



HP TechPulse プロアクティブ管理

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント管理	2
インシデント	5
HP TechPulseのライセンス期限切れ	5
バッテリー未検出	5
バッテリー交換	6
ブルー スクリーン エラー	7
会社全体でのブルー スクリーン エラー	7
定義	7
予期しないOSのクラッシュ	8
ディスク コンポーネントの変更	8
ディスクのSMARTイベント エラー	8
ディスク ストレージフル	9
ディスク交換	9
高いCPU利用率	10
高いメモリ利用率	11
温度のグレード	12
メモリの変更	13
レポートしていないデバイス	13
セキュリティ：ウイルス対策が無効	13
セキュリティ：ファイアウォールが無効	14
ソフトウェア カタログへの準拠	15
インシデントの設定および規則	16
インシデントの自動解決	16
インシデントの規則	17
インシデントの設定	17
インシデントの電子メール通知	19
HP TechPulseのプランおよびプラットフォーム別のインシデント	21
HP TechPulseでのインシデント管理	23
自己管理型のお客様	23
ルールと責任	23
インシデント管理のワークフロー	23
パートナー管理型のお客様	25
ルールと責任	25
インシデント管理のワークフロー	25
HP TechPulseのフィールドの説明	27

インシデント管理

従来の環境では、エンドユーザーは問題をヘルプデスクに問い合わせしてその解決を図ります。こうしたサポートモデルは一般的なものですが、実際には事後対応的です。HP TechPulseプロアクティブ管理（以降、「HP TechPulse」）を使用すると、IT部門はより予防的なヘルプデスク サービスをエンド ユーザーに提供できます。HP TechPulseでは障害が発生した状態または障害が発生しそうな状態を監視します。何らかのアクションが必要な場合は、HP TechPulseによってインシデントが自動的に生成され（システム生成インシデント）、すべての問題が体系的に記録されるようになっています。また、システム生成インシデントの一部がその後しばらくして有効でなくなると、HP TechPulseによって自動的に解決されます。

HP TechPulseがシステム生成するインシデントの一覧を以下に示します。

インシデント	インシデントの説明
HP TechPulseのライセンス期限切れ	HP TechPulseのライセンス期限が1か月以内に切れる場合にインシデントがトリガーされます
バッテリー未検出	バッテリーが検出できない場合にインシデントがトリガーされます
バッテリー交換	バッテリーの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます
ブルー スクリーン エラー	デバイスでブルー スクリーン エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます
会社全体のブルー スクリーン エラー	デバイスごとのブルー スクリーン エラー インシデントとは対照的に、会社全体のブルー スクリーン エラー インシデントには、特定のブルー スクリーン エラーの影響を受けている会社内のデバイスの数が明確に示されます
予期しないOSのクラッシュ	OSがクラッシュして再起動した場合にインシデントがトリガーされます
ディスクコンポーネントの変更	新しいディスクが追加された場合、既存のディスクが取り外された場合、またはディスクのサイズやベンダーが変更された場合にインシデントがトリガーされます
ディスクのSMART イベント エラー	ディスクのSMART イベント エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます
ディスクストレージフル	ディスク ストレージがフルの場合にインシデントがトリガーされます
ディスク交換	ディスクの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます
高いCPU利用率	デバイスのCPU利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます
高いメモリ利用率	デバイスのメモリ利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます
温度のグレード	特に特定のHPモデルでシステムの動作時の温度が通常よりも高く、ハードウェアのメンテナンスが必要になる可能性がある場合にインシデントがトリガーされます
メモリの変更	メモリが変更された場合にインシデントがトリガーされます
レポートしていないデバイス	この30日間にデバイスがHP TechPulseに接続しなかった場合にインシデントがトリガーされます
セキュリティ：ウィルス対策が無効	ウィルス対策によるセキュリティが検出されないか無効である場合にインシデントがトリガーされます。対象は、Windows OSで検出できるウィルス対策ソフトウェアのみです

