

BMC Remedyforce

バージョン 20.14.01.044

2014 年 5 月

BMC Software は、BMC Remedyforce 製品のバージョン 20.14.01.044 をリリースします。このリリースノートでは、製品マニュアルを補足し、本製品の概要、サポートされているブラウザ、修正された問題、既知の問題、本バージョンのサポート情報について述べます。

次のトピックについて説明します。

- BMC Remedyforce の概要 (2 ページ)
- 新機能 (2 ページ)
- 古い Visualforce UI のサポート終了 (11 ページ)
- 一般的な推奨事項 (11 ページ)
- サポートされるローカライズ版 (12 ページ)
- Alignability プロセスモデル (12 ページ)
- 開発者または構成のみのサンドボックス組織での BMC Remedyforce の構成 (13 ページ)
- サポートされているソフトウェア (13 ページ)
- 修正された問題 (15 ページ)
- 既知の問題 (16 ページ)
- BMC Remedyforce ドキュメント (19 ページ)
- サポート情報 (20 ページ)



BMC Remedyforce の概要

BMC Remedyforce はサービスデスクのプロセスを自動化し、サポート業務のコストを削減することにより、ビジネス要件に対応することを目的としています。BMC Remedyforce はクラウド対応のサービスデスクで、多くの部署のサービスニーズに適した使いやすいインターフェイスを備えています。

新機能

次のような変更と新機能で、BMC Remedyforce が拡張されました。

- Remedyforce コンソール (3 ページ)
- [インシデント] フォームの機能強化 (3 ページ)
- インシデントコンソールフォームのカスタムレイアウト (4 ページ)
- Self Service 2.0 の機能強化 (5 ページ)
- タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) (5 ページ)
- ルックアップフィルタ (6 ページ)
- クライアントおよびスタッフメンバーに割り当てられた権限セット (6 ページ)
- スタッフメンバーの管理者権限 (7 ページ)
- Service Cloud コンソールでの BMC Remedyforce モジュールのサポート (7 ページ)
- BMC Remedyforce CMDB 2.0 (7 ページ)
- BMC Atrium CMDB からのデータのインポート (8 ページ)
- 新規レポート (8 ページ)
- 公開されたナレッジ記事のチェックアウト (9 ページ)
- ブロードキャストの完了カテゴリ (9 ページ)
- 一般的な機能強化 (9 ページ)
- BMC Remedyforce のマニュアルへの更新 (11 ページ)

Remedyforce コンソール

Remedyforce コンソールは、インシデント/サービスリクエスト、タスク、問題、変更リクエスト、およびリリースの各モジュールにアクセスするための統合コンソールです。

Remedyforce コンソールの主な機能は次のとおりです。

- スタッフメンバーが単一のコンソールからすべてのレコード（インシデント、タスク、問題、変更リクエスト、リリース）を管理できます。各レコードは **[Remedyforce コンソール]** タブの別のタブで開かれます。
- スタッフメンバーがBMC Remedyforceからログオフしたときに選択されているビューが次にログオンして **[Remedyforce コンソール]** タブにアクセスしたときに表示されます。
- スタッフメンバーはレコードの操作に使用できる空き容量を拡張できます。
- スタッフメンバーはキーボードショートカットを使用して、レコードの作成や保存などの一般的なアクションのいくつかを実行できます。BMC Remedyforce でサポートされるすべての言語およびブラウザに同じキーボードショートカットを適用できます。
- スタッフメンバーは **[ブロードキャストへのリンク]** ボタンを使用してブロードキャストに複数のインシデントをリンクできます。
- システム管理者は **[ビュー]** ドロップダウンリストで使用可能なモジュールを構成できます。

詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「**[Remedyforce コンソール]** タブの概要」セクションと「**[Remedyforce コンソール]** タブの設定」セクションを参照してください。

[Remedyforce コンソール] タブは、バージョン 20.14.01 の新規インストールのデフォルトで使用可能になります。バージョン 20.14.01 にアップグレードする場合、**[Remedyforce コンソール]** タブを有効にすることができます。詳細については、『BMC Remedyforce アップグレードガイド』の「タブの可視性とページレイアウトの設定」セクションと「Remedyforce コンソールの有効化」セクションを参照してください。



[インシデント] フォームの機能強化

[Remedyforce コンソール] タブまたは **[インシデントコンソール]** タブからアクセスされる **[インシデント]** フォームに対して、次の機能強化が行われました。

- スタッフメンバーがルックアップフィールドに値を入力すると、一致するレコードのリストが表示されます。**[クライアント ID]** のルックアップフィールドでは、**[名前]**、**[名字]**、および **[ユーザー名]** のフィールドに基づいて検索が行われます。他のすべてのルックアップフィールド（**[ケース]**、**[解決策]**、**[アイデア]** を除く）では、**[名前]** フィールドのみに基づいて検索が行われます。

この機能は **[オーナー]** と **[スタッフ]** のルックアップフィールドに対してはサポートされません。スタッフメンバーは、ルックアップのポップアップウィンドウからレコードを選択する必要があります。

- スタッフメンバーが **[テンプレート]** ルックアップフィールドに値を入力すると、一致するレコードのリストが表示されます。スタッフメンバーがテンプレートを選択すると、テンプレートのフィールドがフォームに入力されます。

