



Cisco Service Portal インストレーション ガイド

リリース 9.3.2
2012 年 4 月

【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意
(www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)をご確認ください。

本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。
あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco Service Portal インストラクション ガイド
Copyright © 2012 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Copyright © 2012, シスコシステムズ合同会社.
All rights reserved.



CONTENTS

このマニュアルについて vii

CHAPTER 1

プラットフォーム サポート マトリクス 1-1

CHAPTER 2

インストールおよび設定ガイド 2-1

概要 2-1

関連資料 2-1

前提条件とインストールの概要 2-2

配置トポロジ 2-2

ソフトウェア要件 2-3

ソフトウェアの設定に関する前提条件 2-4

ハードウェアの要件 2-7

インストール プロセスの概要 2-8

データベースの設定 2-9

Oracle の設定 2-9

SQL サーバの設定 2-11

データベース情報ワークシート 2-12

JBoss のインストール前の設定 2-13

Service Portal ソフトウェア イメージのダウンロード 2-14

Sun JDK のインストール 2-14

Web サーバ 2-14

IIS の自動設定 2-15

ポート設定 2-15

アプリケーション サーバ情報ワークシート 2-15

WebLogic のインストール前の設定 2-16

Sun JDK のインストール 2-17

Service Portal ソフトウェア イメージのダウンロード 2-17

カスタム Java ライブラリのインストール 2-18

管理対象 WebLogic サーバの作成 2-19

JMS Server の設定 2-24

JDBC データ ソースの設定 2-27

WebLogic サーバの再起動 2-29

アプリケーション サーバ情報ワークシート 2-31

WebSphere のインストール前の設定 2-32

Service Portal ソフトウェア イメージのダウンロード	2-32
カスタム Java ライブラリのインストール	2-33
WebSphere サーバの作成	2-34
WebSphere クラスタの設定	2-35
仮想ホストの設定	2-36
JMS サーバの設定	2-37
J2C 認証データの設定	2-40
JDBC データ ソースの設定	2-41
WebSphere サーバの起動	2-47
アプリケーション サーバ情報ワークシート	2-48
Service Portal インストーラの実行	2-50
はじめる前に	2-50
インストーラの使用方法	2-50
セットアップの実行	2-51
JBoss のインストール後の設定	2-60
JBoss サーバの起動 (Windows)	2-61
Windows サービスのインストール	2-61
JBoss サーバの起動 (Linux)	2-62
インストールの確認	2-62
WebLogic のインストール後の設定	2-63
EAR ファイルと WAR ファイルの解凍	2-63
RequestCenter.ear の導入	2-63
ISEE.war の導入	2-64
インストールの確認	2-65
Web サーバの設定	2-65
WebSphere のインストール後の設定	2-67
RequestCenter.ear の導入	2-67
ISEE.war の導入	2-71
Service Portal アプリケーションの起動	2-75
インストールの確認	2-75
Web サーバの設定	2-76

CHAPTER 3

Advanced Reporting について 3-1

概要	3-1
対象読者	3-1
Cognos アプリケーション サーバの要件	3-2
オペレーティング システム	3-2
メモリおよびディスク領域	3-2
Internet Information Services (IIS)	3-2

Internet Explorer	3-3
Database Client Connectivity	3-3
その他の要件	3-4
Cognos データベース サーバの要件	3-5
Oracle 11g での ContentStore データベースの作成	3-5
Microsoft SQL Server 2008 R2 での ContentStore データベースの作成	3-6
ContentStore データベースのサイジング	3-6
Cognos ソフトウェアのインストール	3-7
Cognos ソフトウェアのダウンロード	3-7
Cognos Business Intelligence Server のインストール	3-8
Cognos Data Manager のインストール	3-9
Cognos Fix Pack 4 のインストール	3-10
Oracle JDBC ドライバのコピー	3-10
Reporting および Advanced Reporting コンポーネントの設定	3-11
Cognosinstaller.zip の解凍	3-11
setup.properties の変更	3-11
configure.cmd の実行	3-16
create_datasource.cmd の実行	3-17
Service Portal レポートのインポート	3-19
Service Portal アプリケーションの再起動	3-19
Advanced Reporting の設定	3-20
インストール後の作業	3-21
時間帯の設定	3-23

CHAPTER 4**アップグレードについて 4-1**

概要	4-1
対象読者	4-1
Service Portal のアップグレード	4-1
概要	4-1
アップグレードされるオブジェクト	4-4
アップグレードされないオブジェクト	4-4
前提条件とベスト プラクティス	4-4
前提条件	4-4
ハイレベルなアップグレード方法	4-5
Service Portal 9.3.2 へのアップグレード	4-6
Advanced Reporting のアップグレード	4-19
Advanced Reporting でのアップグレード前の作業の実行	4-19
検証およびアップグレード プロセスの実行	4-20
Cognos インストール	4-22

Advanced Reporting でのアップグレード後の作業の実行 4-22

CHAPTER 5

Cognos の高度な設定およびトラブルシューティングに関するヒント 5-1

概要 5-1

その他の設定 5-1

Excel としてレポートを表示するクライアント ブラウザの設定 5-1

Cognos メモリ使用率の設定 5-2

IBM Cognos 8 サーバのタイムアウト間隔の設定 5-2

ロールについて 5-3

Reporting 機能にアクセスするためのロール 5-3

開発環境から実稼動環境へのレポートの移動 5-5

前提条件 5-5

エクスポート ファイルの作成 5-5

エクスポートされたファイルのインポート 5-6

レポート可能ディクショナリおよびサービスの増加 5-7

ディクショナリまたはサービス テーブルの増加 5-7

確認手順 5-8

Cognos での HTTPS の設定 5-8

Cognos Server での SSL サポートの概要 5-8

必須条件と前提条件 5-8

IIS サーバ証明書の Cognos Server へのインポート 5-9

SSL での Cognos 8.4 の設定 5-9

SSL の newscale.properties への変更 5-12

確認 5-12

トラブルシューティング 5-13

INDEX



このマニュアルについて

目的

『Cisco Service Portal インストールガイド』では、Cisco Service Portal 製品および必須ソフトウェアのインストール、アップグレードおよび設定について説明します。

対象読者

本書は、Cisco Service Portal 製品をインストールおよび設定するシステム管理者およびシステム インテグレータを対象としています。

マニュアルの構成

『Cisco Service Portal インストールガイド』は、次の 5 つの章で構成されています。

- [第 1 章「プラットフォーム サポート マトリクス」](#) : Cisco Service Portal のプラットフォーム サポート マトリクス テーブルを示します。
- [第 2 章「インストールおよび設定ガイド」](#) : Cisco Service Portal をインストールおよび設定する方法を示します。
- [第 3 章「Advanced Reporting について」](#) : Cognos ソフトウェアをインストールおよび設定する方法を示します。
- [第 4 章「アップグレードについて」](#) : Cisco Service Portal リリース 2008.3 以上 からリリース 9.3.2 にアップグレードする方法を示します。
- [第 5 章「Cognos の高度な設定およびトラブルシューティングに関するヒント」](#) : Cognos のトラブルシューティングのヒントおよびオプション設定について説明します。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	用途
太字フォント	コマンド、キーワード、およびユーザが入力したテキストは、 太字 フォントで示しています。
イタリック体	ドキュメント名、新規用語または強調する用語、値を指定するための引数は、 <i>イタリック体</i> フォントで示しています。
[]	角カッコの中の要素は、省略可能です。
{x y z}	いずれか1つを選択しなければならない必須キーワードは、波カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
[x y z]	いずれか1つを選択できる省略可能なキーワードは、角カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
string	引用符を付けない一組の文字。 string の前後には引用符を使用しません。引用符を使用すると、その引用符も含めて string とみなされます。
< >	パスワードのように出力されない文字は、山カッコで囲んで示しています。
[]	システムプロンプトに対するデフォルトの応答は、角カッコで囲んで示しています。
!、#	コードの先頭に感嘆符 (!) またはポンド記号 (#) がある場合には、コメント行であることを示します。
[X] メニューから [Menu item] > [Submenu item] を 選択します。	メニューパスからの選択には、この形式を使用します。 例：[File] メニューから、[Import] > [Formats] を選択します。



(注)

「注釈」です。



ヒント

「問題解決に役立つ情報」です。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。



ワンポイントアドバイス

「時間の節約に役立つ操作」です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。



警告

「警告」の意味です。人身事故を予防するための注意事項が記述されています。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。



CHAPTER 1

プラットフォーム サポート マトリクス

表 1-1 Cisco Service Portal のプラットフォーム サポート マトリクス

ブラウザ	Cisco Service Portal のリリース バージョン			
	9.3.1/9.3.2	9.3	9.1	2008.3
Mozilla® Firefox® 3.6	My Services Portal Manager	My Services Portal Manager	My Services	My Services
Internet Explorer® (IE) 6			My Services Service Manager Service Designer	My Services
Internet Explorer (IE) 7	Yes	Yes	Yes	Yes
Internet Explorer (IE) 8	Yes	Yes	Yes	Yes
Safari® 4、Mac OS® のみ			My Services	My Services
Web サーバ	9.3.1/9.3.2	9.3	9.1	2008.3
Apache™ 2.2	Yes	Yes	Yes	Yes
IBM® HTTP 6.1			Yes	Yes
IBM HTTP 7.0	Yes			
Microsoft® Internet Information Services (IIS) 6		Yes	Yes	Yes
Microsoft Internet Information Services (IIS) 7.5	Yes			
アプリケーション サーバ OS	9.3.1/9.3.2	9.3	9.1	2008.3
IBM AIX® 5.3 (32 & 64 ビット)			Yes	Yes
IBM AIX 7.1 (64 ビット)	Yes			
Microsoft Windows Server® 2003 SP2 (32 ビット & 64 ビット)		Yes	Yes	Yes
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 ビット)、SP1	Yes			
Red Hat® Linux® ES/AS 4 (32 ビット & 64 ビット)		Yes	Yes	Yes
Red Hat Enterprise Linux 5.6 (32 ビットまたは 64 ビット)	Yes			

表 1-1 Cisco Service Portal のプラットフォーム サポート マトリクス (続き)

Sun™ Solaris™ 10 (64 ビット)	Yes	Yes	Yes	Yes
アプリケーション サーバ	9.3.1/9.3.2	9.3	9.1	2008.3
Oracle® WebLogic® 10.3 (Sun JDK™ 6)	JDK 6 アップデート 30	Update (23)	Update (16)	Update (12)
IBM WebSphere® 6.1.x (IBM Java 1.5)			SR9	SR8
IBM WebSphere 7.0.0.x (IBM Java 1.6)	Java 1.6 SR9			
Jboss® 4.2.3 (Sun JDK 6)	JDK 6 アップデート 30	Update (23)	Update (16)	Update (12)
データベース	9.3.1/9.3.2	9.3	9.1	2008.3
Microsoft SQL Server® 2005		SP3	SP3	SP2
Microsoft SQL Server 2008 R2	SP1			
Oracle 10g		10.2.0.4	10.2.0.4	10.2.0.4
Oracle 11g	11.2.0.3			
LDAP	9.3.1/9.3.2	9.3	9.1	2008.3
IBM Tivoli® Directory Server 6.0	FP6		FP6	FP6
Microsoft Active Directory® 2003		Yes	Yes	Yes
Microsoft Active Directory 2008	Yes			
Sun Java™ System Directory Server 5.x	5.2 P6	5.2 P6	5.2 P6	5.2 P6
仮想化				
仮想化ポリシー	<p>シスコ製品は、仮想化プラットフォームで実行されます。ただし、次のことに注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 仮想化環境のサポートは、シスコ製品が実行するゲストオペレーティングシステムのサポートを必要とします。 Cisco は、仮想化環境で検出された問題に対処する場合、非仮想化環境で再現して実行することがあります。VMware 環境で報告された問題は、VMware 仮想化環境で再現されます。 報告された問題の原因が仮想化レイヤにある可能性がある場合、仮想化ソフトウェアで使用できるパッチや更新バージョンのインストールなど、仮想化ベンダのサポートの説明に従う必要があります。 パフォーマンスの説明は、専用の物理システムに基づいているので、仮想化環境によって異なる場合があります。 			



CHAPTER 2

インストールおよび設定ガイド

概要

Cisco Service Portal のインストールおよび設定ガイドは次の項で構成されています。

- 「[前提条件とインストールの概要](#)」 (P.2-2) : ソフトウェアとハードウェアの要件の要約です。
- 「[データベースの設定](#)」 (P.2-9) : Service Portal で使用するデータベースの設定手順です。
- 「[JBoss のインストール前の設定](#)」 (P.2-13) : Service Portal と JBoss アプリケーション サーバをインストールするコンピュータの準備手順です。
- 「[WebLogic のインストール前の設定](#)」 (P.2-16) : Service Portal インストール前に行う WebLogic アプリケーション サーバの設定手順です。
- 「[WebSphere のインストール前の設定](#)」 (P.2-32) : Service Portal インストール前に行う WebSphere アプリケーション サーバの設定手順です。
- 「[Service Portal インストーラの実行](#)」 (P.2-50) : Service Portal Setup プログラムの実行手順です。
- 「[JBoss のインストール後の設定](#)」 (P.2-60) : JBoss マシンでのインストール後の作業の手順です。
- 「[WebLogic のインストール後の設定](#)」 (P.2-63) : WebLogic アプリケーション サーバへの Service Portal EAR ファイルの導入手順です。
- 「[WebSphere のインストール後の設定](#)」 (P.2-67) : WebSphere アプリケーション サーバへの Service Portal EAR ファイルの導入手順です。

関連資料

アップグレードインストール手順については、[第 4 章「アップグレードについて」](#)を参照してください。

IBM Cognos ソフトウェアのインストールについては、[第 3 章「Advanced Reporting について」](#)を参照してください。

Directory Integration と Service Link (LDAP を含む) の設定については、『[Cisco Service Portal Integration Guide](#)』を参照してください。

Service Portal スタイルシートのカスタマイズについては、『[Cisco Service Portal Configuration Guide](#)』を参照してください。

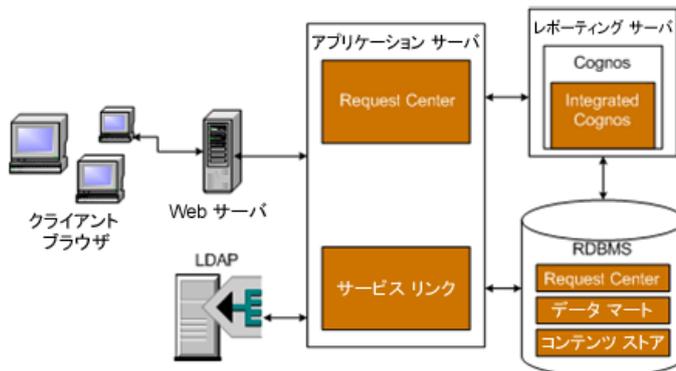
これらのマニュアルは <http://www.cisco.com> の製品ダウンロード サイトから入手できます。

前提条件とインストールの概要

配置トポロジ

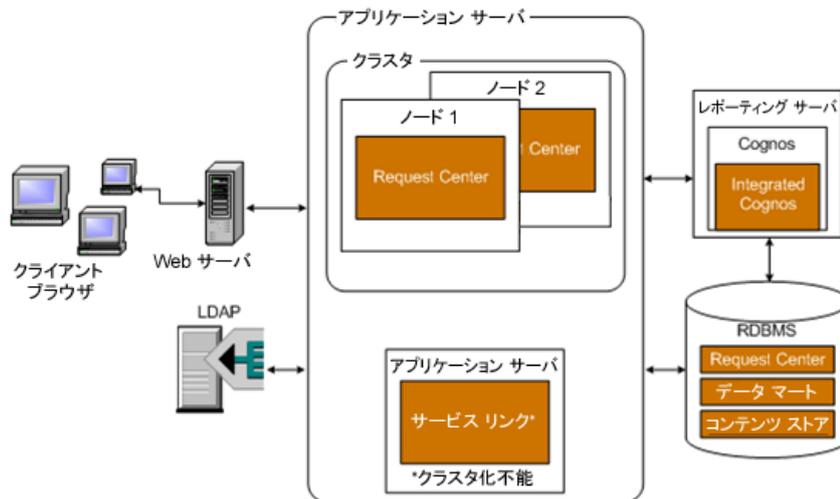
Service Portal の標準的な配置トポロジを次の図に示します。

図 2-1 標準的なトポロジ



WebLogic クラスタ環境または WebSphere クラスタ環境では、複数のアプリケーションマシンがトポロジに含まれることがあります。2 つのノードを含むクラスタの例を以下に示します。

図 2-2 クラスタ トポロジ



この章の後続の項では、標準的な配置トポロジのソフトウェアとハードウェアの要件について説明します。

ソフトウェア要件

この Cisco Service Portal リリースでサポートされているサードパーティ ソフトウェアを次の表に示します。

表 2-1 サポート対象のソフトウェア

ブラウザ
Microsoft Internet Explorer 7 または 8
Mozilla Firefox 3.6.x (<i>My Services</i> および <i>Portal Manager</i> モジュールでのみサポート)
ブラウザ プラグイン
Service Link Home Page グラフを表示するために Adobe® Flash® Player が必要です。
Web サーバ
Apache 2.2.x
IBM HTTP Server 7.0
Microsoft Internet Information Services (IIS) 7.5
Application Server + Java Development Kit
Oracle WebLogic 10.3 + Sun JDK 6 Update 30 (またはこれ以上の Update)
IBM WebSphere 7.0.0.21 (またはこれ以上の 7.0.0.x) + IBM Java 1.6.0 SR9 (またはこれ以上の SR)
JBoss 4.2.3 + Sun JDK 6 Update 30 以上
アプリケーション サーバのオペレーティング システム
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 ビット)、SP1
Red Hat Enterprise Linux Server 5.6 (64 ビット)
Sun Solaris 10
IBM AIX 7.1
データベース
Microsoft SQL Server 2008 R2、SP1 (SQL Server Express Edition は実稼動用には推奨されません)
Oracle 11g バージョン 11.2.0.3 (またはこれ以上の 11.2.0.x) (Oracle Database Express Edition は実稼動用には推奨されません)
LDAP
Microsoft Active Directory 2008
Sun Java System Directory Server 5.2 P6
IBM Tivoli Directory Server 7.0
IBM Cognos®
(注 : IBM Cognos ソフトウェアは Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 ビット) オペレーティング システムでのみサポートされています)。
IBM Cognos Business Intelligence Server バージョン 8.4.1、FP4
IBM Cognos Data Manager バージョン 8.4.1、FP4

ソフトウェアの設定に関する前提条件

この項では、前述のソフトウェアを Service Portal で使用するために設定する手順を説明します。

ブラウザ

Service Portal アプリケーションへの接続に使用する Web ブラウザを次のように設定する必要があります。

- ポップアップ ブロッカーをオフに設定します。
- Cookie を有効にします。
- Internet Explorer の場合、[Privacy Option] を [Medium High] 以下に設定します。
- アジア言語バージョンを実行する場合は、Web ブラウザのベンダーから東アジア言語サポートを入手してインストールする必要があります。
- レポートを表示、印刷するには、Web ブラウザを実行するマシンに Adobe Reader® が必要です。



(注)

Mozilla Firefox ブラウザは Service Portal 製品の **My Services** モジュールと **Portal Manager** モジュールでのみサポートされています。したがって、**Administration** や **Service Link** などその他のモジュールにアクセスする必要がある管理ユーザは、Internet Explorer (IE) 7 または 8 を使用してください。またインストール確認プロセスで作業を行うためにも IE 7 または 8 が必要です。これについては後述します。

Web サーバ

前提条件として Web サーバがすでにインストールされ、稼動している必要があります。Web サーバをインストールするマシンは、アプリケーション サーバと同じマシンまたは Service Portal インストーラを実行する予定のマシンにする必要はありません。

また、Web サーバではアプリケーション サーバと通信するために必要なプラグイン設定が行われている必要があります。たとえば、配置トポロジに Apache Web サーバと WebLogic アプリケーション サーバを使用する場合、前提条件として、WebLogic サーバに接続できるように Apache サーバのプラグインを手動で設定する必要があります。Service Portal インストーラでは Web サーバとアプリケーション サーバ間のプラグインは設定されません。



(注)

唯一の例外としては、Windows オペレーティング システムで **Microsoft Internet Information Services (IIS) Web サーバ**と **JBoss アプリケーション サーバ**を組み合わせる予定であり、**IIS Web サーバ**が Service Portal インストーラを実行するマシンにインストールされている場合、Service Portal インストーラの実行中に [Configure Web Server?] オプションに対して [Yes] と答えると IIS と JBoss の間のプラグインが自動的にインストールおよび設定されます。

Solaris オペレーティング システムで稼動する Apache Web サーバを使用する場合は、Apache のインストール時に Apache Web サーバのオプション モジュールをすべてインストールする必要があります。

Web サーバが稼動しているかどうかを確認するため、ブラウザを開いて URL **http://<webserver_host>:<webserver_port>** に接続します。この <webserver_host> は Web サーバのホスト名、<webserver_port> は Web サーバが使用するポート番号です。<webserver_host> と <webserver_port> の値を書きとめておいてください。インストールの段階でこれらの値を指定する必要があります。

アプリケーション サーバ

アプリケーション サーバとして JBoss を選択した場合は、前提条件としての JBoss 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。インストーラにより JBoss ソフトウェアが自動的にマシンにインストールされます。「JBoss のインストール前の設定」(P.2-13) に、Service Portal と JBoss アプリケーション サーバのインストールに向けてマシンを準備する手順を説明しています。

アプリケーション サーバとして WebLogic を選択した場合は、前提条件として Oracle WebLogic アプリケーション サーバ ソフトウェアをマシンにインストールする必要があります。このマニュアルでは、WebLogic ソフトウェアのインストール手順については説明しません。ただし「WebLogic のインストール前の設定」(P.2-16) の手順に従い、Service Portal で使用できるように WebLogic サーバを準備する必要があります。

アプリケーション サーバとして WebSphere を選択した場合は、前提条件として IBM WebSphere アプリケーション サーバ ソフトウェアをマシンにインストールする必要があります。このマニュアルでは、WebSphere ソフトウェアのインストール手順については説明しません。ただし「WebSphere のインストール前の設定」(P.2-32) の手順に従い、Service Portal で使用できるように WebSphere Server を準備する必要があります。

クラスタ化に関する考慮事項

クラスタ WebLogic または WebSphere 環境に Cisco Service Portal を導入する場合は、Cisco Service Portal をインストールする前にクラスタ化設定で WebLogic または WebSphere アプリケーション サーバを設定する必要があります。また、完全なフェールオーバー機能を実現するには、1 つ以上のクラスタ ノードでクラスタ化可能なセッションを設定する必要があります。クラスタ設定については、ご使用のアプリケーション サーバのマニュアルを参照してください。



(注) JBoss アプリケーション サーバではクラスタ設定はサポートされていません。

Java Development Kit

Java Development Kit は、アプリケーション サーバ マシンの前提条件ソフトウェアです。表 2-1 に示すように、アプリケーション サーバのタイプごとに特定バージョンの Java Development Kit のバージョン（およびベンダー）のみがサポートされています。ご使用のアプリケーション サーバに合わせて Java を設定する手順については、「JBoss のインストール前の設定」(P.2-13)、「WebLogic のインストール前の設定」(P.2-16)、および「WebSphere のインストール前の設定」(P.2-32) を参照してください。

データベース

RDBMS として SQL Server 2008 R2 を選択した場合は、前提条件として Microsoft SQL Server 2008 R2 ソフトウェアをインストールする必要があります（特定のバージョンについては表 2-1 を参照してください）。アプリケーション サーバ マシンに SQL Server クライアント接続ソフトウェアをインストールする必要はありません。Cisco Service Portal のインストーラにより、データベース サーバとの通信に必要な JDBC ドライバが自動的にインストールされます。

RDBMS として Oracle 11g を選択した場合、前提条件として Oracle 11g データベース サーバ ソフトウェアをインストールする必要があります（具体的なバージョンについては表 2-1 を参照してください）。アプリケーション サーバ マシンに Oracle クライアント接続ソフトウェアをインストールする必要はありません。Cisco Service Portal のインストーラにより、データベース サーバとの通信に必要な JDBC ドライバが自動的にインストールされます。

クライアント接続で TCP/IP を有効にするようにデータベースを設定する必要があります。Service Portal で使用するデータベースまたはスキーマの作成手順については、「[データベースの設定](#)」(P.2-9) で説明します。

LDAP

社内の従業員ディレクトリにアクセスできるように、Cisco Service Portal を社内の LDAP サーバと統合できます。この統合機能はオプションで、LDAP サーバは Service Portal をインストールするうえでの前提条件ソフトウェアではありません。

LDAP 統合機能を使用する場合は、『*Cisco Service Portal Integration Guide*』を参照してください。表 2-1 に示すサポートされている LDAP ソフトウェアのみを使用してください。

IBM Cognos

Service Portal には IBM Cognos ソフトウェアの OEM バージョンがバンドルされています。Cognos ソフトウェアは Advanced Reporting モジュール (オプション) に使用されます。Service Portal アプリケーションの Reporting および Advanced Reporting のすべての機能を使用可能にするには、Cognos ソフトウェアを配置トポロジにインストールする必要があります。このソフトウェアは Service Portal ソフトウェアのインストール後にインストールできます。Cognos ソフトウェアのインストールと設定の手順については、第 3 章「[Advanced Reporting について](#)」を参照してください。

その他の設定

X-Window または Xvfb

UNIX または Linux オペレーティング システムでは、Advanced Reporting モジュールに含まれている KPI チャートが Service Portal UI に正しく表示されるようにするために、X-Window サーバまたは Xvfb (仮想フレームバッファ X サーバ) がインストールされ動作している必要があります。Service Portal で KPI チャート機能を使用しない場合は X-Window サーバは不要です。

Unzip ユーティリティ

Cisco Service Portal ソフトウェア インストーラ パッケージを解凍するために、Unzip プログラム (Windows) または tar コマンド (UNIX または Linux) が必要です。

ネットワーク - TCP/IP

すべてのホスト コンピュータで TCP/IP を設定する必要があります。

SMTP

電子メール通知のために SMTP サーバをセットアップし、Service Portal システムがシステム管理者にシステム アラートを送信するときに使用する有効な電子メール アドレスを設定する必要があります。Service Portal ソフトウェアのインストール時に SMTP アドレスと有効な電子メール アドレスを指定する必要があります。

MSXML

MSXML 6.0 は Catalog Deployer でサービスをプレビューするための前提条件です。

Expat ライブラリ

Expat ライブラリは Service Portal インストーラ プログラムの前提条件です。Linux または UNIX マシンで Service Portal インストーラを実行する場合は、Linux または UNIX マシンに適切な Expat ライブラリ パッケージがすでにインストールされていることを確認してください。

- (Linux) Expat バージョン 1.95.x が必要です
- (AIX) Expat バージョン 2.0.x が必要です。

マシンに Expat ライブラリがインストールされているかどうかを確認するには、「root」ユーザとして次のコマンドを実行します。

```
rpm -qa | grep expat
```

ハードウェアの要件

サイジング

標準的な（非クラスタ）配置トポロジでは少なくとも 3 台のコンピュータを使用することを推奨します。

- Web サーバ + アプリケーション サーバ
- データベース サーバ
- レポーティング サーバ

正確なハードウェア設定は、サイト固有の条件によって異なります。サイジングに関するその他の推奨事項が必要な場合は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) にご連絡ください。

ハードウェア設定に影響する可能性がある可変要素を以下に示します。

- システムを使用するユーザの数
- インストールされる製品が処理するサービス要求の数と頻度
- サービス要求の特性（複雑さ、タイプなど）
- レポート頻度
- システム統合およびシステム可用性の要件

アプリケーション サーバ ホストの最小ハードウェア要件

アプリケーション サーバ マシンの最小ハードウェア要件を以下に示します。

- Intel Core 2 Duo プロセッサ（またはこれに相当する他のプロセッサ）
- 4 GB メモリ
- 40 GB の空きハードディスク領域



(注)

クラスタ アプリケーション サーバ環境を使用している場合は、上記のハードウェア要件はクラスタ環境内の各ノード（各マシン）に適用されます。

Web サーバ ホストの最小ハードウェア要件

Web サーバがアプリケーションサーバとは異なるマシンにインストールされている場合の Web サーバマシンの最小ハードウェア要件を以下に示します。

- Intel Core 2 Duo プロセッサ（またはこれに相当する他のプロセッサ）
- 2 GB のメモリ
- 2 GB の空きハードディスク領域

データベース ホストの最小ハードウェア要件

データベース サーバ マシンの最小ハードウェア要件を以下に示します。

- Intel Core 2 Duo プロセッサ（またはこれに相当する他のプロセッサ）
- 4 GB メモリ
- 50 GB の空きハードディスク領域（ディスク領域所要量は、時間の経過に伴うユーザ データ、サービス定義データ、トランザクション データ、レポート データの増加を反映した Service Portal データベースの予測サイズに基づいています）。

レポートング サーバ ホストの最小ハードウェア要件

Cognos マシンの最小ハードウェア要件を以下に示します。

- Intel Core 2 Duo プロセッサ（またはこれに相当する他のプロセッサ）
- 2 GB のメモリ
- 40 GB の空きハードディスク領域



(注)

Service Portal にバンドルされている IBM Cognos 8.4.1 ソフトウェアをインストールできるオペレーティング システムは Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 ビット) だけです。

インストール プロセスの概要

この項では、Service Portal のインストール プロセスのロード マップを説明します。

- | | |
|---------------|---|
| ステップ 1 | この項の説明に従い、ハードウェアおよびソフトウェアの最小要件に適切に対応しており、前提条件ソフトウェアがインストールされていることを確認します。 |
| ステップ 2 | 「データベースの設定」(P.2-9) の説明に従って RequestCenter データベースと Datamart データベースを作成します。この項の終わりにある「データベース情報ワークシート」に情報を記入します。この情報は Service Portal セットアッププログラムの実行時に必要になります。 |
| ステップ 3 | 次のいずれかの項で説明する手順に従って、Service Portal で使用するアプリケーション サーバを準備します。 <ol style="list-style-type: none"> a. JBoss の場合は「JBoss のインストール前の設定」(P.2-13) を参照してください。 b. WebLogic の場合は「WebLogic のインストール前の設定」(P.2-16) を参照してください。 c. WebSphere の場合は「WebSphere のインストール前の設定」(P.2-32) を参照してください。 この項の終わりにある「アプリケーション サーバ情報ワークシート」に情報を記入します。この情報はセットアッププログラムの実行時に必要になります。 |

- ステップ 4** 「Service Portal インストーラの実行」(P.2-50)の説明に従い、アプリケーション サーバ マシンでセットアッププログラムを実行します。古いリリースからのアップグレードインストールを実行する場合は、この項と併せて第4章「アップグレードについて」も参照してください。
- ステップ 5** アプリケーション サーバのインストール後の作業を行い、次のいずれかの項の説明に従ってインストールした内容を確認します。
- JBoss の場合は「JBoss のインストール後の設定」(P.2-60)を参照してください。
 - WebLogic の場合は「WebLogic のインストール後の設定」(P.2-63)を参照してください。
 - WebSphere の場合は「WebSphere のインストール後の設定」(P.2-67)を参照してください。
- Reporting の機能を完全に使用可能にするには、Cognos ソフトウェアをインストールし、Cognos Server を Service Portal アプリケーションと統合するように設定する必要があります。この作業ができた状態になったら、第3章「Advanced Reporting について」の手順に従って作業してください。

データベースの設定

Cisco Service Portal 製品を使用するには、RequestCenter と Datamart という2つのデータベースが必要です。この2つのデータベースは同じタイプおよびバージョンの RDBMS でなければなりません。異なる2つのデータベース インスタンスにインストールできます。たとえばこの2つのデータベースは同一バージョンの SQL Server 2008 または同一バージョンの Oracle 11g 上に存在している必要があります。SQL Server データベースと Oracle データベースを混在させることはできません。



(注) IBM Cognos ソフトウェアには ContentStore と呼ばれる専用のデータベースが必要ですが、この章ではこのデータベースについては説明しません。ContentStore データベースの設定手順については、第3章「Advanced Reporting について」を参照してください。ContentStore データベースは RequestCenter および Datamart データベースと同じタイプおよびバージョンの RDBMS でなければなりません。

Oracle の設定

Oracle データベースを使用する場合は、この項の手順に従って Oracle サーバを準備し、2つの Oracle ユーザ (RequestCenter データベース スキーマ用のユーザと Datamart データベース スキーマ用のユーザ) を作成します。

catcio.sql パッケージ

- ステップ 1** 次の SQL コマンドを Oracle 「sys」ユーザとして実行して、catcio.sql パッケージが Oracle データベースにインストールされているかどうか確認します。
- ```
select count(*) from all_tables where owner='SYS' and table_name like 'IND_ONLINES$';
```
- ステップ 2** 戻り値がゼロの場合は「sys」ユーザとして Oracle データベースにログインし (「sysdba」として接続)、catcio.sql パッケージをインストールします。この操作は、Service Portal インストールの実行前に行う必要があります。catcio.sql スクリプトは通常 \$ORACLE\_HOME/rdbms/admin ディレクトリにあります。

## REDO ログ

Oracle の REDO ログ用に 250 MB 以上を割り当ててください。

## RequestCenter データベースのテーブルスペースとユーザの作成



(注)

テーブルスペースとデータベース ユーザ アカウントを作成できない場合は、データベース管理者に連絡し、このマニュアルに記載されているデータベース要件を説明してください。

- ステップ 1** テーブルスペース **REQUESTCENTER** を新規に作成し、初期サイズ 500 MB と AUTOEXTEND ON を設定します。
- ステップ 2** 一時テーブルスペース **REQUESTCENTER\_TEMP** を新規に作成し、初期サイズ 30 MB と AUTOEXTEND ON を設定します。
- ステップ 3** データベース ユーザ **RCUser** を作成し、デフォルト テーブルスペースを **REQUESTCENTER** に設定し、一時テーブルスペースを **REQUESTCENTER\_TEMP** に設定します。**RCUser** に、**REQUESTCENTER** テーブルスペースに対する **QUOTA UNLIMITED** を付与する必要があります。
- ステップ 4** 以下の権限を **RCUser** に付与します。

```
CREATE SESSION
CREATE TABLE
CREATE PROCEDURE
CREATE SEQUENCE
CREATE TRIGGER
CREATE VIEW
CREATE MATERIALIZED VIEW
CREATE SYNONYM
ALTER SESSION
CREATE ANY DIRECTORY
```

## Datamart データベースのテーブルスペースとユーザの作成

- ステップ 1** テーブルスペース **DATAMART** を新規に作成し、初期サイズ 500 MB と AUTOEXTEND ON を設定します。
- ステップ 2** 一時テーブルスペース **DATAMART\_TEMP** を新規に作成し、初期サイズ 30 MB と AUTOEXTEND ON を設定します。
- ステップ 3** データベース ユーザ **DMUser** を作成し、デフォルト テーブルスペースを **DATAMART** に設定し、一時テーブルスペースを **DATAMART\_TEMP** に設定します。**DMUser** に、**DATAMART** テーブルスペースに対する **QUOTA UNLIMITED** を付与する必要があります。
- ステップ 4** 以下の権限を **DMUser** に付与します。

```
CREATE SESSION
CREATE TABLE
CREATE PROCEDURE
CREATE SEQUENCE
CREATE TRIGGER
CREATE VIEW
CREATE MATERIALIZED VIEW
CREATE SYNONYM
ALTER SESSION
```

```
CREATE ANY DIRECTORY
```

## DBMS\_LOB に対する実行権限の付与

「RCUser」に、DBMS\_LOB パッケージ (SYS ユーザが所有するパッケージ) 内のすべての機能を実行できる権限を付与します。

- Oracle データベースに SYS ユーザとしてログインします (例: sqlplus sys/<pwd>@<ORACLE\_SID> as sysdba)。
- 次のコマンドを実行します。

```
GRANT EXECUTE ON DBMS_LOB TO RCUser;
COMMIT;
```

## SQL サーバの設定

データベースに SQL サーバを使用する場合は、この項の以下の手順に従って SQL サーバを準備し、2 つのデータベース (RequestCenter と Datamart) を作成します。

### デフォルト インスタンス

SQL サーバを **デフォルト インスタンス** として設定する必要があります。名前付きインスタンス SQL サーバはサポートされていません。

### 混合モード認証

混合モード認証を許可するように SQL サーバを設定する必要があります。また、Cisco Service Portal のインストール時に「sa」アカウントのユーザ名とパスワードが必要になります。

## RequestCenter データベースとユーザの作成

- ステップ 1** RequestCenter という名前のデータベースを SQL サーバのデフォルト インスタンスに作成し、初期サイズとして 500 MB を設定します。
- ステップ 2** RequestCenter データベースをシングルユーザ モードに切り替え、次のコマンドを実行します。  
ALTER DATABASE RequestCenter SET READ\_COMMITTED\_SNAPSHOT ON.
- ステップ 3** RequestCenter データベースをマルチユーザ モードに戻します。
- ステップ 4** SQL Server ログイン **RCUser** を作成し、[Default Database] プロパティを「RequestCenter」に設定します。



(注) RCUser は、Windows 認証方式ではなく SQL サーバ認証方式で SQL Server に対して認証される SQL サーバ ログイン アカウントでなければなりません。

- ステップ 5** RCUser の [Security setting] プロパティの [Enforce Password Policy] オプションが選択されていないことを確認します。また RCUser のパスワードには英字（大文字または小文字）と数字を組み合わせる必要があります。下線文字、アスタリスク、かっこなどの特殊文字は使用しないでください。このような特殊文字の組み合わせによっては、製品インストール中にインストーラが失敗し、「Database Connection Test failed」というエラーメッセージが表示されることがあります。
- ステップ 6** RCUser を「RequestCenter」データベースの **db\_owner** として割り当てます。

## Datamart データベースとユーザの作成

- ステップ 1** **Datamart** という名前のデータベースを SQL サーバのデフォルト インスタンスに作成し、初期サイズとして 500 MB を設定します。
- ステップ 2** SQL Server ログイン **DMUser** を作成し、[Default Database] プロパティを「Datamart」に設定します。
-  **(注)** DMUser は、Windows 認証方式ではなく SQL Server 認証方式で SQL Server に対して認証される SQL サーバ ログイン アカウントでなければなりません。
- ステップ 3** DMUser の [Security setting] プロパティの [Enforce Password Policy] オプションが選択されていないことを確認します。また DMUser のパスワードには英字（大文字または小文字）と数字を組み合わせる必要があります。下線文字、アスタリスク、かっこなどの特殊文字は使用しないでください。このような特殊文字の組み合わせによっては、製品インストール中にインストーラが失敗し、「Database Connection Test failed」というエラーメッセージが表示されることがあります。
- ステップ 4** DMUser を「Datamart」データベースの **db\_owner** として割り当てます。

## データベース情報ワークシート

以下の「データベース情報ワークシート」の「値」列に設定値を記入してください。このワークシートに記入した情報は、後で Service Portal セットアッププログラムを実行する際に必要になります。

表 2-2 データベース情報ワークシート

| Service Portal インストーラで必要となるデータベース設定 | 説明                                                                          | 値                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Database Type                       | RDBMS の種類。                                                                  | Oracle または SqlServer |
| Database Server                     | RequestCenter データベースのデータベース サーバのホスト名または IP アドレス。<br>例：servername.domain.com |                      |
| Database Port                       | データベース サーバが使用する TCP/IP ポート番号。                                               | 1521 または 1433        |
| Database User                       | Service Portal アプリケーションが実行時に RequestCenter データベースでの認証に使用するユーザ ID。           | RCUser               |
| Database User Password              | データベース ユーザのパスワード。                                                           |                      |

表 2-2 データベース情報ワークシート (続き)

|                                 |                                                                              |               |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Oracle SID                      | <b>Oracle のみ</b> : RequestCenter データベースがある Oracle サーバの SID。                  |               |
| Database Name                   | <b>SQL サーバのみ</b> : RequestCenter データベースの名前。                                  | RequestCenter |
| SqlServer sa User               | <b>SQL サーバのみ</b> : Service Portal のインストール時に「sa」ユーザが必要ですが、実行時にはこのユーザは使用されません。 | sa            |
| SqlServer sa Password           | <b>SQL サーバのみ</b> : 「sa」ユーザのパスワード。                                            |               |
| Datamart Database Server        | Datamart データベースのデータベースサーバのホスト名または IP アドレス。<br>例 : servername.domain.com      |               |
| Datamart Database Port          | データベースサーバが使用する TCP/IP ポート番号。                                                 | 1521 または 1433 |
| Datamart Database User          | Service Portal アプリケーションが実行時に Datamart データベースでの認証に使用するユーザ ID。                 | DMUser        |
| Datamart Database User Password | Datamart データベースユーザのパスワード。                                                    |               |
| Datamart Oracle SID             | <b>Oracle のみ</b> : Datamart データベースがある Oracle サーバの SID。                       |               |
| Datamart Database Name          | <b>SQL サーバのみ</b> : Datamart データベースの名前。                                       | Datamart      |

## JBoss のインストール前の設定

この項では、Service Portal のセットアッププログラムを実行する前にアプリケーションサーバマシンを準備します。

このリリースの Service Portal では、以下のオペレーティングシステム、Web サーバ、および Java Development Kit で JBoss アプリケーションサーバがサポートされています。

表 2-3 サポートされているオペレーティングシステム、Web サーバ、および Java

| JBoss アプリケーションサーバ | オペレーティングシステム                        | Web サーバ                                           | Java                   |
|-------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|
| バージョン 4.2.3       | Windows Server 2008 R2 (64 ビット)、SP1 | Microsoft Internet Information Services (IIS) 7.5 | Sun JDK 6 Update 30 以上 |
| バージョン 4.2.3       | Red Hat Enterprise Linux Server 5.6 | Apache 2.2.x                                      | Sun JDK 6 Update 30 以上 |

JBoss アプリケーションサーバソフトウェアを事前にインストールする必要はありません。Service Portal のインストール時にアプリケーションサーバとして JBoss を選択した場合は、Service Portal セットアッププログラムにより JBoss アプリケーションサーバソフトウェアがマシンに自動的にインストールされます。

## Service Portal ソフトウェア イメージのダウンロード

この項では、Cisco Service Portal の電子ソフトウェア ディストリビューションをダウンロードします。

- 
- ステップ 1** Cisco 製品ダウンロード Web サイトにアクセスし、各自に割り当てられたユーザ名とパスワードを使用して認証します。
  - ステップ 2** 製品名で検索するか、または製品セクター内を移動して購入したポータル ソリューションを見つけます。(操作方法: [Products] > [Network Management and Automation] > [Data Center Management and Automation] > [Intelligent Automation] > [Cisco Cloud Portal] または [Cisco Workplace Portal])。
  - ステップ 3** [Product Install] を選択し、該当するオペレーティング システムのリンクをクリックします。
  - ステップ 4** 入手可能なリリース別のフォルダのリストが表示されます。リリース **9.3.2** を見つけてクリックします。
  - ステップ 5** ファイル **RCInstall-win-\*.zip** (Windows オペレーティング システム) またはファイル **RCInstall-unix-\*.tar.gz** (UNIX/Linux オペレーティング システム) をダウンロードします。
  - ステップ 6** インストーラ プログラムは製品ファミリ内のすべての製品で共通です。Cloud または Workplace Portal の他に Reporting または Demand Center を購入している場合、インストーラを再ダウンロードする必要はありません。
  - ステップ 7** ソフトウェア イメージをアプリケーション サーバ マシンのディレクトリに解凍します。たとえば C:\CSP\_Download (Windows) または /opt/CSP\_Download (UNIX/Linux) にソフトウェアを解凍します。このマニュアルのこれ以降の部分では、このディレクトリを **<ServicePortal\_Software\_Dir>** と記述します。
- 

## Sun JDK のインストール

この項では、Sun JDK 6 をダウンロードしてインストールします。

- 
- ステップ 1** Oracle Sun JDK 6 ダウンロード Web サイトにアクセスして Sun JDK 6 をダウンロードします。
  - ステップ 2** ご使用の OS プラットフォームに対応した正しいバージョンの Sun JDK 6 をダウンロードしてください。サポートされている JDK 6 Update バージョンについては、表 2-5 を参照してください。
  - ステップ 3** Service Portal のセットアップ プログラムを実行するマシンに Sun JDK 6 をインストールします。



(注) 注: マシンに古いバージョンの Sun JDK がインストールされている場合は、最初にこの Sun JDK をアンインストールしてから、新しい Sun JDK 6 をインストールしてください。

---

## Web サーバ

Service Portal インストーラでは、Apache Web サーバのプラグインは自動的に設定されません。Service Portal 製品のインストールが完了したら、JBoss サーバを指し示すように Apache Web サーバを手動で設定する必要があります。

Microsoft Internet Information Services (IIS) Web サーバが JBoss サーバと同じマシンにインストールされていない場合、Service Portal インストーラでは IIS Web サーバのプラグインは自動的に設定されません。Service Portal 製品のインストールが完了したら、JBoss サーバを指し示すように IIS Web サーバを手動で設定する必要があります。ただし Service Portal インストーラ プログラムを実行するマシンに IIS Web サーバがインストールされている場合は、次の項で詳しい情報を参照してください。

## IIS の自動設定

「ソフトウェアの設定に関する前提条件」(P.2-4) で説明したように、次の条件を満たす場合にのみ Service Portal インストーラは IIS Web サーバと JBoss アプリケーション サーバ間のプラグインを自動的に設定します。

- Service Portal セットアッププログラムを実行する Windows マシンに IIS がインストールされている。
- Service Portal セットアッププログラムの実行中に [Configure Web Server?] オプションに対して [Yes] と答えている。

Service Portal インストーラによって IIS Web サーバのプラグインが同じ Windows マシンの JBoss アプリケーション サーバを指し示すように自動的に設定されるようにするには、前提条件としてマシンに IIS がすでにインストールされ、動作している必要があります。また、最新の Microsoft Update を実行し、Windows オペレーティング システムの必須の重要な更新すべてをインストールします。最新の Microsoft Update のインストールが完了したら、IIS サーバが正しく動作しているかどうかを確認します。