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント	インシデントの説明
セキュリティ：ファイアウォールが無効	ファイアウォールが無効である場合にインシデントがトリガーされます。対象は、Windows OSで検出できるファイアウォールソフトウェアのみです
ソフトウェアカタログへの準拠	HP TechPulseプレミアムプランの機能を使用してデバイスに展開された必須のソフトウェアアプリケーションがデバイス上に見つからない場合にインシデントがトリガーされます

HP TechPulseでは以下の処理を行います。

- 分類しやすくするためにシステム生成インシデントをさまざまな**タイプ**および**サブタイプ**にまとめます。
- ビジネスへの影響に基づいてすべてのインシデントに初期設定の**優先度**を割り当て、インシデントの優先度を変更できるようにします。
- インシデントの**状態**を変更できるようにします。
- さらなるアクションを講じるために、インシデントを他のHP TechPulseユーザーに割り当てられるようにします。
- すべてのシステム生成インシデントに問題コードを割り当てます。問題コードは、HPでの内部的な識別のために使用されます。

HP TechPulseでのさまざまなタイプおよびサブタイプ別のシステム生成したインシデントの一覧を、初期設定の優先度および問題コードとともに以下に示します。問題コードは、HPでの内部的な識別のために使用されます。

インシデント	タイプ	サブタイプ	初期設定の優先度	問題コード
HP TechPulseのライセンス期限切れ	アカウント	ライセンス	高	10004
HP TechPulse インシデント統合	アカウント	「HP Techpulse」のインシデントの統合	高	1005
バッテリー未検出	ハードウェアの状態	バッテリー未検出	重大	461
バッテリー交換	ハードウェアの状態	バッテリー障害の兆候	重大	938
ブルー スクリーン エラー	OSの状態	OSの ブ ル – スクリーン	重大	505
会社全体のブルー スクリーン エラー	OSの状態	会社全体でのブルー スクリーン	「低」または「重大」（しきい値に基づく）	1006
予期しないOSのクラッシュ	OSの状態	OSの予期しないクラッシュまたは再起動	デバイスのタイプがノートブック コンピューターの場合は「重大」、それ以外の場合は「中」	838
ディスク コンポーネントの変更	ハードウェアの変更	HDD	中	981、982、983、480
ディスクのSMART イベント エラー	ハードウェアの状態	HDD SMARTイ ベント エラー	重大	666

続く

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント	タイプ	サブタイプ	初期設定の優先度	問題コード
ディスク ストレージフル	ハードウェアの状態	HDDストレージ容量 がいっぱい	ディスクの空きストレージ が3 GB以下の場合「重大」。 ディスク サイズが64 GBを超 えていて、ディスクの空きス トレージがディスク サイズ の5%未満である場合、 または ディスク サイズが64 GB以下 で、ディスクの空きストレ ージがディスク サイズの10% 以下である場合は「中」	354
ディスク交換	ハードウェアの状態	HDD障害の兆候	重大	940
高いCPU利用率	OSの状態	CPU使用率が高い	中	879
高いメモリ利用率	OSの状態	メモリ使用率が高い	中	907
温度のグレード	ハードウェアの状態	システム エラー： 温度	重大	928
メモリの変更	ハードウェアの変更	メモリ	中	449
レポートしていない デバイス	セキュリティ	ハートビート障害	高	678
セキュリティ： ウィルス対策が無効	セキュリティ	ウィルス対策	中	985
セキュリティ： ファイアウォールが 無効	セキュリティ	ファイアウォール	中	985
ソフトウェア カタログへの準拠	ソフトウェアの状態	必要なアプリが インストールされて いない	中	660

インシデント

HP TechPulseのライセンス期限切れ

HP TechPulseのライセンス期限切れインシデントは以下のとおりです。

- HP TechPulseのライセンス期限が1か月以内に切れる場合にトリガーされます。
- HP TechPulseのライセンス期限が更新されると自動的に解決されます。

