さらに活用
JP1

見せて使える! 障害管理

JP1/Integrated Management - Service Support

かんたん導入マニュアル

3020-3-R93-01

はじめに

障害‘監視’から 障害‘管理’へ

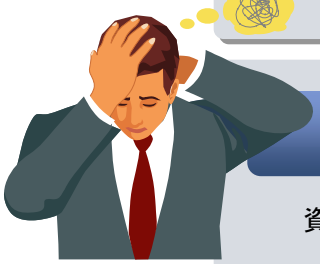
システムに障害が発生したとき、迅速に対処し、解決することが求められます。
迅速かつ確実に対処するためには、障害をただ「監視」するだけでなく、
障害の発生から対処状況などを適切に「管理」することが重要になります。
これらの情報を適切に管理できていないと、障害の対処漏れ、対応遅れにつながります。
御社では、システムの障害情報を適切に管理できていますか？

この障害、だれが対処するんだっけ・・・？

担当者がうまく割り振られていないから、だれが対処してるのかわからない・・・

いつまでに対処すればいいんだろう？

どの障害から優先的に対処すればいいのかわからない・・・



対処方法がわからない・・・

資料が散在していて、これまでどうやって対処してきたのかわからない・・・

障害発生

システムで発生した障害を
JP1/IM で検知。障害の内容は、
自動で JP1/IM - SS に
登録されます。

一次対処

障害事例を検索するなどして
対処方法を調査し、一次対処を
実施します。

根本対処

根本的な原因を調査、対処します。
対処が完了したら、その内容を
リーダーに報告します。

JP1/IM - SS で、障害対処のプロセスを「見せる化」

JP1/IM - SS は、障害発生から解決までのプロセスの円滑な流れを支援します。
障害対処のプロセスを「見せる化」し、「だれが」「いつまでに」「何を」するかを明確にします。

「だれが」やればよいかわかる

JP1/IM と連携することで、検知した障害の内容と担当者を、JP1/IM - SS に自動で登録できるので、だれが対処すべきかがわかります。

「いつまでに」やればよいかわかる

障害の内容によって、対処が必要な期限を自動で設定できるため、いつまでに対処が必要か明確にわかります。

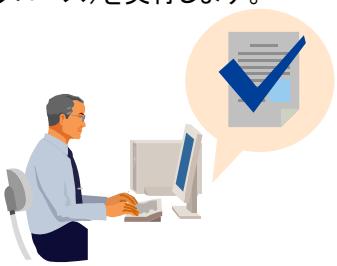
「何を」すればよいかわかる

これまでに対処した履歴は、すべて JP1/IM - SS※に保存されるため、担当者間での情報共有が容易です。

JP1/IM - SS：JP1/Integrated Management - Service Support

クローズ

適切な方法で対処できているかをリーダーが確認した上で、障害対処の完了手続き（クローズ）を実行します。



評価

案件全体の対処状況を、画面やレポートで確認して、現在の対処状況を評価します。

JP1/IM - SS で
システムの障害を
確実に対処しましょう！

運用の流れ

ここでは、このマニュアルで説明する運用の流れと、障害管理を支援する JP1/IM - SS の機能についてご紹介します。

一次対処チーム

システムの即時復旧を目指すチーム

リーダー:
日立次郎

メンバー:
日立太郎

一次対処

これまでの障害事例を検索 ▶ 調査結果を承認依頼 ▶ リーダーが内容確認と承認 ▶ 一次対処の実行 ▶ 根本対処チームへのエスカレーション

これまでの障害事例を簡単調査！

2章 操作1

作業状況の履歴が一目でわかる！

3章 操作1

簡単操作で漏れなく作業依頼できる！

3章 操作2

根本対処

根本的な原因の調査開始 ◀ システムの変更計画の立案 ◀ 根本対処の実行

根本対処チーム

障害が発生した根本的な原因を調査し、その原因を取り除くチーム

リーダー:
日立秋子

メンバー:
日立春子

このマニュアルで説明するシステム

JP1/IM - SS とは

システムで発生した障害の対処状況を可視化するソフトウェアです。

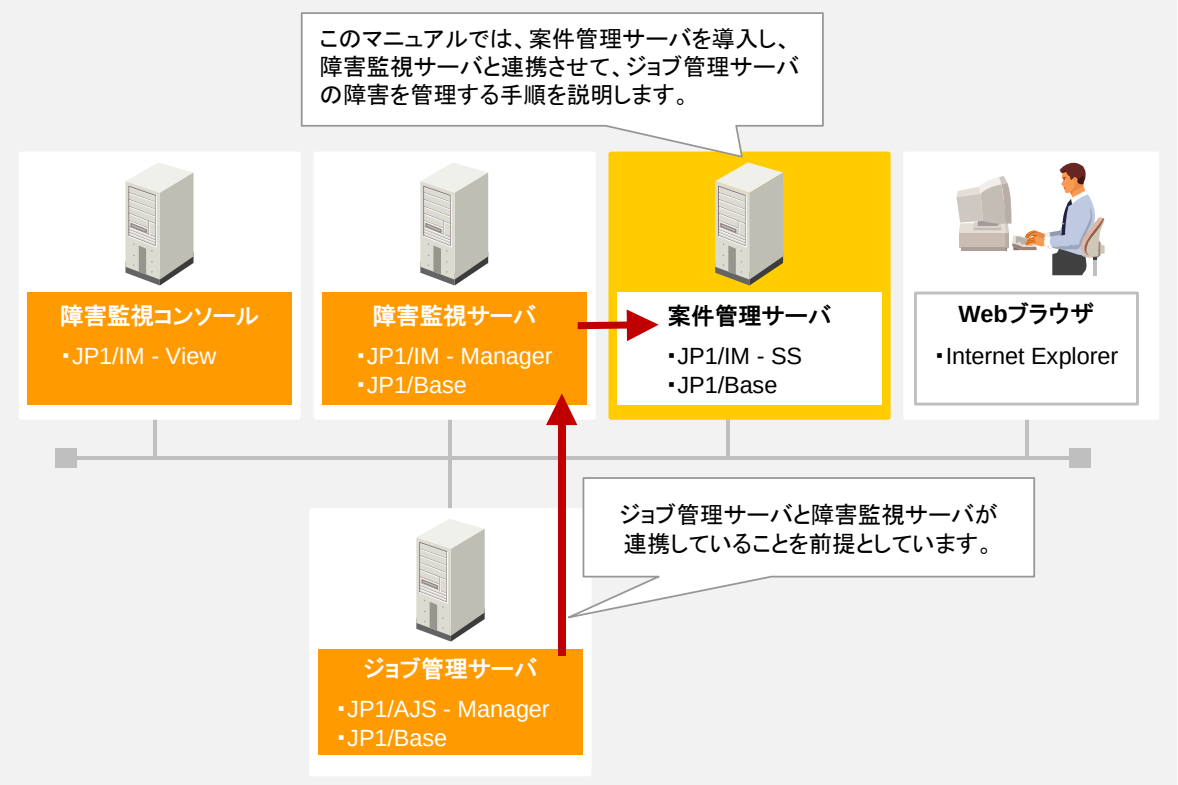
発生したシステム障害を担当者が調査し、判明した原因や対処などの作業結果についてまとめた単位を、「案件」と呼びます。障害の根本的な原因が判明し、対処が済んで解決されたことを、「案件をクローズする」と呼びます。

JP1/IM - SS では、発生した障害を案件として管理してクローズするまでを可視化し、障害の根本的な解決を支援します。障害の発生から、案件のクローズまでをサイクルとして繰り返すことで、システムの安定稼働、サービスレベルの向上を促します。

このマニュアルでの前提環境とシステム構成

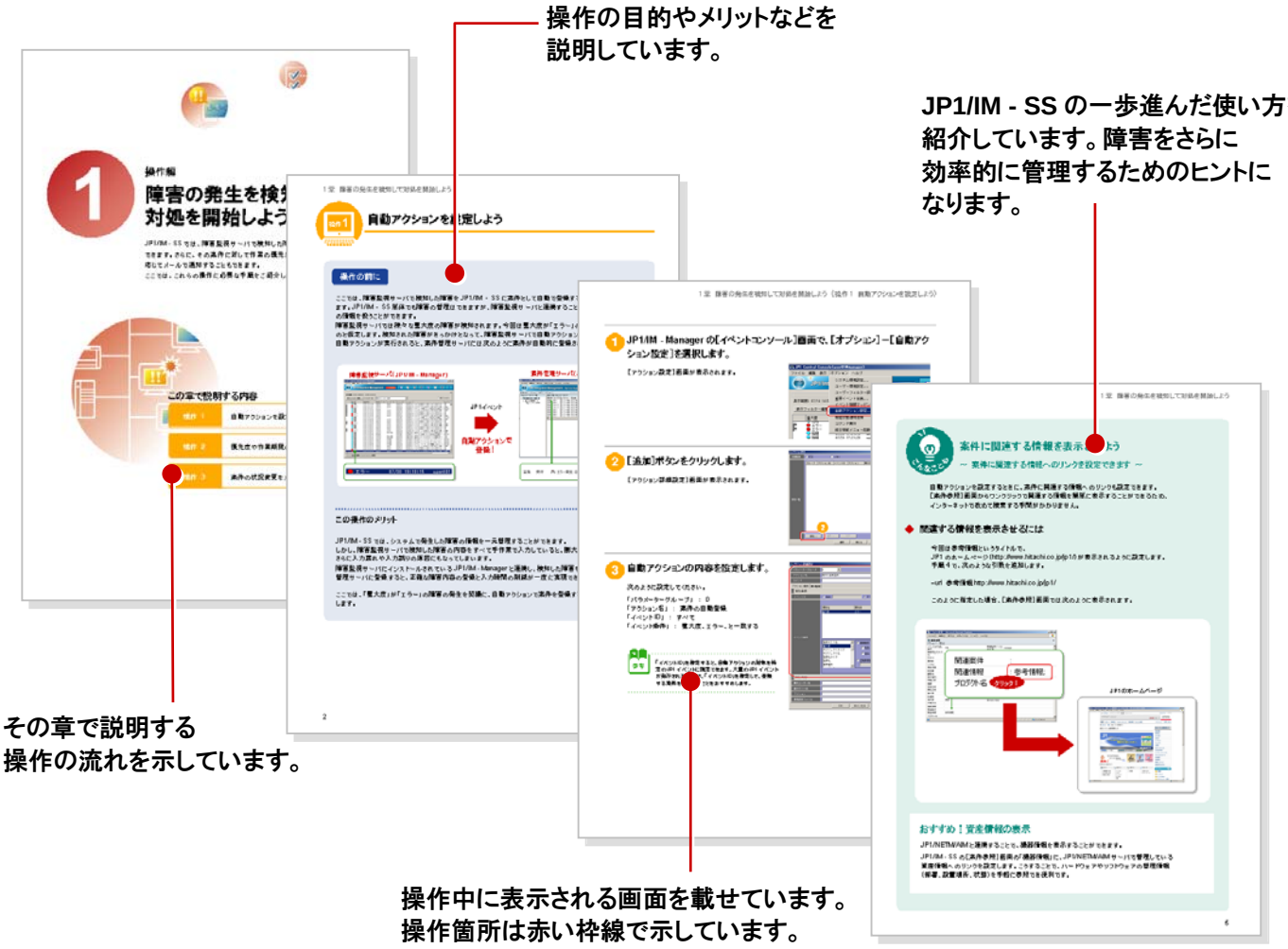
このマニュアルでは、障害監視サーバでジョブ管理サーバの障害を監視していることを前提として、案件管理サーバで障害を管理するために必要な手順を説明しています。

このマニュアルでのシステム構成を次の図に示します。
JP1/IM - SS の体験版を使用して、実際に案件管理サーバを構築する場合は、構築編の 6 章からお読みください。



このマニュアルの読み方

このマニュアルの JP1/IM - SS の操作手順をまとめた操作編（1 章～5 章）と JP1/IM - SS を利用するための構築手順をまとめた構築編（6 章～8 章）の二つに分けて操作手順を説明しています。
操作編では、各手順を読み進めながら、実際に JP1/IM - SS を操作していただくことで、JP1/IM - SS の基本的な機能と操作イメージをつかむことができます。
構築編では、6 章から順に操作を進めることで、JP1/IM - SS、JP1/IM - Manager が連携した環境を構築できます。
読み進める上でのポイントを説明します。



説明中のマークの意味

注意 操作時に注意するポイントを説明しています。

参考 参考情報を記載しています。

Contents

▶▶ JP1/IM - SSの便利な機能と、その操作手順を知りたい場合

操作編

1 障害の発生を検知して対処を開始しよう 1
2 障害の一次対処の方法をまとめよう 11
3 一次対処の方法を確認してエスカレーションしよう 17
4 案件をクローズしよう 23
5 案件の状況を確認してレポートにまとめよう 29

▶▶ 体験版で案件管理サーバを構築したい場合

構築編

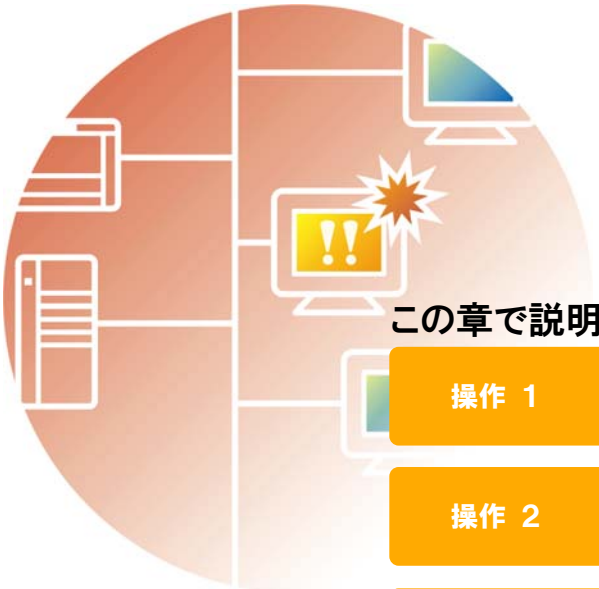
6 案件管理サーバと障害監視サーバを連携させよう 37
7 案件管理サーバの環境を構築しよう 47
8 案件管理サーバの環境を使いやすくしよう 59

1

操作編

障害の発生を検知して対処を開始しよう

JP1/IM - SS では、障害監視サーバで検知した障害を自動で案件として登録できます。さらに、その案件に対して作業の優先度や期限を設定し、状況に応じてメールで通知することもできます。
ここでは、これらの操作に必要な手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	自動アクションを設定しよう
操作 2	優先度や作業期限の自動入力を設定しよう
操作 3	案件の状況変更をメールで送るように設定しよう

操作 1

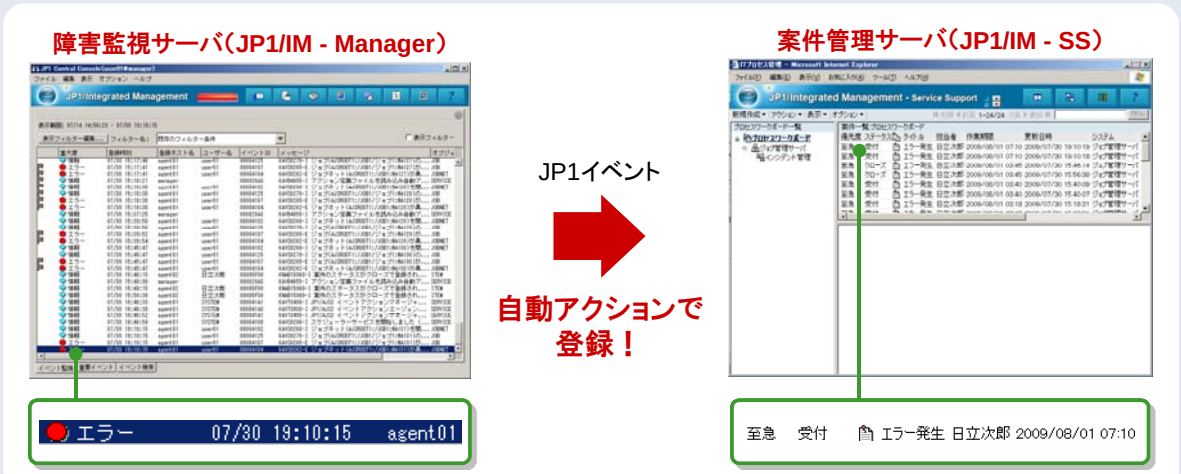
自動アクションを設定しよう

操作の前に

ここでは、障害監視サーバで検知した障害を JP1/IM - SS に案件として自動で登録する手順について説明します。JP1/IM - SS 単体でも障害の管理はできますが、障害監視サーバと連携することで、もっと簡単に障害の情報を扱うことができます。

障害監視サーバでは様々な重大度の障害が検知されます。今回は重大度が「エラー」の障害が検知されたものと仮定します。検知された障害がきっかけとなって、障害監視サーバで自動アクションが実行されます。

自動アクションが実行されると、案件管理サーバには次のように案件が自動的に登録されます。



この操作のメリット

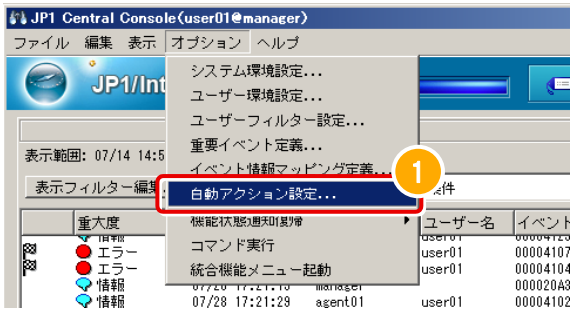
JP1/IM - SS では、システムで発生した障害の情報を一元管理することができます。
しかし、障害監視サーバで検知した障害の内容をすべて手作業で入力していると、膨大な時間がかかり、さらに入力漏れや入力誤りの原因にもなってしまいます。

障害監視サーバにインストールされている JP1/IM - Manager と連携し、検知した障害をすべて自動的に案件管理サーバに登録すると、正確な障害内容の登録と入力時間の削減が一度に実現できます。

ここでは、「重大度」が「エラー」の障害の発生を契機に、自動アクションで案件を登録する設定について説明します。

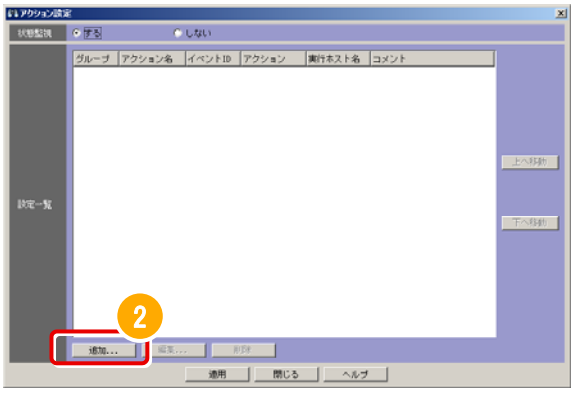
1 JP1/IM - Manager の[イベントコンソール]画面で、[オプション]ー[自動アクション設定]を選択します。