## ポート設定

JBoss サーバに必要なポート番号を以下に示します。ご使用のマシンではこれらのポート番号を使用しないでください。

- 「CiscoServicePortal Request Center」 サービス : 4099、8084、4098、4444、4445、8088、8999、8093。
- 「CiscoServicePortal Service Link」 サービス : 5099、8085、5098、5554、5555、8089、8998、8063。

## アプリケーション サーバ情報ワークシート

以下の「アプリケーション サーバ情報ワークシート」の「値」列に設定値を記入してください。このワークシートに記入した情報は、後で Service Portal セットアッププログラムを実行する際に必要になります。

表 2-4 アプリケーション サーバ情報ワークシート (JBoss)

| Service Portal インストーラに必要なアプリケーション サーバ設定 | 説明                          | 値 |
|-----------------------------------------|-----------------------------|---|
| Java Home Directory                     | インストールされる Java のルート ディレクトリ。 |   |
| Web Server Type                         | ご使用の Web サーバのタイプ。           |   |
| Web Server Hostname                     | Web サーバが動作しているマシン。          |   |
| Web Server Port                         | Web サーバが使用するポートのポート番号。      |   |

表 2-4 アプリケーション サーバ情報ワークシート (JBoss) (続き)

|                       |                                                                                                                                                                                       |                |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Configure Web Server? | インストーラによって同一マシン上の IIS サーバと JBoss サーバ間のプラグインを自動的に設定するようにしますか。これは <i>Windows オペレーティングシステム</i> の IIS にのみ適用されます。                                                                          | [Yes] または [No] |
| Install Services?     | インストーラによって「CiscoServicePortal Request Center」と「CiscoServicePortal Service Link」を Windows サービスとして自動的に登録しますか。これは <i>Windows オペレーティングシステム</i> にのみ適用されます。                                 | [Yes] または [No] |
| Service Link Base URL | ISEE.war が導入されるアプリケーション サーバの URL。値は http://<Service Link JBoss Server>:<port>。この <port> は 8089 (「Service Link JBoss Server」のポート番号) です。たとえば http://servicelink.mydomain.com:8089 などです。 |                |

## WebLogic のインストール前の設定

この項では、Service Portal をインストールする前に Oracle WebLogic アプリケーション サーバを設定する手順を説明します。

このリリースの Service Portal では、次のオペレーティング システムと Java Development Kit で WebLogic アプリケーション サーバがサポートされています。

表 2-5 サポートされているオペレーティング システムと Java

| Oracle WebLogic<br>アプリケーション<br>サーバ | オペレーティング システム                           | Java                   |
|------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|
| バージョン 10.3                         | Windows Server 2008 R2 (64 ビット)、<br>SP1 | Sun JDK 6 Update 30 以上 |
| バージョン 10.3                         | Red Hat Enterprise Linux Server 5.6     | Sun JDK 6 Update 30 以上 |
| バージョン 10.3                         | Solaris 10                              | Sun JDK 6 Update 30 以上 |



(注) Oracle JRockit はサポートされません。

サポートされているいずれかのオペレーティング システムに WebLogic アプリケーション サーバ 10.3 ソフトウェアをすでにインストールしていることを前提としています。この項で説明する手順に従い、Cisco Service Portal アプリケーション専用の管理対象 WebLogic サーバを新規に作成して設定します。

## Sun JDK のインストール

WebLogic ソフトウェア インストールには特定バージョンの JRockit または Sun Java が組み込まれていますが、これらの JRockit や Java は使用しません。代わりに Sun JDK 6 をダウンロードしてインストールする必要があります。次の項では、このバージョンの Sun JDK 6 を使用するように WebLogic サーバを設定します。

- 
- ステップ 1** Oracle Sun JDK 6 ダウンロード Web サイトにアクセスして Sun JDK 6 をダウンロードします。
- ステップ 2** ご使用の OS プラットフォームに対応した正しいバージョンの Sun JDK 6 をダウンロードしてください。サポートされている JDK 6 Update バージョンについては、表 2-5 を参照してください。
- ステップ 3** WebLogic ソフトウェアがインストールされているマシンに Sun JDK 6 をインストールします。
- ステップ 4** Sun JDK 6 のインストール後に <WL\_HOME>%common%bin ディレクトリに移動します。
- ステップ 5** 次のファイルを変更します。
- (Windows) **commEnv.cmd** を次のように変更します。
- set JAVA\_HOME="<Sun JDK 6 のインストール ディレクトリ>"
  - set JAVA\_VENDOR=Sun
- (UNIX または Linux) **commEnv.sh** を次のように変更します。
- JAVA\_HOME="<Sun JDK 6 のインストール ディレクトリ>"
  - JAVA\_VENDOR=Sun
- ステップ 6** すべての WebLogic サーバ (WebLogic Administration Server と Node Manager を含む) を再起動します。



(注) WebLogic クラスタ環境を使用している場合は、クラスタの各ノードでステップ 3 ~ 6 を実行します。

---

## Service Portal ソフトウェア イメージのダウンロード

この項では、Service Portal の電子ソフトウェア ディストリビューションをダウンロードします。

- 
- ステップ 1** Cisco 製品ダウンロード Web サイトにアクセスし、各自に割り当てられたユーザ名とパスワードを使用して認証します。
- ステップ 2** 製品名で検索するか、または製品セクター内を移動して購入したポータル ソリューションを見つけます。(操作方法: [Products] > [Network Management and Automation] > [Data Center Management and Automation] > [Intelligent Automation])
- ステップ 3** [Product Install] を選択し、該当するオペレーティング システムのリンクをクリックします。
- ステップ 4** 入手可能なリリース別のフォルダのリストが表示されます。リリース **9.3.2** を見つけてクリックします。
- ステップ 5** ファイル **RCInstall-win-\*.zip** (Windows オペレーティング システム) またはファイル **RCInstall-unix-\*.tar.gz** (UNIX/Linux オペレーティング システム) をダウンロードします。
- ステップ 6** インストーラ プログラムはポータル製品ファミリ内のすべての製品で共通です。Cloud または Workplace Portal の他に Reporting または Demand Center を購入している場合、インストーラを再ダウンロードする必要はありません。

- ステップ 7** ソフトウェア イメージをアプリケーション サーバ マシンのディレクトリに解凍します。WebLogic クラスタ環境を使用している場合は、Cisco Service Portal ソフトウェアを WebLogic Administration Server が稼動しているマシンに解凍します。たとえば C:\CSP\_Download (Windows) または /opt/CSP\_Download (UNIX/Linux) にソフトウェアを解凍します。この項の以降の部分では、このディレクトリを `<ServicePortal_Software_Dir>` と記述します。

## カスタム Java ライブラリのインストール

この項では、複数の Java ライブラリ ファイルを `<ServicePortal_Software_Dir>` から `<WL_HOME>` ディレクトリにコピーし、クラスパスにこれらの jar ファイルを追加します。新しい Java ライブラリを反映するため、この作業の後に WebLogic サーバを再起動する必要があります。

- ステップ 1** WebLogic マシンの「`<JAVA_HOME>/jre/lib`」ディレクトリの中に **endorsed** という名前のサブディレクトリを作成します。
- ステップ 2** 次の jar ファイルを「`<ServicePortal_Software_Dir>/Third/endorsed`」ディレクトリから「`<JAVA_HOME>/jre/lib/endorsed`」ディレクトリにコピーします。
- serializer.jar
  - xalan.jar
  - xercesImpl.jar
  - xml-apis.jar
- ステップ 3** `<WL_HOME>` ディレクトリの中に「`cisco_lib`」という名前のサブディレクトリを作成します。
- ステップ 4** 次の jar ファイルを「`<ServicePortal_Software_Dir>/Image/b8b/dist/common`」ディレクトリから「`<WL_HOME>/cisco_lib`」ディレクトリにコピーします。
- newscale\_drivers.jar
  - geronimo-ccpp\_1.0\_spec-1.0-beta.jar
  - pluto-container-api-2.0.2.jar
  - pluto-container-driver-api-2.0.2.jar
  - pluto-taglib-2.0.2.jar
  - portlet-api\_2.0\_spec-1.0.jar
- ステップ 5** 「`<WL_HOME>/common/bin`」ディレクトリに移動します。
- ステップ 6** 次のファイルを変更します。
- (Windows) `commEnv.cmd` を次のように変更します。
- a. パラメータ「`WEBLOGIC_CLASSPATH=`」が含まれている行を見つけます。
  - b. 値「`;%WL_HOME%\cisco_lib\newscale_drivers.jar`」をこの行の末尾に追加します。必ずセミコロン文字を含めてください。たとえば、値を追加した後の行は次のようになります。
- ```
WEBLOGIC_CLASSPATH=%PATCH_CLASSPATH%;%JAVA_HOME%\lib\tools.jar;%WL_HOME%\server\lib\weblogic_sp.jar;%WL_HOME%\server\lib\weblogic.jar;%FEATURES_DIR%\weblogic.server.modules_10.3.0.0.jar;%WL_HOME%\server\lib\websservices.jar;%ANT_HOME%/lib/ant-all.jar;%ANT_CONTRIB%/lib/ant-contrib.jar;%WL_HOME%\cisco_lib\newscale_drivers.jar
```
- (UNIX または Linux) `commEnv.sh` を次のように変更します。
- a. パラメータ「`WEBLOGIC_CLASSPATH=`」が含まれている行を見つけます。

- b. 値「`${CLASSPATHSEP}${WL_HOME}/cisco_lib/newscale_drivers.jar`」をこの行の末尾の二重引用符の前に追加します。たとえば、値を追加した後の行は次のようになります。

```
WEBLOGIC_CLASSPATH="${PATCH_CLASSPATH}${CLASSPATHSEP}${JAVA_HOME}/lib/tools.jar${CLASSPATHSEP}${WL_HOME}/server/lib/weblogic_sp.jar${CLASSPATHSEP}${WL_HOME}/server/lib/weblogic.jar${CLASSPATHSEP}${FEATURES_DIR}/weblogic.server.modules_10.3.0.0.jar${CLASSPATHSEP}${WL_HOME}/server/lib/webservices.jar${CLASSPATHSEP}${ANT_HOME}/lib/ant-all.jar${CLASSPATHSEP}${ANT_CONTRIB}/lib/ant-contrib.jar${CLASSPATHSEP}${WL_HOME}/cisco_lib/newscale_drivers.jar"
```

- ステップ 7** WebLogic Administration Server と WebLogic Node Manager を再起動します。インストールしたカスタム Java ライブラリを反映するため、すべての WebLogic サーバを再起動する必要があります。



(注) WebLogic クラスタ環境を使用している場合は、クラスタの各ノードでステップ 1 ~ 7 を実行します。

管理対象 WebLogic サーバの作成

この項では、Server Portal 専用の管理対象 WebLogic サーバを新規に作成します。

- ステップ 1** WebLogic Administration Console にログインします。
- ステップ 2** WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は、変更できるようにするため [Lock & Edit] ボタンをクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。
- ステップ 3** [Environment] を展開して [Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。[Create a New Server] ページが表示されます。

図 2-3 新規 WebLogic サーバの作成

Create a New Server

Back Next Finish Cancel

Server Properties

The following properties will be used to identify your new server.

* Indicates required fields

What would you like to name your new server?

* **Server Name:**

Where will this server listen for incoming connections?

Server Listen Address:

* **Server Listen Port:**

Should this server belong to a cluster?

No, this is a stand-alone server.

Yes, create a new cluster for this server.

Back Next Finish Cancel

- ステップ 5** サーバ名を入力します（例：「server1」）。7001 以外のポート番号（例：8001）を入力します。これは、ポート 7001 は WebLogic Administration Server によってすでに使用されている可能性が最も高いポート番号であるためです。[No, this is a stand-alone server] オプションを選択します。
- ステップ 6** [Finish] をクリックします。新規に作成した WebLogic サーバがリストに表示されます。
- ステップ 7** 新規に作成したサーバ「**server1**」をクリックしてそのプロパティを表示します。
- ステップ 8** [Configuration] > [General] タブを開きます。

図 2-4 [Configuration] – [General Settings]

Settings for server1

Configuration Protocols Logging Debug Monitoring Control Deployments Serv

General Cluster Services Keystores SSL Federation Services Deployment Mig

Save

Use this page to configure general features of this server such as default network communicat

[View JNDI Tree](#) ▾

Name:	server1
Machine:	vmsw06.oakqas.celosis.com
Cluster:	(Stand-Alone)
Listen Address:	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Listen Port Enabled	
Listen Port:	<input type="text" value="8001"/>
<input type="checkbox"/> SSL Listen Port Enabled	

- ステップ 9** [Machine] ドロップダウン リストから、WebLogic サーバが稼動するマシン（またはクラスタ）を選択します。
- ステップ 10** [Save] をクリックします。
- ステップ 11** [Configuration] > [Keystores] タブを開きます。
- ステップ 12** [Keystores] ドロップダウン リストから [Custom Identity and Java Standard Trust] を選択します。
- ステップ 13** [Save] をクリックします。

Java 仮想マシンの引数の設定

ステップ 1 [Configuration] > [Server Start] タブを開きます。

図 2-5 [Server Start] – [Arguments]

Arguments:

```
-server -Xms1024m -Xmx1024m -XX:PermSize=256m -
XX:MaxPermSize=256m -XX:NewRatio=3 -
Dweblogic.ext.dirs=/opt/BEA/wlserver_10.3/cisco_lib -
XX:CompileCommand=exclude,com/newscall/bfw/signon/filters/Au
thenticationFilter,doFilter -
XX:CompileCommand=exclude,org/apache/xml/dtm/ref/sax2dtm/SAX
```

Security Policy File:

User Name:

Password:

Confirm Password:

ステップ 2 次のパラメータの値を入力します。

- **Arguments** = `-server -Xms1024m -Xmx1024m -XX:PermSize=256m -XX:MaxPermSize=256m -XX:NewRatio=3 -Dweblogic.ext.dirs=<WL_HOME>/cisco_lib -XX:CompileCommand=exclude,com/newscall/bfw/signon/filters/AuthenticationFilter,doFilter -XX:CompileCommand=exclude,org/apache/xml/dtm/ref/sax2dtm/SAX2DTM,startElement -XX:CompileCommand=exclude,org/exolab/castor/xml/Marshaller,marshal -XX:CompileCommand=exclude,org/apache/xpath/compiler/XPathParser,UnionExpr -XX:CompileCommand=exclude,org/apache/oro/text/regex/Perl5Compiler,__parseAtom`
(`<WL_HOME>/cisco_lib` は「[カスタム Java ライブラリのインストール](#)」(P.2-18) で説明するディレクトリ)。
- **User Name** = `weblogic`
- **Password** = < ユーザ名 「weblogic」 のパスワード >
- **Confirm Password** = < ユーザ名 「weblogic」 のパスワードを再入力する >

ステップ 3 [Save] をクリックします。

ステップ 4 WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は [Activate Changes] をクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。

ステップ 5 [Control] タブを開きます。

図 2-6 WebLogic サーバの起動

Servers(Filtered - More Columns Exist)

Start Resume Suspend Shutdown Restart SSL Showing 1 to 2 of 2 Previous | Next

<input type="checkbox"/>	Server	Machine	State	Status of Last Action
<input type="checkbox"/>	AdminServer(admin)		RUNNING	None
<input checked="" type="checkbox"/>	server1	vmnsw06.oakqas.celosis.com	RUNNING	TASK COMPLETED

ステップ 6 WebLogic サーバ「server1」を選択し、[Start] ボタンをクリックします。「State=RUNNING」と表示されるまで待ちます。

これで、新規 WebLogic サーバが、Sun JDK 6 とこの項でインストールしたカスタム Java ライブラリを使用するように設定されました。

WebLogic クラスタの設定

Service Portal 製品は、「RequestCenter」および「ServiceLink」という 2 つのエンタープライズアプリケーションで構成されます。ただし Service Portal インストーラでは RequestCenter と ServiceLink アプリケーションは WebLogic サーバに自動的に導入されません。インストーラプログラムは RequestCenter アプリケーションの EAR ファイル (RequestCenter.ear) と ServiceLink アプリケーションの WAR ファイル (ISEE.war) を生成するだけです。これらのファイルは WebLogic 環境に合わせてカスタマイズされています。Service Portal インストーラの実行後に、この章で後述する手順に従って RequestCenter.ear と ISEE.war を WebLogic サーバに手動で導入する必要があります。

RequestCenter.ear ファイルと ISEE.war ファイルは 2 つの異なるエンタープライズアプリケーションですが、同一 WebLogic サーバに導入できます。ただし複数のノードからなる WebLogic クラスタ環境 (各ノードが個々のコンピュータ) をセットアップする場合には、次のように追加の設定を行う必要があります。

- ステップ 1** クラスタの各ノード (各コンピュータ) で、「Sun JDK のインストール」(P.2-14) と「カスタム Java ライブラリのインストール」(P.2-18) で説明する作業を実行します。
- ステップ 2** 「管理対象 WebLogic サーバの作成」(P.2-19) の説明に従い、各ノードで WebLogic サーバを作成し、サーバをクラスタに追加する前に各サーバの JVM 引数を設定します。
- ステップ 3** 同一ポート番号を使用するようにクラスタ内の各 WebLogic サーバを設定する必要があります。たとえばクラスタに 2 つのノードが含まれているとします。ノード 1 の WebLogic サーバがポート 8001 を使用して稼動する場合、ノード 2 の WebLogic サーバもポート 8001 を使用して稼動する必要があります。
- ステップ 4** RequestCenter.ear ファイルは WebLogic クラスタに導入されます。ただし ISEE.war ファイルを同じクラスタに導入することはできません。このファイルは、いずれのクラスタのメンバでもないスタンドアロン WebLogic サーバに導入する必要があります。したがってクラスタ WebLogic 環境を使用している場合は ISEE.war ファイルに使用するスタンドアロン WebLogic サーバ (クラスタ メンバではないサーバ) を追加で作成する必要があります。このマニュアルのこれ以降の部分では、このスタンドアロン WebLogic サーバを「Service Link WebLogic サーバ」と呼びます。このスタンドアロン「Service Link WebLogic サーバ」の JVM 引数を次のように設定できます。

```
Arguments = -server -Xms1024m -Xmx1024m -XX:PermSize=256m -XX:MaxPermSize=256m
-XX:NewRatio=3
```

- ステップ 5** スタンドアロン「Service Link WebLogic サーバ」が別のマシンにインストールされている場合は、「Sun JDK のインストール」(P.2-14) と「カスタム Java ライブラリのインストール」(P.2-18) で説明する作業をその WebLogic マシンで実行してください。「Service Link WebLogic サーバ」のポート番号は、クラスタ内の WebLogic サーバのポート番号と同一である必要はありません。

JMS Server の設定

この項では、JMS サーバと、Service Portal により使用される JMS キューを設定します。



- (注)** RequestCenter.ear と ISEE.war を同じ非クラスタ WebLogic サーバに導入する場合、その WebLogic サーバでもこの項で説明する JMS 設定が実行されます。ただし WebLogic クラスタ環境を使用している場合は、「Service Link WebLogic サーバ」に対して JMS 設定が実行されます。

永続ストアの作成

- ステップ 1** ご使用のコンピュータで <WL_HOME> ディレクトリに移動します。
- ステップ 2** サブディレクトリ **CiscoFileStore** を作成します。
- ステップ 3** WebLogic Administration Console にログインします。
- ステップ 4** WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は [Lock & Edit] ボタンをクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。
- ステップ 5** [Services] を展開し、[Persistent Stores] をクリックします。
- ステップ 6** [New] > [Create FileStore] を選択します。[Create a New File Store] ページが表示されます。
- ステップ 7** [Name] フィールドに **CiscoFileStore** と入力します。
- ステップ 8** [Target] ドロップダウンリストでご使用の WebLogic サーバを選択します。
- ステップ 9** [Directory] テキストボックスに、ステップ 2 で作成した CiscoFileStore ディレクトリのフルパス (例: /opt/bea/wlserver_10.3/CiscoFileStore) を入力します。
- ステップ 10** [OK] をクリックします。

JMS サーバの作成

- ステップ 1** WebLogic Administration Console で [Services] > [Messaging] を展開し、[JMS Servers] をクリックします。
- ステップ 2** [New] ボタンをクリックします。[Create a New JMS Server] ページが表示されます。
- ステップ 3** [Name] フィールドに **CiscoJMSServer** と入力します。
- ステップ 4** [Persistent Store] ドロップダウンリストから **CiscoFileStore** という名前の永続ストアを選択します。
- ステップ 5** [Next] をクリックします。
- ステップ 6** [Target] ドロップダウンリストでご使用の WebLogic サーバを選択します。(WebLogic クラスタ環境を使用している場合は [Service Link WebLogic Server] を選択します)。

ステップ 7 [Finish] をクリックします。

JMS モジュールの作成

- ステップ 1 WebLogic Administration Console で [Services] > [Messaging] を展開し、[JMS Modules] をクリックします。
 - ステップ 2 [New] ボタンをクリックします。[Create JMS System Module] ページが表示されます。
 - ステップ 3 [Name] フィールドに **CiscoJMSModule** と入力します。
 - ステップ 4 [Next] をクリックします。
 - ステップ 5 ご使用の WebLogic サーバをターゲットとして選択します。(WebLogic クラスタ環境を使用している場合は **Service Link WebLogic** サーバを選択します)。
 - ステップ 6 [Next] をクリックします。
 - ステップ 7 [Finish] をクリックします。
 - ステップ 8 新規に作成した JMS モジュール **CiscoJMSModule** をクリックし、そのプロパティを表示します。
 - ステップ 9 [Subdeployments] タブを開きます。
 - ステップ 10 [New] ボタンをクリックします。
 - ステップ 11 [Subdeployment Name] フィールドに「**CiscoSubdeployment**」と入力します。
 - ステップ 12 [Next] をクリックします。
 - ステップ 13 JMS サーバ **CiscoJMSServer** を選択します。
 - ステップ 14 [Finish] をクリックします。
-

接続ファクトリの作成

- ステップ 1 WebLogic Administration Console で [Services] > [Messaging] を展開し、[JMS Modules] をクリックします。
 - ステップ 2 JMS モジュール **CiscoJMSModule** をクリックし、そのプロパティを表示します。
 - ステップ 3 [Configuration] タブを開きます。
 - ステップ 4 [New] ボタンをクリックします。
 - ステップ 5 [Connection Factory] オプションを選択します。
 - ステップ 6 [Next] をクリックします。
 - ステップ 7 [JNDI Name] フィールドと [Name] フィールドに **NSConnectionFactory** と入力します。
 - ステップ 8 [Next] をクリックします。
 - ステップ 9 [Advanced Targeting] ボタンをクリックします。
 - ステップ 10 [Subdeployments] ドロップダウン リストから [CiscoSubdeployment] を選択します。画面が更新され、JMS サーバ **CiscoJMSServer** がすでに選択されていることが示されます。
 - ステップ 11 [Finish] をクリックします。
-

JMS テンプレートの作成

-
- ステップ 1** WebLogic Administration Console で [Services] > [Messaging] を展開し、[JMS Modules] をクリックします。
- ステップ 2** JMS モジュール **CiscoJMSModule** をクリックし、そのプロパティを表示します。
- ステップ 3** [Configuration] タブを開きます。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** [JMS Template] オプションを選択します。
- ステップ 6** [Next] をクリックします。
- ステップ 7** [Name] フィールドに **ISEEInboundQueueTemplate** と入力します。
- ステップ 8** [OK] をクリックします。
- ステップ 9** ステップ 4 ~ 8 をさらに 4 回繰り返し、次の名前の 4 つの JMS テンプレートを作成します。
- ISEEOutboundQueueTemplate
 - BEEERequisitionsQueueTemplate
 - BEEEAuthorizationsQueueTemplate
 - BEEEInboundQueueTemplate
-

キューの作成

-
- ステップ 1** WebLogic Administration Console で [Services] > [Messaging] を展開し、[JMS Modules] をクリックします。
- ステップ 2** JMS モジュール **CiscoJMSModule** をクリックし、そのプロパティを表示します。
- ステップ 3** [Configuration] タブを開きます。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** [Queue] オプションを選択します。
- ステップ 6** [Next] をクリックします。
- ステップ 7** [JNDI Name] フィールドと [Name] フィールドに **ISEEInboundQueue** と入力します。
- ステップ 8** [Template] ドロップダウン リストから、作成した **ISEEInboundQueueTemplate** を選択します。
- ステップ 9** [Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Subdeployments] ドロップダウン リストから [CiscoSubdeployment] を選択します。画面が更新され、JMS サーバ CiscoJMSServer がすでに選択されていることが示されます。
- ステップ 11** [Finish] をクリックします。
- ステップ 12** ステップ 4 ~ 11 をさらに 4 回繰り返し、次の名前の 4 つの JMS キューを作成します。

名前と JNDI 名	テンプレート	Subdeployments
ISEEOutboundQueue	ISEEOutboundQueueTemplate	CiscoSubdeployment
BEEERequisitionsQueue	BEEERequisitionsQueueTemplate	CiscoSubdeployment

BEEEEAuthorizationsQueue	BEEEEAuthorizationsQueueTemplate	CiscoSubdeployment
BEEEEInboundQueue	BEEEEInboundQueueTemplate	CiscoSubdeployment

- ステップ 13** WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は [Activate Changes] をクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。

JDBC データ ソースの設定

この項では、2 つの JDBC データ ソースが「データベースの設定」(P.2-9) で作成した RequestCenter データベースと Datamart データベースを指し示すように設定します。

「データベースの設定」(P.2-9) の終わりで記入したワークシートから、データベースに関する必要な情報を取得します。

- ステップ 1** WebLogic Administration Console にログインします。
- ステップ 2** WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は [Lock & Edit] ボタンをクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。
- ステップ 3** [Services] > [JDBC] を展開して [Data Sources] をクリックします。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** [Name] フィールドに **REQUESTCENTERDS** と入力します。
- ステップ 6** [JNDI Name] フィールドに **eis/REQUESTCENTERDS** と入力します。
- ステップ 7** [Database Type] ドロップダウン リストから [Other] を選択します。
- ステップ 8** [Next] をクリックします。
- ステップ 9** 次のページで [Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Database Name] フィールドに、「データベースの設定」(P.2-9) で作成した RequestCenter データベースの名前を入力します。
- ステップ 11** [Host Name] フィールドにデータベース サーバ名を入力します。
- ステップ 12** [Port] フィールドにデータベース ポート番号を入力します。
- ステップ 13** [Database User Name] フィールドに RequestCenter データベースの db_owner (またはスキーマ ユーザ) を入力します。(たとえば **RCUser** と入力します)。
- ステップ 14** [Password] フィールドと [Confirm Password] フィールドに、[Database User Name] に入力したユーザのパスワードを入力します。
- ステップ 15** [Next] をクリックします。
- ステップ 16** [Driver Class Name] フィールドに次の値を (1 つのストリングとして) 入力します。
com.newscale.jdbc.UnifiedDriver
- ステップ 17** [URL] フィールドに次の値を (1 つのストリングとして) 入力します。
SQL サーバの場合：
jdbc:newscale:sqlserver://<db_server>:<db_port>
(例 : jdbc:newscale:sqlserver://stan.celosis.com:1433)
Oracle の場合 :

`jdbc:newscale:oracle://<db_server>:<db_port>;SID=<oracle_sid>`

(例 : `jdbc:newscale:oracle://sam.celosis.com:1521;SID=rosewood`)

- ステップ 18** [Database User Name] フィールドに RequestCenter データベースの `db_owner` (またはスキーマ ユーザ) を入力します。(たとえば **RCUser** と入力します)。
- ステップ 19** [Password] フィールドと [Confirm Password] フィールドに、[Database User Name] に入力したユーザのパスワードを入力します。

- ステップ 20** [Properties] フィールドに、次の名前と値のペアを (1 行に 1 つずつ) 入力します。

SQL サーバの場合 :

`user=<database_user_name>`

`DatabaseName=<database_name>`

`selectMethod=direct`

`alwaysReportTriggerResults=true`

`insensitiveResultSetBufferSize=16384`

`useServerSideUpdatableCursors=false`

`maxPooledStatements=0`

`SendStringParametersAsUnicode=true`

Oracle の場合 :

`user=<database_user_name>`

`SendStringParametersAsUnicode=true`

- ステップ 21** ([Test Configuration] ボタンをクリックしないでください)。[Next] をクリックします。

- ステップ 22** ご使用の WebLogic サーバをターゲットとして選択します。



(注) 注 : WebLogic クラスタ環境を使用している場合は、クラスタ名と「**Service Link WebLogic** サーバ」の両方をこのデータ ソースのターゲットとして選択します。

- ステップ 23** [Finish] をクリックします。

- ステップ 24** 新規に作成されたデータ ソース「REQUESTCENTERDS」が [Summary of JDBC Data Sources] ページに表示されます。表示されるこのデータ ソースの JNDI 名とターゲットの情報が正しいかどうかを確認します。

- ステップ 25** [REQUESTCENTERDS] をクリックしてそのプロパティを表示します。

- ステップ 26** [Configuration] > [Connection Pool] タブを開きます。

- ステップ 27** 画面で次のパラメータの値を変更します。

- **Initial Capacity = 20**
- **Maximum Capacity = 80**

- ステップ 28** [Save] をクリックします。

- ステップ 29** [Connection Pool] タブを表示した状態で、ページ下部にある [Advanced] を展開します。

図 2-7 [Connection Pool] – [Advanced Settings]

Advanced

Test Connections On Reserve

Test Frequency: 120

Test Table Name:
SQL select * from CnfParams

Seconds to Trust an Idle Pool Connection: 10

ステップ 30 [Test Connections On Reserve] オプションを選択します。

ステップ 31 [Test Table Name] フィールドに次の値を（1つのストリングとして）入力します。

SQL select * from CnfParams

ステップ 32 [Save] ボタンをクリックします。

ステップ 33 Datamart データベースのデータ ソースを新規に作成します。このため、ステップ 4 ~ 32 を繰り返し、RequestCenter データベースの代わりに Datamart データベースに該当する値を設定します。

- **Name = DATAMARTDS**
- **JNDI Name = eis/DATAMARTDS**
- **Target** = <クラスタ WebLogic 環境を使用している場合は、このデータ ソースのターゲットとしてクラスタ名を選択する必要があります。ターゲットとして「Service Link WebLogic サーバ」を使用する必要はありません。>
- **Initial Capacity = 2**
- **Maximum Capacity = 20**
- **Test Table name = SQL select * from DM_DIRPERSON**

ステップ 34 WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は [Activate Changes] をクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。

WebLogic サーバの再起動

新しい JMS 設定とデータ ソース設定を反映するため、WebLogic サーバを再起動する必要があります。

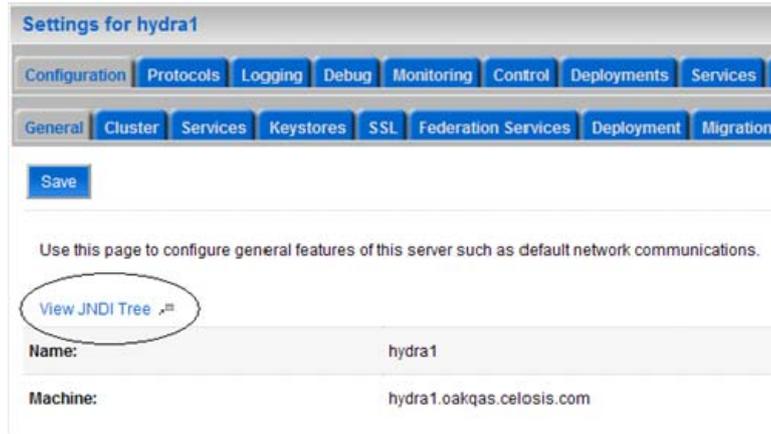
ステップ 1 WebLogic サーバを再起動します。



(注) WebLogic クラスタ環境を使用している場合は、クラスタ内のすべての WebLogic サーバと「Service Link WebLogic サーバ」を再起動します。

ステップ 2 WebLogic サーバが正常に起動したら、このサーバの [Configuration] > [General] タブに移動します。

図 2-8 JNDI ツリー



ステップ 3 [Name] フィールドのすぐ上にある [View JNDI Tree] というリンクをクリックします。[JNDI Viewer] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 左側の [JNDI Tree Structure] で次のエントリを見つけます。

```
eis> DATAMARTDS
eis> REQUESTCENTERDS
BEEERequisitionsQueue
BEEERequisitionsQueue
ISEEInboundQueue
ISEEOutboundQueue
NSConnectionFactory
```

ステップ 5 クラスタ WebLogic 環境を使用している場合は、WebLogic クラスタの JNDI ツリーには次の 2 つのエントリのみが含まれている必要があります。

```
eis> DATAMARTDS
eis> REQUESTCENTERDS
```

「Service Link WebLogic サーバ」の JNDI ツリーには次のエントリが含まれている必要があります。

```
eis> REQUESTCENTERDS
BEEERequisitionsQueue
BEEERequisitionsQueue
ISEEInboundQueue
ISEEOutboundQueue
NSConnectionFactory
```

アプリケーション サーバ情報ワークシート

以下の「アプリケーション サーバ情報ワークシート」の「値」列に設定値を記入してください。このワークシートに記入した情報は、後でセットアッププログラムを実行する際に必要になります。

表 2-6 アプリケーション サーバ情報ワークシート (WebLogic)

Service Portal インストールに必要なアプリケーション サーバ設定	説明	値
Java Home Directory	インストールされる Java のルート ディレクトリ。	
Cluster environment?	複数ノードからなるクラスタ WebLogic 環境であるかどうか。	Y または N
Application Host	WebLogic サーバが稼動しているコンピュータの名前。	
AppServer JNDI Port	WebLogic サーバのリッスン ポート (例: ポート 8001)。	
JNDI Port for Service Link App Server	クラスタ WL を使用している場合は、Service Link をクラスタ外部の WL サーバに導入する必要があります。この個別 WL サーバのポート番号を入力します。	
Webserver type	Web サーバのタイプ (Apache、IIS など)。	
Webserver Host	Web サーバが稼動しているコンピュータの名前。	
Webserver Port	Web サーバが使用するポートのポート番号 (例: ポート 80)。	
JMS Host	「Service Link WebLogic サーバ」が稼動しているコンピュータの名前。非クラスタ環境の場合、この値は「アプリケーション ホスト」と同じです。	
JMS Port	「Service Link WebLogic サーバ」のリッスン ポート。非クラスタ環境の場合、この値は「AppServer JNDI ポート」と同じです。	
JMS Queue User	WebLogic Administration Console へログインするときに使用するユーザ名。	weblogic
JMS Queue Password	JMS キュー ユーザのパスワード。	
JMS Queue Connection Factory	キュー接続ファクトリの名前です。	NSConnectionFactory
Authorizations Queue	承認キューの名前です。	BEEEAuthorizationsQueue
BE Inbound Queue	BE インバウンド キューの名前です。	BEEEinboundQueue
Requisitions Queue	要求キューの名前です。	BEEERequisitionsQueue
SL Outbound Queue	SL アウトバウンド キューの名前です。	ISEEOutboundQueue

表 2-6 アプリケーション サーバ情報ワークシート (WebLogic) (続き)

SL Inbound Queue	SL インバウンド キューの名前です。	ISEEInboundQueue
Service Link Base URL	ISEE.war が導入されるアプリケーション サーバの URL。値は http://<Service Link WebLogic サーバ>:<port> です。<port> は「Service Link WebLogic サーバ」の リッスン ポート番号です。例：値 = http://servicelink.mydomain.com:9001.	

WebSphere のインストール前の設定

この項では、Cisco Service Portal をインストールする前に IBM WebSphere Application Server を設定する手順を説明します。

このリリースの Cisco Service Portal では、以下のオペレーティング システムおよび Java Development Kit で WebSphere アプリケーション サーバがサポートされています。

表 2-7 サポートされているオペレーティング システムと Java

IBM WebSphere Application Server	オペレーティング システム	Java
バージョン 7.0.0 フィックスパック 21 以上	Windows Server 2008 R2 (64 ビット)、SP1	IBM Java SDK 1.6.0 (SR9 以上)
バージョン 7.0.0 フィックスパック 21 以上	IBM AIX 7.1	IBM Java SDK 1.6.0 (SR9 以上)
バージョン 7.0.0 フィックスパック 21 以上	Red Hat Enterprise Linux Server 5.6	IBM Java SDK 1.6.0 (SR9 以上)

サポートされているいずれかのオペレーティング システムに WebSphere Application Server 7.0.0 ソフトウェアをすでにインストールしていることを前提としています。この項で説明する手順に従い、Cisco Service Portal アプリケーション専用の WebSphere サーバを新規に作成して設定します。

Service Portal ソフトウェア イメージのダウンロード

この項では、Cisco Service Portal の電子ソフトウェア ディストリビューションをダウンロードします。

- ステップ 1** Cisco 製品ダウンロード Web サイトにアクセスし、各自に割り当てられたユーザ名とパスワードを使用して認証します。
- ステップ 2** 製品名で検索するか、または製品セレクター内を移動して購入したポータル ソリューションを見つけます。(操作方法：[Products] > [Network Management and Automation] > [Data Center Management and Automation] > [Intelligent Automation])
- ステップ 3** [Product Install] を選択し、該当するオペレーティング システムのリンクをクリックします。
- ステップ 4** 入手可能なリリース別のフォルダのリストが表示されます。リリース **9.3.2** を見つけてクリックします。
- ステップ 5** ファイル **RCInstall-win-*.zip** (Windows オペレーティング システム) またはファイル **RCInstall-unix-*.tar.gz** (UNIX/Linux オペレーティング システム) をダウンロードします。

- ステップ 6** インストーラ プログラムはポータル製品ファミリ内のすべての製品で共通です。Cloud または Workplace Portal の他に Reporting または Demand Center を購入している場合、インストーラを再ダウンロードする必要はありません。
- ステップ 7** ソフトウェア イメージをアプリケーション サーバ マシンのディレクトリに解凍します。クラスタ WebSphere 環境を使用している場合は、Cisco Service Portal ソフトウェアを WebSphere Deployment Manager が稼動しているマシンに解凍します。たとえば C:¥CSP_Download (Windows) または /opt/CSP_Download (UNIX/Linux) にソフトウェアを解凍します。この項の以降の部分では、このディレクトリを `<ServicePortal_Software_Dir>` と記述します。

カスタム Java ライブラリのインストール

この項では、複数のカスタム Java ライブラリ ファイルを `<ServicePortal_Software_Dir>` ディレクトリから `<WAS_INSTALL_ROOT>` ディレクトリにコピーします。この `<ServicePortal_Software_Dir>` は Cisco Service Portal の電子ソフトウェア ディストリビューションの解凍先（例：C:¥CSP_Download または /opt/CSP_Download）、`<WAS_INSTALL_ROOT>` は WebSphere Application Server のインストール ディレクトリ（例：C:¥IBM¥WebSphere¥AppServer または /opt/IBM/WebSphere/AppServer）です。

- ステップ 1** 次のファイルを「`<ServicePortal_Software_Dir>/Image/b8b/ dist/common`」ディレクトリから「`<WAS_INSTALL_ROOT>/lib/ext`」ディレクトリにコピーします。
- geronimo-ccpp_1.0_spec-1.0-beta.jar
 - newscale_drivers.jar
 - newscale_ws_jdbc_provider.jar
 - pluto-container-api-2.0.2.jar
 - pluto-container-driver-api-2.0.2.jar
 - pluto-taglib-2.0.2.jar
- ステップ 2** 次のファイルを「`<ServicePortal_Software_Dir>/Image/b8b/ dist/common`」ディレクトリから「`<WAS_INSTALL_ROOT>/java/jre/lib/ext`」ディレクトリにコピーします。
- portlet-api_2.0_spec-1.0.jar
 - wsdl4j-1.6.1.jar
- ステップ 3** WebSphere Deployment Manager サーバと WebSphere Node Manager を再起動します。インストールしたカスタム Java ライブラリが反映されるようにするため、すべての WebSphere サーバを再起動する必要があります。



(注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、クラスタの各ノード（WebSphere Deployment Manager のホスト マシンを含む）でステップ 1 ~ 3 を実行する必要があります。

WebSphere サーバの作成

この項では、Cisco Server Portal 専用の WebSphere サーバを新規に作成します。

- ステップ 1 WebSphere Administration Console にログインします。
- ステップ 2 [Servers] > [Server Types] を展開して [WebSphere application servers] をクリックします。
- ステップ 3 右側のパネルで [New] ボタンをクリックします。[Create a new application server] ページが表示されます。
- ステップ 4 ドロップダウンリストからノード名を選択し、サーバ名（例：**server1**）を入力して [Next] をクリックします。
- ステップ 5 デフォルト テンプレートを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 6 [Generate Unique Ports] オプションを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 7 [Finish] をクリックします。
- ステップ 8 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

Java 仮想マシンの引数の設定

- ステップ 1 新規に作成した WebSphere サーバ (**server1**) をクリックして [Configuration] タブを開きます。
- ステップ 2 右側のパネルの [Server Infrastructure] セクションで [Java and Process Management] を展開し、[Process Definition] をクリックします。
- ステップ 3 右側のパネルの [Additional Properties] セクションで [Java Virtual Machine] をクリックします。
- ステップ 4 画面で次の設定だけを変更します。
 - Initial heap size = 1024
 - Maximum heap size = 1024
 - [Debug Mode] オプションが選択されている場合は選択解除します
 - **Generic JVM arguments = -Djava.net.preferIPv4Stack=true
-Dclient.encoding.override=UTF-8**
- ステップ 5 [OK] をクリックします。
- ステップ 6 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

[DISPLAY] プロパティの設定 (UNIX および Linux のみ)

次の手順に従って、Service Portal UI に KPI チャートを表示できるようにします。アプリケーションサーバ マシンで稼動しているオペレーティングシステムが UNIX または Linux の場合、前提条件セクションで説明したように、X-Window Server または Xvfp (仮想フレームバッファ X Server) がご使用のマシンにインストールされ動作していることを確認します。これにより、WebSphere が KPI チャートを表示するために X-Windows サーバまたは Xvfb と通信できます。

[DISPLAY] プロパティを設定するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 新規に作成した WebSphere サーバ (**server1**) をクリックして [Configuration] タブを開きます。

- ステップ 2** 右側のパネルの [Server Infrastructure] セクションで [Java and Process Management] を展開し、[Process Definition] をクリックします。
- ステップ 3** 右側のパネルの [Additional Properties] セクションで [Environment Entries] をクリックします。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** 次の値を入力します。
- **Name = DISPLAY**
 - **Value = localhost:0.0**
- ステップ 6** [OK] をクリックします。
- ステップ 7** [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

ポート番号の確認

- ステップ 1** 新規に作成した WebSphere サーバ (**server1**) をクリックして [Configuration] タブを開きます。
- ステップ 2** 右側のパネルの [Communication] セクションで [Ports] を展開します。ポート名とポート番号を示す表が表示されます。
- ステップ 3** 次のポート名のポート番号を書きとめておきます。この情報は、この項の終わりにあるワークシートに記入する必要があります。
- **BOOTSTRAP_ADDRESS =?**
 - **WC_defaulthost =?**
- これらのポート番号を変更する必要がある場合は、次の手順を実行します。
- [Ports] 表の右側の [Details] ボタンをクリックします。
 - BOOTSTRAP_ADDRESS** または **WC_defaulthost** のリンクをクリックしてそのリンクの [General Properties] ページを表示します。
 - [Port] フィールドの値を変更します。
 - [OK] をクリックします。
 - [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

WebSphere クラスタの設定

Service Portal 製品は「RequestCenter」および「ServiceLink」という 2 つのエンタープライズアプリケーションで構成されます。ただし Service Portal インストーラでは RequestCenter アプリケーションと ServiceLink アプリケーションは WebSphere サーバに自動的に導入されません。インストーラプログラムは RequestCenter アプリケーションの EAR ファイル (RequestCenter.ear) と ServiceLink アプリケーションの WAR ファイル (ISEE.war) を生成するだけです。これらのファイルは WebSphere 環境に合わせてカスタマイズされています。Service Portal インストーラの実行後に、後述する手順に従って RequestCenter.ear と ISEE.war を WebSphere サーバに手動で展開する必要があります。

RequestCenter.ear ファイルと ISEE.war ファイルは、2 つの異なるエンタープライズアプリケーションですが同じ WebSphere サーバに展開できます。ただし複数のノードからなる WebSphere クラスタ環境 (各ノードが個々のコンピュータ) をセットアップする場合には、次のように追加の設定を行う必要があります。

-
- ステップ 1** クラスタの各ノード（各コンピュータ）で、「[カスタム Java ライブラリのインストール](#)」(P.2-33) で説明する作業を実行します。
- ステップ 2** 「[WebSphere サーバの作成](#)」(P.2-34) の説明に従い、各ノードで WebSphere サーバを作成し、作成したサーバをクラスタに追加する前に各サーバの JVM 引数を設定します。
- ステップ 3** クラスタ内の各 WebSphere サーバは、同じ **BOOTSTRAP_ADDRESS** ポート番号と **WC_defaulthost** ポート番号を使用するように設定されている必要があります。たとえばクラスタに 2 つのノードが含まれているとします。ノード 1 の WebSphere サーバの設定が **BOOTSTRAP_ADDRESS=2810** および **WC_defaulthost=9080** の場合、ノード 2 の WebSphere サーバでも **BOOTSTRAP_ADDRESS=2810** および **WC_defaulthost=9080** を設定する必要があります。必要に応じて「[ポート番号の確認](#)」(P.2-35) の手順に従いクラスタ内のすべての WebSphere サーバの **BOOTSTRAP_ADDRESS** または **WC_defaulthost** ポート番号（あるいはこの両方）を同一に設定します。
- ステップ 4** RequestCenter.ear ファイルは WebSphere クラスタに導入されます。ただし ISEE.war ファイルを同じクラスタに導入することはできません。このファイルは、いずれのクラスタのメンバでもないスタンドアロン WebSphere サーバに導入する必要があります。したがってクラスタ WebSphere 環境を使用している場合は ISEE.war ファイルに使用するスタンドアロン WebSphere サーバ（クラスタメンバではないサーバ）を追加で作成する必要があります。このマニュアルのこれ以降の部分では、このスタンドアロン WebSphere サーバを「Service Link WebSphere サーバ」と呼びます。このスタンドアロン「Service Link WebSphere サーバ」の JVM 引数を次のように設定できます。
- **Initial heap size = 1024**
 - **Maximum heap size = 1024**
 - [Debug Mode] オプションが選択されている場合は選択解除します
 - **Generic JVM arguments = -Djava.net.preferIPv4Stack=true**
- ステップ 5** スタンドアロンの「Service Link WebSphere サーバ」が別のマシンにインストールされている場合は、「[カスタム Java ライブラリのインストール](#)」(P.2-33) の説明に従ってカスタム Java ライブラリをそのマシンにもインストールしてください。「Service Link WebSphere サーバ」の **BOOTSTRAP_ADDRESS** と **WC_defaulthost** ポート番号は、クラスタ内の WebSphere サーバのポート番号と一致している必要はありません。
-

