストの解決	30
LREL 再実装	31

メールボックス	33
Multi-Tenancy の機能拡張	34
通知機能の拡張	36
停止タイプ	37
優先順位計算	37
症状コード	38
スコアボードの制限	38
Self-Service の機能拡張	39
特殊処理タイプ	39
ステータス移行および従属属性コントロール	40
ターゲットの解決および応答時間	41
使用条件	41
サポート オートメーション	42
サポート オートメーション ライセンス	42
サポート オートメーション 事前定義済みレポート	43
サポート オートメーション 通知機能の拡張	43
ライブ アシスタンス	44
発行済みの修正プログラム	45
修正点	46
第 3 章: マニュアル	51
CA マニュアル選択メニューの表示	51
新規に文書化された機能	52
マニュアルの変更点	52
打ち切られたガイド	54
第 4 章: システム情報	55
オペレーティング システム	55
IBM AIX オペレーティング システム	56
Microsoft Windows オペレーティング システム	57
Redhat Enterprise Linux オペレーティング システム	58
Sun Solaris オペレーティング システム	58
Novell SuSE Linux (SLES) オペレーティング システム	59
VMware オペレーティング システム	60
Microsoft Windows クライアント	60
Apple Mac OS クライアント	61
Web ブラウザ	61
Mozilla Firefox Web ブラウザ	61

Microsoft Internet Explorer Web ブラウザ	62
Apple Safari Web ブラウザ	62
Web サーバ	62
ランタイム環境のソフトウェア要件	62
データベース管理システム	63
システム要件	64
サポート オートメーション エンド ユーザ ワークステーションの要件	65
サポート オートメーション アナリスト ワークステーションの要件	65
サポート オートメーション クライアント コンポーネント要件	65
サポート オートメーション サーバ コンポーネント要件	66
FAST ESP ハードウェア要件	66
CA Business Intelligence システム要件	67
CA IT PAM システム要件	68

第 5 章: 実装時の考慮事項 69

アップグレード情報とスキーマ変更の入手	69
製品互換性マトリックスの表示	70
ADT がサポートする動作環境の検索	70
Java_Home 変数を指定しないで CA EEM をインストールする	71
Oracle 環境変数	71
カスタマイズした変更カレンダーでの変更ウィンドウのサポート	71
CA Workflow のセカンダリ サーバ通信を更新します。	72
CA IT PAM と CA Service Management のテナント サポート	73
CA Service Desk Manager と CA APM の統合	73
CA APM アセットをアセットのみとして保持する	74
CA Wily と CA CMDB の統合	74
CA CMDB と CA Cohesion の統合	74
CA IT PAM Orchestrator ログ メッセージ	75
FAST サポート	75

第 6 章: 既知の問題 77

Oracle 10g でのマイグレーションの失敗	77
64 ビット Oracle 上で構成が失敗する	77
CA Service Desk Manager r11.2 で配布される Tomcat の更新	78
MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows	79
Oracle と CI 名検索	79
Oracle 11g リリース 1: CA Service Desk Manager 内での大文字小文字を区別する検索機能の有効化	80
インストール パスでサポートされる文字	80

名前フィールドでカンマがサポートされていない	81
GRLoader の互換性	81
マイグレーションで <nxroot>/java/lib/GRLoader にある xlate ファイルがバックアップされない	82
ログ ファイルを確認する方法	82
セルフ サービス チケットの保存後に優先順位計算によって緊急度値が生成される	83
CA Service Desk Manager の実装時に警告メッセージが表示される	84
CA Service Desk Manager をインストールした後で、以前のバージョンの eTPKI を使用する CA 製品をインストールすると、CA Service Desk Manager を開始できない	85
アンチウイルス ソフトウェアによって CA Service Desk Manager の起動が遅延する可能性がある	85
Windows AD サーバで TLS を使用していると LDAP が停止または失敗する	86
IPV6 アドレスに接続できない	87
Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2、および Visualizer から CA Service Desk Manager 12.5 にアップグレードできない	89
UNIX/Linux で、インストール ディレクトリにスペースが含まれていると、CA Service Desk Manager を正しくインストールすることも設定することもできない	89
マルチフレーム フォームへのスコアボードの追加エラー	90
CA Service Desk Manager から CA IT PAM プロセス ビューアを起動する際のエラー	90
allow_unrestricted_asset_upd オプションがインストールされていなければ、ユーザは UAPM 11.3.4 で作成された CI(アセット)を編集できる	91
サービス ファミリに属する従属 CI が変更スケジューラに表示されない	92
[バージョン指定]タブの日付形式	92
ヘルプ セットの再定義エラー	92
金額フィールドの値が小数点で切り捨てられる	93
タイトルに複数のスペースがあるドキュメントを検索すると、エラーが発生する可能性がある	93
InfoView への自動ログインが失敗する	94
CMS (Central Management Server) が起動しない	94
インストール後に[管理]または[InfoView]ページが正しく表示されない	95
アップグレードされたシステムでデータベースを切り替えることができない	96
AXIS ツール WSDL2JAVA を使用してスタブ クラスを生成するときに警告メッセージが表示される	96
Firefox で Web Intelligence レポートが[レポート]タブに表示されない	97
オンライン ヘルプのエラー メッセージ	97
Crystal レポートの値のリストが更新されない	97
Windows と AIX の組み合わせを使用する場合のマルチサイトの同期化の問題	98
構成アイテムの調整属性によってテナントが認識されない	99
サポート オートメーション アナリスト クライアントおよびエンド ユーザ クライアントを起動すると、Internet Explorer にエラー メッセージが表示される	100
マイグレート後に非アクティブな サポート オートメーション ユーザが従業員アクセス タイプに設定される	101
マイグレーション後にサポート オートメーション レポート内のデータを CA Service Desk Manager チケット カテゴリでグループ化できない	101
サポート オートメーション が CA-SupportBridge という名前の一時フォルダを作成する	102

[ライブ アシスタンス]、[ライブ チャット]、[今すぐアナリストと対話]リンクがない	102
サポート オートメーション Web クライアントエンド ユーザが起動しない	103
CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 データベースでパージを実行しても非アクティブ ユーザがエクスポートされない	103
UTF-8 ロケールがインストールされていない場合に、CA Service Desk Manager アップグレードが失敗する	104
EBR 検索で推奨ドキュメントが表示されない	104
Internet Explorer でスケジュールをエクスポートできない	104
Cygwin 環境でアプリケーションに問題が発生する	105
CA Workflow プロセス定義が自動的にインポートされない	105
Linux で root 以外のユーザとして CA Workflow IDE にログインすると、間違った URL が設定される	106
ADT のインストールに失敗する	107
Federation Adapters インストールの問題	107
重複定義のメッセージ	108
Internet Explorer 7 および 8 で大きいフォントと特大フォントが正しく表示されない	109
Firefox 3.0 で大きいフォントと特大フォントが正しく表示されない	109
CA Wily Data が CA CMDB にロードされるときにエラーが発生する	110
CA Cohesion ACM で Enterprise Service ファミリー CI のツリー詳細を起動できない	110
[連絡先]リストの[テナント]列	111
マルチテナンシーおよび Visualizer	111
Visualizer 関係処理パフォーマンス	112
ビジュアルライザ サーバ名でのアンダースコア()	112
Visualizer 向けにブラウザのロケールを設定する	112
ナレッジ管理 での Firefox の制限	113
マイグレーション後に印刷されたナレッジ ドキュメントに大きな空白が挿入される	114
ナレッジ管理 インストールの後に新しいナレッジ検索が失敗することがある	114
ナレッジ ドキュメントに添付したサイズが 0 のファイルを表示できない	115
CA Service Desk Manager と FAST ESP が同じサーバにインストールされている場合に、Oaserver が起動しない	115
FAST ESP のインストールで windows.dst を実行できない	116
FAST の開始と停止に関する考慮事項	118
QPS FAST ESP ライセンス制限のロギングの有効化	119
FAST ESP における中国語、日本語、韓国語のテキストの強調表示とスペル チェック	120
FAST ESP ライセンスで 1 秒あたり 2 つのクエリがサポートされる	120
Linux システムでの FAST のアンインストールの問題	120
CA Service Desk Manager を手動でアンインストールする	121
マイグレーションによって WorldView Class オプションが削除されない	122
JAWS と自動フォーム モード	123
JAWS r10 と Tab キー	123
JAWS と Firefox 3.5.5	124
虫眼鏡アイコンがフォーカスしない	124

コマンドライン ユーティリティの実行中にライブラリ エラーが発生する	125
InfoView ログイン ページの設定	125
CA Business Intelligence Web レポート オプション	126
検索結果で返されるドキュメント数が間違っている	126
ローカライズの問題	127
Windows 上のローカライズ バージョン	127
インストーラおよびコンポーネント インストーラが誤って翻訳される	127
Windows 2008 SP2 への CA EEM のインストールに失敗する	128
EEM ドキュメントの Windows メニュー ショートカットと UI 項目が 2 つずつ表示される	128
コンテキスト メニューでホットキーが機能しない	129
レポートが適切に翻訳されない	129
[オプション リスト]の値の一部が翻訳されない	129
翻訳済みノイズ ワード	130
別名がローカライズされない	130
8.3 形式のファイル名の作成と拡張文字のサポート	130
正しくないテーブル アイコンが表示される	131
コマンド ライン ユーティリティで、特殊ラテン文字、日本語、中国語が表示されない	131
Windows 上でコマンド ライン ツールによって文字列が正しく出力されない	131
スペルチェックが正しく機能しない	132
すべてのローカライズ版 バージョンで米国およびカナダの州のみが表示される	132
Linux SuSE のインストールおよび環境設定で文字が表示されない	133
ホット キーがドル記号(\$)で定義されている	133
アップグレード中に文字が翻訳されない	133
電子メールの件名が翻訳されていない	133
CA CMDDB Visualizer の日付ヘルパーで、月名と曜日名が翻訳されない	133
CA CMDDB Visualizer の日付形式が日本語および中国語にローカライズされない	134
CA Workflow IDE のプロセス定義が英語で表示される	134
[サポート オートメーション エンド ユーザ アシスタンス セッション]ページが英語で表示される	134
[ナレッジ検索解析の設定]がローカライズ版で英語に設定されている	135
日本語版で CA Business Intelligence インストーラ ウィザードが部分的にしか翻訳されない	135
CA Business Intelligence のインストール後、InfoView の下に CA Service Desk のレポートが表示されない	135
PDF レポートが BusinessObjects InfoView からエクスポートされたとき無効な日本語文字が表示される	136
デザイン モード時に Web Screen Painter に英語の文字列が表示される	136
ドキュメントの問題	137
オンライン ヘルプ - 特殊処理タイプの作成	137
オンライン ヘルプ - 自動割り当ての有効化はロケーションに基づく自動割り当てにのみ適用されます	137
管理ガイド - [バージョン指定]タブにすべてのファミリーの CA APM 監査証跡情報が表示されます	138
管理ガイド - メールボックス ルールの[TextAPI デフォルト]と[TextAPI 受信を無視]設定の使用方法	139
管理ガイド - すべての受信メッセージに一致するメールボックス ルールの作成方法	140

管理ガイド - PDM 関数	141
実装ガイド - Oracle への MDB のインストール(Windows)	142
実装ガイド - CA EEM のインストール	144
実装ガイド - AIX(プライマリ サーバ)および Java ランタイム環境(JRE)	145
付録 A: アクセシビリティ機能	147
製品の機能拡張	147

第 1 章: ようこそ

CA Service Desk Manager r12.5 をご利用いただき、誠にありがとうございます。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[このドキュメントの目的](#) (13 ページ)

[各国語のサポート](#) (13 ページ)

[製品ロードマップ情報の検索](#) (14 ページ)

このドキュメントの目的

このドキュメントでは、CA Service Desk Manager をインストールおよび使用する場合の、システム要件、インストールに関する考慮事項、実装時の一般的な考慮事項、マニュアル、および CA テクニカル サポートへのお問い合わせに関する情報について説明します。また、このドキュメントでは、本リリースにおける CA Service Desk Manager の機能の強化および変更の概要についても説明します。

注: CA Service Desk Manager r12.5 では、このドキュメントに記載されているオペレーティング システムおよびサードパーティ ソフトウェアがドキュメント発行時点でサポートされています。 For assistance, contact Technical Support at <http://ca.com/support>. インストール作業全体に関する説明は、インストール メディアにある「実装ガイド」を参照してください。 詳細なアップグレード情報については、support.ca.com にある CA Service Desk Manager のアップグレード情報のページを参照してください。

関連項目:

[アップグレード情報とスキーマ変更の入手](#) (69 ページ)

各国語のサポート

国際化製品とは、所定のローカル言語版オペレーティング システムおよびサードパーティ製品上で正常に動作し、データの入出力においてローカル言語をサポートする英語版製品です。また、国際化製品は、日付、時刻、通貨、数値に関してローカル言語の書式をサポートします。

翻訳済み製品 (ローカライズ済み製品とも言います) とは、製品のユーザ インターフェース、オンライン ヘルプ、その他のマニュアルのローカル言語サポートに加えて、日付、時刻、通貨、数値に関してローカル言語でのデフォルトの書式設定をサポートする国際化製品です。

CA Service Desk Manager の英語版リリース以外では、弊社は以下の表に示す言語のみをサポートしています。

オブジェクト連絡先	国際化	翻訳済み
ブラジル語	○	×
中国語(簡体字)	○	×
中国語(繁体字)	○	×
フランス語	○	×
ドイツ語	○	×
イタリア語	○	×
日本語	○	×
韓国語	○	×
スペイン語	○	×

製品ロードマップ情報の検索

CA Service Desk Manager 製品ロードマップは CA の一般的な製品の方向性を示し、CA Service Desk Manager 実装の計画および管理に役立つ情報を提供します。たとえば、製品ロードマップは以下の情報を提供します。

- 計画されている機能
- サービス終了の発表
- 暫定リリース
- CA Service Desk Manager コンポーネント
- 廃止された機能
- 製品の方向性
- 機能の廃止など、計画的されている変更

CA Service Desk Manager 製品ロードマップを検索する方法

1. ブラウザを開いて、<http://support.ca.com> に移動します。
CA サポート オンラインのページが表示されます。
2. CA サポート オンラインにログオンします。

3. [Support By Product]の[Select a Product]ページのドロップダウン リストから、[CA Service Desk Manager]を選択します。
[CA Service Desk Manager]ページが表示されます。
4. [Product Status]セクションにスクロールし、[CA Service Desk Manager Product Roadmap]リンクをクリックします。
[CA Service Desk Manager Product Roadmap]が表示されます。

第 2 章：新機能、機能の強化点、および修正点

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[主な新機能](#) (17 ページ)

[機能の変更](#) (19 ページ)

[製品統合に関する変更](#) (20 ページ)

[FIPS 140-2 のサポート](#) (21 ページ)

[ナレッジ管理](#) (21 ページ)

[変更および構成管理](#) (24 ページ)

[インシデント管理および問題管理](#) (27 ページ)

[サポート オートメーション](#) (42 ページ)

[発行済みの修正プログラム](#) (45 ページ)

[修正点](#) (46 ページ)

主な新機能

CA Service Desk Manager r12.5 の主な機能は以下のとおりです。

- 段階的な管理
- テナント階層モデルとサブテナントを含む、マルチテナンシーの拡張
- 電子メール統合と通知の拡張
- ステータス移行管理
- 構成アイテム調整の拡張
- 自動化の強化による ITIL v3 準拠性の向上
- 解決済みインシデントの自動クローズ
- サービス ターゲット テンプレート
- コンポーネント全体で調整されたテクノロジー
- CA IT PAM との準拠性の向上
- サポート オートメーションの拡張
- ユーザ インターフェースの改善

関連項目：

[管理機能の拡張](#) (28 ページ)

- [Multi-Tenancy の機能拡張](#) (34 ページ)
- [メールボックス](#) (33 ページ)
- [通知機能の拡張](#) (36 ページ)
- [ステータス移行および従属属性コントロール](#) (40 ページ)
- [CI 調整](#) (24 ページ)
- [CA IT PAM ワークフロー](#) (29 ページ)
- [ターゲットの解決および応答時間](#) (41 ページ)
- [製品統合に関する変更](#) (20 ページ)
- [サポート オートメーション](#) (42 ページ)
- [アナリスト機能の拡張](#) (28 ページ)

機能の変更

以下の CA Service Desk Manager、CA CMDB、サポート オートメーションの機能は、r12.5 で変更されました。

- CA Service Desk Manager ナレッジ ツール
 - ナレッジ ツールは ナレッジ管理 に名前が変更されました。
 - イメージのプレビューは、イメージを HTML エディタでドキュメントまたはテンプレートに挿入した後は、使用できません。
- 変更影響度アナライザ(CIA)
CA CMDB および CA CMDB Visualizer が CIA 機能を引き継ぎました。CIA コンポーネントは削除されました。
- Self Healing Automation
サポート オートメーションでは Self Healing Automation がサポートされなくなりました。
- TConnect
サポート オートメーション アナリストは(TConnect)アシスタンス セッションを開始できません。サポート オートメーションのエンド ユーザ エージェント インストーラは使用可能ですが、サポート オートメーションのアシスタンス セッションが確立されるのは、常に、エンド ユーザが CA Service Desk Manager にログインして、CA Service Desk Manager のインターフェースからサポート オートメーションのエンド ユーザ クライアントを起動した後です。
- サポート オートメーションのスクリプト フレームワーク機能
以下のスクリプト フレームワーク機能は、CA Service Desk Manager のこのリリースでは廃止されました。
 - SetLoginField
 - GetLoginField
 - SetProfileField
 - GetProfileField
 - AddKeyword
 - AssignToCategory
- サポート オートメーション のシステム プロパティ
以下のシステム プロパティは、CA Service Desk Manager のこのリリースでは廃止されました。
 - system.selfServe.maxScriptsAllowed
 - system.selfServe.maxSessionTimeAllowed
- FAXserve

CA Service Desk Manager では FAXserve はサポートされなくなりました。
Cheyenne FAXserve は製品として使用できなくなりました。

関連項目：

[ナレッジ管理 \(21 ページ\)](#)

[サポート オートメーション \(42 ページ\)](#)

製品統合に関する変更

以下の CA Service Desk Manager、サポート オートメーション、CA CMDB、CA APM、および CA Service Management の統合は、r12.5 で変更されました。

■ CA サポート オートメーション

CA サポート オートメーションはスタンドアロン環境では使用できなくなりました。サポート オートメーション機能は CA Service Desk Manager インストールに含まれます。CA Service Desk Manager 環境設定により、デフォルトでサポート オートメーションが有効になります。

注：サポート オートメーションでは区分を使用できなくなったため、テナントに変換する必要があります。区分をマイグレートしてから、サポート オートメーションを CA Service Desk Manager で有効にしてください。テナントへの区分のマイグレートの詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

■ CA CMDB

CA CMDB はスタンドアロン環境では使用できなくなりました。ただし、CA Service Desk Manager のインストール中にスタンドアロン CA CMDB 実装の CA Service Desk Manager へのマイグレートを指定できます。

■ CA APM

CA Service Desk Manager と CA APM は、両方の製品が管理する構成アイテム/アセットの属性ラベルを共有するようになりました。

■ CA Service Management

CA Service Management r12.5 ユーザは CA Service Desk Manager インターフェースから直接製品にアクセスできます。管理者はこのアクセスを有効にするため、CA Service Desk Manager のセットアップ作業を実行する必要があります。

注：CA Service Management の CA Service Desk Manager との統合の詳細については、CA Service Management のドキュメントを参照してください。

- 単一のエン트리 ポイント

エン트리 ポイントを単一化したことによって、CA Service Desk Manager 従業員のセルフサービス ページに基づいて、CA Service Desk Manager および CA Service Management に共通のエン트리 ページが実現しました。CA Service Desk Manager と CA Service Management が同じ本番環境にある場合、単一エン트리 ポイントは CA Service Desk Manager 従業員セルフサービス インターフェースです。

注：単一エン트리 ポイントの設定の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

FIPS 140-2 のサポート

Federal Information Processing Standard (FIPS、連邦情報処理標準) Publication 140-2 (FIPS PUB 140-2)は、暗号化モジュールの認可に使用するアメリカ合衆国政府が定めたコンピュータ セキュリティ標準です。この標準は、米国立標準技術研究所 (NIST)によって発行、管理されています。

CA Service Desk Manager は、FIPS 準拠の暗号化技法をサポートしています。CA Service Desk Manager は、CA eTrust PKI バージョン 3.2.1 以上の使用を通じて FIPS 140-2 に準拠しています。これらのアプリケーション ライブラリは、FIPS に準拠する RSA Crypto-C ME 2.0 を使用します。

ナレッジ管理

CA Service Desk Manager r12.5 には、ナレッジ管理 のための新機能が備えられています。管理者およびエンド ユーザは、これらの機能を使用して、環境内のナレッジ ドキュメントを管理できます。たとえば、親子関係にあるナレッジ ドキュメントをリンクすることができます。

ナレッジ管理 通知機能の拡張

UKT 通知機能は、以下のように拡張されています。

- r12.0 および r12.1 などの以前のリリースからの ナレッジ管理 通知データは、r12.5 へのアップグレード後、管理者のナレッジ通知管理に役立つように CA Service Desk Manager 通知エンジンを使用します。

注：KT_REPORT_CARD テーブル内のデータは r12.5 にマイグレートされません。

- 管理者は、環境内のユーザによってサブミットされたナレッジに関する以下の情報を表示できます。
 - 過去 365 日間に発行されたサブミット済みドキュメントの割合。たとえば管理者は、この情報によってよく発生する問題を特定し、その解決のために準備することができます。
 - サブミットされたドキュメントに対する、過去 365 日間の平均ページ アクセス数。たとえば管理者は、この情報によってユーザが最も頻繁に表示するドキュメントを特定することができます。
 - ナレッジ ドキュメントへの過去 365 日間の平均投票数。たとえば管理者は、この情報によって、一般的な問題の解決に役立ち、ユーザに高く評価されているドキュメントを特定することができます。
- 管理者は、ナレッジ環境内でのアナリストとユーザとのやり取りを管理するために、デフォルト ナレッジ レポート カード通知アクティビティ オブジェクト、通知ルール、マクロおよびメッセージ テンプレートを使用できます。

ドキュメント リンクの関係

ナレッジ ドキュメントは、以下の関係でリンクされています。

- 親子関係を作成するため、ナレッジ ドキュメントを親または子ドキュメントとしてリンクできます。
- 特定のテナントまたは複数のテナントにナレッジ ドキュメントをリンクできます。
- CA Service Desk Manager から r12.5 にアップグレードした後、管理者は CA Service Desk r12.0 ナレッジドキュメントへの追加リンクのタグを追加できます。
- リンクされたオブジェクトへの変更は、ドキュメントの履歴に記録されます。

セキュリティの拡張

ナレッジ管理 のセキュリティと許可の設定は、以下のように強化されています。

- アナリストとエンド ユーザは、FAQ、検索および関連ドキュメントを使用する場合、権限を持っているナレッジ ドキュメントおよびナレッジ カテゴリのみにアクセスできます。
データ パーティションの制約によって、グループと役割の権限の制限が管理されます。

- 管理者は、グループおよび CA Service Desk Manager の役割に基づいて、ナレッジ ドキュメントとナレッジ カテゴリの権限を設定できます。
- 権限選択が空白の場合、特権のあるユーザはナレッジ ドキュメントとナレッジ カテゴリを作成および変更できます。

CA Service Desk Manager の以前のリリースでは、書き込みアクセス権を付与するには、アナリストが特定のカテゴリの書き込み許可の[権限]タブで、1 つ以上のユーザ グループを指定する必要がありました。 r12.5 リリースでは、書き込み許可の選択を空白にすることができます。

セルフ サービスとナレッジ アクティビティの追跡

CA Service Desk Manager では、以下のようにセルフ サービスとナレッジ アクティビティを追跡します。

- 管理者は、[クイック プロファイル]およびエンド ユーザ連絡先レコードから追跡されたアクションを表示できます。
- 管理者は、エンド ユーザによるチケット オープンなどのステータス チェック イベントを、チケットへのリンクと共に追跡できます。
- 特権のあるユーザは、イベントを作成につながったアクティビティを実施したユーザのテナントおよびアクセス タイプを追跡できます。
- 特権のあるユーザは、レポートのためにテナント アクティビティを監視できます。
- 管理者は、ユーザがナレッジ ドキュメントを表示した期間を、ドキュメントへのリンクと共に追跡できます。
- 管理者は、印刷されたナレッジ ドキュメントおよび他のエンド ユーザに電子メールで送信されたナレッジ ドキュメントを追跡できます。
- 管理者は、各バージョンを比較できるようにナレッジ ドキュメントのバージョン番号を追跡できます。
- 管理者は、このリリースで追加されたイベント ログ例外をカスタマイズするために、NX.env ファイル内の @NX_EVENT_LOG_EXCLUDE 変数を変更できます。

注： イベントは event_log テーブルに格納されます。 イベント ログ例外の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

- 管理者は、デフォルトのイベント ログ ルールを使用して、イベント ログ データをアーカイブおよびパージできます。

変更および構成管理

CA Service Desk Manager r12.5 は、変更および構成管理のための新機能を提供します。これらの機能は、管理者とエンド ユーザが変更を管理するときに役立ちます。たとえば、特定の CI に関連付けられているすべての保守ウィンドウを表示することができます。

構成アイテムに基づく自動割り当て

構成アイテムに基づく自動割り当てにより、特定のシナリオで使用するグループ固有の割り当てを作成することができます。構成アイテムに基づく自動割り当ては、特定の領域でオープンされたリクエスト/インシデント/問題チケットに対して指定できます。自動割り当ては、チケットに関連付けられた構成アイテムの属性の値によってコントロールされます。

リクエスト/インシデント/問題領域上で使用するアルゴリズムは 1 つしか選択できないので、構成アイテムに基づく自動割り当てとロケーションに基づく自動割り当ては、同時に指定できないオプションです。構成アイテムに基づく自動割り当てモード、ロケーションに基づく自動割り当てモードとも、チケットの作成時にチケットを割り当てます。ただし、構成アイテムに基づく自動割り当ては、チケットのリクエスト/インシデント/問題領域、または構成アイテムが変更されるたびにチケットを割り当て直します。

構成アイテムのコピー

構成アイテムとその属性をコピーして、別の名前の構成アイテムを作成できます。元の構成アイテム関係(親子関係など)は、常にコピーされた構成アイテムに含まれます。オプションで、構成アイテム ビジネス管理関係([影響アナライザ]タブの子構成アイテムと親構成アイテムの関係など)を、コピーされた構成アイテムに含めることができます。

注: 役割に応じて、[Service Desk]タブを使用して構成アイテムをコピーできます。

CI 調整

CA Service Desk Manager では、構成アイテム調整機能が強化されています。管理者は、以下を実行できます。

- 実行前の CI および関係トランザクションのステージング。CI がステージング領域に置かれた後、CA Service Desk Manager Web インターフェースまたはネイティブ SQL を使用して CI および関係を操作できます。