[アクション設定]画面が表示されます。



2 [追加]ボタンをクリックします。

[アクション詳細設定]画面が表示されます。



3 自動アクションの内容を設定します。

次のように設定してください。

「パラメーターグループ」 ： 0
「アクション名」 ： 案件の自動登録
「イベント ID」 ： すべて
「イベント条件」 ： 重大度、エラー、と一致する

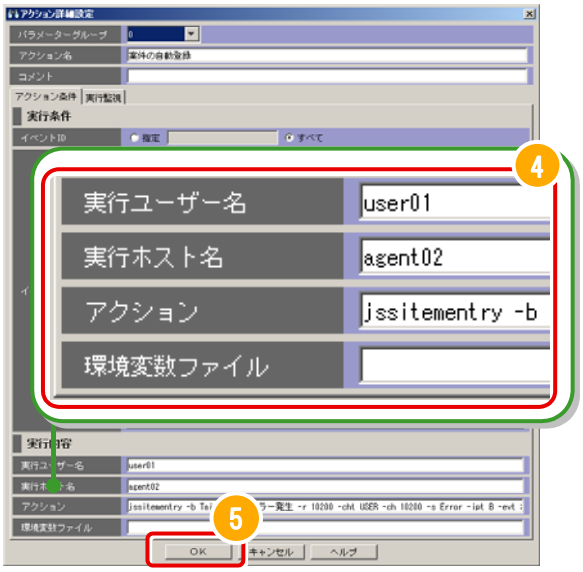
参考

「イベント ID」を指定すると、自動アクションの対象を特定の JP1 イベントに限定できます。大量の JP1 イベントが発行される場合は、「イベント ID」を指定して、登録する案件を絞り込むことをおすすめします。

4 自動アクションの実行内容を設定します。

次のように設定してください。

「実行ユーザー名」 :**JP1 ユーザー名**
「実行ホスト名」 : **案件管理サーバのホスト名**
「アクション」 :
　　jssitementry -b Taisyo1 -t "$EVMSG"
　　-r 10200 -cht USER -ch 10200
　　-s Error -ipt B -det "$EVDETAIL"
　　-evt $ACTHOST $EVSEQNO
　　-utext1 $EVHOST



注意

jssitementry コマンドは、JP1/IM - SS に案件を登録するコマンドです。今回指定した引数は、それぞれ次の内容を登録するためのものです。

-b　:　**プロセスワークボード ID**
-t　:　**タイトル（JP1 イベントのメッセージ）**
-r　:　**登録者 ID**
-cht　:　**担当者種別**
-ch　:　**担当者 ID**
-s　:　**重大度**
-ipt　:　**影響度**
-det　:　**概要（JP1 イベントの詳細情報）**
-evt　:　**障害監視サーバのホスト名**
　　イベント DB 内通し番号
-utext1　:　**拡張テキストデータ**
　　（障害発生元ホスト名）

参考

今回の設定では、ジョブ管理サーバの JP1/AJS - Manager のホスト名だけが登録されます。JP1/AJS - Agent のホスト名も登録したい場合は、JP1 イベントの拡張属性で定義された変数を設定する必要があります。

5 [OK]ボタンをクリックします。

[アクション設定]画面に戻ります。

6 [適用]ボタンをクリックします。

自動アクションが設定されます。

これで、自動アクションの設定は完了です。
引き続き、**「優先度や作業期限の自動入力を設定するための操作」**について説明します。

案件に関連する情報を表示させよう

～ 案件に関連する情報へのリンクを設定できます ～

自動アクションを設定するときに、案件に関連する情報へのリンクも設定できます。
[案件参照]画面からワンクリックで関連する情報を簡単に表示することができるため、
インターネットで改めて検索する手間がかかりません。

◆ 関連する情報を表示させるには

今回は参考情報というタイトルで、
JP1 のホームページ（http://www.hitachi.co.jp/jp1/）が表示されるように設定します。
手順 4 で、次のような引数を追加します。

-url　参考情報 http://www.hitachi.co.jp/jp1/

このように指定した場合、[案件参照]画面では次のように表示されます。

おすすめ！資産情報の表示

JP1/NETM/AIM と連携することで、機器情報を表示することができます。

JP1/IM - SS の[案件参照]画面の「機器情報」に、JP1/NETM/AIM サーバで管理している
資産情報へのリンクを設定します。こうすることで、ハードウェアやソフトウェアの管理情報
（部署、設置場所、状態）を手軽に参照でき便利です。

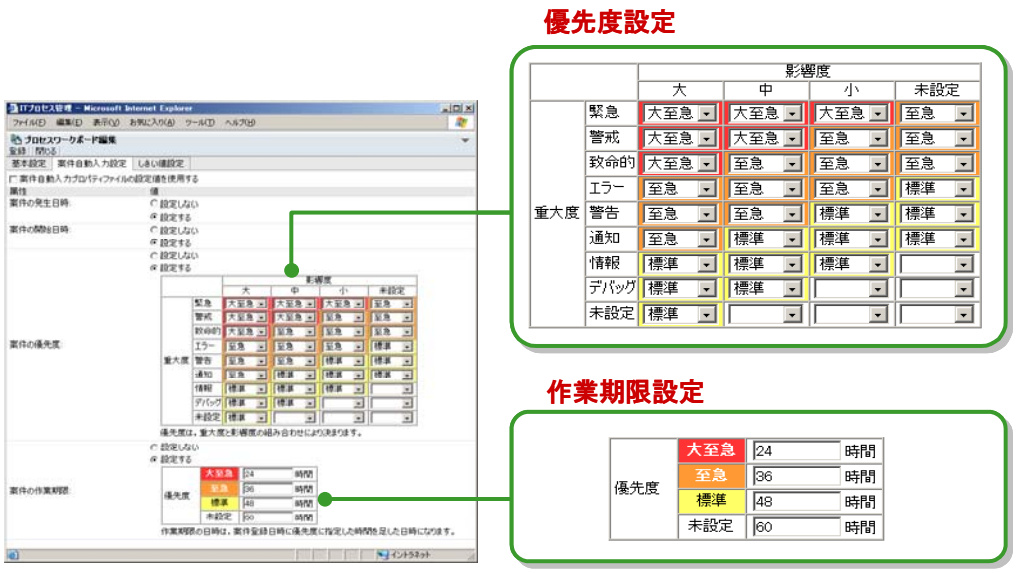
操作 2

優先度や作業期限の自動入力を設定しよう

操作の前に

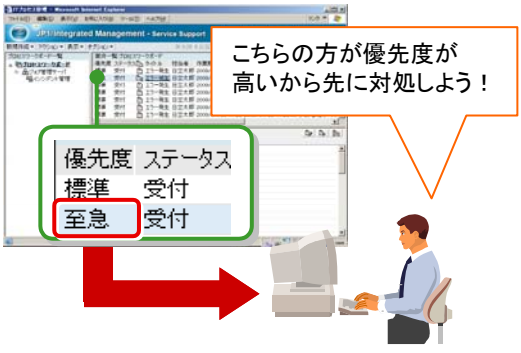
JP1/IM - SS では、登録された案件の重大度・影響度に合わせて、作業の優先度や期限を自動で入力できます。今すぐにやらなければならない作業が一目でわかることはもちろん、操作 3 の「案件の状況変更をメールで送るように設定しよう」を応用することで、作業の期限が近づいてくるとメールで送るように設定することもできます。

作業の優先度と期限は次の画面で設定します。



この操作のメリット

案件が大量に存在すると、どの案件から処理すればよいのかをすぐに判断できなくなり、作業の遅延や優先度の低い案件を先に処理してしまうといった問題が発生します。
そこで、操作 1 の「自動アクションを設定しよう」で案件を自動で登録するときに、作業の優先度や作業期限を同時に入力するように設定します。
一度ルールを設定しておけば、自動的に優先度や作業期限を入力してくれるのが JP1/IM - SS の大きな強みです。



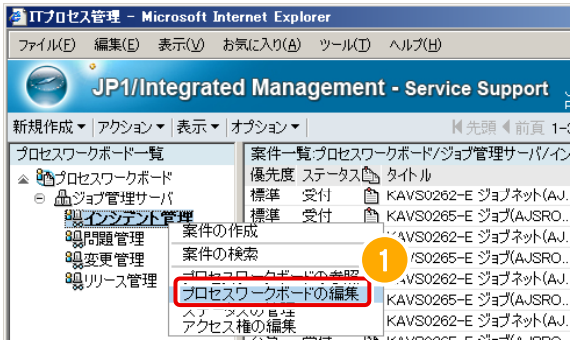
ここでは、「重大度」が「エラー」で「影響度」が「大」のとき、案件の優先度が「至急」、作業期限が「36 時間」と入力されるように設定する方法について説明します。

1 メイン画面のプロセスワークボード一覧から、[インシデント管理]を右クリックして、[プロセスワークボードの編集]を選択します。

JP1/IM - SS にログインすると表示される画面をメイン画面と呼びます。

メイン画面の左フレームに表示される[プロセスワークボード一覧]で[ジョブ管理サーバ]の[インシデント管理]を右クリックしてください。

[プロセスワークボード編集]画面が表示されます。



2 [案件自動入力設定]タブを選択します。

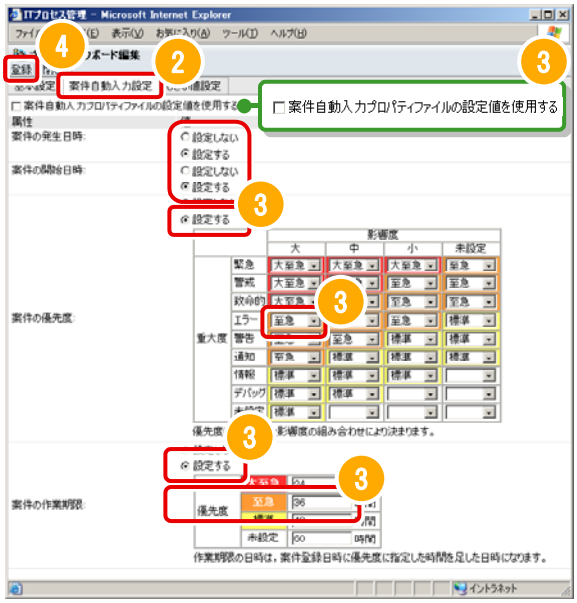
3 優先度や期限の自動入力を設定します。

次のように設定してください。

[案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する] ： チェックを外す
「案件の発生日時」 ： 設定する
「案件の開始日時」 ： 設定する

「案件の優先度」 ： 設定する
　重大度が「エラー」で、影響度が「大」のときの優先度が、「至急」になっていることを確認します。
　上記のようになっていなかった場合は、プルダウンメニューから、[至急]を選択してください。

「案件の作業期限」 ： 設定する
　優先度が「至急」のときの作業期限が「36 時間」になっていることを確認します。
　上記のようになっていなかった場合は、テキストボックスに「36」を入力してください。



4 メニューから、[登録]を選択します。

編集内容が登録され、メイン画面に戻ります。

参考

[プロセスワークボード編集]画面で設定する方法のほかに、案件自動入力プロパティファイルを使用する方法があります。
ファイルの設定値を使用する場合は、手順 3 の[案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する]をチェックします。

これで、優先度や作業期限の自動入力の設定は完了です。
引き続き、**「案件の状況変更をメールで送るように設定するための操作」**について説明します。

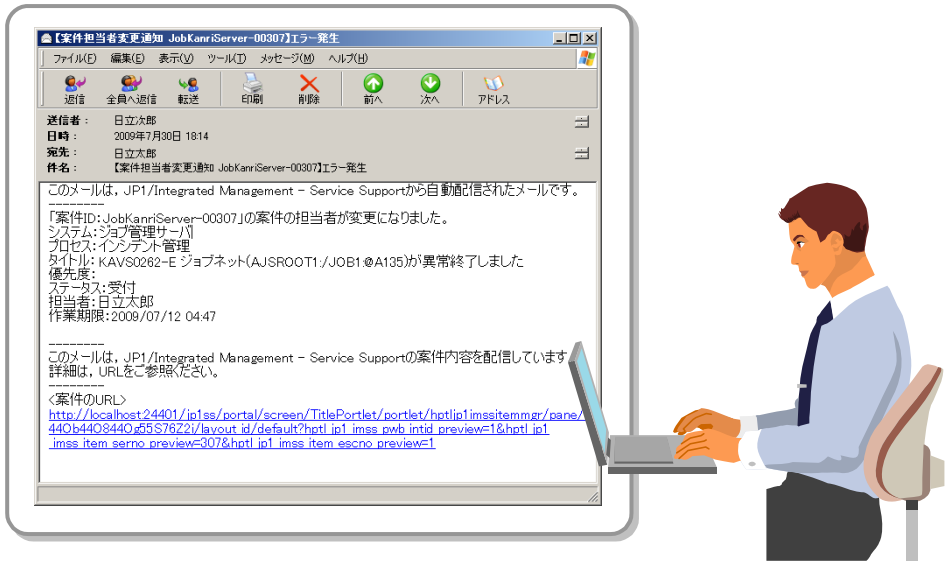
操作 3

案件の状況変更をメールで送るように設定しよう

操作の前に

JP1/IM - SS では、案件の作成やエスカレーションの実施など案件の状況が変更されたときに、その内容をメールで送ることができます。

実際に次のようなメールが、送信されます。



この操作のメリット

ユーザーは、常に JP1/IM - SS の画面を見ているわけではありません。ほかの作業を行ったり、出張で不在にしている場合、案件の状況が変更されたことに気がつかないで、結果として案件の対処が遅れてしまうことにもなります。
しかし、JP1/IM - SS では案件が作成されたとき、案件の作業期限が迫ったとき、案件の対処が完了したときなどに、自動的に担当者に現在の状況がメールで送信されます。その際、案件の優先度などの情報も付加すると、案件の状況を簡単に確認できます。
この操作を行うことで、自分の行う作業内容や、期限などの情報を簡単に素早く確認できるようになります。

ここでは、案件の担当者が変更になったときに、担当者にメールを送る設定について説明します。
この操作には SMTP サーバが必要です。あらかじめ SMTP サーバを用意してください。

1 JP1/IM - SS のサービスを停止します。

次の順序でサービスを停止してください。

1. JP1/Service Support - Task Service
2. JP1/Service Support - Web Service
3. JP1/Service Support

2 メール定義ファイルをテキストエディタなどで開きます。

メール定義ファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥conf¥jp1imss_mail_setting.conf

3 SMTP サーバ名などを変更し、上書き保存します。

次のように変更してください。

hptl_jp1_imss_mail_server=SMTP サーバ名
hptl_jp1_imss_mail_port=SMTP サーバのポート番号
hptl_jp1_imss_mail_form_address=メール送信者のメールアドレス
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_flag= ON

◆メール定義ファイル変更前

```
#All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, 2008, Hitachi, Ltd.
#Licensed Material of Hitachi, Ltd.

hptl_jp1_imss_mail_server=localhost
hptl_jp1_imss_mail_port=25
hptl_jp1_imss_mail_user_max=256
hptl_jp1_imss_mail_form_name=JP1/IM-SS
hptl_jp1_imss_mail_form_address=
hptl_jp1_imss_mail_charaset=iso-2022-jp
hptl_jp1_imss_mail_notice_charaset=Windows-31J
hptl_jp1_imss_mail_format=text/plain
                    ⋮
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_flag=OFF
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_title=【案件担当者変更通知 %ITEMID%】
%TITLE%
                    ⋮
```

◆メール定義ファイル変更後

```
#All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, 2008, Hitachi, Ltd.
#Licensed Material of Hitachi, Ltd.

hptl_jp1_imss_mail_server=agent02          (3)
hptl_jp1_imss_mail_port=25
hptl_jp1_imss_mail_user_ma...              (3)
hptl_jp1_imss_mail_form_name=JP1/IM-SS
hptl_jp1_imss_mail_form_address=user03@example.com   (3)
hptl_jp1_imss_mail_charaset=iso-2022-jp
hptl_jp1_imss_mail_notice_charaset=Windows-31J
hptl_jp1_imss_mail_format=text/plain
                    ⋮
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_flag=ON     (3)
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_title=【案件担当者変更通知 %ITEMID%】
%TITLE%
                    ⋮
```

4 JP1/IM - SS のサービスを起動します。

次の順序でサービスを起動してください。

1. JP1/Service Support
2. JP1/Service Support - Web Service
3. JP1/Service Support - Task Service

JP1/Service Support - Task Service は、タスク実行サービス定義ファイルで、案件情報の集計、期限前通知、メールによる案件登録のどれかを実行するように設定した場合だけ起動してください。実行しない場合に JP1/Service Support - Task Service を起動すると、エラーが発生します。

これで、案件の状況変更をメールで送るための設定は完了です。

メールから案件を登録しよう

～ JP1/IM - SS が操作できなくても、案件の登録ができます ～

この機能を利用すると、外出していて JP1/IM - SS を操作できないときなどに、メールで案件を登録できます。また、JP1/IM - SS を直接操作できないユーザーも案件を登録できるため便利です。

◆ メールで案件を登録する流れ

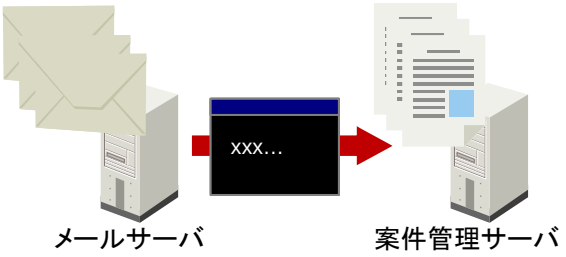
JP1/IM - SS を操作できない日立三郎が、メールで障害発生の案件を登録する流れを示します。

◆ 障害の内容をメールで送信

障害の内容を、メールで送信します。

◆ メールサーバを介して、メールの内容を案件管理サーバに登録

送信されたメールは、
いったんメールサーバに保存されます。
その後、jssitementrybymail という
コマンドを実行することで、
メールの内容が案件として
案件管理サーバに登録されます。



◆ 障害の内容を確認して対処

案件管理サーバにメールで登録された
障害の内容を、JP1/IM - SS を
操作できる日立太郎が確認して
対処します。

2

操作編

障害の一次対処の方法をまとめよう

JP1/IM - SS を使用すると、これまでの障害対処の方法がすべて集約されているため、類似の障害が発生したときにどう対処したか、すぐに検索して調査できます。
ここでは、JP1/IM - SS を使ってこれまでの障害対処の方法を検索し、調査した結果を入力する手順をご紹介します。

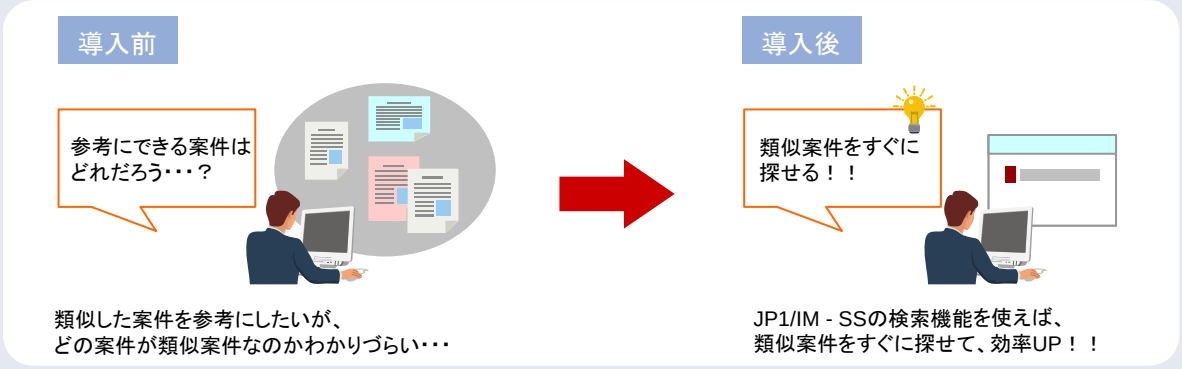
この章で説明する内容

操作 1	障害の一次対処の方法をまとめよう

操作 1　障害の一次対処の方法をまとめよう

操作の前に

システムをいち早く復旧させるためには、今回発生した障害が、未知の障害か既知の障害かを素早く切り分ける必要があります。この切り分けによって、障害にどう対処すべきかがすぐに判断できます。
例えば、既知の障害であった場合は、これまでの対処方法を参考にすることで素早く障害に対処できます。未知の障害であった場合は、より詳細に原因を究明し、対処が必要であると判断できます。
JP1/IM - SS では、入力した情報はすべて案件管理 DB というデータベースに保存され、保存された情報は画面から簡単に検索できます。未知の障害かどうかを、あちこちに散在している障害対処時の資料から探す手間が省けます。