仮想ホストの設定

-
- ステップ 1** WebSphere Administration Console にログインします。
- ステップ 2** [Environment] を展開して [Virtual hosts] をクリックします。
- ステップ 3** 右側のパネルで [New] ボタンをクリックします。[Virtual Hosts] > [New] ページが表示されます。
- ステップ 4** [Name] フィールドに **ns_host** と入力します。
- ステップ 5** [OK] をクリックします。
- ステップ 6** [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。
- ステップ 7** 新規に作成した **ns_host** をクリックします。そのプロパティ ページが表示されます。
- ステップ 8** [Additional Properties] の [Host Aliases] リンクをクリックします。
- ステップ 9** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 10** 画面に次の値を入力します。

- **Host Name = ***
- **Port = <WebSphere サーバが使用する WC_defaulthost のポート番号を入力します。たとえば 9080 と入力します。>**

ステップ 11 [OK] をクリックします。

ステップ 12 別のエントリを追加するため、[New] ボタンをもう一度クリックします。

ステップ 13 画面に次の値を入力します。

- **Host Name = ***
- **Port = <Web サーバが使用するポート番号を入力します。たとえば 80 と入力します。Web サーバ (IBM HTTP Server、IIS など) は、必要な WebSphere プラグインですでに設定されている必要があります。>**

ステップ 14 [OK] をクリックします。

ステップ 15 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。



(注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合、作成した仮想ホスト「ns_host」は WebSphere クラスタ専用です。スタンドアロン Service Link WebSphere サーバに使用する仮想ホスト「sl_host」を作成する必要があります。前述の手順に従って仮想ホスト **sl_host** を作成します。この場合ステップ 10 (ポート番号の入力) で「Service Link WebSphere サーバ」が使用する WC_defaulthost ポート番号を入力します。

JMS サーバの設定

この項では、JMS サーバと、Service Portal により使用される JMS キューを設定します。



(注) RequestCenter.ear と ISEE.war を同じ非クラスタ WebSphere サーバに導入する場合、その WebSphere サーバでもこの項で説明する JMS 設定が行われます。ただし WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、「Service Link WebSphere サーバ」に対して JMS 設定が行われます。

バスの作成

ステップ 1 WebSphere Administration Console にログインします。

ステップ 2 [Service integration] を展開して [Buses] をクリックします。

ステップ 3 右側のパネルで [New] ボタンをクリックします。[Create a new bus] ページが表示されます。

ステップ 4 次に示す値を入力して [Next] をクリックします。

- **Name = nsbus**
- [Bus security] オプションが選択されている場合は選択解除します

ステップ 5 [Finish] をクリックします。

ステップ 6 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

ステップ 7 新規に作成した **nsbus** をクリックします。その [Configuration] ページが表示されます。

ステップ 8 [Topology] セクションの [Bus members] リンクをクリックします。

- ステップ 9** [Add] ボタンをクリックします。
- ステップ 10** [Server] オプションを選択し、その横のドロップダウン リストから ISEE.war を導入する WebSphere サーバを選択します。(たとえば WebSphere クラスタ環境を使用している場合はドロップダウン リストから Service Link WebSphere サーバを選択します)。
- ステップ 11** [Next] をクリックします。
- ステップ 12** [File store] オプションを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 13** [Configure file store] ページの内容は変更しないでください。[Next] をクリックします。
- ステップ 14** [Tune performance parameters] ページの内容は変更しないでください。[Next] をクリックします。
- ステップ 15** [Summary] ページで [Finish] をクリックします。
- ステップ 16** [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。
- ステップ 17** [nsbus] をもう一度クリックします。[Configuration] ページが再び表示されます。
- ステップ 18** [Destination resources] セクションで [Destinations] リンクをクリックします。
- ステップ 19** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 20** [Queue] オプションを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 21** [Identifier] フィールドに **ISEEInboundQueue** と入力して [Next] をクリックします。
- ステップ 22** 次のページで、前のステップで作成したバス メンバを選択します。[Next] をクリックします。
- ステップ 23** [Finish] をクリックします。
- ステップ 24** ([Save] はまだクリックしないでください)。ステップ 19 ~ 23 をさらに 4 回繰り返し、次の名前の 4 つのキューを作成します。
- ISEEOutboundQueue
 - BEEERequisitionsQueue
 - BEEEAuthorizationsQueue
 - BEEEInboundQueue
- ステップ 25** 5 つ目のキューの作成が完了したら、[Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

キュー接続ファクトリの作成

- ステップ 1** WebSphere Administration Console で [Resources] > [JMS] を展開します。
- ステップ 2** [Queue connection factories] をクリックします。
- ステップ 3** [Scope] ドロップダウン リストからご使用の WebSphere サーバを選択します。(たとえば [Scope] から値「Node=<node_name>, Server=server1」を選択します)。



(注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、[Scope] ドロップダウン リストから Service Link WebSphere サーバを選択します。作成するキュー接続ファクトリは、ISEE.war を導入する WebSphere サーバに対してのみ可視にする必要があります。

- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** [Default messaging provider] オプションを選択して [OK] をクリックします。[New Queue Connection Factory] ページが表示されます。

- ステップ 6** 画面に次の値を入力します。
- **Name = NSConnectionFactory**
 - **JNDI Name = NSConnectionFactory**
 - **Bus name = nsbus**
- ステップ 7** [Apply] をクリックします。
- ステップ 8** 右側の [Additional Properties] セクションで [Connection pool properties] リンクをクリックします。
- ステップ 9** 画面に次の値を入力します。
- **Connection timeout = 360**
 - **Maximum connections = 25**
-  (注) 「Maximum connections」はピーク トラフィックでのみ使用されます。クラスタ WebSphere 環境を使用している場合は、[Maximum connections] の設定値を大きくする必要があります。
- ステップ 10** [Apply] をクリックします。
- ステップ 11** [Additional Properties] セクションで [Advanced connection pool properties] リンクをクリックします。
- ステップ 12** 画面に次の値を入力します。
- **Surge threshold = -1**
- ステップ 13** [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

キューの作成

- ステップ 1** WebSphere Administration Console で [Resources] > [JMS] を展開します。
- ステップ 2** [Queues] をクリックします。
- ステップ 3** [Scope] ドロップダウン リストからご使用の WebSphere サーバを選択します。(たとえば [Scope] から値「Node=<node_name>, Server=server1」を選択します)。
-  (注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、[Scope] ドロップダウンリストから Service Link WebSphere サーバを選択します。作成するキューは、ISEE.war を導入する WebSphere サーバに対してのみ可視にする必要があります。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** [Default messaging provider] オプションを選択して [OK] をクリックします。[New Queue] ページが表示されます。
- ステップ 6** 画面で次の設定だけを変更します。
- **Name = ISEEInboundQueue**
 - **JNDI Name = ISEEInboundQueue**
 - **Bus name = nsbus**
 - **Queue name = ISEEInboundQueue**
 - **Delivery mode = Persistent**

- ステップ 7** [OK] をクリックします。
- ステップ 8** ([Save] はまだクリックしないでください)。ステップ 4 ~ 7 をさらに 4 回繰り返し、次の名前の 4 つのキューを作成します。
- ISEEOutboundQueue
 - BEEERequisitionsQueue
 - BEEEAuthorizationsQueue
 - BEEEIInboundQueue
- ステップ 9** 5 つ目のキューの作成が完了したら、[Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。
-

J2C 認証データの設定

「データベースの設定」(P.2-9) では、2 つのデータベース ユーザ (RequestCenter データベースのスキーマ所有者 (RCUser) と Datamart データベースのスキーマ所有者 (DMUser)) を作成しました。この項では、この 2 つのデータベース ユーザを J2C 認証データに追加します。

-
- ステップ 1** WebSphere Administration Console で [Security] を展開して [Global security] をクリックします。
- ステップ 2** 右側のパネルの [Authentication] セクションで [Java Authentication and Authorization Service] を展開します。
- ステップ 3** [J2C authentication data] をクリックします。
- ステップ 4** [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** 画面に次の値を入力します (「RCUser」は RequestCenter データベースのスキーマ所有者として作成した実際の ID に置き換えてください)。
- **Alias** = RCUser
 - **User ID** = RCUser
 - **Password** = < データベース ユーザ RCUser のパスワードを入力します。 >
- ステップ 6** [OK] をクリックします。
- ステップ 7** 別のエントリを作成するため、[New] ボタンをもう一度クリックします。
- ステップ 8** 画面に次の値を入力します (「DMUser」は Datamart データベースのスキーマ所有者として作成した実際の ID に置き換えてください)。
- **Alias** = DMUser
 - **User ID** = DMUser
 - **Password** = < データベース ユーザ DMUser のパスワードを入力します。 >
- ステップ 9** [OK] をクリックします。
- ステップ 10** [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。
-

JDBC データ ソースの設定

この項では、2つの JDBC データ ソース (RequestCenter データベースと Datamart データベースのデータ ソース) を設定します。

「データベースの設定」(P.2-9) の終わりで記入したワークシートから、データベースに関する必要な情報を取得します。

JDBC プロバイダーの作成

ステップ 1 WebSphere Administration Console で [Resources] > [JDBC] を展開し、[JDBC Providers] をクリックします。

ステップ 2 [Scope] ドロップダウン リストからご使用の WebSphere サーバを選択します。(たとえば [Scope] から値「Node=<node_name>, Server=server1」を選択します)。



(注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、[Scope] ドロップダウン リストから WebSphere クラスタの名前を選択します。作成する JDBC プロバイダーは、このクラスタ内のすべての WebSphere サーバに対して可視にする必要があります。

ステップ 3 [New] ボタンをクリックします。[Create new JDBC provider] ページが表示されます。

ステップ 4 画面に次の値を入力します。

- **Database Type = User-defined**
- **Implementation class name = < 次のいずれかの値を入力します。 >**
 - (Oracle :) **com.newscale.jdbcx.oracle.OracleDataSource**
 - (SQL Server :) **com.newscale.jdbcx.sqlserver.SQLServerDataSource**
- **Name = Cisco JDBC Driver for <database_type>**
- **Description = Cisco JDBC Driver for <database_type>**

ステップ 5 [Next] をクリックします。[Enter database class path information] ページが表示されます。

ステップ 6 「Class path」を次の2行に置き換えます。

`${WAS_INSTALL_ROOT}/lib/ext/newscale_ws_jdbc_provider.jar`

`${WAS_INSTALL_ROOT}/lib/ext/newscale_drivers.jar`

ステップ 7 [Next] をクリックします。[Summary] ページが表示されます。

ステップ 8 [Summary] ページの情報を確認します。すべての情報が正しい場合は [Finish] をクリックします。

ステップ 9 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。



(注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、作成した JDBC プロバイダーはスタンドアロン「Service Link WebSphere サーバ」に対して可視になりません。これは、このサーバがクラスタに属していないためです。したがってステップ 1 ~ 9 を繰り返して同じ JDBC ドライバを作成する必要があります。このときステップ 2 で [Scope] に **Service Link WebSphere サーバ** を設定します。

REQUESTCENTERDS データ ソースの作成

- ステップ 1** 新規に作成した JDBC プロバイダーをクリックします。その [Configuration] ページが表示されます。
- ステップ 2** [Additional Properties] セクションで [Data sources] リンクをクリックします。
- ステップ 3** [New] ボタンをクリックします。[Enter basic data source information] ページが表示されます。
- ステップ 4** 画面に次の値を入力します。
- **Data source name = REQUESTCENTERDS**
 - **JNDI name = eis/REQUESTCENTERDS**
- ステップ 5** [Next] をクリックします。
- ステップ 6** [Data store helper class name] フィールドに次の値を入力します。
com.newscale.jdbc.websphere.NSDataStoreHelper
- ステップ 7** [Next] をクリックします。
- ステップ 8** [Component-managed authentication alias] フィールドのドロップダウン リストから、前のセクションで J2C 認証データに作成したエイリアス「RCUser」を選択します（たとえば値「<host>CellManager01/RCUser」を選択します）。
- ステップ 9** [Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Summary] ページの情報を確認します。すべての情報が正しい場合は [Finish] をクリックします。
- ステップ 11** [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。
- ステップ 12** 新規に作成したデータ ソース **REQUESTCENTERDS** をクリックします。その [General Properties] ページが開きます。
- ステップ 13** [Additional Properties] セクションで [Connection pool properties] リンクをクリックします。
- ステップ 14** 画面に次の値を入力します。
- **Maximum connections = 80**
 - **Minimum connections = 20**
- ステップ 15** [OK] をクリックします。
- ステップ 16** ([Save] はまだクリックしないでください)。[Additional Properties] セクションの [Custom properties] リンクをクリックします。表示されるページに、約 50 のプロパティが示されます。（プロパティが複数のページにわたって表示されることがあります）。
- ステップ 17** 現行ページのプロパティ エントリをすべて選択するため、[Select All] アイコン () をクリックします。次に [Delete] ボタンをクリックします。すべてのプロパティ エントリが完全に削除されるまでこのステップを繰り返します。
- ステップ 18** 新しいプロパティ エントリを追加するため [New] ボタンをクリックします。
- ステップ 19** 画面に次の情報を入力します（『データベース情報ワークシート』を参照してください）。
- **Name = serverName**
 - **Value = <Database Server>**
 - **Type = java.lang.String**
- ステップ 20** [OK] をクリックします。
- ステップ 21** 別のエントリを追加するため、[New] ボタンをクリックします。
- ステップ 22** 画面に次の情報を入力します（『データベース情報ワークシート』を参照してください）。
- **Name = portNumber**

- Value = <Database Port>
- Type = java.lang.String

ステップ 23 [OK] をクリックします。

ステップ 24 データベースが Oracle の場合：ステップ 21 ～ 23 を繰り返し、次のエントリを追加します（「データベース情報ワークシート」を参照してください）。

名前	値	タイプ
SID	<ORACLE_SID>	java.lang.String

作業が完了したら、Oracle データ ソースのカスタム プロパティのリストは次のスクリーンショットのようになります。

図 2-9 Oracle データ ソース – カスタム プロパティ

Select	Name	Value	Description	Required
<input type="checkbox"/>	serverName	chef.oakgas.celosis.com		false
<input type="checkbox"/>	portNumber	1521		false
<input type="checkbox"/>	SID	stan		false

Total 3

ステップ 25 データベースが SQL Server の場合：ステップ 21 ～ 23 を繰り返し、次のエントリを追加します（「データベース情報ワークシート」を参照してください）。

名前	値	タイプ
databaseName	<SQL サーバの RequestCenter データベースの名前。 >	java.lang.String
selectMethod	direct	java.lang.String
alwaysReportTriggerResults	true	java.lang.String
insensitiveResultSetBufferSize	16384	java.lang.String
useServerSideUpdatableCursors	false	java.lang.String
maxPooledStatements	0	java.lang.String
Enable2Phase	false	java.lang.String

作業が完了したら、SQL サーバデータ ソースのカスタム プロパティのリストは次のスクリーンショットのようになります。

図 2-10 SQL サーバ データ ソース - カスタム プロパティ



Select	Name	Value	Description	Required
<input type="checkbox"/>	serverName	winxdbssql1.oakdev.celosis.com		false
<input type="checkbox"/>	portNumber	1433		false
<input type="checkbox"/>	databaseName	P6RCDB		false
<input type="checkbox"/>	selectMethod	direct		false
<input type="checkbox"/>	alwaysReportTriggerResults	true		false
<input type="checkbox"/>	insensitiveResultSetBufferSize	16384		false
<input type="checkbox"/>	useServerSideUpdatableCursors	false		false
<input type="checkbox"/>	maxPooledStatements	0		false
<input type="checkbox"/>	enable2Phase	false		false

Total 9

ステップ 26 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。



(注)

WebSphere Cluster 環境を使用している場合は、Scope=<Cluster> と Scope=<Service Link WebSphere Server> の 2 つの JDBC プロバイダーが作成されています。Scope=<Cluster> の JDBC プロバイダーの REQUESTCENTERDS データ ソースを作成した場合は、同じ手順を繰り返して Scope=<Service Link WebSphere Server> の JDBC プロバイダーの REQUESTCENTERDS データ ソースを作成します。これは、スタンドアロン <Service Link WebSphere Server> で実行される Service Link アプリケーションも実行時に RequestCenter データベースへの JDBC 接続が必要であるためです。

ステップ 27 REQUESTCENTERDS データ ソースをテストするには、次の手順を実行します。

- 新規に作成したデータ ソース **REQUESTCENTERDS** をクリックします。その [General Properties] ページが開きます。
- [Test Connection] ボタンをクリックします。
- ページ上部に次のメッセージが表示されます。

図 2-11 REQUESTCENTERDS Connection Successful Message



DATAMARTDS データ ソースの作成

ステップ 1 新規に作成した JDBC プロバイダーをクリックします。その [Configuration] ページが表示されます。同じ JDBC プロバイダー内に 2 つ目のデータ ソースを作成します。



(注) WebSphere Cluster 環境を使用している場合は、Scope=<Cluster> の JDBC プロバイダーを選択します。Datamart データベースに対して作成するデータ ソースは WebSphere クラスタでのみ必要です。<Service Link WebSphere Server> ではこのデータ ソースは不要です。

ステップ 2 [Additional Properties] セクションで [Data sources] リンクをクリックします。

ステップ 3 [New] ボタンをクリックします。[Enter basic data source information] ページが表示されます。

ステップ 4 画面に次の値を入力します。

- **Data source name = DATAMARTDS**
- **JNDI name = eis/DATAMARTDS**

ステップ 5 [Next] をクリックします。

ステップ 6 [Data store helper class name] フィールドに次の値を入力します。

com.newscale.jdbc.websphere.NSDataStoreHelper

ステップ 7 [Next] をクリックします。

ステップ 8 [Component-managed authentication alias] フィールドのドロップダウン リストから、前のセクションで J2C 認証データに作成したエイリアス「DMUser」を選択します（たとえば値「<host>CellManager01/DMUser」を選択します）。

ステップ 9 [Next] をクリックします。

ステップ 10 [Summary] ページの情報を確認します。すべての情報が正しい場合は [Finish] をクリックします。

ステップ 11 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

ステップ 12 新規に作成したデータ ソース **DATAMARTDS** をクリックします。その [General Properties] ページが開きます。

ステップ 13 [Additional Properties] セクションで [Connection pool properties] リンクをクリックします。

ステップ 14 画面に次の値を入力します。

- **Maximum connections = 20**
- **Minimum connections = 5**

ステップ 15 [OK] をクリックします。

ステップ 16 ([Save] はまだクリックしないでください)。[Additional Properties] セクションの [Custom properties] リンクをクリックします。表示されるページに、約 50 のプロパティが示されます。（プロパティが複数のページにわたって表示されることがあります）。

ステップ 17 現行ページのプロパティ エントリをすべて選択するため、[Select All] アイコン () をクリックします。次に [Delete] ボタンをクリックします。すべてのプロパティ エントリが完全に削除されるまでこのステップを繰り返します。

ステップ 18 新しいプロパティ エントリを追加するため [New] ボタンをクリックします。

ステップ 19 画面に次の情報を入力します（「データベース情報ワークシート」を参照してください）。

- **Name = serverName**
- **Value = <Database Server>**

- **Type = java.lang.String**

ステップ 20 [OK] をクリックします。

ステップ 21 別のエントリを追加するため、[New] ボタンをクリックします。

ステップ 22 画面に次の情報を入力します（「データベース情報ワークシート」を参照してください）。

- **Name = portNumber**
- **Value = <Database Port>**
- **Type = java.lang.String**

ステップ 23 [OK] をクリックします。

ステップ 24 データベースが Oracle の場合：ステップ 21 ～ 23 を繰り返し、次のエントリを追加します（「データベース情報ワークシート」を参照してください）。

名前	値	タイプ
SID	<ORACLE_SID>	java.lang.String

作業が完了したら、Oracle データ ソースのカスタム プロパティのリストは次のスクリーンショットのようになります。

図 2-12 Oracle DATAMARTDS – カスタム プロパティ

Select	Name	Value	Description	Required
<input type="checkbox"/>	serverName	chef.oakgas.celosis.com		false
<input type="checkbox"/>	portNumber	1521		false
<input type="checkbox"/>	SID	stan		false

Total 3

ステップ 25 データベースが SQL Server の場合：ステップ 21 ～ 23 を繰り返し、次のエントリを追加します（「データベース情報ワークシート」を参照してください）。

名前	値	タイプ
databaseName	<SQL サーバの Datamart データベースの名前。 >	java.lang.String
selectMethod	direct	java.lang.String
alwaysReportTriggerResults	true	java.lang.String
insensitiveResultSetBufferSize	16384	java.lang.String
useServerSideUpdatableCursors	false	java.lang.String
maxPooledStatements	0	java.lang.String
Enable2Phase	false	java.lang.String

作業が完了したら、SQL サーバ データ ソースのカスタム プロパティのリストは次のスクリーンショットのようになります。

図 2-13 SQL サーバ DATAMARTDS – カスタム プロパティ

Select	Name	Value	Description	Required
<input type="checkbox"/>	serverName	winxdbssql1.oakdev.celosis.com		false
<input type="checkbox"/>	portNumber	1433		false
<input type="checkbox"/>	databaseName	P6RCDB		false
<input type="checkbox"/>	selectMethod	direct		false
<input type="checkbox"/>	alwaysReportTriggerResults	true		false
<input type="checkbox"/>	insensitiveResultSetBufferSize	16384		false
<input type="checkbox"/>	useServerSideUpdatableCursors	false		false
<input type="checkbox"/>	maxPooledStatements	0		false
<input type="checkbox"/>	enable2Phase	false		false

Total 9

ステップ 26 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

ステップ 27 DATAMARTDS データ ソースをテストするには、次の手順を実行します。

- a. 新規に作成したデータ ソース **DATAMARTDS** をクリックします。その [General Properties] ページが開きます。
- b. [Test Connection] ボタンをクリックします。
- c. 次のようなメッセージが表示されます。

図 2-14 DATAMARTDS Connection Successful Message



WebSphere サーバの起動

前のセクションで設定したすべての設定を反映するため、WebSphere サーバを再起動する必要があります。



(注) WebSphere Cluster 環境を使用している場合は、クラスタと「Service Link WebSphere サーバ」を再起動する必要があります。

WebSphere サーバの再起動後に、バスが動作していることを確認します。

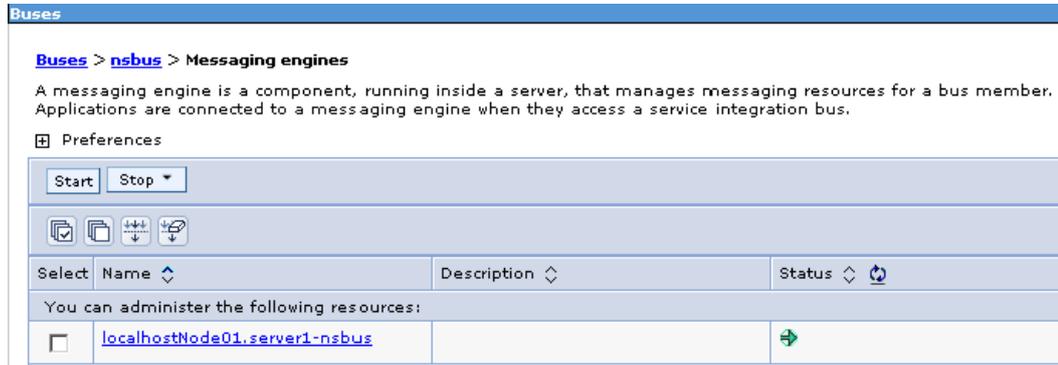
ステップ 1 WebSphere Administration Console にログインします。

ステップ 2 [Service integration] を展開して [Buses] をクリックします。

ステップ 3 [nsbus] をクリックします。[Configuration] ページが表示されます。

- ステップ 4** [Topology] セクションの [Messaging engines] リンクをクリックします。
- ステップ 5** メッセージ エンジンのステータスが「Started」であること（以下のスクリーンショットに示されている緑色の矢印）を確認します。

図 2-15 メッセージ エンジンのステータス



アプリケーション サーバ情報ワークシート

以下の「アプリケーション サーバ情報ワークシート」の「値」列に設定値を記入してください。このワークシートに記入した情報は、後で Service Portal セットアップ プログラムを実行する際に必要になります。

表 2-8 アプリケーション サーバ情報ワークシート (WebSphere)

Service Portal インストールに必要なアプリケーション サーバ設定	説明	値
Java Home Directory	インストールされる Java のルート ディレクトリ。値を「<WAS_ROOT>/java」に設定します。たとえば Windows では値は「C:\IBM\WebSphere\AppServer\java」、UNIX では値は「/opt/IBM/WebSphere/AppServer/java」となります。	
Cluster environment?	複数ノードからなるクラスタ化 WebSphere 環境であるかどうか。	Y または N
Application Host	WebSphere サーバが稼動しているコンピュータの名前。WebSphere クラスタ環境を使用している場合は、「値」列に「localhost」と記入します。	
AppServer JNDI Port	WebSphere サーバが使用する BOOTSTRAP_ADDRESS ポート番号です。	
AppServer HTTP Port	WebSphere サーバが使用する WC_defaulthost ポート番号です。	

表 2-8 アプリケーション サーバ情報ワークシート (WebSphere) (続き)

ServiceLink HTTP Port	クラスタ WebSphere 環境を使用している場合は、Service Link アプリケーション用に個別の WebSphere サーバを作成する必要があります。Service Link WebSphere サーバが使用する WC_defaulthost ポート番号を入力します。 非クラスタ環境の場合、この値は「AppServer HTTP ポート」と同じです。	
WebSphere Root Directory	Service Portal セットアッププログラムを実行するマシンの #{WAS_INSTALL_ROOT} です。	
Virtual Host Name(s)	非クラスタ WebSphere サーバの場合、値は「ns_host」です。 WebSphere クラスタ環境の場合、2つの仮想ホストは、「ns_host」(クラスタの仮想ホスト)と「sl_host」(Service Link WebSphere サーバの仮想ホスト)が作成されている必要があります。	
Webserver type	Web サーバのタイプ (IBM Http Server、IIS など)。	
Webserver Host	Web サーバが稼動しているコンピュータの名前。	
Webserver Port	Web サーバが使用するポートのポート番号 (例: ポート 80)。	
JMS Queue Host	「Service Link WebSphere サーバ」が稼動しているコンピュータの名前。非クラスタ環境の場合、この値は「アプリケーション ホスト」と同じです。	
JMS Queue Port	「Service Link WebSphere サーバ」の BOOTSTRAP_ADDRESS ポート番号です。非クラスタ環境の場合、この値は「AppServer JNDI ポート」と同じです。	
JMS Queue Connection Factory	キュー接続ファクトリの名前です。	NSConnectionFactory
JMS Queue User	WebSphere の場合この値を「guest」に設定できます。	guest
JMS Queue Password	WebSphere の場合この値を「guest」に設定できます。	guest
Authorizations Queue	承認キューの名前です。	BEEEAuthorizationsQueue
Requisitions Queue	要求キューの名前です。	BEEERequisitionsQueue
BE Inbound Queue	ビジネス エンジンのインバウンド キューの名前です。	BEEEinboundQueue
Outbound Queue	Service Link アウトバウンド キューの名前です。	ISEEOutboundQueue

表 2-8 アプリケーション サーバ情報ワークシート (WebSphere) (続き)

Inbound Queue	Service Link インバウンド キューの名前です。	ISEEInboundQueue
Service Link Base URL	ISEE.war が導入されるアプリケーション サーバの URL。値は <code>http://<Service Link WebSphere Server>:<port></code> です。<port> は Service Link WebSphere サーバの WC_Defaulthost ポート番号です。例：値 = <code>http://servicelink.mydomain.com:9080</code>	

Service Portal インストーラの実行

この項では、Service Portal インストーラ プログラムの実行手順を説明します。

はじめる前に

「前提条件とインストールの概要」(P.2-2) を注意して読み、システムの実行に必要なハードウェアとソフトウェアの最小要件に適切に対応していることを確認します。

「データベースの設定」(P.2-9) で説明されているデータベース関連作業が完了しており、「データベース情報ワークシート」に情報を記入していることを確認します。

アプリケーション サーバのタイプに対応したインストール前の作業が完了しており、「アプリケーション サーバ情報ワークシート」に情報を記入していることを確認します。

インストーラの使用方法

セットアップ プログラムはインタラクティブなコマンドライン ユーティリティです。この項では、コマンドライン ウィンドウからセットアッププログラムを実行して Service Portal をインストールします。コマンドライン ウィンドウとは、コンソール、コマンドプロンプト ウィンドウ (Windows オペレーティング システム)、SSH ウィンドウ (Linux オペレーティング システム)、または Telnet ウィンドウ (UNIX オペレーティング システム) です。

ほとんどの画面では、番号が付いたオプションと設定がステータス情報と共に表に表示されます。選択または変更するオプションまたは設定に対応する番号を入力し、Enter キーを押します。

- 「モジュール」または「コンポーネント」に対応する番号を入力すると、そのモジュールまたはコンポーネントをインストール対象として選択または選択解除したことになります。
- モジュールまたはコンポーネントを選択しているかどうかを確認するには、[Install] 列に表示される値を確認します。[Yes] は続行するとそのモジュールまたはコンポーネントがインストールされることを示し、[No] は続行するとそのモジュールまたはコンポーネントがインストールされないことを示します。オプションを選択するたびに、[Install] 列の値が変化します。
- インストール オプションに対応する番号を入力すると、設定を入力するためのプロンプトが表示されます。

選択内容またはデフォルト設定の確認を求められることがよくあります。プロンプトが表示されたら、次のようにします。

- 受け入れる場合は C を押して次のステップに進みます。

- 取り消す場合は値を変更するオプションの横の番号を入力します。その後、画面で設定を変更できます。
- セットアッププログラムを中止または終了するには、**Control-C** を入力します。

インストール画面の例を次の図に示します。

図 2-16 インストール画面の例

```

+-----+-----+
| Module                                     | Install |
+-----+-----+
| 1. Request Center                         | Yes     |
| 2. Demand Center                         | Yes     |
| 3. Advanced Reporting                    | Yes     |
| 4. Service Link                         | Yes     |
+-----+-----+
Enter the number of the Module you wish to change, or press 'C' to continue
Module: █

```

設定を変更または受け入れる方法を以下に説明します。

- [Module:] プロンプトに 1～4 の番号を入力します。モジュールの [Install] 列の値が [Yes] から [No] に変わります。
- 一度に複数のオプションを選択するには、番号をカンマで区切って入力して Enter を押します。
- たとえば **2,3,4** と入力して Enter を押すと、最後の 3 つのモジュールの [Install] の値が [No] に変わります。つまり、続行すると「Demand Center」、「Advanced Reporting」、「Service Link」の各モジュールはインストールされません。
- [Module] の [Install] の値を変更したら、**C** を入力して続行します。
- セットアッププログラムを中止または終了するには、**Control-C** を入力します。

インストール オプション設定では大文字と小文字が区別されるので、データベース名や JMS キュー名などの値を入力するときには大文字と小文字を区別してください。このようにしないとインストールが失敗することがあります。

セットアップの実行

- ステップ 1** アプリケーション サーバ マシンにログインします。Windows オペレーティング システムを使用している場合は、マシンの管理者権限が付与されている必要があります。
 セットアッププログラムの実行中に、マシンの *TEMP* ディレクトリに一部のファイルが一時的に解凍されることがあります。このため空き領域が 500 MB 以上ある *TEMP* ディレクトリへの読み取り/書き込み権限があることを確認してください。セットアッププログラムは *TEMP* ディレクトリの位置を判別するため、システム環境変数 **TMPDIR**、**TMP**、または **TEMP** をこの順序で検索します。セットアッププログラムは、a) 前述のシステム環境変数すべてが存在していない場合、b) *TEMP* ディレクトリ自体が存在していない場合、または c) *TEMP* ディレクトリが読み取り専用の場合に中止します。
- ステップ 2** Cisco Web サイトからダウンロードした電子ソフトウェア ディストリビューション ファイルをアプリケーション サーバ マシンの `<ServicePortal_Software_Dir>` にまだ解凍していない場合は、解凍します。
- ステップ 3** コマンドライン ウィンドウで `<ServicePortal_Software_Dir>\$Installer` ディレクトリを開きます。
- ステップ 4** 次の表から適切なコマンドを入力して、Enter を押します。

表 2-9 インストーラの実行

オペレーティング システム	コマンド
UNIX または Linux	./setup.sh
Windows	setup.bat

ステップ 5 **Java Home** ディレクトリの入力が必要になります。アプリケーション サーバ マシンの Java のディレクトリパスを入力し、Enter を押します。たとえばアプリケーション サーバ マシンの Sun JDK の場所の場合は「C:\jdk1.6.0_30」と入力し、WebSphere マシンの IBM Java の場所の場合は「C:\IBM\WebSphere\AppServer\java」と入力します。

マシンで JAVA_HOME 環境変数が設定されている場合、セットアッププログラムはこの環境変数を無視します。セットアッププログラムの Java プロセスの実行には、ここで指定される Java のみが使用されます。この Java Home の値は JBoss アプリケーション サーバにも使用されます。WebLogic または WebSphere の場合、この項より前の段階で特定の Java を使用するようにアプリケーション サーバが設定されています。

ステップ 6 次にインストール タイプの選択が求められます。

図 2-17 インストール タイプ選択画面

```
What type of installation would you like to perform?
1. New Installation
2. Upgrade Existing Installation
█
```

- 新規インストールの場合は **1** を入力して Enter を押します。
- 既存のインストールをアップグレードするには、最初に既存のインストールを検証します。第 4 章「アップグレードについて」の手順に従って作業します。「アップグレードについて」には、Service Portal を検証してリリース 9.3.2 にアップグレードする手順が記載されています。以前のリリースでは、検証は **Validate** プログラムから実行し、修復は **Repair** プログラムから実行し、またアップグレードは検証が正常に完了した後でのみ実行できました。

[New Installation] を選択すると既存の製品データベースが上書きされ、既存のデータが消去されます。[Upgrade] インストールでは、既存のデータベースが変更されますが上書きは行われません。

ステップ 7 次に宛先ディレクトリの入力が必要になります。ディレクトリ名（例：C:\CiscoServicePortal、/opt/ciscoserviceportal など）を入力してから Enter を押します。プロンプトが出されたら、ディレクトリを作成するため Y を押します。

WebLogic または WebSphere の場合、アプリケーション サーバのインストールディレクトリを入力しないでください。アプリケーション サーバディレクトリの外部に「宛先ディレクトリ」を作成することを推奨します。つまり、<WL_HOME> または <WAS_ROOT> の中に宛先ディレクトリを作成しないでください。



(注) 重要！「宛先ディレクトリ」のパス名にはスペースを使用しないでください。

このマニュアルでは宛先ディレクトリは `<ServicePortal_Install_Dir>` と示されています。JBoss の場合、このディレクトリにはセットアッププログラムによって JBoss アプリケーション サーバ全体がインストールされ、Service Portal アプリケーションが自動的に導入されます。WebLogic または WebSphere の場合、このディレクトリにはセットアッププログラムによって Service Portal アプリケーションに対して生成される EAR ファイルと WAR ファイルのみが保管されます。

ステップ 8 次にインストールするモジュールを選択するよう求められます。

図 2-18 モジュール選択画面

```

+-----+-----+
| Module                                     | Install |
+-----+-----+
| 1. Request Center                         | Yes     |
| 2. Demand Center                         | Yes     |
| 3. Advanced Reporting                     | Yes     |
| 4. Service Link                          | Yes     |
+-----+-----+
Enter the number of the Module you wish to change, or press 'C' to continue
Module: █

```

モジュール番号を入力して [Yes] と [No] を切り替えます。[Yes] は、モジュールがインストールされることを示します。モジュール番号 1 (RequestCenter) は常に [Yes] です。続行できる準備ができたなら C と入力して Enter を押します。

ステップ 9 次にインストールするコンポーネントを選択するよう求められます。この画面に表示されるコンポーネントのリストは、直前の画面で選択したモジュールの数に基づいています。

図 2-19 [Component] 画面の例

```

+-----+-----+
| Component                                  | Install |
+-----+-----+
| 1. Database Component                     | Yes     |
| 2. Site Component                         | Yes     |
| 3. Integration Server Engine Component    | Yes     |
| 4. Advanced Reporting Component          | Yes     |
| 5. Datamart Database Component           | Yes     |
+-----+-----+
Enter the number of the Component you wish to change, or press 'C' to continue
Component: █

```

コンポーネント番号を入力して [Yes] と [No] を切り替えます。[Yes] は、コンポーネントがインストールされることを示します。一般に、この画面に表示されるすべてのコンポーネントについて [Yes] を選択します。(コンポーネントについて [No] を選択する操作は、実行するインストール オプションを十分に理解している上級ユーザのみが行ってください)。続行できる準備ができたなら、C と入力して Enter を押します。

ステップ 10 次にアプリケーション サーバのタイプを選択するよう求められます。アプリケーション サーバに対応する番号を入力し、Enter を押します。

図 2-20 アプリケーション サーバ画面

```
Please Select an Application Server:
1. JBoss 4.2.3
2. WebSphere 7.0
3. WebLogic 10.3
█
```

ステップ 11 次に、データベース プラットフォームを選択するよう求められます。ご使用のデータベースの番号を入力し、Enter を押します。

図 2-21 データベース プラットフォーム画面

```
Please Select a Database Platform:
1. Microsoft SQL Server 2008
2. Oracle 11g
█
```

ステップ 12 次に、Web サーバ ホスト名を入力するよう求められます。画面に表示されるデフォルト値は、現在使用しているマシンのホスト名です。Web サーバのホスト名を入力し、Enter を押します。(インストール環境で Web サーバを使用していない場合は、アプリケーション サーバのホスト名を入力します)。

ステップ 13 次に、Web サーバ ポート番号を入力するよう求められます。画面に表示されるデフォルト値はポート 80 です。Web サーバにより使用されるポート番号を入力し、Enter を押します。(インストール環境で Web サーバを使用していない場合は、アプリケーション サーバの HTTP ポート番号を入力します)。

ステップ 14 セットアップ プログラムにより Web サーバとの通信テストが実行されます。セットアップ プログラムが Web サーバと通信できない場合、または使用されている Web サーバのタイプを確認できない場合には、画面に次のようなメッセージが表示されます。

図 2-22 Web サーバ検出画面

```
Web Server Configuration
-----
Detecting Web Server...
Please enter your Web Server hostname [abbott.oakqas.celosis.com]:
Please enter your Web Server port [80]:

No Web Server was detected on abbot.oakqas.celosis.com:80
Please verify the Web Server is running, and press [Enter] to try again
Or type "S" to skip auto-detection and manually enter a Web Server type.
█
```

このようなメッセージが画面に表示される場合は、(スキップを意味する) S と入力して Enter を押し、操作を続行します。

ステップ 15 直前の画面で S を入力した場合、次の画面で Web サーバ タイプを選択するよう求められます。ご使用の Web サーバ タイプに対応する番号を入力し、Enter を押します。画面に表示される Web サーバ タイプのリストは、前のステップで選択したアプリケーション サーバのタイプに応じて異なる点に注意してください。

図 2-23 Web サーバタイプ検出画面

```

Please Select a Web Server:
1. Microsoft IIS
2. Apache
3. IBM HTTP Server
_

```

ステップ 16 次に [Database Component Options] 画面が表示されます。前の項で記入した「データベース情報ワークシート」と「アプリケーションサーバ情報ワークシート」を使用して、この画面に入力する設定値を確認します。RequestCenter データベースと Datamart データベースの両方の情報を入力するように求められます。

図 2-24 [Database Component Options] 画面

```

-----+
| Database Component Installation Options
+-----+
| 1. Database Type | Oracle
| 2. Datasource JNDI Name | eis/REQUESTCENTERDS
| (*) 3. Database Server | abbott
| 4. Database Port | 1521
| 5. Database User | RCUser
| (*) 6. Database User Password | *****
| (*) 7. Oracle SID | ORCL
| 8. Advanced Options | No
+-----+
| Datamart Database Component Installation Options
+-----+
| 9. Datamart JNDI Name | eis/DATAMARTDS
| (*) 10. Datamart Database Server | abbott
| 11. Datamart Database Port | 1521
| 12. Datamart Database User | DMUser
| (*) 13. Datamart Database User Password | *****
| (*) 14. Datamart Oracle SID | ORCL
+-----+
Select the Option Number you wish to change, or type 'C' to Continue
Option to Change: █

```

セットアッププログラムでは、すでにデフォルト値が設定されている場合でもアスタリスク (*) の付いたオプションを選択して値を入力するように求められます。

- JBoss の場合は [Datasource JNDI Name] の設定値にプレフィクス「**java:/**」が含まれている必要があります (例: 「**java:/REQUESTCENTERDS**」、 「**java:/DATAMARTDS**」など)。
- WebLogic または WebSphere の場合は [Datasource JNDI Name] の設定値にプレフィクス「**eis/**」が含まれている必要があります (例: 「**eis/REQUESTCENTERDS**」、 「**eis/DATAMARTDS**」など)。
- この画面で入力するすべてのオプション値 (Yes/No 値を除く) では大文字と小文字が区別されません。

[Database Component Installation Options] 画面に必須値をすべて入力したら、**C** と入力して Enter を押し、操作を続行します。

ステップ 17 セットアッププログラムにより、入力した情報を使用して Service Portal データベースと Data Mart データベースに対する一連の接続テストが実行されます。接続テストが失敗すると、セットアッププログラムにより「**ERROR! Verification Failed for the Database User**」というメッセージが画面に表示されます。

このメッセージが表示されたら、データベース情報を必要に応じて変更するため Enter を押して [Database Component Installation Options] 画面に戻ります。この時点でセットアッププログラムを中止する場合は **Q** と入力します。この時点までに入力した情報は「<ServicePortal_Install_Dir>¥etc」

ディレクトリ内のプロパティ ファイルに保存されます。次回セットアップ プログラムを起動して宛先ディレクトリとして同じ <ServicePortal_Install_Dir> を指定すると、以前入力したデータが各インストール画面に再び表示されます。

- ステップ 18** すべてのデータベース接続テストが正常に完了したら、アプリケーション コンポーネント オプション画面が表示されます。前の項で記入した「アプリケーション サーバ情報ワークシート」を使用して、この画面に入力する設定値を確認します。

図 2-25 アプリケーション コンポーネント オプション画面

```

+-----+
| Common Installation Options |
+-----+
| (*) 1. SMTP Server | |
| (*) 2. Sender Address | |
| 3. JMS Host | localhost |
| (*) 4. JMS Port | 2810 |
| 5. JMS Queue User | guest |
| 6. JMS Queue Password | ***** |
| 7. JMS Queue Connection Factory | NSConnectionFactory |
| 8. Authorizations Queue | BEEEAuthorizationsQueue |
| 9. Requisitions Queue | BEEERequisitionsQueue |
| 10. BEEE Inbound Queue | BEEEInboundQueue |
+-----+
| Site Component Installation Options |
+-----+
| 11. Webserver Type | IBMHttp |
| 12. Webserver Host | abbott.oakqas.celosis.com |
| 13. Webserver Port | 80 |
| 14. Use Local DTD | No |
| (*) 15. AppServer JNDI Port | 2810 |
| 16. Cluster Request Center | No |
| 17. Include custom content? | No |
| (*) 18. WebSphere Root Directory | /opt/WebSphere/AppServer |
+-----+
| Integration Server Engine Component Installation Options |
+-----+
| 19. Service Link Host | localhost |
| (*) 20. Service Link Base URL | http://abbott.oakqas.celosis.com:9081 |
| 21. Outbound Queue | ISEEOutboundQueue |
| 22. Inbound Queue | ISEEinboundQueue |
| 23. Include custom content? | No |
| 24. Include custom adapters? | No |
+-----+
Select the Option Number you wish to change, or type 'C' to Continue
Option to Change: █

```

この画面に表示されるオプションは、前のステップで選択したアプリケーション サーバのタイプに応じて多少異なります。ほとんどのオプションはすべてのアプリケーション サーバタイプで同一ですが、一部の特定タイプのアプリケーション サーバには固有のオプションが 1 つまたは 2 つあります。

JBoss をアプリケーション サーバとして選択しており Windows オペレーティング システムを使用している場合には、[Install as Service?] というオプションが表示されます。[Yes] に設定すると、2 つの Windows NT サービス（「CiscoServicePortal Request Center」と「CiscoServicePortal Service Link」）がセットアッププログラムによりコンピュータに自動的に登録されます。

WebSphere の場合、[WebSphere Root Directory] オプションの値を入力する必要があります。

WebLogic または WebSphere の場合、クラスタ環境に Service Portal をインストールするには [Cluster RequestCenter] オプションで [Yes] を選択する必要があります。[Cluster RequestCenter] オプションが自動的に展開され、ユーザからの入力が必要な追加オプションが表示されます。