- 重複の作成を回避するための CI および関係トランザクションの検証。各トランザクションとトランザクションによって更新される可能性がある潜在的な CI を表示し、以下のように手動でトランザクションとターゲット CI を調整します。
 - トランザクションと一致できる CMDDB 内の潜在的な CI をリストします。
 - Web インターフェースを使用して、TWA で行を非アクティブにします。
 - GRLoader を使用して、TWA で行を非アクティブにします。

注: Web インターフェースで行を削除する必要はありません。非アクティブとしてマーキングすることによって、General Resource Loader (GRLoader) 処理およびオンライン表示から削除することができます。

- 関連する CI を一度だけ表示して管理。

複数のインポート操作の後に、各 CI を繰り返し編集する必要はありません。たとえば、以下の操作を実行できます。

 - 識別特性の比較によって、あいまいな CI およびトランザクションを識別できます。
 - 必要のないあいまいな CI をすべて破棄できます。
 - あいまいなトランザクションのターゲット CI を指定できます。
 - 非アクティブまたは成功したトランザクションのアーカイブ/パージを実行できます。
- 古い情報の作業領域をアーカイブおよびパージできます。

CI 保守ウィンドウ

CA Service Desk Manager は、以下のような保守ウィンドウの新しい変更管理機能を提供します。

- グローバルまたは非グローバル定義

CI を 1 つ以上の非グローバル保守ウィンドウに関連付けることができます。グローバルまたは非グローバル設定を変更する場合、設定変更の結果に関するメッセージが表示されます。たとえば、保守ウィンドウを非グローバルからグローバルに変更しようとするときに、このウィンドウが 1 つ以上の CI に関連付けられていることを警告するメッセージが表示されることがあります。

注: ブラックアウト ウィンドウは、グローバルにのみ設定できます。

- CI 関連付け

特定の CI に関連付けられている保守ウィンドウをすべて示すレポートを表示できます。また、特定の保守ウィンドウと関連付けられているすべての CI を表示することもできます。

- 変更要求に添付された CI

変更スケジューラ上で変更要求に添付されたすべての CI とその従属サービスが表示されます。「エンタープライズ サービス」と「サービス」のファミリーに属する関連 CI も表示されるようになりました。

CMDBf CI 詳細ビューア

CA Service Desk Manager は、CMDBf CI 詳細ビューアを提供します。ここでは、管理データ リポジトリ(MDR)にわたる CI 統一の結果が以下のように表示されます。

- [構成アイテム詳細] ページ(または CI リスト上の CI ショートカット メニュー)で、CMDBf ビューアをクリックすると、統一された CMDB および MDR の CI 属性が同時に表示されます。
- [統合ビュー] ページで[取得]をクリックすると、すべての統一 MDR によって情報が更新されます。

この機能を使用するには、CMDBf をサポートする MDR が必要です。[統合ビュー]に結果を表示するように MDR CMDBf エンドポイントを設定します。

読みやすくするために、CA CMDB メタデータ ファイルでは MDR 属性名および CA CMDB 属性名を調整することができます。

注: MDR 設定の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。調整の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

CI-Related ナレッジ

ナレッジ ベースにナレッジ ドキュメントとして格納されている以下の CI 関連の情報を表示できます。

- 各構成アイテム。
- 構成アイテム クラス - クラスは、モデム、ルータ、リピーターおよびブリッジなど、会社がサポートする構成アイテムの一般的なカテゴリを定義したものです。
- 構成アイテム - ファミリーは、ハードウェア、ソフトウェア、サービスなど、構成アイテムの広範なカテゴリです。たとえば、ハードウェアというファミリーには、モデム、ルータ、リピータ、ブリッジなどのクラスが含まれます。ファミリーは、構成アイテムを属性によって分類したもので、各構成アイテムには属性が割り当てられます。

- 構成アイテム モデル - モデルには、特定の製造者が会社に提供した製品情報を含めます。たとえば、特定のソフトウェア会社を製造者として定義し、その製造者が会社に提供する各アプリケーションをモデルとして定義できます。

[構成アイテム詳細] ページでは、関連するナレッジを表示できます。このページには、CI に関連するナレッジ ドキュメントへのリンクをリスト表示する[ナレッジ] タブが含まれます。

Visualizer 機能の拡張

CMDB Visualizer 機能は、以下のように拡張されています。

- 使用可能な機能が CA Service Desk Manager ユーザの役割によって決定されます。Visualizer が起動すると、CA Service Desk Manager の役割または機能グループが透過的に変更されます。
- 新しい[原因と結果の構成アイテム] 組み込みフィルタにより、[根本原因] および [影響度分析] の結果が統合されます。
- グラフ作成のパフォーマンスが大幅に改善されます。また、[キャンセル] 機能を使用して、グラフ作成を停止することもできます。

CA APM 統合の機能拡張

CA Service Desk Manager と CA APM との統合が拡張され、以下の機能が実現しました。

- 両製品で管理される構成アイテム/アセットの属性ラベルの共有
- CA Service Desk Manager 構成アイテムの追加の CA APM 連絡先属性を、[構成アイテム詳細] ページの[連絡先] タブを使用できます。

インシデント管理および問題管理

CA Service Desk Manager r12.5 は、インシデントおよび問題のチケットの管理を支援する新機能を提供します。たとえば、優先順位計算により、ビジネス シナリオに基づいてチケットを管理することができます。また、CA Service Desk Manager チケットの自動クローズを通じて、チケット管理を合理化することができます。

管理機能の拡張

CA Service Desk Manager 管理インターフェースは、以下のように拡張されています。

- 管理者は、変更可能な設定を使用して、CA Service Desk Manager チケットを自動的にクローズすることができます。[解決済み]ステータスに設定されたチケットは、指定されている営業時間の経過後に自動的にクローズされます。エンド ユーザーに送信された自動クローズ アクティビティ通知には、チケットがクローズされるまでの営業時間数が表示されます。この時間数は変更可能で、テナントに固有です。変更可能な時間数が経過する前にステータスが変更されると、チケットのクローズはキャンセルされます。
- CA Service Desk Manager チケットに対してアクティビティが生成された場合、管理者は 1 つ以上の関連チケットにアクティビティを伝達できます。たとえば、インシデントから作成されている問題レコードは、問題が解決されたときにインシデントレコードを更新できます。アクティビティが発生すると、関連チケットのためにアクティビティ ログが生成されます。アクティビティ ログは、各アクティビティ通知内に設定されたプロパティに基づいて、関連チケットに伝達されます。関連チケットの属性は変更されません。

アナリスト機能の拡張

CA Service Desk Manager アナリスト インターフェースは、以下のように拡張されています。

- ユーザーが昇順または降順で列を並び替えできるように、CA Service Desk Manager [検索リスト]ページの最初の行の各列名に並び替えオプションが追加されました。リスト フォームの列の並び替えは、Web スクリーン ペインタのリスト デザイナを使用して、有効または無効にできます。
- ユーザーは、検索リスト フォーム上の[エクスポート]ボタンをクリックしてリストの結果を Excel にエクスポートし、CA Service Desk Manager 外部で使用することができます。エクスポート ファイルの管理のために、以下のアクションを実行できます。
 - オプション マネージャの Export_Max_Fetch_Rows オプションを使用して、エクスポートする行数を制限できます。
 - Web スクリーン ペインタのリスト デザイナを使用して、エクスポート プロパティを指定し、リスト内の列の形式およびヘッダ情報をコントロールできます。

手動での自動割り当てのトリガ

アナリストがチケットから手動で自動割り当てタスクをトリガできるように **CA Service Desk Manager** を設定することができます。たとえば、チケットが作成時に不適切に分類された場合、このチケットは不適切なグループおよび担当者に割り当てられます。アナリストは、チケットを修正して正しいグループを指定した後、[自動割り当て]ボタンをクリックし、チケット内の最新情報に基づいて自動割り当てタスクをトリガすることができます。

アクティビティ ログには、割り当てアクティビティが記録され、重要業績評価指標 (KPI) が追跡されます。この情報によって、管理者は不適切に分類されたチケット数を把握できます。また頻繁にチケットの自動割り当てを実行して作業を回避している可能性があるアナリストを特定できます。

CA IT PAM ワークフロー

CA IT PAM により、企業 IT 環境でのハードウェアとソフトウェアの管理タスクを追跡することができます。**CA IT PAM** は、タスクを自動化する機能に加え、コンプライアンスおよび正確性の承認と通知など、本番環境におけるユーザ操作を管理する機能を提供します。これらの機能を装備している **CA IT PAM** は、組織の全体にわたるワークフロー管理に適しています。

ユーザは、**CA Service Desk Manager** から、**CA IT PAM** プロセス インスタンスを持つチケットを選択します。ユーザは、**CA IT PAM** サーバにログオンして、ワークフロータスクを表示および承認することができます。**CA IT PAM** プロセス インスタンスのステータスが変更されると、この情報はチケットの[ワークフロー タスク]タブに表示されます。

CA Business Intelligence レポートの機能拡張

CA Business Intelligence レポートは、以下のように機能拡張されました。

- 管理者とマネージャは、**BusinessObjects InfoView (InfoView)** のダッシュボード レポートを使用して、すべてのチケット タイプ (リクエスト/インシデント/問題、変更要求、または案件) に対する **CA Service Desk Manager** の日常業務を監視できます。レポートにはそれぞれ、アクティブなチケット上に対処している上位実績達成者に関する分析結果が含まれているため、チケットの進捗状況を監視することができます。個別の事前定義済みダッシュボード レポートを使用することも、企業ダッシュボードを使用して **CA Service Desk Manager** に関する日々の業務をすべて一元的に表示することも可能です。
- サポート オートメーション管理者は **InfoView** に表示されるサポート オートメーションの事前定義済みレポートを使用して、アナリスト ログイン情報とアシスタンスセッションの評価基準をレポートできます。

- **CMDB** 管理者は **InfoView** でレポートを表示できます。このレポートには、設定された保守ウィンドウがある複数のサービスにリンクされた構成要素の評価基準が表示されます。
- **CA Business Intelligence** 設定中に、**CA Service Desk Manager** および **ナレッジ管理** のレポート オブジェクトが 1 つの **CA Service Desk Manager** ユニバースに提供されます。

細分化機能

機能アクセス領域によって、機能に対する詳細なアクセス権限を設定できます。**CA Service Desk Manager** の以前のバージョンでは、様々な定義済みオブジェクトへのアクセスを制限するために、8 つの固定機能アクセス グループが用意されていました。現在では、役割のアクセス レベルを変更するか、新規機能アクセス領域を追加して、システム制御を行えるようになりました。

インシデント トラッキング

インシデント トラッキングによって、アナリストはインシデントに対して 1 つ以上のフラグを選択してインシデントを追跡できます。アナリストが指定した情報から、レポートするインシデントの評価基準が提供されます。たとえば、アナリストはインシデントが誤って割り当てられたことを示すことができます。レポートで誤って割り当てられたチケットの割合が多い場合、組織は割り当てを調整する必要があることがわかります。

たとえば、アナリストは組織が以下のような処理を行うための情報を指定できます。

- サポート組織内での **SLA** 対応度を向上させ、低レベルでのクローズを促進する
- 誤って割り当てられたチケットを識別する
- チケットの解決にリモート コントロール ツールが使用されたことを示す

注: 管理者は **efficiency_tracking** オプション マネージャをインストールして、アナリストが[インシデントの詳細]ページの[効率性トラッキング]タブに表示されたトラッキング オプションを使用できるようにします。インシデント トラッキングの詳細については、「管理ガイド」および「オンライン ヘルプ」を参照してください。

インシデントとリクエストの解決

インシデント管理は、サービスの中断またはエンド ユーザに影響するリスクの原因となるイベントの解決を目的としています。解決方法に関する情報により、アナリストはどのような問題があり、どのように解決するかを検索し、特定できます。インシデントおよびリクエスト チケットでは、アナリストは解決方法と、解決方法の実現方法を指定できます。

管理者は、インシデントおよびリクエスト チケットのアナリストが使用できる解決方法コードと方法を作成して編集します。たとえば、解決方法コードを作成して、リクエストに使用し、どの解決方法を使用したかを示すことができます。

LREL 再実装

CA Service Desk Manager は、List Relationships (LREL)を再実装し、システムによるオブジェクトとデータの管理方法を変更します。以前のリリースでは、LREL の majic ステートメントおよびオブジェクトによって多対多のデータ関連付けが記述されていました。このリリースでは、個別のテーブルおよびオブジェクトに多対多の関連付けが格納されます。たとえば、新しい usp_lrel_asset_chgmr テーブルと対応する lrel_asset_chgmr オブジェクトを確認することにより、変更要求と CI の関係を参照できます。また、個々の関連オブジェクト内の元の LREL 属性に代わって、新しい後方関係(BREL)属性が使用されます。

LREL の再実装によって、データベースへの属性名の格納も不要になります。BREL は、結合とインデックス作成が簡単な外部キーの単一関連付け(SREL)を利用します。テーブルとオブジェクトの関係は、新規オブジェクトとテーブルに自動的にマイグレートされます。また、ユーザ定義の LREL 構成要素も自動的にマイグレートされます。

注: LREL マイグレーションの詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

以下のオブジェクトおよびテーブルは、このリリースで廃止されます。マイグレーション中に、データは新しい LREL テーブルにコピーされます。システムでは新しい LREL テーブルおよびオブジェクトが使用されますが、参考のために、アップグレード時に存在したデータが古いテーブルに保持されます。

DBMS 名	オブジェクト名
atmnt_lrel	atmnt_lrel
buslrel	bmlrel
ccat_grp	chgcat_grp
ccat_loc	chgcat_loc
ccat_wrkshft	chgcat_workshift
grp_loc	grp_loc
icat_grp	isscat_grp
icat_loc	isscat_loc
icat_wrkshft	isscat_workshift
km_lrel	kmlrel

DBMS 名	オブジェクト名
lrel	lrel1
pcat_grp	pcat_grp
pcat_wrkshft	pcat_workshift
wftpl_grp	wftpl_grp

マイグレーションでは、多対多のデータ関連付けを管理するために、以下のテーブルおよびオブジェクトが自動的に作成されます。

DBMS 名	オブジェクト名
usp_lrel_asset_chgnr	lrel_asset_chgnr
usp_lrel_asset_issnr	lrel_asset_issnr
usp_lrel_att_cntlist_macro_ntf	lrel_att_cntlist_macro_ntf
usp_lrel_att_ctplist_macro_ntf	lrel_att_ctplist_macro_ntf
usp_lrel_att_ntfntf_macro_ntf	lrel_att_ntfntf_macro_ntf
usp_lrel_attachments_changes	lrel_attachments_changes
usp_lrel_attachments_issues	lrel_attachments_issues
usp_lrel_attachments_requests	lrel_attachments_requests
usp_lrel_aty_events	lrel_aty_events
usp_lrel_bm_reps_assets	lrel_bm_reps_assets
usp_lrel_bm_reps_bmhiers	lrel_bm_reps_bmhiers
usp_lrel_cenv_cntref	lrel_cenv_cntref
usp_lrel_dist_cntlist_mgs_ntf	lrel_dist_cntlist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ctplist_mgs_ntf	lrel_dist_ctplist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ntfntf_mgs_ntf	lrel_dist_ntfntf_mgs_ntf
usp_lrel_false_action_act_f	lrel_false_action_act_f
usp_lrel_false_bhv_false	lrel_false_bhv_false
usp_lrel_kwrds_crsolref	lrel_kwrds_crsolref
usp_lrel_notify_list_cntchgntf	lrel_notify_list_cntchgntf
usp_lrel_notify_list_cntissntf	lrel_notify_list_cntissntf
usp_lrel_notify_list_cntntf	lrel_notify_list_cntntf
usp_lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist

DBMS 名	オブジェクト名
usp_lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist
usp_lrel_oenv_orgref	lrel_oenv_orgref
usp_lrel_status_codes_tsktypes	lrel_status_codes_tsktypes
usp_lrel_svc_grps_svc_chgcat	lrel_svc_grps_svc_chgcat
usp_lrel_svc_grps_svc_isscat	lrel_svc_grps_svc_isscat
usp_lrel_svc_grps_svc_pcat	lrel_svc_grps_svc_pcat
usp_lrel_svc_grps_svc_wftpl	lrel_svc_grps_svc_wftpl
usp_lrel_svc_locs_svc_chgcat	lrel_svc_locs_svc_chgcat
usp_lrel_svc_locs_svc_groups	lrel_svc_locs_svc_groups
usp_lrel_svc_locs_svc_isscat	lrel_svc_locs_svc_isscat
usp_lrel_svc_locs_svc_pcat	lrel_svc_locs_svc_pcat
usp_lrel_svc_schedules_chgcat_svc	lrel_svc_schedules_chgcat_svc
usp_lrel_svc_schedules_isscat_svc	lrel_svc_schedules_isscat_svc
usp_lrel_svc_schedules_pcat_svc	lrel_svc_schedules_pcat_svc
usp_lrel_true_action_act_t	lrel_true_action_act_t
usp_lrel_true_bhv_true	lrel_true_bhv_true

メールボックス

従業員や顧客のようなエンド ユーザは、メールボックスを通じて、サービス デスクへの電子メールの送信や、チケットの更新、作成を実行できます。またメールボックスとメールボックス ルールを使用することで、特定のテンプレート(カテゴリ)内のチケットをオープン、更新したり、特定のグループにチケットを割り当てたりできます。別々の電子メール アカウントにアクセスする複数のメールボックスを複数のサーバにわたって作成できます。各メールボックスには個別のメールボックス ルールを適用できます。

このリリースでは、複数メールボックスのサポート、改良された操作性、電子メールを使用する顧客のセキュリティ、メールボックス ポリシーなどの機能が強化されています。

以下のメールボックスの詳細を参考に、受信メールを管理してください。

- 受信メール プロトコル - Post Office Protocol (POP3) または Internet Message Access Protocol (IMAP または IMAP4) を使用してメール サーバから受信メールを取得します。

- メールボックス ルール - メールボックスへのメール配信のために必要なアクション、応答、またはその両方を使用します。ルールは、パターンを受信メッセージと比較します。また、特定のメールボックスに適用されます。ルールは削除することも、非アクティブ化して無効にすることもできます。
- メールボックス ポリシー - 以下の方法で電子メール不正使用から組織を保護します。
 - 包含リストでは、受信する電子メールを特定のメールアドレス(たとえば user@company.com)または電子メール ドメイン(たとえば company.com)からのメールのみに制限するか、すべてのアドレスを許可することができます。また包含リストは、除外リストのドメインの例外として個別のアドレスを設定するためにも使用できます。
 - 除外リストでは、不要な電子メール アドレスまたは電子メール ドメインを分類します。
 - [1 時間当たりの最大メッセージ数]は、すべての電子メール アドレスが処理する 1 時間当たりの電子メールの数を制限します。この制限を超えた電子メール アドレスは、除外リストに追加されます。管理者によって除外リストから削除されるまで、この電子メール アドレスは処理を許可されません。この機能は、フラッド型のサービス拒否 (DoS) 攻撃の防止に使用できます。

Multi-Tenancy の機能拡張

CA Service Desk Manager で、テナント間でより高度なデータ共有をサポートようになりました。拡張データ共有に加えて、マルチテナンシーでも同じ MDB を共有する異なる製品をサポートします。たとえば、CA Service Catalog も深度を制限せずにテナント階層をサポートします。

重要: マルチテナンシー環境でサポート オートメーションを設定する場合は、CA Service Desk Manager サーバでサポート オートメーションを有効にする前に、CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 の区分を r12.5 テナントに別個にマイグレートしておく必要があります。テナントへの区分のマイグレートの詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

マルチテナンシーには、以下の機能拡張が含まれています。

- テナント階層。ビジネス ルールとデータを含むサブテナント(テナント内の部門やサイトなど)が、一部のビジネス データを親テナントと共有することを許可します。CA Service Desk Manager は深度 40 までに制限されたテナント階層をサポートしますが、サービス プロバイダは制限を指定したり、個々のテナントがサブテナントを持ってないよう宣言したりできます。

- テナント間のより高度なデータ共有。以前のリリースでは、テナントはそれ自身のデータのみを更新でき、サービス プロバイダ テナントのみがその他のテナントのデータを更新できます。CA Service Desk Manager r12.5 では、役割の読み取りアクセスおよび書き込みアクセスは別個に指定でき、サービス プロバイダはテナントがその他のテナントを更新することを承認できます。この機能を使用して、テナント書き込みアクセスをそのサブテナントに許可できますが、アーキテクチャによってアプリケーションは制限されません。
- 以下のような、構成アイテムの柔軟性の拡張。
 - 別のテナントに属している場合に限り、あいまいな識別属性を持つ構成アイテム(重複 CI とも呼ばれる)が許可されます。
 - サービス プロバイダ CI をテナント CI にリンクできます。
 - [テナントの詳細]ページに、そのテナントに関連付けられた構成アイテムが表示されます。
 - [CI の詳細]ページに、この構成アイテムに影響されるテナントが表示されます。
 - 構成アイテムがテナント間で共有される場合、テナントは共有されていることを認識しません。各テナントは、それ自身のデータのみ参照できます。
 - サービス プロバイダ テナントは、複数のテナントの構成アイテムと関係を参照できます。
- 以下のような、サポート オートメーションの柔軟性の拡張。
 - システムはクエリを最初はユーザのテナント コンテキストに基づいて処理し、続いてパブリック設定で処理します。
 - 管理者は、テナント固有またはパブリック環境固有のシステム オプションを設定します。
 - 管理者は、プライバシー レベルやブランディングなどでサポート オートメーションをカスタマイズして、特定のテナント、またはシステムのキューを設定します。
 - 非テナント テーブル、またはテナントが任意のテーブルの Null テナントのいずれかで、管理者はテナントを作成してデフォルト データをパブリックに設定します。これらのデータ オブジェクトには、ライブ アシスタンス ツール、ローカライゼーション、コンジット ルール、システム プロパティ、デフォルト キューなどがあります。

- 適切な役割権限と複数のテナントへのアクセス権を持つアナリストと管理者は、分類を作成してスクリプトを自動化タスク エディタにアップロードするときに、適切なテナントを選択します。
- アナリストはテナント アクセスの範囲でエンド ユーザ サポートを提供します。たとえば、アナリストは書き込みアクセスを持っているテナントに対してのみアシスタンス セッションを作成できます。

重要: テナントへの読み取りアクセスがないアナリストはサポート オートメーション アナリスト クライアントを起動できず、メインの [サポート オートメーション] タブまたはチケットなどから、警告メッセージが **CA Service Desk Manager** に表示されます。

- サービス プロバイダ テナントに属するアナリストは、任意のテナントからエンド ユーザのアシスタンス セッションに参加できます。テナント アナリストは、自身のテナントおよびサブテナントからのエンド ユーザのセッションのみに参加できます。

重要: 非サービス プロバイダ アナリストが親、兄弟、または関係のないテナントへの書き込みアクセスを持っている場合、子のテナントに対して機能へのアクセスを更新する必要があります。

- アナリストはライブ アシスタンス ツールの使用、キューの監視、アシスタンス セッションのホストなどを実行しますが、書き込みアクセスを持っているテナントにのみ制限されます。

- クラス、ファミリー、モデルはテナント化され、それぞれのリストとメニューは自動的にテナントに制限されます。

通知機能の拡張

CA Service Desk Manager 通知機能は、以下のように拡張されています。

- サービス デスクから通知を受信するユーザは、その通知に返信することができます。ユーザからの返信テキストは、通知に関連しているチケット(すべてのチケット タイプ)内にコメントとして記録されます。
- ユーザ(従業員または顧客を除く)は、受信者をリストする電子メール、およびアクティビティ ログのリンクを使用して、通知のすべての受信者を表示できます。アクティビティ通知との関連により、自動または手動で通知を受ける連絡先がすべて表示されます。ただし、連絡先レコードと関連付けられていない一時電子メール アドレスは表示されません。
- アナリストは、システム内の連絡先と関連付けられない電子メール アドレスに手動通知を送信できます。この電子メール アドレスは、アクティビティ ログに手動通知として表示されます。
- アナリストは、ユーザとのすべてのやり取りを追跡できます。また、一時電子メール アドレスに手動で通知を送信することができます。この追跡機能は、ユーザが外出中や、標準の電子メール アカウントにアクセスできないときに役立ちます。

- 送信電子メール サーバに電子メール通知を送信中にエラーが発生した場合、メッセージはディレクトリのキューに格納されます。キューに格納されたメッセージの送信は、設定可能な待機期間の経過後に自動的に再試行されます。再度送信が失敗した場合、メッセージはもう一度キューに格納されます。送信電子メール サーバが使用可能になったときに過大な負荷がかかることがないように、各メッセージ送信の再試行は個別にスケジュールされます。
- 通知フレーズにより、エンド ユーザへのチケット通知メッセージに情報を追加できます。以下に例を示します。

この通知に返信して、チケットの補足情報を提供してください

フレーズの作成には、標準化のプレーン テキスト、または複数のメッセージ テンプレートで使用できる HTML 形式のテキストを使用できます。たとえば、単一のレコードに機密性通知のような一般的なフレーズを保存しておき、複数のメッセージ テンプレートで使用することができます。通知フレーズは、応答通知や Web URL リンクなどのメッセージへの応答に役立ちます。CA Service Desk Manager には、サンプルのフレーズが用意されています。また、独自のフレーズも作成できます。メッセージ テンプレートでグローバルに使用するフレーズを、アクティブまたは非アクティブに設定することができます。フレーズが非アクティブな場合、そのフレーズを使用するすべてのメッセージ テンプレート内でそのフレーズが削除されます。

停止タイプ

停止タイプを使用すると、インシデントに 1 つの一般的または具体的な停止タイプを指定して、インシデントを分類、追跡することができます。たとえば、エンド ユーザ設備の停止に関連するチケットには、[設備]停止タイプを指定します。次に、この停止タイプを使用して、設備停止の原因の解決法を検索します。

停止タイプに対して、以下のアクションを実行できます。

- 事前定義済みの停止タイプを使用または編集できます。また、独自のタイプを作成することもできます。たとえば、断続的なサービス停止に関連するインシデントで使用するために、[断続的]停止タイプを作成できます。
- 停止タイプをリスト表示および検索できます。たとえば、インシデントの解決に役立てるために、[ネットワーク]停止タイプが指定されているすべてのインシデントを検索し、各インシデントの情報を確認することができます。

優先順位計算

優先順位計算によって、ビジネス シナリオに応じてチケットを効率的に管理できます。優先順位計算は、インシデント、問題、またはこの両方に対して設定できます。後でユーザがチケットを作成するときに、システムは優先順位計算とチケット値を使用して、優先度、緊急度、影響度の設定を生成します。

以前のバージョンでは、緊急度と影響度の値を加算して、チケットのインシデントの優先度を計算していました。ユーザが[優先度]フィールドを直接設定することもできました。現在は、チケットに優先順位計算を設定すると[優先度]フィールドは無効になり、このフィールドはシステムのみが更新できます。