ここでは、次のような流れで障害の一次対処の方法をまとめることを想定し、それに必要な操作手順をご紹介します。

1. **今回、ジョブ管理サーバで発生したジョブネットの異常終了という障害が、既知の障害かどうかを検索して調査します。**
   「ジョブネット」、「異常終了」といった検索条件で、JP1/IM - SSを検索して調査します。
2. **検索したところ、類似の障害がヒットしました。**
   類似の障害について内容を確認したところ、一次対処としてジョブを再実行していたことがわかりました。
3. **今回も同様に、ジョブの再実行という一次対処で正しいかどうか、一次対処チームのリーダーである日立次郎に確認を依頼します。**
   日立太郎は、JP1/IM - SSに、上記の一次対処の方法を入力し、案件のステータスと担当者を変更して、一次対処チームのリーダーである日立次郎に、内容の確認を依頼します。

操作 1 の流れ

過去の障害事例を検索しよう
↓
案件のステータスと担当者を変更しよう

過去の障害事例を検索しよう

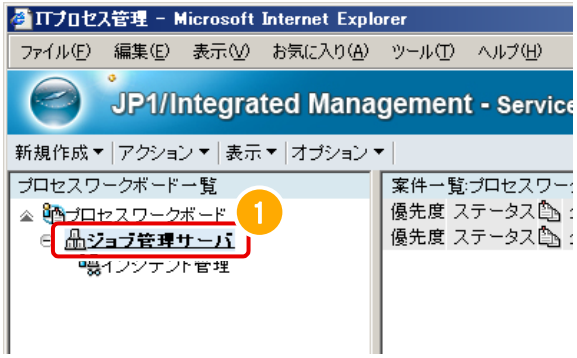
1 メイン画面のプロセスワークボード一覧から、[ジョブ管理サーバ]を選択します。

選択する項目によって、検索範囲が異なります。検索したい範囲に合わせて、選択してください。

最上位の[プロセスワークボード]
JP1/IM - SS に登録されているすべての案件を検索します。

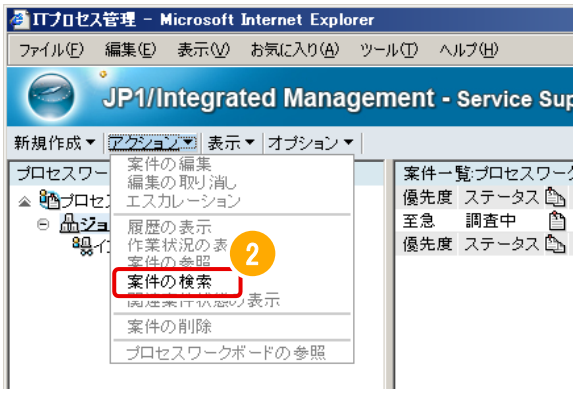
システム名
選択したシステム内を検索します。

プロセスワークボード名（[インシデント管理][問題管理][変更管理][リリース管理]）
選択したプロセスワークボード内を検索します。



2 メニューから、[アクション]ー[案件の検索]を選択します。

[案件検索条件指定]画面が表示されます。

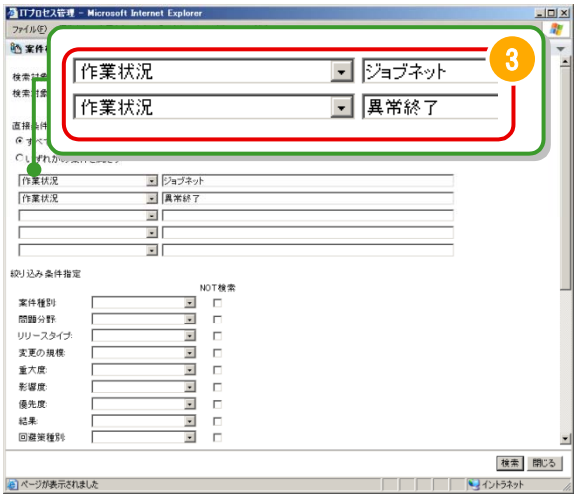


3 案件の検索条件を指定します。

ここでは、次の検索条件を指定して検索してください。

・プルダウンメニューから、[作業状況]を選択し、
　テキストボックスに「ジョブネット」を入力します。

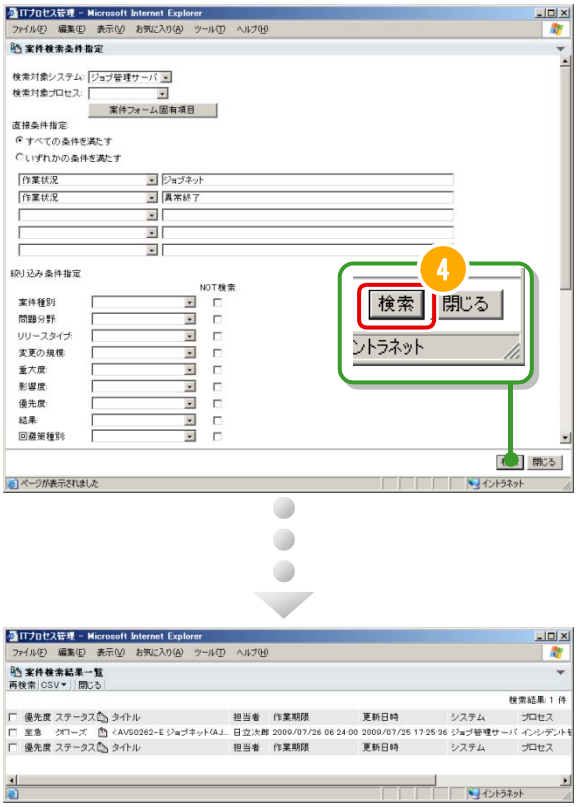
・プルダウンメニューから、[作業状況]を選択し、
　テキストボックスに「異常終了」を入力します。



4 [検索]ボタンをクリックします。

検索が終わると、[案件検索結果一覧]画面が表示され、検索条件に当てはまる案件が一覧で表示されます。

ここでは、検索条件に当てはまる案件がヒットしました。一次対処を実行するときは、この案件を参考にします。



これで、対処済みの案件の検索を利用した、対処方法の調査は完了です。
引き続き、案件のステータスと担当者を変更するための操作について説明します。

案件のステータスと担当者を変更しよう

1 メイン画面の案件一覧から、編集する案件を選択します。

案件の「タイトル」をクリックすると、案件を選択できます。

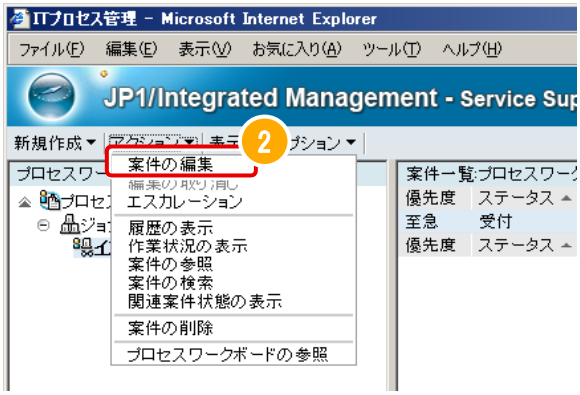
2 メニューから、[アクション]－[案件の編集]を選択します。

[案件編集]画面が表示されます。

注意

次のどちらかの条件に当てはまる場合は、編集できません。

・ほかのユーザーが編集中の場合
・エスカレーション作業中の場合



3 案件の状況を入力します。

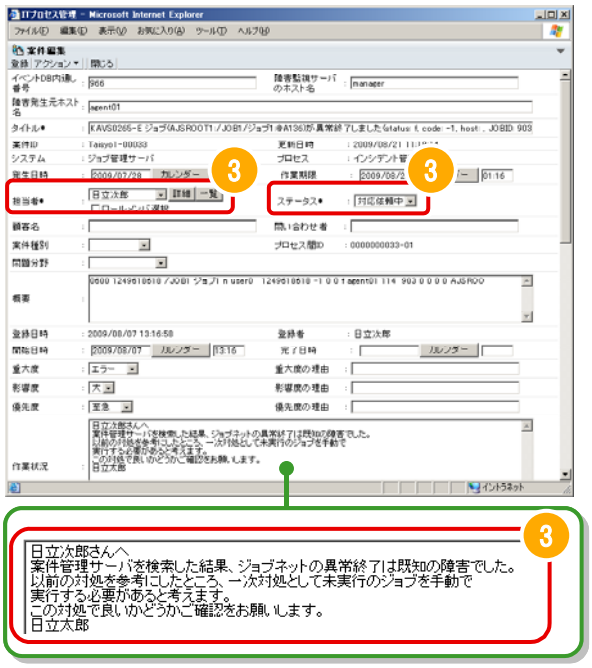
ここでは、検索結果を踏まえて、次の内容を入力してください。

「担当者」：　日立次郎
「ステータス」：　対応依頼中
「作業状況」：
　次のような内容を入力します。

・既知の障害であること。
・一次対処として、未実行のジョブを手動で実行する必要があること。

注意

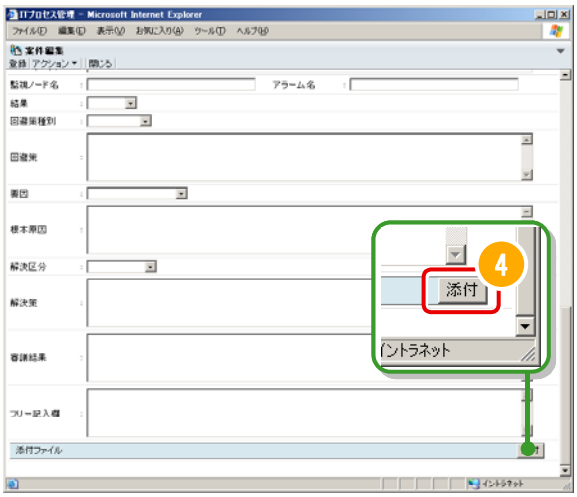
「プロセス」、「システム」、「案件 ID」、「プロセス間 ID」、「登録者」、「登録日時」、「更新日時」は変更できません。



4 [添付]ボタンをクリックします。

[ファイルを添付]画面が表示されます。添付ファイルを設定してください。

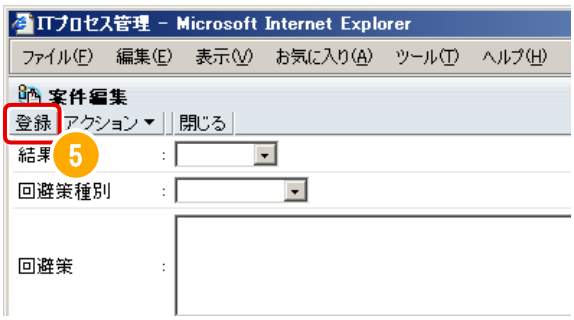
ここでは、ジョブ管理サーバのログを添付します。



5 メニューから、[登録]を選択します。

編集した案件情報が更新され、メイン画面に戻ります。

また、担当者が変更されたため、日立次郎にメールで通知されます。



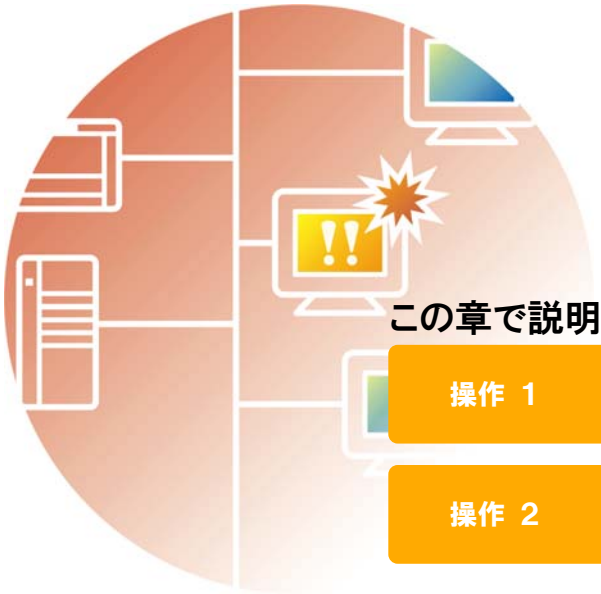
これで、案件のステータスと担当者の変更は完了です。

3

操作編

一次対処の方法を確認してエスカレーションしよう

JP1/IM - SS には、一次対処チームのメンバーが入力した、一次対処の方法や現在の作業状況などの情報がすべて蓄積されるため、案件のこれまでの経緯が一覧で確認できます。
また、根本対処チームにエスカレーションするときも、これまでに入力した情報を引き継げるため、情報の入力漏れがなく作業を依頼できます。
ここでは、これらの操作に必要な手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	案件の作業状況を確認して承認しよう
操作 2	案件をほかのプロセスにエスカレーションしよう

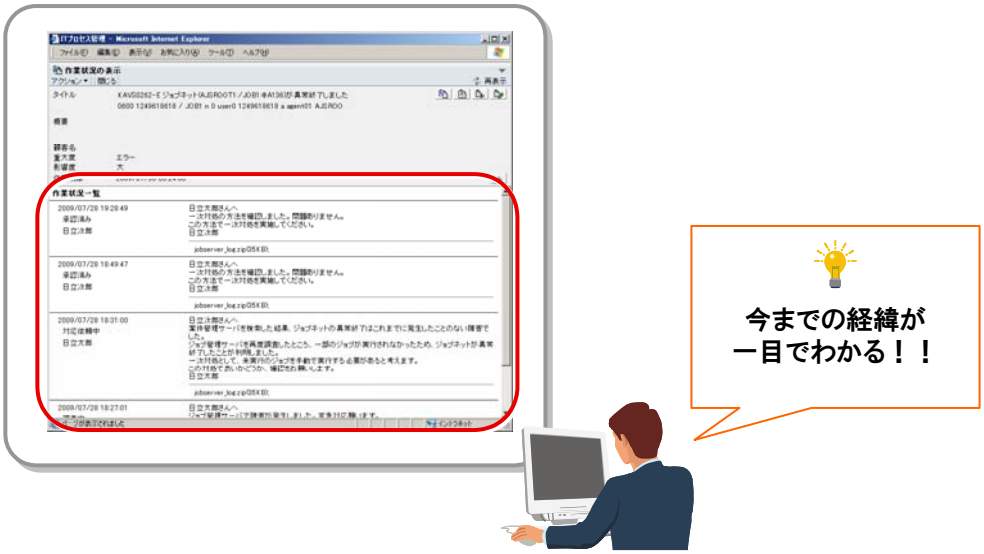
操作 1 案件の作業状況を確認して承認しよう

操作の前に

JP1/IM - SS では、案件のこれまでの経緯が一覧で表示できる、[作業状況の表示]画面があります。[作業状況の表示]画面には、案件の作成時や編集時に、「作業状況」欄に入力された情報や、ステータス、担当者などが一覧で表示されます。

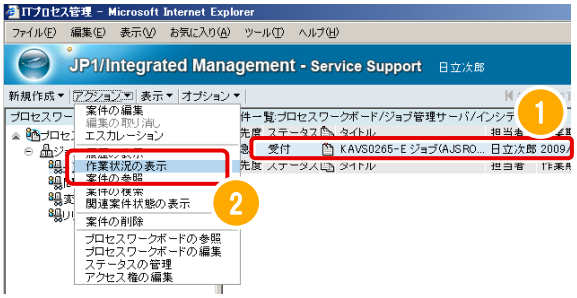
この操作のメリット

これまでの作業状況が一覧で表示されるため、どのような調査を経て現在の状況に至ったのかが一目で確認できます。一次対処チームや根本対処チームのリーダーが、これまでの経緯やまとめられた調査結果などを確認して、案件の内容を承認する際に使用すると便利です。



ここでは、一次対処チームのリーダーである日立次郎が、現在の作業状況や一次対処の方法を確認し、案件のステータスを「承認済み」にして、一次対処チームのメンバーである日立太郎に、一次対処の実施を指示する操作の手順をご紹介します。

1 メイン画面の案件一覧から、承認する案件を選択します。



2 メニューから、[アクション]ー[作業状況の表示]を選択します。

[作業状況の表示]画面が表示されます。承認する案件の作業状況を確認してください。

ここでは、入力された一次対処の方法に問題がないことを確認したとして、次の手順に進みます。

3 メニューから、[アクション]ー[案件の編集]を選択します。

[案件編集]画面が表示されます。

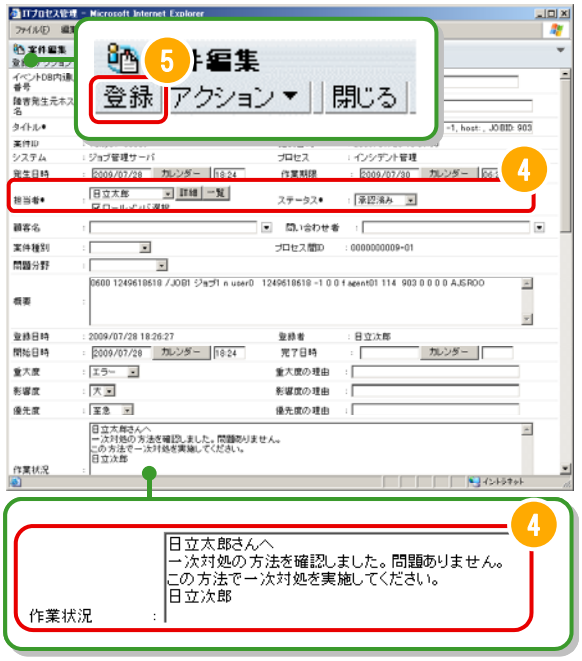
参考

[案件編集]画面は、[案件の編集]アイコンからも表示できます。

4 案件の内容を変更します。

ここでは、案件の内容を次のように変更してください。

「担当者」：　日立太郎
「ステータス」：　承認済み
「作業状況」：
　　次の内容を入力してください。
　　・一次対処の方法が問題ないことを確認したこと。
　　・この方法で一次対処を実施するよう指示すること。



5 メニューから、[登録]を選択します。

メイン画面で選択した案件が承認されます。

また、担当者が変更されたため、日立太郎にメールで通知されます。

これで、案件の承認は完了です。
次に、**「案件をほかのプロセスにエスカレーションするための操作」**について説明します。

操作 2 案件をほかのプロセスにエスカレーションしよう

操作の前に

エスカレーションとは、案件の内容に応じて、適切な対応ができるほかのプロセスに、対応を依頼することです。JP1/IM - SS では、対応を依頼するきっかけとなった案件の情報を、自動で引き継いでほかのプロセスに対応を依頼できます。

