

Systemwalker IT Change Manager



トラブルシューティングガイド

Windows/Solaris/Linux

B1X1-0025-01Z0(00)
2009年10月

まえがき

本書の目的

本書は、Systemwalker IT Change Managerの以下のバージョンで発生したトラブルの対処方法について説明しています。

- Systemwalker IT Change Manager V14.0.0

本書は、以下のSystemwalkerのホームページで最新版が提供されます。

最新版をご確認のうえ、ご利用ください。

- <http://systemwalker.fujitsu.com/jp/man/>

本書の読者

本書は、Systemwalker IT Change Managerの基本的な操作、機能を理解し、Systemwalker IT Change Managerを使用して、運用フローを管理する方を対象にしています。

本書の構成

本書は、1章～4章から構成されています。

第1章 **トラブル対処の流れ**

トラブルが発生してからの手順について説明しています。

第2章 **定義/登録に関するトラブルシューティング**

定義/登録時に発生するトラブル対処方法について説明しています。

第3章 **申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング**

申請・承認・検索等で発生するトラブル対処方法について説明しています。

第4章 **自動実行に関するトラブルシューティング**

自動実行時に発生するトラブル対処方法について説明しています。

マニュアルの記号について

マニュアルでは以下の記号を使用しています。



特に注意が必要な事項を説明しています。



知っておくと便利な情報を説明しています。



知っておくと参考になる情報を説明しています。



.....

参照先に注意が必要な事項を説明しています。

.....

注意事項

メッセージについて

本文中のエラーメッセージは、最新版を記載しています。

略語表記について

- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows 7"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) 7 Home Premium
 - Microsoft(R) Windows(R) 7 Professional
 - Microsoft(R) Windows(R) 7 Ultimate
- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows Server 2008"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2 Standard
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2 Enterprise
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard without Hyper-V(TM)
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise without Hyper-V(TM)
- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows Vista"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows Vista(R) Home Basic
 - Microsoft(R) Windows Vista(R) Home Premium
 - Microsoft(R) Windows Vista(R) Business
 - Microsoft(R) Windows Vista(R) Ultimate
 - Microsoft(R) Windows Vista(R) Enterprise
- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows Server 2003"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Datacenter x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Datacenter Edition for Itanium-based Systems
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Datacenter Edition
 - Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise x64 Edition

- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise x64 Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise Edition for Itanium-based Systems
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise Edition
- Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise Edition
- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows 2000 Server"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Server operating system
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Advanced Server operating system
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Datacenter Server operating system
- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows(R) 2000"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Professional operating system
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Server operating system
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Advanced Server operating system
 - Microsoft(R) Windows(R) 2000 Datacenter Server operating system
- 以下の製品すべてを示す場合は、"Windows(R) XP"と表記します。
 - Microsoft(R) Windows(R) XP Professional x64 Edition
 - Microsoft(R) Windows(R) XP Professional
 - Microsoft(R) Windows(R) XP Home Edition
- Systemwalker IT Change Manager プロセス管理クライアントを、"プロセス管理クライアント"と略しています。
- Systemwalker IT Change Manager Standard Editionを"SE版"と略しています。
- Standard EditionをSEと略しています。
- Systemwalker IT Change Manager Enterprise Editionを"EE版"と略しています。
- Enterprise EditionをEEと略しています。
- Solaris(TM) オペレーティングシステムを"Solaris"と略しています。
- Red Hatオペレーティングシステムを"Linux"と略しています。
- Interstage Business Process Managerを"BPM"と略しています。
- Interstage Business Process Manager Studioを"BPM Studio"と略しています。
- Microsoft(R) Cluster Server、またはMicrosoft(R) Cluster Serviceを、"MSCS"と略しています。

輸出管理規制について

当社ドキュメントには、外国為替および外国貿易管理法に基づく特定技術が含まれていることがあります。特定技術が含まれている場合は、当該ドキュメントを輸出または非居住者に提供するとき、同法に基づく許可が必要となります。

商標について

Microsoft、Windows、およびWindows Serverまたはその他のマイクロソフト製品の名称および製品名は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

Sun、Sun Microsystems、Sunロゴ、SolarisおよびすべてのSolarisに関連する商標およびロゴは、米国およ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。

UNIXは、米国およびその他の国におけるオープン・グループの登録商標です。

Linuxは、Linus Torvalds氏の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

ITIL(R)は、英国政府OGC (Office of Government Commerce) および米国特許商標局の登録商標です。
Systemwalker、Interstage、CollaborationRing、およびSymfowareは、富士通株式会社の登録商標です。
そのほか、本書に記載されている会社名および製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。
また、本書に記載されている会社名、システム名、製品名等には必ずしも商標表示(TM・(R))を付記しておりません。