ITIL 準拠を支援するため、[重大度]フィールドはインシデントおよび問題の詳細ページ、およびインシデントおよび問題リスト ページでは使用できなくなりました。同じ理由で、[インシデントの優先度]フィールドはインシデントが保存されたときに使用できますが、デフォルト設定では使用できなくなりました。ただし、廃止されたコードと非表示のフィールドはまだ存在しています。また、インシデントおよびリクエストの詳細およびリストページを変更して、従業員ユーザが[優先度]フィールドの代わりに[緊急度]フィールドを使用することができます。

症状コード

症状コードは、ユーザがレポートしたインシデントの単一の一般的な症状を表します。インシデントの分類と追跡に役立つように、ユーザがインシデントをレポートしたときに、チケットに症状コードを指定することができます。たとえば、ユーザの期待ほど高速に実行しないアプリケーションのチケットには、[応答遅延]症状コードを使用します。

症状コードに対して、以下のアクションを実行できます。

- 事前定義済みの症状コードを使用、編集できます。症状コードを作成することもできます。たとえば、ワイヤレス デバイスのアクティブ化に関するインシデントで使用するために、[デバイスのアクティブ化不能]コードを作成できます。
- 症状コードのリスト表示、および症状コード別のインシデントの検索を実施できます。たとえば、インシデントの解決に役立てるために、症状コード[アプリケーションが応答していません]を持つすべてのインシデントを検索し、各インシデントの情報を確認することができます。

注: 症状コードの詳細については、「管理ガイド」またはオンライン ヘルプを参照してください。

スコアボードの制限

スコアボードの制限によって、スコアボード上に表示されるツリー ノードおよびフォルダの数をコントロールできます。ノードとフォルダの数を制限することで、作業環境を簡素化することができます。

Self-Service の機能拡張

CA Service Desk Manager 従業員セルフサービス インターフェースは、以下のように拡張されています。

- インシデントおよびリクエスト詳細フォームに、セルフ サービスのすべてのステータス移行 (40 ページ) を表すボタンを含めることができます。 インシデントおよびリクエスト プロセス ワークフローのステータス移行ボタンは、ステータス移行がアクティブな移行タイプにリンクされたときに従業員インターフェイスに表示されます。 移行タイプにより、ボタンのテキストを定義し、チケット詳細フォームの動作をコントロールします。 ボタンが定義されると、従来の[インシデントのクローズ] (または[リクエストのクローズ])、および[インシデントの再オープン] (または[リクエストの再オープン]) ボタンがチケット詳細フォームに表示されなくなります。 従業員は、これらのボタンの代わりに、管理者に設定されたステータス移行ボタンを使用して、インシデントまたはリクエストのステータスのみを変更できます。
- [セルフ サービスに含める] オプションを使用すると、セルフサービスのチケットに含めるリクエスト/インシデント/問題領域、問題のカテゴリ、および変更カテゴリを定義できます。 また、アナリストが参照するシンボルとは異なるセルフ サービス シンボルも定義できます。 チケットが保存されると、セルフ サービス シンボルがリクエスト/インシデント/問題領域または案件/変更カテゴリ フィールドに表示されます。 チケットがアナリスト インターフェイスに表示される場合は、その領域の通常のシンボルが表示されます。
- CA Service Desk Manager および CA Service Management が同じ本番環境中で統合される場合、CA Service Desk Manager [従業員セルフ サービス] ページは、CA Service Desk Manager および CA Service Catalog サービスに対して共通のエントリ ページを提供できます。

注: この単一のエントリ ポイントの設定の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

特殊処理タイプ

特殊処理タイプを使用すると、特別な注意を必要とする連絡先 (影響を受けるエンド ユーザ) を識別することができます。 連絡先に 1 つ以上の特殊処理タイプを割り当てると、[影響を受けるエンド ユーザ] フィールドにその連絡先が指定されているチケットには、アラート バナー、アイコンまたは両方が表示されます。 CA Service Desk Manager には、特殊処理タイプが用意されています。 また、独自のタイプを作成することもできます。

特殊処理タイプによって識別できる連絡先の例を以下に示します。

- 経営者のような重要人物 (VIP)
アナリストは、スコアボードの[V.I.P.]フォルダを参照し、影響を受けるエンド ユーザとして VIP が指定されているチケットを特定することができます。
- サポート更新処理中の顧客
- 特殊な処理や機器を必要とする障害を持つ顧客
- 訪問者
- システムリソースを誤用または悪用している疑いのある連絡先

チケット フィールドと特殊処理タイプを使用することで、チケットを追跡し、関連性はあるものの別々と思われる 2 つの連絡先タイプを区別できます。たとえば VIP (影響を受けるエンド ユーザ) の場合は、アシスタント(依頼者)が VIP に代わって作業を行います。[影響を受けるエンド ユーザ]が VIP 特殊処理タイプに割り当てられた連絡先である場合、アナリストはより正確にチケットに優先することができます。

注: 特殊処理タイプの詳細については、「管理ガイド」またはオンライン ヘルプを参照してください。

ステータス移行および従属属性コントロール

以下の設定可能なコントロールを使用して、変更要求、案件、インシデント/問題/リクエストのチケット ステータス フローを制限し、どのフィールドが表示されるか、または各チケット ステータスにどのフィールドが必要かを判定することができます。

移行

ユーザがインシデント/問題/リクエスト、案件、または変更要求のフォームで選択可能なステータスをどのように選択するかを制御します。たとえば、ある問題のステータスがオープンであるとします。移行フローでは、アナリストがステータスを[クローズ]に更新することだけが認められています。この例では、アナリストは他のステータスを選択することはできません。このようにして問題管理プロセスを確実にすることができます。

移行では、全ステータス リストのサブセットを定義し、現在のステータスに基づきチケットの新しい(あるいは次の)ステータスのデフォルト値を指定することができます。各チケット タイプについて一意のステータス移行を定義できます。エンド ユーザが選択するステータス ワークフローを制限する場合には、移行を使用することを検討します。

従属属性コントロール

チケット ステータスに応じて属性がどのように[必須] (要指定) または[ロック済み] (更新不可) と指定されるかを制御します。たとえば、変更マネージャは、変更要求が承認された後にアナリストが[概要] 属性を編集できないようにすることができます。ステータスに基づき特定の属性を制限する場合には、属性コントロールを使用することを検討します。

ターゲットの解決および応答時間

インシデント、問題、変更要求および案件に[サービス ターゲット]を設定して、サービス ターゲットの解決および応答時間を改善することができます。[サービス ターゲット]には、ターゲット日時、実際の日付、残り時間および各チケットの違反コストが表示されます。[サービス ターゲット]または[予測違反]に基づいてチケット キューを並べ替え、作業に優先順位を付けることができます。

使用条件

使用条件ステートメントは、エンド ユーザが CA Service Desk Manager にログインしたときの最初のページに表示される文言です。ステートメントは、ユーザに製品の適切な使用を通知します。ユーザは使用条件に同意しないと、CA Service Desk Manager へのログインを続行できません。エントリは、セッション ログの試行の後、標準ログとユーザ イベント ログに書き込まれます。

以下の使用条件のアクションを実行できます。

- 使用条件ステートメントを作成、更新、削除する
- 使用条件ステートメントをテナントと関連付ける

注： 使用条件ステートメントをテナントに関連付けるには、マルチテナンシーを有効にして 1 つ以上のテナントを設定しておく必要があります。

- エンド ユーザがログインするたびにステートメントに同意するように強制する
- 空白の使用条件ステートメントを提示して、エンド ユーザが初回ステートメントを無視できるようにする

注： 使用条件の詳細については、「管理ガイド」と「オンライン ヘルプ」を参照してください。

サポート オートメーション

CA Service Desk Manager r12.5 には、サポート オートメーションのための新機能が備えられています。サポート オートメーションにより、運用コストが削減され、顧客の満足度が向上し、ダウンタイムが短縮されます。サポートの自動化によって、コンピュータの問題が運用に重大な障害を引き起こす前に、以下のようにして問題を防止、検出、修復できます。

- 問題防止によってサービス デスクのコストを削減する
- 問題転送および解決自動化により、サポート インシデントの解決に必要な時間を短縮する
- 自動タスクを開発するツールを提供し、さまざまなサポート チャンネル経由で配布する
- 既存のサービス デスク テクノロジと効率的に統合し、標準ベースでスケーラブルにする
- ライブ サポートにコスト効果の高いチャンネルを利用し、ライブ サポート プロセスでの検出、診断、および修復を自動化することで、アナリストの対応時間を最適化する
- 顧客が問題解決を利用できるようにする
- 複数の独立したテナントが、1 つの実装を共有できるようにする

関連項目：

[機能の変更 \(19 ページ\)](#)

サポート オートメーション ライセンス

サポート オートメーション サーバは、CA Service Desk Manager ライセンスを使用します。

サポート オートメーション 事前定義済みレポート

CA Business Intelligence は 1 セットの事前定義済み サポート オートメーション レポートをインストールします。サポート オートメーション 用のレポート オブジェクトは、CA Business Intelligence インストール中に提供される CA Service Desk Manager Universe に含まれています。サポート オートメーション は、すべてのアシスタントセッション中に、レポートで使用する詳細な統計情報を収集します。組織の要件に対応するために、データのフィルタと並べ替えを実行できます。

サポート オートメーション 管理者および サポート オートメーション アナリスト ロールは、BusinessObjects InfoView に表示される サポート オートメーション 事前定義済みレポートを使用できます。

注: BusinessObjects InfoView の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

サポート オートメーション 通知機能の拡張

サポート オートメーション 通知機能は、以下のように拡張されています。

- サポート オートメーション 通知データは CA Service Desk Manager r12.5 通知エンジンを使用します。

注: CA サポート オートメーション r6.0 SR1 からアップグレードしている場合、通知データはマイグレートされません。管理者は、各 サポート オートメーション 通知ルールに特定の連絡先を定義する必要があります。

- サポート オートメーション の以前のリリースでは、エンド ユーザがいつセッションに参加したかやセッションがいつキューに転送されたかのようなキュー エントリ通知を取得するために、アナリストが登録を行いました。r12.5 では、CA Service Desk Manager 管理者が通知設定を設定します。
- 管理者はデフォルトのアシスタンス セッション通知アクティビティ オブジェクト、通知ルール、イベント、マクロ、およびメッセージ テンプレートを使用できます。
- 管理者は、Star のような外部システムに サポート オートメーション 機能を統合する場合、System_SA_User 連絡先用の電子メール アドレスを設定し、セッション終了通知ルールにこの連絡先を追加する必要があります。

ライブ アシスタンス

アナリストは、アナリストとエンド ユーザ間のリモート操作を支援するツールを使用して、エンド ユーザをサポートします。アナリストは事前定義済み応答を使用してエンド ユーザとの対応を迅速に行えます。アナリストはエンド ユーザのコンピュータについての詳細情報を収集して、サポートを実施します。

重要: サポート オートメーション アナリストは、チケットから開始したアシスタンス セッションにエンド ユーザを招待するとき、エンド ユーザ連絡先データ パーティションの制約を考慮する必要があります。CA Service Desk Manager では、アナリストはインシデント/変更要求/問題を作成して、顧客役割連絡先を影響を受けるエンド ユーザとして設定できます。デフォルトでは、顧客データ パーティションによって顧客役割で案件 チケット タイプのみ作成と表示を実行でき、インシデント/変更要求/問題の作成や表示はできません。アナリストが顧客をこれらのチケット タイプから招待する場合、エンド ユーザは開始されたサポート オートメーション アシスタンス セッションには参加できません。

アナリストは以下のサポート オートメーション インターフェースを使用して、ライブ アシスタンスを提供します。

- **アナリスト インターフェース** - アナリストはエンド ユーザと対応でき、アシスタンス セッション中にサポートを実施できます。
- **エンド ユーザ クライアント** - エンド ユーザはアナリストとチャットでき、アナリストはユーザのコンピュータにサポートを実施します。
- **管理者** - 管理者はこのインターフェースを使用してサポート オートメーションを設定し、レポートを表示します。

サポート オートメーション アナリスト インターフェース

サポート オートメーション アナリスト インターフェースを使用して、アナリストはサポート環境にあるエンド ユーザにライブ アシスタンスを提供します。エンド ユーザはインシデントなどの CA Service Desk Manager チケットからライブ アシスタンスを要求し、アナリストはアシスタンス セッションをホストします。

注: アナリストに接続の問題がある場合、管理者はブラウザまたは Java Control Panel から接続設定を設定できます。接続設定の設定の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

アナリストはキューを監視してアシスタンス セッションを処理し、サポート環境にあるエンド ユーザのコンピュータの問題を修復します。アナリストは以下のアクションを実行できます。

- ライブ チャット セッションのホスト
- エンド ユーザのファイルとディレクトリの表示および変更
- エンド ユーザのコンピュータによるファイルとフォルダの転送

- エンド ユーザのレジストリの表示および変更
- エンド ユーザ デスクトップのスクリーンショットのキャプチャ
- エンド ユーザ コンピュータのリモート コントロールによるプログラムの起動
- エンド ユーザのコンピュータの再起動またはシャットダウン
- 自動タスクの実行

サポート オートメーション Web 管理

管理者役割には、すべての製品の機能に対する完全なアクセス権があります。通常は、この役割を使用してすべてのユーザおよび役割を設定します。また、1 人の担当者がすべての管理タスクを実行する製品環境でも、管理者役割を使用することができます。

CA Service Desk Manager の[管理者]ページを使用して、サービス環境内での サポート オートメーション の動作を定義できます。サポート オートメーション ノードは、[管理者]メイン ツリーの下に追加されます。

自動タスク

アナリストがエンド ユーザのサポートに使用する自動タスクを作成できます。分類を作成するときに、適切なテナントを選択します。適切な権限を持つ管理者とアナリストは、自動タスク エディタを使用して、スクリプトを作成し、サーバにアップロードできます。管理者とアナリストは、持っている権限に応じて、パブリックまたはテナント固有のスクリプトもアップロードできます。エンド ユーザは、ナレッジ ドキュメントを通じて自動タスクを起動できます。または、アナリストがアシスタンス セッションで自動タスクを実行します。

重要: 自動化タスク エディタはローカライズされません。

自動タスクは、エンド ユーザのコンピュータに関する詳細情報をアナリストに提供します。セルフサービスの自動タスクは、ユーザとやり取りし、ユーザの入力データを処理することができます。これらのタスクは、ファイル システムとレジストリの変更、ソフトウェアのダウンロードとインストールなどの機能を提供します。

発行済みの修正プログラム

CA Service Desk Manager r12.5 のすべての発行済みの修正プログラムについては、テクニカル サポート(<http://support.ca.com>)で提供されている「Published Solutions」を参照してください。

修正点

CA Service Desk Manager r12.5 には、CA Service Desk Manager サーバへの以下の修正プログラムが含まれています。

問題番号	サマリ
479	クイック プロファイルの結果があいまいになる
480	マウス オーバーの環境設定のバグ
486	グループ リストにカンマが含まれる
488	ワークフロー タスクの期間が上書きされる
490	サービス タイプ イベントが遅延されない
499	別の webengine がログインに使用されると、[レポート]タブにエラーが表示される
506	PDM_LDAP_SYNC でアクセス タイプがゼロに設定される
507	カンマがグループ名に追加される
508	SCRIPT ERROR AFTER PUBLISHING JAVASCRIPT FILE
509	GETDOCUMENTBYIDS Web サービス メソッドからの RESOLUTION_TEXT
511	セカンダリ サーバで役割のコピーが失敗する
519	サブ ファクトリに誤った SQL クエリがある
521	[ポップアップを非表示]を設定するとクイック プロファイルで値が入力されない
522	特殊文字がログインで使用されると、レポートが失敗することがある
526	ナレッジ ドキュメントを Web サービスで発行停止できない
528	連絡先にスペースがある場合、ナレッジ ドキュメントから電子メールを送信できない
532	グループ連絡先が受信した調査リンクがエラーをスローする
538	リワーク ドキュメントを発行するとエラーが発生する
539	アクティビティの転送後に[担当者]フィールドが参照されない
540	80 文字を超える単語に対してスペル チェックが失敗する
541	PDM_MAIL_NXD プロセスが電子メール通知の送信を停止する
552	複数通知マクロが適切にマイグレートされない
553	リモート コンポーネントのインストール時に SQL オプションが不足している

問題番号	サマリ
554	eDirectory 連絡先情報が正しくない
555	ログにログイン認証情報に表示されることがある
557	ファイルが PDM_TEXT_API のキューに格納された
558	Firefox でのドイツ語キーワードのホットキーの問題
559	プロパティ検証ルールのコピー中にエラーが表示される
561	DOMSRVR がストアド クエリ WHERE 節の保存でハングする
562	ファクトリ名で名前を表示する
564	案件のコピー機能が失敗する
567	アクセス タイプの変更によって断続的に DOMSRVR クラッシュが発生する
568	DOMSRVR の PDM_TRACE によって終了される
569	ADD_KNOW_LIST オプションが案件で機能しない
570	関係の表示のエラー
571	webengine が断続的に異常終了することがある
572	外部 WSDL を呼び出す PDM_RPC エラー
573	JAVA BPMESSAGE サポート
574	[スケジュールの表示]ボタンをクリックするとスクリプト エラーが発生する
575	添付ファイルで[すべてのリスト]を実行するとスクリプト エラーが発生する
576	ファクトリ名で名前を表示する
577	キーボードを使用した後、左クリックが機能しない
581	[説明]フィールドに @ 記号を入力できない
582	変更ウインドウの日付が正しく DD/MM/YYYY で表示されない
583	LDAP に対して EEM で設定されると、BOPLGIN がクラッシュする
587	スケジュール日付のフォーマットがマウス ポインタを上にも変更されない
589	アーカイブ/パーシ プロセス中に DOMSRVR メモリが増加する
590	BOXI で重複したレポートがリストに表示される
591	タスクの説明の改行
592	自動入力されたカテゴリが保存されない
593	[リスト内で編集]がデータ パーティションを無視する

問題番号	サマリ
596	インシデントの添付ファイル内の URL 添付値が文字化けする
597	テキスト サイズ制限エラーが 2 回表示される
599	デフォルト優先度の[サービス タイプ]が指定されていない
600	ORA: 構成アイテムを開くときに 1795 エラーが発生する
602	LDAP 同期がテナントを上書きする
604	PDM_REPLACE が SUSE LINUX で失敗する
605	チケットの担当者に非アクティブなユーザが表示される
607	起動後にナレッジ ドキュメントを検索できない
608	% 付きの手動通知が文字化けする
610	PDM_KIT UTILITY が改行文字を検出するとクラッシュする
612	PDM_UCONV が MISSING MSVCR71D.DLL がないというエラーで失敗する
614	検証ルールのコピー中にプロパティ値がコピーされない
615	変更要求をクローズできない、または[ワークフロー]タブを使用できない
616	チケットの通知履歴からエラーがポップアップする
617	添付ファイルへの不適切なアクセス
618	[アクティビティ]メニューのメニュー項目が不足している
621	既存の変更要求をコピーしたときに構成アイテムが損失した
622	チケットを無効なデータで保存したときにデータが損失した
625	[グループの更新]および[環境]ボタンがない
629	マルチテナンシーが[セットアップ]に設定されている場合、LDAP にログインできない
631	姓が同じ場合、電子メールがナレッジ ドキュメントから送信されない
632	[カテゴリ]フィールドに自動的に入力されない
634	FINDCONTACTS() Web サービスの呼び出しにより、DOMSRVR メモリが増加する
635	Tomcat サーバのセキュリティ脆弱性の問題
636	通知メッセージの AHD コード
637	マルチテナンシー セットアップで、従業員電子メールがリクエストを作成しない
640	SAP INTEGRATION

問題番号	サマリ
641	[評価およびコメント]ラジオ ボタンが無効になる
642	WEBENGINE が断続的に終了する、またはハングする
643	バッチ ファイル通知の文字化け
645	キットに不正なテーブルが挿入されている
646	LDAP メンバーのアクセス タイプが更新されていない
648	韓国語のダブル バイト文字がアクティビティ ログで文字化けする
650	レベル 2 のアナリスト役割で LDAP 連絡先をマージできない
651	担当者がインシデント テンプレートにない
652	PDM_TEXT_CMD 入力ログ エラーにアポストロフィがある
653	EMP インターフェースのナレッジ カテゴリ スクリプト エラー
656	PDM_WEBCAHCE -H でヘルプ情報が出力されない
657	詳細レポートの書式設定が正しくない
658	親チケットをクローズすると子チケットがクローズされる
659	ルックアップ リストに非アクティブなレコードがある
661	パラメータが指定されない場合、PDM_DEREF エラー メッセージが表示される
664	Web サービス コールが SOAP 例外 1005 で失敗する
665	FIREFOX 3.X で[レポート]タブに同じレポートが表示される
667	優先度の値が通知がある「D」として表示される
668	構成アイテム フォームにボタンがない
670	USP_CONTACT テーブルがあるレポートに外部結合がない
671	電子メールが送信元アドレスで正常に送信されない
672	新しい役割の連絡先に表示されるスコアボードのカウントが正しくない
676	WEBENGINE が断続的に終了する
677	SPEL_SRVR が断続的に終了する
678	詳細レポートのコンテンツが適切に行が折り返されない
680	ストアド クエリの結果が適切に表示されない
691	CREATE ATTACHMENT CRASHES TOMCAT
693	メッセージ カタログのローカライズされたテキストが文字化けする

問題番号	サマリ
694	韓国語のダブル バイト文字がナレッジ ドキュメントで文字化けする
696	Service Desk プロセスが断続的に終了することがある
701	SITEMODS.JS が SCRATPAD.HTML で 2 回ダウンロードされた
716	BOPLGIN がハングする、または終了する
718	アニメータがイベントを起動できない、イベントがロック済み

CA Service Desk Manager r12.5 には、CA Service Desk Manager Web スクリーン ペイ
ンタ(WSP)への以下の修正プログラムが含まれています。

問題番号	サマリ
33	山かっこ付きの値が WSP で正しく表示されない

第 3 章：マニュアル

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[CA マニュアル選択メニューの表示 \(51 ページ\)](#)

[新規に文書化された機能 \(52 ページ\)](#)

[マニュアルの変更点 \(52 ページ\)](#)

CA マニュアル選択メニューの表示

CA Service Desk Manager CA マニュアル選択メニューでは、第 508 条準拠の HTML フォーマットのドキュメント セットと、各ガイドの印刷バージョンを利用できます。CA マニュアル選択メニューは製品と共に自動的にインストールされ、製品の[マニュアル選択メニュー]リンクをクリックしてアクセスできます。

注：お使いの製品向けの CA マニュアル選択メニュー (ZIP ファイル) は、CA サポート オンラインからダウンロードして抽出することもできます。

ZIP ファイルを抽出して CA マニュアル選択メニューを表示する方法

1. WinZip などのアーカイブ製品を使用します。
2. コンテンツをローカル フォルダに抽出します。
3. マニュアル選択メニュー フォルダの Bookshelf.hta ファイルをダブルクリックします。

注：ハード ドライブ上のマニュアル選択メニューを Microsoft Internet Explorer 以外のインターネット ブラウザで表示している場合は、Bookshelf.html ファイルを開くだけです。

CA マニュアル選択メニューが表示され、製品ドキュメントの表示と検索に使用できます。

新規に文書化された機能

新しい r12.5 機能のドキュメントのほかに、CA Service Desk Manager には新規に文書化された機能のコンテンツが含まれています。このコンテンツは、これまで support.ca.com で提供していた以下の機能の実装と使用に役立ちます。

- CA Service Desk Manager の SAP Solution Manager との統合により、組織内のすべてのインシデントに確実なソースが提供されます。CA Service Desk Manager インシデントは自動的に SAP Solution Manager で複製されます。

「実装ガイド」では、統合の設定方法を説明し、統合を使用するためのサンプル シナリオを紹介しています。

- 変更管理プロセス定義は、標準、正常、緊急の変更要求を管理します。CA Workflow の一部として、導入後評価により、変更管理プロセス定義は最初の変更リクエストからすべての変更要求タスクを管理します。

「管理ガイド」では、変更管理プロセス定義の設定方法と使用方法を説明しています。

「実装ガイド」では、変更管理プロセス定義の例を紹介しています。

マニュアルの変更点

CA Service Desk Manager マニュアルは、改訂および再編成が実施されました。たとえば、以前リリースでは、ナレッジ管理に役立つ情報は「Knowledge Tools 管理ガイド」に含まれていました。r12.5 では、コンテンツの改訂および再編成が実施され、この情報は「管理ガイド」に含まれるようになりました。

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 および CA CMDB のマニュアルは、CA Service Desk Manager マニュアルの一部になりました。コンテンツは、改訂および再編成が実施されました。たとえば、CA サポート オートメーション r6.0 SR1 では、アナリストがライブ オートメーションを使用する際に役立つ情報は「CA サポート オートメーション ライブ オートメーション技術者ガイド」に含まれていました。r12.5 では、コンテンツの改訂および再編成が実施され、この情報は「CA Service Desk Manager 管理ガイド」およびオンライン ヘルプに含まれるようになりました。

注：「CA CMDB テクニカル リファレンス ガイド」のコンテンツは「CA Service Desk Manager テクニカル リファレンス ガイド」に移動されません。CA CMDB ガイドは独立したガイドのままです。

マニュアルには、以下のような大幅な組織的変更が実施されました。

以前の場所	CA Service Desk Manager での新しい場所
CA CMDB 実装ガイド	実装ガイド

以前の場所	CA Service Desk Manager での新しい場所
CA CMDB 管理ガイド	管理ガイド
CA CMDB リリース ノート	リリース ノート
Knowledge Tools 管理者ガイド	管理者ガイド
CA サポート オートメーション データ スキーマ	テクニカル リファレンス ガイド
自動タスク作成のための CA サポート オートメーション ガイド	管理者ガイド オンライン ヘルプ
CA サポート オートメーションおよび SQL Server 2005、WebLogic 9.2、Tomcat 5.5 および Oracle 10G インストール ガイド	実装ガイド
CA サポート オートメーション Readme	リリース ノート
CA サポート オートメーション リリース サマリ	リリース ノート
CA サポート オートメーション展開例	実装ガイド
CA サポート オートメーション SPI リリース ノート	リリース ノート
CA サポート オートメーション TConnect ガイド	管理者ガイド 実装ガイド
CA サポート オートメーション技術概要	管理者ガイド オンライン ヘルプ
CA サポート オートメーション ライブ オートメーション 技術者ガイド	管理者ガイド オンライン ヘルプ
CA サポート オートメーション ライブ オートメーション 部門管理者ユーザ ガイド	管理者ガイド オンライン ヘルプ

関連項目：

[ドキュメントの問題](#) (137 ページ)

打ち切られたガイド

以下のガイドは、内容が CA Service Desk Manager r12.5 ガイドに再編され、移動された(52 ページ)ため、ドキュメントから除外されました。