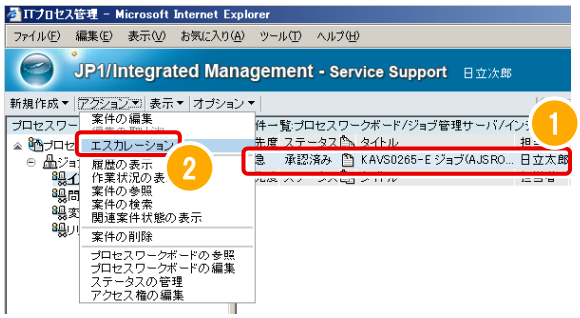
この操作のメリット

ほかのチームに作業を依頼する場合、引き継ぎのため、これまでの調査結果をまとめた資料を作成する必要がありました。JP1/IM - SS では、これまでに入力された調査結果から、必要な情報を自動で引き継いで作業を依頼できます。このため、情報の入力漏れを防止できます。

ここでは、一次対処チームのリーダーである日立次郎が、根本対処チームのリーダーである日立秋子に、システムの障害の根本的な原因と、その対処を依頼するために、問題管理というプロセスへエスカレーションする操作の手順をご紹介します。

1 メイン画面の案件一覧から、エスカレーションする案件を選択します。

2 メニューから、[アクション]ー[エスカレーション]を選択します。



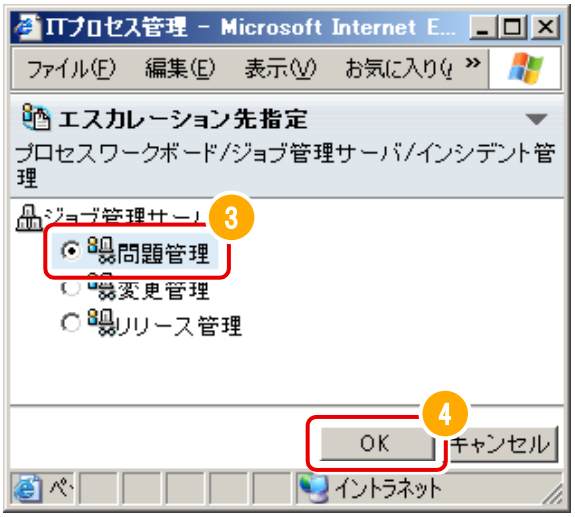
[エスカレーション先指定]画面が表示されます。

参考

[エスカレーション先指定]画面は、[エスカレーション]アイコン からも表示できます。

3 「ジョブ管理サーバ」の[問題管理]を選択します。

ここでは、根本対処チームに対処を依頼するため、[問題管理]を選択してください。



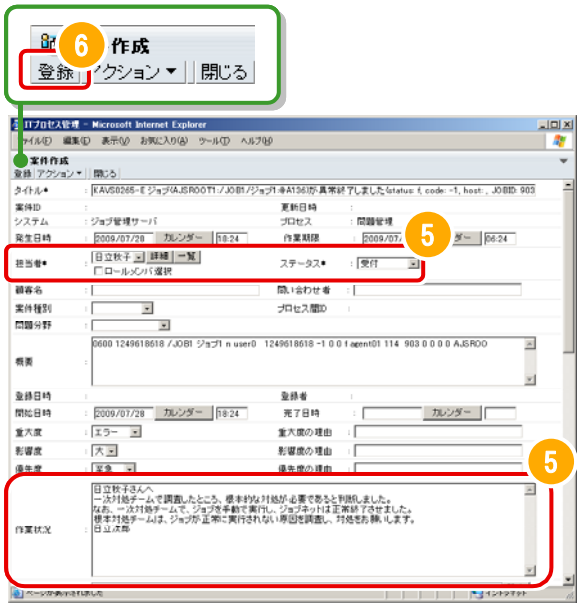
4 [OK]ボタンをクリックします。

エスカレーション元の案件情報を引き継いだ状態で、[案件作成]画面が表示されます。

5 エスカレーション先で必要な情報を入力します。

ここでは、次のような情報を入力してください。

「担当者」： 日立秋子
「ステータス」： 受付
「作業状況」：
　次の内容を入力してください。
　・一次対処チームで調査したところ、根本的な対処が必要であると判断したこと。
　・一次対処チームで、一次的な対処は実施したこと。
　・根本的な原因の調査と、その対処を根本対処チームに依頼すること。



6 メニューから、[登録]を選択します。

「問題管理」にエスカレーションする案件が登録されます。
また、担当者が変更されたため、日立秋子にメールで通知されます。

これで、案件のエスカレーションは完了です。

こんなことも

関連案件の参照

～ エスカレーション元とエスカレーション先の案件を関連づけて確認 ～

案件をエスカレーションすると、エスカレーション先の案件とエスカレーション元の案件が関連づけられます。このため、エスカレーションした案件は、関連案件として依頼先での作業状態を依頼元でも確認できます。

なお、関連づけられた案件の最新の状況は、[関連案件状態]画面で確認できます。
また、関連づけられた案件があるかどうかは、メイン画面の案件一覧からも確認できます。

◆[関連案件状態]画面を使用した関連案件の表示方法

画面内に表示されている「案件 ID」、「エスカレーション元案件 ID」、「エスカレーション先案件 ID」のアンカーをクリックすると、詳細または関連情報が表示されます。

例えば、エスカレーション元の案件 ID を把握していれば、エスカレーション先での作業状態を確認できます。

[関連案件状態]画面の表示方法

[関連案件状態]画面は、次の方法で表示できます。

■メイン画面の案件一覧を使用した方法

・案件の「I」、「P」、「C」、「R」列の[*]をクリックする。
・確認したい案件を選択して、メニューから、[アクション]－[関連案件状態の表示]を選択する。
・確認したい案件のタイトルを選択して、右クリックし、[関連案件状態の表示]を選択する。

■[案件参照]画面を使用した方法

メニューから、[アクション]－[関連案件状態の表示]を選択する。

■[作業状況の表示]画面を使用した方法

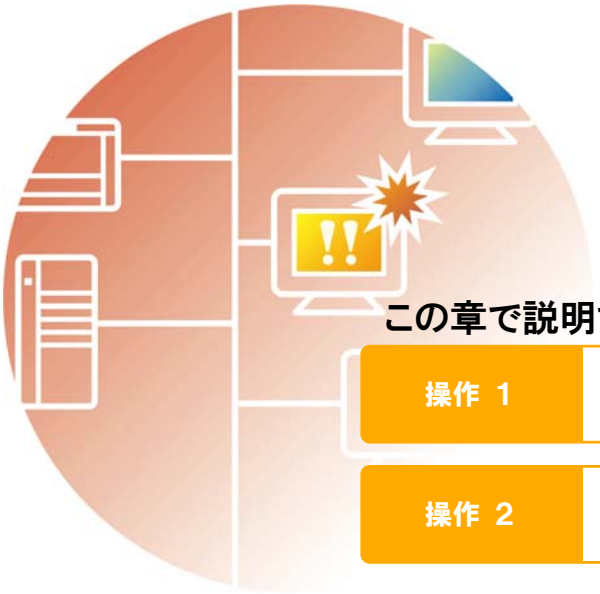
・メニューから、[アクション]－[関連案件の表示]を選択する。
・関連案件状態の表示アイコンをクリックする。

4

操作編

案件をクローズしよう

発生した障害の根本的な原因が解決されたら、案件をクローズします。
また、案件がクローズしたら、案件の契機となった障害監視サーバの JP1 イベントを、自動で対処済みにすることもできます。
ここでは、これらの操作に必要な手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	案件をクローズしよう
操作 2	JP1 イベントを自動で対処済みにするよう設定しよう

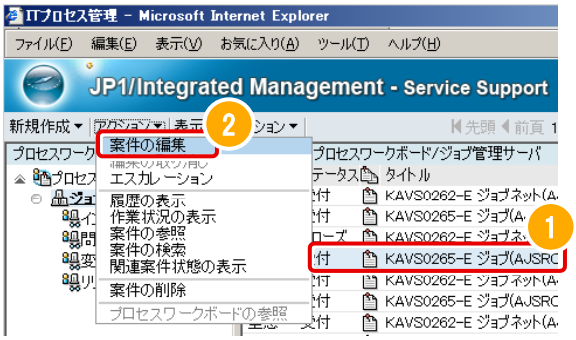
操作 1 案件をクローズしよう

操作の前に

JP1/IM - SS では、特別な権限を持つユーザーだけが案件をクローズできます。これによって、対処が完了していないのにクローズしたり、不正な対処を実行してクローズしたりする事態を防げます。

ここでは、例として根本対処チームのリーダーである日立秋子が、案件をクローズする手順をご紹介します。

1 メイン画面の案件一覧から、クローズする案件を選択します。



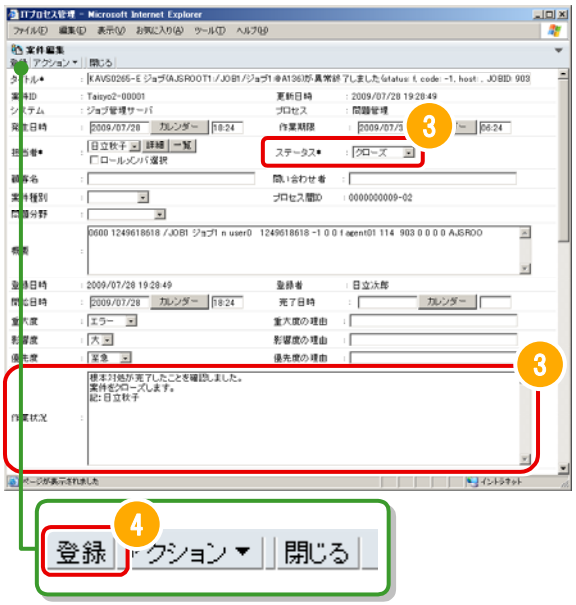
2 メニューから、[アクション]－[案件の編集]を選択します。

[案件編集]画面が表示されます。

3 案件の内容を変更します。

ここでは、案件の内容を次のように変更してください。

「ステータス」： クローズ
「作業状況」： 次の内容を入力してください。
・根本対処の完了を確認したこと。
・案件をクローズすること。



4 メニューから、[登録]を選択します。

メイン画面で選択した案件がクローズされます。

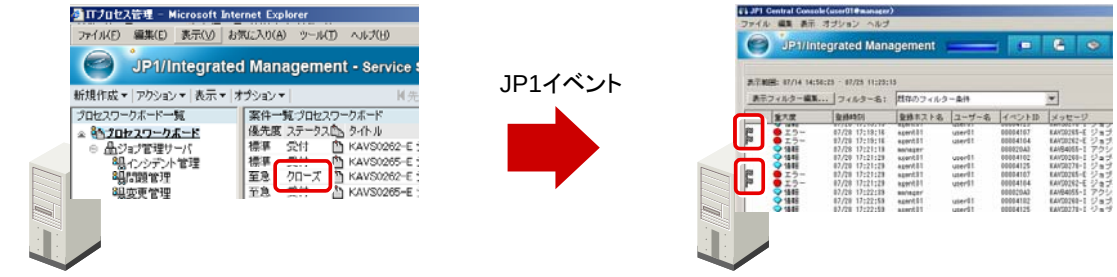
これで、案件のクローズは完了です。
次に、**「JP1 イベントを自動で対処済みにするための操作」**について説明します。

操作 2

JP1 イベントを自動で対処済みにするよう設定しよう

操作の前に

案件をクローズしたら、障害監視サーバ側でも障害の対処が済んだことを明示するため、案件の契機となった JP1 イベントのステータスを「対処済み」に変更しましょう。
案件管理サーバと障害監視サーバの設定を変更すると、案件がクローズしたら、自動で「対処済み」に変更することができます。手動で変更する手間も省け、変更漏れも防ぐことができるので便利です。



ここでは、案件の契機となった JP1 イベントを、自動で対処済みにするために必要な設定について説明します。

まず、案件をクローズしたら、案件管理サーバから JP1 イベントを発行させる設定にします。さらに、案件がクローズされたことを示す JP1 イベントが、案件管理サーバから障害監視サーバに送られてきたときに、案件の契機となった JP1 イベントを、「対処済み」に変更する自動アクションを実行させる設定もします。

操作 2 の流れ

1. JP1 イベント発行設定ファイルを編集しよう
2. プロセスワークボードの設定を編集しよう
3. 障害監視サーバに JP1 イベントの自動アクションを設定しよう

JP1 イベント発行設定ファイルを編集しよう

1 JP1 イベント発行設定ファイルをテキストエディタなどで開きます。

JP1 イベント発行設定ファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥conf¥hptl_jp1_imss_jp1event_setting.properties

2 JP1 イベント発行設定ファイルの内容を変更し、上書き保存します。

次のように変更してください。

◆JP1イベント発行設定ファイル変更前

```
#All Rights Reserved. Copyright (C) 2008, Hitachi, Ltd.
#Licensed Material of Hitachi, Ltd.

hptl_jp1_imss_je_def_flag=false
hptl_jp1_imss_je_def_jp1base=

hptl_jp1_imss_je_log_file_num=8
hptl_jp1_imss_je_log_file_size=4194304
hptl_jp1_imss_je_log_level=20
hptl_jp1_imss_je_log_file_path=D:/JP1SS/JP1SS/log/public
hptl_jp1_imss_je_log_encoding=Windows-31J
hptl_jp1_imss_je_application_name=hptljp1imssitemmgr_je
```

◆JP1イベント発行設定ファイル変更後

```
#All Rights Reserved. Copyright (C) 2008, Hitachi, Ltd.
#Licensed Material of Hitachi,

hptl_jp1_imss_je_def_flag=true
hptl_jp1_imss_je_def_jp1base=

hptl_jp1_imss_je_log_file_num=8
hptl_jp1_imss_je_log_file_size=4194304
hptl_jp1_imss_je_log_level=20
hptl_jp1_imss_je_log_file_path=D:/JP1SS/JP1SS/log/public
hptl_jp1_imss_je_log_encoding=Windows-31J
hptl_jp1_imss_je_application_name=hptljp1imssitemmgr_je
```

3 JP1/Service Support サービスを再起動します。

JP1/Service Support サービスを再起動すると、
変更した JP1 イベント発行設定ファイルの内容が反映されます。

これで、JP1 イベント発行設定ファイルの編集は完了です。
引き続き、プロセスワークボードの設定を編集するための操作について説明します。

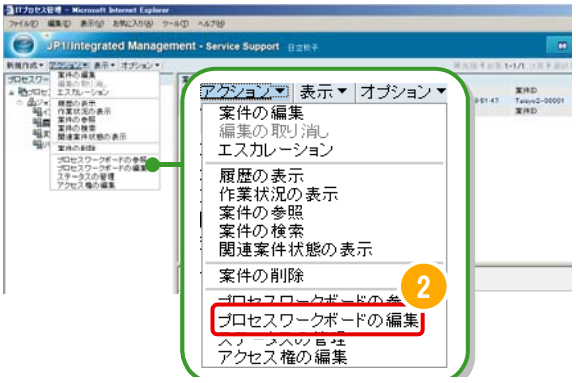
プロセスワークボードの設定を編集しよう

1 メイン画面のプロセスワークボード一覧から、JP1 イベントを発行するプロセスワークボードを選択します。

2 メニューから、[アクション]ー[プロセスワークボードの編集]を選択します。

手順 1 で選択したプロセスワークボードの[プロセスワークボード編集]画面が表示されます。

[基本設定]タブになっていることを確認してください。

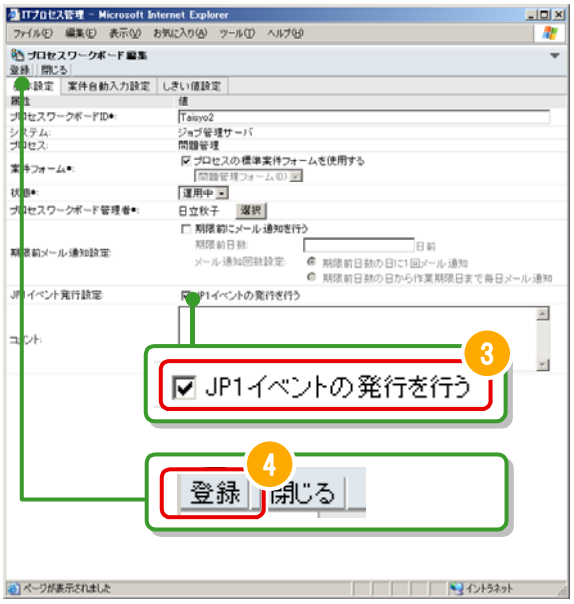


3 「JP1 イベント発行設定」にある[JP1 イベントの発行を行う]をチェックします。

4 メニューから、[登録]を選択します。

編集内容が登録されます。

これによって、編集したプロセスワークボード内の案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに、JP1 イベントが発行されるようになります。

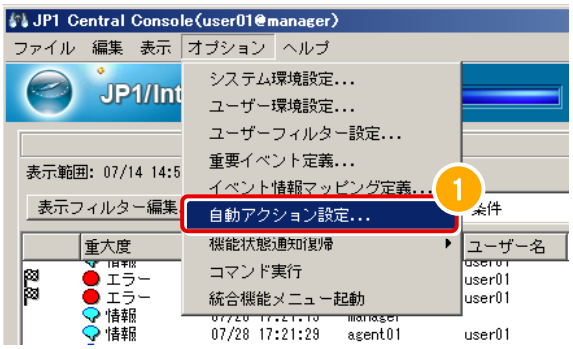


これで、JP1 イベントを実行するプロセスワークボードの設定の編集は完了です。
引き続き、障害監視サーバに JP1 イベントの自動アクションを設定するための操作について説明します。

障害監視サーバに JP1 イベントの自動アクションを設定しよう

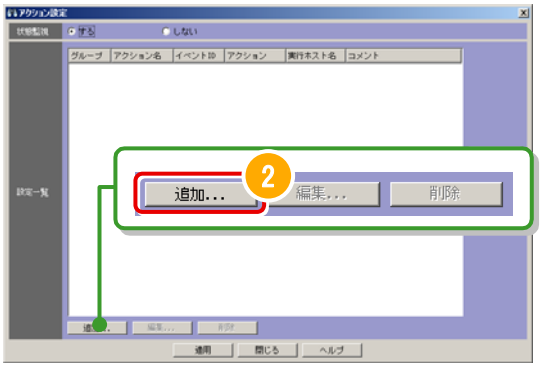
1 [イベントコンソール]画面で、[オプション]ー[自動アクション設定]を選択します。

[アクション設定]画面が表示されます。



2 [追加]ボタンをクリックします。

[アクション詳細設定]画面が表示されます。

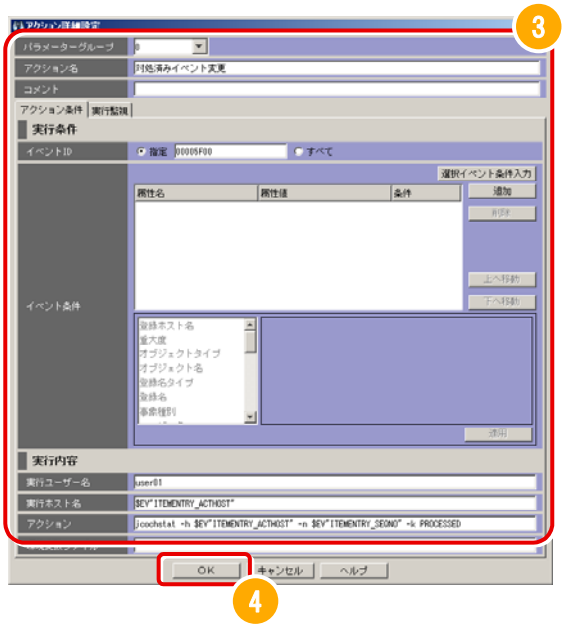


3 自動アクションの内容を設定します。

次の内容を設定してください。

「パラメーターグループ」： 0
「アクション名」： 対処済みイベント変更
「イベント ID」： 00005F00
「実行ユーザー名」： JP1 ユーザー名
「実行ホスト名」： $EV"ITEMENTRY_ACTHOST"
「アクション」：

```
jcochstat -h $EV"ITEMENTRY_ACTHOST"
  -n $EV"ITEMENTRY_SEQNO" -k
PROCESSED
```