- システム管理者が **【テンプレート】** ルックアップフィールドを別のフィールドセットに追加した場合、レコードを保存する前に、選択したテンプレートのフィールドがフォームに入力されます。デフォルトでは、**【テンプレート】** フィールドが **【コンソール - インシデントの詳細】** フィールドセットに配置されます。
- **【リクエストの詳細】** アイコン () は、システム管理者が **【リクエスト定義】** のルックアップフィールドを別のフィールドセットに追加する場合でも表示されます。デフォルトでは、**【リクエスト定義】** フィールドが **【コンソール - インシデントの詳細】** フィールドセットに配置されます。
- **【インパクト】**、**【緊急度】**、および **【ステータス】** のルックアップフィールドは、システム管理者がフィールドをカスタムまたは新しい事前定義済みのコンソール関連のフィールドセットに追加する場合でも表示されます。デフォルトでは、これらのフィールドは **【コンソール - ステータスと優先度の詳細】** フィールドセットで使用できます。
- システム管理者は **【クライアント ID】** のルックアップフィールドをカスタムフィールドセットに追加できます。この場合、**【クライアント ID】** のルックアップフィールドの横にツールチップアイコンも表示されます。デフォルトでは、**【クライアント ID】** のルックアップフィールドを **【コンソール - クライアントの詳細】** フィールドセットで使用できます。
- システム管理者は **【連絡先】** のルックアップフィールドをカスタムまたは事前定義済みのコンソール関連のフィールドセットに追加できます。この場合、**【連絡先】** のルックアップフィールドの横にツールチップアイコンも表示されます。
-  アイコンは日付および日時タイプのフィールドの横に表示されます。スタッフメンバーがこのアイコンをクリックすると、フォームが開かれた日付または日時がフィールドに入力されます。
- システム管理者は **【オーナー】** および **【スタッフ】** のルックアップフィールドを任意のカスタムフィールドセットに追加できます。ただし、これらのフィールドは **【キューとユーザーの割り当ての有効化】** 設定および **【インシデント】** フォームの **【割り当ての詳細】** セクションを使用できるかどうかに基づいて、カスタムフィールドセットに表示されます。詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「フォームでのフィールドの追加または削除」セクションを参照してください。
- システム管理者が複数のカスタムまたはコンソール関連のフィールドセットに同じフィールドを追加する場合、そのフィールドは **【インシデント】** フォームの上位のフィールドセットのみに表示されます。

インシデントコンソールフォームのカスタムレイアウト

【Remedyforce コンソール】 タブまたは **【インシデントコンソール】** タブの **【インシデント】** フォームでは、デフォルトのレイアウト (**【インシデントコンソールのデフォルトレイアウト】**) が表示されます。これにはインシデントの詳細を取得するための事前定義済みセクションおよびフィールドが含まれます。システム管理者はカスタムレイアウトを作成して、複数のプロファイルの **【インシデント】** フォームに表示されるセクションをカスタマイズすることができます。カスタムレイアウトごとに、システム管理者は **【インシデント】** フォームに表示されるセクション (またはフィールドセット) およびこれらのセクションが表示される順序を定義できます。

カスタムレイアウトの作成の詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「**【インシデント】** フォームのカスタムレイアウトの管理」セクションを参照してください。

Self Service 2.0 の機能強化

次の表では、Self Service 2.0 の機能強化を示します。

表 1-1 : Self Service 2.0 の機能強化

強化	UI の場所
<p>会社またはサポートする複数のアカウントのブランディング要件を満たすために、システム管理者が既存のテーマに基づいて無制限の数のカスタムテーマを作成できます。</p> <p>カスタムテーマを作成する場合、システム管理者は特定の UI 要素の色を更新し、デフォルトの画像を変更または維持し、会社の URL を指定することができます。</p> <p>詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「セルフサービスブランディングの設定」セクションを参照してください。</p>	<p>[Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [ブランディング]</p>
<p>クライアントは [Printable View (印刷可能なビュー)] を使用してセルフヘルプ記事を印刷したり、PDF 形式でコンテンツをエクスポートしたりできます。</p>	<p>Self Service ホームページ > [セルフヘルプ記事の表示] > [セルフヘルプ記事] ページ</p>
<p>システム管理者がカテゴリの説明を追加する場合、クライアントがポインターをそのカテゴリの上に移動すると、説明がツールチップとして表示されます。ツールチップによって、クライアントは問題の適切な分類を識別できます。</p>	<p>Self Service ホームページ > [チケットの送信]</p> <p>[Ticket: New (チケット:新規)] ページで、[カテゴリの選択] を選択します。</p>
<p>Self Service クライアントがカスタム Visualforce ページまたはその他の Web ベースのアプリケーションにアクセスできるようにするために、システム管理者はカスタムタイルを作成し、Self Service ホームページに表示する順序を設定できます。</p> <p>システム管理者は 10 個のカスタムタイルを作成し、各タイルに最大 10 個のリンクを定義できます。</p> <p>詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「セルフサービススタイルの設定」セクションを参照してください。</p>	<p>[Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [タイルの表示と順序]</p>

タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA)

SLA、関連運用レベルアグリーメント、および請負契約をタスクに適用して、アグリーメントのライフサイクルで各タスクに費やす時間を取得することができます。また、タスクにマイルストーンを適用することもできます。この場合、各マイルストーンのトランザクションが記録されます。

ルックアップフィルタ

システム管理者は [インシデント]、[タスク]、[問題]、[変更リクエスト]、[リリース] の各オブジェクトの事前定義済みまたはカスタムのルックアップフィールドにルックアップフィルタを作成できます。これらのフィルタは **[Remedyforce コンソール]** タブ、**[インシデントコンソール]** タブ、および **[タスクコンソール]** タブのみに適用されます。ルックアップフィルタはルックアップのポップアップウィンドウに表示されるレコード数を制限します。

ルックアップフィルタごとに、システム管理者は複数の条件を定義し、要件に基づいてフィルタ論理を変更することができます。また、システム管理者はルックアップフィルタが必須かオプションかを指定することもできます。必須のフィルタは常にルックアップフィールドに適用されます。オプションフィルタはスタッフメンバーが削除できます。

ルックアップフィルタの作成の詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「**BMC Remedyforce** でのルックアップフィルタの設定」セクションを参照してください。

クライアントおよびスタッフメンバーに割り当てられた権限セット

ユーザーは [クライアント] ページ (**[Remedyforce 管理]** > **[ユーザーの管理]** > **[クライアント]**) を使用して、クライアントおよびスタッフメンバーに権限セットを割り当てることができます。