バッテリー未検出

バッテリー未検出インシデントは以下のとおりです。

- 以前に検出されたバッテリーが検出されないか、見つからない場合にトリガーされます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。
- バッテリーが再検出されると自動的に解決されます。

インシデント管理 ユーザーガイド

バッテリー交換

Microsoft Windowsオペレーティング システムのデバイスでのバッテリー交換インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで、バッテリーがすでに故障している場合、または今後30日以内に故障するか、バッテリーが原因でユーザー エクスペリエンスが低下した場合にトリガーされます。
- バッテリーを搭載しているHP製ノートブック コンピューターでのみトリガーされ、独自のHPバッテリーテクノロジーに基づいています。
- バッテリーが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。
- バッテリーのシリアル番号、バッテリーの保証状態、およびCT番号に関する情報を提供します。

Androidオペレーティング システムのデバイスでのバッテリー交換インシデントは以下のとおりです。

- Android APIを利用してバッテリーの正常性を示します。Androidオペレーティング システムのデバイスの場合、正常性は、(Android APIによれば) 以下のように分類されます。
 - [Dead] : バッテリーは電池切れか、寿命を迎えています。
 - [Unspecified Failure] : バッテリーで特定できない障害が1つ以上発生しています。
 - [Cold] : バッテリーが低温状態です。
 - [Overheat] : バッテリーが過熱状態です。
 - [Over Voltage] : バッテリーの電圧が設計仕様を超えています。
 - [Good] : バッテリーは正常に機能しています。
 - [なし] : バッテリーの交換が必要かどうかを判定できません。これは、十分なデータがないためにHP TechPulseが現時点でバッテリーの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、バッテリーが電池切れまたは寿命を迎えているか、バッテリーに特定できない障害がある場合にトリガーされます。
- バッテリーが故障のない状態(低温、過熱、過電圧、良好など)に戻ると自動的に解決されます。

Apple MACオペレーティング システムのデバイスでのバッテリー交換インシデントは以下のとおりです。

- Apple MAC APIを利用してバッテリーの正常性を示します。Apple MACオペレーティング システムのデバイスの場合、正常性は以下のように分類されます。
 - [バッテリーの交換修理] : Appleによれば、バッテリーは正常に機能していません。[適正な電源アダプター](#)に接続している間はMacを問題なく使用できますが、できるだけ早くHPにお問い合わせいただくか (HP DaaS for Apple契約の一部としてCare Packの延長を購入している場合)、Appleの正規サービス プロバイダーにお問い合わせください。
 - [今すぐ交換] : Appleによれば、バッテリーは正常に機能していますが、蓄電能力が新品時と比較して大幅に低下しています。コンピューターを使い続けても安全面に支障はありませんが、充電能力の低下のせいで作業効率が悪くなるようであれば、できるだけ早くHPにお問い合わせいただくか (HP DaaS for Apple契約の一部としてCare Packの延長を購入している場合)、Appleの正規サービス プロバイダーにお問い合わせください。
 - [まもなく交換] : Appleによれば、バッテリーは正常に機能していますが、蓄電能力が新品時と比較して低下しています。バッテリー状況のメニューを定期的に確認して、バッテリーの正常性を監視してください。
 - [正常] : Appleによれば、バッテリーは正常に機能しています。
 - [なし] : バッテリーの交換が必要かどうかを判定できません。これは、十分なデータがないためにHP TechPulseが現時点でバッテリーの正常性を判定できない場合に発生します。

インシデント管理 ユーザーガイド

- 特定のデバイスで、バッテリーがバッテリーの交換修理または今すぐ交換の状態にある場合にトリガーされます。
- バッテリーが故障のない状態（今すぐ交換、正常など）に戻ると自動的に解決されます。

ブルー スクリーン エラー

ブルー スクリーン エラー インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで、ブルー スクリーン エラーが発生した場合にトリガーされます。
- ブルー スクリーン エラーのバグ確認コード、バグ確認の説明、およびバグ確認のURLに関する情報を提供します。
- 自動的に優先度が[低]に更新され、[消去済み]に設定されて、ユーザーに割り当てられます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