4 [OK]ボタンをクリックします。

[アクション設定]画面に戻ります。

5 [適用]ボタンをクリックします。

自動アクションが設定されます。

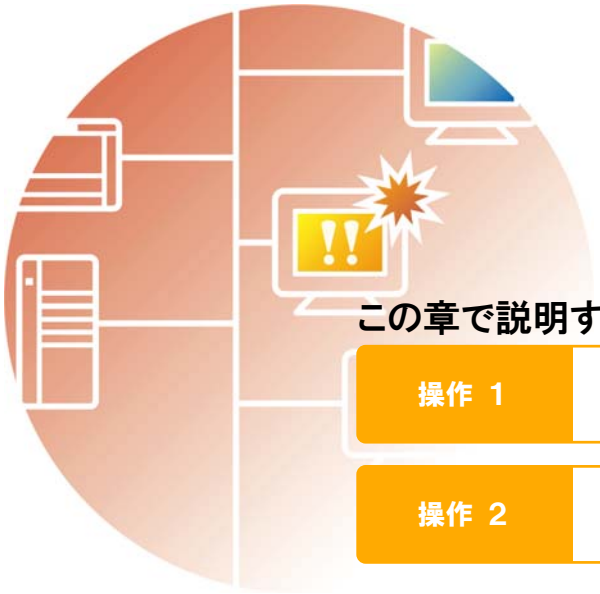
これで、障害監視サーバでの JP1 イベントの自動アクションの設定は完了です。

5

操作編

案件の状況を確認してレポートにまとめよう

JP1/IM - SS には、管理されている案件全体の状況を、一目で確認できる画面があります。また、Excel を併用することで、案件全体の状況をグラフィカルなレポートにまとめることもできます。
画面での確認やレポートを基に、全体の対処状況を把握し、改善に努めることで、サービスレベルの向上を図れます。
ここでは、案件全体の状況を確認する画面と、レポートにまとめる手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	案件の状況を確認しよう
操作 2	案件のレポートを出力しよう

操作 1 案件の状況を確認しよう

操作の前に

JP1/IM - SS では、管理されている案件全体の状況を確認できる画面があります。未完了となっている案件が何件あるのか、クローズされないまま放置されている案件は、前週や前月と比べて増減しているのかなどを画面で簡単に確認できます。

この操作のメリット

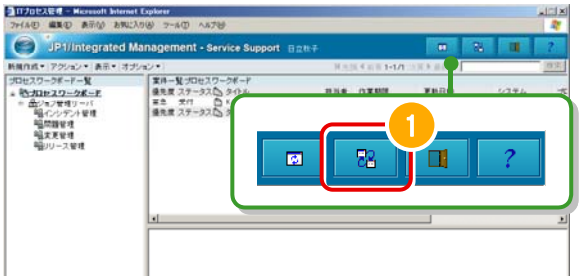
障害が多く発生しているシステムはないか、
対処が遅れがちなプロセスはどこか、といった視点で、
障害対処のウィークポイントが一目でわかるため、
運用サイクルの改善に役立ちます。

ここでは、根本対処チームの日立秋子が、
ジョブ管理サーバの対処状況を確認する手順を
ご紹介します。

1 メイン画面の[メイン画面の切り替え]ボタン( )をクリックします。

案件全体の状況が表示される画面に切り替わります。

この画面をメイン画面（案件状況）と呼びます。



2 確認したい内容に合わせて、案件状況の表示形式を選択します。

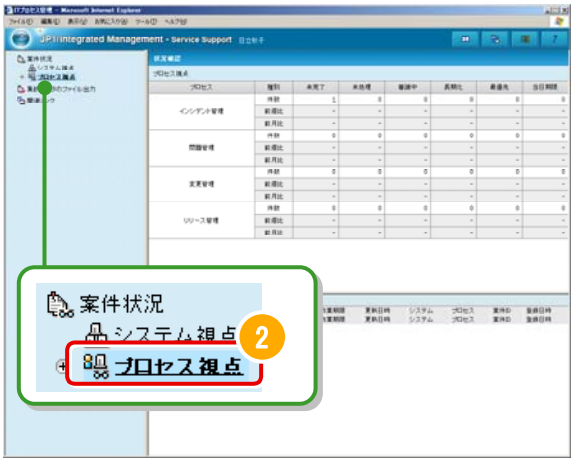
ここでは、ジョブ管理サーバの状況を確認するため、画面の左フレームにある「案件状況」で、[システム視点]を選択してください。

参考

画面の左フレームにある「案件状況」で表示形式を次のように変更できます。

[システム視点]
JP1/IM - SS で管理しているシステム全体の案件を確認できます。

[プロセス視点]
特定のシステム内にあるプロセスの状況の詳細を確認できます。



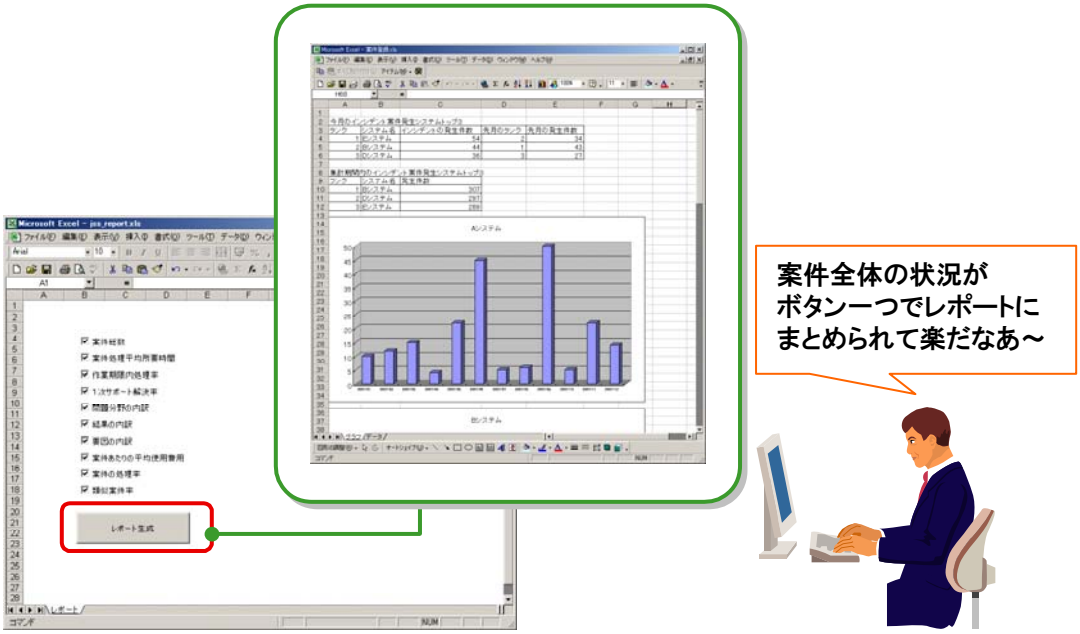
3 案件の状況を確認します。

これで、案件の状況を確認する操作は完了です。
次に、**「案件のレポートを出力するための操作」**について説明します。

操作 2 案件のレポートを出力しよう

操作の前に

JP1/IM - SS と Excel を併用することで、管理している案件全体の状況を、グラフィカルなレポートにまとめることができます。
レポートは、JP1/IM - SS で提供している Excel のマクロと、JP1/IM - SS が自動で作成するデータを使って作成します。自動作成されるデータを基にして作成されるため、情報の誤りもなく、簡単に作成できます。
週次や月次でのレポート作成時に役立ちます。



レポートの基となるデータは、jsscollectdata コマンドで作成します。jsscollectdata コマンドは、JP1/Service Support - Task Service サービスを使用することで、日々自動で実行できます。

ここでは、集計データを日々作成するよう設定する手順と、集計データを使ってレポートを作成する手順についてご紹介します。

操作 2 の流れ

案件状況の集計データを日々作成するよう設定しよう
▼
集計データを使ってレポートを作成しよう

案件状況の集計データを日々作成するよう設定しよう

1 タスク実行サービス定義ファイルをテキストエディタなどで開きます。

タスク実行サービス定義ファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥conf¥jp1imss_service_setting.conf

2 jsscollectdata コマンドを日々実行するよう変更し、上書き保存します。

次のように変更してください。

◆タスク実行サービス定義ファイル変更前

```
;All Rights Reserved. Copyright (C) 2008, Hitachi, Ltd.
;Licensed Material of Hitachi, Ltd.

[jsscollectdata]
use=false
basetime=02:00
                    :
```

◆タスク実行サービス定義ファイル変更後

```
;All Rights Reserved. Copyright (C) 2008, Hitachi, Ltd.
;Licensed Material of Hitachi, Ltd.

[jsscollec
use=true
basetime=02:00
                    :
```

参考

jsscollectdata コマンドは前日分までのデータを集計するため、午前 0 時以降のアクセスが少ない時間帯に日々実行することをおすすめします。デフォルトでは午前 2 時に実行するよう指定されています。実行時刻を変更したい場合は、[jsscollectdata]セクションのキーを次のように変更してください。

basetime=**コマンドを実行したい時刻（hh:mm）**

3 JP1/Service Support - Task Service サービスを起動します。

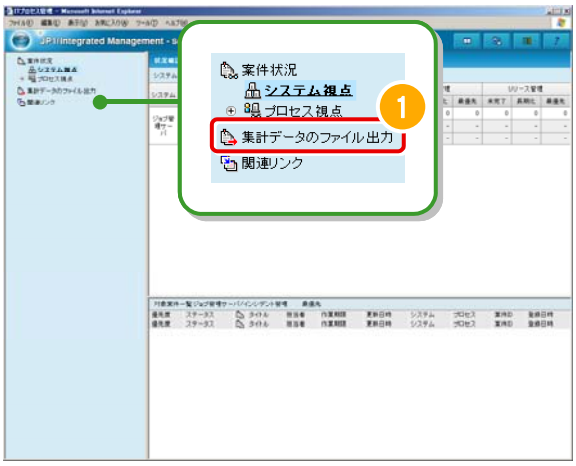
JP1/Service Support - Task Service サービスが、jsscollectdata コマンドを日々自動で実行し、案件状況の集計データが作成されるようになります。

これで、集計データを日々作成するよう設定するための操作は完了です。
引き続き、集計データを使ってレポートを作成するための操作について説明します。

集計データを使ってレポートを作成しよう

1 メイン画面（案件状況）のメニューから、[集計データのファイル出力]を選択します。

[集計データのファイル出力]画面が表示されます。

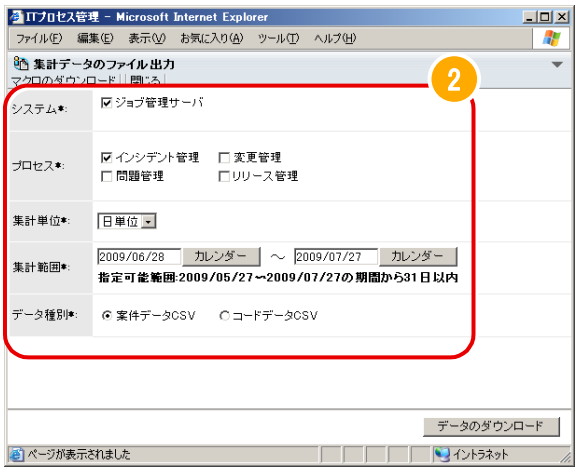


2 出力したい集計データの条件を設定します。

次の内容を設定してください。

「システム」： ジョブ管理サーバ
「プロセス」： インシデント管理
「集計単位」： 日単位
「集計範囲」： 任意の範囲
「データ種別」： 次のどちらかを選んでください。

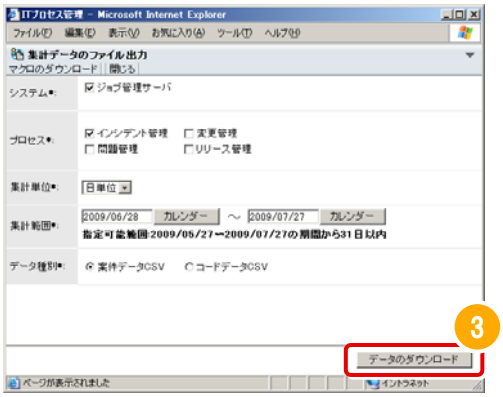
- [案件データ CSV] ：
  案件総数、案件処理平均所要時間、作業期限内処理率、案件あたりの平均使用費用、案件の処理率のレポートが作成できます。
- [コードデータ CSV] ：
  1 次サポート解決率、問題分野の内訳、結果の内訳、要因の内訳、類似案件率のレポートが作成できます。



3 [データのダウンロード]ボタンをクリックします。

集計データをダウンロードするためのダイアログが表示されます。

格納先を指定して、集計データを保存してください。



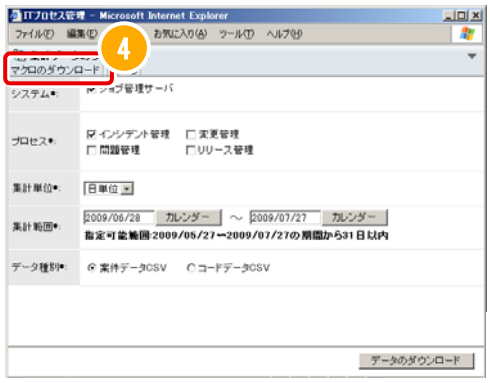
4 [集計データのファイル出力]画面で、[マクロのダウンロード]ボタンを選択します。

マクロをダウンロードするためのダイアログが表示されます。

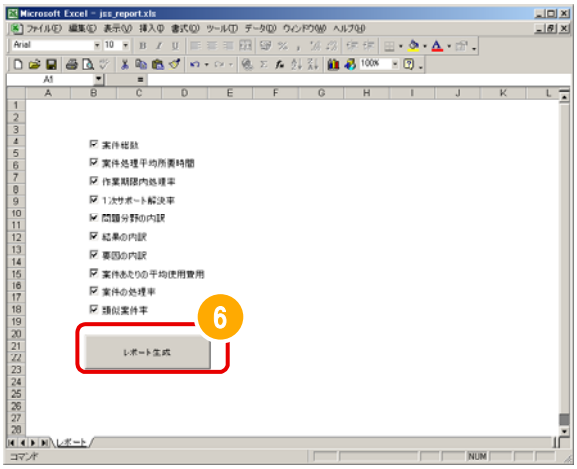
格納先を指定して、マクロを保存してください。

注意

格納先には、集計データと同じ格納先を指定してください。



5 手順 4 で格納したマクロを開きます。



6 作成したいレポートをチェックして、[レポート生成]ボタンをクリックします。

マクロが実行されて、自動でレポートが作成されます。

参考

取得した集計データによって、作成できるレポートが異なります。作成できるレポートの種類については、手順 2 を参照してください。

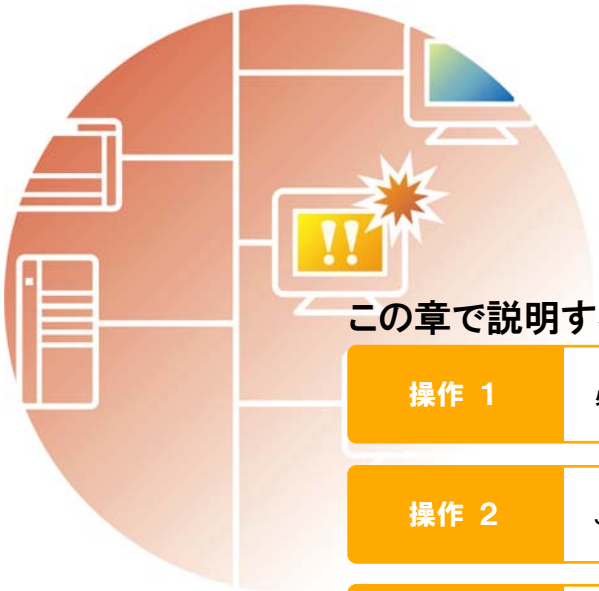
これで、集計データを使ったレポートの作成は完了です。
以上の操作で、案件の状況確認とレポート出力は完了です。

6

構築編

案件管理サーバと障害監視サーバを連携させよう

構築編では、案件管理サーバを構築し、障害監視サーバと連携して障害を管理できるように設定するまでの手順をご紹介します。
JP1/IM - SS は、連携するときにコネクタなどを必要としないので、簡単に導入できます。ここでは、各サーバの構築に必要なソフトウェアのインストール・セットアップ手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	必要なプログラムをインストールしよう
操作 2	JP1/Base をセットアップしよう
操作 3	JP1/IM - SS をセットアップしよう
操作 4	JP1/Base のシステム構成定義を変更しよう

必要なプログラムをインストールしよう

案件管理サーバの構築に必要なプログラム

案件管理サーバを構築するためには、次のプログラムが必要です。

- **JP1/IM - SS**

  体験版の提供媒体を使用して、JP1/IM - SS をインストールしてください。

- **JP1/Base**

  障害監視サーバと連携するためには、JP1/Base が必要です。JP1/IM - SS と同じホストに、JP1/Base をインストールしてください。

引き続き、**案件管理サーバのセットアップと障害監視サーバでの設定変更**について説明します。

セットアップの前に

このマニュアルで説明している各サーバおよび JP1 ユーザーの設定内容は、次のとおりです。実際のセットアップの際は、ホスト名や OS ユーザー名を適宜読み替えて設定してください。

障害監視サーバの設定内容（認証サーバとして使用します）

インストール製品	・JP1/IM - Manager ・JP1/Base
ホスト名	manager
OS ユーザー名	user01_os※
パスワード	pass01_os

注※　ローカルセキュリティ設定で、「ローカルログオン」、「サービスとしてログオン」を設定してください。

ジョブ管理サーバの設定内容

インストール製品	・JP1/AJS - Manager ・JP1/Base
ホスト名	agent01
OS ユーザー名	user02_os※
パスワード	pass02_os