- ([ユーザー] フォームで) **[サービスデスクのスタッフ]** チェックボックスのみがオンになっているユーザーは、権限セットをクライアントのみに割り当てることができます。
- ([ユーザー] フォームで) **[BMC Remedyforce 管理者]** チェックボックス、または **[サービスデスクのスタッフ]** と **[サービスデスクのスタッフメンバーを管理]** のチェックボックスの両方がオンになっているユーザーがスタッフメンバーおよびクライアントに権限セットを割り当てることができます。

注意

権限セットで **Salesforce** の標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトへの **[View All (すべて表示)]** アクセス権限が付与される場合、ライセンスが顧客ポータルマネージャカスタムのクライアントに権限セットを割り当てることはできません。

[クライアント] ページを使用した権限セットの割り当ての詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「**クライアントとスタッフメンバーの作成**」セクションを参照してください。

スタッフメンバーの管理者権限

スタッフメンバーが BMC Remedyforce で管理タスクを実行できるようにするために、システム管理者はユーザーに対して Remedyforce 管理者権限セットを割り当てて、**[BMC Remedyforce 管理者]** チェックボックスをオンにすることができます。

Remedyforce 管理者の権限セットによって付与される追加アクセス権およびこの権限セットの制限事項の詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「**BMC Remedyforce のプロファイルと権限セット**」セクションを参照してください。

管理者権限を持つスタッフメンバーの作成の詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「**ユーザーの追加または編集**」セクションを参照してください。

Service Cloud コンソールでの BMC Remedyforce モジュールのサポート

次の BMC Remedyforce モジュールを Service Cloud コンソールアプリケーションに追加することや、新しい Service Cloud コンソールアプリケーションを作成してこれらのタブに追加することができます。

- インシデント
- タスク
- 問題
- 変更リクエスト
- リリース

詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「**Service Cloud コンソールでの BMC Remedyforce の設定**」セクションを参照してください。

BMC Remedyforce CMDB 2.0

CMDB 2.0 では、すべての構成アイテム (CI) が基本要素オブジェクトに保存されます。CMDB のクラスが基本要素オブジェクトのフィールドセットとして実装され、属性がフィールドです。インスタンスエディタでレコードが表示されるようにするために、基本要素オブジェクトのみがアクセスされます。

CMDB 2.0 のフラットな構造により、次のようなメリットが得られます。

- CI レコードを保存するために必要なディスク容量が少なくてすむ。
- データを迅速にインポートおよびエクスポートできる。
- カスタムフィールドの CI への追加が容易。
- 複数の CI タイプにアクセスするレポートを作成できる。
- あらゆる CI タイプのフィールドを追跡できる。ただし、追跡できるフィールドの総数は 20 です。
- あらゆる CI タイプのフィールドを検索できる。
- インスタンスエディタの **[一般]** タブと **[仕様]** タブに表示されるフィールドをカスタマイズできる。

- BMC Communities Web サイトで提供される他の製品からデータをインポートするための CMDB 2.0 用の新しい Pentaho パッケージ。これらのパッケージが含まれるフォルダの名前には 2.0 が付いています。
- 20.14.01 の新規インストール時、または CMDB 2.0 へのアップグレード後に、CMDB 2.0 のみのデモデータを利用できる。

BMC Remedyforce CMDB 2.0 は、バージョン 20.14.01 の新規インストールのデフォルトで使用可能になります。CMDB 2.0 へのアップグレードの詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「CMDB 2.0 へのアップグレード」セクションを参照してください。

BMC Atrium CMDB からのデータのインポート

BMC Atrium Configuration Management Database (BMC Atrium CMDB から BMC Remedyforce CMDB へデータをインポートできます。また、BMC Atrium CMDB から事前定義済みまたはカスタムの関係もインポートできます。

詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「BMC Atrium CMDB からのデータのインポート」セクションを参照してください。

新規レポート

[レポート] タブに次のような事前定義済みレポートが追加されました。

表 1-2: 新規レポート

レポート	説明
Business Service 2.0 のリスト	すべてのビジネスサービスを示します。
Vendor 2.0 関連サービス	ベンダーとグループに関連付けられているすべてのサービスを一覧表示し、[ベンダー] フィールドを基準にグループ化します。
コンピュータシステムのリスト	コンピュータシステムの構成アイテムを示します。
関係付き構成アイテム	関係付き CI または関係付きではない CI を示します。デフォルトでは、関係付き CI が表示されます。
ナレッジ記事のフィードバック	スタッフメンバーおよびセルフサービスユーザーからナレッジ記事に関して受け取ったフィードバックを表示します。
ナレッジ記事の使用状況	スタッフメンバーおよびセルフサービスユーザーによってナレッジ記事が使用された回数を一覧表示します。

注意

スタッフによって最もよく利用されたナレッジ記事レポートで、[使用しているスタッフメンバー数] 列が [スタッフ番号で使用] 列に置き換えられました。

[使用しているスタッフメンバー数] 列には、スタッフメンバーがナレッジ記事をインシデントレコードのみにリンクした回数に関する情報が表示されていました。[スタッフ番号で使用] 列には、スタッフメンバーがナレッジ記事をインシデント、変更、問題の各レコードにリンクした回数に関する情報が表示されます。

新しいレポートの詳細については、*BMC Remedyforce* オンラインヘルプの「事前定義済みレポートへのアクセス」セクションを参照してください。

公開されたナレッジ記事のチェックアウト

スタッフメンバーは公開されたナレッジ記事を編集のためにチェックアウトできます。ユーザーは、スタッフメンバーが変更をチェックインするまで、公開されたコンテンツに引き続きアクセスできます。システム管理者は、目的の記事タイプ（FAQ など）のチェックアウト機能を設定できます。

この機能の有効化の詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「ナレッジ記事ページへの [チェックアウト] ボタンの追加」を参照してください。