- CA CMDB
 - 管理者ガイド
 - 実装ガイド
 - リリース ノート
- Knowledge Tools
 - 管理者ガイド
- CA サポート オートメーション
 - データ スキーマ
 - Guide to Authoring Automated Tasks
 - Live Automation Division Administration Guide
 - Live Automation Integration with Unicenter Service Desk
 - Live Automation Security Overview
 - Live Automation Technician Guide
 - Readme
 - リリース サマリ
 - 展開例
 - Self Healing Automation (Division Administrator User Guide)
 - Self Service Automation (Division Administrator User Guid)
 - SP1 リリースノート
 - TConnect ガイド
 - Technical Overview
 - SQL Server 2005、WebLogic 9.2、Tomcat 5.5、Oracle 10G の「インストールガイド」

第 4 章：システム情報

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

- [オペレーティング システム \(55 ページ\)](#)
- [Microsoft Windows クライアント \(60 ページ\)](#)
- [Apple Mac OS クライアント \(61 ページ\)](#)
- [Web ブラウザ \(61 ページ\)](#)
- [Web サーバ \(62 ページ\)](#)
- [ランタイム環境のソフトウェア要件 \(62 ページ\)](#)
- [データベース管理システム \(63 ページ\)](#)
- [システム要件 \(64 ページ\)](#)
- [サポート オートメーション エンド ユーザ ワークステーションの要件 \(65 ページ\)](#)
- [サポート オートメーション アナリスト ワークステーションの要件 \(65 ページ\)](#)
- [サポート オートメーション クライアント コンポーネント要件 \(65 ページ\)](#)
- [サポート オートメーション サーバ コンポーネント要件 \(66 ページ\)](#)
- [FAST ESP ハードウェア要件 \(66 ページ\)](#)
- [CA Business Intelligence システム要件 \(67 ページ\)](#)
- [CA IT PAM システム要件 \(68 ページ\)](#)

オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、多くのオペレーティング システムがサポートされています。CA は、各オペレーティング システムを、その製造元が定めたライフサイクルの間、または CA がサポートの中止を発表するまでサポートします。

CA Service Desk Manager r12.5 の場合は、以下の点を考慮してください。

- CA Business Intelligence インストールは、Windows オペレーティング システムに限定されます。ただし、すべてのサポートされているオペレーティング システムの上の CA Service Desk Manager に CA Business Intelligence を統合できます。
- FAST ESP のインストールは、Windows および Linux オペレーティング システムに限定されます。ただし、サポートされるすべてのプラットフォームで、ナレッジ管理を FAST ESP と統合できます。

注：CA Service Desk Manager および ナレッジ管理 との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

- CA Service Desk Manager では、8.3 形式でファイル名を作成する必要があります。

注：ファイル名作成および disable8dot3 レジストリ エントリの設定の詳細については、オペレーティング システムのオンライン ヘルプおよびサポート ドキュメントを参照してください。

- Linux および UNIX 用の CA EEM は、コマンド ラインからインストールする必要があります。CA EEM を CA Service Desk Manager インストール メディアの [製品のインストール] オプションからインストールしようとする、コマンド ラインを使用してインストールするように指示するメッセージが表示されます。コマンド ラインインストールでは、自己解凍シェル スクリプトが使用されます。このスクリプトでは、インストール プロセスの手順が案内されます。

注: CA EEM は、64 ビット オペレーティング システム上で 32 ビット アプリケーションとして動作します。

IBM AIX オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、以下の IBM AIX オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	FAST ESP	CA Business Intelligence および Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.3	(64 ビット)	いいえ	いいえ	はい	はい
6.1	(64 ビット)	いいえ	いいえ	はい	いいえ

CA Service Desk Manager r12.5 の場合は、以下の点を考慮してください。

- CA Service Desk Manager 12.5 をインストール(または前のリリースからマイグレート)する前に、IBM XL C/C++ ランタイム環境バージョン 9.0.0.9 (またはそれ以降)を IBM AIX サーバ 上にインストールし、実行する必要があります。
- IBM AIX に FAST ESP をインストールすることはできませんが、ナレッジ管理 を FAST ESP と統合することはできます。
- IBM AIX に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA Service Desk Manager を統合することはできます。
- CA Workflow 1.1.127 サーバは IBM AIX にインストールできますが、CA Workflow IDE クライアントは Windows および Linux オペレーティング システムにインストールする必要があります。
- IBM AIX でインストール時に CA EEM を選択した場合は、以下の説明に従って CA EEM をインストールします。

注: CA Service Desk Manager との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Microsoft Windows オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、以下の Microsoft Windows オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	FAST ESP	CA Business Intelligence と Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2008	SP2 Standard Edition (32 ビットおよび 64 ビット)	いいえ	はい	はい	はい
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64 ビット)	いいえ	はい	はい	はい
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32 ビットおよび 64 ビット)	はい	はい	はい	はい
Windows Server 2003	R2 SP2 Standard Edition (32 ビットおよび 64 ビット)	はい	はい	はい	はい

CA Service Desk Manager r12.5 の場合は、以下の点を考慮してください。

- Windows 2008 では、FAST ESP はサポートされていませんが、ナレッジ管理を FAST ESP と統合することはできます。
- CA Business Intelligence のインストールは、CA Service Desk Manager r12.5 対応の Windows プラットフォームのみに制限されます。ただし、サポートされるすべてのプラットフォームで、CA Business Intelligence を CA Service Desk Manager と統合できます。

注： CA Service Desk Manager との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Redhat Enterprise Linux オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、以下の Redhat Enterprise Linux オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	FAST ESP	CA Business Intelligence および Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5.0	x86 (32 ビットと 64 ビット)	いいえ	いいえ	はい	はい
6.0	x86 (32 ビットと 64 ビット)	いいえ	いいえ	いいえ	はい

CA Service Desk Manager r12.5 の場合は、以下の点を考慮してください。

- Redhat Linux 5.0 または 6.0 に FAST ESP をインストールすることはできませんが、ナレッジ管理 を FAST ESP と統合することはできます。
- Redhat Linux に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA Service Desk Manager を統合することはできます。

注： CA Service Desk Manager との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Sun Solaris オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、以下の Sun Solaris オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	FAST ESP	CA Business Intelligence および Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SPARC (64 ビット)	いいえ	いいえ	はい	はい

CA Service Desk Manager r12.5 の場合は、以下の点を考慮してください。

- Sun Solaris に FAST ESP をインストールすることはできませんが、ナレッジ管理を FAST ESP と統合することはできます。
- Sun Solaris に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA Service Desk Manager を統合することはできます。
- CA EEM を Sun Solaris にインストールすることはできますが、Sun Solaris 上の CA Service Desk Manager から Sun Solaris 上の CA EEM への外部認証は使用できません。サイトで CA EEM 認証機能を使用するには、boplgm デーモンを Windows または Linux オペレーティング システムに移動する必要があります。
- CA Workflow 1.1.127 サーバは Sun Solaris にインストールできますが、CA Workflow IDE クライアントは Windows および Linux オペレーティング システムにインストールする必要があります。

注：CA Service Desk Manager との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Novell SuSE Linux(SLES)オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、以下の Novell SuSE Linux オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	FAST ESP	CA Business Intelligence およ び Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP(32 ビットおよび 64 ビット)	はい	いいえ	はい	はい
11	(32 ビットおよび 64 ビット)	いいえ	いいえ	いいえ	はい

CA Service Desk Manager r12.5 の場合は、以下の点を考慮してください。

- SuSE Linux 10.0 および SuSE Linux 11.0 に FAST ESP をインストールすることはできませんが、ナレッジ管理 を FAST ESP と統合することはできます。
- SuSE Linux に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA Service Desk Manager を統合することはできます。

注： CA Service Desk Manager との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

VMware オペレーティング システム

CA Service Desk Manager r12.5 では、以下の VMware オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	FAST ESP	CA Business Intelligence および Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
ESX Server	3.0 以上	いいえ	はい	はい	はい

重要： Windows 上の CA Service Desk Manager をネットワーク アドレス変換 (NAT) 環境で設定するには、ローカル HOSTS ファイルをお使いのサーバのホスト名と IP アドレスで変更します。hosts ファイルは %system32%drivers%etc%hosts% ディレクトリにあります。

Microsoft Windows クライアント

サーバ サポートについて示したオペレーティング システム以外に、CA Service Desk Manager Web クライアントは以下の Microsoft Windows オペレーティング システムでサポートされています。

リリース	バージョン/レベル
Windows XP	SP2
Windows Vista	GA バージョン

注： Microsoft による Windows 2000 のサポートは終了しています。

Apple Mac OS クライアント

サーバ サポートについて示したオペレーティング システム以外に、CA Service Desk Manager Web クライアントは以下の Apple Mac OS バージョンにサポートされています。

リリース	バージョン/レベル
MAC OS	X (Mozilla Firefox および Apple Safari) 注: Safari は、顧客、従業員、およびゲスト用インターフェースでサポートされています。

Web ブラウザ

CA Service Desk Manager r12.5 では、多くの Web ブラウザがサポートされています。CA は、各 Web ブラウザを、その製造元が定めたライフサイクルの間、または CA がサポートの中止を発表するまでサポートします。

注: 古いブラウザでは、添付ファイルを表示するときに空のウィンドウが別途表示される場合があります。このウィンドウは、手動で閉じる必要があります。

CA CMDB Visualizer は、Adobe Flash Player 9 または 10 にサポートされているブラウザを必要とします。Firefox ブラウザで Visualizer を使用する場合、Flash オブジェクトにフォーカスが設定されていると、F11 キーが機能しません。

Mozilla Firefox Web ブラウザ

CA Service Desk Manager r12.5 は、以下のオペレーティング システム上で Mozilla Firefox をサポートします。

オペレーティング システム	Mozilla Firefox リリース
すべて	3.0 ~ 3.5.5 注: CA Business Intelligence で、Firefox を使用して BusinessObjects InfoView にアクセスする計画の場合は、サポートされているプラットフォームについて記載されているドキュメント「BusinessObjects Enterprise XI Release 2 for Windows」を参照して、オペレーティング システムおよび Business Objects のリリース レベルを確認してください。

Microsoft Internet Explorer Web ブラウザ

CA Service Desk Manager r12.5 は、以下のオペレーティング システム上で Microsoft Internet Explorer をサポートします。

オペレーティング システム	Microsoft Internet Explorer リリース
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 および 8

Apple Safari Web ブラウザ

CA Service Desk Manager r12.5 は、以下のオペレーティング システム上で Apple Safari をサポートします。

オペレーティング システム	Apple Safari リリース
Microsoft Windows	3.x および 4 (セルフ サービス インターフェース)
Apple Mac OS X	3.x および 4 (セルフ サービス インターフェース)

Web サーバ

以下の表に、CA Service Desk Manager r12.5 でサポートされるすべての Web ブラウザを示します。CA は、各 Web ブラウザを、その製造元が定めたライフサイクルの間、または CA がサポートの中止を発表するまでサポートします。

動作環境	リリース
Internet Information Services (IIS)	6.0
Internet Information Services	7.0 (IIS 7.0 の Metabase Compatibility コンポーネント)
Apache Tomcat	5.5.25
Apache	2.0

ランタイム環境のソフトウェア要件

ランタイム環境のソフトウェア要件は、以下のとおりです。

- Java Runtime Environment 1.6.0_00 (CA Service Desk Manager に同梱)

データベース管理システム

以下の表に、CA Service Desk Manager r12.5 でサポートされるデータベース管理システムを示します。

重要: 以下の情報について検討します。

- UNIX/Linux Oracle 実装の場合、[Oracle 環境変数](#) (71 ページ)を設定してから CA Service Desk Manager をインストールまたは移行します。
- Oracle 11g の既知の問題の一部を解決するには、NX.env 変数を NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0 として設定し、大文字小文字の区別を強制する必要があります。NX_DSSORT を BINARY に設定して、domsrvr のソートで大文字小文字を区別することも推奨します。

注: Oracle では、11g R2 を除き、アセットの登録で大文字小文字を区別しないインデックスはサポートされません。

注: NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE 変数は Oracle 10g R2、11g、または 11g R2 で設定できます。サポートされているオペレーティング システムの詳細については、Oracle のマニュアルを参照してください。

- インストール メディアには、インストールする組み込みバージョンの Ingres は含まれていません。このデータベースはサポートされなくなりました。

CA Service Desk Manager は、以下のオペレーティング システムで Microsoft SQL Server をサポートしています。

オペレーティング システム	DBMS のリリース
Microsoft Windows (32 ビット版、64 ビット版)	2005 SP2、2008

CA Service Desk Manager は、以下のオペレーティング システムで Oracle をサポートしています。

オペレーティング システム	DBMS のリリース
すべて (32 ビット版、64 ビット版)	10g リリース 2 および 11g
	注: Oracle 10g DBMS の場合は、Oracle のバージョンが 10.2.0.4 である必要があります。

システム要件

CA Service Desk Manager r12.5 サーバが正常にインストールされ、動作するためには、少なくとも以下の要件を満たしている必要があります。

ハードウェア	要件
CPU	シングル プロセッサ 2.0 GHz 以上、デュアル プロセッサ 2.0 GHz 推奨
RAM	2 GB 以上、4 GB 推奨
空きディスク領域	2 GB

データベース サイズ	ハードウェア	要件
小 - CA Service Desk Manager をテスト環境にインストールする場合	CPU	シングル プロセッサ 2.0 GHz 以上
	RAM	最小 2 GB
	空きディスク領域	4 GB 以上、データベースの容量増加に伴い増加
中 - CA Service Desk Manager のデフォルトほとんどの CA Service Desk Manager インストールで推奨	CPU	デュアル プロセッサ 2.0 GHz
	RAM	2 GB 以上、4 GB 推奨
	空きディスク領域	4 GB 以上、データベースの容量増加に伴い増加
大 - 大規模な CA Service Desk Manager のインストールに使用	CPU	クアド プロセッサ 2.0 GHz
	RAM	最小 4 GB
	空きディスク領域	4 GB 以上、データベースの容量増加に伴い増加

注: MDB を正常にインストールおよび設定するには、データベース サーバのデータ ファイル ディレクトリに少なくとも 2 GB の空き領域が必要です。CA Service Desk Manager Java クライアントを実行するには、シングル プロセッサ 1.0 GHz 以上と、1 GB 以上の RAM を使用することをお勧めします。

サポート オートメーション エンド ユーザ ワークステーションの要件

サポート オートメーションがエンド ユーザのワークステーションで正常に動作するためには、少なくとも以下の要件を満たしている必要があります。

- Pentium 133 PC
- 32 MB RAM
- 画面の最小解像度 800 x 600
- TCP/IP 互換のネットワーク
- 56 Kbps モデム接続 (ブロードバンド接続を推奨)
- 少なくともポート 80 で送信接続が可能なインターネット接続

サポート オートメーション アナリスト ワークステーションの要件

サポート オートメーションがアナリストのワークステーションで正常に動作するためには、少なくとも以下の要件を満たしている必要があります。

- Pentium 200 PC
- 32 MB RAM
- 画面の最小解像度 800 x 600
- TCP/IP 互換のネットワーク
- 少なくともポート 80 で送信接続が可能なインターネット接続

サポート オートメーション クライアント コンポーネント要件

CA Service Desk Manager サポート オートメーション では、クライアント用として、以下のオペレーティング システム コンポーネントをサポートしています。

コンポーネント	CA Service Desk Manager サポート オートメーション
オペレーティング システム	Microsoft Windows XP Microsoft Windows Vista Microsoft Windows 2003
アナリストおよび管理者ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 7 注: Microsoft Internet Explorer 7 は、Windows XP および Windows Vista でのみサポートされています。

コンポーネント	CA Service Desk Manager サポート オートメーション
	Microsoft Internet Explorer 8
	Mozilla Firefox 3.0 ~ 3.5.5
End-User ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 7
	注: Microsoft Internet Explorer 7 は、Windows XP および Windows Vista でのみサポートされています。
	Konqueror (Web Chat Client のみ)
	Mozilla Firefox 3.0 ~ 3.5.5
	Apple Safari 3.0 ~ 4.0

サポート オートメーション サーバ コンポーネント要件

サポート オートメーション オペレーティング システム、Web サーバ、アプリケーション サーバ、データベース サーバおよびサーバ仮想マシンのコンポーネント要件は、CA Service Desk Manager 要件と同じです。

詳細

[オペレーティング システム \(55 ページ\)](#)

[IBM AIX オペレーティング システム \(56 ページ\)](#)

[Microsoft Windows オペレーティング システム \(57 ページ\)](#)

[Redhat Enterprise Linux オペレーティング システム \(58 ページ\)](#)

[Sun Solaris オペレーティング システム \(58 ページ\)](#)

[Novell SuSE Linux \(SLES\) オペレーティング システム \(59 ページ\)](#)

[VMware オペレーティング システム \(60 ページ\)](#)

[Web サーバ \(62 ページ\)](#)

[データベース管理システム \(63 ページ\)](#)

FAST ESP ハードウェア要件

FAST ESP 検索エンジンの推奨ハードウェア要件を以下に示します。

コンポーネント	要件
サーバ	FAST ESP 検索エンジンをインストールする専用のスタンドアロン サーバ
RAM	■ 4 GB (開発コンピュータ)

コンポーネント	要件
	<ul style="list-style-type: none"> 8 GB (本番稼動コンピュータ)
CPU	<ul style="list-style-type: none"> 2 個 (開発コンピュータ) 4 個 (本番稼動コンピュータ)
ハード ディスク容量	<ul style="list-style-type: none"> 2.5 GB (開発コンピュータ) 2.5 GB、およびナレッジ ベース用の追加ディスク領域 (本番稼動コンピュータ)
ハード ディスク (本番稼動コンピュータ)	<ul style="list-style-type: none"> SATA: 7.2K RPM RAID 4 (小規模システム) SCSI: 10K RPM RAID 5 (中規模システム) SCSI: 15K RPM RAID 10 (大規模システム)

重要: FAST ESP をインストールするためのすべての前提条件 (サポートされるハードウェアなど) および設定手順については、「FAST ESP Installation Guide (FAST ESP インストール ガイド)」を参照してください。このガイドは、インストール メディアのフォルダ ¥CA_tps.nt¥FastESP¥Doc¥en-US にあります。

CA Business Intelligence システム要件

CA Business Intelligence のシステム要件を以下に示します。

注: サポートされている環境およびハードウェア要件の詳細なリストについては、CA Business Intelligence DVD にある種々のサポートされているプラットフォームのドキュメントを参照してください。これらのドキュメントには、Web アプリケーション サーバ、Web ブラウザ、およびオペレーティング システムの特定のバージョンおよびパッチ レベルの要件が含まれます。

コンポーネント	要件
Java アプリケーション サーバ	CA Business Intelligence インストール中に Tomcat アプリケーション サーバをインストールする場合、CA Business Intelligence のインストール前に Java アプリケーション サーバをインストールする必要はありません。
RAM	<ul style="list-style-type: none"> 最小 512 MB 1GB (推奨)
ハード ディスク容量	<ul style="list-style-type: none"> 最小 5 GB 7GB (推奨)
データベース ソフトウェア	CA Business Intelligence インストール中に MySQL をインストールしない場合は、データベース ソフトウェアが CMS および監査データベースとの互換性を持っている必要があります。

コンポーネント	要件
	<p>注：サポートされる環境の詳細なリストについては、製品配布メディアに含まれている Platform.txt ファイルを参照してください。また、製品配布メディアに含まれている「リリース ノート」を読むこともお勧めします。</p>
BusinessObjects Enterprise	<p>BusinessObjects Enterprise は、システムおよびそのユーザに関する情報を格納するデータベースを必要とします。</p> <p>注：データベース要件に関する詳細情報については、「CA Business Intelligence 実装ガイド」を参照してください。</p>
VMware	<p>コンピュータ名に、以下のいずれの文字も含まれていないことを確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アンダースコア ■ period ■ スラッシュ

注：インストール メディアには、補足的なシステム要件情報を提供する「CA Business Intelligence 実装ガイド」が含まれています。CA Business Intelligence を正常にインストールできるように、CA Business Intelligence のインストーラを実行する前に、該当するオペレーティング システムの要件を注意深く確認してください。

CA IT PAM システム要件

CA IT PAM を CA Service Desk Manager と統合するためのシステム要件を以下に示します。

- CA IT PAM r2.2 ソフトウェア。CA IT PAM と CA Service Desk Manager は別々のサーバにインストールすることをベスト プラクティスとしてお勧めします。
- TCP/IP 互換のネットワーク
- CA EEM r8.4 認証サーバ(マルチテナンシーの場合) CA EEM はマルチテナンシーのないインストールではオプションです。

注：CA IT PAM と CA EEM のその他の要件は、CA IT PAM と CA EEM のドキュメントを参照してください。

第 5 章：実装時の考慮事項

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[アップグレード情報とスキーマ変更の入手](#) (69 ページ)

[製品互換性マトリックスの表示](#) (70 ページ)

[ADT がサポートする動作環境の検索](#) (70 ページ)

[Java Home 変数を指定しないで CA EEM をインストールする](#) (71 ページ)

[Oracle 環境変数](#) (71 ページ)

[カスタマイズした変更カレンダーでの変更ウィンドウのサポート](#) (71 ページ)

[CA Workflow のセカンダリ サーバ通信を更新します。](#) (72 ページ)

[CA IT PAM と CA Service Management のテナント サポート](#) (73 ページ)

[CA Service Desk Manager と CA APM の統合](#) (73 ページ)

[CA APM アセットをアセットのみとして保持する](#) (74 ページ)

[CA Wily と CA CMDB の統合](#) (74 ページ)

[CA CMDB と CA Cohesion の統合](#) (74 ページ)

[CA IT PAM Orchestrator ログ メッセージ](#) (75 ページ)

[FAST サポート](#) (75 ページ)

アップグレード情報とスキーマ変更の入手

CA Service Desk Manager r12.5 のアップグレード情報の Web サイトには、アップグレードおよびデータベース スキーマ変更の参照に必要な情報が記載されています。

アップグレード情報とスキーマ変更を入手するには

1. ブラウザを開いて、<http://support.ca.com> に移動します。
CA サポート オンラインのページが表示されます。
2. CA サポート オンラインにログオンします。
3. [Support By Product]の[Select a Product]ページのドロップダウン リストから、[CA Service Desk Manager]を選択します。
[CA Service Desk Manager]ページが表示されます。
4. [Visit the CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12.5 Upgrade Page!]をクリックします。リンクをクリックします。
[CA Service Desk Manager r12.5 CA Service Desk Manager r12.5 Upgrade Information]ページが表示されます。
5. 参照する情報に対応するリンクをクリックします。

製品互換性マトリックスの表示

製品互換性マトリックスは、サポートされているすべての動作環境のリストを提供します。

互換性マトリックスを表示する方法

1. ブラウザを開いて、<http://support.ca.com> に移動します。
CA サポート オンラインのページが表示されます。
2. CA サポート オンラインにログオンします。
3. [Support By Product]の[Select a Product]ページのドロップダウン リストから、[CA Service Desk Manager]を選択します。
[CA Service Desk Manager]ページが表示されます。
4. [Compatibilities]セクションに進みます。製品、リリースおよびオペレーティング システム情報を完了し、[Go]をクリックします。
[Compatibility Matrix]ページが表示されます。

ADT がサポートする動作環境の検索

ADT では大半のプラットフォームをサポートしますが、互換性マトリックスをダウンロードしてすべてのサポートする動作環境のリストを取得できます。

注：ADT は Microsoft Windows Vista または Microsoft Windows 2008 ではサポートされません。

ADT がサポートする動作環境を検索する方法

1. ブラウザを開いて、<http://support.ca.com> に移動します。
CA サポート オンラインのページが表示されます。
2. CA サポート オンラインにログオンします。
3. [Support By Product]の[Select a Product]ページのドロップダウン リストから、[Advantage Data Transformer]を選択します。
[ADT]ページが表示されます。
4. [Product Status]セクションにスクロールして、[Advantage Data Transformer]リンクをクリックします。
互換性マトリックスのページが表示されます。
5. [Advantage Data Transformer r2.2]リンクをクリックします。
[Advantage Data Transformer r2.2 のマトリックスが表示されます。

Java_Home 変数を指定しないで CA EEM をインストールする

Java_Home 変数を指定しないで CA EEM r8.4 をインストールできます。

Java が搭載されていない Windows に CA EEM をインストールするには、CA EEM のインストール中に表示される Java インストールのオプションをスキップします。

Java が搭載されていない UNIX および Linux で CA EEM をインストールするには、以下のようにしてインストール実行ファイルにスイッチを指定します。

```
/EEMServer.sh -javahome none
```

Oracle 環境変数

CA Service Desk Manager のインストールまたはマイグレートの前に、Oracle の環境変数を以下のように設定します。

- ORACLE_HOME 環境変数が正しく設定されていることを確認します。
- 32 ビット Oracle ライブラリ(通常 64 ビット版 Oracle では \$ORACLE_HOME/lib32)をライブラリパス変数 LD_LIBRARY_PATH(AIX では LIBPATH)に含めます。

注: Oracle への CA Service Desk Manager のインストールの詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

カスタマイズした変更カレンダーでの変更ウィンドウのサポート

変更ウィンドウを、以前のリリースの CA Service Desk Manager でカスタマイズした変更カレンダーで使用できます。

保守期間を使用するには、list_chgsched_config.html で以下の schedGroup マクロを変更します。

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=maintwindow  
  bgcolor=lightgreen  
  label="Maintenance"  
  legend="Maintenance window"  
  icon= "confirmation_12.png">
```

中断期間を使用するには、list_chgsched_config.htmlpl で以下の schedGroup マクロを変更します。

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=blackoutwindow style=italic color=white
  bgcolor=black
  label="Blackout"
  legend="Blackout window"
  icon= "warning_12.png">
```

注: いずれの期間でも、grpname は変更しないでください。変更ウィンドウの管理の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

CA Workflow のセカンダリ サーバ通信を更新します。

CA Workflow がセカンダリ サーバにインストールされている場合、CA Workflow から CA Service Desk Manager に正常に通信できるようにするためには、手動で IDE クライアントを変更する必要があります。CA Workflow 内の JavaScript アクターの USD 初期化子に CA Service Desk Manager の特権ユーザのクレデンシャルを追加します。

CA Service Desk Manager の特権ユーザのクレデンシャルを追加するには

1. CA Workflow クライアントを開き、[アクター]タブをクリックします。
2. [JavaScript]を開き、[USD Initializer]を選択します。
3. メニューから、[変更]-[更新]-[Update Operation]を選択します。
4. [Script]ウィンドウで、以下のテキストを入力します。

```
USD_Username = "username" - USD_Password = "password"
```

5. [OK]をクリックします。

CA Service Desk Manager の特権ユーザのクレデンシャルが追加され、CA Workflow と CA Service Desk Manager が正常に通信できるようになります。

CA IT PAM と CA Service Management のテナント サポート

CA IT PAM と CA Service Management は、`ca_tenant` テーブルを使用してマルチテナンシーをサポートします。マルチテナンシーを有効にして、CA Service Desk Manager をこの環境にインストールする前にテナントを作成できます。CA Service Desk Manager インストールによって `multi_tenancy` オプションが無効になり、`max_tenant_depth` オプションが 4 に設定されます。

CA Service Desk Manager をこのようなマルチテナンシー環境にインストールした場合、`multi_tenancy` と `max_tenant_depth` オプションを再インストールして、テナントをデフォルト データ(連絡先やテンプレートなど)に設定します。