注※　ローカルセキュリティ設定で、「ローカルログオン」を設定してください。

案件管理サーバの設定内容

インストール製品	・JP1/IM - SS ・JP1/Base
ホスト名	agent02
OS ユーザー名	user03_os※
パスワード	pass03_os

注※　ローカルセキュリティ設定で、「ローカルログオン」を設定してください。

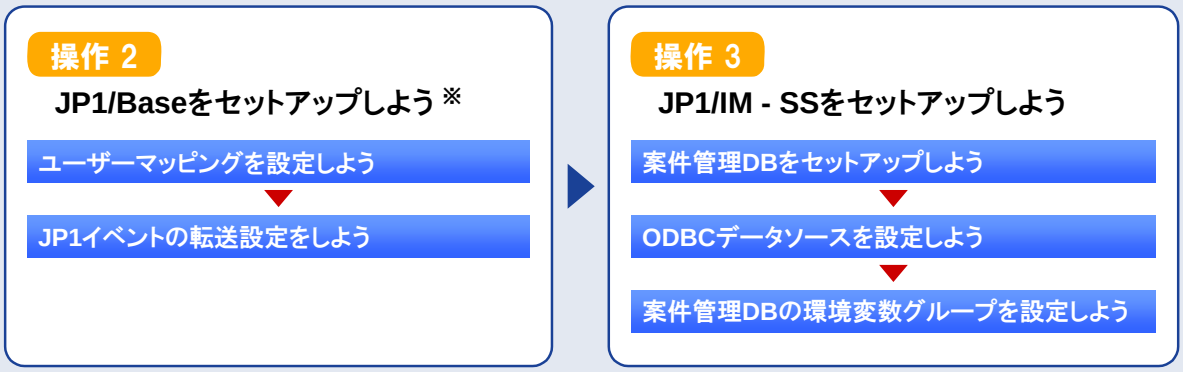
JP1 ユーザーの設定内容

JP1 ユーザー名	user01
認証サーバ名	manager
マッピングしてある OS ユーザー名	・user01_os ・user02_os

セットアップの流れ

案件管理サーバのセットアップ、および障害監視サーバでの設定変更の流れを次に示します。

案件管理サーバのセットアップの流れ

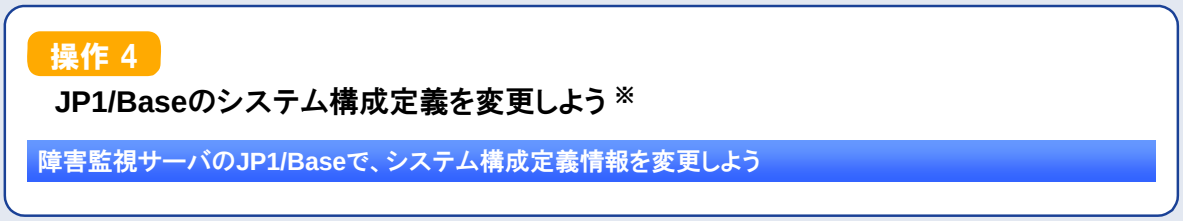


注※　あらかじめ、次のサービスが起動していることを確認してください。
・JP1/Base
・JP1/Base Control Service

それぞれの設定内容は次のとおりです。

- **ユーザーマッピングを設定しよう**
  案件管理サーバの OS ユーザー権限を JP1 ユーザーに与えます。
- **JP1 イベントの転送設定をしよう**
  案件管理サーバで発行された JP1 イベントを、障害監視サーバに転送するように設定します。
- **案件管理 DB をセットアップしよう**
  案件を登録するためのデータベースをセットアップします。
- **ODBC データソースを設定しよう**
  JP1/IM - SS と案件管理 DB を接続するためにデータソースを設定します。
- **案件管理 DB の環境変数グループを設定しよう**
  JP1/IM - SS の画面およびコマンドで使用する環境変数グループを設定します。

障害監視サーバでの設定変更の流れ



注※　あらかじめ、次のサービスが起動していることを確認してください。
・JP1/Base
・JP1/Base Control Service
・JP1/IM-Manager

設定内容は次のとおりです。

- **障害監視サーバの JP1/Base で、システム構成定義情報を変更しよう**
  各サーバの階層構成を定義し、各サーバに構成定義情報を配布します。

操作 2

JP1/Base をセットアップしよう

ユーザーマッピングを設定しよう

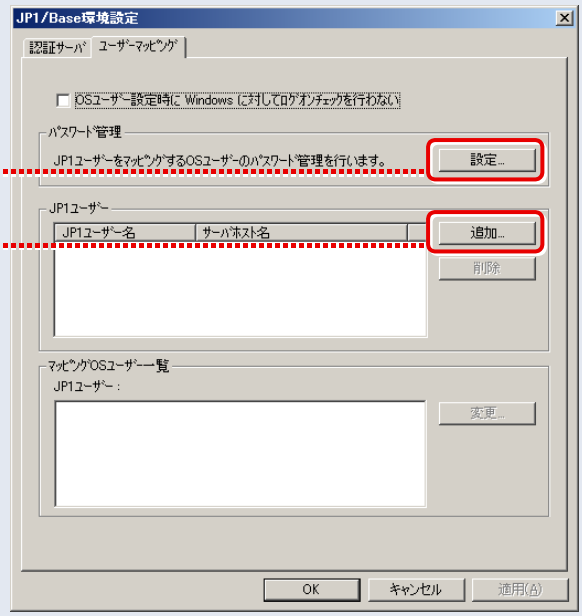
ここでは、認証サーバ「manager」で設定した JP1 ユーザー「user01」と、案件管理サーバ「agent02」の OS ユーザー「user03_os」を対応づけます。この操作によって、JP1 ユーザー「user01」は案件管理サーバ「agent02」において、対応した OS ユーザー「user03_os」の権限でコマンドを実行できます。

[JP1/Base 環境設定]ダイアログの[ユーザーマッピング]タブで、次の項目を設定します。

設定項目

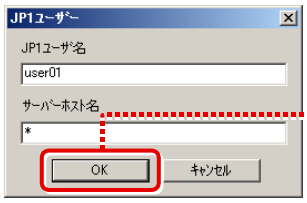
◆OSユーザーの パスワード管理情報の登録

「ユーザー名」：user03_os
「パスワード」：pass03_os
「パスワード確認」：pass03_os



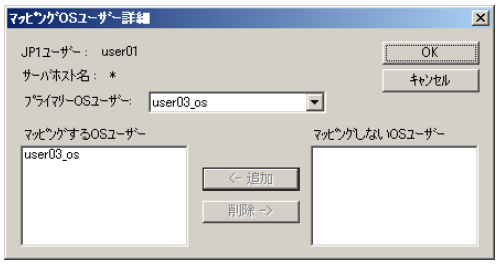
◆JP1ユーザーの登録

「JP1ユーザ名」：user01
「サーバーホスト名」：*（アスタリスク）



◆JP1ユーザーとOSユーザーのマッピング

「マッピングするOSユーザー」：user03_os



これで、ユーザーマッピングの設定は完了です。
引き続き、JP1 イベントの転送設定をするための操作について説明します。

JP1 イベントの転送設定をしよう

1 転送設定ファイルをテキストエディタなどで開きます。

転送設定ファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/Base のインストールフォルダ¥conf¥event¥servers¥default¥forward

2 JP1 イベントの転送設定情報を変更し、上書き保存します。

次のように変更してください。

◆転送設定ファイル変更前

```
#----------------------------------------------
# JP1/Base - Event Server Forwarding Setting
#----------------------------------------------
to-upper
E.SEVERITY IN Warning Error Critical Alert Emergency Emergence
end-to
```

◆転送設定ファイル変更後

```
#----------------------------------------------
# JP1/Base - Event Server Forwarding Setting
#----------------------------------------------
to-upper
E.SEVERITY IN Warning Error Critical Alert Emergency Emergence
end-to

to-upper
B.ID IN 5F00
E.PRODUCT_NAME IN /HITACHI/JP1/IM/SS
end-to
```

2

注意

これは、案件がクローズしたとき、案件管理サーバから障害監視サーバに JP1 イベントを転送するための設定です。

JP1/IM - SS で必要な設定は、4 章操作 2「JP1 イベントを自動で対処済みにするよう設定しよう」を参照してください。

3 コマンドプロンプトを起動し、jevreload コマンドを実行します。

JP1 イベントの転送設定が有効になります。

次に、**「JP1/IM - SS をセットアップするための操作」**について説明します。
最初に、案件管理 DB をセットアップするための操作について説明します。

JP1/IM - SS をセットアップしよう

案件管理 DB をセットアップしよう

1 JP1/IM - SS のサービスが停止していることを確認します。

停止していない場合は、次の順序でサービスを停止してください。

1. JP1/Service Support - Task Service サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support サービス
4. JP1/Service Support - DB Server サービス

2 スタートメニューから、[プログラム]ー[JP1_Integrated Management - Service Support]ー[JP1_IM - SS コマンドプロンプト]を選択します。

3 jsssetup.bat コマンドを実行します。

次のように実行してください。

jsssetup.bat -s S

案件管理 DB をサイズ S（5 ギガバイト）でセットアップします。

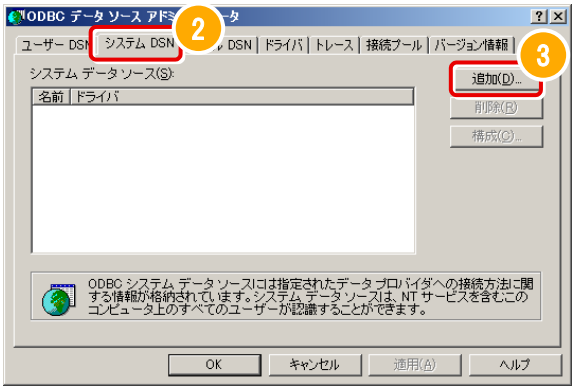
これで、案件管理 DB のセットアップは完了です。
引き続き、ODBC データソースを設定するための操作について説明します。

ODBC データソースを設定しよう

1 スタートメニューから、[コントロールパネル]ー[管理ツール]ー[データソース（ODBC）]を選択します。

[ODBC データソース アドミニストレータ]画面が表示されます。

2 [システム DSN]タブを選択します。

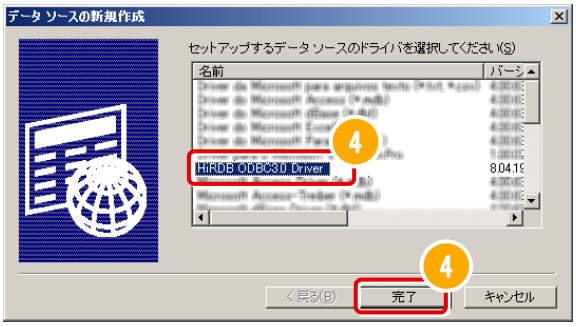


3 [追加]ボタンをクリックします。

[データソースの新規作成]ダイアログが表示されます。

4 [HiRDB ODBC3.0 Driver]を選択し、[完了]ボタンをクリックします。

[HiRDB Driver Setup]ダイアログが表示されます。

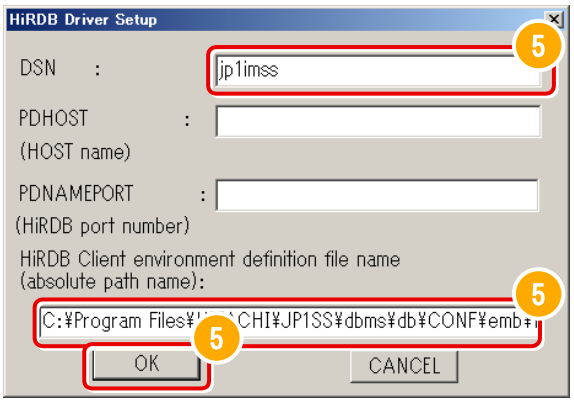


5 設定情報を入力し、[OK]ボタンを 2 回クリックします。

次の情報を入力してください。

「DSN」 ： jp1imss
「HiRDB Client environment definition file name（absolute path name）」 ：
JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥dbms¥db¥CONF¥emb¥HiRDB.ini

[OK]ボタンをクリックすると、[ODBC データソース アドミニストレータ]画面に戻ります。この画面で[OK]ボタンをクリックすると、ODBC データソースが設定されます。



これで、ODBC データソースの設定は完了です。
引き続き、案件管理 DB の環境変数グループを設定するための操作について説明します。

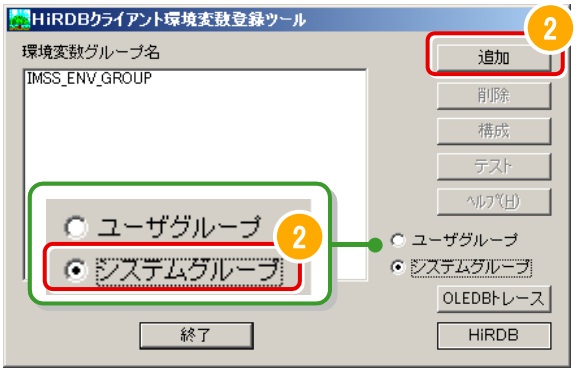
案件管理 DB の環境変数グループを設定しよう

1 HiRDB クライアント環境変数登録ツールを実行します。

HiRDB クライアント環境変数登録ツールは次のフォルダに格納されています。

JP1/IM - SS のインストールフォルダ
¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe

［HiRDB クライアント環境変数登録ツール］画面が表示されます。



2 ［システムグループ］を選択し、［追加］ボタンをクリックします。

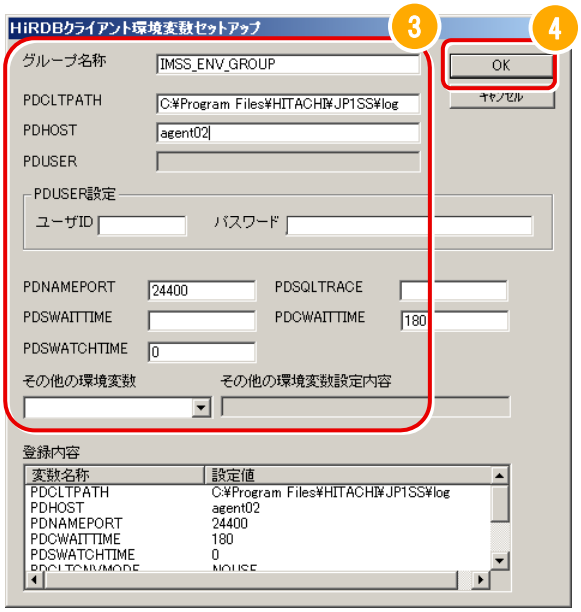
［HiRDB クライアント環境変数セットアップ］ダイアログが表示されます。

3 設定情報を入力します。

次の情報を入力してください。

「グループ名称」： IMSS_ENV_GROUP
「PDCLTPATH」：
　　JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥log
「PDHOST」： agent02
「PDNAMEPORT」：
　　案件管理 DB のポート番号（デフォルトは 24400）
「PDCWAITTIME」： 180
「PDSWATCHTIME」： 0

「その他の環境変数」で次のように設定します。
「PDCLTCNVMODE」： NOUSE
「PDBLKF」： 80
「PDLOCKSKIP」： YES
「PDIPC」： MEMORY



4 ［OK］ボタンをクリックします。

［HiRDB クライアント環境変数登録ツール］画面に戻ります。

5 ［終了］ボタンをクリックします。

これで、案件管理 DB の環境変数グループの設定は完了です。以上の操作で、JP1/IM - SS のセットアップは完了です。次に、**「JP1/Base のシステム構成定義を変更するための操作」**について説明します。

操作 4

JP1/Base のシステム構成定義を変更しよう

障害監視サーバのJP1/Baseで、システム構成定義情報を変更しよう

1 構成定義ファイルをテキストエディタなどで開きます。

構成定義ファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/Base のインストールフォルダ¥conf¥route¥jbs_route.conf

2 システム構成定義情報を変更し、上書き保存します。

次のように変更してください。

◆構成定義ファイル変更前

```
#
# jbs_route conf
#
```

◆構成定義ファイル変更後

```
#
# jbs_route conf
#
[manager]
agent01
agent02
```

2

3 コマンドプロンプトを起動し、jbsrt_distrib コマンドを実行します。

コマンドを実行すると、「構成を変更する場合は一度構成情報を削除する必要があります　構成情報を削除しますか？[Y/N] 」というメッセージが表示されます。

注意

あらかじめ、障害監視サーバ「manager」、ジョブ管理サーバ「agent01」、案件管理サーバ「agent02」の各サーバの JP1/Base がすべて起動していることを確認しておいてください。

4 「Y」と入力し、エンターキーを押します。

「構成定義を配布するホストが全て起動している必要があります　構成定義を配布してもよろしいですか？[Y/N] 」というメッセージが表示されます。

5 「Y」と入力し、エンターキーを押します。

構成定義が各サーバに配布されます。

参考

ここでは JP1/Base が提供する構成管理機能を使用し、システムの構成定義を行っています。
JP1 Version 9 から JP1/IM - Manager に実装された IM 構成管理を使用すると、システムを構成する各ホストの階層構成を GUI で一元管理できます。システムが大規模になるほど、障害の発生したホストがほかのどのホストに影響を与えるかわかりにくくなります。しかし、IM 構成管理ではシステムの階層構成を可視化できるので、すぐに障害の影響範囲を把握できます。

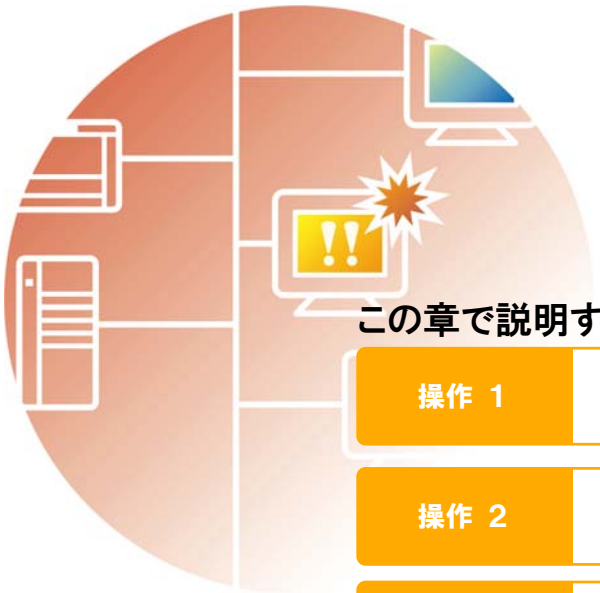
これで、JP1/Base のシステム構成定義の変更は完了です。

7

構築編

案件管理サーバの環境を構築しよう

JP1/IM - SS を使用するためには、インストール後、案件管理サーバの環境を構築する必要があります。
ここでは、案件管理サーバの環境を構築する手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	ユーザーを作成しよう
操作 2	ロールを作成しよう
操作 3	対象システムを作成しよう
操作 4	プロセスワークボードを作成しよう
操作 5	アクセス権を割り当てよう

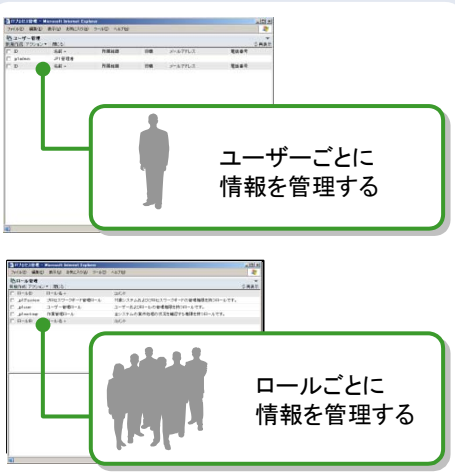
操作の前に

ここでは、この章で設定する項目の概要を説明します。

ユーザーとロールの設定

JP1/IM - SS で使用するユーザーと、ユーザーが所属するロールを作成します。

ロールとは、ユーザーが所属するグループの単位です。ロールを作成することで、ユーザーの作業分担に合わせてユーザーをグループ化できます。
ロールを利用すると、グループ単位でアクセス権を設定できます。複数人で作業分担するときに便利です。