指定された日にデバイスで特定のブルー スクリーン バグ確認コードおよびバグ確認の説明に関する新しいブルー スクリーン エラー インシデントがトリガーされると、そのインシデントが手動で解決されるまで、同じデバイスから発生した同じ特定のバグ確認コードおよびバグ確認の説明に関するすべてのブルー スクリーン エラーが同じインシデントに記録されます。

会社全体でのブルー スクリーン エラー

デバイスおよびバグ確認コードごとのブルー スクリーン エラー インシデントとは対照的に、会社全体のブルー スクリーン エラー インシデントには、特定のブルー スクリーン エラー（つまり、バグ確認コード）の影響を受けている会社内のデバイスの数が明確に示されます。これにより企業では、少数のデバイスで発生しているブルー スクリーン エラーと違い、より大きなブルー スクリーン 問題の解決に集中して取り組むことができます。

定義

- **登録済みデバイスの総数**：今週の登録済みデバイスの総数。
- **先週の登録済みデバイスの総数**：先週の登録済みデバイスの総数。
- **エラーの影響を受けた総デバイス数**：特定のバグ確認コードの影響を受けた今週のデバイスの総数。
- **エラーの影響を受けた先週の総デバイス数**：特定のバグ確認コードの影響を受けた先週のデバイスの総数。
- **エラーの数**：特定のバグ確認コードに関する今週のエラーの総数。
- **先週のエラーの数**：特定のバグ確認コードに関する先週のエラーの総数。
- **デバイスのクラッシュ率**：エラーの影響を受けた総デバイス数/登録済みデバイスの総数。
- **先週のデバイスのクラッシュ率**：エラーの影響を受けた先週の総デバイス数/先週の登録済みデバイスの総数。

特定の会社および特定のバグ確認コードでの会社全体のブルー スクリーン エラー インシデントは以下のとおりです。

- 1週目の1日目。
 - 今週の1日目に、**デバイスのクラッシュ率**が5%以下の場合は、優先度を「**低**」にしてトリガーされます。
 - 今週の1日目に、**デバイスのクラッシュ率**が5%を超えた場合は、優先度を「**重大**」にしてトリガーされます。
- 1週目の2～7日目。
 - **デバイスのクラッシュ率**が5%以下の場合は、優先度が「**低**」に更新されるか、それで維持されます。
 - **デバイスのクラッシュ率**が5%を超えた場合は、優先度が「**重大**」に更新されるか、それで維持されます。

インシデント管理 ユーザーガイド

- 2週目。
 - デバイスのクラッシュ率および先週のデバイスのクラッシュ率が5%以下の場合、優先度が「低」に更新されます。
 - デバイスのクラッシュ率は5%以下であるが、先週のデバイスのクラッシュ率が5%を超えた場合は、優先度が「重大」に更新されます。
 - デバイスのクラッシュ率が5%を超えた場合は、優先度が「重大」に更新されます。
- N週目。
 - デバイスのクラッシュ率および先週のデバイスのクラッシュ率が5%以下の場合、優先度が「低」に更新されます。
 - デバイスのクラッシュ率は5%以下であるが、先週のデバイスのクラッシュ率が5%を超えた場合は、優先度が「重大」に更新されます。
 - デバイスのクラッシュ率が5%を超えた場合は、優先度が「低」に更新されます。
- N週目。
 - その週の終わりまでにデバイスのクラッシュ率が0になった場合は自動的に解決されます。

予期しないOSのクラッシュ

予期しないOS（オペレーティングシステム）のクラッシュ インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで予期しないクラッシュが発生した場合にトリガーされます。
- デバイスのタイプがノートブックの場合は初期設定の優先度を「重大」にしてトリガーされ、それ以外の場合は初期設定の優先度を「中」にして作成されます。
- 自動的に優先度が[低]に更新され、[消去済み]に設定されて、ユーザーに割り当てられます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