ブロードキャストの完了カテゴリ

[ブロードキャストの終了] フォームに [完了カテゴリ] フィールドが追加されました。スタッフメンバーはこのフィールドの適切なオプションを選択して、ブロードキャストを完了する理由を示すことができます。スタッフメンバーが [インシデントの終了] チェックボックスをオンにしている場合、リンクされたインシデントの [完了カテゴリ] フィールドにブロードキャストの完了カテゴリも適用されます。これにより、ブロードキャストの完了に対して理由が指定され、リンクされたすべてのインシデントの一貫性が保たれます。

一般的な機能強化

次の表では、BMC Remedyforce 20.14.01.044 の一般的な機能強化を示します。

表 1-3： 一般的な機能強化と UI の場所（1 / 2）

強化	UI の場所
<p>システム管理者は [カテゴリ] フォームの新しい [カテゴリの説明] フィールド（[ロングテキスト領域] フィールドタイプ）を使用して、カテゴリの説明を示すことができます。このフィールドに追加されるテキストは、ユーザーがカテゴリツリーで選択されたカテゴリの上にマウスを移動したときに、ツールヒントとして表示されます。</p> <p>ツールヒントは Self Service 2.0 のカテゴリツリーおよび [Remedyforce コンソール] タブ、[インシデントコンソール] タブ、[タスクコンソール] タブを開いたときに表示されます。</p>	[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [カテゴリ]
<p>テンプレートを作成する場合、システム管理者は [オーナーの ID] フィールドを設定して、スタッフメンバーまたはキューにレコードを割り当てることができます。</p> <p>この変更はインシデント、タスク、変更リクエスト、およびリリースのテンプレートに適用されます。</p> <p>詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「テンプレートの作成」セクションを参照してください。</p>	[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [テンプレート]

表 1-3： 一般的な機能強化と UI の場所（2 / 2）

強化	UI の場所
<p>次の新しいオプションは、インシデント、タスク、問題、変更リクエスト、リリースの記録の【アクション】メニューで使用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■【アクション履歴の表示】－ このオプションを選択すると、レコードに関連付けられたすべてのアクションが表示されます。 ■【ファイルを添付・表示】－ レコードを保存する前または後に添付ファイルを追加するには、このオプションを選択します。 ■【新規アクション】－ レコードにアクションを追加するには、このオプションを選択します。 <p>バージョン 20.14.01 にアップグレードする場合、【アクション】メニューで新しいオプションを設定する必要があります。詳細については、『BMC Remedyforce アップグレードガイド』の「【アクション】メニューおよび【エージェントツール】メニューの新しいオプションの設定」セクションを参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ インシデントコンソール ■ タスクコンソール
<p>【サービス目標】は、タスクレコードの【エージェントツール】メニューで使用できる新しいオプションです。</p> <p>バージョン 20.14.01 にアップグレードする場合、【エージェントツール】メニューで【サービス目標】オプションを設定する必要があります。詳細については、『BMC Remedyforce アップグレードガイド』の「【アクション】メニューおよび【エージェントツール】メニューの新しいオプションの設定」セクションを参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ タスクコンソール
<p>【説明】や【解決方法】などのロングテキストタイプのすべてのフィールドの横にアイコンが追加されました。このアイコンによってポップアップウィンドウが開かれ、フィールドに詳細なテキストを簡単に入力できます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ インシデントコンソール ■ タスクコンソール
<p>スタッフメンバーは【先頭に戻る】オプションを使用してフォームの先頭に移動できます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ インシデントコンソール ■ タスクコンソール
<p>レコードに対する一般的なアクションのいくつかの実行のためにキーボードショートカットがサポートされます。</p> <p>キーボードショートカットの一覧については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「キーボードショートカット」セクションを参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ インシデントコンソール ■ タスクコンソール
<p>Computer telephony integration (CTI) アダプタと連携するように【Remedyforce コンソール】タブのインシデント/サービスリクエストモジュールが統合されました。</p> <p>【Remedyforce コンソール】タブと CTI アダプタとの統合の詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「BMC Remedyforce と CTI アダプタとの統合」セクションを参照してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール

BMC Remedyforce のマニュアルへの更新

次のマニュアルの更新は、BMC Remedyforce 20.14.01.044 で提供されます。

- **インストールと設定ガイド** - 『BMC Remedyforce インストールと設定ガイド』に、BMC Remedyforce 管理パッケージの新規インストールのみを実行する指示、組織の設定のための手順が追加されました。バージョン 20.14.01 へのアップグレードのための指示が新しい『BMC Remedyforce アップグレードガイド』に移動しました。
- **アップグレードガイド** - 新しい『BMC Remedyforce アップグレードガイド』には、アップグレードの準備、バージョン 20.14.01 へのアップグレード、アップグレード後の手順、および新機能の有効化に関する情報が含まれています。

アップグレードガイドは [ホーム] タブの「BMC Remedyforce」セクションで利用できます。詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「ホームページの左側バーのコンポーネントへのドキュメンテーションの追加」セクションを参照してください。

古い Visualforce UI のサポート終了

2014 年 12 月 31 日に、BMC は Salesforce プラットフォーム環境と [Remedyforce コンソール] の導入前に使用されていたインターフェイスの不具合の修正を終了します。

BMC Remedyforce の最初のリリース時に、純粋な Visualforce コードを使用するためのインターフェイスが構築されました。このインターフェイスは「古い Visualforce」や「ブルーページ」とも呼ばれていました。昨年、BMC は元のユーザーインターフェイスへの新しい機能の追加のサポートを打ち切りました。ただし、BMC はこのインターフェイスに見つかった不具合の修正は継続して行います。BMC Remedyforce への中断なしのアクセスのために、2014 年 12 月 31 日までにスタッフを新しい [Remedyforce コンソール] に移行してください。質問がある場合は、BMC サポートまたは顧客サービスマネージャに問い合わせてください。