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。

改版履歴
平成21年10月 初版

Copyright FUJITSU LIMITED 2009

目次

第1章 トラブル対処の流れ.....	1
1.1 調査資料の採取について.....	1
第2章 定義/登録に関するトラブルシューティング.....	4
2.1 カスタマイズした伝票におけるトラブル対処.....	4
第3章 申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング.....	5
3.1 申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング.....	5
3.1.1 「ページを表示できません」と表示され、申請・承認に失敗する.....	5
3.1.2 「BPM サーバでエラーが発生しました」と表示され、申請・承認・検索等に失敗する.....	5
3.2 Webコンソールに関するトラブルシューティング.....	6
3.2.1 「セッションが切れているか、通信に問題があります」と表示され、操作できない.....	6
第4章 自動実行に関するトラブルシューティング.....	7
4.1 アプリケーション実行時のエラー発生時の対処.....	7
用語集.....	8
索引.....	18

第1章 トラブル対処の流れ

Systemwalker IT Change Managerでは、トラブルに対して原因を追求するために、保守情報を収集することを推奨しています。トラブル直後の保守情報を収集することにより、本章の対処方法で対処できなかった場合のトラブルに対して、調査および原因追及ができます。

トラブルが発生してからの手順は、以下のようになります。

1. トラブルが発生したと思ったら、まず保守情報を収集します。
2. 発生している現象に対して、それぞれの対処、確認作業を行います。
3. 対処できた場合は、そのまま運用を継続してください。
手順1で採取した保守情報は、次のトラブル時に利用するために保管しておいてください。
4. 対処できなかった場合は、手順1で収集した保守情報を技術員に送付し、調査依頼をしてください。

1.1 調査資料の採取について

異常が発生しているプロセス管理サーバまたはプロセス管理クライアント、エージェントサーバで、下表に示す資料を採取してください。

プロセス管理サーバの保守情報

プロセス制御機能とアプリケーションリリース管理機能の調査資料

プロセス制御機能とアプリケーションリリース機能の調査資料は、調査資料採取コマンドswpm_collectinfoを使用して採取します。コマンドの使用例を、以下に示します。

【Windows】

```
[Systemwalker IT Change Managerインストールディレクトリ]¥itpm¥bin¥swpm_collectinfo [格納先ディレクトリ名]
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/bin/swpm_collectinfo [格納先ディレクトリ名]
```



参照

swpm_collectinfoコマンドの使用方法については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。



参考

Systemwalker IT Change Managerのログファイルのサイズや保存世代が初期値の場合で、最大100MB程度の空き容量が必要です。

CMDBマネージャの調査資料

CMDBマネージャの調査資料は、保守情報収集コマンドcmbdgetinfoを使用して採取します。コマンドの使用例を以下に示します。

【Windows】

```
[Systemwalker IT Change Managerインストールディレクトリ]¥cmbd¥FJSVcmbd¥bin¥cmbdgetinfo.bat -d [格納先ディレクトリ名]
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVcmdbm/bin/cmdbgetinfo.sh -d [格納先ディレクトリ名]
```



.....
cmdbgetinfoコマンドの使用方法については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。
.....



.....
CMDBマネージャのログファイルのサイズや保存世代が初期値の場合で、最大300MB程度の空き容量が必要です。
.....

Interstage Business Application Serverの調査資料

Interstage Business Application Serverの調査資料は、一括情報採取ツールであるiscollectinfoコマンドを使用して採取します。
コマンドの使用例を、以下に示します。

```
iscollectinfo -d [格納先ディレクトリ名]
```



.....
一括情報採取ツールの使用方法については、"Interstage Business Application Server リファレンス"を参照してください。
.....

Interstage Business Process Manager サーバの調査資料

BPM サーバの調査資料は、環境設定ファイルを編集し、トラブルが発生した操作を再度実行します。
調査資料の採取手順については、"Interstage Business Process Manager 管理者ガイド"を参照してください。

プロセス管理クライアントの保守情報

電子フォーム作成ツールのログ

電子フォーム作成ツールの調査資料として、イベントログを採取してください。
イベントログの採取方法については、"Form Coordinator デザイナー ユーザーズガイド"を参照してください。

エージェントの保守情報

アプリケーションリリース管理エージェントの調査資料

アプリケーションリリース管理エージェントの調査資料は、保守情報収集コマンドcollectinfo_agentを使用して採取します。
コマンドの使用例を以下に示します。