指定された日にデバイスで新しい予期しないOSのクラッシュ インシデントがトリガーされると、そのインシデントが手動で解決されるまで、同じデバイスから発生したすべての予期しないクラッシュが同じインシデントに記録されます。

ディスク コンポーネントの変更

ディスク コンポーネントの変更 インシデントは以下のとおりです。

- 新しいディスクが追加された場合、既存のディスクが取り外された場合、またはディスクのサイズやベンダーが変更された場合にトリガーされます。
- 自動的に解決されません。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

ディスクのSMARTイベント エラー

ディスクのSMARTイベント エラー インシデントは以下のとおりです。

- S.M.A.R.Tフラグのどれかが失敗した場合にトリガーされます。ただし、このインシデントはディスクの交換を必要とするものではありません。
- ハードディスク ドライブやソリッドステート ドライブを搭載したすべてのデスクトップおよびノートブック デバイスでのみ作成されます。
- 何らかの理由でS.M.A.R.T属性がエラーのない状態に戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

インシデント管理 ユーザーガイド

ディスク ストレージフル

ディスク ストレージフルインシデントは以下のとおりです。

- 特定のディスクで、ディスクの空きストレージが3 GB以下の場合、優先度を「重大」にしてトリガーされます。
- 特定のディスクで、ディスク サイズが64 GBを超えていて、ディスクの空きストレージがディスク サイズの5%未満である場合、またはディスク サイズが64 GB以下で、ディスクの空きストレージがディスク サイズの10%以下である場合は、優先度を「中」にしてトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経っても上記のしきい値に基づいてディスク ストレージのフル状態が続く場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってフルのディスク ストレージのしきい値を下回った場合は、自動的に解決されます。
- Android、Apple MAC、Apple iOS、およびMicrosoft Windowsオペレーティング システムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

ディスク交換

Microsoft Windowsオペレーティング システムのデバイスでのディスク交換インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで、ディスクがすでに故障している場合、または今後30日以内に故障するか、ディスクが原因でユーザーエクスペリエンスが低下した場合にトリガーされます。
- ハードディスクドライブ、ソリッドステートドライブ、またはNVMeドライブを搭載したすべてのデスクトップおよびノートブックデバイスでのみ作成されます。
- 多数のS.M.A.R.T.パラメーターおよび予測的モデルを利用してハードディスク ドライブやソリッドステートドライブのディスクの寿命を予測します。
- NVMeデバイスの状態を提供するためにNVMeパラメーターを利用します。
- ディスクが故障のない状態に戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft Windowsオペレーティング システムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

Androidオペレーティング システムのデバイスでのディスク交換インシデントは以下のとおりです。

- Android APIを利用してディスクの正常性を示します。Androidオペレーティング システムのデバイスの場合、正常性は、(Android APIによれば) 以下のように分類されます。
 - [Unmountable] : ストレージメディアは存在するが、マウントできません。
 - [NOFS] : ストレージメディアは存在するが、空であるか、サポートされていない (または空白の) ファイルシステムを使用しています。
 - [Removed] : ストレージメディアは取り外されています。
 - [Unmounted] : ストレージメディアは存在するが、マウント ポイントにマウントされていません。
 - [Checking] : ストレージメディアは存在するが、ディスクのチェック中です。
 - [Mounted] : ストレージメディアは存在し、マウント ポイントにマウントされています。
 - [Shared] : ストレージメディアは、USB大容量記憶装置を介して共有されているため、マウントされていません。
 - [Bad Removal] : 外部メディアがSDカードスロットから取り外されましたが、マウントポイントが解除されませんでした。
 - [Eject] : ユーザーが外部ストレージメディアの取り外し要求を出しました。アプリケーションはこの要求を受けると、マウントポイント内で開いているファイルをすべて閉じる必要があります。