一般的な推奨事項

BMC は BMC Remedyforce に関して次のことを推奨しています。

表 1-4: BMC Remedyforce に関する一般的な推奨事項

推奨事項	詳細
単一ブラウザインスタンスの使用	同じブラウザの複数のインスタンスから同時に BMC Remedyforce にログインしている場合、ブラウザの 1 つのインスタンスを閉じるとデータが失われます。
画面解像度	BMC では、1280x1024 の画面解像度で BMC Remedyforce を表示することを推奨しています。

サポートされるローカライズ版

BMC Remedyforce は、次の言語で使用できます。

- 英語
- フランス語
- ドイツ語
- 日本語
- スペイン語

BMC Remedyforce 20.14.01.044 のマニュアルは現在、英語版のみです。

重要

日本語ロケールでは、更新された英語版のマニュアル（PDF のマニュアルとオンラインヘルプ）を利用できます。更新された日本語版ヘルプは BMC Remedyforce 20.14.01.044 のパッチで提供されます。

Alignability プロセスモデル

Alignability プロセスモデルは、IT Infrastructure Library® (ITIL®) プロセスの BMC Remedyforce で実行される作業指示へのマッピング方法を示します。このモデルは、サービスマネジメントプロセスに関連する詳細情報の使いやすいインターフェイスを提供するために構築されました。

Alignability プロセスモデルは、次の言語で使用できます。

- 英語
- フランス語
- ドイツ語
- 日本語
- スペイン語

BMC Remedyforce の **[Alignability]** タブから Alignability プロセスモデルにアクセスできます。目的のプロファイルの **[Alignability]** タブの可視化の詳細については、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「プロファイルに対する **[Alignability]** タブの可視性の設定」セクションを参照してください。

開発者または構成のみのサンドボックス組織での BMC Remedyforce の構成

運用環境から開発者または構成のみのサンドボックス組織を作成する場合、[アクション]、[カテゴリ]、および [ナビゲータ] などの事前定義済みのデータが自動的に入力されることはありません。このデータは [Remedyforce 管理] ページが最初に読み込まれるときにのみ作成されます。したがって、BMC は最初に [Remedyforce 管理] タブをクリックし、[Remedyforce 管理] ページが完全に読み込まれるまで他のページには移動しないようにすることを推奨します。初回の読み込みには数秒間かかることがあります。

注意

サンドボックス組織から電子メールアラートを送信するには、電子メールメッセージの [配達到達品質] 設定を変更する必要があります。この設定の変更の詳細については、<https://magickb.remedy.com/rkm/viewdoc.jsp?remedy=1&doc=25584&user=Self%20Help> を参照してください。

サポートされているソフトウェア

次の表に BMC Remedyforce で動作する、サポートされているソフトウェア、デバイス、統合を示します。

表 1-5: (1 / 2) サポートされているソフトウェア、デバイス、および統合情報

製品タイプ	BMC Remedyforce 20.14.01.044 でサポートされる
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mozilla Firefox 27.0.1 ■ Microsoft Internet Explorer 10.0、9.0、8.0、7.0 ■ Apple Safari 6.0.3、5.1.2、5.0.5 ■ Google Chrome 33.0.1750.117 m <p>メモ: BMC Remedyforce が Internet Explorer 11.0 で実行されている場合に発生する既知の問題があります。BMC はこのような問題の解決に取り組んでおり、今後のリリースでは解決する見込みです。引き続き Internet Explorer 11.0 を使用する場合は、「互換表示の Internet Explorer 11.0 上での BMC Remedyforce の使用」(14 ページ) を参照してください。</p>
アセット管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ Microsoft System Center Configuration Manager 2012、2007 ■ BMC FootPrints Asset Core 11.7、11.6 ■ BMC BladeLogic Client Automation 8.5、8.2.02、8.2.01、8.2.00 ■ BMC Atrium Device and Dependency Mapping 10.0、9.0.2、9.0、8.3.2.2、8.2.1 ■ Dell KACE K1000 Systems Management Appliance v5.3.53053
ナレッジ管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salesforce.com Article Management ■ RightAnswers Knowledge Management 1.3


表 1-5: (2 / 2) サポートされているソフトウェア、デバイス、および統合情報

製品タイプ	BMC Remedyforce 20.14.01.044 でサポートされる
ネットワーク監視とイベント通知	<ul style="list-style-type: none"> ■ BMC ProactiveNet Performance Management 9.5、9.0.20、9.0、8.6 ■ BMC Server Automation 8.5 ■ BMC Real End User Experience Management 6.5.64.306、6.0、1.3
アンケートツール	Survey Monkey
通信プロトコル	LDAP 3、2
モバイルデバイス	<ul style="list-style-type: none"> ■ Blackberry OS 7.1、7.0、6.0、5.0 が搭載された BlackBerry スマートフォン ■ OS 5.0 以降が搭載された Apple iPhone ■ Android OS 4.2.2が搭載されたNexus 4 Android OS 3.0および API level 11 以降が搭載された対象デバイス
データ統合ツール	Pentaho 5.01、4.4、4.3、4.2、4.1
Telephony Application Programming Interface	Salesforce.com Computer telephony integration (CTI) (Demo CTI Adapter 4.03、4.02 で試験済み)
ソーシャルメディア	Salesforce.com Chatter 3.0

互換表示の Internet Explorer 11.0 上での BMC Remedyforce の使用

BMC Remedyforce が Internet Explorer 11.0 で実行されている場合に発生する既知の問題があります。BMC はこのような問題の解決に取り組んでおり、今後のリリースでは解決する見込みです。引き続き Internet Explorer 11.0 を使用する場合は、force.com の Web サイトの [互換表示] を有効にした後で、BMC Remedyforce の使用をお試しく下さい。force.com の Web サイトの [互換表示] を有効にするには、Internet Explorer 11.0 で BMC Remedyforce アプリケーションにログオンする前に、次の手順を実行します。