アプリケーション コンポーネント オプション画面に必須値をすべて入力したら、**C** と入力して Enter を押し、操作を続行します。

- ステップ 19** 次に [Advanced Reporting Component Installation Options] 画面が表示されます。この画面は、[Module] 画面で [Advanced Reporting] モジュールについて [Yes] を選択した場合にのみ表示されます。

図 2-26 [Advanced Reporting Component Options] 画面

```

+-----+
| Advanced Reporting Component Installation Options |
+-----+
| 1. Reporting Server Web Protocol | http |
| 2. ETL Trigger Type | 1 |
| 3. ETL Trigger Frequency (Hourly) | 5 |
| 4. ETL Records Per Batch | 100 |
| 5. Dictionary tables | 100 |
| 6. Service tables | 100 |
| 7. Dictionary table pattern | DM_FDR_DICTIONARY_ |
| 8. Service table pattern | DM_FDR_SERVICE_ |
| 9. Field pattern | FIELD |
| 10. Dictionary Text type fields | 40 |
| 11. Dictionary Numeric type fields | 10 |
| 12. Dictionary Date type fields | 10 |
| 13. Service Text type fields | 80 |
| 14. Service Numeric type fields | 20 |
| 15. Service Date type fields | 20 |
| 16. Text field max size | 200 |
| 17. Refresh WDDX for any update | No |
+-----+
Select the Option Number you wish to change, or type 'C' to Continue
Option to Change: █

```

この画面に表示されるデフォルト設定値は、Service Portal の新規インストールでの標準的な Reporting の設定に対応しています。「Advanced Reporting」モジュールを使い慣れているユーザの場合は、後述の表 2-10 で Advanced Reporting のオプションの説明を参照し、各自のレポートニーズに基づいて値を調整する方法を確認してください。それ以外の場合は、画面に表示されている標準的な新規インストールの設定値を一切変更せず**C** と入力し、Enter を押して続行します。

表 2-10 に、Reporting の各オプションの簡単な説明を示します。インストール後に Reporting の設定を変更する必要があると判断した場合のための手順とユーティリティがあります。詳細については、第 3 章「Advanced Reporting について」を参照してください。

表 2-10 Reporting のオプションの設定

オプション	説明
Reporting Server Web Protocol	アプリケーション サーバが Cognosserver との通信に使用するプロトコル。変更しないでください。 デフォルト値は http です。
ETL Trigger Type	Form-Data Extraction プロセスのトリガー方法を指定します (1= 時間単位、2= 日単位、3= 分単位)。 デフォルト値は 1 です。
ETL Trigger Frequency (Hourly)	実行頻度を指定します。この値は [ETL Trigger Type] オプションの値に応じて異なります。 たとえば ETL Trigger=1 で ETL Trigger frequency=5 の場合、ETL プロセスは 5 時間ごとに実行されます。 デフォルト値は 5 です。

表 2-10 Reporting のオプションの設定 (続き)

ETL Record Per Batch	バッチ処理するレコードの数。 デフォルト値は 100 です。
Dictionary tables	Data Mart データベースでレポート可能なディクショナリのデータを格納するために必要なテーブルの数。レポート可能なディクショナリごとに 1 つのテーブルが必要です。 デフォルト値は 50 です。
Service tables	Data Mart データベースでレポート可能なサービスのデータを格納するために必要なテーブルの数。レポート可能なサービスごとに 1 つのテーブルが必要です。 デフォルト値は 50 です。
Dictionary table pattern	ディクショナリ テーブル名のプレフィクス。デフォルト値は「DM_FDR_DICTIONARY_」です。このプレフィクスを使用することを推奨します。プレフィクスを変更する必要がある場合は、英字とアンダースコア文字のみを使用してください。数字や特殊文字は使用しないでください。
Service table pattern	サービス テーブル名のプレフィクス。デフォルト値は「DM_FDR_SERVICE_」です。このプレフィクスを使用することを推奨します。プレフィクスを変更する必要がある場合は、英字とアンダースコア文字のみを使用してください。数字や特殊文字は使用しないでください。
Field pattern	各テーブルのフィールド名のプレフィクス。デフォルト値は「FIELD」です。デフォルト値をどうしても変更する必要がある場合を除き、このデフォルト値を使用することを推奨します。この名前を使用して作成されるテーブルには、FIELD1、FIELD2、FIELDn などのような名前前のフィールドが含まれます。
Dictionary Text type fields	顧客フォーム レポート分析に基づいてディクショナリで使用されるテキスト型フィールドの数。 デフォルト値は 40 です。
Dictionary Numeric type fields	顧客フォーム レポート分析に基づいてディクショナリで使用される数値フィールドの数。 デフォルト値は 10 です。
Dictionary Date type fields	顧客フォーム レポート分析に基づいてディクショナリで使用される日付フィールドの数。 デフォルト値は 10 です。
Service Text type fields	顧客フォーム レポート分析に基づいてサービスで使用されるテキスト型フィールドの数。 デフォルト値は 80 です。
Service Numeric type fields	顧客フォーム レポート分析に基づいてサービスで使用される数値フィールドの数。 デフォルト値は 20 です。
Dictionary Date type fields	顧客フォーム レポート分析に基づいてサービスで使用される日付フィールドの数。 デフォルト値は 20 です。

表 2-10 Reporting のオプションの設定 (続き)

Text field max size	このパラメータは、ディクショナリおよびサービス テーブル オブジェクトの varchar フィールドの最大サイズを示します。 デフォルト値は 200 です。
Refresh WDDX for any update	このオプションを [Yes] に設定すると、Form-Data Reporting ETL プロセスによりタスクの更新時にすべての要求エントリが反映されます。 このオプションを [No] に設定すると、Form-Data Reporting ETL プロセスは承認タスクまたは配信タスクの完了時に更新された要求エントリのみが反映されます。 デフォルト値は [No] です。

- ステップ 20** [Advanced Reporting Component Installation Options] 画面の処理が完了すると、インストールプロセスを開始するための十分な情報がセットアッププログラムに収集されます。実行される一連のデータベース スクリプトとインストール タスクが画面に表示されます。このプロセスには最大 20 分かかります。このプロセスの実行中にセットアッププログラムを中断しないでください。
- ステップ 21** セットアッププログラムの処理が正常に完了すると、**[Installation has completed to <ServicePortal_Install_Dir>]** というメッセージが表示されます。この時点で Enter を押してセットアッププログラムを終了できます。

図 2-27 インストール完了メッセージ

```

Executing com.newscafe.dbinstaller.plugins.DeleteUnselectedModules...done.
Executing ModifySeedData-SQL.sql...done.
Executing InsertConfInfo-SQL.sql...done.
Installing the Core Server...
Installing the JBoss Application Server...Done
Creating the RequestCenter Server...Done
Creating the ServiceLink Server...Done
wrapper ; CiscoServicePortal Request Center service installed.
wrapper ; CiscoServicePortal Service Link service installed.
Generating the Enterprise Archive (EAR) file...
Configuring ColdFusion...Done
Installing the IntegrationServer Enterprise Edition...Done
Installing the Advanced Reporting Installation files...Done

Starting Development Upgrade
Executing DM-DropAllConstraints-SQL.sql...done.
Executing DM-DropAllConstraintsFDRDict-SQL.sql...done.
Executing DM-DropAllConstraintsFDRSvc-SQL.sql...done.
Executing DM-DropAllFunctionsPost-SQL.sql...done.
Executing Upgrade-11.2.1-DM-TruncateTables-FIRST-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateAllTables-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateAllTablesFDRDict-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateAllTablesFDRSvc-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateAllTableColumns-SQL.sql...done.
Executing Upgrade-11.2.1-DM-ModifyColumnSize-MODCOLS-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateDefaultConstraints-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateCheckConstraints-SQL.sql...done.
Executing DM-CreatePKeyConstraints-SQL.sql...done.
Executing DM-CreatePKeyConstraintsFDRSvc-SQL.sql...done.
Executing DM-CreatePKeyConstraintsFDRDict-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateIndexes-SQL.sql...done.
Executing DM-DropCreateViews-SQL.sql...done.
Executing DM-CreateFunctionsPost-SQL.sql...done.
Executing DM-DropCreateSPsPost-SQL.sql...done.
Executing DM-DropCreateSPsGenPost-SQL.sql...done.
Executing DM-RestartSequences-SQL.sql...done.
Executing Upgrade-11.2.1-DM-SeedDataUpdate-LAST-SQL.sql...done.
Please wait while Post-Install steps are completed...
Starting Service: CiscoServicePortal Request Center
Starting Service: CiscoServicePortal Service Link
Starting Service: World Wide Web Publishing Service

Installation has completed to C:\CiscoServicePortal
Press [Enter] to continue.

```

ステップ 22 次のディレクトリのバックアップを作成します。

- **<ServicePortal_Software_Dir>** : Service Portal ソフトウェアの電子ディストリビューションを解凍した場所です。
- **<ServicePortal_Install_Dir>** : Service Portal ソフトウェアの宛先ディレクトリです。このディレクトリにはアプリケーション用に生成された EAR ファイルと WAR ファイル、およびインストール時に選択したインストール オプションが記述されているプロパティ ファイルが保管されます。JBoss の場合、このディレクトリには JBoss アプリケーション サーバもインストールされます。

JBoss のインストール後の設定

Service Portal インストーラによってすでに JBoss アプリケーション サーバがインストールおよび設定され、アプリケーションが自動的に導入されています。また、IIS Web サーバが JBoss サーバと同じ Windows マシン上にある場合は、IIS Web サーバも設定されています。

JBoss サーバの起動 (Windows)

Windows オペレーティング システムに Service Portal をインストールしている場合、JBoss アプリケーション サーバが「<ServicePortal_Install_Dir>%jboss-4.2.3.GA」ディレクトリにインストールされています。

Service Portal のインストール時に [Install as Service?] オプションで [Yes] を選択した場合は、次の手順でアプリケーションを起動します。

-
- ステップ 1** ご使用のマシンで [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択し、[Services] ウィンドウを開きます。
 - ステップ 2** **CiscoServicePortal Request Center** という名前のサービスを選択し、[Start] ボタンをクリックします (このサービスがまだ開始されていない場合)。
 - ステップ 3** **CiscoServicePortal Service Link** という名前のサービスを選択し、[Start] ボタンをクリックします (このサービスがまだ開始されていない場合)。
 - ステップ 4** IIS Web サーバがまだ稼動していない場合は IIS Web サーバも起動します。
-

Service Portal のインストール時に [Install as Service?] オプションで [No] を選択した場合は、次の手順でアプリケーションを起動します。

-
- ステップ 1** コマンドプロンプト ウィンドウを開き、「<ServicePortal_Install_Dir>%bin」フォルダに移動します。
 - ステップ 2** コマンドプロンプト ウィンドウで **startRequestCenter.cmd** を実行し、Request Center アプリケーションを起動します。
 - ステップ 3** 「<ServicePortal_Install_Dir>%jboss-4.2.3.GA%server%RequestCenter%log」ディレクトリ内のログ ファイル「server.log」をモニタし、Request Center アプリケーションが起動しており例外が発生していないことを確認します。
 - ステップ 4** コマンドプロンプト ウィンドウで **startServiceLink.cmd** を実行し、Service Link アプリケーションを起動します。
 - ステップ 5** 「<ServicePortal_Install_Dir>%jboss-4.2.3.GA%server%ServiceLink%log」ディレクトリ内のログ ファイル「server.log」をモニタし、Service Link アプリケーションが起動しており例外が発生していないことを確認します。
-

Windows サービスのインストール

Service Portal のインストール時に [Install as Service?] オプションに対して [No] を選択しており、この時点で 2 つのサービスを手動で登録するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** コマンドプロンプト ウィンドウを開き、「<ServicePortal_Install_Dir>%bin」フォルダに移動します。
 - ステップ 2** **installRequestCenterService.cmd** を実行します。
 - ステップ 3** **installServiceLinkService.cmd** を実行します。
-

JBoss サーバの起動 (Linux)

Linux オペレーティング システムに Service Portal をインストールしている場合、JBoss アプリケーション サーバが「<ServicePortal_Install_Dir>/jboss-4.2.3.GA」ディレクトリにインストールされています。JBoss サーバを開始するには次の手順で操作します。

-
- ステップ 1** Linux マシンに「root」ユーザとしてログインします。
 - ステップ 2** 「<ServicePortal_Install_Dir>/bin」ディレクトリに移動します。
 - ステップ 3** 「./startRequestCenter.sh &」を実行し、Request Center アプリケーションをバックグラウンドプロセスとして開始します。
 - ステップ 4** 「<ServicePortal_Install_Dir>/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/log」ディレクトリ内のログ ファイル「server.log」をモニタし、Request Center アプリケーションが起動しており例外が発生していないことを確認します。
 - ステップ 5** 「./startServiceLink.sh &」を実行し、Service Link アプリケーションをバックグラウンドプロセスとして起動します。
 - ステップ 6** 「<ServicePortal_Install_Dir>/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/log」ディレクトリ内のログ ファイル「server.log」をモニタし、Service Link アプリケーションが起動しており例外が発生していないことを確認します。
-

インストールの確認

Service Portal が稼動していることを確認するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** ブラウザ ウィンドウを開き、次の URL に接続します
http://<hostname>:8088/RequestCenter
<hostname> は JBoss サーバのマシン名です。
インストール時に Service Portal インストールによって IIS のプラグインを自動的に設定することを選択した場合は、最初に IIS Web サーバが稼動していることを確認してから次の URL に接続し、インストールをテストします。
http://<hostname>:<webserver_port>/RequestCenter
<webserver_port> は IIS が使用するポート番号です。ポート番号が 80 の場合は <webserver_port> を省略できます。
 - ステップ 2** 管理者ユーザとしてログインします。(Service Portal を新規にインストールした場合、管理者ユーザのデフォルト ユーザ名は「admin」、デフォルト パスワードは「admin」です)。My Services ホーム ページが表示されます。
 - ステップ 3** この時点で [Module] ドロップダウン リストから [Service Link] メニューを選択します。[Service Link] ホーム ページが表示されます。
 - ステップ 4** ページ左側の [Service Link Status] で接続のステータスが緑色であることを確認します。
これで、JBoss への Cisco Service Portal のインストールが完了しました。
-

WebLogic のインストール後の設定

セットアッププログラムが完了すると、次の EAR ファイルと WAR ファイルが「<ServicePortal_Install_Dir>%dist」ディレクトリの中に作成されます。

- RequestCenter.ear
- ISEE.war

セットアッププログラムでは、この EAR ファイルと WAR ファイルは WebLogic サーバに自動的に導入されません。この項で説明する手順に従ってこの EAR ファイルと WAR ファイルを手動で導入する必要があります。以前に記入した「アプリケーションサーバ情報ワークシート」を参照して、導入時に必要なパラメータの値を確認します。

EAR ファイルと WAR ファイルの解凍

-
- ステップ 1** 「<BEA_HOME>%user_projects%domain%<your_domain>」ディレクトリの中に **applications** サブディレクトリがまだない場合は、このサブディレクトリを作成します。この操作は WebLogic Administration Server が稼動するコンピュータで実行する点に注意してください。
- ステップ 2** 「applications」の中に次の2つのサブディレクトリを作成します。
- RequestCenter
 - ServiceLink
- ステップ 3** セットアッププログラムにより生成された EAR ファイルと WAR ファイルを、作成した新しいディレクトリに解凍します。
- a.** 「<ServicePortal_Install_Dir>%dist%RequestCenter.ear」ファイルを「<BEA_HOME>%user_projects%domain%<your_domain>%applications%RequestCenter」ディレクトリに解凍します。
- b.** 「<ServicePortal_Install_Dir>%dist%ISEE.war」ファイルを「<BEA_HOME>%user_projects%domain%<your_domain>%applications%ServiceLink」ディレクトリに解凍します。



- (注)** 「<BEA_HOME>%user_projects%domain%<your_domain>%applications」ディレクトリの中の RequestCenter または ServiceLink サブディレクトリが空ではない場合は、新しい RequestCenter.ear または ISEE.war ファイルの内容を解凍する前にディレクトリ全体を空にします。これは、Unzip ユーティリティでは同名のファイルがすべて上書きされるためです。宛先ディレクトリに、誤って導入された可能性のある古いファイルの「残り」が含まれていることがあります。
-

RequestCenter.ear の導入

-
- ステップ 1** WebLogic Administration Console にログインします。
- ステップ 2** WebLogic サーバ（または WebLogic クラスタ）がまだ稼動していない場合は、WebLogic サーバを起動します。

- ステップ 3** WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は、変更できるようにするために [Lock & Edit] ボタンをクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。
- ステップ 4** 左側のパネルで [Deployments] をクリックします。
- ステップ 5** [Install] ボタンをクリックします。
- ステップ 6** 「<BEA_HOME>%user_projects%domain%<your_domain>%applications」ディレクトリを参照します (またはフルパス名を入力します)。「RequestCenter」と「ServiceLink」という 2 つのサブディレクトリが表示されます。
- ステップ 7** RequestCenter のオプション ボタンを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 8** [Install this deployment as an application] オプションを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 9** WebLogic サーバ (または WebLogic クラスタ) をターゲットとして選択し、[Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Name] フィールドに「RequestCenter」と入力し、[Next] をクリックします。
- ステップ 11** [No, I will review the configuration later] オプションを選択し、[Finish] をクリックします。進行状況インジケータが開始します。終了するまでに数分かかる場合があります。
- ステップ 12** 画面が更新され、「RequestCenter」アプリケーションの [State] が [Active]、[Health] が [OK] と表示されるまで待ちます。WebLogic アプリケーション サーバが PRODUCTION モードでインストールされている場合は、[Active Changes] ボタンをクリックするまでは [State] が [Prepared] に設定されていることがあります。

ISEE.war の導入

- ステップ 1** WebLogic Administration Console にログインします。
- ステップ 2** WebLogic サーバがまだ稼動していない場合は起動します。(WebLogic クラスタ環境を使用している場合は「Service Link WebLogic サーバ」を起動します。Service Link アプリケーションはクラスタに導入できません)。
- ステップ 3** WebLogic が PRODUCTION モードでインストールされている場合は、変更できるようにするために [Lock & Edit] ボタンをクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略できます。
- ステップ 4** 左側のパネルで [Deployments] をクリックします。
- ステップ 5** [Install] ボタンをクリックします。
- ステップ 6** 「<BEA_HOME>%user_projects%domain%<your_domain>%applications」ディレクトリを参照します (またはフルパス名を入力します)。「RequestCenter」と「ServiceLink」という 2 つのサブディレクトリが表示されます。
- ステップ 7** ServiceLink のオプション ボタンを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 8** [Install this deployment as an application] オプションを選択して [Next] をクリックします。
- ステップ 9** ご使用の WebLogic サーバをターゲットとして選択します。(WebLogic クラスタを使用している場合は、ターゲットとしてスタンドアロンの「Service Link WebLogic サーバ」を選択します)。次に [Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Name] フィールドに「ServiceLink」と入力し、[Next] をクリックします。
- ステップ 11** [No, I will review the configuration later] オプションを選択し、[Finish] をクリックします。進行状況インジケータが開始します。終了するまでに数分かかる場合があります。

- ステップ 12** 画面が更新され、「ServiceLink」アプリケーションの [State] が Active、[Health] が OK と表示されるまで待ちます。WebLogic アプリケーション サーバが PRODUCTION モードでインストールされている場合は、[Active Changes] ボタンをクリックするまでは [State] が [Prepared] に設定されていることがあります。

インストールの確認

- ステップ 1** インストールをテストするため、ブラウザを新規に開いて次の URL に接続します。
- ```
http://<AppServer_Host>:<Port>/RequestCenter
```
- <AppServer\_Host> は WebLogic サーバのホスト名、<Port> は WebLogic サーバにより使用されるポート番号です。
- 次に例を示します。
- ```
http://m1.cisco.com:8001/RequestCenter
```
- ステップ 2** 管理者ユーザとしてログインします。(Service Portal を新規にインストールした場合、管理者ユーザのデフォルト ユーザ名は「admin」、デフォルト パスワードは「admin」です)。My Services ホーム ページが表示されます。
- ステップ 3** [Module] ドロップダウン リストから [Service Link] メニューを選択します。[Service Link] ホーム ページが表示されます。
- ステップ 4** ページ左側の [Service Link Status] で接続のステータスが緑色であることを確認します。
- これで、WebLogic への Cisco Service Portal のインストールが完了しました。

Web サーバの設定

次に、WebLogic サーバ（または WebLogic クラスタ）を指し示すように Web サーバのプラグインを設定します。WebLogic サーバでサポートされている Web サーバを以下に示します。

- Apache 2.2
- IIS 7.5

このマニュアルでは、Web サーバ プラグインの設定方法については説明しません。Service Portal インストーラ プログラムでは、Web サーバと WebLogic の間のプラグインの設定は行われません。Web サーバのインストール時にインストールまたは設定する必要がある Cisco ライブラリまたはバイナリはありません。Oracle (WebLogic プラグインの場合) またはご使用の Web ブラウザのベンダーから提供される指示に従ってください。

この項では、Web サーバ設定ファイルに追加できる設定の例のみを記載しています。

Apache 2.2 Web Server の設定例を次に示します。以下のエントリをファイル `httpd.conf` の終わりに追加します。

```
LoadModuleweblogic_module modules/mod_wl_22.so
```

```
<IfModulemod_weblogic.c>
WebLogicHostm1.mydomain.com
WebLogicPort 8001
</IfModule>
```

```
<Location /RequestCenter>  
SetHandlerweblogic-handler  
PathTrim /  
</Location>
```

IIS 7.5 Web Server の設定例を次に示します。以下のエントリをファイル **iisproxy.ini** に追加します。

```
WebLogicHost=m1.mydomain.com  
WebLogicPort=8001  
ConnectTimeoutSecs=20  
ConnectRetrySecs=5  
KeepAliveEnabled=true  
KeepAliveSecs=20  
WlForwardPath=/RequestCenter
```

プラグインの設定が完了したら、Web サーバと WebLogic アプリケーション サーバの両方を再起動する必要があります。

「[インストールの確認](#)」(P.2-65) で説明する手順を繰り返し、Web サーバプラグインが WebLogic サーバを指し示すように正しく設定されていることを確認します。ただし、この場合は接続先 URL は次のようになります。

`http://<WebServer_Host>:<WebServer_Port>/RequestCenter`

<WebServer_Host> は Web サーバのホスト名、<WebServer_Port> は Web サーバにより使用されるポート番号 (80 に設定されている場合はポート番号を省略) です。

次に例を示します。

`http://webserver.cisco.com/RequestCenter`

WebSphere のインストール後の設定

Service Portal インストーラ プログラムが完了すると、EAR ファイルと WAR ファイルが 1 つずつ <ServicePortal_Install_Dir>/dist ディレクトリの中に作成されます。

- RequestCenter.ear
- ISEE.war

インストーラ プログラムでは、この EAR ファイルと WAR ファイルは WebSphere サーバに自動的に導入されません。この項で説明する手順に従ってこの EAR ファイルと WAR ファイルを手動で導入する必要があります。以前に記入した「アプリケーション サーバ情報ワークシート」を参照して、導入時に必要なパラメータの値を確認します。

RequestCenter.ear の導入

- ステップ 1** WebSphere Administration Console にログインします。
- ステップ 2** WebSphere サーバ（または WebSphere クラスタ）がまだ稼動していない場合は、WebSphere サーバを起動します。
- ステップ 3** [Applications] > [Application Types] を展開して [WebSphere enterprise applications] をクリックします。
- ステップ 4** 右側のパネルで [Install] ボタンをクリックします。[Path to the new application] ページが表示されます。
- ステップ 5** <ServicePortal_Install_Dir> があるマシンでブラウザが実行されている場合は、[Local file system] オプションを選択します。それ以外の場合は [Remote file system] オプションを選択します。
- ステップ 6** [Browse] ボタンをクリックし、「<ServicePortal_Install_Dir>/dist」ディレクトリに移動します。
- ステップ 7** RequestCenter.ear を選択し、[OK] をクリックします。
- ステップ 8** [Next] をクリックします。[How do you want to install the application?] ページが表示されます。

図 2-28 デフォルト バインディングの生成

Preparing for the application installation

How do you want to install the application?

Fast Path - Prompt only when additional information is required.

Detailed - Show all installation options and parameters.

Choose to generate default bindings and mappings

Generate Default Bindings

Override existing bindings

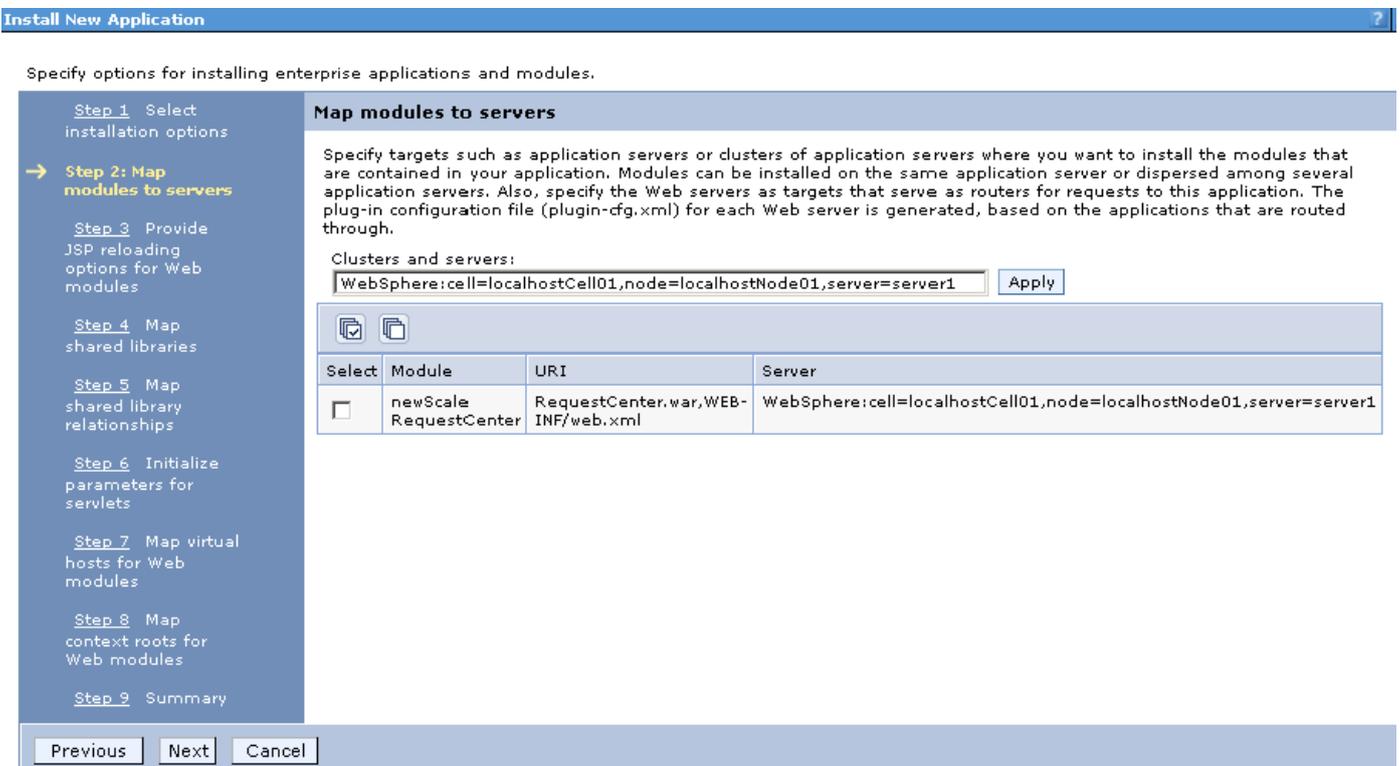
Specific bindings file

Use default virtual host name for Web and SIP modules:

Host name

- ステップ 9** このページで次の操作を行います。
- [Detailed] オプションを選択します。
 - [Choose to generate default bindings and mappings] を展開します。
 - [Generate Default Bindings] オプションを選択します。
 - [Use default virtual host name for Web and SIP modules] オプションを選択します。
 - [Host Name] フィールドに `ns_host` と入力します。
- ステップ 10** [Next] をクリックします。[Step 1: Select installation options] ページが表示されます。
- ステップ 11** 変更しないでください。[Next] をクリックします。[Step 2: Map modules to servers] ページが表示されます。

図 2-29 サーバへのモジュールのマッピング



- ステップ 12** このページで次の操作を行います。
- 最初に [Clusters and servers] ドロップダウン リストから WebSphere サーバ名 (または WebSphere クラスタ名) を選択します。
 - 次にテーブル ヘッダーの [Select All] アイコンをクリックします。これによりテーブルのすべての行が自動的に選択されます。
 - 次に [Clusters and servers] ドロップダウン リストの横にある [Apply] ボタンをクリックします。これにより、選択した WebSphere サーバの名前 (または WebSphere クラスタの名前) がテーブルの [Server] 列の値として自動的に設定されます。
- ステップ 13** [Next] をクリックします。

ステップ 14 ステップ 3 ~ 6 を省略してステップ 7 に進むため、左側のパネルの [Step 7: Map virtual hosts for Web modules] リンクをクリックします。

図 2-30 Web モジュールの仮想ホストのマッピング

Install New Application

Specify options for installing enterprise applications and modules.

[Step 1](#) Select installation options

[Step 2](#) Map modules to servers

[Step 3](#) Provide JSP reloading options for Web modules

[Step 4](#) Map shared libraries

[Step 5](#) Map shared library relationships

[Step 6](#) Initialize parameters for servlets

→ [Step 7: Map virtual hosts for Web modules](#)

[Step 8](#) Map context roots for Web modules

[Step 9](#) Summary

Map virtual hosts for Web modules

Specify the virtual host where you want to install the Web modules that are contained in your application. You can install Web modules on the same virtual host or disperse them among several hosts.

Apply Multiple Mappings

	Web module	Virtual host
<input type="checkbox"/>	newScale RequestCenter	ns_host

ステップ 15 [Virtual host] ドロップダウン リストから [ns_host] を選択します。

ステップ 16 [Next] をクリックします。

ステップ 17 [Step 8: Map context roots for Web modules] ページで [Context Root] の値が **/RequestCenter** に設定されていることを確認します。このページの内容は変更しないでください。[Next] をクリックします。

ステップ 18 [Step 9: Summary] ページで [Finish] をクリックします。

ステップ 19 「RequestCenter.ear」のインストール プロセスが開始されます。このプロセスが完了するまでには数分かかることがあります。「Application RequestCenter installed successfully」というメッセージが画面に表示されたら、[Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

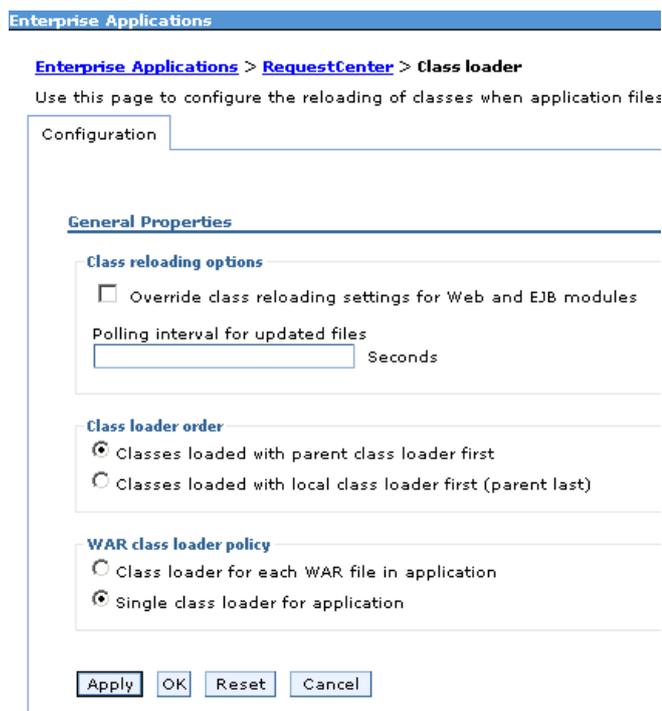
図 2-31 アプリケーション インストールの正常完了



ステップ 20 [Enterprise Applications] ページで、新規に作成した [RequestCenter] のリンクをクリックしてその設定ページを表示します。

ステップ 21 [Detail Properties] セクションで [Class loading and update detection] リンクをクリックします。[RequestCenter> Class loader] ページが表示されます。

図 2-32 クラス ローダ



ステップ 22 [Single class loader for application] オプションを選択します。

ステップ 23 [OK] をクリックします。

ステップ 24 [Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

ISEE.war の導入

- ステップ 1** WebSphere Administration Console にログインします。
- ステップ 2** [Applications] > [Application Types] を展開して [WebSphere enterprise applications] をクリックします。
- ステップ 3** 右側のパネルで [Install] ボタンをクリックします。[Path to the new application] ページが表示されます。
- ステップ 4** <ServicePortal_Install_Dir> があるマシンでブラウザが実行されている場合は、[Local file system] オプションを選択します。それ以外の場合は [Remote file system] オプションを選択します。
- ステップ 5** [Browse] ボタンをクリックし、「<ServicePortal_Install_Dir>/dist」ディレクトリに移動します。
- ステップ 6** ISEE.war を選択して [OK] をクリックします。
- ステップ 7** [Next] をクリックします。[How do you want to install the application?] ページが表示されます。

図 2-33 デフォルト バインディングの生成

- ステップ 8** このページで次の操作を行います。
- [Detailed] オプションを選択します。
 - [Choose to generate default bindings and mappings] を展開します。
 - [Generate Default Bindings] オプションを選択します。
 - [Use default virtual host name for Web and SIP modules] オプションを選択します。
 - [Host Name] フィールドに **ns_host** と入力します。

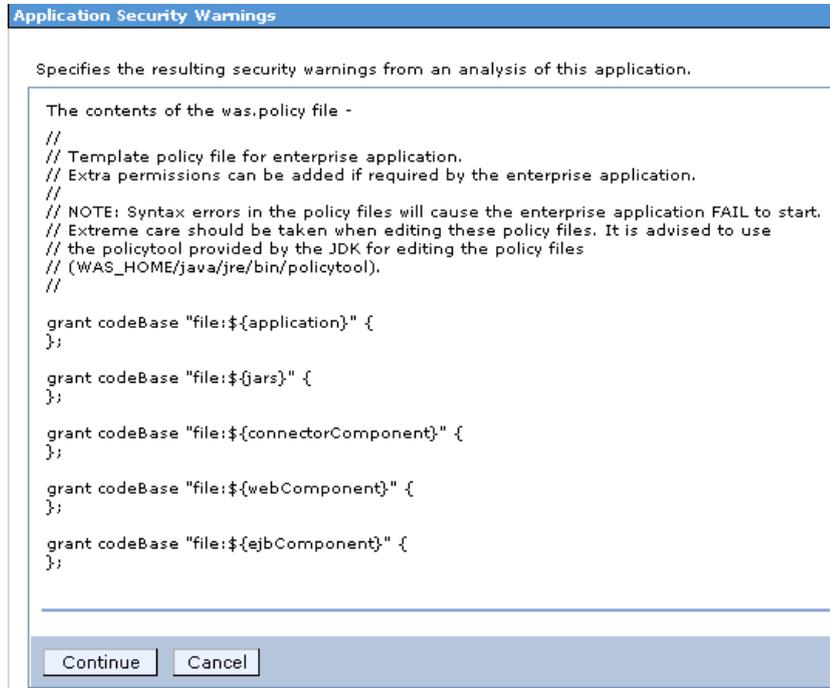


(注) WebSphere クラスタ環境を使用している場合は [Host Name] で「ns_host」の代わりに **sl_host** を選択してください。これは、「ns_host」は WebSphere クラスタに、「sl_host」は「Service Link WebSphere サーバ」にマップされるためです。

- ステップ 9** [Next] をクリックします。

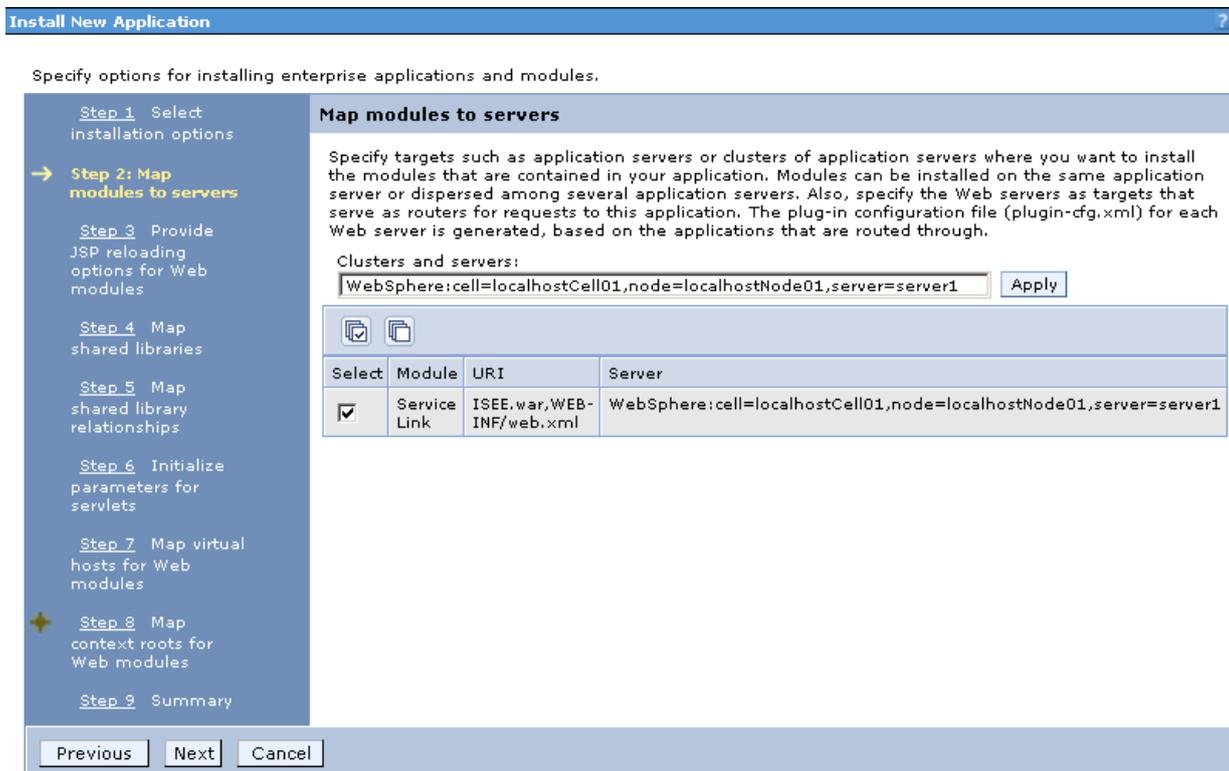
- ステップ 10** 次に示す [Application Security Warnings] ページが表示される場合、このページは安全に無視できません。このページを無視して [Continue] をクリックします。

図 2-34 アプリケーション セキュリティ警告



- ステップ 11** [Step 1: Select installation options] ページの [Application name] フィールドに **ServiceLink** と入力します。これにより既存の値が上書きされます。
- ステップ 12** [Next] をクリックします。[Step 2: Map modules to servers] ページが表示されます。

図 2-35 サーバへのモジュールのマップ



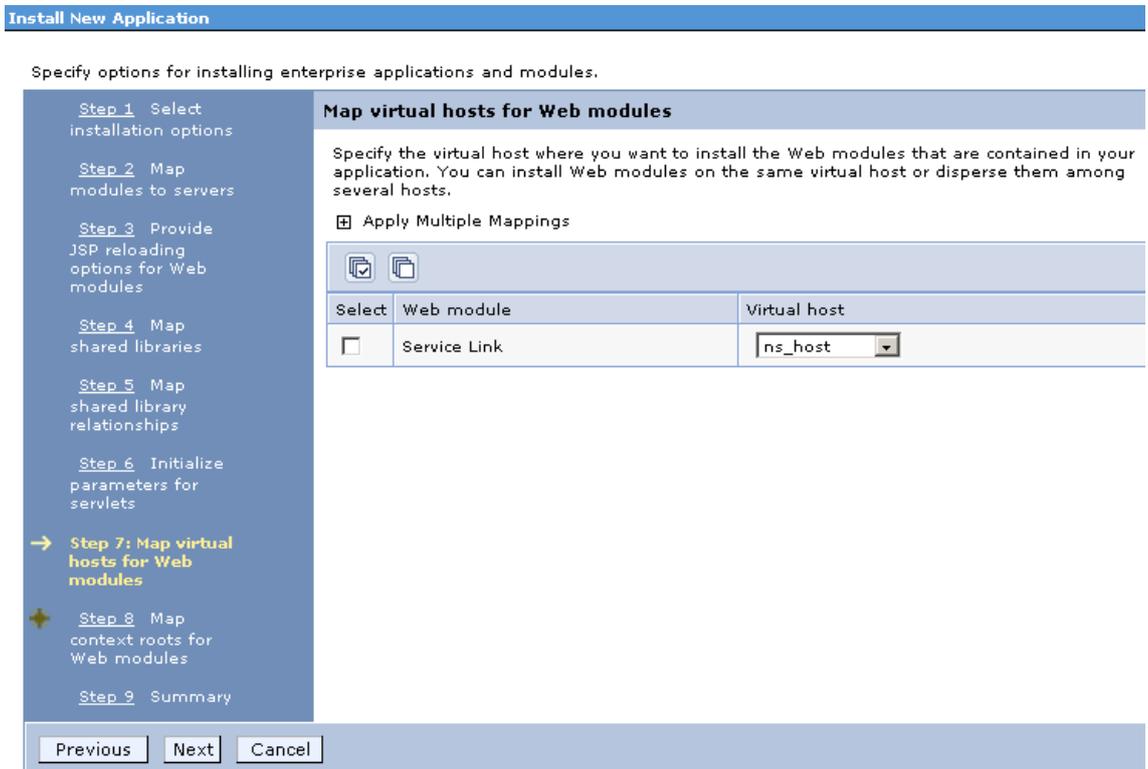
ステップ 13 このページで次の操作を行います。

- 最初に [Clusters and servers] ドロップダウン リストから WebSphere サーバ名を選択します。WebSphere Cluster 環境を使用している場合は、「Service Link WebSphere サーバ」を選択してください。
- 次にテーブル ヘッダーの [Select All] アイコンをクリックします。これによりテーブルのすべての行が自動的に選択されます。
- 次に [Clusters and servers] ドロップダウン リストの横にある [Apply] ボタンをクリックします。これにより、選択した WebSphere サーバの名前がテーブルの [Server] 列の値として自動的に設定されます。

ステップ 14 [Next] をクリックします。

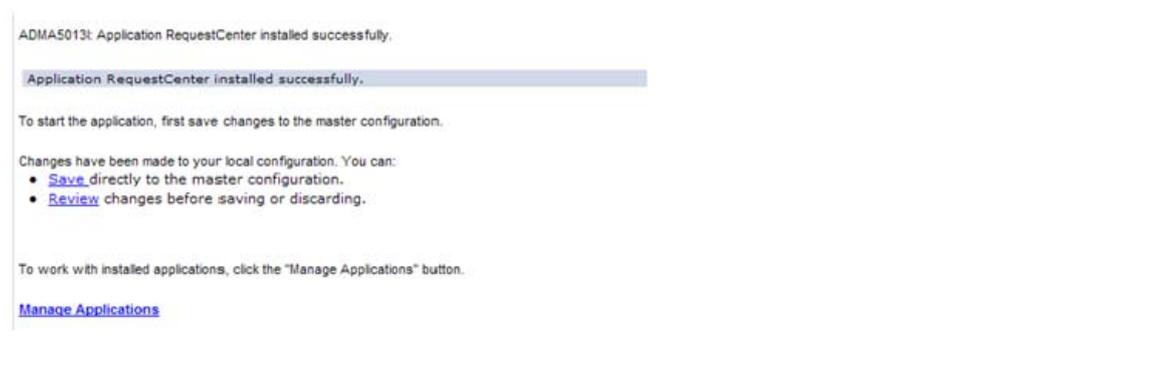
ステップ 15 ステップ 3 ~ 6 を省略してステップ 7 に進むため、左側のパネルの [Step 7: Map virtual hosts for Web modules] リンクをクリックします。

図 2-36 Web モジュールの仮想ホストのマップ



- ステップ 16** [Virtual host] ドロップダウンリストから [ns_host] を選択します。WebSphere Cluster 環境を使用している場合は、「ns_host」の代わりに **sl_host** を選択します。
- ステップ 17** [Next] をクリックします。
- ステップ 18** [Step 8: Map context roots for Web modules] ページの [Context Root] フィールドに値 /IntegrationServer を入力します。次に、[Next] をクリックします。
- ステップ 19** [Step 9: Summary] ページで [Finish] をクリックします。
- ステップ 20** 「ISEE.war」のインストール プロセスが開始します。このプロセスが完了するまでには数分かかることがあります。「Application ServiceLink installed successfully」というメッセージが画面に表示されたら、[Save] をクリックしてマスタ設定に直接保存します。

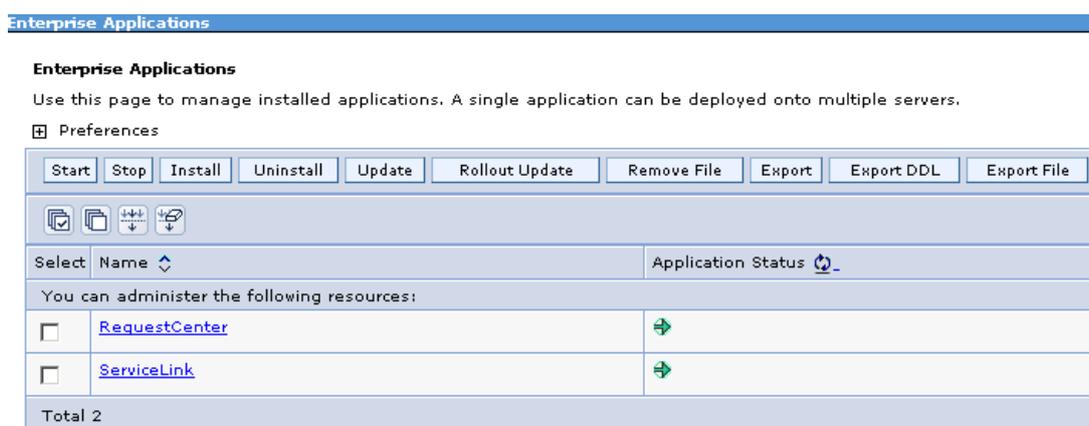
図 2-37 アプリケーション インストールの正常完了



Service Portal アプリケーションの起動

- ステップ 1 WebSphere Administration Console にログインします。
- ステップ 2 [Applications] > [Application Types] を展開して [WebSphere enterprise applications] をクリックします。右側のパネルに、新規に作成したアプリケーション [RequestCenter] と [ServiceLink] が表示されます。
- ステップ 3 両方のアプリケーションを選択して [Start] ボタンをクリックします。