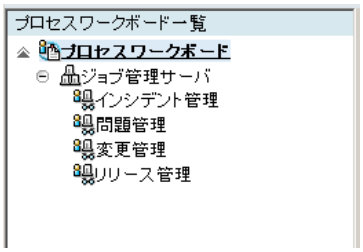
対象システムの作成

JP1/IM - SS では、管理対象となるシステムごとに案件を管理します。
システムごとに案件の状況を集計、確認できるため、各システムの傾向を分析できます。

プロセスワークボードの作成

プロセスワークボードとは、管理対象となるシステムとそのシステムでのプロセスを分類、管理する場所のことです。

案件へのアクセス権の設定、優先度と作業期限の自動設定などの機能は、プロセスワークボードごとに設定します。
プロセスワークボードを利用すると、プロセスごとにフレキシブルに運用できます。例えば、即時対応が求められるプロセスでは、作業期限を短く設定したり、重要なシステムを管理しているプロセスでは、ささいな障害でも優先度が大至急になるように設定したりできます。



・案件が自動的に整理される
・案件の表示を絞り込みやすい

アクセス権の設定

JP1/IM - SS では、アクセス権を設定して、共有できる情報を統制できます。

JP1/IM - SS では、ユーザーやロールに対して、各プロセスで管理されている案件へのアクセス権を細かく割り当てられます。それによって、決められた担当者以外からの案件の編集、参照を抑止でき、案件の管理体制を強化できます。
例えば、一次対処チームのメンバーには、インシデント管理プロセスでの案件の作成や編集といった、基本的な操作の権限を割り当て、問題管理などのほかのプロセスでは、案件の参照権限だけを割り当てるといった運用ができます。

このマニュアルで設定する内容

このマニュアルでは、次の内容で JP1/IM - SS の環境を構築します。

ユーザーの設定内容

日立太郎	一次対処チームのメンバーです。
日立次郎	一次対処チームのリーダーです。
日立春子	根本対処チームのメンバーです。
日立秋子	根本対処チームのリーダーです。

ロールの設定内容

一次対処チーム	案件をインシデント管理プロセスで管理し、一次対処を実施して、根本対処チームへエスカレーションします。
根本対処チーム	一次対処チームからエスカレーションされた案件を問題管理、変更管理、リリース管理のプロセスで管理します。発生した障害を根本的に解決します。

対象システムの設定内容

ジョブ管理サーバ	JP1/AJS および JP1/Base が格納されているサーバです。

プロセスワークボードの設定内容

ジョブ管理サーバのインシデント管理	ジョブ管理サーバのインシデント管理プロセスの作業を管理します。
ジョブ管理サーバの問題管理	ジョブ管理サーバの問題管理プロセスの作業を管理します。
ジョブ管理サーバの変更管理	ジョブ管理サーバの変更管理プロセスの作業を管理します。
ジョブ管理サーバのリリース管理	ジョブ管理サーバのリリース管理プロセスの作業を管理します。

アクセス権の設定内容

ロール名	作 成	編 集	参 照	削 除	エスカレーション	承 認	クローズ
一次対処チーム	○※1	○※1	○※2	―	―	―	―
根本対処チーム	○※3	○※3	○※2	―	―	―	―

（凡例）　○：権限を付与することを示します。　―：権限を付与しないことを示します。

注※1 「ジョブ管理サーバ」にあるプロセスワークボード「インシデント管理」だけに権限を付与します。
注※2 「ジョブ管理サーバ」にあるプロセスワークボードすべてに権限を付与します。
注※3 「ジョブ管理サーバ」にあるプロセスワークボード「インシデント管理」以外のプロセスワークボードに権限を付与します。

ユーザー名	作 成	編 集	参 照	削 除	エスカレーション	承 認	クローズ
日立次郎	―	―	―	○※1	○※2	○※1	○※1
日立秋子	―	―	―	○※2	○※2	○※2	○※2

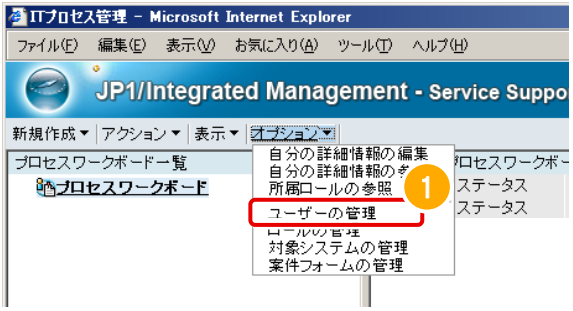
（凡例）　○：権限を付与することを示します。　―：権限を付与しないことを示します。

注※1 「ジョブ管理サーバ」にあるプロセスワークボード「インシデント管理」だけに権限を付与します。
注※2 「ジョブ管理サーバ」にあるプロセスワークボード「インシデント管理」以外のプロセスワークボードに権限を付与します。

操作 1 ユーザーを作成しよう

1 メイン画面のメニューから、[オプション]ー[ユーザーの管理]を選択します。

[ユーザー管理]画面が表示されます。



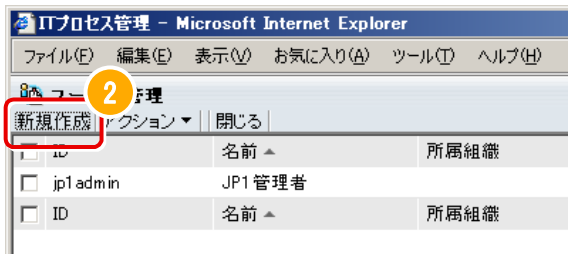
注意

JP1/IM - SS では、デフォルトで次のユーザーが登録されています。初めてログインするときは、次の「ユーザーID」と「パスワード」を入力してください。

「ユーザーID」： jp1admin
「パスワード」： jp1admin

2 メニューから、[新規作成]を選択します。

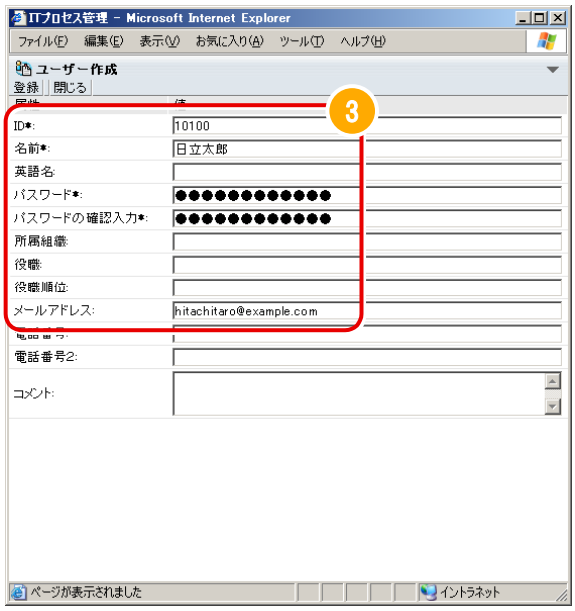
[ユーザー作成]画面が表示されます。



3 ユーザー情報を入力します。

次のように入力してください。

「ID」： 10100
「名前」： 日立太郎
「パスワード」： passkankyo01
「パスワードの確認入力」： passkankyo01
「メールアドレス」： hitachitaro@example.com



注意

1 章操作 3「案件の状況変更をメールで送るように設定しよう」の操作をする場合には、「メールアドレス」を必ず設定してください。

指定するアドレスは、その際使用するものを入力してください。

4 メニューから、[登録]を選択します。

ユーザーが作成され、[ユーザー管理]画面に戻ります。

5 手順 2～4 を繰り返して、次のユーザー情報を登録します。

・日立次郎
・日立春子
・日立秋子

「ID」、「パスワード」、「パスワードの確認入力」、「メールアドレス」は適宜入力してください。

これで、ユーザーの作成は完了です。
次に、**「ロールを作成するための操作」**について説明します。

操作 2 ロールを作成しよう

1 メイン画面のメニューから、[オプション]ー[ロールの管理]を選択します。

[ロール管理]画面が表示されます。

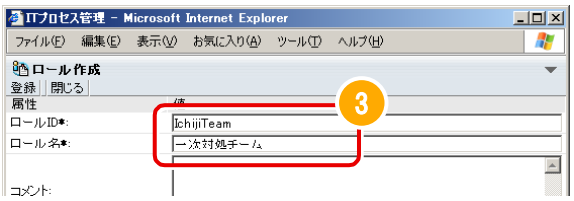
2 メニューから、[新規作成]を選択します。

[ロール作成]画面が表示されます。

3 ロール情報を入力します。

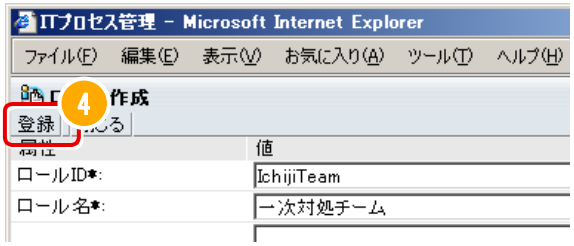
次のように入力してください。

「ロール ID」 ： IchijiTeam
「ロール名」 ： 一次対処チーム



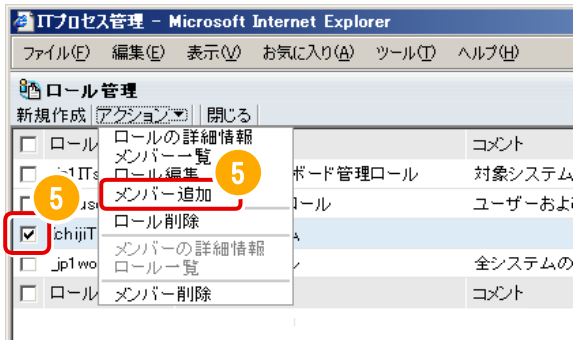
4 メニューから、[登録]を選択します。

ロールが作成され、[ロール管理]画面に戻ります。



5 作成したロールをチェックして、メニューから、[アクション]ー[メンバー追加]を選択します。

[ユーザー選択画面]が表示されます。



6 追加したいメンバーをチェックして、メニューから、[設定]を選択します。

次のメンバーをチェックしてください。

・日立太郎
・日立次郎

選択したユーザーがロールに登録され、[ロール管理]画面に戻ります。

7 手順 2～6 を繰り返して、次のロールを作成します。

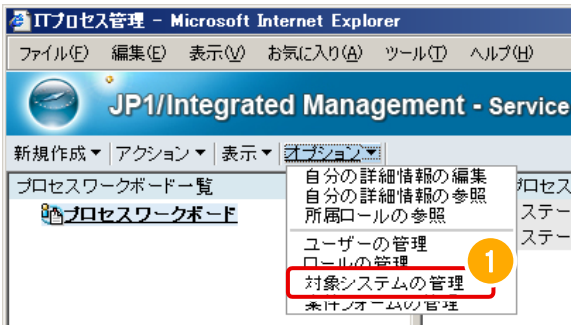
「ロール ID」：　KonponTeam
「ロール名」：　根本対処チーム
メンバー　：　日立春子、日立秋子

これで、ロールの作成は完了です。
次に、**「対象システムを作成するための操作」**について説明します。

操作 3 対象システムを作成しよう

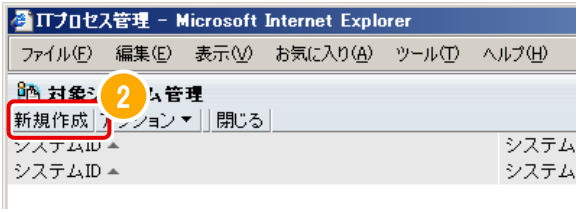
1 メイン画面のメニューから、[オプション]ー[対象システムの管理]を選択します。

[対象システム管理]画面が表示されます。



2 メニューから、[新規作成]を選択します。

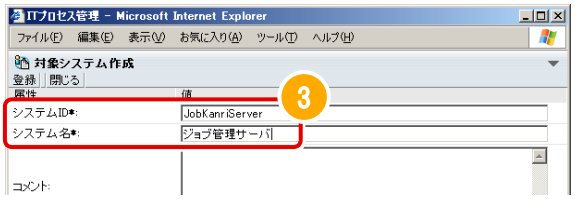
[対象システム作成]画面が表示されます。



3 対象システム情報を入力します。

次のように入力してください。

「システム ID」 ： JobKanriServer
「システム名」 ： ジョブ管理サーバ



4 メニューから、[登録]を選択します。

対象システムが作成され、[対象システム管理]画面に戻ります。

これで、対象システムの作成は完了です。
次に、**「プロセスワークボードを作成するための操作」**について説明します。

操作 4

プロセスワークボードを作成しよう

1 メイン画面のメニューから、[新規作成]－[プロセスワークボードの作成]を選択します。

[プロセスワークボード作成]画面が表示されます。

2 [基本設定]タブで、基本情報を設定します。

次のように設定してください。

「プロセスワークボード ID」： Taisyo1
「システム」： ジョブ管理サーバ
「プロセス」： インシデント管理
「案件フォーム」：
　[プロセスの標準案件フォームを使用する]をチェック
「状態」： 運用中
「プロセスワークボード管理者」： 日立次郎

3 メニューから、[登録]を選択します。

プロセスワークボードが作成され、メイン画面に戻ります。

4 同様に、「問題管理」、「変更管理」、「リリース管理」のプロセスワークボードを作成します。

次のように設定してください。

「システム」： ジョブ管理サーバ
「プロセス」： 問題管理、変更管理、リリース管理の各プロセスを選択してください。
「プロセスワークボード管理者」： 日立秋子

そのほかの情報は、手順 2 を参考に適宜設定してください。

これで、プロセスワークボードの作成は完了です。
次に、**「アクセス権を割り当てるための操作」**について説明します。

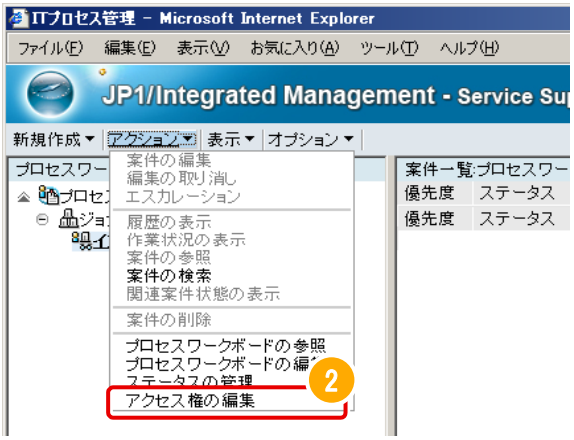
操作 5 アクセス権を割り当てよう

1 メイン画面のプロセスワークボード一覧から、アクセス権を追加するプロセスワークボードを選択します。

ここでは、例として「インシデント管理」を選択します。

2 メニューから、[アクション]ー[アクセス権の編集]を選択します。

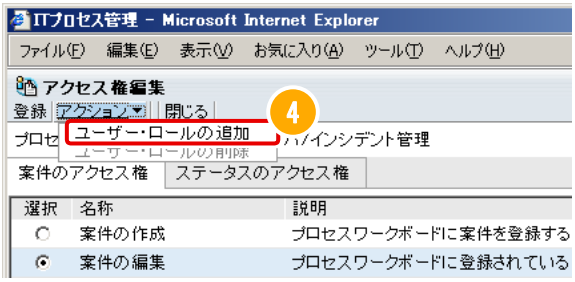
[アクセス権編集]画面が表示されます。



3 [案件のアクセス権]タブで、[案件の編集]を選択します。

4 メニューから、[アクション]ー[ユーザー・ロールの追加]を選択します。

[ユーザー・ロール選択]画面が表示されます。



5 [ロール選択]タブを選択したあと、追加するロールをチェックします。

[IchijiTeam　一次対処チーム]をチェックしてください。

6 メニューから、[設定]を選択します。

[ユーザー・ロール選択]画面での設定内容が、[アクセス権編集]画面に反映されます。

7 同様に、ほかのアクセス権に対して操作します。

手順 3 で設定するアクセス権を変更して、手順 4～6 の操作を実行します。
設定するアクセス権は、7 章「このマニュアルで設定する内容」を参照してください。

8 [アクセス権編集]画面のメニューから、[登録]を選択します。

設定したアクセス権が追加され、メイン画面に戻ります。

9 同様に、「問題管理」、「変更管理」、「リリース管理」のプロセスワークボードについて、アクセス権を割り当てます。

手順 1 で入力するプロセスワークボードを「問題管理」、「変更管理」、「リリース管理」に変更して、手順 2～8 の操作を実施します。

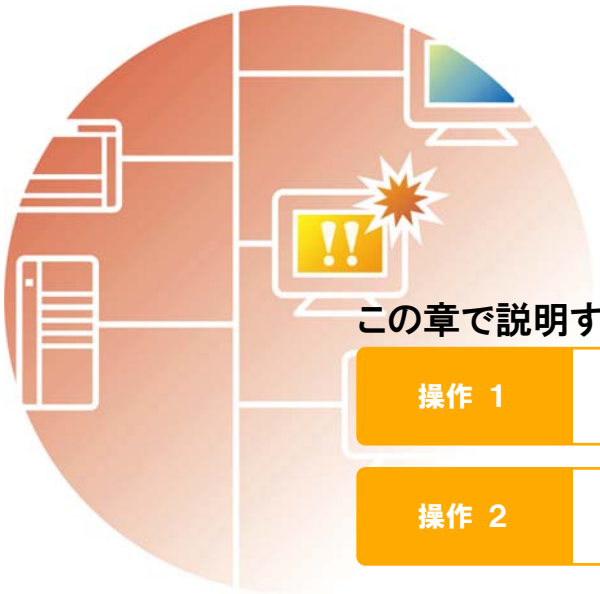
これで、アクセス権の割り当ては完了です。

8

構築編

案件管理サーバの環境を使いやすくしよう

案件管理サーバの環境をカスタマイズすると、JP1/IM - SS を便利に使用できます。
ここでは、案件管理サーバの環境をカスタマイズする手順をご紹介します。



この章で説明する内容

操作 1	案件フォームをカスタマイズしよう
操作 2	担当者の選択方法を切り替えよう

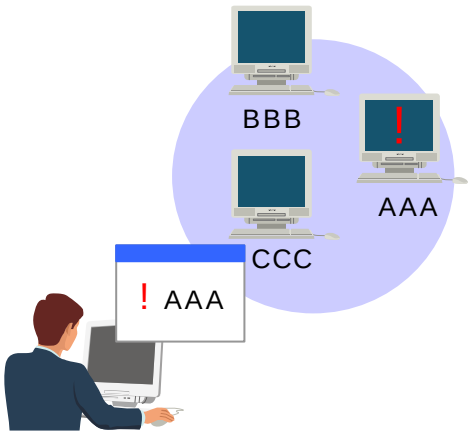
操作の前に

ここでは、案件管理サーバを使う上で便利な機能のカスタマイズについて説明します。

案件フォームのカスタマイズ

案件フォームとは、案件情報を入力、または表示する画面のフォーマットのことです。
JP1/IM - SS は、各プロセスと検索用に案件フォームを用意していて、さらに用途に合わせてカスタマイズできます。