インシデント管理 ユーザーガイド

- [なし]: ディスクの正常性を判定できません。これは、十分なデータがないためにHP TechPulseが現時点でディスクの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、ディスクがマウント不可能またはNOFSの状態にある場合にトリガーされます。
- ディスクが故障のない状態（取り外されている、マウントされていない、チェック中、マウント済み、共有、不適切な取り外し、取り出しの状態など）に戻ると自動的に解決されます。

Apple MACオペレーティング システムのデバイスでのディスク交換インシデントは以下のとおりです。

- Apple MAC APIを利用してディスクの正常性を示します。Apple MACオペレーティング システムのデバイスの場合、正常性は以下のように分類されます。
 - [About to Fail]: Appleによれば、Apple MACデバイスのS.M.A.R.Tステータスは「Failing」（障害発生）であり、至急ドライブをバックアップして交換する必要があります。ディスクに致命的なハードウェアエラーまたは問題があることを示すメッセージが表示された場合、ドライブは障害が発生する寸前でもあり、できるだけ早くバックアップして交換する必要があります。
 - [Verified]: Appleによれば、Apple MACデバイスのS.M.A.R.Tステータスは「Verified」であり、ドライブは良好な状態にあり、適切に機能しています。
 - [Not supported]: Appleによれば、ディスクはサポートされていません。
 - [なし]: ディスクの正常性を判定できません。これは、十分なデータがないためにHP TechPulseが現時点でディスクの正常性を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、ディスクが障害の発生寸前の状態にある場合にトリガーされます。
- ディスクが故障のない状態（つまり、検証済みの状態）に戻ると自動的に解決されます。

高いCPU利用率

HP TechPulseでは、多数のプロセッサ パラメーターを対象にデータを相関させることで、プロセッサの使用状況データに基づいてデバイスを過剰利用、低利用、標準、または不明に分類します。各プロセッサおよびプロセッサパラメーターには独自の特性およびしきい値があるため、ユーザーがこれらの各パラメーターに自分専用のしきい値を設定できるようにすることはサポートしていません。

簡素化するために、HP TechPulseでは、CPU時間（つまりプロセス時間）を活用してデバイスを過剰利用、低利用、標準、または不明な状態に分類するものとします。CPU時間とは、コンピューター プログラムまたはオペレーティング システムの命令を処理するために中央処理装置（CPU）が使用された時間です。CPU時間は、クロックティック数または秒数で測定されます。ただし、CPU時間をCPUの容量の割合（CPU使用率と呼ばれます）として測定したり示したりする方が有効な場合もあります。CPU時間およびCPU使用率には、主な用途が2つあります。1つ目の用途は、デバイスの全体的なビジー状態を数値化することです。CPU使用率が一定のしきい値を超えると、タイムラグが発生することがあります。このような高いCPU使用率は処理能力が不十分であることを示します。こうした場合は、CPUをアップグレードする必要があり、そうしなければユーザーの生産性が削減されます。2つ目の用途は、デバイスで実行されているアプリケーション間でプロセッサがどう共有されるかを数値化することです。1つのアプリケーションによる高いCPU使用率は、処理能力への要求がかなり高いことを示すか、CPUが正常に機能していない可能性があることを示す場合があります。

デバイスのCPU時間を最も適切に表すには、HP TechPulseで多数のプロセッサパラメーターを対象にデータサンプルを毎秒収集する必要があります。ただし、デバイスの主な用途はデータのサンプリングではないため、これは現実的なものではなく、ユーザーが生産性を維持しつつ業務を実行しながら、デバイスを過剰利用、低利用、標準、または不明に分類するために十分なデータサンプルを収集できるようにするものです。HP TechPulseでは、毎分収集されたデータが、平均値、最大値、中央値などの簡単な統計的手法に基づいて1時間に集約されます。24時間中にデバイスがオンになっていた時間に応じて、特定の日に最大24の集約されたサンプルを収集できます。