▶ 互換表示の Internet Explorer 11.0 上で BMC Remedyforce を使用するには

- 1 Internet Explorer 11.0 で、[ツール] > [互換表示設定] に移動します。
または、Internet Explorer 11.0 の右上にある  をクリックし、[互換表示設定] を選択します。
- 2 [追加する Web サイト] フィールドで、force.com と入力し、[追加] をクリックします。
- 3 [終了] をクリックします。

修正された問題

次の表では、BMC Remedyforce 20.14.01.044 リリースで修正された問題を示します。

表 1-6 : BMC Remedyforce 20.14.01.044 で修正された問題 (1 / 2)

問題	ケース	説明
69107	なし	次の条件のすべてが当てはまる場合、リンクされたタスクの終了についての警告メッセージを受信しません。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ブロードキャストをインシデントにリンクした。 ■ インシデントがタスクにリンクされている。 ■ インシデントも終了しているため、ブロードキャストを終了した。
69115	162617	CMDB クラスオブジェクトのカスタムピックリストフィールドを追加し、デフォルト値を追加していない場合、[インスタンスエディタ] フォームで、最初のピックリスト値が [なし] の代わりにデフォルトとして表示されます。
69611	164357	Self Service 2.0 が複数サイト環境に対して設定された場合、[代理] 機能が正しく動作しません。また、クライアントユーザーが電子メールメッセージに含まれていたリンクからレコードを開けません。 複数サイト環境での BMC Remedyforce Self Service の設定の詳細については、 https://communities.bmc.com/docs/DOC-29202 を参照してください。
70494	165843	[BMC Remedyforce ホーム] タブで、ブロードキャストがインシデントにリンクされたインシデントレコードにテンプレートを適用した場合、テンプレートが適用されず、[ブロードキャスト] フィールドにテンプレートから値が入力されません。
70495	165897	[インシデント] タブで、[構成アイテム] のルックアップフィールドが [無効] と表示され、有効な CI に加えて、削除された CI とマークされる。
70678	166076	次の条件下では、[インシデントコンソール] タブで、[説明] フィールド内のテキストが複数回表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ サービスリクエスト定義で、リクエストの入力を [説明] フィールドにマッピングした。 ■ リンクされたサービスリクエストテンプレートを変更した。 ■ [保存] アイコンを複数回クリックした。
70759	166112	ピックリスト C1、C2、および C3 の 3 つのリクエストの入力があり、ピックリスト C2 および C3 が条件付きで、特定の値 V1 がピックリスト C1 で選択されたときのみ表示される場合に、サービスリクエスト定義が正しく動作しません。この場合、ピックリスト C1 の値を V1 から他の値に変更すると、ピックリスト C2 が非表示になるが、ピックリスト C3 は表示されたままになります。
70761	166336	変更スケジュールを表示するとき、マウスのポインターを長い説明が含まれる変更リクエストに移動すると、その説明が正しく表示されません。
70794	166292	大量ポータルユーザーライセンスを持っていて、電子メールメッセージを使用してセルフサービスサンドボックス環境でインシデントを作成した場合、次のエラーメッセージが表示されます。 System.DmlException: Insert failed.First exception on row 0; first error: FIELD_CUSTOM_VALIDATION_EXCEPTION, field integrity exception: unknown (invalid user or group: 0051100000qHh9):

表 1-6： BMC Remedyforce 20.14.01.044 で修正された問題（2 / 2）

問題	ケース	説明
70798	166479	[アカウント] フォームで、 Tab キーを使用して [親アカウント] を入力し、レコードを保存した場合、レコードを再び開くと、 [親アカウント] フィールドが空白になります。
70829	166602	セルフサービスで、 [Submit for automatic approval（自動承認のために送信）] をオンにしてサービスリクエストを送信した場合、リクエストを送信できず、次のエラーメッセージが表示されます。 Visualforce Error System.LimitException: BMCServiceDesk:Too many SOQL queries: 101 Error is in expression '{!saveRequest}' in page bmc servicedesk:selfserviceincidentcustom An unexpected error has occurred.Your solution provider has been notified.(BMCServiceDesk)
70839	166563	サンドボックス環境の [インシデント] タブで、インシデントを変更してレコードを保存した場合、インシデントの履歴が更新されず、次のエラーメッセージが表示されます。 Apex trigger CDG_Incident caused an unexpected exception, contact your administrator: CDG_Incident: execution of BeforeUpdate caused by: System.DmlException: Insert failed.First exception on row 0; first error: SELF_REFERENCE_FROM_TRIGGER, Object (id = a3IM00000004eF5) is currently in trigger CDG_Incident, therefore it cannot recursively update itself: []: Class.CDG_ActionHistoryAdd.BulkSave: line 87, column 1
70869	166773	[アカウント] フォームで、 [親アカウント] フィールドで親アカウント名を選択し、レコードを再び開くと、 [親アカウント] フィールドが空白になります。

既知の問題

次の表に、BMC Remedyforce のこのリリースでも未解決のままの問題を示します。

表 1-7： BMC Remedyforce の既知の問題（1 / 3）

問題	説明
65871 67482	BMC Remedyforce で電子メールの会話が設定されている場合、IBM® Notes® Traveler（以前の IBM Lotus® Notes Traveler）を使用して電子メールに返信すると、電子メールメッセージの本文が表示されません。
70076	次の条件の両方に当てはまる場合、Salesforce ページレイアウトで、カスタムリストビューにレコードが表示されません。 <ul style="list-style-type: none"> ■ レコードをキューに割り当て、キューからスタッフメンバーをオーナーとして選択した。 ■ [Filter By Owner（オーナーでフィルタリング）] 条件が <i>[My <object>（自分の<オブジェクト>）]</i> に設定されている。 たとえば、インシデントレコードをキューに割り当て、キューからスタッフメンバーをオーナーとして選択した場合、レコードがカスタムビュー「自分のインシデント」に表示されません。
69592	BMC Remedyforce にトルコ語ロケールを使用する場合、 [Remedyforce CMDB] タブで、既存のビジネスサービスを開くと、 [仕様] タブのフィールドが表示されません。