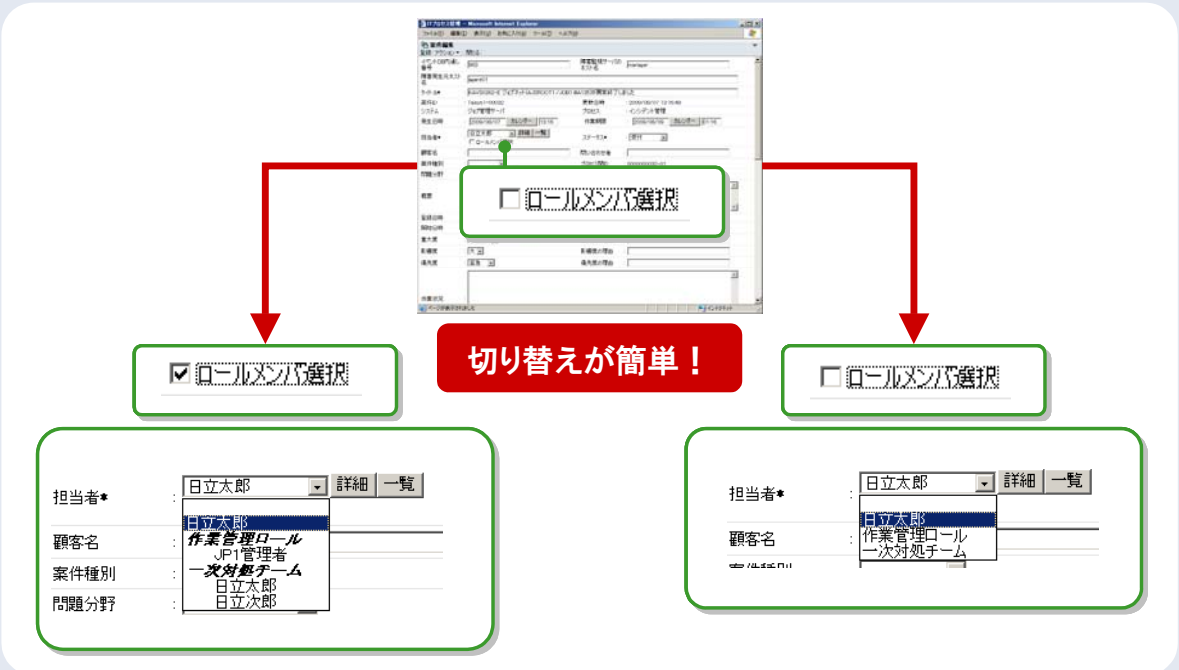
操作 1「案件フォームをカスタマイズしよう」では、JP1 イベントのイベント DB 内通し番号、障害監視サーバのホスト名、および障害発生元ホスト名が表示されるようにカスタマイズする手順を説明します。
このカスタマイズによって、障害監視サーバから送られてきた JP1 イベントの情報の一部が、JP1/IM - SS の GUI で確認できるようになって便利です。



どのホストで発生した障害か一目でわかる！

担当者の選択方法のカスタマイズ

デフォルトの設定では、案件の担当者には、案件の編集権限を持つユーザー、またはロールしか選択できません。操作 2「担当者の選択方法を切り替えよう」では、ロールに所属するユーザーも、案件の担当者として選択できるように、担当者の選択方法をカスタマイズする手順を説明します。ロールに所属する特定のユーザーに、案件を担当させたい場合に使用すると便利です。
このカスタマイズによって、[案件作成]画面または[案件編集]画面に、[ロールメンバ選択]というチェックボックスが表示されます。ここにチェックするかどうかで、担当者に案件の編集権限を持つユーザーまたはロールを選択するか、ロールのメンバーを選択するかを切り替えられるようになります。



操作 1

案件フォームをカスタマイズしよう

1 JP1/IM - SS のサービスを停止します。

次の順序でサービスを停止してください。

1. JP1/Service Support - Task Service サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support サービス

注意　JP1/Service Support – DB Server サービスは起動しておいてください。

2 案件フォーム定義ファイル(インシデント管理用)をテキストエディタなどで開きます。

ここでは、例としてインシデント管理用の案件フォームをカスタマイズします。
案件フォーム定義ファイル(インシデント管理用)の格納先は次のとおりです。

JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥itemform¥jssincident.xml

3 案件フォーム定義情報を記述し、上書き保存します。

次のように記述してください。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>

<form-def xmlns="http://www.hitachi.co.jp/jp1/im-ss/jimss_form-1.0">
 <fid>JIMSD_FORM_INCIDENT</fid>
 <fname value="インシデント管理フォーム" />
 <description></description>

 <display-def>
  <position>
    <row>
      <col fiid="JIMSD_FORM_TITLE" />
    </row>
    <row>
      <col fiid="JIMSD_FORM_ITEMID" />
      <col fiid="JIMSD_FORM_LASTUPDATE" />
    </row>


  </position>
 </display-def>

 <item-def>
  <item-text fiid="JIMSD_FORM_TITLE" search="true" >
      <label labelname="タイトル" />
  </item-text>
  <item-text fiid="JIMSD_FORM_ITEMID" search="true" >
      <label labelname="案件ID" />
  </item-text>
  <item-datetime fiid="JIMSD_FORM_LASTUPDATE" search="true" >
      <label labelname="更新日時" />
  </item-datetime>


 </item-def>
</form-def>
```

3 <position>の下に追加

```
<row>
 <col fiid="JIMSD_FORM_IMEVENTNO" />
 <col fiid="JIMSD_FORM_IMHOSTNAME" />
</row>
<row>
 <col fiid="JIMSD_FORM_USERTEXT01" />
</row>
```

3 <item-def>の下に追加

```
<item-text fiid="JIMSD_FORM_IMEVENTNO" >
    <label labelname="イベントDB内通し番号" />
</item-text>
<item-text fiid="JIMSD_FORM_IMHOSTNAME" >
    <label labelname="障害監視サーバのホスト名" />
</item-text>
<item-text fiid="JIMSD_FORM_USERTEXT01" >
    <label labelname="障害発生元ホスト名" />
</item-text>
```

4 スタートメニューから、[プログラム]ー[JP1_Integrated Management - Service Support]ー[JP1_IM-SS コマンドプロンプト]を選択します。

5 jssformdef コマンドを実行します。

次のように実行してください。

jssformdef -f **JP1/IM - SS のインストールフォルダ**¥itemform¥jssincident.xml

手順 3 で上書き保存した内容が、インシデント管理用の案件フォームに反映されます。

6 JP1/IM - SS のサービスを起動します。

次の順序でサービスを起動してください。

1. JP1/Service Support サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support - Task Service サービス

JP1/Service Support - Task Service サービスは、タスク実行サービス定義ファイルで、案件情報の集計、期限前通知、メールによる案件登録のどれかを実行するように設定した場合だけ起動してください。実行しない場合に JP1/Service Support - Task Service サービスを起動すると、エラーが発生します。

これで、案件フォームのカスタマイズは完了です。
次に、**「担当者の選択方法を切り替えるための操作」**について説明します。

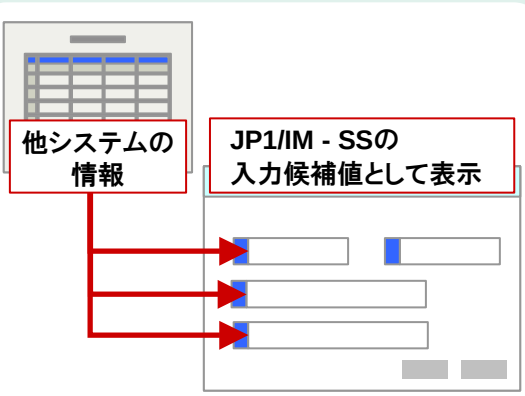
案件の入力補助機能

～ 今までに使用した情報を基にして、入力作業を軽減します ～

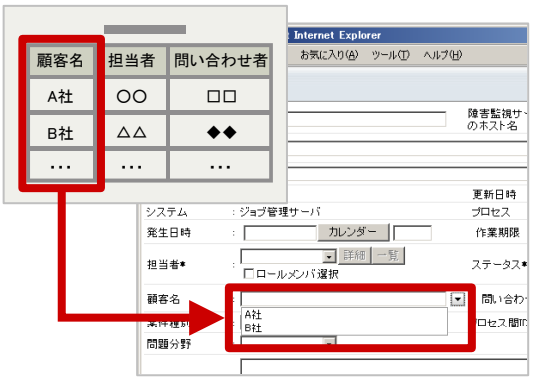
JP1/IM - SS には、JP1/IM - SS 以外のシステムで管理している情報を入力候補値として表示する機能があります。

この機能を利用すると、案件を作成または編集する際、JP1/IM - SS 以外のシステムで管理している顧客や機器の情報を、項目の入力候補値として表示できます。

また、入力候補値は、プロセスワークボード単位で設定できるので、対象システムに応じて入力候補値を編集することもできます。



◆入力候補値の設定例（Excel で管理している情報との連動）



Excel で管理している顧客情報を、案件の「顧客名」の入力候補値として登録します。

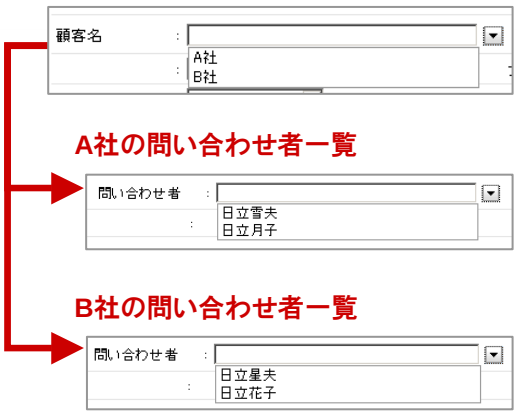
Excel の情報と連動した入力値が自動で表示されるので、Excel で情報を参照する手間や手入力での入力ミスなどを軽減できます。

おすすめ！項目間連携

JP1/IM - SS では、複数ある項目の入力候補値同士を連携させて、入力値の表示を制限できます。

この機能を「項目間連携」といいます。

項目間連携機能を利用すると、関連する項目を意識しないで、入力値を選択できるようになり、さらに便利です。



操作 2 担当者の選択方法を切り替えよう

1 JP1/IM - SS のサービスを停止します。

次の順序でサービスを停止してください。

1. JP1/Service Support - Task Service サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support サービス

2 システムプロパティファイルをテキストエディタなどで開きます。

システムプロパティファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/IM - SS のインストールフォルダ¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting.properties

3 システムプロパティファイルの内容を変更し、上書き保存します。

次のように変更してください。

◆システムプロパティファイル変更前

```
#All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, 2008, Hitachi, Ltd.
#Licensed Material of Hitachi, Ltd.
                    :
#Item Information
hptl_jp1_imss_item_edit_lock_cancel=true
hptl_jp1_imss_assigned_selection_checkbox=hide
hptl_jp1_imss_assigned_selection_initial=role
```

◆システムプロパティファイル変更後

```
#All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, 2008, Hitachi, Ltd.
#Licensed Material of Hitachi, Ltd.
                    :
#Item Information
hptl_jp1_imss_item_edit_lock_cancel=true
hptl_jp1_imss_assigned_selection_checkbox=display
hptl_jp1_imss_assigned_selection_initial=role
```

3

4 JP1/IM - SS のサービスを起動します。

次の順序でサービスを起動してください。

1. JP1/Service Support サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support - Task Service サービス

JP1/Service Support - Task Service サービスは、タスク実行サービス定義ファイルで、案件情報の集計、期限前通知、メールによる案件登録のどれかを実行するように設定した場合だけ起動してください。実行しない場合に JP1/Service Support - Task Service サービスを起動すると、エラーが発生します。

［案件作成］画面、または［案件編集］画面の「担当者」の下に、［ロールメンバ選択］チェックボックスが表示されるようになります。

これで、担当者の選択方法を GUI 上で切り替えるための設定は完了です。

用語解説

あ

案件
発生したシステム障害を担当者が調査し、判明した原因や対処などの作業結果についてまとめた単位を、「案件」と呼びます。一つのプロセスワークボードに複数の案件を登録でき、案件に記録された情報を、複数の作業者が更新できます。案件同士の関係は、各案件の項目に、関係する案件の情報を記載することで定義できます。

案件管理サーバ
JP1/IM - SSがインストールされたサーバです。案件は、案件管理サーバの案件管理DBで管理されています。Webブラウザから案件管理サーバにアクセスすることで、案件を参照できます。

案件フォーム
案件を入力する画面のフォーマットを指します。案件フォームは定義ファイルによって定義され、プロセスワークボードと関連づけられて管理されます。

エスカレーション
案件の内容に応じて、適切な対応ができるほかのプロセス担当者に、案件の対応を依頼することです。

さ

自動アクション
特定のJP1イベントを受信したときに、自動的にアクションとしてコマンドを実行する機能です。
自動アクションの機能によって、例えば、JP1/IM - Managerによるシステム監視中に発生した重大な事象を、管理者に通報するコマンドを実行するなどができます。自動アクションの定義では、自動アクションを実行する条件と、自動アクションとして実行するコマンドを指定します。

障害監視サーバ
JP1/IM - ManagerおよびJP1/Baseが格納されているサーバを指します。

ジョブ管理サーバ
JP1/AJSおよびJP1/Baseが格納されているサーバを指します。

ステータス
案件の状態を表す情報です。案件に対する作業状況を案件ごとに案件一覧から確認できます。通常、案件が解決したか、解決していないのであればどの段階かを監視、集計するために使用します。

た

対象システム
JP1/IM - SSの管理対象となるシステムを意味します。JP1/IM - SSの管理対象となったシステムは、プロセスワークボード一覧で管理されます。

は

プロセス
JP1/IM - SSでカテゴリー分けした作業の単位です。インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理の4種類があります。

プロセスワークボード
プロセスごとの作業を記録する場所の単位です。ユーザーは、プロセスワークボード上で案件の登録や更新、ほかのプロセスへのエスカレーションなど、問題解決に向けた作業を実施します。

ら

ロール
JP1/IM - SSにログインするユーザーをグループ定義したものです。ユーザーと同様に、プロセスワークボード、案件へのアクセス権を与えられます。

このマニュアルでの表記

このマニュアルでは、日立製品およびそのほかの製品の名称を省略して表記しています。
製品の正式名称と、このマニュアルでの表記を次に示します。

このマニュアルでの表記		正式名称
Excel		Microsoft(R) Office Excel
Internet Explorer		Microsoft(R) Internet Explorer(R)
		Windows(R) Internet Explorer(R)
JP1/AJS	JP1/AJS - Agent	JP1/Automatic Job Management System 2 - Agent
		JP1/Automatic Job Management System 3 - Agent
	JP1/AJS - Manager	JP1/Automatic Job Management System 2 - Manager
		JP1/Automatic Job Management System 3 - Manager
	JP1/AJS - View	JP1/Automatic Job Management System 2 - View
		JP1/Automatic Job Management System 3 - View
JP1/IM	JP1/IM - Manager	JP1/Integrated Management - Manager
	JP1/IM - View	JP1/Integrated Management - View
JP1/IM - SS		JP1/Integrated Management - Service Support
JP1/NETM/AIM		JP1/NETM/Asset Information Manager

このマニュアルで使用する英略語

このマニュアルで使用する英略語を、次の表に示します。

このマニュアルでの表記	正式名称
CSV	Comma Separated Value
DB	Database
GUI	Graphical User Interface
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol
ID	Identifier
ODBC	Open Database Connectivity
OS	Operating System
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
WWW	World Wide Web
XML	eXtensible Markup Language

索引

J

JP1/Baseのシステム構成定義を変更しよう 46
JP1/Baseをセットアップしよう 41
JP1/IM - SSをセットアップしよう.....43
JP1イベントの転送設定をしよう 42
JP1イベント発行設定ファイルを編集しよう 26
JP1イベントを自動で対処済みにするよう
設定しよう 25

O

ODBCデータソースを設定しよう 44

あ

アクセス権.....48
アクセス権を割り当てよう.....56
案件.....66
案件管理DBの環境変数グループを設定しよう.....45
案件管理DBをセットアップしよう 43
案件管理サーバ.....66
案件状況の集計データを日々作成するよう
設定しよう 33
案件の作業状況を確認して承認しよう 18
案件の状況変更をメールで送るように設定しよう.....8
案件の状況を確認しよう.....30
案件のステータスと担当者を変更しよう.....15
案件のレポートを出力しよう.....32
案件フォーム.....66
案件フォームをカスタマイズしよう.....61
案件をクローズしよう.....24
案件をほかのプロセスにエスカレーションしよう 20

え

エスカレーション ..... 20、66

か

過去の障害事例を検索しよう.....13
[関連案件状態]画面の表示方法 22

こ

項目間連携.....63
こんなことも(案件に関連する情報を表示させよう) 5
こんなことも(案件の入力補助機能).....63
こんなことも(関連案件の参照) 22
こんなことも(メールから案件を登録しよう) 10

し

資産情報の表示.....5
自動アクション.....66
自動アクションを設定しよう.....2
集計データを使ってレポートを作成しよう.....34
障害監視サーバ.....66
障害監視サーバにJP1イベントの自動アクションを
設定しよう 28
障害監視サーバのJP1/Baseで、システム構成定義
情報を変更しよう 46
障害の一次対処の方法をまとめよう 12
ジョブ管理サーバ 66

す

ステータス.....66

た

対象システム 66
対象システムを作成しよう.....54
担当者の選択方法を切り替えよう.....64

ひ

必要なプログラムをインストールしよう.....38

ふ

プロセス 66
プロセスワークボード ..... 48、66
プロセスワークボードの設定を編集しよう 27
プロセスワークボードを作成しよう 55

ゆ

ユーザーマッピングを設定しよう.....41
ユーザーを作成しよう 50
優先度や作業期限の自動入力を設定しよう 6

ろ

ロール ..... 48、66
ロールを作成しよう 52

本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。
なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

・BSAFEは、RSA Security Inc.の米国およびその他の国における登録商標です。
・Internet Explorerは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。
・Java 及びすべてのJava関連の商標及びロゴは、米国及びその他の国における米国Sun Microsystems, Inc.の商標または登録商標です。
・Microsoftは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標です。
・Microsoft Office Excelは、米国 Microsoft Corp. の商品名称です。
・ODBCは、米国Microsoft Corp.が提唱するデータベースアクセス機構です。
・RSAは、RSA Security Inc.の登録商標です。
・Windowsは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標です。
This product includes software developed by IAIK of Graz University of Technology.
This product includes software developed by the Apache Software Foundation (http://www.apache.org/).
This product includes software developed by Ben Laurie for use in the Apache-SSL HTTP server project.
Portions of this software were developed at the National Center for Supercomputing Applications (NCSA) at the University of Illinois at Urbana-Champaign.
This product includes software developed by the University of California, Berkeley and its contributors.
This software contains code derived from the RSA Data Security Inc. MD5 Message-Digest Algorithm, including various modifications by Spyglass Inc., Carnegie Mellon University, and Bell Communications Research, Inc (Bellcore).
Regular expression support is provided by the PCRE library package, which is open source software, written by Philip Hazel, and copyright by the University of Cambridge, England. The original software is available from ftp://ftp.csx.cam.ac.uk/pub/software/programming/pcre/
This product includes software developed by Ralf S. Engelschall <rse@engelschall.com> for use in the mod_ssl project (http://www.modssl.org/).
本製品には、Henry Spencer により開発されたソフトウェアの改変版が含まれています。

JP1/Integrated Management - Service Supportは、RSA Security Inc.のRSA(R) BSAFE™ソフトウェアを搭載しています。

■ マイクロソフト製品のスクリーンショットの使用について
Microsoft Corporationのガイドラインに従って画面写真を使用しています。

2009年9月 第1版 発行
2009年11月 第1.1版 発行
All Rights Reserved. Copyright © 2009, Hitachi, Ltd.

古紙配合率70%再生紙を使用しています