【Windows】

```
[エージェントインストールディレクトリ]¥aplmgmt¥bin¥swpm_collectinfo_agent 格納先ディレクトリ名
```

【Solaris/Linux】


```
/opt/FJSVitmca/bin/swpm_collectinfo agent 格納先ディレクトリ名
```



swpm_collectinfo_agentコマンドの使用方法については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。

構成管理エージェントの調査資料

構成管理エージェントの調査資料は、保守情報収集コマンドcndbgetinfoを使用して採取します。
コマンドの使用例を以下に示します。

【Windows】

```
[エージェントインストールディレクトリ]¥FJSVcmdba¥bin¥cndbgetinfo.bat -d [格納先ディレ  
クトリ名]
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVcmdba/bin/cndbgetinfo.sh -d [格納先ディレクトリ名]
```



cndbgetinfoコマンドの使用方法については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。



構成管理エージェントのログファイルのサイズや保存世代が初期値の場合で、最大150MB程度の空き容量が必要です。

第2章 定義/登録に関するトラブルシューティング

2.1 カスタマイズした伝票におけるトラブル対処

カスタマイズした伝票を使用したときに、エラーメッセージが表示されるなどのトラブルが発生した場合の対処方法について説明します。

ログの確認

実行時の情報は、以下に格納されているアプリケーション環境設定ファイルで指定したファイルに、アプリケーションログとして出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker IT Change Managerインストールディレクトリ]¥itpm¥base¥config¥myoconfig.ini
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/config/myoconfig.ini
```

アプリケーションログは、デフォルトでは以下に出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker IT Change Managerインストールディレクトリ]¥itpm¥base¥log¥myobase.log
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/log/myobase.log
```

アプリケーションログの詳細については、「Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド」を参照してください。

管理者機能からの確認

登録された伝票の内容は、管理者機能の以下の機能で確認することができます。各機能の詳細は、「Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド」の「管理者機能」を参照してください。

- ・ 伝票定義管理
伝票の情報やボタン定義の情報を確認することができます。
- ・ 回覧ルート定義管理
回覧のルートやアクティビティの情報を確認することができます。
- ・ メニュー定義管理
伝票の名称と、メニューから起動する伝票を確認することができます。
- ・ 権限定義管理
権限定義を確認することができます。

回覧ルートの確認

回覧ルートの定義は、BPMコンソールで確認します。

BPMコンソールの操作方法については、「Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド」の「伝票の処理状況確認」を参照してください。

第3章 申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング

3.1 申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング

3.1.1 「ページを表示できません」と表示され、申請・承認に失敗する

対処1

確認ポイント

申請・承認時に、最大サイズを超えるファイルを添付していませんか。

対処方法

最大サイズを超えないファイルを添付して、再度申請・承認してください。

または、Systemwalker IT Change Managerで設定する添付ファイルの最大サイズを変更してください。添付ファイルの最大サイズは、アプリケーション環境設定ファイル(myoconfig.ini)に設定されています。アプリケーション環境設定ファイルについては、「Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド」を参照してください。

対処2

確認ポイント

ワークユニットのログに、エラーが出力されていませんか。

対処方法

ワークユニットのログに出力されたエラーメッセージから原因が判断できる場合は、原因を取り除いてください。ワークユニットのログについては、「Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド」を参照してください。

対処3

確認ポイント

対処1～2を実施しても、エラーが解消されませんか。

対処方法

プロセス管理サーバの保守情報を採取して、技術員に連絡してください。

プロセス管理サーバの保守情報については、「[プロセス管理サーバの保守情報](#)」を参照してください。

3.1.2 「BPM サーバでエラーが発生しました」と表示され、申請・承認・検索等に失敗する

対処1

確認ポイント

アプリケーションログに、エラーが出力されていませんか。アプリケーションログについては「Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド」の「アプリケーションログ」を参照してください。

対処方法

アプリケーションログに詳細情報が出力されている場合があります。詳細情報から原因が特定できる場合は、原因を取り除いてください。

詳細情報には、以下の代表的なものがあります。

[BPM サーバでエラーが発生しました (ユーザー'<ユーザー名>'を認証できません。ユーザー名またはパスワードが正しくありません。{<例外情報>})]

<ユーザー名>のIDまたはパスワードが、Active Directoryに登録されている情報と一致しません。ドメインセキュリティポリシーの設定などにより、パスワードの有効期限が切れている場合もこのエラーが発生する場合があります。Active Directoryに登録されている状態を確認し、必要であれば再度Systemwalker IT Change Managerに登録してください。管理者のパスワードの変更方法については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"の"管理者のパスワードの変更"を参照してください。