図 2-38 エンタープライズ アプリケーションの起動



- ステップ 4 両方のアプリケーションの [Application Status] が緑色であることを確認します。

インストールの確認

- ステップ 1 インストールをテストするため、ブラウザを新規に開いて次の URL に接続します。
`http://<AppServer_Host>:<Port>/RequestCenter`
 <AppServer_Host> は WebSphere サーバ マシンの名前です。
 <Port> は RequestCenter.ear が導入された WebSphere サーバの `WC_defaulthost` ポート番号です。
- ステップ 2 Service Portal 管理者ユーザとしてログインします。(Service Portal を新規にインストールした場合、管理者ユーザのデフォルト ユーザ名は「admin」、デフォルト パスワードは「admin」です)。My Services ホーム ページが表示されます。
- ステップ 3 画面右上隅の [Logout] ボタンの横にある [Module] ドロップダウン リストから [Service Link] を選択します。[Service Link] ホームページが表示されます。
- ステップ 4 ページ左側の [Service Link Status] で接続のステータスが緑色であることを確認します。
 これで、WebSphere への Cisco Service Portal のインストールが完了しました。

Web サーバの設定

次に、WebSphere サーバ（または WebSphere クラスタ）を指し示すように Web サーバのプラグインを設定します。WebSphere アプリケーション サーバでサポートされている Web サーバを以下に示します。

- IBM HTTP Server 7.0
- Apache 2.2
- IIS 7.5

このマニュアルでは、Web サーバ プラグインの設定方法については説明しません。Service Portal インストーラ プログラムでは、Web サーバと WebSphere の間のプラグインの設定は行われません。Web サーバのインストール時にインストールまたは設定する必要がある Cisco ライブラリまたはバイナリはありません。IBM から提供される手順（WebSphere プラグインの場合）または Web サーバのベンダーから提供される手順に従って、プラグインを設定してください。

この項では、Web サーバ設定ファイルに追加できる設定の例のみを記載しています。**IBM HTTP Server v7.0** の設定例を以下に示します（示されているディレクトリ名は例である点に注意してください）。

以下のエントリをファイル **httpd.conf** の終わりに追加します。

```
LoadModule was_ap22_module
/opt/IBM/HTTPServer/Plugins/bin/32bits/mod_was_ap22_http.so
WebSpherePluginConfig
/opt/IBM/WebSphere/AppServer/profiles/Dmgr01/config/cells/plugin-cfg.xml
```

プラグイン設定ファイルの再生成

RequestCenter.ear と ISEE.war を導入したら、Service Portal に対して設定した新しいアプリケーション名、ポート番号、および仮想ホスト名を反映するため、WebSphere プラグイン設定ファイルを再生成する必要があります。

ステップ 1 WebSphere Deployment Manager サーバが稼動しているマシンでディレクトリ「<WAS_INSTALL_ROOT>/profiles/Dmgr01/bin」に移動します。

ステップ 2 次のスクリプトを実行します。

- (Windows) **GenPluginCfg.bat**
- (UNIX または Linux) **./GenPluginCfg.sh**

これにより **plugin-cfg.xml** ファイルが変更されます。このファイルは通常「<WAS_INSTALL_ROOT>/profiles/Dmgr01/config/cells」ディレクトリに保管されています。前述の IBM HTTP Server v7.0 の例では、**httpd.conf** ファイルの終わりに追加したパラメータ **WebSpherePluginConfig** がこの plugin-cfg.xml ファイルを参照します。IBM HTTP Server が WebSphere Deployment Manager と異なるマシンで稼動している場合は、この plugin-cfg.xml ファイルを IBM HTTP Server マシンにコピーし、IBM HTTP Server マシンの plugin-cfg.xml ファイルを指し示すように WebSpherePluginConfig パラメータを設定してください。

また、変更を反映するため IBM HTTP Server を再起動する必要があります。

「**インストールの確認**」(P.2-75) で説明する手順を繰り返し、Web サーバプラグインが WebSphere アプリケーション サーバを指し示すように正しく設定されていることを確認します。ただし、この場合は URL = http://<WebServer_Host>:<Webserver_Port>/RequestCenter に接続します。この <WebServer_Host> は Web サーバ マシンのホスト名、<WebServer_Port> は Web サーバが使用するポートの番号です。



CHAPTER 3

Advanced Reporting について

- 「概要」 (P.3-1)
- 「Cognos アプリケーション サーバの要件」 (P.3-2)
- 「Cognos データベース サーバの要件」 (P.3-5)
- 「Cognos ソフトウェアのインストール」 (P.3-7)
- 「Reporting および Advanced Reporting コンポーネントの設定」 (P.3-11)
- 「時間帯の設定」 (P.3-23)

概要

この章では、Cisco により開発されたさまざまなインストーラ ユーティリティを使用して、Cognos ソフトウェア コンポーネントをインストールして、Cisco Service Portal アプリケーションと統合する方法について説明します。

Cognos 環境は、アプリケーション サーバとデータベース サーバにより構成されます。

- アプリケーション サーバは、IBM Cognos ソフトウェアをインストールし、設定スクリプトを実行して Cognos を Cisco Service Portal アプリケーションと統合するコンピュータです。
- データベース サーバは、ContentStore データベースがインストールされたコンピュータです。

次の項では、Cognos アプリケーション サーバおよびデータベース サーバの前提条件について説明します。

対象読者

この章は、Service Portal 製品をインストールおよび設定するシステム管理者およびシステム インテグレータを対象としています。この章では、Cognos および関連コンポーネントのインストールおよび設定について十分理解していることを前提とします。

Cognos アプリケーション サーバの要件

オペレーティング システム

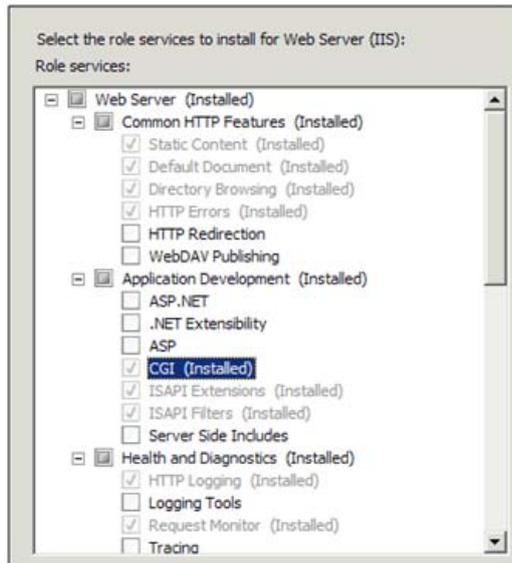
- IBM Cognos バージョン 8.4.1 ソフトウェアは、Windows Server 2008 R2 (64 ビット) オペレーティング システムを実行するコンピュータにインストールする必要があります。
- Cognos アプリケーション サーバのコンピュータと Cisco Service Portal アプリケーションのコンピュータを別々にすることを推奨しますが、必須条件ではありません。ただし、Cisco Service Portal アプリケーションが UNIX または Linux コンピュータで実行される場合、Cognos アプリケーション サーバは、Windows オペレーティング システムと別のコンピュータにする必要があります。

メモリおよびディスク領域

- アプリケーション サーバには、2 GB 以上の RAM および 2.5 GB 以上の空きディスク領域が必要です。
- %TEMP% ディレクトリを含むドライブには、1 GB 以上の空きディスク領域が必要です (Cognos ソフトウェアをインストールする場合にドライブが異なる場合)。

Internet Information Services (IIS)

- 「Web サーバ (IIS)」ロールは Cognos アプリケーション サーバにインストールする必要があります。
- 「World Wide Web Publishing Service」は自動起動するように設定されます。
- IIS には「Default Web Site」という名前のサイトが必要です。
- 次のロール サービスを IIS でイネーブルにする必要があります。
 - CGI
 - ISAPI Extensions
 - ISAPI Filters

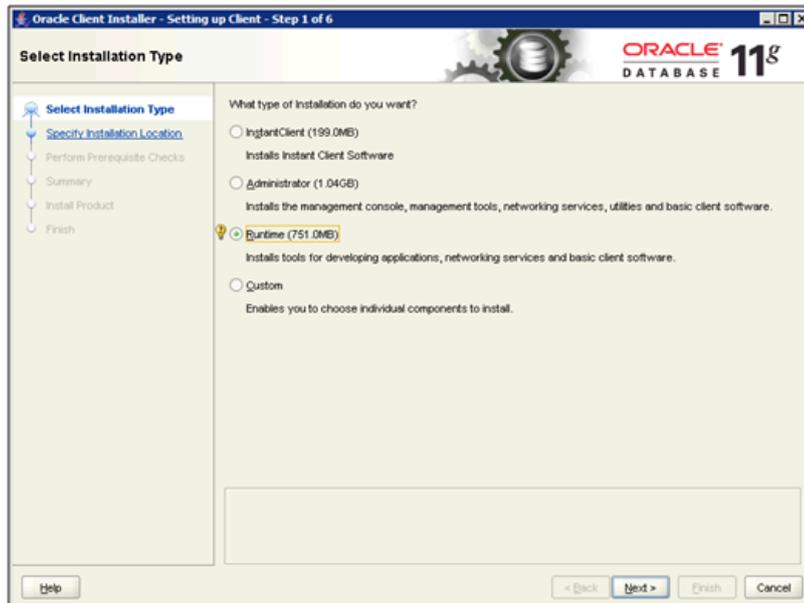


Internet Explorer

- Microsoft Internet Explorer バージョン 7 (IE7) またはバージョン 8 (IE8) のみがサポートされます。IE7 または IE8 ブラウザは、Cognos UI または Cisco Service Portal アプリケーション内の「Advanced Reporting」モジュールにアクセスするときに使用します。
- 次のブラウザ設定をイネーブルにする必要があります。
 - Accept third-party cookies
 - JavaScript
 - Run ActiveX controls and plug-ins
 - Script ActiveX controls marked safe for scripting
 - Active scripting
 - Allow META REFRESH

Database Client Connectivity

- 適切な Database Client Connectivity ソフトウェアを Cognos アプリケーション サーバにインストールして、RequestCenter データベース、Datamart データベースおよび ContentStore データベースの 3 つすべてのデータベースに接続するように事前に設定しておく必要があります。
- **Oracle 11g** : Oracle Client 11.2.0.1 (32 ビット) ソフトウェアは必須です (Windows Server 2008 R2 オペレーティングシステムが 64 ビットバージョンであっても 32 ビットバージョンの Oracle 11g Client ソフトウェアを使用する必要があります)。Cognos ソフトウェア インストールには、Oracle データベースに接続するときに必要な JDBC ドライバは含まれていません。そのため、ContentStore データベースが Oracle の場合、Oracle Client ソフトウェアを Cognos アプリケーション サーバにインストールする必要があります。Oracle Client 11.2.0.1 をインストールする場合、[Runtime] オプションを選択します。



Oracle Client ソフトウェアをインストールしたら、Net Configuration Assistant プログラムを起動して、ContentStore データベースがある Oracle サーバの「Local Net Service Name」を設定する必要があります。さらに、SQL*Plus を使用したテストを実行して、RequestCenter、Datamart および ContentStore の 3 つすべてのデータベースに接続できるか確認します。

- **Microsoft SQL Server 2008 R2** : SQL Server 2008 R2 Client Connectivity ソフトウェアは必要ありません。Cognos インストールには、SQL Server データベース サーバとの接続に必要な JDBC が含まれています。

その他の要件

- アプリケーション サーバの管理者権限を持ったユーザとしてログインして、Cognos ソフトウェアをインストールする必要があります。また、%TEMP% ディレクトリへの読み取りおよび書き込み権限も必要です。
- 次のマシンをすべて同じ時間帯に設定する必要があります。
 - Cisco Service Portal アプリケーション サーバ
 - Cognos アプリケーション サーバ
 - RequestCenter、Datamart および ContentStore データベースがあるデータベース サーバ
- Symantec Antivirus がアプリケーション サーバにインストールされている場合、バージョン 10.0.2.2000 以上を使用する必要があります。
- ドメイン ネーム システム (DNS) をコンピュータに設定する必要があります。ホスト名のプライマリ DNS サフィックスが適切な値 (たとえば、*mydomain.com*) に割り当てられ、ホスト名が完全修飾ドメイン名に解決される必要があります (たとえば、「ping myserver」は *myserver.mydomain.com* に解決される必要があります)。
- Service Portal アプリケーション サーバおよび Cognos アプリケーション サーバは同じドメインに属する必要があります。たとえば、Service Portal アプリケーション サーバが *mydomain.com* という名前のドメインのコンピュータにインストールされている場合、Cognos アプリケーション サーバも同じドメイン *mydomain.com* に属する必要があります。

- このインストール プロセスでは、ホスト名を入力する場合でも、サーバ名を入力する場合でも、完全修飾ドメイン名として入力する必要があります。たとえば、「localhost」または「cognosserver」ではなく、「cognosserver.mydomain.com」を入力します。Service Portal に接続する場合、たとえば、`http://ciscoserviceportal.mydomain.com/RequestCenter` のように URL に完全修飾ドメイン名を入力する必要があります。
- このインストール プロセスでは、コマンドプロンプト ウィンドウを開いてスクリプトを実行する場合は必ず、コマンドプロンプト ウィンドウに出力全体を表示できるように、コマンド履歴バッファ サイズを (999 などに) 増加する必要があります。インストール ログ ファイルにはすべての出力が記録されるわけではありません。

Cognos データベース サーバの要件

Advanced Reporting モジュールは、次の 3 つのデータベースにアクセスできる必要があります。

- RequestCenter データベース
- Datamart データベース
- ContentStore データベース

最初の 2 つのデータベースは、Service Portal アプリケーションのセットアッププログラムを実行する前に作成されています。3 つめのデータベース ContentStore は、Cognos ソフトウェア専用に必要なです。次の項では、ContentStore データベースを Oracle 11g または SQL Server 2008 R2 のいずれかで作成する方法について説明します。

ContentStore データベースは、RequestCenter データベースと同じタイプおよび同じ RDBMS バージョンでなければなりません。たとえば、RequestCenter データベースが Oracle 11g にある場合、ContentStore データベースは Oracle 11g に作成する必要があります。RequestCenter データベースが SQL Server 2008 R2 にある場合、ContentStore データベースは SQL Server 2008 R2 に作成する必要があります。

データベース サーバは、クライアント接続のために TCP/IP プロトコルをサポートし、Cognos アプリケーション サーバからアクセスできるように設定する必要があります。

データベース管理者は、ContentStore データベースを定期的にバックアップする必要があります。これは、このデータベースに、カスタム レポートおよびビューや保存レポートなど、すべての Cognos データが含まれているためです。ContentStore データベースのセキュリティとインテグリティを確保するため、許可されない、または不適切なアクセスからデータベースを保護することも重要です。

Oracle 11g での ContentStore データベースの作成

1. Oracle SID 値には、下線文字を使用できません。また、Oracle Service Name と Oracle SID の値が同じであることを確認します。
2. Oracle データベースは、ユニコード文字セット (つまり、UTF-8 または UTF-16) を使用するよう設定する必要があります。データベースの文字セットがユニコードかどうかを確認するには、次の SQL コマンドを実行します。

```
SELECT VALUE FROM NLS_DATABASE_PARAMETERS WHERE PARAMETER='NLS_CHARACTERSET';
```

NLS_CHARACTERSET パラメータの戻り値が AL32UTF8 または AL16UTF16 の場合、Oracle データベースはユニコードをサポートします。これ以外の場合、新しい Oracle データベースを作成し、作成時に文字セットとして AL32UTF8 または AL16UTF16 を指定する必要があります。

3. ORACLE パラメータ CURSOR_SHARING は EXACT に設定する必要があります。パラメータ CURSOR_SHARING の設定値を確認するには、次のコマンドを実行します。

```
SHOW PARAMETER CURSOR_SHARING;
```

CURSOR_SHARING が EXACT に設定されていない場合、次のコマンドを使用して変更できません。

```
ALTER SYSTEM SET CURSOR_SHARING=EXACT SCOPE=BOTH SID='*';
```

4. ContentStore のスキーマは、RequestCenter データベースまたは Datamart データベースのスキーマとは異なる必要があります。ただし、ContentStore スキーマが、RequestCenter スキーマと同じ Oracle インスタンスにあっても構いません。
5. 「CSUser」という名前のデータベース ユーザ アカウントを作成します。これは、実行時に ContentStore データベースにアクセスするときに Cognos アプリケーション サーバにより使用されます。
6. 次の権限をデータベース ユーザ アカウント「CSUser」に付与します。
 - データベースへの CONNECT 権限
 - テーブル、トリガ、ビュー、プロシージャおよびシーケンスの CREATE/ALTER/DROP 権限
 - ContentStore テーブルのデータの INSERT/UPDATE/DELETE 権限

Microsoft SQL Server 2008 R2 での ContentStore データベースの作成

1. SQL Server は「デフォルト インスタンス」としてインストールする必要があります。「名前付き インスタンス」にすることはできません。
2. SQL Server は、混合モード認証で設定する必要があります（つまり、SQL Server 認証と Windows 認証を許可する必要があります）。
3. ContentStore という名前のデータベースを作成します（データベース名にはスペースを含めることはできません）。ContentStore は、RequestCenter データベースまたは Datamart データベースと別のデータベースにする必要があります。ただし、ContentStore データベースが、RequestCenter データベースと同じ SQL Server インスタンスにあっても構いません。
4. データベース照合順序では、大文字と小文字は区別されません。
5. 「CSUser」という名前のデータベース ユーザ アカウントを作成します。これは、実行時に ContentStore データベースにアクセスするときに Cognos アプリケーション サーバにより使用されます。



(注)

CSUser は、Windows 認証方法ではなく、SQL Server 認証方法を使用して SQL Server に認証される SQL Server ログインアカウントでなければなりません。

6. データベース ユーザ アカウント「CSUser」を「ContentStore」データベースの db_owner として割り当てます。

ContentStore データベースのサイジング

ContentStore データベースの静は、さまざまな要因により異なります。

- 同時ユーザの数
- 保存されているレポートの数（およびレポートのページ/行/画像の数）
- 保存されているレポート ビューの数（およびレポートのページ/行の数）

- レポートのフォーマット (PDF、HTML など)

次のガイドライン (Cognos Knowledge Base の記事から編集) は、上記のパラメータから推測した使用状況に基づいて、データベース サイジング要件を予想するときに役に立ちます。

ContentStore サイジングの決定要因を次に示します。

- システム容量：トランザクション ログ。Cognos による 250 アクティブ ユーザあたりの推定値は 3,000,000 KB です。
- 一時容量：レポート生成に必要です。推定値は、同時ユーザあたり 100,000 KB です。
- データ容量：ユーザにより保存されるレポートおよびビュー、ユーザ フォルダ、およびレポートの Framework Manager モデルを保持するために必要です。
- 保存されるレポートおよびビューの合計数は、ContentStore サイジングを予想するうえで重要な要素で、予想が最も困難です。これは、各ユーザが保存できるレポートのバージョンの数を制限する Cognos 管理者により部分的に制御できます。
- 保存される各レポートのサイズは、レポート ページの数に基づきます。レポートの平均サイズに影響を与える可能性がある要因には、ページ数、フォーマットやテキスト選択、画像の有無があります。Cognos では、ユーザが作成する保存オブジェクトに対する要件を次のように推定しています。
- これらの各保存オブジェクトの数は、「一般的」なユーザが保存することを前提としています。これらの数に各オブジェクトのストレージ要件を乗算し、ContentStore 内のデータ容量に関するボリューム (ユーザ) に基づくストレージ要件の推定値を算出します。

オブジェクト	ストレージ要件 (推定)	ユーザあたりの数
保存レポート (PDF 形式、1 ~ 10 ページ)	340 KB	2
保存レポート (PDF 形式、10 ~ 100 ページ)	440 KB	9
保存ビュー (1 ~ 100 行)	250 KB	3
保存ビュー (100 ~ 1000 行)	350 KB	8
スケジュール (デイリーまたはウィークリー)	30 KB	2

- 一時的なディスク使用量を予想する場合のみ、これらの要件に Cognos ユーザ数を乗算する必要があります。

Cognos ソフトウェアのインストール

この項では、Cognos 8.4.1 ソフトウェアをインストールする方法について説明します。



(注)

この項で説明されているインストール作業を実行するには、管理者権限を持つユーザとしてログインする必要があります。

Cognos ソフトウェアのダウンロード

- ステップ 1** Cisco 製品ダウンロード Web サイトにアクセスし、各自に割り当てられたユーザ名とパスワードを使用して認証します。

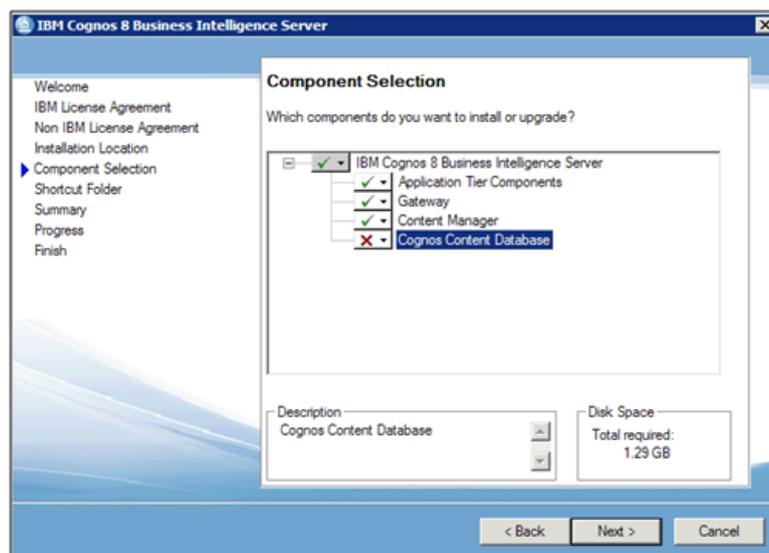
- ステップ 2** 製品名「Cisco Request Center Reporting」を探るか、製品セレクト内をナビゲートして、Cognos Business Intelligence インストーラおよびフィックス パックを探します。(ナビゲーション: [Products] > [Network Management and Automation] > [Data Center Management and Automation] > [Intelligent Automation] > [Cisco Request Center Reporting])。
- ステップ 3** [Business Intelligence Install] を選択して、バージョン 8.4.1 の次のファイルを Cognos アプリケーション サーバマシンにダウンロードします。

ダウンロードするファイル	説明
CZA87ML.tar.gz	Cognos 8.4.1 Business Intelligence Server (64 ビット)
CZAH6EN.tar.gz	Cognos 8.4.1 Data Manager (64 ビット)
C8_BI_8_4_1_Win64_FP004.tar.gz	Cognos 8.4.1、Fix Pack 4

- ステップ 4** 3 つすべての zip ファイルを、C:\¥CognosSoftware などの Cognos アプリケーション サーバの一時ディレクトリに解凍します。
- ステップ 5** Cognos マシンにある場合、JAVA_HOME 環境変数を削除します。これは、Cognos インストール プログラムがその埋め込み Java 使用し、これにより、JAVA_HOME 環境変数で定義されている Java のバージョンと競合する可能性があるためです。

Cognos Business Intelligence Server のインストール

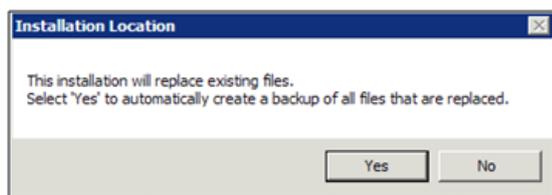
- ステップ 1** (Cognos ソフトウェアを C:\¥CognosSoftware ディレクトリ下に解凍していることを前提とします) フォルダ C:\¥CognosSoftware¥CZA87ML¥winx64 を開きます。
- ステップ 2** **issetup.exe** をダブルクリックして、Cognos セットアップ プログラムを起動します。
- ステップ 3** [Component Selection] 画面が表示されるまで、画面に表示されるすべてのデフォルト値を選択してインストール ウィザードを進めます。
- ステップ 4** 次の図で緑色のチェックマークが付いたコンポーネントのみを選択します。



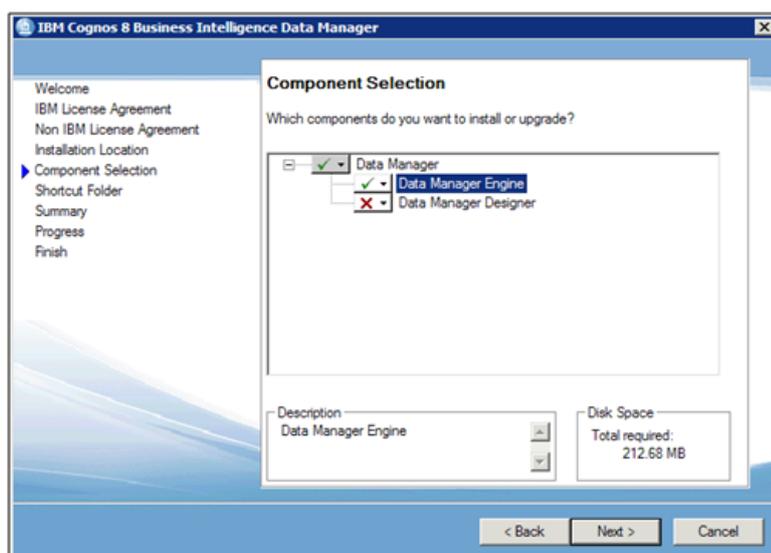
- ステップ 5** [Next] をクリックして、[Finish] 画面が表示されるまで、残りのインストール ウィザードを進めます。
- ステップ 6** [Start IBM Cognos Configuration] オプションを選択解除して、[Finish] をクリックします。

Cognos Data Manager のインストール

- ステップ 1** (Cognos ソフトウェアを C:\CognosSoftware ディレクトリ下に解凍していることを前提とします) フォルダ C:\CognosSoftware\CZAH6EN\winx64 を開きます。
- ステップ 2** **issetup.exe** をダブルクリックして、Cognos セットアッププログラムを起動します。
- ステップ 3** [Installation Location] 画面が表示されるまで、画面に表示されるすべてのデフォルト値を選択してインストール ウィザードを進めます。
- ステップ 4** Cognos Business Intelligence Server をインストールしたフォルダと同じ名前を入力します (たとえば、C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64)。次に [Next] をクリックします。
- ステップ 5** 「Warning: You are installing to the same location as a previous installation.Do you want to continue?」というメッセージが表示されたら、[Yes] をクリックして次に進みます。
- ステップ 6** 次のメッセージが表示されたら、[No] をクリックして次に進みます。



- ステップ 7** [Component Selection] 画面が表示されたら、次の図で緑色のチェックマークが付いたコンポーネントのみを選択します。

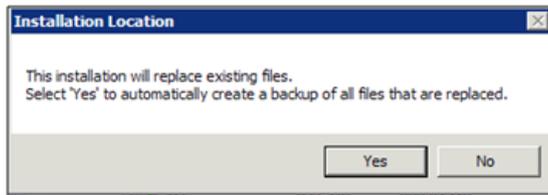


- ステップ 8** [Next] をクリックして、[Finish] 画面が表示されるまで、残りのインストール ウィザードを進めます。

ステップ 9 [Start IBM Cognos Configuration] オプションを選択解除して、[Finish] をクリックします。

Cognos Fix Pack 4 のインストール

- ステップ 1** (Cognos ソフトウェアを C:\CognosSoftware ディレクトリ下に解凍していることを前提とします) フォルダ「C:\CognosSoftware\C8_BI_8_4_1_Win64_FP004\winx64」を開きます。
- ステップ 2** **issetup.exe** をダブルクリックして、Cognos セットアッププログラムを起動します。
- ステップ 3** [Installation Location] 画面が表示されるまで、画面に表示されるすべてのデフォルト値を選択してインストール ウィザードを進めます。
- ステップ 4** Cognos Business Intelligence Server をインストールしたフォルダと同じ名前を入力します (たとえば、C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64)。次に [Next] をクリックします。
- ステップ 5** 次のメッセージが表示されたら、[No] をクリックして次に進みます。



- ステップ 6** [Next] をクリックして、[Finish] 画面が表示されるまで、残りのインストール ウィザードを進めます。
- ステップ 7** [Finish] をクリックします。
-

Oracle JDBC ドライバのコピー

Oracle データベースの場合だけ次の手順を実行します。

- ステップ 1** ファイル **ojdbc5.jar** を <ORACLE_HOME>\JDBC\lib ディレクトリから Cognos アプリケーションサーバの <COGNOS_HOME>\webapps\p2pd\WEB-INF\lib ディレクトリにコピーします。
- <ORACLE_HOME> は、Oracle Client 11.2.0.1 (32 ビット) ソフトウェアをインストールしたディレクトリです。
- <COGNOS_HOME> は、Cognos Business Intelligence Server をインストールしたディレクトリです (たとえば、C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64)。
-

Reporting および Advanced Reporting コンポーネントの設定

この項では、Cognos アプリケーション サーバで使用できるように Reporting および Advanced Reporting コンポーネントを設定する方法について説明します。



(注) この項で説明されているスクリプトを実行するには、管理者権限を持ったユーザとしてログインする必要があります。

Cognosinstaller.zip の解凍

- ステップ 1** Cognos ソフトウェアが Service Portal と異なるマシンにインストールされている場合、Service Portal マシンの `<ServicePortal_Install_Dir>\cognos` ディレクトリ下でファイル **cognosinstaller.zip** を探し、このファイルを Cognos マシンにコピーします。
- ステップ 2** cognosinstaller.zip を `C:\cognosinstaller` ディレクトリに解凍します。 `C:\cognosinstaller` ディレクトリがすでにマシンに存在する場合、このディレクトリを上書きしないでください。既存のディレクトリの名前を `C:\cognosinstaller.OLD` に変更して、cognosinstaller.zip を `C:\cognosinstaller` に解凍します。

setup.properties の変更

- ステップ 1** `C:\cognosinstaller` フォルダを開き、ファイル **setup.properties** のバックアップを作成します。
- ステップ 2** テキスト エディタを使用して、**setup.properties** を変更します。次の表に示されたパラメータだけ変更します。ほとんどの場合、デフォルト値を使用できます。別の値を指定する場合、説明を注意して読み、値を入力するときに使用する必須構文や形式を確認してください。この表に示されていないパラメータは変更しないでください。

パラメータ	値
cognos.root	Cognos 8.4.1 ソフトウェアがインストールされているルートフォルダを入力します。ディレクトリ セパレータとしてダブルスラッシュ (\\) を使用します。たとえば、「 <code>C:\\Program Files (x86)\\Cognos\\c8_64</code> 」を入力します。 デフォルト値は、 <code>C:\\Program Files\\Cognos</code> です。
gateway.server.name	Cognos マシンの完全修飾ドメイン名を入力します (たとえば、 <code>cognos.mydomain.com</code>)。
application.server.name	Cognos マシンの完全修飾ドメイン名を入力します (たとえば、 <code>cognos.mydomain.com</code>)。 このリリースでは、 <code>gateway.server.name</code> と <code>application.server.name</code> のパラメータ値は同じ値でなければなりません。

cognos.server.timezone	有効な時間帯名を入力します。使用するコンピュータに対応する有効な時間帯名のリストについては、「時間帯の設定」(P.3-23)を参照してください。 デフォルト値は、「America/Tijuana」です。
requestcenter.admin.user	Service Portal 管理者ユーザのログイン ID を入力します。 デフォルト値は、「admin」です。
requestcenter.admin.pwd	Service Portal 管理者ユーザのパスワードを入力します。 デフォルト値は、「admin」です。  (注) この値は、次の項で説明されている、encrypt.cmd ユーティリティを使用して暗号化できます。
requestcenter.destination	Advanced Reporting ソフトウェア コンポーネントがインストールされるフォルダを入力します。cognos.root と同じ値を入力しないでください。Cognos ソフトウェア インストール フォルダと Service Portal ソフトウェア インストール フォルダは分けてください。ディレクトリ セパレータとしてダブルスラッシュ (\\) を使用します。 デフォルト値は、「C:\\ ¥¥ CiscoServicePortal」です。
requestcenter.db.type	次のいずれかの値を入力します。 <ul style="list-style-type: none">• sqlserver (SQL Server 2008 R2)• oracle (Oracle 11g)  (注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定されています。
requestcenter.db.server	RequestCenter データベースのサーバ名または IP アドレスを入力します。たとえば、dbserver.mydomain.com です。  (注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定されています。
requestcenter.db.port	Service Portal データベース サーバのポート番号を入力します。通常の値を次とおりです。 <ul style="list-style-type: none">• 1433 (SQL Server)• 1521 (Oracle)  (注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定されています。

requestcenter.db.name	<p>SQL Server の場合、RequestCenter データベースの名前を入力します。</p> <p>Oracle の場合、RequestCenter を入力します。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定されています。</p>
requestcenter.db.user	<p>RequestCenter データベースのユーザ名を入力します。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定されています。</p>
requestcenter.db.pwd	<p>上記の RequestCenter データベース ユーザのパスワードを入力します。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定および暗号化されています。</p>
requestcenter.db.oracle.sid	<p>Oracle の場合、RequestCenter データベースの Oracle SID を入力します。</p>  <p>(注) SQL Server の場合、このパラメータは無視されます。この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定されています。</p>
datamart.db.server	<p>Datamart データベースのサーバ名または IP アドレスを入力します。たとえば、dbserver.mydomain.com です。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定されています。</p>
datamart.db.port	<p>Datamart データベース サーバのポート番号を入力します。通常の値を次とおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1433 (SQL Server) • 1521 (Oracle)  <p>(注) この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定されています。</p>
datamart.db.name	<p>SQL Server の場合、Datamart データベースの名前を入力します。</p> <p>Oracle の場合、Datamart を入力します。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に設定されています。</p>

datamart.db.user	<p>Datamart データベースのユーザ名を入力します。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定されています。</p>
datamart.db.pwd	<p>上記の Datamart データベース ユーザのパスワードを入力します。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定および暗号化されています。</p>
datamart.db.sa.pwd	<p>SQL Server の場合、Datamart データベースがある SQL Server インスタンスの sa ユーザのパスワードを入力します。</p> <p>Oracle の場合、このパラメータは無視されます。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定および暗号化されています。</p>
datamart.db.oracle.sid	<p>Oracle の場合、Datamart データベースの Oracle SID を入力します。</p> <p>SQL Server の場合、このパラメータは無視されます。</p>  <p>(注) この値は、Service Portal セットアップ プログラムにより事前に設定されています。</p>
datamart.db.schema	<p>SQL Server の場合、値「dbo」を入力します。</p> <p>Oracle の場合、datamart.db.user と同じ値を入力します。ただし、この値はすべて大文字で入力します。たとえば、値「RCUSER」を入力します。</p>
contentstore.db.server	<p>ContentStore データベースのサーバ名または IP アドレスを入力します。たとえば、dbserver.mydomain.com です。</p>
contentstore.db.port	<p>ContentStore データベース サーバのポート番号を入力します。通常の値を次とおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1433 (SQL Server) • 1521 (Oracle)
contentstore.db.name	<p>SQL Server の場合、ContentStore データベースの名前を入力します。</p> <p>Oracle の場合、ContentStore を入力します。</p>
contentstore.db.user	<p>ContentStore データベースのユーザ名を入力します (たとえば、「CSUser」を入力します)。</p>
contentstore.db.pwd	<p>上記の ContentStore データベース ユーザのパスワードを入力します。</p>  <p>(注) この値は、次の項で説明されている、encrypt.cmd ユーティリティを使用して暗号化できます。</p>

contentstore.db.oracle.sid	Oracle の場合、ContentStore データベースの Oracle SID を入力します。 SQL Server の場合、このパラメータは無視されます。
smtp.server	SMTP サーバのサーバ名または IP アドレスを入力します。たとえば、smtp.mydomain.com です。 Cognos アプリケーションでは、SMTP サーバが正しく設定されている場合だけ、レポートをユーザに電子メールで送信できます。
smtp.port	SMTP サーバが使用するポート番号を入力します。 デフォルト値は 25 です。
smtp.user	SMTP サーバの有効な電子メール アカウントを持つユーザ名を入力します。
smtp.pwd	上記の smtp ユーザ名のパスワードを入力します。
smtp.sender	有効な電子メール アドレスを入力します。この電子メール アドレスは、Cognos により発信電子メールの「Sender」として使用されます。

ステップ 3 セキュリティのため、**encrypt.cmd** ユーティリティを使用して、**setup.properties** ファイルの次のパスワード パラメータを暗号化できます。

- requestcenter.admin.pwd
- requestcenter.db.pwd
- datamart.db.pwd
- datamart.db.sa.pwd
- contentstore.db.pwd



(注) requestcenter.db.pwd、datamart.db.pwd および datamart.db.sa.pwd の値は、Service Portal セットアッププログラムにより事前に暗号化されます。パスワードの文字列は、NBvjXV8ttr184ZGNYVuMlw== のようになります。これらのパスワードを再び暗号化する必要はありません。ただし、**setup.properties** ファイルの他のクリアテキスト パスワードを暗号化する場合、次の指示に従い、これらの値を暗号化します。

encrypt.cmd ユーティリティを使用する：

1. コマンドプロンプト ウィンドウを開いて、C:\cognosinstaller ディレクトリにナビゲートします。
2. 「encrypt.cmd-s <string>」を実行します。ここで、<string> は、暗号化するクリアテキスト パスワードです。
3. 画面には次のように表示されます。
hJo9O5ZVvXoi57D6mNOEFw==
4. 画面の暗号化文字列をコピーして（たとえば、文字列 **hJo9O5ZVvXoi57D6mNOEFw==** をコピーして）、**setup.properties** ファイルの該当するパラメータに貼り付けます。基本的に、クリアテキスト値は暗号化した値で書き換えます。

ステップ 4 ファイル **setup.properties** を保存します。

configure.cmd の実行

ステップ 1 Cognos マシンで、コマンドプロンプト ウィンドウを開き、「C:\cognosinstaller」ディレクトリにナビゲートします。

ステップ 2 **configure.cmd** を実行します。



(注)

このスクリプトの実行には数分かかります。このスクリプトは、Cognos プロパティ ファイルを設定、データ マート カタログを作成、ContentStore データベースのスキーマをロードします。RequestCenter データベースからのデータ抽出は実行されません。configure.cmd が正常に完了するまで、次の手順に進まないでください。

ステップ 3 configure.cmd が正常に完了したら、[Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] を選択して [Services] ウィンドウを開きます。実行していない場合、**IBM Cognos 8** サービスを起動します。

ステップ 4 Cognos マシンでブラウザを開いて、URL <http://localhost/cognos8> に接続します。

ステップ 5 Service Portal 管理者ユーザのユーザ ID およびパスワードを入力し、[OK] をクリックしてログインします (Service Portal の新規インストールでは、管理者ユーザ ID のデフォルト値は「admin」、パスワードのデフォルト値は「admin」です)。

ステップ 6 UI の [My home] リンクをクリックします。

ステップ 7 UI 右上隅の [Launch] リンクをクリックして、[IBM Cognos Administration] ドロップダウン メニューを選択します。

ステップ 8 [Security] タブを選択します。

ステップ 9 [Directory Names] リストの [newScale] リンクをクリックします。

ステップ 10 Reporting および Advanced Reporting モジュールにアクセスできる Service Portal ロールのリストと、これらのロールが 1 つ以上付与されているユーザのリストが表示されます (リストのページが複数ある場合もあります)。リストが次のスクリーンショットのような場合、この時点での Cognos 設定は正常に行われています。次の項に進んでください。

Directory > newScale 🔍

Entries: 1 - 15 ⏪ ⏩

Name ▲	Modified	Actions
 Service Strategy and Design Report User		 More...
 Advanced Reporting - Professional User	November 30, 2011 3:33:08 PM	 More...
 Relationship Manager		 More...
 Service Level Manager		 More...
 Portfolio Designer and Administrator	November 30, 2011 3:33:08 PM	 More...
 Advanced Reporting - Business User	November 30, 2011 3:33:09 PM	 More...
 Service Strategy and Design Analyst		 More...
 Service Operations Report User		 More...
 Analytics Administrator	November 30, 2011 3:33:08 PM	 More...
 Site Administrator	November 30, 2011 3:33:09 PM	 More...
 Portfolio Manager	November 30, 2011 3:33:08 PM	 More...
 Service Team Manager		 More...
 Service Team Administrator		 More...
 Service Operations Analyst		 More...
 Reporting Administrator	November 30, 2011 3:33:08 PM	 More...