表 1-7 : BMC Remedyforce の既知の問題 (2 / 3)

問題	説明
69400	<p>BMC Remedyforce によって指定されたフィールドと同じ名前 (API 名) のカスタムフィールドが含まれるテンプレートをそのオブジェクトに適用する場合、レコードのカスタムフィールド値が更新されません。</p> <p>回避策: カスタムフィールド名を一意的な名前に変更して、テンプレートを再適用します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Salesforce 組織にログオンします。 2 [アプリケーションの設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。 3 [ラベル] 列で、カスタムフィールドが含まれる BMC Remedyforce オブジェクトをクリックします。たとえば、変更リクエストです。 4 [カスタムフィールドおよび関係] セクションのカスタムフィールドの [アクション] 列で、[編集] をクリックします。 5 [フィールド名] で、カスタムフィールドの一意的な名前を入力します。 6 [保存] をクリックします。 7 テンプレートを再適用し、レコードのカスタムフィールド値が更新されていることを確認します。
67906	<p>Chatter 投稿を使用してインシデントを作成する場合、Chatter 投稿でインシデントリンクをクリックすると、そのインシデントが [インシデントコンソール] タブではなく、標準ページレイアウトの UI で開かれます。</p>
67758	<p>[インシデント] タブまたは [タスク] タブのリストビューで、[テキスト領域] フィールド ([説明] など) を最初に表示されるフィールドに設定した場合、[インシデントコンソール] タブまたは [タスクコンソール] タブを開けません。</p> <p>カスタムリストビューの設定の詳細については、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=customviews.htm&siteLang=en_US を参照してください。</p>
65646	<p>トップリンク上にマウスを移動して、表示されるボタンをクリックした場合、アプリケーションが予期しない動作をすることがあります。</p> <p>例えば、マウスを [リンクされたタスク] リンクの上に移動して [作成してリンク] ボタンをクリックした場合、新しいタスクを作成するページが、予期されたとおりに表示されない場合があります。</p>
65183	<p>Chrome および Internet Explorer では、変更スケジュールの ([ビュー] ドロワーの) [ビュー] リストでどのオプションを選択しているのかがわかりづらいです。</p> <p>Chrome での回避策: 選択したものが変化しても、必要なオプションを選択します。</p> <p>Internet Explorer での回避策: [ビュー] リストをクリックしてリストの外に移動しますが、[ビュー] ドロワーの上に置いたままにします。目的のオプションを選択します。</p>
65160	<p>BlackBerry モバイルデバイス用の Self Service アプリケーションでは、リクエストに既存の写真を追加することはできません。</p>
65134	<p>インシデントリストビューで、[カテゴリ] フィールドの値に対する検索結果が表示されません。</p>
64962	<p>[カスタムフィールドおよび関係] セクションで「Type」という名前の [ピックリスト] フィールドを [インシデント] オブジェクトに追加する場合、BMC Remedyforce の Visualforce ページの [インシデント] をクリックすると、エラーが表示されます。</p> <p>回避策: カスタムリストのフィールド名を「Type」以外に変更します。</p>
64509	<p>Salesforce ページレイアウトでインシデント、変更リクエスト、問題、またはタスクレコードに添付ファイルを含める場合、添付ファイルが Visualforce ページレイアウトで表示されません。レコードの Visualforce ページにアクセスするには、BMC Remedyforce [ホーム] (タブ) > [ワークスペース] の順に選択します。</p>

表 1-7 : BMC Remedyforce の既知の問題 (3 / 3)

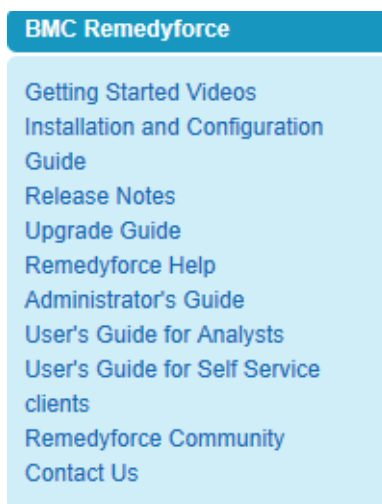
問題	説明
64039	インシデントの [緊急度] フィールドを保存してレコードを保存した場合、そのレコードは保存されません。 回避策 : レコードを保存するには、 [保存] をもう一度クリックします。
64002	日本語版の BMC Remedyforce を使用している場合、ツールチップ、キャプション、およびラベルは翻訳されていません。
63729	[Remedyforce CMDB] タブからユニコード文字を含む PDF レポートを作成する場合、ユニコード文字はレポートに表示されません。
63355	既存の問題またはタスクレコードのオーナーを変更する場合、 [インシデント] タブは、 オーナーシップの編集 ページで強調表示されます。
63154	Google Chrome または Firefox で、ズーム値が 100% の場合、 [問題] フォームの [期限日時] フィールドは完全に表示されます。
63095	カスタマイズしたフォームで、参照済みフィールド（ルックアップフィールドによってリンクされているフィールド）が表示されません。 対処方法 : 数式フィールドの作成をお勧めします。
63085	変更リクエストの [理由] 、 [実施計画] 、 [復元計画] の各タブに入力できる文字数が制限されています。 対処方法 : 添付ファイルを、 [補足情報] セクションの [ドキュメンテーション] タブで変更リクエストに追加することをお勧めします。
62902	カスタマイズしたフォームでは、特定の役割に割り当てられたユーザーを表示するカスタムルックアップフィールドがユーザーを正しくフィルタしません。
62358	Mozilla Firefox を使用していて、BMC Remedyforce でブロードキャストがスクロールしている場合、CPU 使用率が高くなります。
61653	提案エキスパートをインシデント、タスク、掲示のいずれかに割り当てる場合、 [スタッフから選択] ウィンドウでスタッフメンバーを検索すると、レコードは 1 件も表示されません。
60999	64 ビットバージョンの Internet Explorer 8.0.7600.17514 を使用している場合、ユーザーインターフェイスが歪んで表示されます。 回避策 : BMC では Internet Explorer 9.0 へのアップグレードをお勧めします。
60658	[起動] オプションを [Remedyforce タブ] に設定してカスタムアクションを作成すると、Google マップなどの一部の URL が正常に起動しません。 回避策 : このような URL については、 [起動] フィールドで [ブラウザタブ] や [ブラウザウィンドウ] などの別のオプションを使用することをお勧めします。
60576	日本語版の BMC Remedyforce を使用している場合、オンラインヘルプの検索機能は、検索結果を返しません。
60563	契約のサポート時間を変更した場合、または既存の営業時間を更新した場合、適用可能なサービス目標トランザクションで [残り時間] フィールドが更新されますが、サービス目標トランザクションの [目標終了日] フィールドの値は更新されません。
なし	Remedyforce テストコードが、Remedyforce がインストールされている組織で実行されると、レコード番号が非常に大きい数字から始まります。
なし	テンプレートのカスタムフィールドが必須フィールドである場合、 [インシデント] タブまたは [タスク] タブでレコードにテンプレートを適用すると、次のエラーメッセージが表示されます。 標準ページで必須フィールドに値を入力する必要があります