[BPM サーバでエラーが発生しました (サーバに接続できません。管理者にお問合せください。{<例外情報>})]

何らかの原因により、BPM サーバに接続できません。起動状態確認コマンドでSystemwalker IT Change Managerの状態を確認し、必要であれば起動をしてください。起動状態確認コマンドと起動方法については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。

また、プロセス管理サーバの利用可能メモリが不足している場合にもこのエラーが発生することがあります。タスクマネージャ等で状態を確認し、これが原因の場合は使用できるメモリを増やすなどの対処を行ってください。

対処2

確認ポイント

ワークユニットのログに、エラーが出力されていませんか。

対処方法

ワークユニットのログに出力されたエラーメッセージから原因が判断できる場合は、原因を取り除いてください。ワークユニットのログについては、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。

対処3

確認ポイント

対処1～2を実施しても、エラーが解消されませんか。

対処方法

プロセス管理サーバの保守情報を採取して、技術員に連絡してください。

プロセス管理サーバの保守情報については、"[プロセス管理サーバの保守情報](#)"を参照してください。

3.2 Webコンソールに関するトラブルシューティング

3.2.1 「セッションが切れているか、通信に問題があります」と表示され、操作できない

Systemwalker IT Change Managerにログインし、何も操作をしない状態で30分以上経過すると、"セッションが切れているか、通信に問題があります"が表示されます。これは、30分経過するとタイムアウトが発生するようプロセス管理サーバで設定されているため、タイムアウトの時間を変更することはできません。

一旦ウィンドウを閉じ、再度ログインしてください。

第4章 自動実行に関するトラブルシューティング

4.1 アプリケーション実行時のエラー発生時の対処

アプリケーション実行機能の実行時に、以下のログが出力されます。
ログの内容を確認して、エラーに対処してください。

- ・ アプリケーションログ
- ・ アプリケーション実行ログ
- ・ シスログ (Solaris/Linux) およびイベントログ (Windows)

以下の場合には、BPMサーバでエラーが発生している場合があります。

- ・ 伝票が自動実行アクティビティまたはそれ以降のアクティビティに遷移していないとき
- ・ アプリケーション実行機能の動作設定ファイルなどの定義の誤りで、自動実行アプリケーションを起動できないとき
- ・ 実行アプリケーションの復帰値がプロセスインスタンスを停止させる条件の復帰値で終了したとき

BPMサーバのエラーについては、BPMコンソールで確認します。

BPMコンソールの操作方法およびエラーの対処については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"の"伝票の処理状況確認"を参照してください。

アプリケーションログ

デフォルトでは、以下に出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker IT Change Managerインストールディレクトリ]¥itpm¥base¥log¥myobase.log
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/log/myobase.log
```

アプリケーションログの詳細は、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。

アプリケーション実行ログ

デフォルトでは、以下に出力されます。

【Windows】

```
[Systemwalker IT Change Managerインストールディレクトリ]¥itpm¥base¥ae¥ae.log
```

【Solaris/Linux】