注: マルチテナンシーの導入の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

CA Service Desk Manager と CA APM の統合

CA CMDB を実装する主な目的の 1 つは、複数のデータベース ソース(MDR と呼ばれます)からのデータをまとめることです。

CA CMDB ユーザ インターフェースを使用して構成アイテムを表示する場合、一連のボタンをクリックして、MDR ユーザ インターフェースを起動できます。以下の操作を実行する場合は、MDR ランチャを使用できます。

- 変更リクエストが正常に完了したことを確認する。
- CMDB が MDR からデータを収集しなかったときに、構成アイテムの追加情報を取得する。

CA CMDB は、構成アイテムをインポートおよびロードするほか、構成アイテムをその起源に関係付ける機能を提供します。また、CA CMDB で構成アイテムを表示するときに MDR ランチャ機能を使用することにより、構成アイテムの起源のシステムにシームレスに戻ることができます。

重要: CA Asset Portfolio Management リリース 11.3.4 の MDR 名は APM であり、CA APM r12.5 の MDR 名は ITAM です。どちらの製品もサポートされますが、製品を実装する前に supportconnect.ca.com で製品の使用可能状況を確認することをお勧めします。

CA APM アセットをアセットのみとして保持する

デフォルトでは、PES 以前のインストールから CA Service Desk Manager r12.5 へのマイグレーションの後、すべてのアセットは構成アイテムでもあります。以下のいずれかを含む環境から製品を CA Service Desk Manager r12.5 にマイグレートするとき、UAPM アセットを構成アイテムにするかどうかを指定します。

- UAPM および Unicenter Service Desk r11.2
- UAPM PES のない CA CMDB r11.2
- 初期のリリース

PES UAPM 以前のアセットをアセットのみとして保持するには、マイグレーション直後に以下の SQL を DBMS ツールで実行します。

```
UPDATE ca_owned_resource
    SET is_ci=0;
```

PES UAPM 以前のアセットがアセットのみとして保持されます。

CA Wily と CA CMDB の統合

以下の CA Wily 製品には、CA CMDB r12.5 との互換性がありません。

- CA Wily Customer Experience Manager for CA CMDB Integration Pack 1.0.1
- CA Wily Introscope for CA CMDB Integration Pack 1.0.1

これらの製品は、CA CMDB r11.2 のみと互換性があります。

CA CMDB と CA Cohesion の統合

CA Cohesion を使用してデータを CMDB に送信する場合は、support.ca.com から CA Cohesion の最新パッチをダウンロードして、CA Service Desk Manager 12.5 で使用可能な最新の機能および拡張を利用してください。

CA IT PAM Orchestrator ログ メッセージ

CA IT PAM Orchestrator がインストールされている場合、データベースに保持される（また、プロセス インスタンスに表示される）ログ メッセージのデフォルトの最大数は 100 です。CA Service Desk Manager では、[ワークフロー タスク]タブにプロセス インスタンスの監査証跡が表示されます。ただし、プロセス インスタンス ログ メッセージの数がデフォルト設定を超過すると、メッセージは最初に記録されたメッセージから廃棄されます。プロセス定義内の演算子の数が増えるとメッセージが損失する可能性が高くなるため、予測される CA IT PAM の使用量に応じて[ログ メッセージの最大数]設定の値を増加させることを検討してください。

注：[ログ メッセージの最大数]設定の詳細については、CA IT PAM の「管理ガイド」の「Configure Orchestrator Policies」を参照してください。

FAST サポート

CA Service Desk Manager r12.5（および r12.0 と r12.1）には FAST InStream 5.1.3 検索エンジン コンポーネントがオプションの補足機能として付属し、ナレッジ、インシデント、問題管理に使用できます。Microsoft が FAST を買収し、FAST InStream 製品の開発と保守は中止されました。CA では、CA サポート ポリシーと利用条件に従って、r12 で FAST InStream コンポーネントのレベル 1 サポートを引き続き提供しています。このサポートには、CA Service Desk Manager r12 環境内でのインストール、基本設定、トラブルシューティングの支援が含まれています。CA は CA Service Desk Manager で使用する代替となる検索テクノロジーとアプローチを積極的に調査しています。この点を、FAST InStream の CA Service Desk Manager での使用を評価する際に考慮してください。

注：（2010 年 6 月実施）CA は、CA Service Desk Manager r12.0、r12.1、および r12.5 に組み込まれているオプションの FAST InStream 検索エンジンに対する基本電話サポート（パッチもアップグレードもありません）を提供する予定です。

第 6 章：既知の問題

Oracle 10g でのマイグレーションの失敗

Oracle 10g で有効

症状:

ログ ファイルに以下のエラー メッセージが出力されて、マイグレーションが失敗します。

```
"STDERR: Error in dbcallback. event:4 err:15"
```

```
"STDERR: Error fetching data:15"
```

```
"ERROR: (54 of 54) Tables Failed Schema Validation!"
```

解決方法:

Oracle 10g へのマイグレーションを開始する前に、SQLPlus および Oracle DB にホスト名を使用して通信可能かどうかを確認します。通信に失敗する場合は、Oracle がループバック アダプタを使用して構成されていないかを確認します。

64 ビット Oracle 上で構成が失敗する

64 ビット Oracle 10g および 11g に該当

症状:

64 ビット Oracle 上で構成が失敗し、以下のエラー メッセージが表示されます。

- In the stdlog: "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server"
- In the checkdb.0 log: "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!"

解決方法:

最新の 32 ビット Oracle クライアントをインストールし、以下を実行します:

- Windows 上で、パスに 32 ビット Oracle ライブラリのディレクトリが含まれていることを確認します。
- UNIX 上で、ライブラリ パス変数が 32 ビット Oracle のライブラリを指すように設定します。

注: CA Service Desk Manager の以前のリリースからマイグレートする場合にも、この問題が発生することがあります。マイグレーション中にエラーが発生する場合は、クライアントをインストールしてから、マイグレーションを実行します。

CA Service Desk Manager r11.2 で配布される Tomcat の更新

Service Desk r11.2 からのアップグレードで、デフォルト(4.1.31)以外のバージョンの Tomcat を使用している場合は、以下の手順を完了してから、CA Service Desk Manager r12.5 へのアップグレードを行います。

Windows の場合:

1. NX_ROOT/NX.env ファイルの変更:
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR= C:/Program
Files/CA/SharedComponents/Tomcat/4.1.31
2. NX_ROOT/site/config.properties ファイルの変更:
web.tomcat_home= c¥:¥¥Program
Files¥¥CA¥¥SharedComponents¥¥tomcat¥¥4.1.31
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1
web.tomcat.version=4.1.31
3. R12.5 のインストールを実行します。

注: NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml ファイルに何らかのカスタマイズが行われていれば、構成実行後、手動で server.xml (5.5.25)に更新する必要があります。Tomcat. の SSL セットアップの例を以下に示します。

UNIX の場合:

1. NX_ROOT/NX.env ファイルの変更:
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
2. NX_ROOT/site/config.properties ファイルの変更:
web.tomcat_home=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1
web.tomcat.version=4.1.31
3. R12.f のインストールを実行します。

注: NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf/server.xml ファイルに何らかのカスタマイズが行われていれば、構成実行後、手動で server.xml (5.5.25) に更新する必要があります。Tomcat. の SSL セットアップの例を以下に示します。

MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows

症状:

MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows には、MDB r1.5 へのアップグレードができなくなるエラーが含まれています。

解決方法:

MDB パッチ 17615776 には、この問題の修正が含まれています。パッチ 17615776 をインストールしてから、MDB r1.5 にアップグレードしてください(CA CMDB r12.0 と CA CMDB r12.1 はこのバージョンの MDB を使用します)。

注: CMDB-UAP 統合パッチ RO2252 および RO02288 は両方とも MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows に含まれています。RO2252 または RO02288 をインストール済みで、Oracle データベースを使用している場合は、MDB パッチの入手方法およびインストール方法を CA テクニカル サポートに問い合わせてください。

Oracle と CI 名検索

Oracle 10 g r2 および Oracle 11 g r1 上で、67 文字を超える既存の CI 名を検索する場合、この検索は失敗します。Oracle 11g r2 上では、この問題は発生しません。

Oracle 11g リリース 1: CA Service Desk Manager 内での大文字小文字を区別する検索機能の有効化

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

Oracle 11g Release 1 と共に CA Service Desk Manager r12.5 を使用する場合、大文字小文字の区別の問題によって予期しない結果が発生する場合があります。たとえば、以下の問題が発生する可能性があります。

- ドキュメントが間違ったカテゴリに関連付けられることがあります。
- 目的どおりにデータ パーティションが機能しないことがあります。
- 関係リストが表示されたときに、Web UI が応答しなくなることがあります。

解決方法:

この問題を解決するには、Oracle 11g Release 2 を使用します。Oracle 11g Release 2 は、[Oracle Metalink Support]ページからダウンロードできます。

この問題を回避するには、CA Service Desk Manager の内で大文字と小文字を区別する検索機能を有効にします。NX.env ファイルで、NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE= 変数を、デフォルトの 1 ではなく、0 に設定し、サービスを再起動します。

注: 問題解決のために、BUG ID No. 7335665 が Oracle 開発グループに割り当てられました。

インストール パスでサポートされる文字

CA Business Intelligence をインストールしたすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

インストール パスに指定されている文字に関するエラーでインストールが失敗します。

解決方法:

BusinessObjects のインストールでは、英数字、スペース、ダッシュ、およびアンダーラインのみがインストール パスでサポートされます。これらの文字の種類のみが含まれるように、インストール パスを変更します。

名前フィールドでカンマがサポートされていない

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

名前フィールドにカンマを入力すると、結合したユーザ名の表示が予期しない結果になる場合があります。たとえば、連絡先レコードの作成または更新で以下のような名前を入力すると、結合された名前は正しく表示されません。

- 姓: Smith, Jr
- 名: John
- Middle Name: 空白

カンマによって、「Jr」が名の位置に表示され、「John」は表示されません。

解決方法:

名前フィールドではカンマの使用を避けます。

GRLoader の互換性

GRLoader for CA Service Desk Manager は、レベル r12.5 で配布され、CA CMDB のすべての以前のリリースと下位互換性があります。

重要: CA Service Desk Manager r12.5 で配布された GRLoader を使用することを推奨します。

以下の考慮事項が GRLoader に適用されます。

- CA CMDB r11.x で配布された GRLoader ユーティリティは CA Service Desk Manager r12.5 との互換性はありません。CA Service Desk Manager r12.5 で配布されたバージョンにユーティリティをアップグレードしてください。
- GRLoader を使用するすべてのサードパーティ製品について、「CA CMDB テクニカル リファレンス ガイド」で説明されている手順に従い、java¥lib ディレクトリにあるすべてのファイルとディレクトリを再インストールする必要があります。
- CA Cohesion ACM で配布された GRLoader などの GRLoader の初期リリースでは、アップグレードが必要な場合があります。該当するパッチを適用します。

- (Solaris のみ) pdm_task を使用して GRLoader を実行する場合、環境変数 \$NX_ROOT を pdm_task からエクスポートしないでください。以下のいずれかを実行して、\$NX_ROOT をエクスポートしないようにします。
 - \$NX_ROOT がエクスポートされる行を一時的にコメント化します。
 - 短いスクリプトを追加して、pdm_task が GRLoader を実行したときに \$NX_ROOT がエクスポートされないようにします。

注: Windows 以外の動作環境では、pdm_task GRLoader <arguments> を使用して GRLoader を起動すると便利です。

マイグレーションで <nxroot>/java/lib/GRLoader にある xlate ファイルがバックアップされない

症状:

CA Service Desk Manager 12.1 から 12.5 へマイグレートする場合、<nxroot>/java/lib/GRLoader にある GRLoader 変換 "xlate" ファイルはバックアップされません。

解決方法:

<nxroot>/java/lib/GRLoader にある、任意のユーザ定義のクラス、ファミリー、または関係の GRLoader 変換 "xlate" ファイルを編集または新規作成した場合は、マイグレーション前にそれらをバックアップします。Xlate ファイルの詳細については、「CA CMDB Technical Reference Guide」を参照してください。

ログ ファイルを確認する方法

CA Business Intelligence インストールが失敗する場合は、ログファイルでさらに詳しい情報を確認します。ログ ファイルには、特定の関数からの戻り値で表されたエラーコードが含まれています。

ログ ファイル (ca-install.log、CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) は、CA Business Intelligence のインストール ディレクトリの最上位レベルにあります。インストール プロセス中は、システムの TEMP 環境プロパティで指定された一時的な場所にあります。インストールが失敗した場合、ログ ファイルはこの一時的な場所にあります。

問題が発生する場合は、以下の手順に従います。

1. CA_Business_Intelligence_InstallLog.log を開き、エラーがレポートされているかどうかを確認します。

2. `ca-install.log` ファイルを開きます。
このファイルは大きく、詳細なログが含まれています。
3. ファイルの下部までスクロール ダウンし、エラーがレポートされているかどうかをチェックします。
4. 「`BIEK_GetExitCode`」を検索して、`BIEK_GetExitCode` 関数の戻り値をチェックします。
戻り値が 0 ではない場合は、インストール エラーがあります。
5. 「`Error`」、「`Warning`」、「`CMS`」、「`InfoStore`」などのキーワードを検索して、エラーの原因を解明します。

セルフ サービス チケットの保存後に優先順位計算によって緊急度値が生成される

優先順位計算では、セルフ サービス ユーザがインシデントを保存するまで緊急度値は意図的に生成されません。VIP 従業員、従業員、匿名ユーザなど、セルフ サービス ユーザが生成された値を表示できるのは、チケットの保存後です。

セルフ サービス ユーザの場合、優先順位計算では、以下の設定と値を使用して緊急度値が生成されます。

- `Urgency_On_Employee` が、オプション マネージャで[はい]に設定されている
- [緊急度のオーバーライド]の値が、インシデントのアクティブな優先順位計算で有効になっている
- `AnonymousUrg` (匿名ユーザ用)、`ESCEmpUrg` (VIP 従業員用)、`EmpUrg` (その他のすべての従業員用)など、`Web.cfg` の緊急度の設定
- [領域の緊急度]の値
- 手動のユーザ オーバーライド

以下の表に、優先順位計算によってセルフ サービス インシデントの緊急度値がどのように設定されるかをまとめます。

セルフ サービス ユーザのアクション	緊急度値
ユーザは、[緊急度]にデフォルトを使用し、[インシデント領域]を空のままにして、インシデントを保存しました。	チケットには、 <code>web.cfg</code> からのデフォルトの緊急度値が表示されます。
ユーザは、[緊急度]値をオーバーライドした後でインシデントを保存しました。	[領域の緊急度]、 <code>web.cfg</code> 、または優先順位計算の設定にかかわらず、チケットには、ユーザが選択した緊急度の値が表示されます。

セルフ サービス ユーザのアクション	緊急度値
ユーザは、[インシデント領域]を選択した後でインシデントを保存しました。[インシデント領域]には、事前定義の[領域の緊急度]の値がありません。	チケットには、web.cfg からのデフォルトの緊急度値が表示されます。
ユーザは、事前定義の[領域の緊急度]の値が入っている[インシデント領域]を選択した後でインシデントを保存しました。インシデントのアクティブな優先順位計算で、[緊急度のオーバーライド]オプションも有効になっています。	[領域の緊急度]の値が web.cfg の緊急度よりも大きい場合、チケットには[領域の緊急度]の値が表示されます。ただし、ユーザがチケットを作成または編集している間は、更新された[緊急度]フィールドは表示されません。ユーザがインシデントを保存すると、そのインシデントについて更新された[緊急度]フィールドが表示されます。
ユーザは、事前定義の[領域の緊急度]の値が入っている[インシデント領域]を選択した後でインシデントを保存しました。ただし、インシデントのアクティブな優先順位計算で、[緊急度のオーバーライド]オプションは無効になっています。	チケットには、web.cfg からの緊急度値が表示されます。
ユーザは、事前定義の[領域の緊急度]の値が入っている[インシデント領域]を持つ既存のインシデントを編集しました。	[緊急度]ドロップダウン リストに、[領域の緊急度]の値と適用可能なすべて web.cfg 値が表示されます。

注：セルフ サービス ユーザの緊急度値の設定方法については、「実装ガイド」を参照してください。

CA Service Desk Manager の実装時に警告メッセージが表示される

SuSE 11 でのみ有効

症状:

CA Service Desk Manager のインストール、構成またはアンインストール中に、以下の警告メッセージが表示されます。

```
libxcb: WARNING! Program tries to unlock a connection without having acquired a lock first, which indicates a programming error. There will be no further warnings about this issue.
```

解決方法:

この警告は無視してください。インストール、構成またはアンインストール手順への影響はありません。

CA Service Desk Manager をインストールした後で、以前のバージョンの eTPKI を使用する CA 製品をインストールすると、CA Service Desk Manager を開始できない

CA Service Desk Manager の後に他の CA 製品がインストールされた Windows システムに該当

症状:

CA Service Desk Manager の起動中に、以下のメッセージが表示されます。

DB に接続できません

CA Service Desk Manager をインストールした後で、以前のバージョンの eTPKI を使用する CA 製品をインストールすると、CA Service Desk Manager を起動できません。

解決方法:

この問題を回避するには、以下の手順に従います。

1. システム パスを編集します。PROGRA~1¥CA¥SC¥CAPKI¥Windows¥x86¥32¥lib ディレクトリを、パスの先頭に移動します。
2. USDK を起動します。

アンチウイルス ソフトウェアによって CA Service Desk Manager の起動が遅延する場合がある

Windows に該当

症状:

CA Service Desk Manager と同じコンピュータ上で実行されるアンチウイルス ソフトウェアによって、CA Service Desk Manager の起動が 2 分以上遅延する場合があります。通常は、数分後に起動が続行されます。

このような問題の兆候として、ネットワークが接続不能であること、および CA Service Desk Manager が数分間一時停止することが stdlog 内のメッセージに示されます。

マイグレーション中に遅延が発生した場合、マイグレーション プロセスがサービスの開始待機でタイムアウトするため、マイグレーションが失敗する場合があります。

解決方法:

CA Service Desk Manager を開始する前に、アンチウイルス ソフトウェアを無効にします。問題が解決した場合は、アンチウイルス ソフトウェアを設定して開いているネットワーク ポートの制限を緩和し、アンチウイルス ソフトウェアをアップグレードしてから、ベンダーに連絡してください。

マイグレーションを完了するには、マイグレーション プロセスが完了するまで、アンチウイルス ソフトウェアを一時的に無効にします。

Windows AD サーバで TLS を使用していると LDAP が停止または失敗する

Windows で有効

症状:

Microsoft のバグが原因で、TLS 暗号化を使用していると、複数の接続を使用する LDAP クライアント アプリケーションが停止または失敗します。サーバが TLS 暗号化を使用するときに LDAP グループが有効であると、CA Service Desk Manager は各 LDAP エージェント プロセスで 2 つ目の接続を使用する可能性があります。CA Service Desk Manager では、以下の 1 つ以上の症状が発生します。

- LDAP クエリ、同期、またはインポートが停止します。CPU コアの使用率が 100% またはそれに近いと、実行し続けている 1 つ以上の `ldap_agent.exe` プロセスでタイムアウトが発生する可能性もあります。
- LDAP クエリ、同期、またはインポートが、サーバ ダウン エラーで失敗します。
- LDAP クエリ、同期、またはインポートが、エラーも結果も返しません。

解決方法:

LDAP に TLS 暗号化を使用している場合は、Windows Active Directory サーバと一緒に LDAP グループを使用しないことをお勧めします。TLS または LDAP グループのどちらかを無効にすることができます。

TLS 暗号化または LDAP グループを無効にするには、以下の手順に従います。

1. CPU 時間の大部分を消費し続けているすべての `ldap_agent.exe` プロセスを終了します。
2. CA Service Desk Manager にログインしてオプション マネージャにアクセスできない場合は、CA Service Desk Manager サービスを停止します。
\$NX_ROOT/NX.env ファイルで、以下のいずれかのオプションを No に設定してから、CA Service Desk Manager サービスを停止して再起動します。
 - NX_LDAP_ENABLE_GROUPS (LDAP グループ)
 - NX_LDAP_ENABLE_TLS (TLS 暗号化)

3. オプション マネージャで、`ldap_enable_groups` (LDAP グループ) オプションまたは `ldap_enable_tls` (TLS 暗号化) オプションのどちらかを無効にします。
4. CA Service Desk Manager サービスが実行している場合は、そのサービスを停止します。
5. CA Service Desk Manager サービスを再起動します。

IPV6 アドレスに接続できない

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

プライマリ サーバまたはセカンダリ サーバが、混合モードまたは IPV6 専用モードのどちらかに対して設定され、ブラウザまたは標準ログに、接続失敗メッセージが表示されます。

解決方法:

プライマリ サーバ、セカンダリ サーバ、またはクライアントが、IPV6 アドレスを名前で解決できることを確認してください。CA Service Desk Manager アドレスが有効な IPV6 アドレスであることを確認してください。たとえば、IPV6 アドレスは、ルーティングされない FE80 アドレスではなく、ルーティング可能な IPV6 グローバル アドレスです。

サーバまたはクライアントで IPV6 アドレス接続問題を解決するには、以下の手順に従います。

1. プライマリ サーバまたはセカンダリ サーバで、以下の CA Service Desk Manager Java 1.6.0 コマンド ライン ユーティリティを実行します。

```
java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar  
com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress [address] [slump_port] [protocol]
```

たとえば、Sd16 ノードの IPV4 アドレスを取得するには、`java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4` と入力します。

`address/node`

プライマリ サーバまたはセカンダリ サーバ(ローカルまたはリモートのどちらか)の名前付きアドレス/ノード名を指定します。

Slump ポート

TCP Slump ポート番号を指定します。たとえば、2100 を指定します。

protocol

(省略可)IPV4 プロトコルまたは IPV6 プロトコルを指定します。プロトコルを省略すると、デフォルトにより、IPV4 アドレスと IPV6 アドレスの両方が提供されます。

ユーティリティにより、指定されたサーバ ノードの情報がリストされます。

2. コマンド ライン ユーティリティからのデータを使用して、ルーティング可能な CA Service Desk Manager アドレスが適正であり、DNS 上のアドレスと同じであることを確認するか、またはサーバ エントリを名前解決します。
3. まだアドレスが解決されない場合は、以下のファイルのいずれかに、CA Service Desk Manager サーバのローカル アドレスまたはリモート アドレスを指定します。
 - (Windows)<system drive>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux)/etc/hosts

注: コマンド ライン ユーティリティからのサーバ情報を使用して、hosts ファイルを更新します。hosts ファイル内の指示に従って、CA Service Desk Manager サーバ ノード名を追加してください。
4. リモート クライアントが CA Service Desk Manager に接続できない場合は、以下のいずれかを行ってください。
 - DNS ネーム サーバが、適正なアドレスを持っていることを確認します。
 - ブラウザに IPV6 アドレスを直接入力します。

Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2、および Visualizer から CA Service Desk Manager 12.5 にアップグレードできない

すべての言語で有効

症状:

Unicenter Service Desk、CA CMDB 11.2、および Visualizer から CA Service Desk Manager 12.5 にアップグレードするときに、以下のエラー メッセージが表示されます。

環境変数 `CMDBVISUALIZER_HOME` が検出されました。このシステムには、`CMDB Visualizer` がインストールされている可能性があります。このインストールを続行できません。このインストーラをキャンセルしてください。以下の手順で `CMDB Visualizer` を削除します: 1) `Uninstaller` を単独で実行します; 2) オペレーティング システムを再起動します; 3) このインストーラを再実行します。

解決方法:

アップグレードを実行するには、手動で `CA CMDB Visualizer` をアンインストールしておく必要があります。

UNIX/Linux で、インストール ディレクトリにスペースが含まれていると、CA Service Desk Manager を正しくインストールすることも設定することもできない

UNIX/Linux で有効

症状:

UNIX/Linux では、インストール ディレクトリ名にスペースが含まれていると、`CA Service Desk Manager` を正しくインストールすることも、設定することもできません。

解決方法:

インストール メディア パスおよびフォルダ名内にスペースを指定しないでください。

マルチフレーム フォームへのスコアボードの追加エラー

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

マルチフレーム フォームへスコアボードを追加すると、以下のエラーが発生します。

Error: window.parent.scoreboard has no properties

たとえば、以下のような操作を行うとこの問題が発生します。

1. マルチフレーム フォームを作成します。
2. フレームの 1 つにスコアボードを追加します。
3. フォームを発行します。
4. フォームをタブに追加し、タブを役割に追加します。
5. タブ/フォームを追加した役割を使用して CA Service Desk Manager にログインします。

以下のエラー メッセージが表示されます。

Error: window.parent.scoreboard has no properties

注: この手順の詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。

解決方法:

CA Service Desk Manager r12.5 では、マルチフレーム フォームを含むスコアボードを使用しないでください。

CA Service Desk Manager から CA IT PAM プロセス ビューアを起動する際のエラー

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

ユーザが CA Service Desk Manager から CA IT PAM プロセス ビューアを起動しようとすると、以下のエラー メッセージが表示されます。

Unable to launch the application. [Client name][Publisher][From]

解決方法:

CA IT PAM インストーラは、インストール先のコンピュータのホスト名を使用して CA IT PAM 構成ファイルに情報を入力します。CA IT PAM が正常に動作するには、ホスト名が CA Service Desk Manager から CA IT PAM にアクセスするすべてのコンピュータからアクセス可能な名前である必要があります。インストール中に設定されたホスト名値に問題がある場合、管理者はこの問題を解決するために CA IT PAM 環境設定ファイルを変更できます。

1. CA IT PAM サーバ上で %InstallationDir%\server%c2o¥.config¥OasisConfig.properties ファイルを開きます。
2. CA IT PAM サーバ、および CA Service Desk Manager ワークステーション両方からアクセス可能な値に oasis.local.hostname を変更します。

注: 新しいホスト名が、caextwf_processdisplay_url オプションで設定されている CA Service Desk Manager オプション マネージャ値と一致することを確認します。

3. CA IT PAM サーバを再起動します。

ユーザは CA Service Desk Manager からプロセス ビューアを起動できます。ホスト名には、CA Service Desk Manager から CA IT PAM にアクセスするすべてのコンピュータからアクセス可能です。

allow_unrestricted_asset_upd オプションがインストールされていない場合は、ユーザは UAPM 11.3.4 で作成された CI(アセット)を編集できる

症状:

CA Service Desk Manager の以前のリリースでは、UAPM で作成された CI(アセット)の一定のフィールドの更新が制限されていました。CA Service Desk Manager 12.5 にマイグレートすると、これらの CI のすべてのフィールドを編集することができます。

解決方法:

最新の UAPM 11.3.4 パッチを適用して、更新スクリプトを実行します。

サービス ファミリーに属する従属 CI が変更スケジューラに表示されない

症状:

CI ファミリーに属する従属 CI: テーブル `ci_resource_family` 内のサービス ファミリーの `table_extension_name` が 'serx' と異なると、エンタープライズ サービスおよびサービス が変更スケジューラ画面に表示されません。