HP TechPulseでは、デバイスを以下のように分類します。

インシデント管理 ユーザーガイド

- 過剰利用 : ある1日に、少なくとも1つのアグリゲーション期間の平均CPU使用率が50パーセントを超えた場合。
- 標準 : ある1日に、少なくとも1つのアグリゲーション期間の平均CPU使用率が20 ~ 50パーセントで、他のすべてのアグリゲーション期間が低利用状況だった場合。
- 低利用 : ある1日に、すべてのアグリゲーション期間の平均CPU使用率が0 ~ 20パーセントである場合。
- 不明 : ある1日に、すべてのアグリゲーション期間のデータがない場合。

高いCPU利用率インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで、デバイスが過剰利用カテゴリに含まれる場合にトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってもデバイスが過剰利用カテゴリに分類されたままである場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- デバイスが標準または低利用カテゴリに戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

高いメモリ利用率

HP TechPulseでは、多数のメモリ パラメーターを対象にデータを相関させることで、数日間にわたるメモリの使用状況データに基づいてデバイスを過剰利用、低利用、標準、または不明に分類します。各メモリタイプおよびメモリパラメーターには独自の特性およびしきい値があるため、ユーザーがこれらの各パラメーターに自分専用のしきい値を設定できるようにすることは難しいです。

簡素化するために、メモリ利用率を利用してデバイスを過剰利用、低利用、標準、または不明に分類するものとします。

HP TechPulseでは、デバイスを以下のように分類します。

- 過剰利用 : ある1日に、少なくとも1つのアグリゲーション期間の平均メモリ使用率が85パーセントを超えた場合。
- 標準 : ある1日に、少なくとも1つのアグリゲーション期間の平均メモリ使用率が50 ~ 85パーセントで、他のすべてのアグリゲーション期間が低利用状況だった場合。
- 低利用 : ある1日に、すべてのアグリゲーション期間の平均メモリ使用率が0 ~ 50パーセントである場合。
- 不明 : ある1日に、すべてのアグリゲーション期間のデータがない場合。

高いメモリ利用率インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで、デバイスが過剰利用カテゴリに含まれる場合にトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってもデバイスが過剰利用カテゴリに分類されたままである場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- デバイスが標準または低利用カテゴリに戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

温度のグレード

ノートブック コンピューターの主な懸念事項の1つに放熱があります。温度のグレード インシデントの目的は、温度インシデントを防止し、デバイスの寿命を延ばすためにデバイスの点検が必要になる時期を検出することです。

Microsoft Windowsオペレーティングシステムのデバイスでは、HP TechPulseによって、複数のセンサー（すべてのプロセッサ（CPU）とファンおよびシステム）を対象に数日間にわたって温度データを相関させることで、デバイスを「問題なし」または「メンテナンスが必要」に分類します。HP TechPulseでCPU、バッテリー、およびディスクセンサーの温度データを収集したとしても、現在は、温度グレードの観点からデバイスの分類にこうしたセンサーの温度データは利用されません。

各種デバイスモデルの各温度センサーには独自の特性およびしきい値があるため、ユーザーがこれらの各パラメーターに自分専用のしきい値を設定できるようにすることは難しいです。

Microsoft Windowsオペレーティングシステムのデバイスでの温度インシデントは以下のとおりです。

- 特定のデバイスで、デバイスがメンテナンス カテゴリに含まれる場合にトリガーされます。
- 最初のインシデントの作成後、数日経ってもデバイスがメンテナンス カテゴリに分類されたままである場合は、既存のインシデントに合わせて更新されます。
- デバイスが問題なしカテゴリに戻ると自動的に解決されます。
- Microsoft WindowsオペレーティングシステムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