```
/opt/FJSVswpm/base/ae/log/ae.log
```

アプリケーション実行ログの詳細は、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。

シスログ(Solaris/Linux)およびイベントログ(Windows)

シスログおよびイベントログには、Systemwalker IT Change Managerのコマンド実行結果のメッセージが出力されます。

シスログおよびイベントログに出力されるメッセージの詳細については、"Systemwalker IT Change Manager 管理者ガイド"を参照してください。

用語集

BASEDB

Systemwalker IT Change Managerのシステムデータベースです。

BPM Studio

プロセスルールを記述するためのGUIツールです。このツールを使用して、業務システムの運用作業をプロセス定義として記述することができます。プロセス定義は、BPMサーバに登録したあとに実行させます。

BPMコンソール

BPM サーバを管理するためのGUIツールです。
BPM サーバの環境設定や、BPM サーバが制御している伝票(プロセス)の状態の確認などを行なうことができます。

BPMサーバ

運用フローを実行し、制御するサーバです。

CAB(Change Advisory Board)

変更要求に対して、事業および技術的観点から評価する権限のある代表者グループのことで、変更要求の優先度付けに対する意見、変更を実行するときに必要なリソースの割り当てに関する提案を行います。メンバーは、ユーザー、顧客、およびIT組織それぞれの代表者で構成されます。

CAB(Change Advisory Board / Emergency Committee)

影響力の大きい変更要求に対して実施するCABのことで。

CI (Configuration Item)

構成アイテムと同意です。

CMDB(Configuration Management DataBase)

ITIL(R)で定義する構成管理データベースです。構成情報や運用プロセス情報など、ITシステム運用管理に関係する情報を扱います。

DN(識別名)

そのオブジェクトを表すエントリおよびその上位エントリのRDNの列として定義されたものです。DIT中で一意です。

例) "cn=user001,o=fujitsu,dc=com"

FC電子フォーム

電子フォームの一種で、電子フォームデザイナを使用してグラフィカルに作成することができる電子フォームです。

FingerPrint(フィンガープリント)

ファイルに対してハッシュ関数を掛けて得たハッシュ値のことです。ファイルの内容が改ざんされていないことを証明することができます。アプリケーションファイルとFingerPrintを対で管理することで、アプリケーションファイルの内容の正当性を保障します。

FLOWDB

BPM サーバ用のデータベースです。

Interstage ディレクトリサービス(IDS)

Interstage ディレクトリサービスでは、いままで分散管理されていた各種資源を一元管理することにより、運用・管理コストだけでなく、開発コストをも低減できる、LDAP(Lightweight Directory Access Protocol)ベースのディレクトリサービスを提供しています。

J2EEアプリケーション

Interstage Application Serverを実行環境として動作するアプリケーションです。

LDAP

LDAPは、TCP/IP上で動作するインターネット標準のディレクトリアクセスプロトコルで、WebブラウザなどのLDAPクライアントから、直接、ディレクトリサービスを検索・参照することができます。

Microsoft .NETアプリケーション

Microsoft社の.NETフレームワークを実行環境として動作するアプリケーションです。

PIR (Post Implementation Review)

変更後、1回以上にわたるレビューのことを指します。成功したかどうか、期待どおりの効果が上がっているかどうかを判断することです。

RDN(相対識別名)

上位のエントリから見て、直接下位のエントリを識別するために使用される名称です。各RDNは、その兄弟関係において、一意でなければなりません。

例)"o=fujitsu"

Relation

構成アイテムおよび構成アイテムの関係を示すものを指します。

RFC (Request For Change)

運用システムに対する変更要求を指します。

SSOリポジトリ

SSOリポジトリは、各Systemwalkerサーバにおける公開URLアクセス許可情報を一元管理するディレクトリです。SSOリポジトリには、Interstage ディレクトリサービス(IDS)を使用します。

Systemwalker統合リポジトリ

Systemwalker統合リポジトリは、システムを利用する利用者の情報(共通アカウント情報)を管理するディレクトリです。Systemwalker統合リポジトリには、Interstage ディレクトリサービス(Iおよび、Active Directory)を使用することが可能です。

Systemwalker共通アカウント

Systemwalkerの管理コンソール(Webコンソール・クライアントコンソール)を使用する際に使用するアカウントです。

UDA

Interstage Business Process Manager Studioで使用するユーザー定義属性のことです。プロセス定義の中で定義されるグローバル変数で、その値はプロセス実行中保持されます。UDAには、プロセス参加者がアクセス、変更、または追加する必要のあるデータが含まれます。