BMC Remedyforce ドキュメント

このセクションでは、PDF マニュアルやオンラインヘルプを含めた一連の BMC Remedyforce ドキュメントについて説明します。マニュアルの詳細については、表 1-8（19 ページ）を参照してください。

BMC Remedyforce アプリケーション内から PDF マニュアルおよびオンラインヘルプにアクセスできます。

- オンラインヘルプにアクセスするには、アプリケーション内のすべてのページにあるヘルプアイコンをクリックします。
- PDF マニュアルにアクセスするには、[ホーム] タブに移動し、左側の BMC Remedyforce パネルで目的のマニュアルをクリックします。



注意

BMC Remedyforce パネルは、「Remedyforce Home」ページレイアウトがユーザーのプロファイルに割り当てられている場合のみに表示されます。

BMC カスタマーサポートの Web サイト <http://www.bmc.com/support> で PDF マニュアルにアクセスすることもできます。サポートサイトで BMC Remedyforce マニュアルを検索するには、[Product Documentation] > [Supported Product A-Z list] > [BMC Remedyforce Service Desk] を選択します。

次の表に、BMC Remedyforce ドキュメントおよび各マニュアルの推奨ユーザーを示します。

表 1-8 : BMC Remedyforce ドキュメンテーション（1 / 2）

タイトル	説明	ユーザー
BMC Remedyforce リリースノート	BMC Remedyforce の新機能、サポートされるブラウザおよびモバイルデバイス、推奨される解決方法、修正された問題および既知の問題について説明しています。	すべてのユーザー
BMC Remedyforce インストールと設定ガイド	BMC Remedyforce のインストールと設定に関する詳細な指示が記載されています。	システム管理者

表 1-8 : BMC Remedyforce ドキュメンテーション (2 / 2)

タイトル	説明	ユーザー
BMC Remedyforce アップグレードガイド	BMC Remedyforce のアップグレードに関する詳細な指示が記載されています。	システム管理者
BMC Remedyforce Administrator's Guide	システム管理者が BMC Remedyforce アプリケーションを設定するために実行する必要があるタスクについて説明します。	システム管理者
BMC Remedyforce User's Guide for Analysts	BMC Remedyforce アプリケーションの使用についての情報を提供しています。	スタッフメンバー
BMC Remedyforce User's Guide for Self Service users	BMC Remedyforce アプリケーションのセルフサービスモジュールの機能について説明しています。	クライアント
BMC Remedyforce - 試用版ファーストステップガイド	試用版のお客様向けに BMC Remedyforce のセットアップおよび設定の方法を説明しています。	試用版のお客様

サポート情報

問題がある場合または BMC 製品や最新のサポートポリシーについて質問がある場合は、カスタマーサポートの Web サイト <http://www.bmc.com/support> を参照してください。製品ドキュメントへのアクセス、問題のヘルプのナレッジベース検索、製品のダウンロードおよび保守を行うことができます。米国およびカナダで、Web にアクセスできない場合は、カスタマーサポート 800 537 1813 にお電話ください。米国およびカナダ以外では、最寄りの BMC オフィスまたは代理店にお問い合わせください。

サポートのステータス

現在の BMC 製品サポートポリシー (<http://www.bmc.com/support/product-support-policy.html>) に記載されているように、BMC はリリース番号ではなく、時間に基づいて製品のテクニカルサポートを提供しています。このリリースのサポート状況を確認するには、<https://webapps.bmc.com/support/faces/az/prodallversions.jsp?seqid=178930> を参照してください。

© Copyright 2010–2014 BMC Software, Inc.

BMC、BMC Software、および BMC Software のロゴは、BMC Software, Inc. に独占的に帰属し、米国 特許商標局に登録済みであり、その他の国では登録済みまたは登録申請中です。その他の BMC の商標、サービスマーク、およびロゴはすべて、米国またはその他の国で登録済み または登録申請中です。その他のすべての商標および登録商標は、それぞれの所有者に帰属します。

IT Infrastructure Library® は英国内閣府の登録商標です。

ITIL® は英国内閣府の登録商標です。

Lotus、Notes、IBM は米国または他国、あるいはその両方における International Business Machines Corporation の商標または登録商標です。

本書に記載されている情報は、BMC Software, Inc.、その関連会社、またはライセンサーに独占所有権のある機密情報です。本書の情報は、製品に適用されるエンドユーザーライセンス契約条件、および本書に含まれている所有権および制限付き権利の各条件に従って使用するものとします。