解決方法:

サービス ファミリーの `table_extension_name` を 'serx' に変更してください。

[バージョン指定]タブの日付形式

`web.cfg` ファイル内の日付表示形式定義を変更しても、[CI の詳細]ページの[バージョン指定]タブの一部の日付表示形式は変更されません。

ヘルプ セットの再定義エラー

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

ヘルプセットからトピックを削除しても、トピックの見出しが目次から削除されません。

たとえば、以下のような操作を行うとこの問題が発生します。

1. ヘルプ セットを作成します。
2. 新しく作成した役割にヘルプ セットを関連付けます。
3. ヘルプ セットの定義を編集して、コンテンツの一部を削除します。
4. 編集したヘルプ セットが関連付けられた役割を使用して、CA Service Desk Manager にログインします。
5. オンライン ヘルプを起動して、目次を調べます。

編集で削除したヘルプ トピックが、まだ目次に表示されています。

解決方法:

1. ヘルプ セットを編集するのではなく、ヘルプ セットを作成します。
2. 役割を編集して、新規ヘルプ セットを添付します。

注: この手順の詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。

金額フィールドの値が小数点で切り捨てられる

すべてのプラットフォームで有効

症状:

金額に小数点が含まれていると、値が切り捨てられます。この動作は、購入金額や保守料金など、通貨の値を保持するすべてのフィールドに該当します。たとえば、購入金額フィールドに「265.50」と入力すると、値は 265 として保存されます。

解決方法:

金額フィールドでは小数点を使用しないようにします。

タイトルに複数のスペースがあるドキュメントを検索すると、エラーが発生する場合があります

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

[ナレッジ]-[検索]-[推奨ドキュメント]-[新規作成]から、推奨ドキュメントを作成します。

タイトルのテキスト(編集モードで表示)の先頭にスペースがある場合、またはその単語間に 2 重のスペースがある場合、[ナレッジ ドキュメント]テキスト フィールドでタイトルを入力してオートコンプリート機能を使用する代わりに、[推奨ドキュメントの新規作成]ページから推奨ドキュメントを作成すると、結果が見つからない状態で[Knowledge Document Lookup]ページが表示されます。

解決方法:

[推奨ドキュメントの新規作成]ページのリンクをクリックして、[Knowledge Document Lookup]フォームを起動する必要があります。[Knowledge Document Lookup]フォームから、以下の手順に従います。

1. タイトル テキストを入力します。
2. ドキュメントを検索します。
3. 正しいレコードを選択します。

注: この解決方法に従わず、スペースを正しく使用せずにタイトルをテキスト フィールドに入力すると、オートコンプリートが起動され、結果が見つからない状態で [Knowledge Document Lookup] ページが表示されます。その場合は、[Knowledge Document Lookup] ページで検索フィルタをクリアし、タイトルに含まれるキーワードを [高度な検索] フィールドの [キーワード] に手動で入力して、[検索] をクリックします。

InfoView への自動ログインが失敗する

CA Business Intelligence をインストールしたすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

CA Business Intelligence のインストール中に、CA Web cookie がデフォルトでインストールされ、ログインしなくても CA Service Desk Manager の [レポート] タブから BusinessObjects InfoView に自動的にアクセスできるようになります。Web ブラウザのプライバシー設定によってアクセスが制限される場合、アプリケーションの実行は失敗し、[レポート] タブにログイン プロンプトが表示されます。

解決方法:

この問題が発生した場合は、CA Web cookie がシステムで許可されるように、Web ブラウザの [インターネット オプション]-[プライバシー] の設定を調整します。

CMS (Central Management Server) が起動しない

CA Business Intelligence をインストールしたすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

BusinessObjects サーバを起動し、Central Configuration Manager を使用してすべてのサーバが正常に起動したことを確認する場合、CMS (Central Management Server) が予期せず停止する場合があります。

解決方法:

CMS データベースが同じサーバ上にあり、データベース サービスがまだ開始されていません。

CMS を起動するには、以下の手順に従います。

1. CMS プロパティの[依存関係]タブで、使用しているデータベース (Microsoft SQL Server など) に従って、データベース サービスを追加します。
2. Central Configuration Manager で、[Central Management Server]を右クリックします。
ポップアップ メニューが表示されます。
3. [開始]を選択します。
CMS が起動します。

インストール後に[管理]または[InfoView]ページが正しく表示されない

CA Business Intelligence をインストールしたすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

CA Business Intelligence のインストール後、エンド ユーザが[管理]または[InfoView]ページを表示できません。

解決方法:

この問題を解決するには、Tomcat を手動で再起動します。

アップグレードされたシステムでデータベースを切り替えることができない

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

CA Service Desk Manager r12.5 へのアップグレード後、データベースを切り替えると (Oracle から SQL Server など)、環境設定に失敗します。

解決方法:

install.properties ファイル (\$NX_ROOT/site にあります) を編集して、以下の値を設定します。

- packages.casqldb = 1
- packages.capdmorc = 1

AXIS ツール WSDL2JAVA を使用してスタブ クラスを生成するときに警告メッセージが表示される

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

AXIS ツール WSDL2JAVA を使用してスタブ ファイルをコンパイルすると、警告メッセージが表示されます。

解決方法:

これらの警告メッセージは、AXIS 1.4 を使用する場合に一般的に表示されるものであり、回避する方法はありません。スタブ ファイルは正常に作成されます。

Firefox で Web Intelligence レポートが[レポート]タブに表示されない

CA Business Intelligence をインストールしたすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

Firefox ブラウザを使用する場合、Web Intelligence レポートが CA Service Desk Manager の[レポート]タブで正しく機能しません。[レポート リスト]ページでの選択後、レポートの実行が完了しません。「Access Denied」というエラー メッセージが表示される場合があります。このメッセージは、既知の BusinessObjects エラーです。

解決方法:

この問題は、CA Business Intelligence Fix Pack 4.5 で解決されました。Fix Pack 4.5 は、CA Service Desk Manager DVD #2 の ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5 ディレクトリにあります。インストール手順については、同じ場所にある readme.txt ファイルを参照してください。

注: BusinessObjects InfoView で Firefox ブラウザを使用して表示した場合、WebI レポートは正しく機能します。

オンライン ヘルプのエラー メッセージ

症状:

一部のコンテキスト依存ヘルプ ページで、ヘルプ トピックは正しく表示されますが、スクリプト エラーが生成されます。

解決方法:

ブラウザでスクリプト エラー通知が有効な場合は、スクリプト エラーが発生することがあります。これらのエラー メッセージは無視するか、またはスクリプト エラー通知を[ツール]-[インターネット オプション]-[詳細設定]タブでオフにすることができます。

Crystal レポートの値のリストが更新されない

Windows で有効

症状:

Crystal レポートをスケジュールする場合、Crystal レポート パラメータを開いて値を選択するときに、値のリスト(LOV)がリフレッシュされません。

解決方法:

この動作は、BusinessObjects の既知の問題です。BusinessObjects XI リリース 2 サービス パック 5 での修正が予定されています。このサービス パックは、CA によってテストされた後、<http://ca.com/support> でダウンロードできるようになります。以下の回避策を使用して、Crystal レポートをスケジュールする前に LOV を更新することができます。

1. [スタート]-[プログラム]-[Business Objects XI Release 2]-[Business Object Enterprise]をクリックし、[Business Object Enterprise Java Administration Launchpad]を選択します。
2. [Central Management Console]をクリックします。
3. [Organize]セクションから[フォルダ]を選択します。
4. [CA Folders]をクリックします。
5. [CA Service Desk]をクリックします。
レポートのリストが表示されます。
6. Crystal レポートをクリックします。たとえば、[Active Change Orders Aging by Groups]を選択します。
レポートのプロパティ ページが表示されます。
7. 以下のオプションをクリックします。
 - a. [プロパティ]タブの[更新]オプション
 - b. [すべて選択]
 - c. [レポートの更新]
 - d. [更新]
8. 手順 6 および 7 を繰り返して、他の Crystal レポートを更新します。

Windows と AIX の組み合わせを使用する場合のマルチサイトの同期化の問題

Windows と AIX の組み合わせのマルチサイト システムで有効

症状:

Windows と AIX の組み合わせのマスタ サーバおよびリージョン サーバでマルチサイト システムを構成する場合、同期化の問題が発生する場合があります。

解決方法:

1. NX.env を開きます。
2. Fast Channel エントリのコメントを解除します。
3. CA Service Desk Manager を再起動します。

構成アイテムの調整属性によってテナントが認識されない

マルチテナンシーがインストールされているすべてのシステムで有効

症状:

異なるテナントが所有する別の構成アイテムと競合するため、ユーザが構成アイテムを作成できません。以下の調整属性によってテナントが認識されません。

- 名前
- シリアル番号
- ホスト名
- DNS 名
- アセット タグ

解決方法:

この競合を回避するには、1 つ以上の調整属性にテナント名を追加します。

サポート オートメーション アナリスト クライアントおよびエンド ユーザ クライアントを起動すると、Internet Explorer にエラー メッセージが表示される

Internet Explorer 7 および 8 に該当

症状:

サポート オートメーション エンド ユーザ クライアントの場合、セキュリティ レベルが中低よりも高いインターネット ゾーン(またはその他のゾーン)に CA Service Desk Manager サイトが置かれていると、Internet Explorer はポップアップをブロックし、エンド ユーザはサポート オートメーション クライアントを起動できません。

サポート オートメーション アナリスト クライアントの場合、セキュリティ レベルが中低よりも高いインターネット ゾーン(またはその他のゾーン)に CA Service Desk Manager サイトが置かれていると、Internet Explorer は IFRAME からのダウンロードおよび起動をブロックするため、アナリストはライブ アシスタンスを起動できません。

解決方法:

サポート オートメーション エンド ユーザ クライアントの場合は、CA Service Desk Manager サイトを信頼済みサイト ゾーンに移動し、セキュリティ レベルを中低に設定するか、または CA Service Desk Manager サイトからのポップアップを許可してください。

サポート オートメーション アナリスト クライアントの場合は、CA Service Desk Manager サイトを信頼済みサイト ゾーンに移動し、セキュリティ レベルを中低に設定してください。また、[カスタム]のセキュリティ レベルで、[ファイルのダウンロード]オプションおよび [ファイルのダウンロード時に自動的にダイアログを表示]オプションを[有効にする]に設定することもできます。

マイグレート後に非アクティブな サポート オートメーション ユーザが従業員アクセス タイプに設定される

症状:

削除済み技術者などの非アクティブ サポート オートメーション ユーザが、マイグレート後に従業員として表示されます。

解決方法:

CA サポート オートメーション SR1 eFix5 でユーザを削除すると、ログインと役割の関連付けは削除され、そのユーザは非アクティブに設定されます。マイグレーションの後、これらの非アクティブユーザは従業員アクセス タイプに設定されます。

マイグレーション後にサポート オートメーション レポート内のデータを CA Service Desk Manager チケット カテゴリでグループ化できない

症状:

サポート オートメーションの CA Business Intelligence レポートでは、サポート オートメーション データを r12.5 にマイグレートすると、データを CA Service Desk Manager チケット カテゴリでグループ化することもフィルタリングすることもできなくなります。サポート オートメーション アシスタンス セッション レポート、サポート オートメーション アシスタンス セッション メトリック レポート、およびサポート オートメーション ツール使用状況概要レポートに影響があります。

解決方法:

r12.5 のサポート オートメーション マイグレーション スクリプトは、サポート オートメーション アシスタンス セッションと CA Service Desk Manager チケット カテゴリ間の関係をマイグレートしません。マイグレーション後、サポート オートメーション アシスタンス セッションは、CA Service Desk Manager チケット参照番号に関連付けられます。さらに、手動でアシスタンス セッションを CA Service Desk Manager チケット カテゴリに関連付ける必要があります。

サポート オートメーション が CA-SupportBridge という名前の一時フォルダを作成する

症状:

エンド ユーザとアナリストが サポート オートメーション を使用するとき、サポート オートメーション の一時フォルダを見つけることができません。一時フォルダには、エンド ユーザ クライアントおよび サポート オートメーション アナリスト インターフェース から、実行可能ファイルのようなファイルを格納します。

解決方法:

このアプリケーションによって作成された一時フォルダは、CA-SupportBridge という名前で、以下のようなディレクトリに保存されます。

C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\CA-SupportBridge

[ライブ アシスタンス]、[ライブ チャット]、[今すぐアナリストと対話]リンクがない

症状:

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 を使用する Unicenter Service Desk r11.2 から CA Service Desk Manager r12.5 にアップグレードした後、[サポート オートメーション ライブ チャット]と[今すぐアナリストと対話]リンクが表示されません。

解決方法:

CA Service Desk Manager r12.5 にアップグレードした後、home.html ページを以下のディレクトリから削除して、フォルダにファイルが含まれないようにします。

NX_ROOT\site\mods\www\html\web\employee\Employee

症状:

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 を使用しない Unicenter Service Desk r11.2、CA Service Desk r12 または r12.1 を CA Service Desk Manager r12.5 にアップグレードした後、以下のサポート オートメーション オプションが表示されません。

- [割り当てられたキュー リスト]ページの[ライブ アシスタンス]ボタン
- [従業員]または[顧客]ホーム ページの[ライブ チャット]および[今すぐアナリストと対話]リンク

解決方法:

サポート オートメーションはアナリストおよびエンド ユーザのデフォルト アクセス レベルを使用します。サポート オートメーションのない CA Service Desk Manager リリースからアップグレードしたため、アップグレードの後に手動でアクセス レベルを割り当てます。

サポート オートメーション Web クライアントエンド ユーザが起動しない

症状:

ウェブ チャット クライアント セッションを起動するには、既存のブラウザを閉じて新しいブラウザを開く必要があります。supportautomation_url に IP アドレスを設定すると、以下の問題が発生します。

- 最初の Web クライアント エンド ユーザのセッションを閉じた後、Web クライアント エンド ユーザが起動しません。ログアウト後のページに、「Your Live Assistance Session is complete.」というメッセージが表示されます。
- 同じコンピュータの同じブラウザ ウィンドウに別の Web クライアントエンド ユーザ コンソールを起動しようとする、別の Web クライアントエンド ユーザ コンソールが既存の Web クライアントセッションとマージされます。

解決方法:

supportautomation_url 設定で既存のホスト名マッピングを持つ IP アドレスを使用する場合、HTTP リクエスト処理でこのホスト名に変換されます。supportautomation_url の設定をホスト名に変更できます。または、IP アドレスとホスト名のマッピングを削除してこの問題を解決することができます。

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 データベースでページを実行しても非アクティブ ユーザがエクスポートされない

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 データベース上で履歴データページスクリプトを実行しても、非アクティブユーザ(保持された履歴期間中にアシスタンスセッションに関与していないユーザ)は、r12.5 データベースにエクスポートされません。

UTF-8 ロケールがインストールされていない場合に、CA Service Desk Manager アップグレードが失敗する

UNIX および Linux で有効

症状:

CA Service Desk Manager は、UNIX および Linux プラットフォームでは UTF-8 ロケールで実行される必要があります。

解決方法:

CA Service Desk Manager r12.5 にアップグレードする前に、UTF-8 ロケールがインストールされていることを確認します。

EBR 検索で推奨ドキュメントが表示されない

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

以下のナレッジ検索で複雑な SQL 節を使用すると、推奨ドキュメントが表示されません。

- セキュリティと役割の管理のデータ パーティション
- 高度なナレッジ検索の追加の検索指数

解決方法:

この問題は、KT 検索エンジンの[FILES]オプションを使用している場合に発生します。Fast の[SEARCH_ENGINE]オプションは正常に機能します。[オプション マネージャ]-[検索エンジン]-[ebr_version]に移動して、FAST ESP 検索を有効にします。

Internet Explorer でスケジュールをエクスポートできない

Windows 上で有効

症状:

Internet Explorer (IE) でセキュリティ強化の構成を有効にすると、変更要求スケジュールのエクスポートが正常に動作しません。IE でセキュリティ強化の構成を有効にすると、[エクスポート]ボタンを押したときにユーザに対して表示されるダウンロード プロンプトが表示されなくなります。セキュリティ強化の構成のオプションは、Windows のサーバインストールでのみ利用可能です。

解決方法:

IE でセキュリティ強化の構成を無効にします。

Cygwin 環境でアプリケーションに問題が発生する

症状:

AIX サーバを使用している Cygwin 環境で、CA Service Desk Manager Java アプリケーションを起動することはできますが、アプリケーションのボタンが操作できません。

解決方法:

この現象は、Cygwin 環境の問題により発生します。他のエミュレータを使用してください。

CA Workflow プロセス定義が自動的にインポートされない

症状:

UNIX/Linux 上の誤ったロケール変数設定が原因で、CA Workflow の起動時に、CA Workflow プロセス定義およびアクターが自動的にインポートされません。

解決方法:

CA Workflow をインストールした後に、以下のいずれかの方法を使用してこの問題を解決します。

CA Workflow プロセス定義およびアクターをインポートする方法

- オペレーティング システム環境のプロンプト中で、環境変数 LANG および LC_ALL を UTF-8 に設定します。たとえば、Sun Solaris では、この環境変数は以下のように表示されます: LANG=en_US.UTF-8。
- 以下のようにして、CA Workflow Tomcat サーバを停止して再起動します。

- pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF を実行します。
- pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF を実行します。

CA Workflow プロセス定義がインポートされます。

CA Workflow プロセス定義およびアクターを手動でインポートする方法

- IDE クライアントを使用して、CA Workflow を開きます。

注: IDE クライアントは Windows および Linux オペレーティング システムでのみ利用可能です。

2. プロセス定義およびアクターの XML ファイルの場所を特定します (例:
\$NX_ROOT¥site¥Workflow¥data¥actors ディレクトリおよび
\$NX_ROOT¥site¥Workflow¥data¥process ディレクトリ)。
3. [ファイル]-[インポート]-[プロセス定義]を選択し、インポートするすべての XML
ファイルを選択して、[開く]をクリックします。
4. すべての定義を選択して、[インポート]をクリックします。
プロセス定義がインポートされます。
5. [ファイル]-[インポート]-[プロセス定義]を選択し、インポートするすべての XML
ファイルを選択して、[開く]をクリックします。
アクター XML ファイルがインポートされます。
6. すべてのアクター ファイルを選択して、[インポート]をクリックします。
CA Workflow プロセス定義がインポートされます。

Linux で root 以外のユーザとして CA Workflow IDE にログインすると、間違った URL が設定される

Linux に該当

症状:

特権ユーザ以外のユーザが Linux で CA Workflow IDE を起動すると、URL は間違っ
て https://servername:8443/pm に設定されます。Java エラーが画面に表示され、
CA Workflow へのログインは失敗します。

解決方法:

1. CA Workflow IDE クライアントを起動します。
2. URL を http://servername:8090/pm に変更します。
ログインは成功します。

ADT のインストールに失敗する

ADT は CA CMDB のコンポーネントです。

症状:

ADT のインストール中に、以下のメッセージが表示されます。

Failed to retrieve installed directory of PEC!

ADT のインストール中にこのメッセージが表示された場合は、[OK]をクリックすると、インストールが終了します。この場合は、ADT のインストールが正しく実行されず、後続の Federation Adapters のインストールも失敗します。

解決方法:

Microsoft サポート技術情報の 156276 に記載されているように、Microsoft CMD.EXE に起因する問題によってこの問題は発生します。

この問題を解決する方法

1. 以下のアクションのいずれかを実行します。
 - インストール メディアをローカル ハード ドライブにコピーして、そのローカル ハード ドライブからインストールを実行します。
 - <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> で推奨されているアクションに従って、Windows レジストリを更新した後、インストールを再開します。
2. 引き続き、CA CMDB Federation Adapters をインストールします。
ADT がインストールされます。

Federation Adapters インストールの問題

Federation Adapter は CA CMDB のコンポーネントです。

症状:

Federation Adapters のインストール中に、以下のメッセージが表示されます。

ODBC Login failed for data source IDB. ORA 12504:TNS: listener was not given the SERVICE_NAME in CONNECT_DATA

解決方法:

Federation Adapters のインストールの問題を解決する方法

1. Oracle の接続性をテストします。
2. 環境変数 ORACLE_HOME が Oracle インストール ロケーションを指していることを確認します。
3. コンピュータを再起動します。
4. Federation Adapters をインストールします。

Federation Adapters コンポーネントがインストールされます。

重複定義のメッセージ

症状:

CA CMDB r12.5 では、カスタマイズされた拡張テーブルの属性とトリガが自動的に作成されます。このため、以前のリリースで作成した拡張テーブル用の `stdlog` に以下のメッセージが含まれることがありますが、このことは処理に影響を及ぼしません。

Ignoring duplicate definition

解決方法:

これらのメッセージを除去するには、以下の属性をカスタム拡張テーブルから削除します。

- `id SREL nr;`
- `version_number INTEGER { ON_CI INCREMENT 1; };`
- `creation_date DATE { ON_NEW SET NOW ; };`
- `creation_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; } ;`
- `last_mod_dt last_update_date DATE { ON_NEW SET NOW ; ON_CI SET NOW; } ;`
- `last_mod_by last_update_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; ON_CI SET USER ; } ;`
- `delete_flag del SREL actbool { ON_CI DEFAULT 0; };`
- `mdr_name LOCAL STRING;`
- `mdr_class LOCAL STRING;`

Internet Explorer 7 および 8 で大きいフォントと特大フォントが正しく表示されない

Internet Explorer 7 および 8 がインストールされた Windows 2003 に該当

症状:

[コントロール パネル]の[ユーザー補助のオプション]で[ハイコントラスト]を[ハイコントラスト 黒(大きいフォント)]または[ハイコントラスト 黒(特大のフォント)]に設定している場合、CA Service Desk Manager ではフォント設定は継承されません。

解決方法:

Internet Explorer 7 および 8 で大きいフォントと特大フォントを正しく表示するには、以下の手順に従います。

1. [ツール]-[インターネット オプション]の順に選択します。
2. [全般]タブで、[ユーザー補助]をクリックします。
3. [Web ページで指定されたフォント サイズを使用しない]をオンにし、[OK]をクリックします。
4. ブラウザで[表示]-[文字のサイズ]を選択し、テキストのサイズを変更します。

Firefox 3.0 で大きいフォントと特大フォントが正しく表示されない

Firefox 3.0 がインストールされた Windows 2003 に該当

症状:

[コントロール パネル]の[ユーザー補助のオプション]で[ハイコントラスト]を[ハイコントラスト 黒(大きいフォント)]または[ハイコントラスト 黒(特大のフォント)]に設定している場合、CA Service Desk Manager ではフォント設定が継承されないため、ブラウザでフォントが正しく表示されません。

解決方法:

Firefox 3.0 で大きいフォントと特大フォントを正しく表示するには、以下の手順に従います。

1. [ツール]、[オプション]の順に選択します。
2. [コンテンツ]タブでサイズを選択し、[Ok]をクリックします。

CA Wily Data が CA CMDB にロードされるときにエラーが発生する

症状:

CA Wily データが CI として CA CMDB にロードされるときに、GRLoader.log ファイルがエラーを生成します。

以下にログ エントリの例を示します。

```
11/0700:44:52.662 ERRORgrCI 504 Error trying to insertCI. Error setting attr 'ext_asset'
on object 'enttx:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23' to value
'nr:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23'
```

解決方法:

CA Wily 統合には、古いバージョンの GRLoader が含まれます。データを正常にインポートするために、CA Service Desk Manager r12.5 に同梱されているバージョンの GRLoader を使用します。

CA Cohesion ACM で Enterprise Service ファミリ CI のツリー詳細を起動できない

症状:

CA Cohesion ACM のクラス マッピング機能を使用してカスタマイズされたクラス マップをマッピングする際、CA Service Desk Manager の [ツリーの詳細]ビューの[属性]タブから[MDR]ボタンを選択すると、CA Cohesion ACM は以下のエラーを返します。

ターゲット オブジェクトが選択されていません。

CA Cohesion ACM の CA CMDB Export Report によって CA CMDB にデータが正しくアップロードされていても、[ツリーの詳細]ビューは、選択された CI を表示できません。

解決方法:

CA Cohesion ACM にログインし、このアプリケーション内で CI 詳細を表示するか、または事前定義済み CA CMDB クラス マッピングのみを使用します。

[連絡先]リストの[テナント]列

症状:

マルチテナンシー セットアップ モードでは、サービス プロバイダ テナントを作成できません。ただし、[連絡先]リストの[テナント]列を表示してこのアクションを確認することはできません。

解決方法:

サービス プロバイダ テナントを作成したら、以下の操作を実行します。

1. ブラウザのキャッシュをクリアします。
2. ログアウトしてから、再度ログインします。
3. [連絡先]リストに移動して、テナント変更を確認します。

[テナント]列が表示されます。

マルチテナンシーおよび Visualizer

CMDB Visualizer は、偽装のために管理者ロールを使用します。この役割を割り当てられたユーザは、**すべてのテナント**を表示する権限を持っている必要があります。ユーザが[すべてのテナント]権限を持っていないと、ビジュアライザの起動(スタンドアロンまたはコンテキスト)が失敗する場合があります。

例: Visualizer セッション エラー

Visualizer が構成アイテムのコンテキストで起動されると、以下の Visualizer セッションエラーが表示されます。

ユーザの認証に失敗しました。

症状:

代理役割のテナント アクセスが[シングル テナント]に設定されています。

解決方法:

Visualizer をコンテキストで起動する場合にこのエラーが発生しないようにするには、管理者役割のテナント アクセスを[すべてのテナント]に設定します。

Visualizer 関係処理パフォーマンス

CMDB Visualizer は、グラフィカルなキャンバス上におよそ 2500 の関係を処理できます。Visualizer リクエストに 2500 を超える関係が含まれている場合、Visualizer のパフォーマンスが低下することがあります。

ビジュアライザ サーバ名でのアンダースコア(_)

Internet Explorer 7 で有効

症状:

Internet Explorer 7 を使用して CMDB Visualizer にアクセスする場合、サーバ名内のアンダースコア(_)がエラーを引き起こすことがあります。以下のメッセージが表示される場合があります。

Connection to Server Refused

解決方法:

このメッセージは、Internet Explorer 7 の制約を表しています。この問題を解決するには、サーバ名ではなくサーバの IP アドレスをビジュアライザの URL に使用します。

Visualizer 向けにブラウザのロケールを設定する

CMDB Visualizer では、表示言語をクライアント側のブラウザのロケールに合わせるため、ローカライズされた CA Service Desk Manager とは異なる言語で表示される場合があります。Visualizer でも同じ言語で表示するには、ブラウザのロケールを CA Service Desk Manager と同じ言語に設定してください。

Internet Explorer でブラウザのロケールを設定する方法

1. [ツール] - [インターネット オプション] - [全般]タブを選択し、[言語]ボタンをクリックします。
2. 希望する言語を追加し、リストのトップへ移動します。
3. IE ブラウザの新規ウィンドウを開きます。(または、ブラウザを更新します。)