UIアクティビティ

役割にエージェント("@~"から始まる名前)が定義されていないアクティビティのことです。承認など、人手が介在する処理ボックスを意味します。

Webコンソール

Systemwalker IT Change Managerを使用して、運用管理に関する作業の申請、承認、照会を実施する、またはSystemwalker IT Change Managerの運用に必要な情報を定義するための画面です。Webブラウザ上で使用します。

アクティビティ

運用フロー中の各作業を表します。Systemwalker IT Change Managerでは、業務システムの運用手順で定められた作業単位を「アクティビティ」と定義しています。たとえば、業務アプリケーションを更新するプログラムや、承認処理のような行為がアクティビティです。

アプリケーション環境設定ファイル(myoconfig.ini)

アプリケーション関連の情報を設定するためのファイルです。
メールの設定、EJBの呼び出し情報、ログの出力などの情報を設定します。

アプリケーション実行機能

BPM サーバの自動実行アクティビティ機能を利用して、フローからアプリケーションを自動起動するためのプログラムです。

一貫伝票ID

サブプロセスを作る際に、最上に設定される伝票IDを指します。

一般端末

運用フロー使用者が運用作業を実施する操作端末です。

運用フロー

業務システムの運用作業の手順を規定化したものです。承認やコマンド実行などの作業とその順序を定めることができます。

運用フロー管理者

Systemwalker IT Change Managerを利用して、運用フローシステムを管理する人を指します。
Systemwalker IT Change Managerの導入や、Systemwalker IT Change Managerで使用する資源や情報を管理します。

運用フロー使用者

Systemwalker IT Change Managerを利用して、運用管理に関する作業の申請、承認、照会を行う人を指します。業務システムの利用者や、業務システムの運用管理に従事するオペレータや管理責任者が該当します。

回覧ルート定義

業務システムの運用作業の手順を規定化したものです。承認やコマンド実行などの作業とその順序を定めることができます。

可決

承認処理で、申請を認めることです。

カタログ情報

新規追加の変更情報を作成する際の、ハードウェアのスペック情報など初期設定値をあらかじめ入力しておくものです。

関係情報

Relationと同意です。

管理者機能

運用中に、運用内容の変更・状況の把握を行うための機能です。Webコンソールで操作できます。管理者機能には、以下のものがあります。

- ・ グループ登録
承認グループの追加・編集・削除ができます。
- ・ 伝票検索
起案者や起案日などの条件を指定して、伝票を検索できます。

- ・ 滞留伝票一覧
滞留、削除予定の伝票の一覧を表示できます。
- ・ 名称定義管理
名称定義の登録・編集・複写・削除ができます。
- ・ メニュー定義管理
メニューの登録・編集・削除ができます。
- ・ 一覧定義管理
一覧箱の編集・組織間複写ができます。
- ・ 業務定義管理
業務定義の登録・編集・削除ができます。
- ・ 回覧ルート定義管理
回覧ルート定義の編集・削除ができます。
- ・ 伝票定義管理
伝票の編集・削除ができます。
- ・ 部門定義管理
部門の登録・編集・複写・削除ができます。
- ・ ユーザー定義管理
ユーザーの登録・編集・複写・削除ができます。
- ・ 権限定義管理
権限定義の登録・編集・複写・削除ができます。

起案者

申請者と同意です。

業務機能

業務システムの運用手順として各担当者に回覧するデータ画面(伝票)や、実際に回覧された伝票の情報を閲覧する(情報照会)機能です。

切り戻し

リリースで問題が検出された場合、リリース前の状態に戻すことです。

グループ

承認グループのことです。

グループ登録

承認グループの追加・編集・削除ができます。管理者機能の1つです。

構成アイテム

ITシステムの運用管理に必要な構成情報のことで、CMDBで管理する構成要素の単位です。

構成ベースライン

変更が許可され、変更管理を通して管理される構成のベースラインのことです。構成ベースラインは、将来の構成、リリース、および変更のベースとして使用します。

差戻

1つ前の担当者に伝票を戻すことです。

実態レコード

CMDBに格納されている、稼働環境のシステムの情報のことです。

自動実行アクティビティ

役割に自動実行用エージェント("@AE")が定義されているアクティビティのことです。コマンド実行など、人手を介さず、自動的に処理される処理ボックスを指します。

承認

申請された伝票に対して、申請内容の可否を判断することです。

承認グループ

承認グループは、伝票を任意の利用者にまとめて回送するために利用します。たとえば、「変更管理グループ」という承認グループを作成し、業務システムの変更管理担当者を承認グループのメンバーとして登録します。これにより、「変更管理グループ」に対して伝票を回送すれば、「変更管理グループ」の任意のメンバーに回送されたことと同じになります。

承認者

閲覧ルートにおいて、開始ノードの次にあるUIアクティビティ以外の、UIアクティビティに設定された役割の担当者です。

初期データ投入

Systemwalker IT Change Managerの導入直後に、Systemwalker IT Change Managerが動作するための初期データを投入することです。初期データ投入のためのデータとコマンドが用意されています。