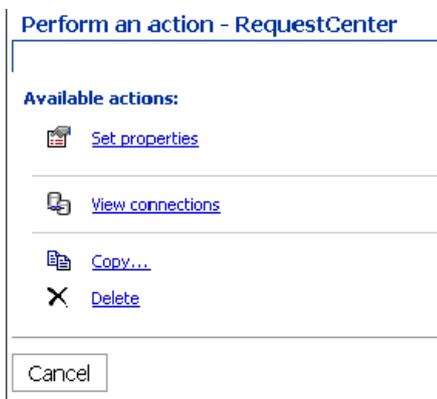
Last refresh time: January 26, 2012 11:44:34 AM

create_datasource.cmd の実行

- ステップ 1** コマンドプロンプト ウィンドウを開き、<requestcenter.destination>% cognos%bin ディレクトリにナビゲートします。たとえば、requestcenter.destination=C:%CiscoServicePortal を setup.properties ファイルで設定している場合、C:%CiscoServicePortal%cognos%bin ディレクトリを開きます。
- ステップ 2** create_datasource.cmd を実行します。
- ステップ 3** create_datasource.cmd が正常に完了したら、Cognos マシンでブラウザを開いて、URL <http://localhost/cognos8> に接続します。
- ステップ 4** Service Portal 管理者ユーザのユーザ ID およびパスワードを入力し、[OK] をクリックしてログインします。
- ステップ 5** UI の [My home] リンクをクリックします。
- ステップ 6** UI 右上隅の [Launch] リンクをクリックして、[IBM Cognos Administration] ドロップダウン メニューを選択します。
- ステップ 7** [Configuration] タブを選択します。
- ステップ 8** 左パネルの [Data Source Connections] リンクをクリックします。
- ステップ 9** 右パネルに RequestCenter という名前のデータ ソース エントリが表示されます。

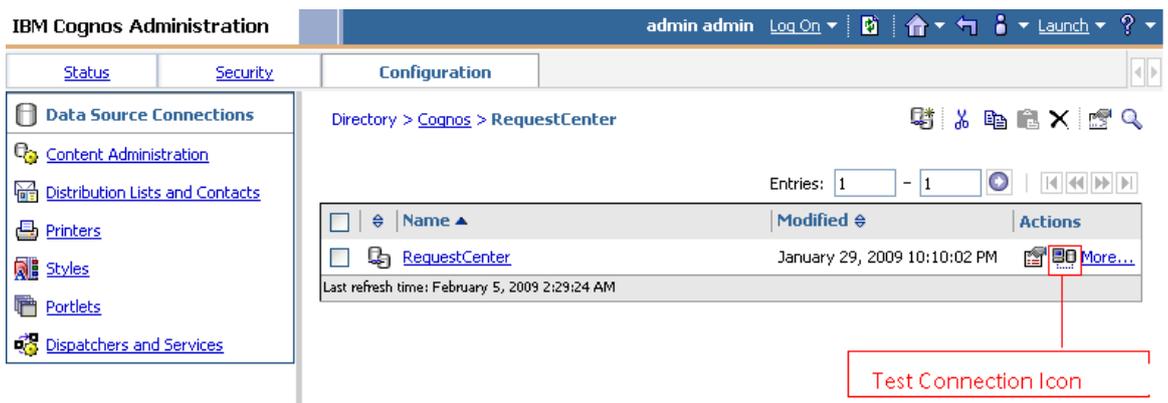


ステップ 10 [Actions] 列で、[More...] リンクをクリックします。[Perform an Action – RequestCenter] ページが表示されます。



ステップ 11 [View connections] をクリックします。

ステップ 12 [Configuration] タブが再表示され、新しい (*Test the connection*) アイコンが [More...] リンクの横に表示されます。



ステップ 13 この (*Test the connection*) アイコンをクリックします。

ステップ 14 [Test] ボタンをクリックします。

ステップ 15 接続テストの [Status] が [Succeeded] となっていることを確認します。次の項に進んでください。

Service Portal レポートのインポート

次のタスクを実行し、Service Portal 標準レポート アrchive を Cognos 環境にインポートします。

- ステップ 1** コマンドプロンプト ウィンドウを開き、`<requestcenter.destination>\¥ cognos¥bin` ディレクトリにナビゲートします。
- ステップ 2** `import_reports.cmd` を実行します。
- ステップ 3** `update_datamart_std.cmd` を実行します。



(注) このスクリプトの実行には数分かかる場合があります。

Service Portal アプリケーションの再起動

- ステップ 1** **Service Portal アプリケーションを再起動します。** これにより、Service Portal アプリケーション サーバは、Cognos アプリケーション サーバとの統合を可能にする新しい設定を選択できるようになります。JBoss の場合、「CiscoServicePortal Request Center」サービスを再起動します。WebLogic または WebSphere の場合、RequestCenter.ear が導入されている WebLogic サーバまたは WebSphere サーバ全体を再起動します。
- ステップ 2** Service Portal アプリケーションが起動されたら、Service Portal 管理者ユーザとしてログインします。
- ステップ 3** [Reporting] モジュールを選択します。
- ステップ 4** [Reports] タブをクリックします。
- ステップ 5** [Public Folders] タブに「Business Value Reports」と「Service Performance Reports」という名前の 2 つのフォルダが表示されていることを確認します。表示されている場合、Service Portal の Reporting モジュールが Cognos アプリケーション サーバと正常に統合されています。



- ステップ 6** 次の項「[Advanced Reporting の設定](#)」に進みます。

Advanced Reporting の設定

次のスクリプトを実行して、Advanced Reporting コンポーネントを設定します。Advanced Reporting を設定しない場合、「インストール後の作業」(P.3-21)に進みます。

-
- ステップ 1** 管理者ユーザとして Service Portal アプリケーションにログインします。
- ステップ 2** Service Portal の URL が `http://<ServerName>:<Port>/RequestCenter` の場合、管理者ユーザとしてログインしたときと同じブラウザ ウィンドウで、アドレスに `http://<ServerName>:<Port>/RequestCenter/fdr/runETL.jsp` と入力し [Enter] を押します。
- ステップ 3** 「runETL.jsp」スクリプトが起動します。次のメッセージが画面に表示されるまで待ちます。
Processing Form Data Extraction... Form Data Extraction Completed.
- ステップ 4** Cognos マシンで、コマンドプロンプト ウィンドウを開き、「<requestcenter.destination>%cognos%bin」ディレクトリにナビゲートします。
- ステップ 5** `update_datamart.cmd` を実行します。



(注) このスクリプトの実行には数分かかる場合があります。

- ステップ 6** `create_model.cmd` を実行します。
- ステップ 7** `publish_fdr_pkg.cmd` を実行します。



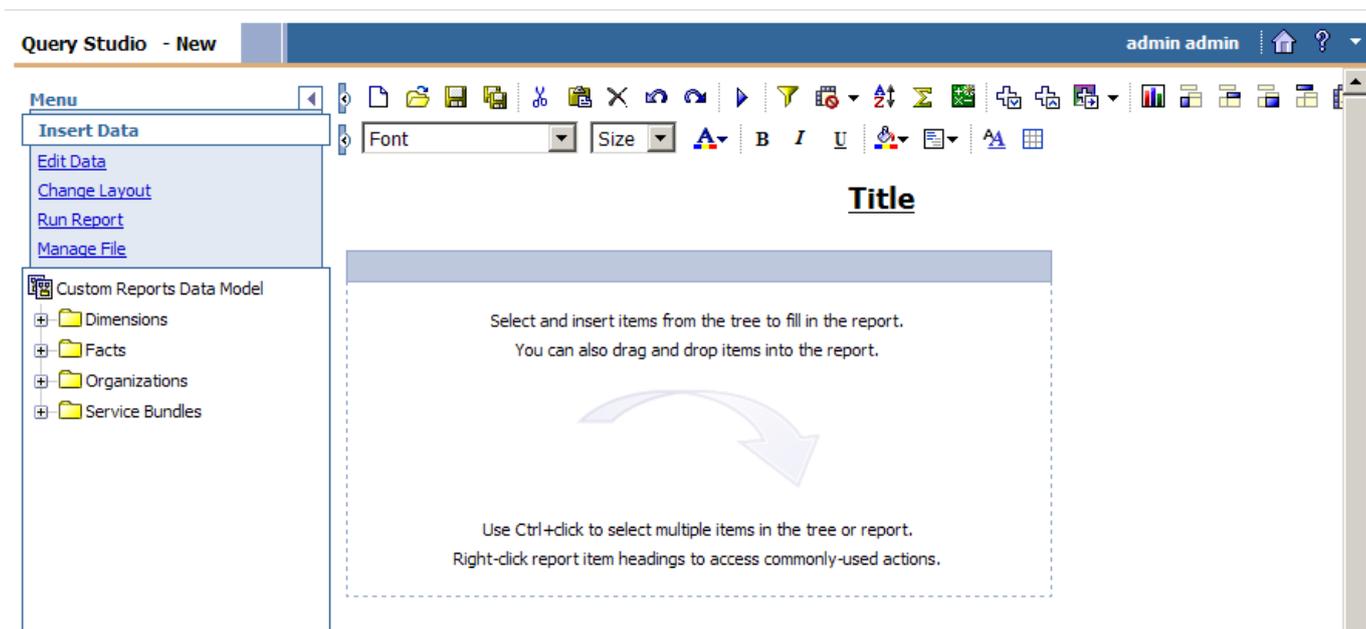
(注) このスクリプトの実行には数分かかる場合があります。

- ステップ 8** `publish_serviceportfolioreporting_pkg.cmd` を実行します。



(注) このスクリプトの実行には数分かかる場合があります。

- ステップ 9** ログアウトしてから、管理者ユーザとして Service Portal にログインします。
- ステップ 10** [Advanced Reporting] モジュールを選択します。
- ステップ 11** [Ad-Hoc Reports] タブをクリックします。
- ステップ 12** [Custom Report Data Models] リンクをクリックします。
- ステップ 13** [Query Studio] ウィンドウ (以下のスクリーンショットを参照) が表示された場合、Service Portal の Advanced Reporting モジュールが Cognos アプリケーション サーバと正常に統合されています。



インストール後の作業

インストール後には、ETL プロセス実行をスケジュールします。各プロセスにかかる時間は、抽出して Datamart データベースに送信する必要がある RequestCenter データベースのデータ量に比例します。

インストール後の作業 : Reporting

Cognos マシンでスケジュール作業として次のスクリプトを設定します。スクリプトはすべて `<requestcenter.destination>%cognos%bin` ディレクトリにあります。

スクリプト	説明
update_datamart_std.cmd	データを RequestCenter データベースから抽出して、Datamart データベースに送信します。これらのデータは、Service Portal 標準レポートの更新に使用されます。このスクリプトは、標準レポートの更新頻度に関係なくスケジュールできます。通常、1日1回、オフピーク時に実行されるようにスケジュールできます。

インストール後の作業 : Advanced Reporting

Advanced Reporting を使用する場合、この項で説明されている作業も実行する必要があります。

- ステップ 1** Cognos マシンで、スケジュール作業として次のスクリプトを設定します。スクリプトはすべて `<requestcenter.destination>%cognos%bin` ディレクトリにあります。

スクリプト	説明
update_datamart.cmd	Datamart データベースのファクト テーブルおよびディメンションを更新します。
create_model.cmd	Cognos レポートング ツール (Query Studio および Report Studio) により使用されるフレームワーク モデルを作成します。
publish_fdr_pkg.cmd	Cognos フレームワークを Service Portal の Request Center モジュールに公開します。
publish_serviceportfolioreporting_pkg.cmd	Cognos フレームワークを Service Portal の Demand Center モジュールに公開します。

ステップ 2 アプリケーション サーバ マシンで、**newscale.properties** ファイル (RequestCenter.ear/config ディレクトリ下にあります) を開いて、次のパラメータを変更して、アプリケーション サーバで ETL (Extract-Transform-Load) をイネーブルにし、スケジュールします。

- **ENABLE_FDR_ETL_PROCESS=1** : ETL プロセスをイネーブルにします。
- **FDR_ETL_TRIGGER=1** (1 = 毎時、2 = 毎日、3 = 毎分) : ETL プロセスの頻度を変更します。
- **FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY_HOURLY=<number>** : 値 <number> は、<number> 時間ごとに ETL プロセスを開始することを示します。このパラメータは、FDR_ETL_TRIGGER が 1 (毎時) に設定されている場合だけ使用されます。
- **FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY_DAILY=<hh:mm>** : <hh:mm> (たとえば、22:30) は、ある時刻に ETL プロセスを実行されることを示します。このパラメータは、FDR_ETL_TRIGGER が 2 (毎日) に設定されている場合だけ使用されます。
- **FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY_MINUTES=<number>** : 値 <number> は、<number> 時間ごとに ETL プロセスを開始することを示します。このパラメータは、FDR_ETL_TRIGGER が 3 に設定されている場合だけ使用されます。

ステップ 3 Service Portal アプリケーションがクラスタ化環境で実行される場合、ETL プロセスがクラスタの 1 台のサーバからのみ実行されるように、クラスタのいずれか 1 つだけのノードで **newscale.properties** ファイルを変更する必要があります。その他のすべてのノードでは、**newscale.properties** の **ENABLE_FDR_ETL_PROCESS** パラメータの値は 0 (つまりディセーブル) のままにします。

この ETL プロセスは、RequestCenter データベースのレポート データから Datamart データベースにサービスを順々にプッシュします。

サービス デザインおよびレポートング要件を確認して、目的のディクショナリおよびサービスがレポート可能であることを示すまで、データ ETL プロセスからサービスをイネーブルにしないでください。

ステップ 4 **Service Portal** アプリケーション サーバを再起動します。**newscale.properties** ファイルでの変更を適用するには、Service Portal アプリケーションを再起動する必要があります。



(注) デフォルトでは、Service Form Data ETL プロセスは、**newscale.properties** ファイルでディセーブルにされています。

Advanced Reporting ETL プロセスは、1 日 1 回、オフピーク時に実行するようにスケジュールすることを推奨します。Datamart データベースのデータは、このプロセスの実行中でも使用できますが、パフォーマンスが低下する可能性があります。

データが同期化されるように、`newscale.properties` の `FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY` のスケジュールに合わせて、すべてのスクリプトのスケジュールを設定します。

`update_datamart.cmd` および `create_model.cmd` 間での新しいまたは変更要求は、10,000 件あたり 40 分かかります。`create_model.cmd` および `publish_fdr_pkg.cmd` 間での新しいまたは変更要求は、10,000 件あたり 30 分かかります。スクリプト `publish_serviceportfolioreporting_pkg` は、スクリプト `publish_fdr_pkg.cmd` と同時または数分後に実行するようにスケジュールできます。

`publish_serviceportfolioreporting_pkg` 以外の他のスクリプトは、同時に実行しないでください。これらのスクリプトを同時に実行すると、データ競合が発生します。

時間帯の設定

`setup.properties` ファイルを「[setup.properties の変更](#)」(P.3-11) の説明に従って設定する場合、`cnognos.server.timezone` パラメータを値を設定する必要があります。

`setup.properties` ファイルに指定する正しい値については、次の表を参照してください。コンピュータの時間帯に対応する値を [Time Zone Name] 列から選択します。

時間帯名	コンピュータ時間帯の説明 (GMT)
Etc/GMT+12	(GMT-12:00) International Date Line West
Pacific/Apia	(GMT-11:00) Samoa
US/Hawaii	(GMT-10:00) Hawaii
US/Aleutian	(GMT-10:00) Hawaii Aleutian Daylight Time
US/Alaska	(GMT-09:00) Alaska
America/Tijuana	(GMT-08:00) Pacific Time (US and Canada); Tijuana
America/Chihuahua	(GMT-07:00) Chihuahua, La Paz, Mazatlan
US/Arizona	(GMT-07:00) Arizona
Canada/Mountain	(GMT-07:00) Mountain Time (US and Canada)
Canada/Saskatchewan	(GMT-06:00) Saskatchewan
US/Central	(GMT-06:00) Central America
Canada/Central	(GMT-06:00) Central Time (US and Canada)
America/Mexico_City	(GMT-06:00) Guadalajara, Mexico City, Monterrey
America/Bogota	(GMT-05:00) Bogota, Lima, Quito
Canada/Eastern	(GMT-05:00) Eastern Daylight Time (US and Canada)
America/Jamaica	(GMT-05:00) Eastern Time (US and Canada)
US/East-Indiana	(GMT-05:00) Indiana (East)
America/Antigua	(GMT-04:00) Atlantic Time (Canada)
Canada/Atlantic	(GMT-04:00) Atlantic Daylight Time (Canada)
America/Manaus	(GMT-04:00) Manaus
America/Santiago	(GMT-04:00) Santiago
America/Caracas	(GMT-04:30) Caracas
America/La_Paz	(GMT-04:00) La Paz (Bolivia)
America/Sao_Paulo	(GMT-03:00) Brasilia

America/Godthab	(GMT-03:00) Greenland
America/Argentina/Buenos_Aires	(GMT-03:00) Buenos Aires
America/Guyana	(GMT-04:00) Georgetown
America/St_Johns	(GMT-03:30) Newfoundland and Labrador
Atlantic/South_Georgia	(GMT-02:00) Mid-Atlantic
Atlantic/Azores	(GMT-01:00) Azores
Atlantic/Cape_Verde	(GMT-01:00) Cape Verde Islands
Etc/Greenwich	(GMT) Greenwich Mean Time: Dublin, Edinburgh,
Africa/Casablanca	(GMT) Casablanca, Monrovia
Europe/Sarajevo	(GMT+01:00) Sarajevo, Skopje, Warsaw, Zagreb
Europe/Brussels	(GMT+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris
Africa/Brazzaville	(GMT+01:00) West Central Africa
Europe/Amsterdam	(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome,
Europe/Belgrade	(GMT+01:00) Belgrade, Bratislava, Budapest,
Africa/Cairo	(GMT+02:00) Cairo
Europe/Helsinki	(GMT+02:00) Helsinki, Kiev, Riga, Sofia, Tallinn,
Europe/Minsk	(GMT+02:00) Minsk
Europe/Athens	(GMT+02:00) Athens, Bucharest, Istanbul
Asia/Jerusalem	(GMT+02:00) Jerusalem
Africa/Windhoek	(GMT+02:00) Windhoek
Africa/Harare	(GMT+02:00) Harare, Pretoria
Asia/Baghdad	(GMT+03:00) Baghdad
Africa/Nairobi	(GMT+03:00) Nairobi
Europe/Moscow	(GMT+03:00) Moscow, St.Petersburg, Volgograd
Asia/Kuwait	(GMT+03:00) Kuwait, Riyadh
Asia/Tehran	(GMT+03:30) Tehran
Asia/Baku	(GMT+04:00) Baku
Asia/Muscat	(GMT+04:00) Abu Dhabi, Muscat
Asia/Yerevan	(GMT+04:00) Yerevan
Asia/Tbilisi	(GMT+04:00) Tbilisi
Asia/Kabul	(GMT+04:30) Kabul
Asia/Karachi	(GMT+05:00) Islamabad, Karachi, Tashkent
Asia/Yekaterinburg	(GMT+05:00) Ekaterinburg
Asia/Kolkata	(GMT+05:30) Chennai, Kolkata, Mumbai, New Delhi
Asia/Kathmandu	(GMT+05:45) Kathmandu
Asia/Dhaka	(GMT+06:00) Astana, Dhaka
Asia/Novosibirsk	(GMT+07:00) Novosibirsk
Asia/Colombo	(GMT+05:30) Sri Jayawardenepura
Asia/Rangoon	(GMT+06:30) Yangon (Rangoon)
Asia/Bangkok	(GMT+07:00) Bangkok, Hanoi, Jakarta
Asia/Krasnoyarsk	(GMT+08:00) Krasnoyarsk
Asia/Irkutsk	(GMT+09:00) Irkutsk

Asia/Kuala_Lumpur	(GMT+08:00) Kuala Lumpur, Singapore
Asia/Taipei	(GMT+08:00) Taipei
Australia/Perth	(GMT+08:00) Perth
Asia/Chongqing	(GMT+08:00) Beijing, Chongqing, Hong Kong SAR,
Asia/Seoul	(GMT+09:00) Seoul
Asia/Tokyo	(GMT+09:00) Osaka, Sapporo, Tokyo
Asia/Yakutsk	(GMT+09:00) Yakutsk
Australia/Darwin	(GMT+09:30) Darwin
Australia/Adelaide	(GMT+09:30) Adelaide
Australia/Hobart	(GMT+10:00) Hobart
Australia/Canberra	(GMT+10:00) Canberra, Melbourne, Sydney
Australia/Brisbane	(GMT+10:00) Brisbane
Asia/Vladivostok	(GMT+10:00) Vladivostok
Pacific/Guam	(GMT+10:00) Guam, Port Moresby
Pacific/Guadalcanal	(GMT+11:00) Solomon Islands, New Caledonia
Pacific/Auckland	(GMT+12:00) Auckland, Wellington
Pacific/Fiji	(GMT+12:00) Fiji Islands
Pacific/Tongatapu	(GMT+13:00) Nuku alofa



(注) 次の時間帯名は、現在、夏時間をサポートしていません。そのため、これらのいずれかの時間帯を使用する場合、GMT オフセットが同じ他のいずれかの時間帯名を使用するか、Cisco Technical Assistance Center (TAC) にお問い合わせください。

Europe/Moscow
Pacific/Fizi
Pacific/Apia
Asia/Yakutsk
Asia/Vladivostok



CHAPTER 4

アップグレードについて

- 「概要」 (P.4-1)
- 「Service Portal のアップグレード」 (P.4-1)
- 「Advanced Reporting のアップグレード」 (P.4-19)

概要

この章では、Cisco Service Portal Release **2008.3** 以上から Release **9.3.2** へのアプリケーション アップグレードを実行する方法について説明します。

対象読者

この章は、次のスキルを有する上級管理者を対象としています。

- RDBMS の高度な知識と経験
- 環境のカスタマイズ分野の知識

Service Portal のアップグレード

概要

リリース アップグレード パス

このアップグレードプロセスでは、Service Portal Release **2008.3 SP9** 以上から Release **9.3.2** への直接データベース コンポーネント アップグレードをサポートします。次の表 4-1 に示されている、最新のサービス パックのデータベース インストーラ プログラムは、データベース スキーマをサポートされているアップグレード レベルにするデータベースに対して実行する必要があります。

表 4-1 直接アップグレードパス

アップグレード前のリリースバージョン	アップグレード後のリリースバージョン
2008.3 SP9	9.3.2
9.1 SP3	9.3.2
9.2 (限定リリース)	9.3.2
9.3 GA	9.3.2
9.3 R2	9.3.2
9.3.1	9.3.2

既存のインストールが 2008.3 SP9 よりも前のバージョンの場合、サポートされているバージョンにアップグレードする必要があります。場合によっては、複数のバックツーバック データベース コンポーネント アップグレードを実行する必要があります。

表 4-2 マルチステップのアップグレードパス

アップグレード前のリリースバージョン	ステップ 1: アップグレード後のリリースバージョン	ステップ 2: アップグレード後のリリースバージョン	ステップ 3: アップグレード後のリリースバージョン
2006.0.7、2006.0.8、2006.0.9	2008.3	2008.3 SP9	9.3.2
2007.1 (任意の SP)	2008.3	2008.3 SP9	9.3.2
2008.1 (任意の SP)	2008.3	2008.3 SP9	9.3.2
2008.3 (SP9 よりも前の任意の SP)	2008.3 SP9	9.3.2	該当なし
9.1 (SP3 よりも前の任意の SP)	9.1 SP3	9.3.2	該当なし

制限事項と注意事項

ここでは、製品の制限事項に関する通知や、このバージョンにアップグレードする際に考慮する必要がある重要な注意事項を記載しています。

新しいプラットフォーム サポート

このリリースでは、新しいプラットフォーム サポートがあります。表 4-3 を参照して、サードパーティ ソフトウェアの新しいバージョンをインストールする必要があるか確認してください。

表 4-3 新しいプラットフォーム サポート

プラットフォーム	このリリースで新しくサポートされるバージョン	このリリースでサポートされないバージョン
IBM WebSphere Application Server	IBM WebSphere 7.0	IBM WebSphere 6.1
IBM Http Server	IBM Http Server 7.0	IBM Http Server 6.1
Microsoft IIS	IIS 7.5	IIS 6
Microsoft Windows オペレーティング システム	Windows Server 2008 R2	Windows Server 2003

表 4-3 新しいプラットフォーム サポート (続き)

Linux オペレーティング システム	Red Hat Enterprise Linux 5.6	Red Hat Linux AS/ES 4
AIX オペレーティング システム	IBM AIX 7.1	IBM AIX 5.3
Microsoft IIS	IIS 7.5	IIS 6
Microsoft Internet Explorer	IE 8	IE 6
Microsoft SQL Server	SQL Server 2008 R2	SQL Server 2005
Oracle RDBMS	Oracle 11g	Oracle 10g
Microsoft Active Directory Server	Active Directory Server 2008	Active Directory Server 2003

詳細については、第 1 章「プラットフォーム サポート マトリクス」を参照してください。

デフォルト スタイルシートの変更

このリリースでは、Service Portal のデフォルト スタイルが変更され、異なるテーマ カラーおよびフォントを使用するようになりました。これらの変更を実装するかどうかは任意です。アプリケーションで現在使用しているスタイルを使用する場合、このリリースへのアップグレード後に既存の `custom.css` および `common.css` を再適用して、変更を上書きできます。`common.css` ファイルは、`RequestCenter.war\refactor\common\css` フォルダにあります。

BusinessEngine.ear の削除

このリリースではアプリケーション アーキテクチャが変更され、Business Engine は Request Center から独立したアプリケーションではなくなりました。`BusinessEngine.jar`、`be.properties`、および `bejms.properties` ファイルは、現在 `RequestCenter.ear` 内にあります。インストールおよびアップグレードプロセス中に、インストール プログラムによって `RequestCenter.ear` および `ISEE.war` だけが生成されます。詳細については、第 2 章「インストールおよび設定ガイド」を参照してください。

Enterprise JavaBeans (EJB) の削除

このリリースにおけるアプリケーション アーキテクチャの改善の一環として、Request Center および Business Engine の上にあった EJB レイヤが削除されています。これらの変更によるアプリケーション インストールおよび設定手順への影響はありません。

Service Link からの Business Engine インバウンド メッセージのための新しい JMS キュー

Service Link のスケーラビリティを改善するため、インバウンド Service Link メッセージによって呼び出されたすべての Business Engine API コールは、直接 Business Engine に渡されるのではなく、JMS キューにルーティングされるようになりました。詳細については、第 2 章「インストールおよび設定ガイド」を参照してください。

Service Import/Export は下位互換なし

Service Import/Export には、以前のリリースとの下位互換性はありません。以前のリリースでエクスポートしたサービスは、このリリースにインポートできません。アップグレードが完了したら、コードリポジトリに保持されているサービスを必ずエクスポートしてください。

アップグレードされるオブジェクト

このマニュアルで説明されているアップグレードプロセスでは、Service Portal ソフトウェアおよび Online Transactional Processing (OLTP) データベースがアップグレードされ、Service Portal で提供される新しい機能を使用できるようになります。これらの機能を使用することで、たとえば、データおよび参照整合性をさらに厳しく管理することで、Service Portal データベースのデータ品質を改善できます。アップグレードプロセスでは、Advanced Reporting モジュールのアップグレード方法について説明されます。

アップグレードされないオブジェクト

アップグレードプロセスでは、アプリケーションスキーマの一部として認識されない既存のデータベースのすべてのオブジェクトが示されます。

- 認識されないオブジェクトは、Service Portal テーブルと相互作用する場合、データベースから自動的に削除されます。たとえば、次のオブジェクト（存在する場合）はドロップされます。
 - Service Portal テーブルの認識されないインデックス。
 - Service Portal テーブルの認識されないトリガー。
 - Service Portal テーブルの認識されない制約。
 - Service Portal テーブルを示す認識されない外部キー制約。
- Service Portal テーブルと相互作用しない認識されないオブジェクトは報告されるだけで、ドロップはされません。たとえば、存在する場合、Service Portal テーブルを参照しないテーブル、列、シーケンス、ストアドプロシージャ、関数、インデックス、および Service Portal テーブルに影響しない制約はドロップされません。

前提条件とベスト プラクティス

- アップグレードする前に、データベース バックアップおよびファイル システム バックアップを作成および検証する必要があります。アップグレードのロールバックは、データベースおよびファイル システムを手動で復元することでのみ可能なので、バックアップを作成しておくことは重要です（ロールバック機能はアップグレードプログラムに組み込まれていません）。
- アップグレードプロセス中、実稼動サイトがダウンするので、アップグレードは、メンテナンス期間に計画してください。
- 2008.3 SP9 以上からアップグレードします。『[「リリース アップグレード パス」\(P.4-1\)](#)』を参照してください。

前提条件

- アップグレードのサンドボックス環境。
- データベース バックアップおよび十分に計画された復元プロセス。
- すべてのカスタマイズの完全なリスト（カスタム スタイル シート、JavaScript ライブラリ、LDAP Java マッピング コードなど）。
- SQL Server インストールの場合、アップグレードの前に、カスタム フルテキスト カタログをデータベースからドロップします。
- Oracle `catcio.sql` パッケージ。

次の SQL コマンドを Oracle 「sys」 ユーザとして実行して、catcio.sql パッケージが Oracle データベースにインストールされているかどうか確認します。

```
SELECT COUNT(*) FROM ALL_TABLES WHERE OWNER='SYS' AND TABLE_NAME LIKE 'IND_ONLINES';
```

戻り値がゼロ (0) の場合、Oracle 「sys」 ユーザは、Oracle に sysdba としてログインして、「catcio.sql」パッケージを Oracle データベースにインストールする必要があります。このプロセスは、Service Portal インストールを開始する前に実行する必要があります。これは、Oracle データベースの場合、インストールおよびアップグレードスクリプトにより ONLINE パラメータでテーブルインデックスが作成されるためです。Caticio.sql パッケージは、通常、\$ORACLE_HOME/rdbms/admin ディレクトリにあります。

ハイレベルなアップグレード方法

通常、組織ですでに Service Portal ソリューションのアップグレード方法を開発しています。または、他の企業のソフトウェアアップグレードのベストプラクティスを収集している場合もあります。本書で説明されている方法は、代替方法として実行したり、特定の新しいアップグレード要件に合わせて開発済みの方法を強化したりするときに役に立ちます。

既存の Service Portal システムのアップグレード手順の予行練習を行うサンドボックス環境を作ることが推奨されます。この実行中に発生する技術的な問題や解決策を記録しておきます。このようにすることで、実稼動システムで実際のアップグレードするときに役に立ちます。予行練習をすることで、始まりから終わりまでアップグレードプロセスの全体的な時間がわかるので、実稼動システムのアップグレードに必要な適切なシステムダウンタイムを計画するときにも役に立ちます。

サンドボックス環境でシステムを正常にアップグレードし、プロセスに問題がなければ、実稼動システムでのアップグレードを計画できます。アップグレードは、予行練習で準備した技術注記も参考にし、本書の指示に従い実行します。

ハイレベルでは、アップグレード手順は次のように行います。

ステップ 1 現在の実稼動システムのバックアップを作成し、データベースの別のセットに復元します。



(注) SQL Server 2005 データベースおよび Oracle 10g データベースはこのリリースではサポートされないため、データベースバックアップを新しい SQL Server 2008 R2 データベースまたは Oracle 11g データベースに復元する必要があります。

ステップ 2 リリース 9.3.2 のすべての前提条件を満たすサンドボックス環境を作成します。これは、リリース 9.3.2 パッケージからアップグレードプログラムを実行する環境で、実稼動データベースのコピーに接続するよう設定する必要があります。

ステップ 3 検証および修復プログラムを実稼動データベースのコピーに対して実行し、最初のオプション [Perform Schema Validation] を選択します。このプログラムは、既存のデータベースの検証および修復後のインストールのアップグレードに使用する Service Portal セットアッププログラムとは異なります。

ステップ 4 検証および修復プログラムにより、データベースのスキーマエラーが報告された場合、データベース管理者やアプリケーションプログラマとともにスキーマエラーを修復します。スキーマエラーによっては、エラーの修復に SQL コマンドが推奨されています。これがエラー状況に適しているかどうかは、DBA およびアプリケーションプログラマと相談してください。また、スキーマエラーによっては、適切に修復するために Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡する必要があります。発生するすべての検証エラーおよび解決策について説明します。

- ステップ 5** 検証エラーを修復したら、検証および修復プログラムによりスキーマ エラーが報告されなくなるまで、検証および修復プログラムを再実行して、[Perform Schema Validation] オプションを実行します。
- ステップ 6** 検証および修復プログラムを再実行して、2 つめのオプション [Perform Data Validation] を選択します。
- ステップ 7** [Perform Data Validation] オプションにより、a) [Validation Errors] および b) [Auto-Repairable Errors] の 2 つのエラーを示すレポートが作成されます。[Validation Errors] の数が 0 より大きい場合、データベース管理者およびアプリケーション プログラマと協力して、データのエラーを修復します。検証エラーによっては、エラーの修復に SQL コマンドが推奨されています。これがエラー状況に適しているかどうかは、DBA およびアプリケーション プログラマと相談してください。また、スキーマエラーによっては、適切に修復するために Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡する必要があります。発生するすべての検証エラーおよび解決策について説明します。
- ステップ 8** 検証エラーを修復したら、検証および修復プログラムにより報告される [Validation Errors] の数がゼロになるまで、検証および修復プログラムを再実行して、[Perform Data Validation] オプションを実行します。[Auto-Repairable Errors] はいくつかあっても問題ありません。これらは、次のステップでプログラムにより修復されます。
- ステップ 9** 検証および修理プログラムを再実行して、3 つめのオプション [Repair Database] を実行します。このオプションは、最後のステップで報告されたすべての [Auto-Repairable Errors] をプログラムにより修復します。完了したら、プログラムにより、[Total Errors] の数がゼロと報告されます。
- ステップ 10** Service Portal セットアッププログラムを実行して、[Upgrade existing installation] オプションを選択します。
- ステップ 11** セットアッププログラムによりアップグレードが完了したら、必要なカスタマイズをサンドボックス環境に最適化します。
- ステップ 12** サンドボックス環境のアップグレードシステムに対してユーザ許容テストを実行します。
- ステップ 13** プロセス中に作成した技術注記をすべて収集します。
- ステップ 14** この時点で、アップグレードプロセスに問題があると感じた場合、サンドボックス環境をクリーンアップして、サンドボックス環境ですべてのステップをやり直すこともできます。この場合、これまで収集した技術注記を参照し、本書の指示に従います。
- ステップ 15** 準備ができたなら、アップグレードプロセス全体を実稼動環境で繰り返します。

Service Portal 9.3.2 へのアップグレード

I. 概要

このリリースでの Service Portal では、いくつかのプラットフォームにサポートが終了しています。そのため、Cisco Service Portal をアップグレードする前に、表 4-3 (P.4-2) を参照して、アプリケーション サーバ、Web サーバまたはオペレーティング システムのバージョンをアップグレードする必要があるかどうか確認します。

既存の Service Portal が実行するプラットフォームのサポートが終了した場合、第 2 章「インストールおよび設定ガイド」で説明されているように、新しくサポートされるいずれかのプラットフォームのための新しい環境を準備する必要があります。

たとえば、Service Portal システムが Windows Server 2003 オペレーティング システムの WebLogic 10.3 で実行しているとします。WebLogic 10.3 は Service Portal のリリース 9.3.2 でサポートされています。ただし、Windows Server 2003 のサポートは終了したため、Windows Server 2008 R2 オペレーティング システムを使用する新しいコンピュータに WebLogic 10.3 をインストールする必要があります。

また、Service Portal が AIX 5.3 オペレーティング システムの WebSphere 6.1 で実行しているとします。WebSphere 6.1 と AIX 5.3 は両方ともリリース 9.3.2 の Service Portal でサポートが終了したため、AIX 7.1 オペレーティング システムで WebSphere 7.0 を使用する別のコンピュータを準備する必要があります。

Service Portal のアップグレードの作業内容：

- 現在のバージョンのアプリケーションを立ち上げ実行しながら、アップグレード前の作業を実行します
- Service Portal Release 9.3.2 インストールの新しくサポートされるプラットフォーム条件および前提条件を満たすサンドボックス環境を準備します
- アップグレード前のデータベースの整合性を検証し、検出されたスキーマまたはデータ問題を修復します
- Service Portal セットアップ プログラムをアップグレード モードで実行します
- アップグレード後の作業を実行します

II. アップグレード前の作業の実行

実稼動環境で、次に示すアップグレード前の必須作業を実行します。

-
- ステップ 1** **Advanced Reporting** モジュールがない場合、手順 2 に進みます。それ以外の場合、「[Advanced Reporting でのアップグレード前の作業の実行](#)」(P.4-19) で説明されている、Advanced Reporting モジュールのためのいくつかのアップグレード前の作業を実行する必要があります。Advanced Reporting モジュールのアップグレード前の作業のみ実行したら、この項に戻り、ここで説明する手順を完了します。
- ステップ 2** アプリケーション サーババージョンの変更により、Service Link および JMS アダプタの JMS キューのメッセージは、新しいアプリケーション サーバに自動的に移行されません。アップグレード前に、未処理のメッセージがキューにないかチェックし、メッセージがある場合は処理しておく必要があります。キューがクリアになったら、すべての Service Link エージェントを停止します。これにより、アップグレード後にエージェントが再起動する前に Service Link 通信を確認できます。
- ステップ 3** Catalog Deployer では、異なるリリース レベルの Service Portal 間でのパッケージの展開はサポートされません。そのため、アップグレード前に、展開できるすべてのアセンブルパッケージを展開していることを確認します。確認しないと、データベースがリリース 9.3.2 にアップグレードされた後でこれらを展開できなくなります。また、アップグレードを実行する場合、現在のシステムでアセンブルする新しいパッケージに対して、説明されているリリース バージョンの Service Portal を含めることもできます。これにより、異なるリリース バージョンのパッケージを簡単に識別できます。
- ステップ 4** アップグレード前の作業として、展開されるパッケージのリストを確認します。オンラインにしておく必要がないパッケージをエクスポートおよび削除できます。これらのパッケージは（アップグレードを実行すると）展開できなくなるので、これらをオンラインにしておくことは、展開履歴の照会のみ役に立ちます。これらのパッケージを削除することで、データベース容量が増加します。このようなクリーンアップ作業はすべてのシステム（開発、テスト/QA および実稼動）で実行できます。
- ステップ 5** アプリケーション サーバのすべての Service Portal サービスを停止します。

- ステップ 6** Service Portal データベースをバックアップします。複数ある場合、すべての Service Portal 関連データベースをバックアップします。たとえば、RequestCenter データベースの他に、個別の Datamart データベースまたは ContentStore データベース (Cognos により使用されます) があります。このような場合、すべてのデータベースをバックアップする必要があります。
- ステップ 7** すべてのカスタマイズ スクリプトまたはファイルをバックアップします。アップグレードプログラムでは、既存のインストールのカスタマイズは保持されません。そのため、アップグレード後も適切な場合、これらのカスタマイズの一部またはすべてをシステムに再起動する必要があります。
- ステップ 8** インストール ディレクトリをバックアップします。JBoss の場合、これは、全体の <ServicePortal_Install_Dir> ディレクトリ (たとえば、C:\¥CiscoServicePortal または C:\¥newScale) です。WebSphere または WebLogic の場合、WebSphere または WebLogic 展開ディレクトリではなく、Service Portal ソフトウェアをインストールしたディレクトリをバックアップします。

III. アップグレード環境の準備

実稼動環境でのアップグレードの実行準備ができている場合、この項をスキップします。

この項では、アップグレードプロセスの予行練習を実行するときに使用するサンドボックス環境を作成します。アップグレードプロセスに問題がなく、予行練習中に収集した技術注記を準備したら、実際の実稼動システムでアップグレード手順を開始できます。

サンドボックス環境を準備するには：

- ステップ 1** 実稼動データベース バックアップを別のデータベース セットに復元します。



(注)

SQL Server 2005 データベースおよび Oracle 10g データベースはこのリリースではサポートされないため、データベース バックアップを新しい SQL Server 2008 R2 データベースまたは Oracle 11g データベースに復元する必要があります。

- ステップ 2** Oracle DBMS を使用する場合、復元後に各データベースで統計情報の再コンパイルを実行することを推奨します。この手順は、大規模なデータベースでのアップグレードプロセスのパフォーマンスを改善するために不可欠です。

- ステップ 3** データベースが SQL Server の場合、次の手順を実行して、READ_COMMITTED_SNAPSHOT をアクティブにする必要があります。

- SQL Server に「sa」ユーザとして接続し、SQL Server をシングルユーザ モードで設定します。
- 次のコマンドを実行します。 <database_name> は、RequestCenter データベースの名前に置き換えます。

```
ALTER DATABASE <database_name> SET READ_COMMITTED_SNAPSHOT ON
GO
ALTER DATABASE <database_name> SET COMPATIBILITY_LEVEL=100
GO
```

- SQL Server をマルチユーザ モードに戻します。

- ステップ 4** リリース 9.3.2 のサポートされているプラットフォームおよび前提条件のリストを参照します (第 1 章「プラットフォーム サポート マトリクス」および第 2 章「インストールおよび設定ガイド」を参照)。プラットフォームがサポートされていない場合、サンドボックス環境で、正しいバージョンのアプリケーション サーバ、Web サーバおよび JDK をサポートされているオペレーティング システムにインストールします。

- ステップ 5** セットアッププログラムを実行する前に、第2章「インストールおよび設定ガイド」のすべての手順を実行します。セットアッププログラムを実行する前に、スキーマまたはデータ関連問題がないかデータベースを検証し、問題がある場合は修復しておく必要があります。

IV. 検証および修復プログラムの実行

これは、アップグレードプロセスでの必須手順です。検証および修復プログラムを実行して、リリース 9.3.2 をアップグレードできるようにデータベースを準備する必要があります。検証および修復が正常に完了するまで、インストーラで既存のデータベースをアップグレードすることはできません。

検証および修復プログラムを実行するには：

- ステップ 1** Service Portal ソフトウェアを Cisco Web サイトからダウンロードします。
- ステップ 2** コマンドプロンプトで、<ServicePortal_Software_Dir>/Installer ディレクトリに移動します。
- ステップ 3** 次の表から適切なコマンドを入力して、Enter を押します。

表 4-4 検証および修復プログラムの実行

オペレーティング システム	コマンド
UNIX/ Linux	./validate.sh
Windows	validate.bat

- ステップ 4** プロンプトが表示されたら、Java ホーム ディレクトリの位置を入力します。たとえば、「C:\¥JDK1.6.0_23」を入力します。
- ステップ 5** 次に、Service Portal をインストールするインストール ディレクトリの位置を入力します。たとえば、「C:\¥CiscoServicePortal」（Windows の場合）または「/opt/CiscoServicePortal」（UNIX/Linux の場合）を入力します。
- ステップ 6** プロンプトに従い、アプリケーション サーバを選択し、データベース情報を入力して、アップグレードに使用されるデータベースに接続します。
- ステップ 7** [Service Portal Database Validation] 画面が表示されます (図 4-1 を参照)。このプログラムは、オプションが次の順に実行されるように設計されています。
1. Perform Schema Validation
 2. Perform Data Validation
 3. Repair Database

オプション 1 を実行せずにオプション 2 を実行することはできません。オプション 2 を実行せずにオプション 3 を実行することはできません。

各オプションは複数回実行できます。ただし、オプション 1 ([Perform Schema Validation]) を実行するたびに、検証プロセスが最初から実行されるかのようにプログラムが再開します。たとえば、オプション 2 まで完了しているとします。ここでオプション 3 を実行できます。オプション 1 を再び実行することもできます。ただし、オプション 1 を実行するとシステムが再開されるので、オプション 1 の完了直後に、オプション 3 を実行することはできません。この場合、オプション 2 を実行する必要があります。

図 4-1 検証および修復画面

```
Cisco Service Portal Database Validation
-----
1. Perform Schema Validation
2. Perform Data Validation
3. Repair Database
4. Exit
Selection: _
```

V. スキーマの検証

ステップ 1 オプション 1 [Perform Schema Validation] を選択します。

このオプションは、既存のスキーマの整合性を検証します。欠落している、または変更されたスキーマオブジェクトがあれば報告されます。また、アプリケーションスキーマの一部として認識されないオブジェクトも報告されます。

- 欠落している、または変更されたオブジェクトには、[Validation Log Table] に [inform: pending repair] フラグが付けられます。これらのオブジェクトは、アップグレードプログラムにより自動的に修復されます。
- Service Portal テーブルを示す認識されないオブジェクトは、[inform: pending removal] ステータスフラグが付けられます。たとえば、存在する場合、a) Service Portal テーブルの認識されないインデックス、b) Service Portal テーブルの認識されないトリガー、c) Service Portal テーブルの認識されない制約、d) Service Portal テーブルを示す認識されない外部キー制約には、削除フラグが付けられます。これらのオブジェクトは、アップグレードプログラムにより自動的に削除されます。
- その他のタイプの Service Portal テーブルを示さない認識されないオブジェクトには、[inform] ステータスフラグが付けられます。たとえば、存在する場合、Service Portal テーブルを示さないテーブル、列、シーケンス、ストアドプロシージャ、関数、インデックスおよび制約は報告のみされます。これらのオブジェクトは報告のみされ、アップグレードプログラムにより残されます。

ステップ 2 スキーマ検証テストが正常に完了すると、プログラムにより、「Validation completed successfully with no errors」（図 4-2 を参照）というメッセージが表示されます。

図 4-2 スキーマ検証の完了

```
Cisco Service Portal Database Validation
-----
1. Perform Schema Validation
2. Perform Data Validation
3. Repair Database
4. Exit

Selection: 1
Running Schema Validation, 9 of 9
Validation completed successfully with no errors.
Press [Enter] to continue.
_
```

この時点で、次のいずれかを実行できます。

- a. オプション 2 [Perform Data Validation] を選択して、2 つめの検証テストを実行します。本書の「VII. データの検証」（P.4-15）に進みます。

または

- b. オプション 4 [Exit] を選択して、検証および修復プログラムを終了して、[Validation Log Table] を確認します。次の項に進みます。

VI. [Validation Log Table] の確認

すべてのスキーマ検証エラーを確認および修復してから、すべてのデータ検証エラーを確認および修復することを強く推奨します。このようにすることで、スキーマ検証エラーの修復とデータ検証エラーの修復が混在することによりリグレッションエラーの可能性を軽減できます。

すべての検証スクリプトの結果は、検証エラーがあるかどうかに関係なく、データベースの **SchValidationLog** というテーブルに保存されます。

- ステップ 1** データベースにスキーマ所有者（つまり、RCUser）として接続し、テーブル **SchValidationLog** を参照して検証結果を確認します。SQL Analyzer（[図 4-3](#) を参照）や SQL*Plus などのユーティリティを使用してデータベースに接続できます。

図 4-3 SchValidationLog テーブルの参照

SchFunctions	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchIndColumns	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchIndexes	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchObjectActionLog	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchObjectExceptions	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchPackages	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchPrimaryKeys	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchProcedures	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchSequences	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchTabColumns	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchTables	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchTriggers	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchValidationLog	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchValidationRunAttributes	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchViewColumns	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM
SchViews	dbo	User	11/5/2007 5:28:25 PM

- ステップ 2** **SchValidationLog** テーブルを開いて内容を確認します（[図 4-4](#) を参照）。

図 4-4 SchValidationLog の内容

RunType	TestType	ObjectType	ObjectName	ObjectShortName	ErrorLevel	TestDetail
Check Schema	Table column ty...	Column	DirProject.Perce...	DirProject.Perce...	inform	Expected type: ...
Check Schema	Table column siz...	Column	DirPerson.SSN	DirPerson.SSN	inform	Expected type: ...
Check Schema	Unexpected tabl...	Table	CUSTOMER_TAB...	CUSTOMER_TAB...	inform	NULL
Check Schema	Unexpected tabl...	Table	CUSTOMER_TAB...	CUSTOMER_TAB...	inform	NULL
Check Schema	Unexpected tabl...	Table Column	DirPermission.C...	DirPermission.C...	inform	NULL
Check Schema	Unexpected tabl...	Table Column	DirPerson.CUST...	DirPerson.CUST...	inform	NULL
Check Schema	Unexpected FK ...	FK	FK_CUSTOMER_...	Table name: CU...	pending removal	NULL
Check Schema	Expected index ...	Index	TxInvocationAtt...	TxInvocationAtt...	inform:pending-r...	NULL
Check Schema	Expected index ...	Index	TxObjectRelatio...	TxObjectRelation3	inform:pending-r...	NULL
Check Schema	Expected index ...	Index	TxSatisfaction.T...	TxSatisfaction1	inform:pending-r...	NULL
Check Schema	Expected index ...	Index	XtrAgent.XtrAge...	XtrAgent3	inform:pending-r...	NULL

- ステップ 3** **SchValidationLog** テーブルの **ErrorLevel** 列で次の値をチェックして、推奨されている操作を実行します。

表 4-5 検証エラー レベル

ErrorLevel	説明
inform	<p>検証テストは、異常終了しました。これは、アップグレードプログラムおよびアプリケーションに悪影響を及ぼします。たとえば、アプリケーションプログラムにより、データベーススキーマに属さないテーブルが検出されました。このテーブルが存在することで、アップグレードプログラムは失敗するか、アプリケーションに悪影響を及ぼします。</p> <p>ErrorLevel が [inform] のすべての検証エントリは、アップグレードプログラムで無視されます。これらのエントリに対処するためのユーザによる操作は不要です。</p>
inform: auto-repairable	<p>データ検証テストがデータエラーにより終了しました。これは、アップグレードプログラムに悪影響を及ぼします。ただし、このタイプのエラーは、検証および修復プログラムの [Repair Database] オプションにより安全かつ自動的に修復できます。</p> <p>このタイプのほとんどのエラーは、内部不一致が原因です。これは、以前のアップグレードまたはインポートユーティリティにより発生したと考えられます。修復するには、通常、参照およびデータ整合性を復元します。</p> <p>SchValidationLog テーブルの RepairScript 列には、エラー修復に使用される SQL ステートメントが示されます。ユーザによる操作は不要です。</p>
inform: auto-repaired	<p>検証および修復プログラムの [Repair Database] オプションは、上記の inform: auto-repairable として報告されたエラーを修復するために、RepairScript 列で説明されている SQL ステートメントを実行します。</p> <p>ユーザによる操作は不要です。</p>
inform: pending-repair	<p>検証テストは、異常終了しました。これは、アプリケーションに悪影響を及ぼしますが、アップグレードプログラムにより後で自動的に修復されます。</p> <p>このタイプの異常終了の例には、インデックスの混在またはプライマリキー制約の欠落があります。アップグレードプログラムを後で実行すると、欠落しているインデックスまたはプライマリキー制約は正しく作成されます（存在しない場合）。</p> <p>ユーザによる操作は不要です。</p>