Visualizer がローカライズされた CA Service Desk Manager と同じ言語で表示されます。

Firefox でブラウザのロケールを設定する方法

1. [ツール] - [インターネット オプション] - [コンテンツ]タブを選択し、[言語設定]ボタンをクリックします。
2. 希望する言語を追加し、リストのトップへ移動します。
3. Firefox ブラウザの新規ウィンドウを開きます。(または、ブラウザを更新します。)

Visualizer がローカライズされた CA Service Desk Manager と同じ言語で表示されます。

ナレッジ管理 での Firefox の制限

Windows および Linux で有効

Firefox ブラウザを使用する場合、ナレッジ管理 で以下の制限がある場合があります。

症状:

HTML エディタの[デザイン]タブでは、ナレッジ ドキュメントの[解決方法]フィールドに入力され保存されたテキストを削除することができません。

解決方法:

HTML エディタの[ソース]タブから、以前に保存したテキストを削除できます。

症状:

ナレッジ管理で、Firefox のセキュリティ設定によって、[切り取り]、[コピー]、および[貼り付け]機能を使用できない場合があります。

解決方法:

[切り取り]、[コピー]、および[貼り付け]機能を有効にするには、ブラウザのセキュリティ基本設定を変更する必要があります。

注: ブラウザの基本設定の変更の詳細については、mozilla.org を参照してください。

マイグレーション後に印刷されたナレッジ ドキュメントに大きな空白が挿入される

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

Unicenter Service Desk r11.0 から CA Service Desk Manager r12.5 にアップグレードした場合、ナレッジ ドキュメントの印刷で問題が発生します。印刷されたドキュメントの解決方法セクションの後に、大きな空白が表示されます。

解決方法:

この問題を修正するには、[管理]タブで[ナレッジ]-[ドキュメント]-[ドキュメント テンプレート]に移動します。ナレッジ ドキュメント テンプレートを開き、HTML セクションで [assign the value for TD in your book] タグを見つけて、以下を追加します。

```
<TD vAlign=top><SPAN  
class=clsTextBlackXXsmall><SPAN>{TAG_RESOLUTION}</SPAN></SPAN></TD> </TR>
```

この変更を、すべてのデフォルトのドキュメント テンプレートに対して繰り返します。この修正によって、ドキュメントにイメージが埋め込まれている場合に、解決方法の後に大きな空白が挿入されるという印刷の問題は修正されます。

ナレッジ管理 インストールの後に新しいナレッジ検索が失敗することがある

ナレッジ管理 をインストールしたすべてのオペレーティング システムに該当

症状:

ナレッジ管理 をインストールした後で、エンド ユーザが新しいナレッジ ドキュメントまたはナレッジ ファイルを検索すると問題が発生することがあります。

解決方法:

この問題が発生する場合は、pdm_k_reindex ユーティリティを実行します。

注: pdm_k_reindex ユーティリティ実行の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

ナレッジ ドキュメントに添付したサイズが 0 のファイルを表示できない

症状:

以下のいずれかの操作を実行するとします。

- サイズが 0 のファイルをナレッジ ドキュメントに添付する
- サイズが 0 のファイルで既存のナレッジ ドキュメント ファイルを置換する

この場合、ファイルを表示しようとすると、以下のメッセージが表示されます。

ファイル 'zero-size.txt' は空か、存在しません。

解決方法:

サイズが 0 のファイルをナレッジ ドキュメントに添付したり、サイズが 0 のファイルで既存のナレッジ ドキュメントを置換したりしないでください。

サイズが 0 のファイルをナレッジ ドキュメントに添付して表示するには、以下の手順に従います。

1. [添付ファイル] ページを右クリックし、[更新] を選択します。
[添付ファイル] ページが更新されます。
2. 添付ファイルのリンクをクリックします。
添付ファイルが開きます。

サイズが 0 のファイルで既存のナレッジ ドキュメントを置換した場合、ファイルを表示することはできません。

CA Service Desk Manager と FAST ESP が同じサーバにインストールされている場合に、Oaserver が起動しない

Windows 上で有効

症状:

FAST ESP と CA Service Desk Manager の両方がインストールされているサーバで Oaserver が起動しません。

解決方法:

Oaserver では固定のポート番号(1706)が使用されますが、FAST ESP では未使用のポートが使用されます。FAST ESP と CA Service Desk Manager が同じサーバにインストールされている場合は、常に CA Service Desk Manager を最初に起動してください。FAST ESP が CA Service Desk Manager よりも先に起動された場合、FAST ESP によってポート 1706 が使用される可能性があります。

注: FAST ESP には多くのリソースが必要であるため、CA Service Desk Manager と FAST ESP は別々のサーバにインストールすることをお勧めします。これらのアプリケーションは、別々のサーバにインストールした方がパフォーマンスは向上します。

ポートの競合を解決するには、以下の手順に従います。

1. CA Service Desk Manager サービスと FAST ESP サービスの両方をシャットダウンします。
2. CA Service Desk Manager を起動します。初期化されます。
3. FAST ESP を起動します。

Windows で netstat -o コマンドを使用して、ポートの使用状況をチェックできます。FAST ESP がポート 1706 を使用している場合、netstat からの出力は以下のようになります。

```
TCP hostname:1705 localhost:1706 ESTABLISHED pid  
TCP hostname:1706 localhost:1705 ESTABLISHED pid
```

hostname

サーバ名を示します。

pid

FAST ESP qrserver プロセスのプロセス ID を示します。

FAST ESP のインストールで windows.dst を実行できない

Windows 2003 R2 SP1 で有効

症状:

FAST ESP のインストールが失敗します。fastinstall.log に以下のエラー メッセージが表示されます。

```
[Error]  
[ErrorType]Error[/ErrorType]  
[ErrorCode]4[/ErrorCode]
```

```
[ErrorMessage]A problem was detected while performing system tests. Please correct
this before you continue with the installation:
Failed to execute test 'windows.dst'.
Please contact FAST customer support[/ErrorMessage]
[/Error]
```

解決方法:

夏時間を有効にした状態で FAST ESP をインストールしないでください。FAST ESP 検索サーバでは、クロックの同期が保たれている必要があり、クロックが突然前後に調整される事態は避ける必要があります。クロックが急に変更されると、クエリ/結果サーバ、ディスクパッチ プロセスなどの内部プロセスによって、通信の問題が発生したか一部のプロセスが停止したと判断される場合があります。このように誤って判断されることによって、警告がログに記録されたり、プロセスが自動的に再起動されたりします。

重要: 夏時間を有効にする場合は、保守期間をスケジュールすることを強くお勧めします。この保守期間中に、システムをシャットダウンして、クロックの競合を回避できます。夏時間を有効にしているサーバで FAST ESP をインストールし、システムをシャットダウンしない場合は、クロックの競合や、qrserver、fdispatch、topfdispatch とのプロセス間通信の問題などのさまざまなコンポーネント障害の危険性があります。FAST ESP 管理 GUI または qrserver(\$FASTSEARCH/var/log/qrserver/*)にあるログを使用して、失敗して再起動が必要なプロセスがあるかどうかを確認できます。

「windows.dst」(夏時間)に関連する FAST ESP インストール エラーがある場合は、以下の手順を試みます。

1. [コントロール パネル]-[日付と時刻]-[タイム ゾーン]に移動し、[自動的に夏時間の調整をする]チェック ボックスをオフにします。
2. [コントロール パネル]-[日付と時刻]に[インターネット時刻]というタブがある場合は、[自動的にインターネット時刻サーバーと同期する]チェック ボックスをオフにします。
3. Windows レジストリ
KEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Control¥TimeZoneInformation で、キー: DisableAutoDaylightTimeSet、種類: REG_DWORD、値: 1 を設定します。
4. [コントロール パネル]-[管理ツール]-[サービス]に移動し、[Windows Time]サービスを停止します。
5. 以下を使用して、コマンド ラインからインストールを実行し、チェックを省略します。
setup.exe -w localhosttest.active=false -w localhosttestloop.active=false

FAST の開始と停止に関する考慮事項

FAST を開始および停止する前に、以下の事項を考慮することをお勧めします。

- FAST Enterprise Search Platform (ESP) の `nctrl` コマンドを使用して、FAST サービスが円滑に開始および停止されるようにします。

通常、各 FAST サービスを開始または停止する場合には、必ず一定の順序で行う必要があります。たとえば、データの提供を停止する場合は、最初にクローラを停止して、クローラされた情報が失われないようにします。ただし、この方法はある程度の時間がかかります。 `nctrl` コマンドを使用すると、FAST プロセスが一定の順序で停止され、プロセスが適切に終了したことを示すフィードバックを受信するまで待機した後、「FAST has stopped successfully.」というメッセージが表示されます。

注意: FAST サービスを Windows の[サービス]画面から(または `net start/stop` コマンドを使用して)停止した場合は、即座にシャットダウンされます。順序に関係なく、また終了を示すフィードバックを待機することなく、すべてのプロセスがメモリから削除されます。この方法を使用すると、終了されていないプロセスが、終了された他のプロセスからのフィードバックを待機し続ける場合があります。終了されていないサービスを終了しないまま再度 FAST サービスを開始した場合は、これらのプロセスによって不整合が生じる可能性があります。

- FAST ESP が不適切にシャットダウンされると、`NodeState.xml` が破損する可能性があります。たとえば、電源異常が発生したり、プロセスの停止やサービスのシャットダウンが誤った順番で行われたりした場合に、`NodeState.xml` が破損することがあります。

構成ファイルは、ESP の起動時にメモリにロードされます。ESP がシャットダウンされると、これらの構成ファイルはディスクに再度書き込まれます。ただし、構成ファイルがディスクに書き込まれている途中で ESP が強制的にシャットダウンされると、`NodeState.xml` が破損することがあります。ファイルがこのように破損することを防ぐための最も良い方法は、`nctrl` コマンドを使用して ESP を開始または停止することです。この方法を使用すると、FAST サービスを円滑に開始および停止できるため、ベスト プラクティスとしてお勧めします。通常、各 FAST サービスを開始または停止する場合には、必ず一定の順序で行う必要があります。

- FAST サービスを DOS コマンド、サービス マネージャ、または `nctrl` コマンドの `start` オプション(Linux の場合)を使用して開始すると、システムは適切な順序(`$FASTSEARCH/etc/NodeConfig.xml` に指定された順序)で起動されます。

注: `nctrl` コマンドの `start` オプションでは FAST サービスが使用されるため、Windows 上では使用できません。

- Windows のイベント ログで、発生した問題についての以下のようなメッセージを確認できます。

イベント ID (3) (ソース FASTESPService 内) に関する説明が見つかりませんでした。ローカル コンピュータに必要な登録情報がないか、リモート コンピュータからメッセージを表示するためのメッセージ DLL ファイルがない可能性があります。

注意: この説明を取得するために /AUXSOURCE= フラグを使用できます。詳細については、ヘルプとサポートを参照してください。

以下の情報はイベントの一部です。

```
File "win32serviceutil.pyo", line 785, in SvcRun File "FASTESP.pyo", line 162,
in SvcDoRun; exceptions.SystemExit; StateParseError: Line 1, Column 0, Error: not
well-formed (invalid token).
```

```
[2008-11-26 07:34:11.250] CRITICAL systemmsg Failed to start ESP Service (Node
Controller): StateParseError: Line 1, Column 0, Error: not well-formed (invalid
token)
```

NodeState.xml を置換して、問題を修正します。

QPS FAST ESP ライセンス制限のロギングの有効化

QPS (Query Per Second、1 秒あたりのクエリ数) FAST ESP ライセンス制限に達すると、このイベントが stdlog ファイルに記録されます。

CA Service Desk Manager Knowledge Tools では、1 秒あたり 2 つのクエリがサポートされる FAST ESP ライセンスが提供されます。クエリ率が高いためシステムを検索応答が大幅に低下する場合は、Microsoft の FAST 部門に連絡して、より高いクエリ率をサポートするライセンスを購入できます。

このロギングを有効にするには、NX.env ファイル内の EBR_QPS_MAX 変数を、FAST ライセンス (fastsearch.lic ファイル) によってサポートされている実際の QPS に設定します。

QPS FAST ESP ライセンス制限イベントが、stdlog ファイルに出力されます。

FAST ESP における中国語、日本語、韓国語のテキストの強調表示とスペル チェック

中国語、日本語、または韓国語が有効になっている FAST ESP システムでは、テキストの強調表示機能およびスペル チェック機能は使用できません。

サポートされる語彙集のデフォルトと数は、ローカライズされた CA Service Desk Manager 製品によって異なります。英語の語彙集は常時使用でき、アジア諸国の言語を含め、英語以外のすべての認定済みオペレーティング環境およびローカライズされた CA Service Desk Manager 製品で使用できます。

FAST ESP ライセンスで 1 秒あたり 2 つのクエリがサポートされる

FAST ESP がインストールされている Linux および Windows オペレーティング システムに該当

症状:

CA Service Desk Manager で FAST ESP 検索エンジンをインストールする場合、検索エンジンのデフォルトの FAST ESP ライセンスが 1 秒あたり 2 つの検索クエリに制限されます。クエリ率が高いためにシステムの検索応答が大幅に低下する場合は、FAST ESP から追加ライセンスを取得することによって 1 秒間に実行可能なクエリ率を増加することができます。

解決方法:

使用許諾契約書で指定されているデフォルトの検索機能を向上させるには、FAST (CAKnowledgeT@fastsearch.com) に連絡して追加ライセンスを購入します。

Linux システムでの FAST のアンインストールの問題

FAST ESP がインストールされている Linux オペレーティング システムで有効

症状:

アンインストーラ スクリプトによって、処理の前に実行中のすべての FAST プロセスの停止が試行されます。Linux システムでは、製品をアンインストールする前に、FAST プロセスが残っているかを確認して、プロセスを手動で停止または強制終了する必要があります。アンインストール時に必ずこれらの手順を実行することをベストプラクティスとしてお勧めします。

解決方法:

Linux システムでの FAST 製品のアンインストールの問題を回避するには、アンインストーラ スクリプトを開始する前に、すべての FAST プロセスを停止することをお勧めします。プロセスを停止するには、以下の手順に従います。

1. すべてのノードで、\$FASTSEARCH/bin/nctrl stop を使用して FAST を停止します。
2. プロセスが残っていないことを確認し、プロセスがハングアップしている場合は強制終了します。
3. \$FASTSEARCH/unintsall.sh を使用して、アンインストーラ スクリプトを実行します。

CA Service Desk Manager を手動でアンインストールする

症状:

アンインストール中に、手動のアンインストール手順についてリリース ノートを参照するようメッセージから通知されます。

解決方法:

installvariables.properties ファイルが NX_ROOT/SDUninstall フォルダにありません。このファイルは、CA Service Desk Manager のアンインストールに必要です。以下の手順を実行してこの問題を解決してください。

Windows 動作環境で CA Service Desk Manager を手動でアンインストールする方法

1. CA Service Desk Manager をシャットダウンします。
2. ファイル %WINDIR%\paradigm.ini を削除します。
3. CA Service Desk Manager インストール フォルダを削除します。たとえば、デフォルトのフォルダの場所は C:\Program Files\CA\Service Desk Manager です。
4. CA\Service Desk Manager フォルダを % ALLUSERSPROFILE%\Start Menu\Programs から削除します。

製品がアンインストールされました。

UNIX 動作環境で CA Service Desk Manager を手動でアンインストールする方法

1. CA Service Desk Manager をシャットダウンします。
2. シンボリック リンク /opt/CAisd を削除します。
3. CA Service Desk Manager インストール フォルダを削除します。たとえば、デフォルトのフォルダの場所は /opt/CA/ServiceDeskManager です。

製品がアンインストールされました。

マイグレーションによって WorldView Class オプションが削除されない

症状:

CA Service Desk Manager の以前のリリースのインストールに変更影響度アナライザが統合されていた場合、WorldView コンテキストメニューに ManageObject および UBMClass WorldView Class オプションが表示されます。

解決方法:

変更影響度アナライザはこのリリースで廃止されるため、これらのメニューを手動で削除します。

メニュー オプションを削除する方法

1. WorldView を開始します。
2. WorldView マップ上の任意のオブジェクトを右クリックし、[Edit Class]を選択します。
Unicenter Class ウィザードが開きます。
3. [Class]タブで、[Modify Existing Class]クラスを選択し、[ManagedObject]クラスを選択します。
4. [Menu]タブで、[Menu Name]ドロップダウン リストから[ManagedObject]を選択します。
5. 中央のフィールドでスクロール ダウンし、[Impact Analyzer Sep]を選択して [Delete]をクリックします。

6. 中央のフィールドで[Read Impact Analyzer]を選択します。
7. [削除]をクリックします。
8. 必要に応じて[OK]および[Yes]をクリックし、変更を保存してダイアログ ボックスを閉じます。
ManagedObject クラスが WorldView コンテキスト メニューから削除されます。
9. UBMClass に対して手順 1 ~ 8 を繰り返し、UBMClass メニューの同じエントリを削除します。
UBMClass が WorldView コンテキスト メニューから削除されます。

JAWS と自動フォーム モード

症状:

JAWS r10 で起動した場合、[自動フォーム モード]がオンの場合、ルックアップ リンク へのカーソルを削除できますが、ルックアップ ウィンドウを表示することはできません。

解決方法:

[自動フォーム モード]をオフにします。

[自動フォーム モード]をオフにする方法

1. 構成マネージャを開始します。
2. [オプションの設定]-[フォーム モード オプション]を選択します。
3. [自動フォーム モードの有効化]をオフにして、[OK]をクリックします。
4. [ファイル]-[保存]を選択します。
新しい設定が保存されます。
5. [ファイル]-[終了]を選択します。

JAWS r10 と Tab キー

症状:

JAWS r10 を使用して CA Service Desk Manager Web インターフェースを Tab キーで移動すると、フォーカスがメインの[ヘルプ]メニューに達して停止します。その他の JAWS リリースではこのような動作は見られません。

解決方法:

フォーカスをメインの[ヘルプ]メニューから解放するには、以下のいずれかを行います。

- Tab キーを 1 回以上すばやく押します。
- JAWS を使用して特定のリンクに移動します。

JAWS と Firefox 3.5.5

JAWS r10.0.1167 および JAWS r11.0.734 を Firefox r3.5.5 と共に使用する場合、CA Service Desk Manager リスト ページまたは詳細ページで[保存]または[検索]をクリックすると、アラート メッセージが不正確に読み込まれます。

JAWS は、ツリー メニューのリンクを選択したときなどに自動的に表示されたアラートメッセージを不正確に読み込みます。

虫眼鏡アイコンがフォーカスしない

Mozilla Firefox に該当

症状:

フィールド間を移動する際、画面上の虫眼鏡フォーカスは、すべてのフィールド上に自動的に表示されるわけではありません。

解決方法:

虫眼鏡アイコン (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) は、Firefox ではサポートが制限されています。Internet Explorer 7.0 または 8.0 をご使用ください。

コマンドライン ユーティリティの実行中にライブラリ エラーが発生する

AIX、Linux、Solaris で有効

症状:

コマンドライン ユーティリティを実行すると、以下のようなライブラリ エラーが発生します。

```
ld.so.1: pdm_pki: fatal: libetpki2.so: open failed: No such file or directory
killed
```

解決方法:

etpki ライブラリ ディレクトリを、ライブラリ パスに追加します。etpki ライブラリ パスは通常、/opt/CA/SC/ETPKI/lib にあります。

InfoView ログイン ページの設定

Windows に該当

症状:

InfoView ログイン ページが、ユーザに認証タイプや CMS 名の入力を求めるように設定されていません。設定は、web.xml ファイルによって制御されます。

解決方法:

以下の手順で、web.xml ファイルで InfoView ログイン ページの設定を行います。

1. Web サーバの展開ディレクトリから、編集用に web.xml ファイルを開きます。

注: web.xml ファイルは、Tomcat を Web サーバとして CA Service Desk Manager インストール メディアを使用している場合は、次の場所にあります。
SharedComponents¥CommonReporting3¥Tomcat55¥webapps¥InfoViewApp¥WEB-INF

例: C:¥Program

Files¥CA¥SC¥CommonReporting3¥Tomcat55¥webapps¥InfoViewApp¥WEB-INF

2. ユーザに認証タイプの入力を求めるには、authentication.visible パラメータを見つけ、<param-value> を「false」から「true」に変更します。例:
<param-value>true</param-value>

3. デフォルトの認証タイプを変更するには、`authentication.default` パラメータを見つけ、`<param-value>` を以下のいずれかの値に変更します。
 - 認証タイプのパラメータ値
 - エンタープライズ (デフォルト) `<param-value>secEnterprise</param-value>`
 - LDAP `<param-value>secLDAP</param-value>`
 - AD `<param-value>secWinAD</param-value>`
4. ユーザに CMS 名の入力を求めるには、`cms.visible parameter` パラメータを見つけ、`<param-value>` を「false」から「true」に変更します。例：
`<param-value>true</param-value>`
5. ファイルを保存して閉じます。
6. Web アプリケーション サーバを再起動します。
web.xml ファイルの InfoView ログイン ページ設定が完了します。

CA Business Intelligence Web レポート オプション

CA Business Intelligence が CA Service Desk Manager と連携している場合、オプション マネージャでは、Web レポート リスト ページに表示される以下のオプションは関係なくなるため、無視しても支障ありません。

- `bo_server_auth`
 - `sec Enterprise`
 - `secLDAP`
 - `secWinAD`
 - `secExternal`

検索結果で返されるドキュメント数が間違っている

症状:

検索結果で返されるナレッジ ドキュメントの数が間違っています。

解決方法:

この問題を解決するには、コマンド ラインから `pdm_k_reindex +f` を実行します。

検索結果に正しいドキュメント数が表示されます。

ローカライズの問題

既知の問題が、ローカル言語版オペレーティング システム上での CA Service Desk Manager の実行方法に影響を与える場合があります。

Windows 上のローカライズ バージョン

Windows では、以下の言語のローカライズ バージョンがサポートされています。

- ドイツ語
- フランス語
- ポルトガル語(ブラジル)
- イタリア語
- スペイン語
- 日本語
- 中国語(簡体字)

Linux および Solaris では、以下の言語のローカライズ バージョンがサポートされています。

- フランス語
- ドイツ語
- 日本語

インストーラおよびコンポーネント インストーラが誤って翻訳される

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

インストーラおよび一部のコンポーネント インストーラで、表示される文字が正しく翻訳されていません。たとえば、タイトル バー、ボタン、またはダイアログ ボックスで、重大性の低いスペリングまたは文法の問題が発生することがあります。

解決方法:

製品の機能上は何の問題もありません。

Windows 2008 SP2 への CA EEM のインストールに失敗する

すべてのプラットフォームに該当

症状:

Windows 2008 SP2 への CA EEM のインストールが失敗し、以下のメッセージが表示されます。

Windows 2008 sanity testing failed (Windows 2008 のサニティ テストに失敗しました)

注: すべての言語で、英語のメッセージが表示されます。

解決方法:

CA EEM サーバを Windows 2008 にインストールする前に、以下の手順を実行します。

1. コマンド プロンプトから以下のコマンドを実行します。

```
netsh-> interface-> ipv6-> show-> address
```

コンピュータで、fe80 で始まる IPv6 のリンク ローカル アドレスを使用するすべてのインターフェースが一覧表示されます。

2. fe80 で始まるリンク ローカル アドレスを削除します。

リンク アドレスが削除されます。

注: インターフェースの削除方法の詳細については、Microsoft のサポート Web サイトでサポート技術情報 929852 を参照してください。

EEM ドキュメントの Windows メニュー ショートカットと UI 項目が 2 つずつ表示される

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

英語以外の OS 環境用に EEM をアップグレードした後、EEM ドキュメントのメニュー ショートカットおよび UI 項目が 2 つずつ表示される場合があります。1 つはローカル言語で、もう 1 つは英語で表示されます。

解決方法:

重複している不要なメニュー項目を削除します。

コンテキスト メニューでホットキーが機能しない

日本語および中国語のローカライズ版に該当

日本語と中国語のローカライズ版では、右クリックによって表示されるコンテキスト メニューの大半で、各メニュー項目にホットキーが表示されません。通常、ホットキーの文字はメニュー項目の最後にかっこ付きで表示されます。現在、文字ではなく "(_)" が表示されます。メニューの表記が英語である場合には、ホットキーはその文字の下にアンダースコアで示され、これは機能します。

レポートが適切に翻訳されない

すべてのローカライズ版に該当

一部の概要レポートおよび詳細レポートは、翻訳されないか、部分的にしか翻訳されません。BusinessObjects XI レポートは、すべて翻訳されません。たとえば、以下の情報は翻訳されないか、部分的にのみ翻訳されます。

- 通知メッセージ テンプレートなどの、詳細レポートおよび概要レポート
- ロケーション リスト、グループ リスト、連絡先リストの各ラベルなど、詳細レポートおよび概要レポートのラベルの一部は英語で表示されます。
- 日本語バージョンなどでは、分析レポートのラベルに、翻訳されていない文字が含まれます。

[オプション リスト]の値の一部が翻訳されない

すべてのローカライズ版に該当

症状:

文字列「Auto Issue Event」は、[オプション リスト]の[値]列では翻訳されません。

解決方法:

[オプション リスト]および[オプションの詳細] Web フォームの大部分のフィールド（[説明]フィールド、「はいいいえ」などの特定の[値]フィールド、およびドロップダウンリストを除く）は、ローカライズされず、英語で表示されます。[オプション リスト]は、Service Desk マネージャの[管理]タブ上にある左ペインのメニューで[オプション マネージャ]ノードに移動し、いずれかの子ノードを選択することで、表示できます。

翻訳済みノイズ ワード

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

各言語に翻訳されたノイズ ワードが表示されません。

解決方法:

製品には、各言語用に用意されたノイズ ワードが標準で含まれています。

使用する言語のノイズ ワードを確認するには、新規ノイズ ワードを追加するときと同じ手順で `pdm_k_reindex` を実行します。

使用する言語のノイズ ワードが表示されます。

別名がローカライズされない

[Attribute Alias List] ページおよび [Attribute Alias Detail] ページに表示される別名データは、ローカライズされません。たとえば、[Service Desk]-[アプリケーション データ]-[コード]-[属性の別名] を選択し、[検索] をクリックした場合、[別名] 列に表示されるデータは英語でのみ表示されます。

8.3 形式のファイル名の作成と拡張文字のサポート

日本語および中国語のローカライズ バージョンに該当

症状:

8.3 形式のファイル名の作成と拡張文字がサポートされていません。

解決方法:

以下の手順に従ってください。

1. レジストリー キー `NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name` を「0」に設定します。
注: この値は、デフォルトで「1」に設定されます。この設定を手動で変更します。
2. コンピュータを再起動します。
3. インストールを開始します。

正しくないテーブル アイコンが表示される

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

スキーマ デザイナで[テーブルの追加]をクリックすると、Web Screen Painter に正しくないテーブル アイコンが表示されます。

解決方法:

テーブルの列にデータを追加すると、アイコンが正しく表示されるようになります。

コマンド ライン ユーティリティで、特殊ラテン文字、日本語、中国語が表示されない

すべてのローカライズ版に該当

症状:

DOS コマンド プロンプトから実行するすべての CA Service Desk Manager コマンド ライン ユーティリティで、返されるデータが正しく表示されません。特に、日本語、中国語、アクセント記号付きの特殊ラテン文字(ドイツ語のウムラウト、フランス語のアクサングラーブなど)は、正しく表示されません。

解決方法:

コマンド ライン ユーティリティの出力(例: `pdm_extract`)は、ファイルに出力することができます。このファイルを、Microsoft のメモ帳など、UTF-8 のエンコードをサポートしているツールを使用して開くと正しく表示されます。

Windows 上でコマンド ライン ツールによって文字列が正しく出力されない

Windows 上のすべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

コマンド ライン ユーティリティによる出力で、文字列が正しく表示されません。

解決方法:

すべてのコマンド ライン ツールを実行する際に、`pdm_cmd.exe` プログラムを使用します。`pdm_cmd` ユーティリティによって、コマンド ライン ツールの出力文字列が UTF8 から UNICODE に変換され、英語以外の言語で出力文字列が表示されるようになります。たとえば、`pdm_webcache` の出力文字を正しく表示するには、以下のコマンドを実行します。

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

コマンド ライン ファイル名が「.exe」で終わらない場合は、コマンド ラインでファイルのフルネームを使用してください。

たとえば、以下のコマンドを使用して、Web Screen Painter のスキーマの変更を発行します。

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

以下のコマンドを使用して、ODBC ドライバを起動します。

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

注：文字が正しく表示されないコマンド ライン ツールでは、常に pdm_cmd を実行する必要があります。

スペルチェックが正しく機能しない

すべてのローカライズ版に該当

日本語および中国語のローカライズ版では、スペルチェックがサポートされていません。

症状：

ラテン系言語のローカライズ版で、スペルチェックによって、ほぼすべての単語に対して修正候補が表示されます。

解決方法：

以下の手順に従ってください。

1. オプション マネージャで、lex_lang オプションに正しい言語を設定します。
2. Service Desk サービスを再起動します。

すべてのローカライズ版 バージョンで米国およびカナダの州のみが表示される

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状：

CA Service Desk Manager クライアントで、どの国が選択されていても、州の選択肢には米国またはカナダの州のみが表示されます。

解決方法：

CA Service Desk Manager には、州のデータベース テーブルが含まれています。製品に標準で含まれているテーブルには、米国およびカナダの州データのみが含まれています。それ以外の国の州は標準データには含まれていませんが、ca_state_province テーブルを変更してほかの国の州(都道府県)を追加することができます。

Linux SuSE のインストールおよび環境設定で文字が表示されない

Linux SuSE での日本語および中国語のローカライズ版に該当

CA Service Desk Manager インストーラおよび環境設定のプログラム (pdm_configure) は、日本語、中国語、および韓国語の文字を表示できません。

ホット キーがドル記号(\$)で定義されている

日本語および中国語のローカライズ版に該当

使用可能なホットキーの文字がない場合、すべてのフォームでドル記号(\$)がホットキーとして使用されます。以前のバージョンでは、アルファベットのリストからホットキーが選択されていました。このリリースでは、CA Service Desk Manager によって、対応する英語ラベルからホットキーの文字が決められます。

アップグレード中に文字が翻訳されない

Linux および Solaris 上のすべてのローカライズ版に該当

Unicenter Service Desk r11.2 から CA Service Desk Manager r12.5 へのアップグレードにおいて、マイグレーションの実行時にすべての文字が英語で表示されます。

電子メールの件名が翻訳されていない

すべてのローカライズ版に該当

すべての電子メール通知で、件名のテキストが翻訳されていません。

CA CMDB Visualizer の日付ヘルパーで、月名と曜日名が翻訳されない

すべてのローカライズ版に該当

CA CMDB Visualizer スコアボードの[保守]セクションにある日付ヘルパーでは、月名と曜日名は翻訳されません。

CA CMDB Visualizer の日付形式が日本語および中国語にローカライズされない

日本語および中国語のローカライズ版に該当

症状:

CMDB Visualizer Web クライアントの[保守]セクションの日付形式は翻訳されません。

解決方法:

CMDB Visualizer Web クライアントでは、日付が dd/mm/yyyy の形式で表示されます。日本語および中国語で推奨される形式は、yyyy/mm/dd です。

CA Workflow IDE のプロセス定義が英語で表示される

すべてのローカライズ版に該当

CA Workflow IDE プロセス定義はローカライズされず、英語で表示されます。

[サポート オートメーション エンド ユーザ アシスタンス セッション]ページが英語で表示される

すべてのローカライズ版に該当

症状:

[サポート オートメーション ライブ サポート: アシスタンス セッション] Web ページは英語で表示されます。

解決方法:

保留、セッション中、起動後、ログアウト後の各ページをはじめ、デフォルトの サポート オートメーション エンド ユーザ インターフェースはすべて、ローカライズされません。[管理]タブの[サポート オートメーション]ノードからこれらのページをカスタマイズして、カスタムのローカライゼーションを設定できます。

[ナレッジ検索解析の設定]がローカライズ版で英語に設定されている

すべてのローカライズ版に該当

症状:

[ナレッジ管理]の[検索]ノードにある[パーサ設定]の[言語のタイプ]設定が、ローカライズ版ではデフォルトで英語に設定されています。本製品では、指定された言語に基づいて検索テキストを解析します。

解決方法:

管理者は、デフォルトの言語タイプ(英語)を以下のいずれかに変更できます。

ヨーロッパ言語

検索時に、ヨーロッパ言語特有の処理のみが実行されます。この言語タイプは、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、およびポルトガル語に適用されます。

韓国語

検索時に、韓国語言語特有の処理のみが実行されます。

その他アジア言語

検索時に、中国語や日本語などの、その他のアジア言語用の処理が実行されません。

日本語版で CA Business Intelligence インストーラ ウィザードが部分的にしか翻訳されない

日本語のローカライズ版に該当

日本語版では、CA Business Intelligence インストールが部分的にしか翻訳されません。最初と最後のページは翻訳されず、英語で表示されます。

CA Business Intelligence のインストール後、InfoView の下に CA Service Desk のレポートが表示されない

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

BusinessObjects InfoView の[CA レポート]の下に、CA Service Desk のレポートが表示されません。

解決方法:

CA Business Intelligence レポートの設定時に(DVD メニューから選択)、BI Admin のユーザ名の入力を促すプロンプトが表示されたら、「Administrator」と入力します。

PDF レポートが BusinessObjects InfoView からエクスポートされたとき無効な日本語文字が表示される

日本語のローカライズ版に該当

症状:

BusinessObjects InfoView からエクスポートされた PDF レポートを Acrobat Reader で開くと、無効な日本語文字が表示されます。この問題は、日本語文字がシステム フォント フォルダ内にある Arial Unicode MS フォントで使用できない場合に生じます。

解決方法:

この問題を解決するには、以下の手順に従います。

1. Arial Unicode MS フォント(ARIALUNI.TTF)をまだダウンロードしていない場合は、Microsoft の Web サイトからダウンロードし、C://WINDOWS/Fonts などのシステム フォント フォルダに追加します。
2. Crystal Reports でレポートを開き、2 バイト値が含まれたすべての列に対して Arial Unicode MS フォントを指定します。
3. レポートを PDF 形式でエクスポートします。
Acrobat Reader でレポートに日本語の文字が表示されるようになります。

デザイン モード時に Web Screen Painter に英語の文字列が表示される

症状:

Web Screen Painter がデザイン モードの場合は、[ノートブック]タブ、ボタン、メニュー、およびメニュー項目は英語でのみ表示されます。

解決方法:

別の言語でフォームを表示するには、以下の手順に従います。

1. Web Screen Painter でフォームを開きます。
2. フォームを作成しているか、既存のフォームを更新している場合は、新たにローカライズした文字列を \$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js ファイルに追加します。
3. [プレビュー]をクリックします。

注: msg_cat.js の更新の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

ドキュメントの問題

ここでは、CA Service Desk Manager ドキュメントが発行された後に追加された更新について説明します。

オンライン ヘルプ - 特殊処理タイプの作成

この更新は、オンライン ヘルプの「特殊処理タイプの作成」トピックに関するものです。

以下のテキストの手順 3 および 4 を置き換えます。

3. 必要に応じてフィールドにデータを入力し、[保存]をクリックします。

[連絡先リスト]ページが表示されます。

この行を、以下の行で置き換えます。

3. 必要に応じてフィールドにデータを入力し、[保存]をクリックします。
4. [特殊処理メンバーの更新]をクリックします。

オンライン ヘルプ - 自動割り当ての有効化はロケーションに基づく自動割り当てにのみ適用されます

この更新は、オンライン ヘルプの「管理」の章にある[Service Desk]ノード -[リクエスト/インシデント/問題]セクションに関するものです。自動割り当ての有効化 -- リクエスト/インシデント/問題トピック

オンライン ヘルプでは、以下のテキストの説明が正しくありません。

CA Service Desk Manager が領域でどのように自動的にチケットを割り当ててくるかを指定できます。自動割り当ては、グループ、ロケーション、およびワークシフトをベースにできます。

自動割り当てのプロセスは、領域で定義したワークシフトから開始され、次にグループ、最後にロケーションに対して実行されます。定義された関係が自動割り当てプロセスの要件を満たさない場合は、領域の[デフォルト担当者]および[デフォルトグループ]が割り当てられます。デフォルト設定が定義されていない場合、チケットの割り当ては変更されません。

これを以下のテキストに置き換えます。

CA Service Desk Manager が領域でどのように自動的にチケットを割り当てるかを指定できます。ロケーションに基づく自動割り当てか CI に基づく自動割り当てを選択できます。

第 2 パラグラフはロケーションに基づく自動割り当てにしか適用されないため、以下のように、手順 4 の「自動割り当てモード」の箇条書き「ロケーションを基準」の後に配置する必要があります。

4. [自動割り当て]タブを選択し、以下のように、以下のフィールドに入力します。

自動割り当てモード

自動割り当ての実行方法を指定します。[構成アイテムを基準]オプションを使用して、割り当て可能な CI 属性の値に基づいて自動割り当てを行います。

- **無効** - [領域のデフォルト]オプションがインストールされている場合に、このオプションに基づいて自動割り当てを行います。
- **構成アイテムを基準** - 割り当て可能な CI 属性の値に基づいて自動割り当てを行います。
- **ロケーションを基準** - ロケーション値に基づいて自動割り当てを行います。

自動割り当てのプロセスは、領域で定義したワークシフトから開始され、次にグループ、最後にロケーションに対して実行されます。定義された関係が自動割り当てプロセスの要件を満たさない場合は、領域の[デフォルト担当者]および[デフォルトグループ]が割り当てられます。デフォルト設定が定義されていない場合、チケットの割り当ては変更されません。

管理ガイド - [バージョン指定]タブにすべてのファミリの CA APM 監査証跡情報が表示されます

この更新は、「管理ガイド」の「構成アイテムの管理」の章にある「バージョン指定」セクションに関するものです。

管理ガイドの以下の説明が正しくありません。

CA APM 監査証跡情報を含む[バージョン指定]タブは、CA CMDB ファミリの CI/アセットでのみ使用できます。CA CMDB 以外のファミリに属しているアセットは表示されません。

これを以下に置き換えます。

CA APM 監査証跡情報を含む[バージョン指定]タブは、ロギングが有効化されているすべてのファミリをサポートします。

管理ガイド - メールボックス ルールの[TextAPI デフォルト]と[TextAPI 受信を無視]設定の使用方法

この新規トピックは、「管理ガイド」の「ポリシーの実装」の章にある「電子メールの管理」-「メールボックス ルール」セクションに関するものです。

[TextAPI デフォルト]および[TextAPI 受信を無視]フィールドを使用して、受信メールボックス ルールのデフォルト値を指定したり、受信電子メールで受け入れない TextAPI コマンドを指定したりできます。これらのフィールドは、[EMAIL_DEFAULTS]セクションで設定されているデフォルト値や、text_api.cfg ファイルの[EMAIL_IGNORE_INCOMING]セクション内にある禁止コマンド リストと連携します。メールボックス ルールの定義と text_api.cfg ファイルの定義との間に競合が生じた場合は、メールボックス ルールに設定された値が適用されます。

[TextAPI デフォルト]フィールドには、メールボックス ルールに一致した電子メールからのチケットに適用される TextAPI キーワード コマンドを入力します。メッセージが既存のチケットに影響を与える場合、コマンドは適用されません。

TextAPI デフォルト コマンドを指定するには、以下の手順に従います。

1. [TextAPI デフォルト]フィールドに、各行に 1 つずつコマンドを入力します。
2. コマンドの形式は以下のとおりです。

```
OBJECT.FIELD=value
```

注：先頭のパーセンテージ記号(%)は含めないでください。これは、同コマンドが電子メールの本文に埋め込まれている場合にのみ必要なものです。

コマンドの形式の例は、以下のとおりです。

```
REQUEST.PRIORITY=3  
PROBLEM.CATEGORY=Facilities  
INCIDENT.GROUP=Plumbing
```

[TextAPI 受信を無視]フィールドには、受信電子メール メッセージ内での使用を許可しない TextAPI キーワード コマンドをリスト表示します。このフィールドに記載されたコマンドが、受信電子メール メッセージ内にある場合、すべて無視されます。

「TextAPI 受信を無視」コマンドを指定するには、以下の手順に従います。

1. [TextAPI 受信を無視]フィールドに、各行に 1 つずつコマンドを入力します。
2. コマンドの形式は以下のとおりです。

```
OBJECT.FIELD
```

注：先頭のパーセンテージ記号(%)は含めないでください。これは、同コマンドが電子メールの本文に埋め込まれている場合にのみ必要なものです。

コマンドの形式の例は、以下のとおりです。

CHANGE.ASSIGNEE

PROBLEM.GROUP

REQUEST.EFFORT

3. text_api.cfg ファイルの[KEYWORDS]セクションに、いずれかのフィールドに使用されるすべてのコマンドを定義します。このファイルは、CA Service Desk Manager インストール ディレクトリの「site」サブディレクトリに保存されます。

注: メールボックス ルールおよび TextAPI の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

管理ガイド - すべての受信メッセージに一致するメールボックス ルールの作成方法

この新規トピックは、「管理ガイド」の「ポリシーの実装」の章にある「電子メールの管理」-「メールボックス ルール」セクションに関するものです。

ほかのメールボックス ルールではフィルタされないすべての受信メッセージに一致するメールボックス ルールを作成できます。

このタイプのルールを作成するには、フィルタを[件名の内容]に、フィルタ文字列をピリオドとアスタリスク 1 つずつ(「.*/)に設定します。

- ピリオドは、改行を除く文字に一致します。
- アスタリスクは、直前の記号が 0 個以上出現するパターンに一致します。

結果として、この組み合わせは、改行以外の 0 個以上の文字に一致します。

例: 「すべてに一致」メールボックス ルール

この例では、「.*/)の組み合わせを使用して、すべての受信メッセージに一致する方法を示します。

Filter = "件名の内容"

Filter String = ".*/"

管理ガイド - PDM 関数

この更新は、「管理ガイド」の「CA Business Intelligence レポートの管理」の章にある「CA Business Intelligence レポートの作成」-「PDM 関数」セクションに関するものです。

PdmToday() の説明を以下のテキストに置き換えてください。

PDM 関数	説明
PdmToday()	<p>PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]])</p> <p>現在の日付(1970年1月1日から起算した秒数)を、引数に基づいて調整して返します。</p> <p>timeAdj:</p> <p>-1 - 時刻が一日の始まり(0:00:00)に合わされます。 +1 - 時刻が一日の終り(23:59:59)に合わされます。</p> <p>day:</p> <p>負の値 - 指定した日数で日付が調整されます。 正の値 - 指定した絶対値(と月末のどちらか小さい方)に日が設定されます。</p> <p>month:</p> <p>負の値 - 指定した月数で日付が調整されます。 正の値 - 指定した絶対値(と12月のどちらか小さい方)に月が設定されます。</p> <p>year:</p> <p>負の値 - 指定した年数で日付が調整されます。 正の値 - 指定した絶対値に年が設定されます。</p> <p>調整は、年、月、日の順で適用されます。0が指定された引数や省略された引数は無視されます。</p>

実装ガイド - Oracle への MDB のインストール(Windows)

この更新は、「実装ガイド」の「インストール」の章にある「MDB インストール」セクションのトピック「Oracle への MDB のインストール(Windows)」に関するものです。

以下のテキストの手順 6 を置き換えます。

6. 引き続き画面の指示に従って CA MDB のインストールを完了します。
CA MDB が Oracle にインストールされます。

この行を、以下の行で置き換えます。

6. Oracle データベースを設定するための情報を入力および選択します。

CA Service Desk Manager では、MDB が置かれている Oracle データベースを指定するネット サービス名が必要です。また、そのデータベースのシステム識別子(SID)も必要です。これらの名前は異なることもありますが、同じ MDB データベースを指定します。CA Service Desk Manager には 2 つの名前の値が必要です。これは、CA Service Desk Manager が Oracle クライアント テクノロジと JDBC テクノロジの両方を使用してデータベースにアクセスするからです。

注: サービス名および SID の詳細については、Oracle のマニュアルを参照してください。

データのデフォルト値のロード

Oracle データベースにデフォルトの CA Service Desk Manager データをロードするかどうかを指定します。

このチェック ボックスをオンにすると、CA Service Desk Manager のデフォルトのシステム データが Oracle データベースにロードされます。システムのデフォルト値を変更した場合は、このオプションにより、値が置き換えられます。初回インストールの場合は、このチェック ボックスをオンにします。初回インストールでない場合、このオプションは既存のデータを置換します。このチェック ボックスをオフにすると、デフォルト データはロードされません。

リモート データベース

Oracle データベースが CA Service Desk Manager プライマリ サーバ以外のサーバにインストールされていることを示します。CA Service Desk Manager インストールを実行する前に、リモート データベース サーバ(すなわち、Oracle がインストールされているコンピュータ)に CA MDB を手動でインストールします。

Oracle サーバがローカルである(選択されていない)場合、MDB がまだ作成されていないと CA Service Desk Manager は MDB を作成します。

テーブル領域の作成

MDB データベース用のテーブル領域を作成するか、またはすでに作成済みのテーブル領域を使用するかを指定します。

テーブル領域がすでに手動で作成されている場合は、このチェック ボックスをオフにします。既存のテーブル領域の名前を指定します。製品の [テーブル領域パス] フィールドが無効になり、[データ テーブル領域名] フィールドおよび [インデックス テーブル領域名] フィールドが有効になります。

このチェック ボックスをオンにして **MDB_DATA** および **MDB_INDEX** のデフォルト名でテーブル領域を作成します。テーブル領域パスを指定します。 [データ テーブル領域名] フィールドおよび [インデックス テーブル領域名] フィールドは無効になります。

注: Oracle Automated Storage Manager (ASM) を使用している場合は、CA Service Desk Manager インストールを実行する前に、Oracle テーブル領域を手動で作成します。Oracle がインストールされて ASM に設定された場合、MDB のインストール中に Oracle テーブル領域を作成することはできません。ASM が仮想ストレージを使用しているのに、物理ディレクトリを検索することになるため、この構成では正常にテーブル領域を作成することができません。

ネット サービス名

MDB が置かれている Oracle データベースのネット サービス名を指定します。データベースがリモートの場合は、ローカル コンピュータ上の Oracle クライアント内で定義されたネット サービス名を使用します。CA Service Desk Manager では Oracle クライアントのローカル インストールを使用してデータベースにアクセスしますが、Oracle サーバ上のサービス名とは異なるネット サービス名が指定されている場合があります。

mdbadmin ユーザ パスワード

mdbadmin ユーザ パスワードを指定します。既存のパスワードを入力するか、CA Service Desk Manager がユーザを作成する場合は新しいパスワードを指定します。

DBA ユーザ名

DBA アクセス権 (通常は SYS) を持つ Oracle ユーザの名前を指定します。このフィールドは、Oracle サーバがローカル コンピュータ上で実行されている場合のみ使用されます。

DBA パスワード

DBA ユーザのパスワードを指定します。このフィールドは、Oracle サーバがローカル コンピュータ上で実行されている場合のみ使用されます。

データ テーブル領域名

[テーブル領域の作成]チェック ボックスがオンになっている場合は、指定されたデータ テーブル領域名を作成します。このフィールドは、Oracle サーバがローカル コンピュータ上で実行されている場合のみ使用されます。

インデックス テーブル領域名

[テーブル領域の作成]チェック ボックスがオンになっている場合は、指定されたインデックス テーブル領域名を作成します。このフィールドは、Oracle サーバがローカル コンピュータ上で実行されている場合のみ使用されます。

テーブル領域パス

前述のテーブル領域が存在しない場合に作成される、テーブル領域の物理的なロケーションのディレクトリ パスを指定します。このフィールドは、Oracle サーバがローカル コンピュータ上で実行されている場合のみ使用されます。

Oracle ホーム パス

Oracle ホーム パスのディレクトリ パスを指定します。

JDBC 接続性

JDBC 接続性を使用するかどうかを指定します。CA Service Desk Manager のコンポーネントの中には JDBC テクノジを使用してデータベースにアクセスするものがあります。こういったコンポーネントの場合は、Oracle サーバに関する特定の情報が必要となります。

以前に設定したデータベース ホスト名、SID、およびリスナ ポートを識別します。

実装ガイド - CA EEM のインストール

この更新は、「実装ガイド」の以下のトピックに関するものです。

- CA EEM のインストール
- CA EEM のインストール (UNIX)
- CA EEM のインストール (Windows)

以下の注を置き換えます。

重要: 既存の CA EEM インストールを CA 製品の認証に使用できる場合は、再度 CA EEM をインストールしないでください。その代わりに、CA 製品をインストールし、既存の CA EEM インストールを参照するようにします。ただし、CA Service Desk Manager r12.5 と統合するには、少なくとも CA EEM r8.3 が必要です。

この行を、以下の行で置き換えます。

重要: 既存の CA EEM インストールを CA 製品の認証に使用できる場合は、再度 CA EEM をインストールしないでください。その代わりに、CA 製品をインストールし、既存の CA EEM インストールを参照するようにします。ただし、CA Service Desk Manager r12.5 と統合するには、少なくとも CA EEM r8.4 sp3 が必要です。

実装ガイド - AIX(プライマリ サーバ)および Java ランタイム環境(JRE)

この更新は、「実装ガイド」の「計画」の章の「CA Workflow に関する考慮事項」に関するものです。

手順 4 で、JRE のフォルダとして NX.env ファイルの以下の場所が指定されています。

```
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<JRE 1.5 フォルダ>
```

以前のリリースから CA Service Desk Manager 12.5 にマイグレートする場合、マイグレート中に、手順 4 で指定されている JRE フォルダの場所が誤って削除されてしまいました。この問題を解決するには、以下の手順に従います。

- 手順 4 に記載されているとおりに、NX.env ファイルに JRE フォルダの場所を再入力してください。
- AIX プラットフォームでは、CA Service Desk Manager サービスをリサイクルします (CA EEM および CA Workflow のマイグレート後およびアップグレード後)。

付録 A: アクセシビリティ機能

CA では、すべてのお客様が弊社の製品およびサポート ドキュメントを正しく使用して重要なビジネス業務を遂行できるよう、全力を尽くしています。このセクションでは、CA Service Desk Manager に含まれているアクセシビリティ機能について説明します。

製品の機能拡張

CA Service Desk Manager では、以下の領域でアクセシビリティが機能拡張されています。

- 表示形式
- 音声
- キーボード
- マウス

注：以下の情報は Windows ベースおよび Macintosh ベースのアプリケーションに適用されます。Java アプリケーションは多数のホスト オペレーティング システムで実行されており、これらのシステムの一部にはすでに Java アプリケーションで使用可能な支援テクノロジーがあります。これらの既存の支援テクノロジーで、JPL で記述されたプログラムへのアクセスを提供するには、ネイティブ環境における支援テクノロジー自体と、Java 仮想マシン (Java VM) 内から使用可能な Java Accessibility サポートとの間のブリッジが必要です。このブリッジは、両端が Java VM とネイティブ オペレーティング システムであるため、ブリッジ先のプラットフォームごとに若干異なります。Sun では現在、このブリッジの JPL 側と Win32 側の両方を開発しています。

表示形式

コンピュータ画面の表示を見やすくするには、以下のオプションを調整します。

フォント スタイル、色、およびアイテムのサイズ

フォントの色、サイズ、その他の表示の組み合わせを選択できます。

画面の解像度

ピクセル数を変更して、画面上でオブジェクトを拡大できます。

カーソルの幅および点滅速度

カーソルを見つけやすくしたり、点滅速度を最小化したりできます。

アイコンのサイズ

アイコンを大きくして見やすくしたり、アイコンを小さくして画面のスペースを増やしたりできます。

高コントラストの配色

見やすい色の組み合わせを選択できます。

音声

画像の代わりに音声を使用するか、またはコンピュータ サウンドを聞きやすくしたり区別しやすくしたりするには、以下のオプションを調整します。

ボリューム

コンピュータ サウンドの音量を上げたり下げたりできます。

音声変換

音声で読み上げたコマンド オプションやテキストを聞くことができます。

警告

目に見える警告を表示できます。

通知

アクセシビリティ機能がオンまたはオフになったときに、聴覚的または視覚的な合図を出します。

スキーム

コンピュータのサウンドと特定のシステム イベントを関連付けることができます。

キャプション

スピーチおよびサウンドのキャプションを表示できます。

キーボード

以下のようにキーボードを調節できます。

表示の間隔

キーを押したときにどのくらいの速度で文字を繰り返すかを設定できます。

トーン

特定のキーを押したときに音が鳴るようにできます。

スティッキー キー

片手または 1 本の指で入力するユーザは、別のキーボード レイアウトを選択できます。

マウス

以下のオプションを使用して、マウスの動作を速くしたり使いやすくしたりできます。

クリック速度

選択するときのマウス ボタンのクリック速度を選択できます。

クリック ロック

マウス ボタンを押したままにしなくても強調表示したりドラッグしたりできます。

アクションの入れ替え

マウスの左ボタンで制御される機能と右ボタンで制御される機能を入れ替えることができます。

点滅速度

カーソルの点滅速度を選択したり、点滅させるかどうかを選択したりできます。

ポインタのオプション

以下の操作を実行できます。

- 入力中のポインタの非表示
- ポインタ位置の表示
- ポインタが画面を移動する速度の設定
- 見やすくするためのポインタのサイズおよび色の選択
- ダイアログ ボックス内のデフォルト位置へのポインタの移動

キーボード ショートカット

以下の表に、CA Service Desk Manager でサポートされているキーボード ショートカットを示します。

キーボード	説明
Ctrl+X	切り取り
Ctrl+C	コピー
Ctrl + K キー	次を検索
Ctrl+F	検索置換
Ctrl+V	貼り付け
Ctrl+S	保存
Ctrl + Shift + S キー	すべて保存
Ctrl + D キー	行の削除

キーボード	説明
Ctrl + 右方向キー	次の語句
Ctrl + 下方向キー	下にスクロール
End キー	行の終わり