シングル・サインオン

Webサービスなどを提供するサーバが複数存在しそれらがネットワーク上で分散している場合でも、認証を集中的に行うサーバから1度ユーザー認証を受ければ、あらゆるサービスを受けることが可能になるサービス機能です。

シングル・サインオンエージェント

シングル・サインオンエージェントは、利用者の認証の必要性を判断します。認証が必要な場合には、認証サーバに認証を依頼します。

申請

承認を得るために伝票を承認者へ回送することです。

申請者

閲覧ルートにおいて、開始ノードの次にあるUIアクティビティに設定された役割の担当者です。

構成ベースライン

管理者がCMDBに格納されている情報を、正しい情報であることを確認した時点でのCIの状態のことです。スナップショット機能を使用することで、構成ベースラインは作成されます。構成ベースラインは、切り戻しポイントの目安として利用することができます。Systemwalker IT Change Managerでは、構成ベースラインを利用することによって、以下に示す構成アイテム操作機能を提供しています。

- ある一時点の構成情報に対する表示・検索
- ある一時点と最新の構成情報の差分比較
- 任意の二つの時点の構成情報の差分比較

設計レコード

CMDBに格納されている、設計(計画)したシステムの情報のことです。

選択項目

チェックボックス、ラジオボタン、リストボックス、およびコンボボックスであらかじめ用意された値を選択する項目のことです。

代行

本来の申請者、または承認者が伝票を処理できない場合に、代わりにほかの利用者が処理することです。

滞留伝票一覧

滞留、削除予定の伝票の一覧を表示できます。管理者機能の1つです。

担当者

運用フローの各アクティビティに割り当てられている、申請・承認・申請された作業の実施などの役割を実際に担う人を指します。

認証局(CA: Certificate Authority)

インターネット上の通信、および電子メールサービスにおいて、通信データやメールの暗号化、およびデジタル署名を行うために必要な証明書の発行、および発行した証明書を管理する機関です。CAは発行した証明書に自身の電子署名を付加し、その証明書が確かにそのCAが発行したものであることを保証します。

認証サーバ

利用者にユーザーID/パスワードを要求して、利用者の認証を行うサーバです。利用者により提示されたユーザーID/パスワードをもとに、あらかじめリポジトリサーバに設定されたユーザー情報との比較を行うことにより、シングル・サインオンシステムを利用可能かどうかの判定を行います。

テストモード

作成した運用フローを本運用で使用する前に、プロセス管理サーバ上で動作確認テストを実施する時のモードです。

ディレクトリサービス

組織の内外に散在する各種の物理的/論理的リソースの名前やそれに関連付けられた属性を、組織的構造や地理的な区分などに従って系統的に(ツリー状に)まとめて管理し、それを更新・参照するためのサービスのことです。

展開

新規または変更されたITリソースを、稼働環境へ移行することを責務とする作業のことです。

電子フォーム

Systemwalker IT Change Managerが提供する伝票画面です。Webブラウザ上で表示することができ、運用に合わせてカスタマイズすることができます。

電子フォームデザイナー

電子フォームを編集するためのソフトウェアです。

伝票

Systemwalker IT Change Managerでは、各担当者が運用管理作業を実施するために必要な情報のことを指します。業務アプリケーション変更申請書や、業務システム監視結果報告書などが該当します。伝票は、電子フォームとして各担当者に回覧することができます。

伝票ID

プロセスIDと同意です。

伝票XML

伝票の内容をXMLで表したものです。

伝票種別コード

運用フロー登録時に割り当てられるIDのことです。

伝票定義

伝票の情報やボタンの情報の定義のことです。

伝票データ

伝票XMLと同意です。

伝票検索

起案者や起案日などの条件を指定して、伝票を検索できます。管理者機能の1つです。

伝票状態

伝票の状態には以下の種類があります。

- 保存
申請者によって、まだ申請されずに保存されている状態です。
- 回覧中
承認待ちの状態、または取戻(申請)や否決の結果、申請者に戻っている状態です。
- 保留
承認者によって、保留されている状態です。
- 破棄
取戻や否決によって、申請者に戻った伝票が削除された状態です。
- 確定
最終承認者の承認が完了した状態です。

添付データ

伝票に添付されるデータを指します。

動作設定ファイル(ae.ini)

アプリケーション実行機能の動作について設定するためのファイルです。
実行するアプリケーションのパスやログの出力などの情報を設定します。

取戻

申請した伝票を取戻すことです。確定前であれば、いつでも取戻すことができます。申請者は、運用フローで許可されていれば伝票がどこにあっても取戻すことができます。承認者は、次の承認者からのみ取戻すことができます。

入力項目

キーボードから直接値を入力する項目のことです。値を参照する場合にも使用します。

ノード

Interstage Business Process Manager Studioで作成するプロセス定義の処理ボックスの総称のことです。ノードには、Startノード、Exitノード、Activityノードなどが存在します。

配備

アプリケーションを稼働環境上で動作可能な状態にすることです。

否決

承認処理で、申請を認めないことです。

部門定義管理