表 4-5 検証エラー レベル (続き)

inform: pending removal	<p>検証テストは、Service Portal テーブルを示す認識されないデータベースオブジェクトを検出しました。このオブジェクトが存在すると、アップグレードプログラムが正常に完了しないことがあります。そのため、アップグレードプログラムは、実行すると、検証および修復プログラムにより「pending removal」フラグが付けられたすべてのオブジェクトを削除しようとしています。</p> <p>ユーザによる操作は不要です。</p>
error	<p>検証テストは、ハード「エラー」で終了しました。これは、アップグレードプログラムにより自動的に修復できません。通常、このタイプのエラーは、欠落行や重複エントリなど、不正なデータ関係に関連します。</p> <p>[TestType] 列は、エラーのタイプを示し、[TestDetail] 列は、検証テストに使用された SQL ステートメントを示します。この SQL ステートメントは、エラーに関するいくつかのヒントを示します。このエラーにより、後でアップグレードプログラムが失敗します。そのため、このようなエラーが検証および修復プログラムで検出されると、セットアッププログラムでは、アップグレードプログラムを続行できなくなります。</p> <p>アプリケーション管理者またはデータベース管理者は、このタイプのすべてのエラーを手動で修復し、エラーが報告されなくなるまで、検証および修復プログラムを実行する必要があります。</p> <p>検証エラーの修復方法については、Cisco Technical Assistance Center (TAC) にお問い合わせください。場合によっては、[RepairScript] 列に、エラー修復に使用できる推奨 SQL ステートメントが示されます。アプリケーション管理者または DBA と協力して、このような修復スクリプトが実際のエラー修復に使用できるか確認してください。</p> <p>各検証エラーがどのように修復されるかを簡潔に説明します。別の環境でアップグレード手順を繰り返す必要がある場合、メモを取っておく必要があります。</p>

ステップ 4 [SchValidationLog] テーブルには、たくさんのエントリが示されます。そのため、次の SQL コマンドを使用して、内容をフィルタリングできます。

```
SELECT * FROM SchValidationLog WHERE ErrorLevel='error'
AND RunType='Check Data';
```

アップグレードプロセスを進める前に手動で修復する必要がある検証エラーを確認する場合、WHERE 句 **ErrorLevel='error'** を含めます。[SchValidationLog] テーブルの他のエントリを参照する場合、WHERE 句を削除するか、値「error」を別の値に変更します (たとえば、「inform: auto-repairable」です。詳細については、表 4-5 を参照してください)。

[SchValidationLog] テーブルの [RunType] 列を参照します。

- オプション 1 ([Perform Schema Validation]) は RunType="Check Schema" でエントリを挿入します。
- オプション 2 ([Perform Data Validation]) は RunType="Check Data" でエントリを挿入します。
- オプション 3 ([Repair Database]) は、ErrorLevel="inform: auto-repairable" のすべてのエントリを ErrorLevel="inform: auto-repaired" に変更し、同時に RunType を "Fix Data" に変更します。

- ステップ 5** ErrorLevel="error" の検証エントリをすべて手動で修復したら、検証および修復プログラムを再実行し、同じオプションを再び使用して、プログラムによりエラーが報告されるかどうか確認します。手動修復の結果として、新しい検証エラーが表示されることもあります。この場合、検証および修復プログラムの実行と検証エラーの修復という同じプロセスを繰り返し実行する必要があります。

VII. データの検証

- ステップ 1** 検証および修復プログラムが実行されていない場合は起動します。
- ステップ 2** [Service Portal Database Validation] 画面が表示されたら(図 4-1 を参照)、オプション 2 [Perform Data Validation] を選択します。

データ検証テストが検証エラーを報告せずに完了すると、システムにより「Total Errors: 0」というメッセージが表示されます(図 4-5 を参照)。検証エラーは、手動で修復する必要があるエラーです。Auto-Repairable エラーは、検証および修復プログラムの [Repair Database] オプションにより自動的に修復されるエラーです。

データ検証によりデータエラーが検出されると、データ検証プロセスの完了時に、検証および修復プログラムにより、検出されたエラーの数が報告されます。

図 4-5 データ検証の完了

```
Cisco Service Portal Database Validation
-----
1. Perform Schema Validation
2. Perform Data Validation
3. Repair Database
4. Exit

Selection: 2
Running Data Validation, 3 of 3
Validation completed with errors.
Validation Report for dogmatix.oakqas.celosis.com:1433;DatabaseName=UMIW51_RCDB
-----
Validation Errors:      0
Auto-Repairable Errors: 3
-----
Total Errors:          3
Press [Enter] to continue.
_
```

- ステップ 3** 検証エラーが検出されたことを示すメッセージが表示されたら、アップグレードプロセスを続行する前にこれらのエラーを手動で修復する必要があります。「[VI.\[Validation Log Table\] の確認](#)」(P.4-11)に戻ります。検証がエラーなく正常に完了したことを示すメッセージが表示されたら、「[VIII. データベースの修復](#)」(P.4-15)に進みます。

VIII. データベースの修復

オプション 1 および 2 でエラーが報告されなくなったら、オプション 3 [Repair Database] を実行する必要があります。それ以外の場合、オプション 3 が実行されないため、インストールプログラムはアップグレードを続行できません。

データベースを修復するには：

- ステップ 1** 検証および修復プログラムが実行されていない場合は起動します。
- ステップ 2** [Service Portal Database Validation] 画面が表示されたら (図 4-1 を参照)、オプション 3 [Repair Database] を選択します。
- 検証および修復プログラムにより、データベースが修復され、[Database Repaired] 画面 (図 4-6 を参照) が表示されます。

図 4-6 データベース修復の完了

```
Cisco Service Portal Database Validation

1. Perform Schema Validation
2. Perform Data Validation
3. Repair Database
4. Exit

Selection: 3
Running Database Repair, 3 of 3
Validation completed successfully with no errors.
Validation Report for dogmatix.oakqas.celosis.com:1433;DatabaseName=UMIU51_RCDB
=====
Validation Errors:      0
Auto-Repairable Errors: 0
=====
Total Errors:          0
Press [Enter] to continue.
```

- ステップ 3** 既存のデータベースを検証および修復したので、「IX. 既存のインストールのアップグレード」の項に進み、インストーラを開始してアップグレードプロセスを完了します。

IX. 既存のインストールのアップグレード

データベースを検証および修復したので、アップグレードプログラムに進みます。

- ステップ 1** オペレーティングシステムに該当するコマンドを入力して、セットアッププログラムを開始します。

表 4-6 アップグレードプログラムの実行

オペレーティングシステム	コマンド
UNIX/ Linux	./setup.sh
Windows	Setup.bat

- ステップ 2** Java ホーム ディレクトリの位置を入力します。たとえば、「C:\JDK1.6.0_23」を入力します。
- ステップ 3** [Installation Type] 画面が表示されたら、オプション 2 [Upgrade Existing Installation] を選択します。
- ステップ 4** セットアッププログラムにより、検証および修復プログラムを実行したかどうかを確認するメッセージが表示されます。データベースの検証に成功している場合、[Yes] を入力し、[Enter] を押して、処理を続けます。
- ステップ 5** 一連のインストーラ画面に対応します (詳細については第 2 章「インストールおよび設定ガイド」を参照してください)。

ステップ 6 データベース情報を [Database Component Installation Options] 画面および [Datamart Database Component Installation Options] 画面 (第 2 章「インストールおよび設定ガイド」を参照) に入力すると、セットアッププログラムにより、データベースとの接続が行われ、データベースが正常に検証されたかどうかチェックされます。セットアッププログラムにより、データベースが正常に検証されていないことが検出された場合 (たとえば、検証および修復プログラムが実行されていない場合や、[SchValidationLog] テーブルに errorLevel="errors" の未解決検証エラーが残っている場合)、データベースが正常に検証されていないことが通知され、実行が中断されます。

ステップ 7 セットアッププログラムにより、データベースが正常に検証されたことが確認されると、次の [Installation Options] 画面が表示されます。この画面のオプションの値を完了し (第 2 章「インストールおよび設定ガイド」を参照)、**C** を入力し、**Enter** を押して、処理を続けます。

ステップ 8 Advanced Reporting モジュールの場合、[Module selection] 画面で [Yes] を [Advanced Reporting] モジュールで選択し、[Component selection] 画面で [Yes] を [Data Mart Database Component] で選択する必要があります。このようにしない場合、RequestCenter データベースと Datamart データベース間でデータ競合が発生します。



(注) Catalog Installer モジュールは、Catalog Deployer モジュールの新しい機能に置き換わりました。Catalog Installer は、インストーラの [Module selection] メニューに選択肢として表示されません。Catalog Deployer は、常に Request Center の一部としてインストールされます。



(注) Advanced Reporting モジュールは、Reporting ソリューションのインストールの一部となりました。システムに Advanced Reporting がインストールされていない場合、[Form Data Reporting] パラメータが、上書き可能なシステム デフォルト値に設定されます。詳細については、「Advanced Reporting のアップグレード」(P.4-19) を参照してください。

ステップ 9 セットアッププログラムにより、アップグレードスクリプトが実行され、データベーススキーマおよびコンテンツが変更されます。アップグレードスクリプトの実行には、データベースのサイズに応じて、時間がかかる場合があります。アップグレードスクリプトによりスキーマおよびコンテンツが変更されたら、セットアッププログラムにより、EAR および WAR ファイルが作成されます。(Advanced Reporting モジュールをインストールしている場合、セットアッププログラムにより、Datamart データベースのスキーマとコンテンツをアップグレードするスクリプトが実行されます)。

- JBoss アプリケーション サーバを使用する場合、セットアッププログラムにより、新しい EAR および WAR ファイルが <ServicePortal_Install_Dir>%jboss-4.2.3%server %RequestCenter および ServiceLink フォルダに自動的に展開されます。
- WebSphere または WebLogic アプリケーション サーバを使用する場合、セットアッププログラムにより、新しい RequestCenter.ear および ISEE.war ファイルが <ServicePortal_Install_Dir>%dist フォルダに作成されます。第 2 章「インストールおよび設定ガイド」で説明されている手順を実行して、Service Portal 製品の EAR および WAR ファイルを展開する必要があります。

ステップ 10 EAR および WAR ファイルの展開が終了し、アプリケーション サーバを起動できるようになると、アップグレードプロセスは実質的に完了です。これで、Service Portal アプリケーションがリリース 9.3.2 になりました。この時点で、必要に応じて、データベースおよびインストール ディレクトリのバックアップを作成できます。Oracle DBMS を使用する場合、システムのランタイム パフォーマンスを改善するため、アップグレードしたデータベースで統計情報の再コンパイルを再実行することを推奨します。

X. アップグレード後の作業の実行

- ステップ 1** 必要な場合、セットアップ プログラムによりデータベースから削除されたカスタム データベース オブジェクトを再作成します。
- ステップ 2** カスタム コードは、新しいバージョンの JDK に対応できなければなりません。
- Service Link カスタム アダプタは、リリース 9.3.2 バージョンに置き換えなければなりません。
 - カスタマー サイトで開発されたカスタム アダプタおよび任意の Java コードは、新しい JDK を使用して再構築する必要があります。
 - Request Center ポートレットに展開するエンタープライズ ポータルは、JDK バージョン 1.6 でなければなりません。
- ステップ 3** データベースが Oracle の場合、Custom Adapter をインストールしてから次の手順を実行します。
- a. RequestCenter データベースに接続し、次の SQL コマンドを実行します : UPDATE XtrProperty SET DefaultValue = ' ' WHERE DefaultValue IS NULL;
- ステップ 4** Requisition API (RAPI) は廃止され、Requisition Web サービスに置き換えられました。既存の RAPI 統合を使用する場合、新しい Web サービスを使用して、再実装できるか評価する必要があります。
- ステップ 5** [Service Import/Export] および [Service Offering Import/Export] は、以前のリリースとの後方互換性がありません。以前のリリースでエクスポートされたサービスまたは提供サービスは、リリース 9.3.2 にインポートできません。アップグレード前のコード リポジトリのサービスまたは提供サービス エクスポート ファイルを保守する場合、再エクスポートして、リリース 9.3.2 用にします。
- ステップ 6** 以前組織で使用した手順に従い、アプリケーションのすべてのカスタマイズを再実装します。
- ステップ 7** Catalog Installer にアクセスしていたユーザの RBAC ロールを確認して、必要に応じて、Catalog Deployer へのアクセス権を付与します。
- ステップ 8** リリース 2008.1 から使用できる Demand Center Agreement Notifications 機能のカスタム電子メール テンプレートを使用する場合、対応する電子メール テンプレートを識別して、テンプレート タイプを Administration モジュールの「DemandCenter」に設定する必要があります。

図 4-7 電子メール テンプレートの設定

Email Templates		General	
RequestCenter DemandCenter		Name: PDAgreement Approval	Subject: Forecasts
Name		From: #Agreement.PerformerEmail#	To(s): #Agreem
PDAgreement Approval		Type: <input type="radio"/> RequestCenter	Language: US English
PDAgreement Creation		<input checked="" type="radio"/> DemandCenter	

- ステップ 9** Service Portal アプリケーションに管理者ユーザとして接続します。「Administration」モジュールに移動し、[Settings] タブをクリックします。[Customizations Settings] で、[Browser Cache] を探します (図 4-8 を参照)。

図 4-8 ブラウザ キャッシュ設定のイネーブル化

Browser Cache:	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled	The Browser Cache setting enables the browser-side caching of images, javascripts, css, etc., which may improve performance. When the Version setting value is incremented, the login process is interrupted until the browser's cache is deleted. Default is Disabled.
Version:	2 	
<input type="button" value="Update"/>		

[Browser Cache] 設定の [Enabled] オプション ボタンを選択します。[Version] テキスト ボックスの右にある [+] ボタンをクリックします。クリックすると、[Version] の数値が 1 ずつ増加します。
[Update] ボタンをクリックします。この設定により、Service Portal システムのアップグレード後にユーザが初めて Service Portal URL に接続するときにブラウザのキャッシュをクリアするよう通知されます。

次の項では、Advanced Reporting モジュールの Cognos コンポーネントのアップグレード手順について説明します。アップグレードの前の Service Portal システムに Advanced Reporting モジュールがインストールされていた場合、次の項に進み、Advanced Reporting モジュールがリリース 9.3.2 で機能するように、Cognos コンポーネントのアップグレードプロセスを完了する必要があります。

Advanced Reporting のアップグレード

概要

Advanced Reporting はこのリリースで大幅に改善され、IBM Cognos 8.4.1 Business Intelligence (BI) コンポーネントを使用できるようになりました。



(注)

Cognos PowerPlay Cubes (以前のリリースでは Analytics モジュールを介して使用可能) は、リリース 9.3.2 ではサポートされなくなりました。Analytics モジュールは、このリリースでは使用できません。

ハイレベルでは、Upgrading Advanced Reporting に関連する手順は次のとおりです。

- 現在のバージョンの Service Portal システムを立ち上げ稼働中に、Advanced Reporting のアップグレード前の作業を実行します。
- 「[Service Portal のアップグレード](#)」(P.4-1) で説明されている Service Portal アップグレードを正常に完了した後で Advanced Reporting 設定スクリプトを実行します。
- Advanced Reporting でのアップグレード後の作業を実行します。

Advanced Reporting でのアップグレード前の作業の実行

アップグレード前のシステムを立ち上げ実行中に、次に示す作業を実行します。また、「[I. 概要](#)」(P.4-6) に示されているアップグレード前に作業も実行します。これは、セットアップ プログラムを実行すると、RequestCenter データベースと Datamart データベースの両方がアップグレードされるので重要です。

データ マートおよびコンテンツ ストア アーティファクトのバックアップ

データ マートおよびコンテンツ ストア アーティファクトをバックアップするには：

-
- ステップ 1** Datamart データベース（カスタム Datamart テーブルがある場合、このバックアップから参照できます）および ContentStore データベースをバックアップします。
 - ステップ 2** RequestCenter から Advanced Reporting により使用されるすべてのカスタム定義ビューをバックアップします。
 - ステップ 3** C:\¥CiscoServicePortal¥cognos¥config¥Datamart¥RequestCenter_windows.ctg にあるカタログ ファイル「RequestCenter_windows.ctg」をバックアップします。
 - ステップ 4** C:\¥CiscoServicePortal¥cognos¥Reports¥Report Data Model にある標準レポート インスタレーション パッケージ フォルダをバックアップします。
-



(注) データベース バックアップは安全のためです。RequestCenter_windows.ctg および Report Data Model フォルダ バックアップは、以前のリリースで作成したカスタマイズを最適化するときに参照されます。

Cognos 8.4 のアンインストール コンポーネント

次の手順を実行して、すべての Cognos 8.4 コンポーネントをアンインストールします。

-
- ステップ 1** オペレーティング システムの [Start] ボタンから、[Programs] > [IBM Cognos8] > [Uninstall IBM Cognos8] > [Uninstall IBM Cognos8] を選択します。
 - ステップ 2** 表示言語を選択して、[Next] をクリックします。
 - ステップ 3** パッケージ リストからすべてのコンポーネントを選択して、[Finish] 画面に移動するまで、インストール ウィザードを進めます。
 - ステップ 4** すべてのコンポーネントが正常にアンインストールされたら、システムをリブートします。
-

検証およびアップグレード プロセスの実行

Advanced Reporting でのアップグレード前の作業を完了したので、他のアップグレード前の作業を実行します。ここでは、「Service Portal のアップグレード」(P.4-1) で説明されているように、Service Portal で検証、修復およびアップグレード プロセスを実行します。

Advanced Reporting に固有なアップグレード プロセス中に注意すべきことは2つあります。

-
- ステップ 1** セットアップ プログラムを実行するとき、以前に Advanced Reporting をインストールしていない場合、または Data Mart Meta Data テーブルが Datamart データベースにない場合、デフォルト値が Meta Data テーブルで使用されるか確認するプロンプトが表示されます。

図 4-9 Meta Data テーブルでのデフォルト値の確認

```

Please wait while the database connection information is verified...
Verifying Database User Connectivity...PASSED
Verifying SqlServer sa User Connectivity...PASSED
Verifying Database Upgrade-Readiness Validation is complete...PASSED
Verifying Database Prerequisites...PASSED
Verifying Datamart Database User Connectivity...PASSED
Warning: Could not retrieve Advanced Reporting settings from Datamart Meta Data
table.
Do you want to continue with the installation using default values? [Yes]: Yes_

```

メタ データがないためにデータベース問題の疑いがある場合、[No] を選択して、検証プログラムを終了し、Data Mart データベースをチェックします。それ以外の場合、[Yes] を選択します。デフォルトの Advanced Reporting インストール オプションが表示されます。

図 4-10 Advanced Reporting インストール オプション

```

-----+
| Advanced Reporting Component Installation Options |
+-----+-----+
| 1. Reporting Server Web Protocol |http|
| 2. ETL Trigger Type |1|
| 3. ETL Trigger Frequency (Hourly) |5|
| 4. ETL Records Per Batch |100|
| 5. Dictionary tables |100|
| 6. Service tables |100|
| 7. Dictionary table pattern |DM_FDR_DICTIONARY_|
| 8. Service table pattern |DM_FDR_SERVICE_|
| 9. Field pattern |FIELD|
| 10. Dictionary Text type fields |40|
| 11. Dictionary Numeric type fields |10|
| 12. Dictionary Date type fields |10|
| 13. Service Text type fields |80|
| 14. Service Numeric type fields |20|
| 15. Service Date type fields |20|
| 16. Text field max size |200|
| 17. Refresh WDDX for any update |No|
+-----+-----+
Select the Option Number you wish to change, or type 'C' to Continue
Option to Change: █

```

ここで作成されるオブジェクトは、Advanced Reporting モジュールの [Form Data Reporting] 機能で使用されます。この機能の詳細については、第 3 章「Advanced Reporting について」を参照してください。必要な場合、新しい値を入力してデフォルト値を上書きできます。C を入力して、値を適用し、処理を続けます。

ステップ 2 セットアッププログラムを使用して既存のインストールをアップグレードする場合、すべての Advanced Reporting 関連オブジェクトおよび Data Mart スキーマがリリース 9.3.2 にアップグレードされるように、[Upgrade Existing Installation] オプションを選択した後で、「Advanced Reporting」モジュールに対して [Yes] を選択する必要があります。セットアッププログラムにより、新しい「cognosinstaller.zip」ファイルが生成されます。このファイルは次の手順を使用します。

「III. アップグレード環境の準備」(P.4-8) に戻り、Service Portal アップグレードを実行します。

Cognos インストール

この項は、「[Service Portal のアップグレード](#)」(P.4-1) で説明されている Service Portal アップグレードを完了している場合だけ行ってください。この章の残りの手順を実行すると、Cognos のインストールおよび設定が完了します。その後、使用したアップグレードパスに適切なアップグレード後の作業を実行します。

Cognos 8.4.1 のインストール

Cognos 8.4.1 のインストール方法の詳細については、「[Cognos ソフトウェアのインストール](#)」(P.3-7) を参照してください。

Advanced Reporting コンポーネントの設定

Cognos を初めてインストールする場合、または Cognos のバージョンがあるリリースからアップグレードする場合、新しいインストールの場合に実行するように、Advanced Reporting を設定するすべての手順を実行する必要があります。

「[Reporting および Advanced Reporting コンポーネントの設定](#)」(P.3-11) を参照して、そこで説明されているすべての手順を実行します。

Advanced Reporting でのアップグレード後の作業の実行

Reporting 環境設定の設定

Cognos 8.4.1 の Reports フォルダのデフォルト表示は、リスト形式で、ページに 3 項目ずつ表示されます。これは、詳細形式である ReportNet のデフォルト表示とは異なります。前のバージョンの Service Portal で個々の環境設定をユーザが設定している場合、これらの環境設定は保持されません。レポートユーザは、最初に Reports モジュールを使用するときに基本設定を設定および保存します。

Analytics User ロールの再設定

Analytics モジュールを削除すると、ロールが「Service Operations Analyst」または「Service Strategy and Design Analyst」のみのユーザは、Advanced Reporting モジュールにアクセスできなくなります。これらの RBAC ロールは、新しいロールを追加できるか評価される必要があります。

スケジュール済みジョブの設定

新しいリリースで導入された機能を使用して、以前設定したスケジュール済みジョブを確認し、必要に応じて、バッチ スクリプトおよび実行頻度を変更することを推奨します。Service Portal インストールディレクトリの newscale.properties ファイルにある、Form Data Reporting でカスタマイズした ETL 設定は、アップグレードプロセスで保持されないため、復元する必要があります。



CHAPTER 5

Cognos の高度な設定およびトラブルシューティングに関するヒント

- 「概要」 (P.5-1)
- 「その他の設定」 (P.5-1)
- 「ロールについて」 (P.5-3)
- 「開発環境から実稼動環境へのレポートの移動」 (P.5-5)
- 「レポート可能ディクショナリおよびサービスの増加」 (P.5-7)
- 「Cognos での HTTPS の設定」 (P.5-8)
- 「トラブルシューティング」 (P.5-13)

概要

この章では、Cognos に関するトラブルシューティングのヒントおよびオプションの設定について説明します。

その他の設定

Excel としてレポートを表示するクライアント ブラウザの設定

レポートを Excel 形式で表示して、問題を報告することもできます。Excel 画面は一瞬表示され、すぐに閉じます。この問題に対処するには、Cognos Server URL をクライアント ブラウザのローカル イン트라ネット ゾーンに追加します。

- ステップ 1** クライアント ブラウザ ウィンドウを開きます。
- ステップ 2** [Tools] > [Internet Options] を選択します。
- ステップ 3** [Security] をクリックします。
- ステップ 4** [Local Intranet] ゾーンを選択します。
- ステップ 5** [Sites] をクリックします。
- ステップ 6** [Advanced] をクリックします。
- ステップ 7** Cognos Server URL を入力します。



- (注) Cognos Server URL を確認するには、いずれかの View as Excel 機能を Reporting モジュールで実行してみて、自動的に閉じる前に一瞬表示されるウィンドウのタイトルバーに示されている URL を参照します。これは、入力する必要がある URL です。表示時間が短すぎて URL を確認できない場合、スクリーンキャプチャアプリケーションをロードして、画面のスナップショットをとりまします。

- ステップ 8 [Add] をクリックします。

Cognos メモリ使用率の設定

Cognos メモリ使用率は、Cognos のヒープ サイズを変更して設定します。Cognos Server のヒープ サイズを変更するには：

- ステップ 1 IBM Cognos 8 サービスを停止します。
- ステップ 2 C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin64 ディレクトリ下にある **startup.bat** を開きます。
- ステップ 3 startup.bat ファイルで、使用する Cognos マシンの RAM サイズに応じて、Cognos により推奨されている別のヒープ サイズ設定を参照できます。

```
rem "for machines with 1GB RAM"
```

```
set CATALINA_OPTS=-Xmx768m -XX:MaxNewSize=384m -XX:NewSize=192m
-XX:MaxPermSize=128m %DEBUG_OPTS%
```

```
rem "for machines with 2GB RAM"
```

```
rem set CATALINA_OPTS=-Xmx1152m -XX:MaxNewSize=576m -XX:NewSize=288m
-XX:MaxPermSize=128m %DEBUG_OPTS%
```

```
rem "for machines with 3GB RAM"
```

```
rem set CATALINA_OPTS=-Xmx1536m -XX:MaxNewSize=768m -XX:NewSize=384m
-XX:MaxPermSize=128m %DEBUG_OPTS%
```

システム RAM サイズに基づいて、上記のヒープ サイズ設定のいずれかを使用するか、ヒープ サイズ設定を変更して、**rem** を行の先頭に使用して、残りのヒープ サイズ設定をコメント化します。

- ステップ 4 IBM Cognos 8 サービスを再起動します。

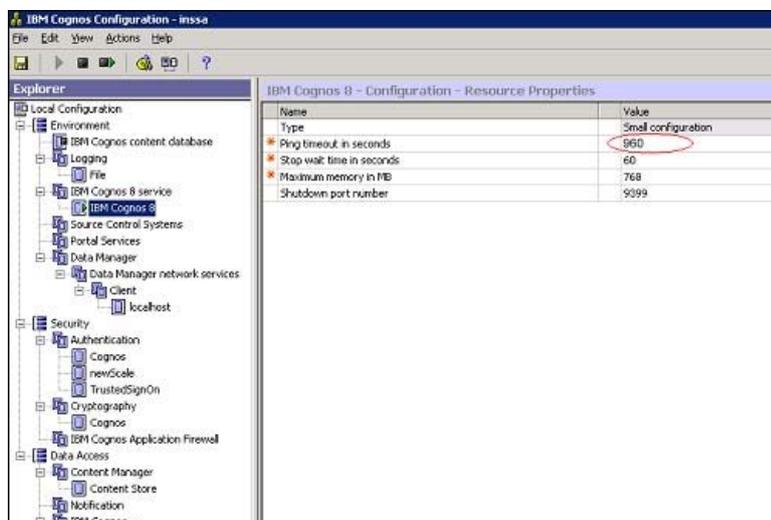
IBM Cognos 8 サーバのタイムアウト間隔の設定

IBM Cognos 8 セッションのタイムアウト設定は、Single Sign-On がシームレスに稼動するように、Service Portal のタイムアウト設定と一致しなければなりません。

タイムアウト間隔を設定する：

- ステップ 1 [Start] > [All Programs] > [IBM Cognos 8 - 64] > [IBM Cognos Configuration] を選択します。
- ステップ 2 [Environment] > [IBM Cognos 8 Service] を選択します。
- ステップ 3 [IBM Cognos 8] を選択します。

ステップ 4 [Resource Properties] で、[Ping timeout in seconds] を選択します。タイムアウト間隔（秒数）として **960** を入力します。960 は、最大値です。



ステップ 5 設定を保存します ([Save] アイコンをクリックします)。

ステップ 6 IBM Cognos 8 サービスを再起動します。

ロールについて

Reporting 機能にアクセスするためのロール

次の表に示されるロールは、Organization Designer モジュールで定義されます。これらは、Reporting および Advanced Reporting モジュールにアクセスするユーザに割り当てる必要があります。

事前定義されているロール「**Service Operations Report User**」にユーザを割り当てる場合、このユーザは、事前に組み込まれている Request Center レポートを実行できる必要があります。

凡例

DC = Demand Center

RC = Request Center

ロール	機能	説明
Service Operations Report User	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 	モジュール : Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボードを表示し、RC (サービス パフォーマンス) レポートを実行できます
Service Strategy and Design Report user	<ul style="list-style-type: none"> DC レポートの表示 	モジュール : Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボードを表示し、DC (ビジネス価値) レポートを実行できます

■ ロールについて

Advanced Reporting – BusinessAuthor	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 DC レポートの表示 Ad-Hoc レポート 	モジュール：Reporting および Advanced Reporting <ul style="list-style-type: none"> Advanced Reporting モジュールの [Ad-Hoc Reports] タブにアクセスできます
Advanced Reporting – ProfessionalAuthor	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 DC レポートの表示 Ad-Hoc レポート Report Designer 	モジュール：Reporting および Advanced Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボード (DC/RC) を表示できます Advanced Reporting モジュールの [Ad-Hoc Reports] タブにアクセスできます Report Designer にアクセスできます
Reporting Administrator	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 DC レポートの表示 	モジュール：Reporting および Advanced Reporting <ul style="list-style-type: none"> Advanced Reporting モジュールのレポートにアクセスできます
Relationship Manager	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 DC レポートの表示 	モジュール：Reporting <ul style="list-style-type: none"> すべてのレポートにアクセスできます (DC/RC)
Service Level Manager	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 DC レポートの表示 	モジュール：Reporting <ul style="list-style-type: none"> すべてのレポートにアクセスできます (DC/RC)
Service Team Manager	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 	モジュール：Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボードを表示し、RC (サービス パフォーマンス) レポートを実行できます
Service Team Administrator	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 	モジュール：Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボードを表示し、RC (サービス パフォーマンス) レポートを実行できます
Portfolio Designer および Administrator	<ul style="list-style-type: none"> DC レポートの表示 	モジュール：Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボードを表示し、DC (ビジネス価値) レポートを実行できます
Portfolio Manager	<ul style="list-style-type: none"> DC レポートの表示 	モジュール：Reporting <ul style="list-style-type: none"> KPI ダッシュボードを表示し、DC (ビジネス価値) レポートを実行できます
Analytics Administrator	<ul style="list-style-type: none"> RC レポートの表示 DC レポートの表示 Ad-Hoc レポート Report Designer KPI 管理者 レポート管理者 	モジュール：Reporting および Advanced Reporting <ul style="list-style-type: none"> レポートにアクセスできます (DC/RC) KPI ダッシュボード (DC/RC) を表示できます Advanced Reporting モジュールの [Ad-Hoc Reports] タブにアクセスできます Report Designer にアクセスできます Reporting フォルダ、ダッシュボード、Cognos を管理、レポートをスケジュール、レポートおよび権限管理を保存、レポートを作成できます KPI 管理機能にアクセスできます
Site Administrator	すべて	モジュール：Reporting および Advanced Reporting <ul style="list-style-type: none"> Service Portal および Cognos の全機能

開発環境から実稼動環境へのレポートの移動

この項では、開発環境で作成した Report Designer レポートおよび Ad-Hoc クエリーを実稼動環境に移動する方法について説明します。

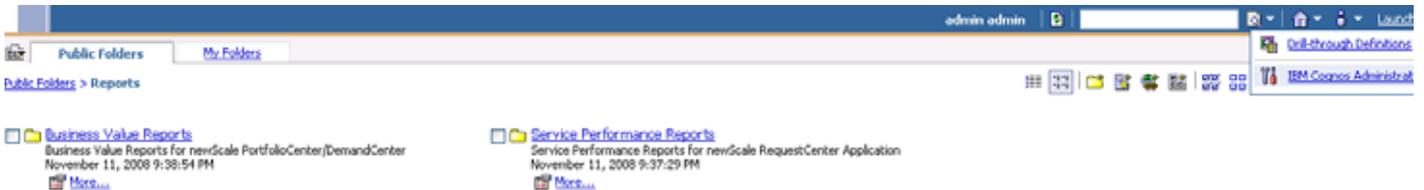
前提条件

ここで説明する [Deployment] オプションを使用してレポートを移動するには、Reporting モジュールを管理する必要があります。事前定義されているロール Site Administrator には、この機能が含まれます。

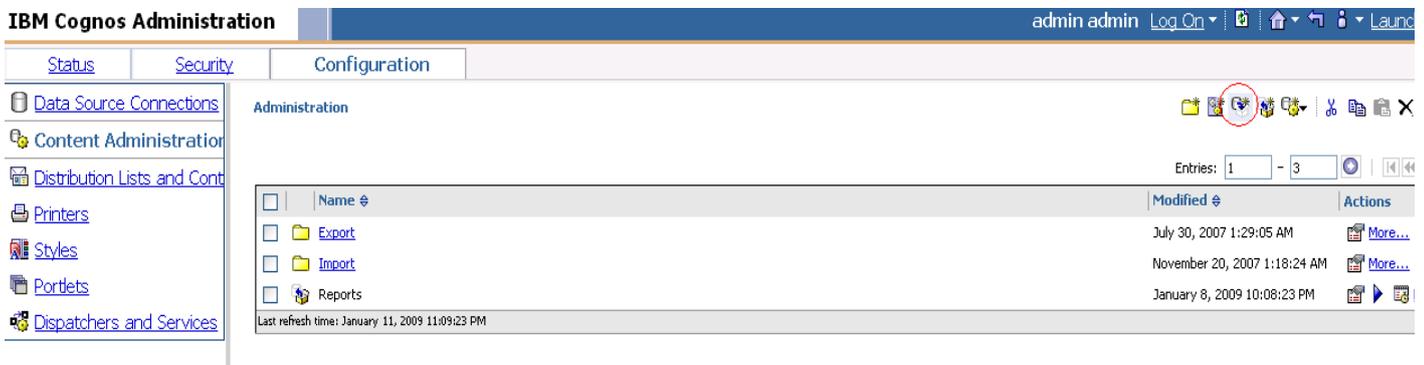
ソースとターゲットの両方の環境の Cognos Server のファイルシステムにアクセスする必要があります。

エクスポート ファイルの作成

- ステップ 1** 開発マシンで、**CustomReports** という名前のフォルダを Cognos の **Public Folders** ディレクトリに作成します。フォルダの名前を変更しても構いませんが、パブリック フォルダにする必要があります。
- ステップ 2** 新しいレポートを上記で作成した **CustomReports** フォルダにコピーします。
- ステップ 3** レポート管理者の機能を持ったユーザとして Service Portal にログインします。
- ステップ 4** 次に示す Reporting モジュールの [Deployment] オプションを選択します。

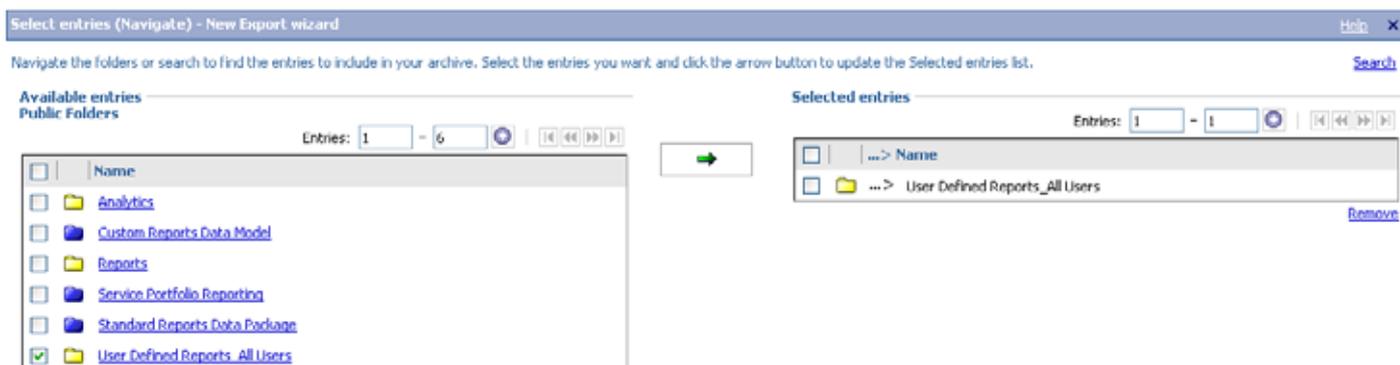


- ステップ 5** 右上隅の [Launch] に移動し、[IBM Cognos Administration] をクリックします。
- ステップ 6** [Configuration] タブをクリックします。
- ステップ 7** [Content Administration] に移動し、画面の右上隅の [New Export] アイコンを選択します。



- ステップ 8** エクスポートの名前（たとえば、CustomReports）およびその他の詳細を指定し、[Next] をクリックします。

- ステップ 9** [Deployment Method] ページで、[Select public folders and directory content] を選択して、[Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Add] をクリックして、手順 1 で作成した **CustomReports** フォルダを選択します。カスタム レポートフォルダを選択し、[Add] ボタンをクリックして、下部の [OK] をクリックします。

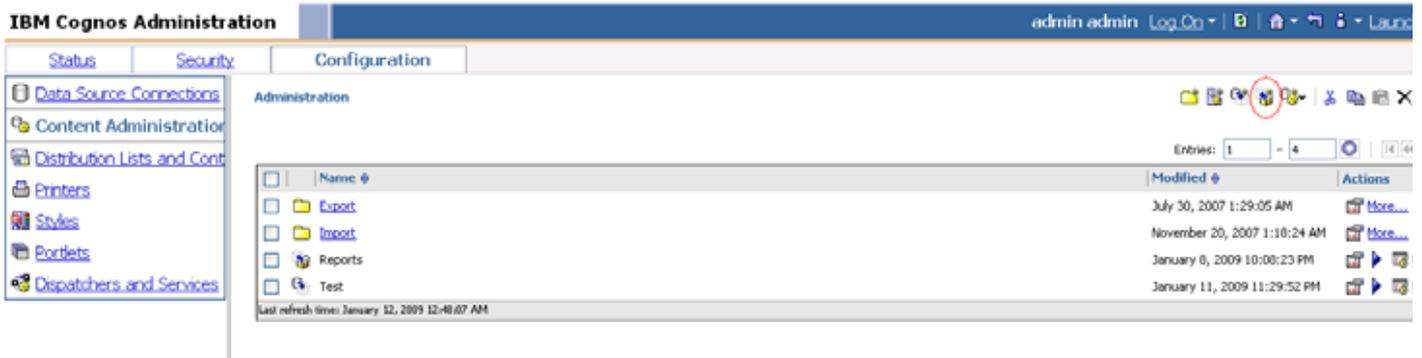


- ステップ 11** [Disable after import] の選択を解除して、[Next] をクリックします。
- ステップ 12** [Next] をクリックします。
- ステップ 13** [Select the directory content] セクションで、[Include Cognos groups and roles] を選択し、[Replace existing entries] を選択して、[Next] をクリックします。
- ステップ 14** [Specify the general options] セクションで、[Include access permissions] を選択して、[Apply to new and existing entries] を選択します。
- ステップ 15** [External namespaces] で [Include references to external namespaces] を選択します。
- ステップ 16** [Entry ownership] セクションで、[The user performing the import] を選択して、[Specify the general options] セクションで、[Next] をクリックします。
- ステップ 17** [Specify a deployment archive] セクションで、[Next] をクリックします。
- ステップ 18** [Review the summary] セクションで、[Next] をクリックします。
- ステップ 19** [Select an action] セクションで、[Finish] をクリックします。
- ステップ 20** [Now] を選択して、[Run with options] オプションで [Run] をクリックします。

CustomReports.zip が Cognos SOURCE マシンの <CognosHome>\%c8¥deployment フォルダに作成されます。

エクスポートされたファイルのインポート

- ステップ 1** エクスポートされたファイル **CustomReports.zip** を実稼動マシンの <CognosHome>\%c8¥deployment フォルダにコピーします。
- ステップ 2** 右上隅の [Launch] に移動し、[IBM Cognos Administration] をクリックします。
- ステップ 3** [Configuration] タブをクリックします。
- ステップ 4** [Content Administration] に移動し、画面の右上隅の [New Import] アイコンを選択します。



- ステップ 5** [CustomReports] を選択し、[Next] をクリックします。
- ステップ 6** [CustomReports] を選択して、[Select the public folders content] で [Next] をクリックします。
- ステップ 7** [Select the directory content] セクションで、[Next] をクリックします。
- ステップ 8** [Specify the general options] セクションで、[Next] をクリックします。
- ステップ 9** [Review the summary] セクションで、[Next] をクリックします。
- ステップ 10** [Select an action] セクションで、[Finish] ボタンをクリックします。
- ステップ 11** 新しいレポート フォルダ **CustomReports** が、実稼動マシンのパブリック フォルダ エリアに表示されます。

レポート可能ディクショナリおよびサービスの増加

環境の成長とともに、フォーム データ レポート (Ad-Hoc Reporting) ディクショナリおよびサービス テーブルの数を増加する必要があります。たとえば、追加サービスをオンラインにする場合や、追加ディクショナリのコンテンツのレポートが必要な場合などです。

ディクショナリまたはサービス テーブルの増加

FDR ディクショナリ/サービス テーブルを増加するには：

- ステップ 1** テキスト エディタを使用して、`<requestcenter.destination>/cognos/config` ディレクトリのファイル **cognos.properties** を開きます。
- ステップ 2** cognos.properties ファイルで次のパラメータ値を編集します。

DM.IncrementOfDictionaryTables=*n*

DM.IncrementOfServiceTables=*n*

ここで、*n* は、データ マートに追加するテーブルの数です。

たとえば、50 のディクショナリおよびサービス テーブルを使用している場合、各パラメータの *n* に 20 を入力すると、さらに 20 のテーブルが追加され、合計でディクショナリ テーブルが 70、サービス テーブルが 70 に設定されます。つまり、DM_FDR_DICTIONARY_50 は DM_FDR_DICTIONARY_70 に、DM_FDR_SERVICE_50 は DM_FDR_SERVICE_70 になります。

ステップ 3 コマンドプロンプトウィンドウを開いて、<requestcenter.destination>/cognos/bin ディクショナリでスクリプト **create_fdr_tables.cmd** を実行します。

このスクリプトは、**cognos.properties** ファイルで入力した値に対応するテーブルの数を増加します。



(注) 列 (数値、文字 (テキスト)、データ型) 数は、新しく作成されたテーブルのものと、Ad-Hoc Reporting モジュールのインストール中に設定されたものと同じです。

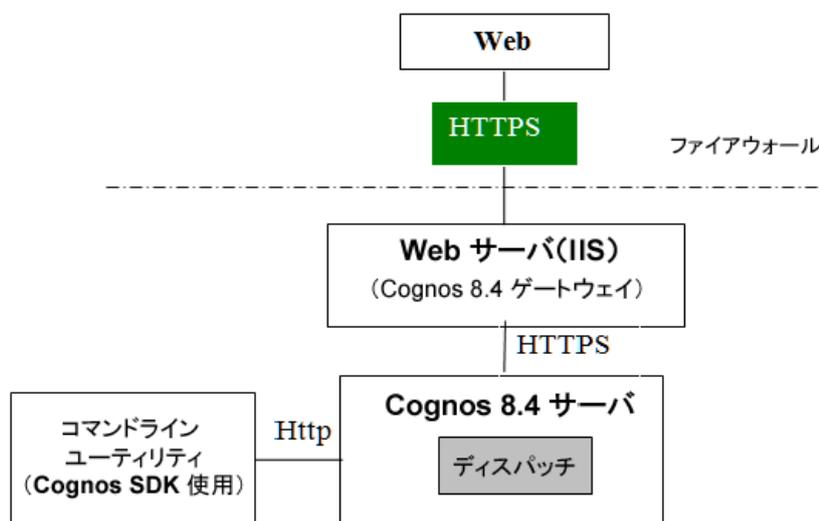
確認手順

新しいテーブルの追加を確認するには、Datamart データベースにログインして、ディクショナリ/サービス (DM_FDR_DICTIONARY_N/DM_FDR_SERVICE_N) テーブルの数を確認します。

Cognos での HTTPS の設定

Cognos Server での SSL サポートの概要

SSL サポートを Cognos Server でイネーブルにするには、Cognos Gateway のプロトコルを HTTPS に変更する必要があります (IIS などの Web サーバも HTTPS に設定されていることが前提です)。



必須条件と前提条件

1. Https は、<http://inservice/QA/kb/?View=entry&EntryID=4> を使用して、Cognos Server がインストールされている IIS Server でイネーブルにする必要があります。

- また、IIS で TCP ポート (80) を削除する必要もあります。



(注)

Windows Server 2008 R2 の場合、TCP ポート (80) を削除できません。そのため、ファイアウォールを使用して TCP ポート (80) をディセーブルにする必要があります。

- セキュリティのため、Cognos+IIS がインストールされるシステムでは、ファイアウォールを使用して、すべての非 SSL ポート (たとえば、ポート 80 および 9300) をブロックできます。
- SA/Reporting で使用されるすべてのコマンドラインユーティリティは Http プロトコルを使用するため、これらのコマンドは、Cognos Server がインストールされるシステムと同じシステムで実行されます。
- コマンドラインユーティリティの Https/SSL をイネーブルにすると、オーバーヘッドやパフォーマンス問題が生じるため、非 SSL を使用します。
- CnfParams テーブルの 'CognosServername' は、IIS で設定される SSL ポートを設定するように手動で変更する必要があります。

IIS サーバ証明書の Cognos Server へのインポート

- ステップ 1** IIS で使用されるサーバ証明書は、Cognos 8.4 BI サーバの安全な場所にコピーする必要があります。



(注)

サーバ証明書が Base-64 エンコード X.509 形式であることを確認します。

- ステップ 2** コマンドプロンプトを開いて、フォルダ「C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin」に移動します。
- ステップ 3** JAVA_HOME を C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin\jre\1.5.0 に設定します。
- ステップ 4** 次のコマンドを入力して、IIS サーバ証明書を Cognos 8.4 の JCA Keystore にインポートします。

```
ThirdPartyCertificateTool.bat -T -i -r CA_certificate_file -k
crn_location/configuration/signkeypair/jCAKeystore -p password
(e.g. ThirdPartyCertificateTool.bat -T -i -r "c:\certnew.cer" -k "C:\Program
Files\Cognos\c8\configuration\signkeypair\jCAKeystore" -p NoPassWordSet)
```

SSL での Cognos 8.4 の設定

- ステップ 1** [Program Files] > [IBM Cognos 8] > [IBM Cognos Configuration] に移動します。
- ステップ 2** [Environment] > [Gateway URI] に移動し、http を **https** に変更して、ポート デフォルト 80 ~ 443 に変更します。

Cognos での HTTPS の設定

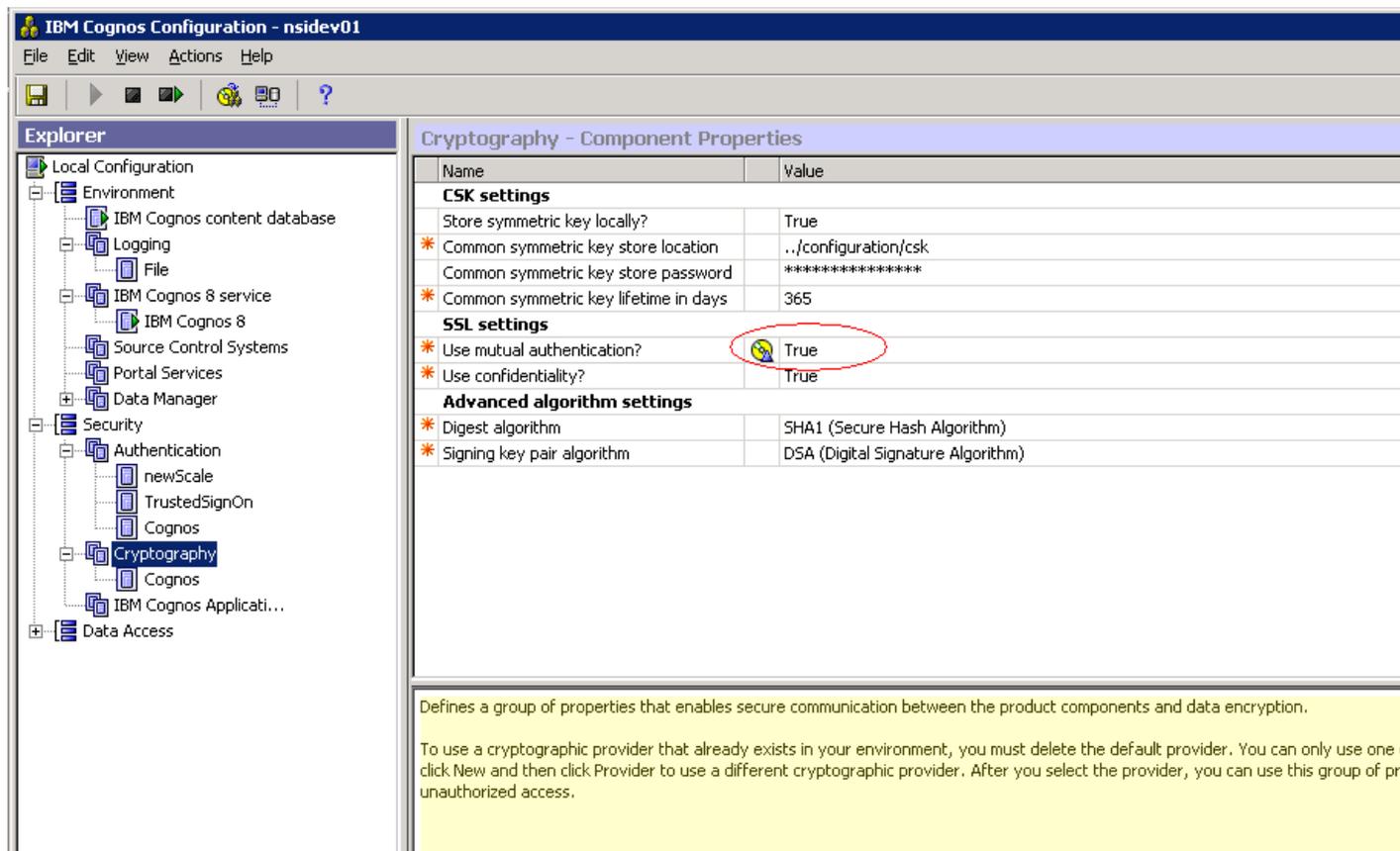
The screenshot shows the IBM Cognos Configuration interface. On the left is the Explorer tree, and on the right is the Environment - Group Properties table. The Gateway URI property is highlighted with a red circle.

Name	Value
Deployment files location	../deployment
Data files location	../data
* Map files location	../maps
Temporary files location	../temp
Encrypt temporary files?	False
* Format specification file location	../configuration/cogformat.xml
Sort buffer size in MB	4
* IP Version for Host Name Resolution	Use IPv4 addresses
Gateway Settings	
* Gateway URI	https://localhost:443/cognos8/cgi-bin/cognos.cgi
Gateway namespace	
Allow namespace override?	False
* Dispatcher URIs for gateway	http://localhost:9300/p2pd/servlet/dispatch/ext
* Controller URI for gateway	http://localhost:80/cognos8/controllerServer
Dispatcher Settings	
* External dispatcher URI	http://localhost:9300/p2pd/servlet/dispatch
* Internal dispatcher URI	http://localhost:9300/p2pd/servlet/dispatch
Dispatcher password	*****
Other URI Settings	

Groups environment related properties.

Configure these properties so that installed components can communicate with other IBM Cognos 8 components installed on remote computers. These properties are specific to this computer, such as where to store IBM Cognos 8 files.

ステップ 3 [Cryptography] > [Use mutual authentication?] に移動して、[True] に変更します。



The screenshot shows the IBM Cognos Configuration interface. The left pane shows the Explorer tree with 'Cryptography' selected under 'Security'. The right pane displays the 'Cryptography - Component Properties' table.

Name	Value
CSK settings	
Store symmetric key locally?	True
* Common symmetric key store location	../configuration/csk
Common symmetric key store password	*****
* Common symmetric key lifetime in days	365
SSL settings	
* Use mutual authentication?	True
* Use confidentiality?	True
Advanced algorithm settings	
* Digest algorithm	SHA1 (Secure Hash Algorithm)
* Signing key pair algorithm	DSA (Digital Signature Algorithm)

Defines a group of properties that enables secure communication between the product components and data encryption.

To use a cryptographic provider that already exists in your environment, you must delete the default provider. You can only use one provider. To use a different provider, click New and then click Provider to use a different cryptographic provider. After you select the provider, you can use this group of properties to configure the provider for secure communication and to prevent unauthorized access.

ステップ 4 [Cryptography] > [Cognos] > [Use third party CA?] に移動して、[True] に変更します。

Cognos での HTTPS の設定

The screenshot shows the IBM Cognos Configuration interface. On the left is the Explorer tree with 'Cognos' selected under 'Security'. The main pane displays the 'Cognos - Provider - Resource Properties' dialog box. The 'Use third party CA?' checkbox is checked and circled in red. Below the table, there is a yellow background with the following text:

Defines a group of properties for the Cognos cryptographic provider.
Configure these properties to set the encryption services and CA service for all components accessing a single content store.

Name	Value
Type	Cognos
* Certificate location	../configuration/certs
* Confidentiality algorithm	RSA security RC4 (40-bit key)
* PDF Confidentiality algorithm	RSA security RC4 (40-bit key)
* Supported ciphersuites	RSA-RSA-DES(56)CBC-SHA...
Identity name	
* Server common name	CAMUSER
* Organization name	Cognos
* Country code	CA
Signing key settings	
* Signing key store location	../configuration/signkeypair
Signing key store password	*****
Encryption key settings	
* Encryption key store location	../configuration/encryptkeypair
* Encryption key store password	*****
Certificate Authority settings	
Use third party CA?	<input checked="" type="checkbox"/> True
* Certificate Authority service common ...	CA
Password	*****

ステップ 5 設定を保存します。

ステップ 6 IBM Cognos 8.4 サービスを停止します。

ステップ 7 再起動します。

SSL の newscale.properties への変更

ステップ 1 newscale.properties ファイルで、cognoswebprotocol パラメータの http を https に変更します。

ステップ 2 Request Center アプリケーション サーバを再起動します。

確認

ステップ 1 <https://CognosServername.domain.com/cognos8> にログインし、Cognos Connection にログインできるかチェックします。

- ステップ 2** <https://RequestCenterServername.domain.com/RequestCenter> にログインし、Reporting または Advanced Reporting モジュールにナビゲートできるかチェックします。

トラブルシューティング

この章で説明されているエラーが発生したら、推奨されているソリューションを試してみてください。

create_model.cmd が失敗しました (Oracle DB)

エラー

この問題の原因として次のことが考えられます。

- 設定中に `setup.properties` のパラメータ `datamart.db.schema` のデータマート スキーマ ユーザ名が指定されていません。

```
2008-10-07 18:23:52,742 INFO Executing ScriptPlayer...
2008-10-07 18:23:52,914 INFO An existing project is being opened.
2008-10-07 18:23:57,414 INFO Transaction count: 13
2008-10-07 18:23:57,414 INFO
2008-10-07 18:23:57,414 INFO Transaction: 1
2008-10-07 18:23:57,430 INFO Action: SetDefaultLocale successful, continuing...
2008-10-07 18:23:57,430 INFO
2008-10-07 18:23:57,430 INFO Transaction: 2
2008-10-07 18:23:57,430 INFO Action: SetActiveLocale successful, continuing...
2008-10-07 18:23:57,430 INFO
2008-10-07 18:23:57,430 INFO Transaction: 3
2008-10-07 18:23:57,805 INFO Action: Modify successful, continuing...
2008-10-07 18:23:57,805 INFO
2008-10-07 18:23:57,805 INFO Transaction: 4
2008-10-07 18:23:57,805 INFO
2008-10-07 18:23:57,805 INFO Action: Modify successful, continuing...
2008-10-07 18:23:57,805 INFO
2008-10-07 18:23:57,805 INFO Transaction: 5
2008-10-07 18:23:58,305 INFO Action: DBImport failed, skipping...
2008-10-07 18:23:58,305 INFO Reason: BMT-MD-5002 The ImportSpec object 'DBO' of type
'schema' does not exist in the database.
2008-10-07 18:23:58,305 INFO
2008-10-07 18:23:58,305 INFO Transaction: 5 failed, skipping...
```

ソリューション

- (`<requestcenter.destination>/Cognos/Config`) の下にある `cognos.properties` ファイルを開きます。
- 次のように、`datamart.db.schema` の値を編集します。
 - `datamart.db.schema=dbo` (SQL Server データベース)
 - `datamart.db.schema=<dm user name>` (Oracle データベース)



(注) アップグレードの場合、`setup.properties` で同じ変更を行ってから、`configure.cmd` を実行します (`<Cognos_temp_installer>/cognosinstaller`)。

- `datamart.db.schema` パラメータを編集してから、`cognos.properties` ファイルを保存します。

- コマンドプロンプト ウィンドウを開いて、<requestcenter.destination>%Cognos%bin ディレクトリに移動し、execute create_model.cmd および publish_fdr_pkg.cmd スクリプトを実行します。

CAM_AAA_Authenticate が失敗しました

エラー

この問題の原因として次のことが考えられます。

- 完全修飾ドメイン名を使用してアプリケーションにログインしていません。
- Cognos サーバ名に有効なドメイン名が含まれていません。

Cognos ReportNet

1 CAM-AAA-0027



The function call to 'CAM_AAA_Authenticate' failed. Reason: 'CCL_ASSERT(redirectCount < 10);'

OK

ソリューション 1

完全修飾ドメイン名を使用して Request Center アプリケーションにログインします。ホスト名の完全修飾ドメイン名を指定する必要があります (<host Name>+<domain name(s)>)。

次に例を示します。

- inssa.oqkqas.celosis.com
- inssa.celosis.com
- inssa.celosis.net

ソリューション 2

- (<cognos_temp_Installer> /cognosinstaller) の下にある setup.properties ファイルを開きます。
- サーバ名に完全修飾ドメイン名が含まれていない場合、ゲートウェイおよびアプリケーションサーバを次のように編集します。

次に例を示します。

- gateway.server.name=inssa.qakqas.celosis.com.
- application.server.name= inssa.qakqas.celosis.com.
- コマンドプロンプト ウィンドウを開き、<cognos_temp_Installer> /cognosinstaller ディレクトリに移動し、configure.cmd スクリプトを実行します。

(<requestcenter.destination>/Cognos/bin) 下でバッチ スクリプトの実行中にログオンに失敗しました (401 Unauthorized)

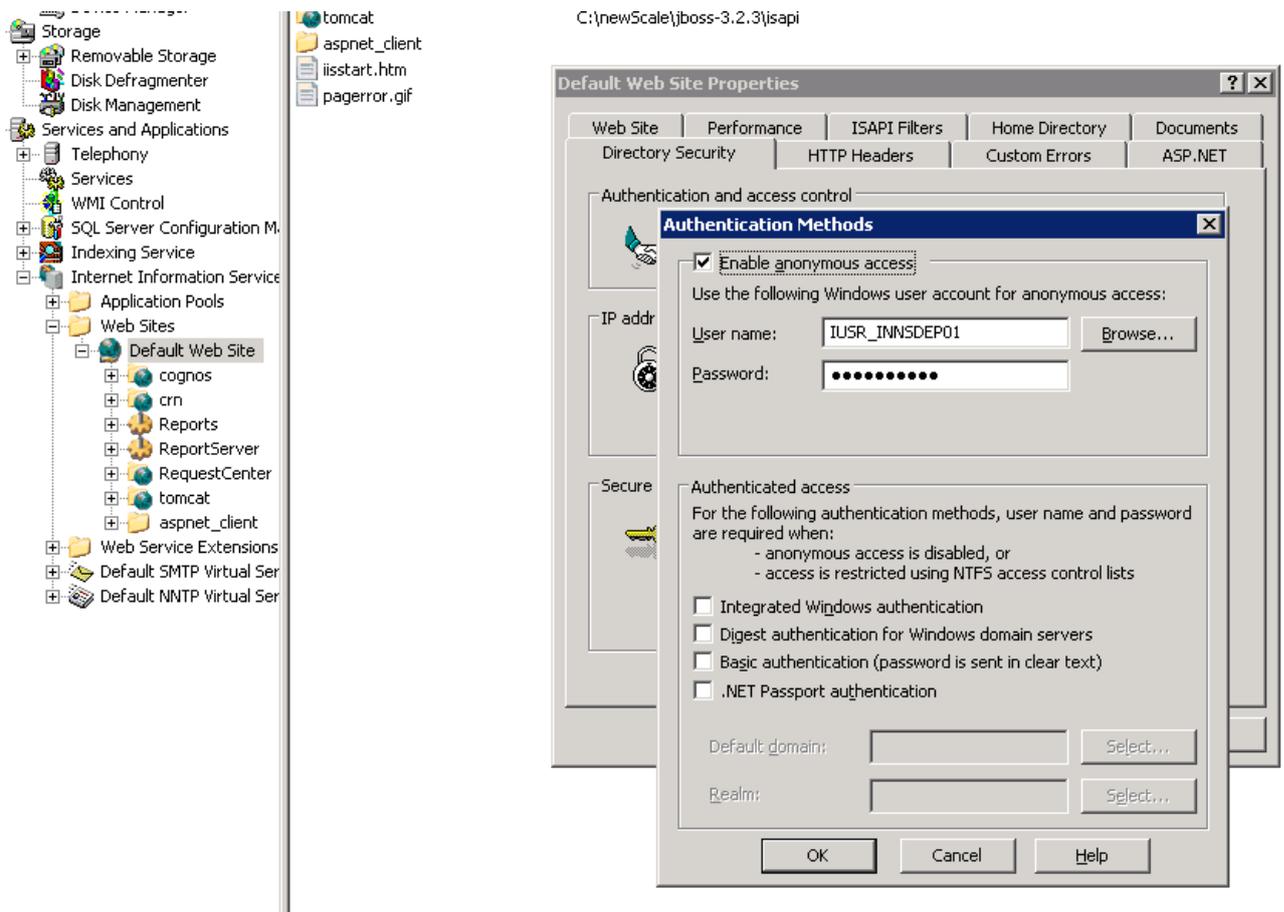
エラー

- このエラーの原因は、顧客のポリシーにより IIS で Anonymous アクセス オプションをイネーブルにできないことが考えられます

```
C:\cisco\cognos\bin>create_datasource.cmd
2008-07-11 03:32:33,271 INFO Creating the DataSource...
2008-07-11 03:32:33,567 INFO Database connection String: ^User
ID: ^?Password:;LOCAL;OL;DBInfo_Type=MS;Provider=SQLOLEDB;User ID=%s;Password=%s;Data
Source=vmhost13;Provider_String=Initial Catalog=Datamart;@COLSEQ=
2008-07-11 03:32:34,895 ERROR Login failed...
2008-07-11 03:32:34,895 ERROR (401)Unauthorized
```

ソリューション

- ステップ 1 Internet Services Manager を開きます。
- ステップ 2 Internet Information Services の左ペインで、サーバ名を展開します。
- ステップ 3 デフォルト Web サイトを展開します。
- ステップ 4 c8 仮想ディレクトリを展開します。
- ステップ 5 **cgi-bin virtual** ディレクトリをクリックします。
- ステップ 6 Internet Information Services の右ペインで、**cognos.cgi** ファイルを右クリックして、[Properties] をクリックします。Cognos との通信が CGI 以外のゲートウェイで行われる場合、関連ファイルのプロパティをチェックします。
- ステップ 7 [File Security] タブの [Edit] をクリックします。
- ステップ 8 [Enable Anonymous access] チェックボックスを選択します。



ステップ 9 IIS を再起動します。

ステップ 10 コマンドプロンプトウィンドウを開いて、<requestcenter.destination>%Cognos%bin ディレクトリに移動して、失敗したバッチスクリプトを実行します。

Service レポートモジュールにログインできません

エラー

この問題の原因として次のことが考えられます。

- JAVA_HOME がシステム変数で設定されています。
- EncryptionMethod パラメータ値が、Request Center データベースの CnfParams テーブルにありません。

正しいユーザ ID およびパスワードを指定した後も、ログインページが表示されます。

Log on

Please type your credentials for authentication.

User ID:

Password:

OK

Cancel

ソリューション 1

ステップ 1 JAVA_HOME 変数をシステム変数から削除します。

ステップ 2 システムをリブートします。

ステップ 3 アプリケーションにログインします。

ソリューション 2

ステップ 1 Request Center データベースに移動し、SQL Server Management Studio または Oracle SQL*Plus を開きます。

ステップ 2 クエリ `SELECT * FROM CnfParams WHERE Name='EncryptionMethod'` を実行します。

ステップ 3 上記のクエリからレコードが検出されない場合、ステートメント `INSERT INTO CnfParams (Name, Value) values ('EncryptionMethod', 'MD5')` を実行します。

ステップ 4 挿入行をコミットします。

ステップ 5 Services に移動し、IBM Cognos 8 サービスを再起動します。

Custom Reports Data Model が存在せず、Request Center の [Ad-Hoc Reporting] リンクをクリックするとエラーが発生します

エラー

この問題の原因として次のことが考えられます。

- Custom Reports Data Model パッケージが Cognos Server に公開されていません。

ソリューション

コマンドプロンプト ウィンドウを開いて、`<requestcenter.destination>%Cognos%bin` ディレクトリに移動し、`execute create_model.cmd` および `publish_fdr_pkg.cmd` スクリプトを実行します。

publish_fdr_pkg.cmd successfully... (SQL Server DB) を実行できません

エラー

この問題の原因として次のことが考えられます。

- 設定中に `setup.properties` ファイルに指定した Data Mart データベース名 (`datamart.db.name`) の大文字と小文字が区別されていません。

```
[RequestCenter] ConfUtil: ClassLoadersun.misc.Launcher$AppClassLoader@e80a59
[RequestCenter] ConfUtil: (via classloader) ConfigFile:null
Configuration not yet initialized
[RequestCenter] ConfUtil: (set explicitly) ConfigFile:config/cognos.properties
[RequestCenter] ConfUtil: (set explicitly) LogConfigFile:config/log4j.xml
[RequestCenter] ConfUtil: ClassLoadersun.misc.Launcher$AppClassLoader@e80a59
[RequestCenter] ConfUtil.init loaded properties from: config/cognos.properties
[RequestCenter] ConfUtil: (via classloader) LogConfigFile:config/log4j.xml
LogUtilFactory - using Impl: com.newscale.bfw.logging.LogUtilCommonsImpl
2007-10-15 10:58:33,744 INFO Executing ScriptPlayer...
2007-10-15 10:58:33,853 INFO A new project is being created.
2007-10-15 10:58:48,137 INFO Transaction count: 834
2007-10-15 10:58:48,137 INFO
2007-10-15 10:58:48,137 INFO Transaction: 1
2007-10-15 10:58:48,137 INFO Action: SetDefaultLocale successful, continuing...
2007-10-15 10:58:48,137 INFO
2007-10-15 10:58:48,137 INFO Transaction: 2
2007-10-15 10:58:48,152 INFO Action: SetActiveLocale successful, continuing...
2007-10-15 10:58:48,152 INFO
2007-10-15 10:58:48,152 INFO Transaction: 3
2007-10-15 10:58:48,152 INFO Action: Modify successful, continuing...
2007-10-15 10:58:48,152 INFO
2007-10-15 10:58:48,152 INFO Transaction: 4
2007-10-15 10:58:48,152 INFO Action: Modify successful, continuing...
2007-10-15 10:58:51,106 INFO Action: DBImport failed, skipping...
2007-10-15 10:58:51,106 INFO Reason: BMT-MD-5002 The ImportSpec object 'DatamartD' of
type 'catalog' does not exist in the database.
2007-10-15 10:58:51,106 INFO
2007-10-15 10:58:51,106 INFO Transaction: 4 failed, skipping...
```



(注) ETL スクリプト `publish_fdr_pkg.cmd` は、DBImport エラー「ImportSpec object 'DatamartD' of type 'catalog' does not exist in database.」を生成します。

ソリューション

- ステップ 1** (<requestcenter.destination>/cognos/config) の下にある cognos.properties ファイルを開きます。
- ステップ 2** パラメータ **datamart.db.name** を探します。データベースに指定した Data Mart データベースの名前を指定します。大文字と小文字は区別されます。



(注) アップグレードの場合、setup.properties ファイルでも同じように変更してから、configure.cmd を実行します (<Cognos_temp_installer>/cognosinstaller)。

例 : Data Mart データベースが DataMart として指定されている場合 :

正 : **datamart.db.name=DataMart**

誤 : **datamart.db.name=Datamart**

- ステップ 3** コマンドプロンプトウィンドウを開いて、<requestcenter.destination>%Cognos%bin ディレクトリに移動し、execute **create_model.cmd** および **publish_fdr_pkg.cmd** スクリプトを実行します。

Cognos 8 サービスを開始できず、ディスパッチャエラーが発生します

エラー

この問題の原因はさまざまなことが考えられます。

- </cognos_installed_location/c8/logs> にあるログファイル (cogserver.log および cogconfig_response.csv) をチェックし、エラーコードを確認して、次に示す各エラーコードに関連するソリューションを参照します。

IBM Cognos 8 Business Intelligence

 The Cognos gateway is unable to connect to the Cognos BI server. The server may be unavailable or the gateway may not be correctly configured.

Try again or contact your administrator.

エラーコード

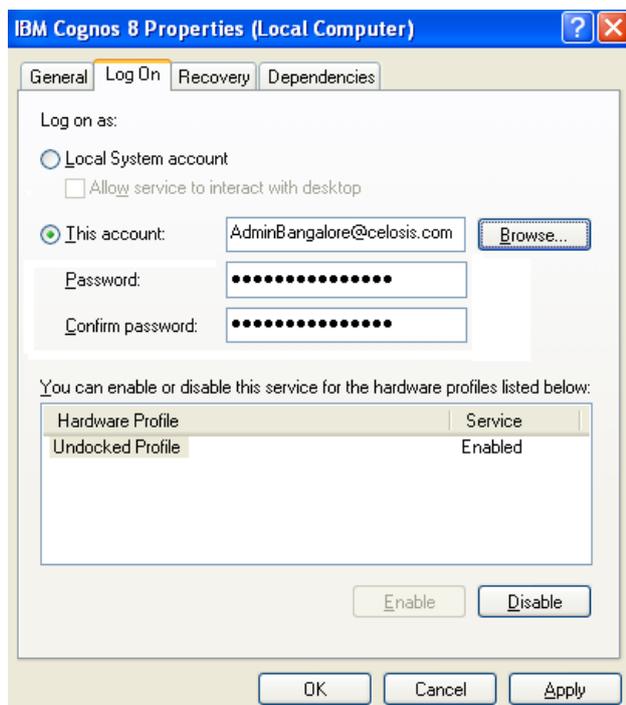
CFG-ERR-0103 : Cognos 8 サービスを開始できません。外部プロセスを実行するとエラーコード値「-1」が返されます。

この問題の原因として次のことが考えられます。

- Cognos 8 サービスを開始するときに使用されたアカウントのパスワードの有効期限が切れているか、管理者権限がありません。
- シャットダウンポート番号が競合しています。

ソリューション 1

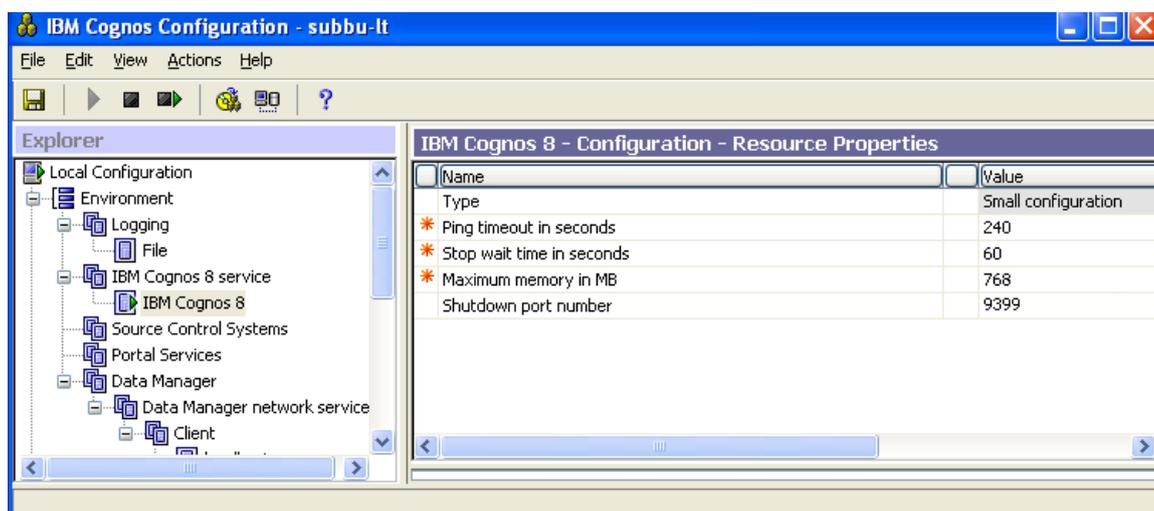
- ステップ 1** サービスに移動します。
- ステップ 2** [IBM Cognos8 Service] に移動します。右クリックし、[Properties] を選択します。
- ステップ 3** 次に示すように [Logon] タブをクリックします。



- ステップ 4** 入力するユーザ アカウントに管理者権限があり、パスワードの有効期限が切れていないことを確認します。
- ステップ 5** サービスに移動し、IBM Cognos 8 サービスを再起動します。

ソリューション 2

- ステップ 1** [Start] > [Programs] > [IBM Cognos 8] > [IBM Cognos8 Configuration] に移動します。
- ステップ 2** シャットダウン ポート番号を 9399 から 9410 に変更します。



ステップ 3 変更を保存し、IBM Cognos 8 サービスを再起動します。

エラー コード

CAM-CRP-1114 : キーストア「C:/Program Files/cognos/c8/configuration/signkeypair¥JCAKeystore」のエイリアス「ca」で認証局自己署名証明書がありません

CAM-CRP-1085 : セキュリティプロバイダクラスのロード検証中にエラーが発生しました。理由 : java.lang.ClassNotFoundException: org.bouncycastle134.jce.provider.

この問題の原因として次のことが考えられます。

- JAVA_HOME がシステム変数で設定されていて、不正な JRE/JDK を示しています。

ソリューション

ステップ 1 JAVA_HOME をシステム変数から削除します。

ステップ 2 システムをリブートします。

ステップ 3 コマンドプロンプトを開き、(<Cognos_temp_installer>/cognosinstaller) に移動して、**configure.cmd** を実行します。

エラー コード

CM-CFG-5063 : ContentStore との接続時に Content Manager Configuration エラーが検出されました。

この問題の原因として次のことが考えられます。

- ContentStore データベースの SID に有効な名前がないか、TNS が SID 名で登録されていません。

ソリューション

-
- ステップ 1 SID と Service に ContentStore データベースの同じ名前があり、SID に下線が含まれていないことを確認します。
 - ステップ 2 SERVICE NAME ではなく、SID を使用して TNS を登録します。
 - ステップ 3 「tnsping <SID>」を介して Oracle インスタンスに接続できることを確認します。
 - ステップ 4 コマンドプロンプト ウィンドウを開き、(<cognos_temp_intaller>/cognos installer) に移動して、**configure.cmd** を実行します。
-

エラー コード

[ERROR] ドライバ「oracle.jdbc.OracleDriver」をロードできなかったため、Content Manager を開始できませんでした。

- この問題の原因として、ojdbc14.jar が cognos lib ディレクトリにないことが考えられます。

ソリューション

-
- ステップ 1 **ojdbc14.jar** を //oracle/JDBC/lib から <cognos_install_dir> //cognos/c8/webapps/p2pd/WEB-INF/lib にコピーします。
 - ステップ 2 コマンドプロンプト ウィンドウを開き、(<cognos_temp_intaller>/cognos installer) に移動して、**configure.cmd** を実行します。
-

Cognos8 サービスの設定がハングし、起動しません

エラー

この問題の原因として次のことが考えられます。

- DEP (Data Execution Prevention) 設定 (window2003 および window XP) が、cognos 実行可能ファイルをブロックしている可能性があります。
- JAVA_HOME がシステム変数で設定されていて、不正な JRE/JDK を示しています。

ソリューション

-
- ステップ 1 システム変数に素材する場合、**JAVA_HOME** を削除します。
 - ステップ 2 [My Computer] を右クリックして、[Properties] を選択します。
 - ステップ 3 [Advanced] タブをクリックして、[Performance] の最初の [Settings] ボタンをクリックします。
 - ステップ 4 [Data Execution Prevention] タブをクリックします。
 - ステップ 5 オプション [Turn on DEP for all programs and services except those I select] を選択します。
 - ステップ 6 [Add] ボタンをクリックして、次の実行可能ファイルを各場所から追加します。

java.exe	path = C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin\jre1.5.0\bin64
cogconfigw.exe	path = C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin64
cogbootstrapsservice.exe	path = C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin64
BIBusTKServerMain.exe	path = C:\Program Files (x86)\cognos\c8_64\bin64

ステップ 7 システムをリブートします。

アップグレード中に Import_reports.cmd が失敗しました

エラー

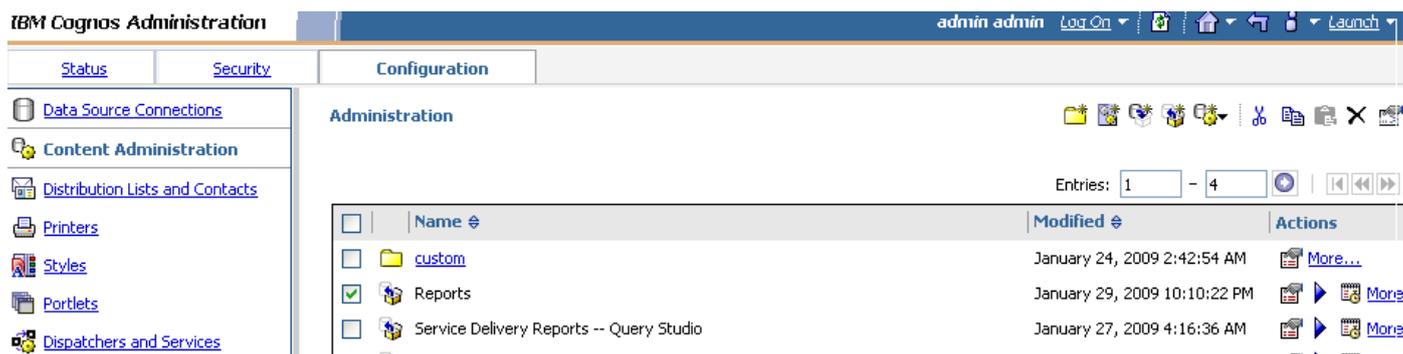
エラー CM-REQ-4204 : 既存オブジェクト「/adminFolder/exportDeployment[@name='Reports']」のクラス (exportDeployment) が原因で置換操作に失敗しました。

この問題の原因として次のことが考えられます。

- レポート アーカイブ ファイル (Report.zip) が cognos サーバで壊れています。

ソリューション

- ステップ 1** 管理者として Request Center にログインします。
- ステップ 2** [Reporting] モジュールに移動します。
- ステップ 3** [Reports] タブを選択します。
- ステップ 4** 右側で、[Launch] > [IBM Cognos Administration] を選択します。
- ステップ 5** [Configuration] タブに移動し、[Content Administration] を選択して、[Reports] を選択します。
- ステップ 6** [Reports] を削除します (以下を参照してください)。



- ステップ 7** コマンドプロンプトを開き、<requestcenter.destination>\Cognos\bin ディレクトリに移動して、create_reports.cmd スクリプトを実行します。

Update_datamart.cmd が失敗しました (SQL Server データベース)

エラー

INFO UDA-SQL-0115 : SQL リクエストが不正です。

INFO UDA-SQL-0564 : [Microsoft OLE DB Provider for SQL Server] がストア プロシージャ「sp_DropDMIndxs」を検出できませんでした。(SQLSTATE=42000、SQLERRORCODE=2812)

この問題の原因として次のことが考えられます。

- Data Mart データベース オブジェクト (table/views/stored procedure) のデフォルト スキーマ所有者が dbo ではありませんでした。

ソリューション

-
- ステップ 1** Data Mart データベースのデフォルト スキーマ所有者が **dbo** であることを確認します。
- ステップ 2** コマンドプロンプトを開き、<requestcenter.destination>%Cognos%bin ディレクトリに移動して、**update_datamart.cmd** スクリプトを実行します。
-

create_model.cmd の実行に成功した後、publish_fdr_pkg.cmd に失敗しました

エラー

この問題の原因として、Reportable Dictionary または Service のクエリー サブジェクト (ディメンション/ファクト テーブル名) が同じであることが考えられます。

```
2008-10-14 22:19:13,155 INFO Action: Modify successful, continuing...
2008-10-14 22:19:13,202 INFO Action: Modify successful, continuing...
2008-10-14 22:19:13,233 INFO Action: Modify successful, continuing...
2008-10-14 22:19:13,233 INFO Action: Modify failed, skipping...
2008-10-14 22:19:13,249 INFO Reason: BMT-MD-0006 Another object of type 'Query Subject'
already exists with the name 'Person' in Namespace 'FormETL'. Please choose a unique name.
2008-10-14 22:19:13,249 INFO
2008-10-14 22:19:13,249 INFO Transaction: 10 failed, skipping...
2008-10-14 22:19:13,249 INFO
2008-10-14 22:19:13,249 INFO Transaction: 11
2008-10-14 22:19:13,264 INFO Action: Modify failed, skipping...
2008-10-14 22:19:13,264 INFO Reason: BME-SP-0023 Invalid property handle ID:
/O/name[0]/O/[FormETL].[RC_SERVICELOCATION].[FIELD1]
2008-10-14 22:19:13,264 INFO Transaction: 11 failed, skipping...
2008-10-14 22:19:13,280 INFO
2008-10-14 22:19:13,280 INFO Transaction: 12
2008-10-14 22:19:13,327 INFO Action: SetSecurityViewDefinition failed, skipping...
2008-10-14 22:19:13,327 INFO Reason: BME-SP-0023 Invalid property handle ID:
[FormETL].[Person].[REQUISITIONID]
2008-10-14 22:19:13,327 INFO Transaction: 12 failed, skipping...
```



(注) c:%<APP_HOME>%logs%cognos_metamodel_update.log に移動し、ログの詳細を確認します。

ソリューション

ログ ファイルに示されている特定のディクショナリまたはサービスを開き、ディクショナリまたはサービスの名前を一意的な名前に変更して、**fdr/runETL.jsp**、**create_model.cmd**、**publish_fdr_pkg.cmd** の順に実行します。



(注) 次の名前で報告可能なディクショナリまたはサービスに名前を付けしないでください。

- Calendar Scheduled Date
- CalendarStartedDate
- CalendarDueDate
- CalendarClosedDate
- Customer
- Dictionary
- Keyword
- Performer
- Queue
- Requestor
- Service
- TaskType
- All Tasks
- Authorization Tasks
- Service Delivery Tasks
- RequisitionTaskFact
- ServiceRequestFact
- ServiceTaskFact
- TaskEffortEntryFact
- Group
- Organizational Unit
- Person

ETL スクリプトを正しく実行できるように、Service Portal Application Server マシンのシステム クロック、および Service Portal データベース マシンのシステム クロックを正しく設定することが重要です。さらに、Service Portal データベースがある RDBMS インスタンスのデータベース クロックと、データベースがインストールされるオペレーティング システムのシステム クロックは一致する必要があります。すべての日付/時刻の値は、Service Portal データベースおよび GMT の Data Mart データベースに保存されます。そのため、Application Server マシンとデータベース マシンが異なる分散環境では、これら 2 台のマシンの時間帯が異なっても問題はありません。各マシンが使用する時間帯に対して、システム クロックが正しく設定されていることを確認してください。

Symantec Antivirus を使用する場合、バージョン 10.0.2.2000 以降を実行する必要があります。

レポート URL の検出方法

ソリューション

- ステップ 1 Request Center にログインします。
- ステップ 2 [Reporting] モジュールに移動します。
- ステップ 3 [Report] を右クリックして、次に示すように [Copy Shortcut] を選択します。

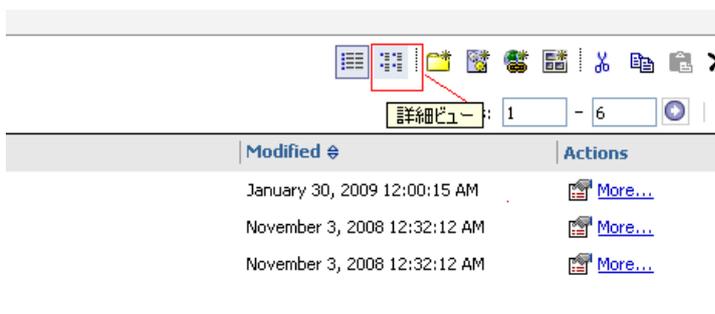


- ステップ 4 Request Center インスタンスを開いたときと同じブラウザ ウィンドウにショートカットを貼り付けた場合、個々のレポートにアクセスできます。
- ステップ 5 新しいブラウザ ウィンドウを開き、ショートカットを貼り付けた場合、ネームスペース ドロップダウン リストが表示されます。[newScale] ネームスペースを選択し、ログイン クレデンシャルを入力します。入力すると、個々のレポートにアクセスできます。

レポート ホーム ページをデフォルトのリスト ビューから詳細ビューに変更する方法

ソリューション

- ステップ 1 Request Center アプリケーションにログインします。
- ステップ 2 [Reporting] モジュールに移動します。
- ステップ 3 [Reports] タブをクリックします。
- ステップ 4 次に示すように、右側に表示される [Details View] ボタンをクリックします。





INDEX

A

Advanced Reporting

アップグレード [4-19](#)

インストール オプション [4-21](#)

設定 [3-11](#), [3-20](#)

Analytics User ロール、再設定 [4-22](#)

Application Server 情報ワークシート

JBoss [2-15](#)

WebLogic [2-31](#)

WebSphere [2-48](#)

C

Cognos [2-6](#)

Cognos での HTTPS の設定 [5-8](#)

ContentStore データベース [2-9](#)

インストール [3-7](#), [4-22](#)

サーバ要件 [3-2](#)

タイムアウト間隔の設定 [5-2](#)

データベース サーバ要件 [3-5](#)

メモリ使用率の設定 [5-2](#)

ContentStore データベース [2-9](#)

E

Expat ライブラリ [2-7](#)

I

IBM Cognos。Cognos を参照。

IIS、JBoss での自動設定 [2-15](#)

Internet Information Services (IIS) [3-2](#)

J

Java 開発キット [2-5](#)

JBoss

Application Server 情報ワークシート [2-15](#)

インストール後の設定 [2-60](#) ~ [2-62](#)

インストールの確認 [2-62](#)

インストール前の設定 [2-13](#) ~ [2-16](#)

ポート番号 [2-15](#)

JDBC データ ソース [2-27](#), [2-41](#)

JMS サーバ [2-24](#), [2-37](#)

L

Linux のインストール [2-62](#)

M

MSXML [2-6](#)

O

Oracle の設定 [2-9](#) ~ [2-11](#)

R

Reporting

環境設定 [4-22](#)

設定 [3-11](#)

Reporting 機能にアクセスするためのロール [5-3](#)

S

Service Portal

- Linux インストール [2-62](#)
- 新しいプラットフォーム サポート [4-2](#)
- アップグレード [4-1](#)
- インストーラの実行 [2-50](#)
- 再起動 [3-19](#)
- ダウンロード ソフトウェア [2-14, 2-17, 2-32](#)

SMTP Server [2-6](#)SQL Server、設定 [2-11](#)

Sun JDK

- JBoss でのインストール [2-14](#)
- WebLogic でのインストール [2-17](#)

UUnzip ユーティリティ [2-6](#)**W**

WebLogic

- Application Server 情報ワークシート [2-31](#)
- JDBC データ ソースの設定 [2-27](#)
- JMS Server の設定 [2-24](#)
- インストール後の設定 [2-63 ~ 2-66](#)
- インストールの確認 [2-65](#)
- インストール前の設定 [2-16 ~ 2-32](#)
- カスタム Java ライブラリのインストール [2-18](#)
- 管理対象 WebLogic Server の作成 [2-19](#)

WebLogic Server

- 再起動 [2-29](#)
- 作成 [2-19](#)

WebSphere

- Application Server 情報ワークシート [2-48](#)
- J2C 認証データの設定 [2-40](#)
- JDBC データ ソースの設定 [2-41](#)
- JMS Server の設定 [2-37](#)
- Service Portal アプリケーションの起動 [2-75](#)

Web サーバの設定 [2-76](#)

- インストール後の設定 [2-67 ~ 2-76](#)
- インストールの確認 [2-75](#)
- インストール前の設定 [2-32 ~ 2-50](#)
- カスタム Java ライブラリのインストール [2-33](#)
- 仮想ホストの設定 [2-36](#)
- クラスタの設定 [2-35](#)

WebSphere Server

- 再起動 [2-47](#)
- 作成 [2-34](#)

Web サーバ ホスト、要件 [2-8](#)**あ**アプリケーション ホスト、要件 [2-8](#)**い**

- インストール、概要 [2-8](#)
- インストール後の設定
 - JBoss [2-60 ~ 2-62](#)
 - WebLogic [2-63 ~ 2-66](#)
 - WebSphere [2-67 ~ 2-76](#)
- インストール前の設定
 - JBoss [2-13 ~ 2-16](#)
 - WebLogic [2-16 ~ 2-32](#)
 - WebSphere [2-32 ~ 2-50](#)
- インポート、Service Portal レポート [3-19](#)

か仮想化ポリシー [1-2](#)**く**クラスタ化設定 [2-5](#)

け

検証および修復プログラム [4-9](#)

さ

サービス、レポート可能なサービス数の増加 [5-7](#)

し

時間帯

サポートされていない夏時間 [3-25](#)

設定 [3-23](#)

す

スキーマの検証 [4-11](#)

スケジュール ジョブ、設定 [4-22](#)

せ

設定

その他 [2-6](#)

ブラウザ [2-4](#)

ブラウザ キャッシュ [4-19](#)

設定の前提条件 [2-4 ~ 2-7](#)

前提条件、ソフトウェアの設定 [2-4 ~ 2-7](#)

そ

ソフトウェア [2-4 ~ 2-7](#)

要件 [2-3](#)

て

データの検証 [4-15](#)

データベース

Oracle [2-9 ~ 2-11](#)

SQL Server [2-11](#)

修復 [4-15](#)

設定 [2-9 ~ 2-13](#)

データベース情報ワークシート [2-12](#)

データベースの修復 [4-15](#)

データベース ホスト、要件 [2-8](#)

ディクショナリ、レポート可能なディクショナリ数の増加 [5-7](#)

電子メール テンプレート、設定 [4-18](#)

と

トラブルシューティング [5-13](#)

は

ハードウェア要件 [2-7 ~ 2-8](#)

配置トポロジ [2-2](#)

ふ

ブラウザ

サポート [1-1](#)

設定 [2-4](#)

ブラウザ キャッシュの設定 [4-19](#)

プラットフォーム サポート [1-1](#)

よ

要件、ハードウェア [2-7 ~ 2-8](#)

れ

レポート

Excel 形式での表示 [5-1](#)

開発環境から実稼動環境への移動 [5-5](#)

レポート作成

オプション [2-57](#)

要件 [2-6, 2-8](#)

わ

ワークシート

JBoss [2-15](#)

WebLogic [2-31](#)

WebSphere [2-48](#)

データベース情報 [2-12](#)