部門の登録・編集・複写・削除ができます。管理者機能の1つです。

フレームワーク

ワークフロー業務のためにSystemwalker IT Change Managerが提供するフレームワークです。以下の画面が用意されています。

- ログインやメニューなどの標準画面
- 業務機能を一覧するための各種一覧箱画面
- 業務機能を動作させる伝票コンテナ

プロセス

運用フロー(プロセス定義)に基づいた実際の運用作業を指します。運用フローで定義されている伝票を申請することで開始され、最終承認者に承認されるなどの運用フローで定義されている条件を満たすことで終了します。

プロセスID

BPM サーバで伝票ごとに割り当てられた固有の番号です。

プロセス定義

BPM サーバおよびBPM Studioで、運用フローを指す用語です。

アクティビティや伝票データの定義が含まれます。

プロセス定義は、プロセス定義のタイトル名で識別されます。このため、BPM Studioでプロセス定義を作成する場合、プロセス定義のタイトルは、BPM サーバ内で一意になるように指定しなければなりません。

フィルタリング

提出された変更要求が、変更管理部門で変更を検討する必要があるかどうかを、変更要求の受付時に評価することです。例えば、既に同様の変更要求が提出されている場合は、却下理由と共に要求を返却します。

変更諮問委員会

CABと同意です。

変更諮問緊急委員会

CAB/ECと同意です。

変更情報

システムをどのように変更するかを表す情報です。変更情報は、変更の要求ごとに作成されます。また、実際にシステムの変更を行う際に、変更情報をもとに作業を行います。

変更情報グループID

一つの伝票に対する構成アイテムの変更情報が複数ある場合、伝票と関連する構成アイテムを識別するために使用するIDです。

変更要求

RFCと同意です。

変更レビュー

PIRと同意です。

保留

承認者が、伝票を否決も可決もしないで、自分のもとに伝票を留めることです。

未処理案件一覧

利用者が処理すべき伝票を管理します。承認待ち伝票に対して、可決、否決、保留、差戻(直前が承認者の場合のみ)の操作を行うことができます。また、次の承認者から取戻した伝票も管理します。取戻した伝票に対して、編集、および破棄の操作を行うことができます。

名称定義管理

名称定義の登録・編集・複写・削除ができます。管理者機能の1つです。

名称マスタ

各画面で使用される用語を定義するためのテーブルです。用語のカスタマイズ、各国語版への対応を容易にします。名称マスタには、組織、部門、権限、業務定義、伝票定義、伝票説明、カラムラベル、埋込文字コードを定義します。

メール送信機能

Systemwalker IT Change Managerで何らかのアクションが発生したことを利用者にメールで送信する機能です。承認依頼、可決通知、差戻通知などのメールがあります。

メールテンプレート

メール送信機能で利用するメールのテンプレートです。テンプレートファイルを編集することにより、送信されるメールのサブジェクトおよび本文をカスタマイズすることができます。

役割

アクティビティの担当者のことです。アクティビティの作業をだれが行うのかを示します。

ユーザー定義管理

ユーザーの定義、編集、複写や削除ができます。管理者機能の1つです。

リポジトリサーバ

リポジトリサーバは、ユーザーIDやパスワードといった利用者の認証に必要な情報と、Systemwalkerの公開URLのパスに対するアクセスを認可するための情報を管理するサーバです。認証サーバからの要求に応じて、Systemwalker統合リポジトリから認証に必要な利用者の情報や公開URLアクセス許可情報を取り出します。取り出した情報は認証サーバに通知します。

利用者

Systemwalker IT Change Managerの利用者には、以下の2種類があります。

- 運用フロー使用者
運用管理に関する作業の申請、承認、照会を行います。業務システムの利用者や、業務システムの運用管理に従事するオペレータや管理責任者が該当します。
- 運用フロー管理者
Systemwalker IT Change Managerを利用して、運用フローシステムを管理します。Systemwalker IT Change Managerの導入や、Systemwalker IT Change Managerで使用する資源や情報を管理します。

リリース

アプリケーション展開作業を総称してリリースといいます。

リリース対象

業務システムに対してリリースされるアプリケーションを指します。

レガシーアプリケーション

COBOL言語やC言語などで開発した、特別な実行環境を必要せずに動作するアプリケーションです。

ワークフロー環境設定ファイル(crconfig.ini)

ワークフロー関連の情報を設定するためのファイルです。
BPM サーバの情報やログの出力などの情報を設定します。

ワークフローツール環境設定ファイル(myotoolconfig.ini)

伝票定義削除などのコマンドで使用する情報を設定するためのファイルです。
コマンドが使用するパスやログの出力などの情報を設定します。

索引

[あ]

アプリケーション実行時のエラー発生時の対処.....7

[か]

回覧ルートの確認.....4

カスタマイズした伝票におけるトラブル対処.....4

管理者機能からの確認.....4

[さ]

自動実行に関するトラブルシューティング.....7

申請・承認・検索等に関するトラブルシューティング.....5

[た]

定義/登録に関するトラブルシューティング.....4

トラブル対処の流れ.....1

[ら]

ログの確認.....4