HP TechPulseではすべてのプロセッサ（CPU）とファンおよびシステムのセンサーのみを考慮するため、デバイスは以下ようになります。

- メンテナンス カテゴリのデバイスは、通気口が塞がっていないかを確認してデバイスを清掃する必要があります。

Apple MACオペレーティングシステムのデバイスでの温度インシデントは以下のとおりです。

- Apple MAC APIを利用してデバイスの温度状態を示します。Apple MACオペレーティングシステムのデバイスでは、温度状態は以下のように分類されます。
 - [重大]：デバイスの温度状態はシステムのパフォーマンスに大きな影響を及ぼすため、デバイスを冷却する必要があります。アプリケーションで使用されているCPU、GPU、およびすべてのI/Oの量をユーザーの操作に必要な最低レベルまで減らす必要があります。アプリでのカメラなどの周辺機器の使用を停止することをおすすめします。
 - [深刻]：デバイスの温度状態は高いです。ファンが最高速度で動作しており、システム パフォーマンスに影響する可能性があります。アプリケーションで使用されているCPU、GPU、およびすべてのI/O（ネットワークやBluetoothなど）の量を減らす必要があります。
 - [標準]：温度状態は正常範囲内にあり、修正アクションは必要ありません。
 - [適正]：温度状態はわずかに上昇しており、ファンが音を立てる可能性があります。
 - [使用不可]：デバイスの温度状態を判定できません。これは、十分なデータがないためにHP TechPulseが現時点でデバイスの温度状態を判定できない場合に発生します。
- 特定のデバイスで、温度状態が[重大]または[深刻]の状態にある場合にトリガーされます。
 - 温度状態が[標準]または[適正]の状態に戻ると自動的に解決されます。

メモリの変更

メモリの変更インシデントは以下のとおりです。

- デバイスの物理メモリが変更された場合にトリガーされます。
- 自動的に解決されません。
- Android、Apple iOS、Apple MAC、およびMicrosoft Windowsオペレーティング システムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

レポートしていないデバイス

レポートしていないデバイスインシデントは以下のとおりです。

- この30日間にデバイスが確認されなかった場合にトリガーされます。
- その後数日目にデバイスがオンラインになると自動的に解決されます。
- Android、Apple iOS、Apple MAC、およびMicrosoft Windowsオペレーティング システムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

セキュリティ：ウィルス対策が無効

HP TechPulseは、Microsoft Windowsオペレーティング システムとともに登録されたWindows純正のウィルス対策とファイアウォールの保護アプリケーションを検出することで、ウィルス対策とファイアウォール保護の準拠の状態をリアルタイムで監視します。その後、HP TechPulseは、デバイスのセキュリティへの準拠 - 24時間概要レポートは、直前の24時間の会社内のすべてのデバイスについて、ウィルス対策およびファイアウォールエンドポイント保護（**準拠の種類**）の**準拠の状態**を提供します。

これらの準拠の種類はそれぞれに**準拠の状態**があり、以下のように分類されます。

- **[準拠しています]**：デバイス上でウィルス対策またはファイアウォール保護が有効になっています。
- **[準拠していません]**：デバイス上でウィルス対策またはファイアウォール保護が無効になっています。
- **[監視されていません]**：デバイス上でウィルス対策またはファイアウォール保護が監視されていません。

これらの準拠の種類にはそれぞれ2つの異なる指標があり、個々のデバイスごとに計算されます。

- **[時間]**：それぞれの準拠の状態（[準拠しています]、[準拠していません]、[監視されていません]）について、直前の24時間に会社内のデバイスが費やした時間（時間単位）。
 - 時間（時間単位）はそれぞれの準拠の状態カテゴリの間隔に基づいて計算されます。例えば、直前の24時間において、午前8:00にデバイス上でウィルス対策が無効になり、午前8:15に同一デバイス上でウィルス対策が有効になった場合、このデバイスの[準拠していません]状態カテゴリの時間（時間単位）は0.25時間です。残りの時間は[準拠しています]状態カテゴリの時間とみなされます。
 - 時間（時間単位）は24時間の期間に基づいて計算されます。例えば、直前の24時間において、午前8:00にデバイス上でウィルス対策が無効になり、午前10:00にデバイスがオフラインになった場合、このデバイスが[準拠していません]状態カテゴリにあった時間（時間単位）は午前8:00から深夜まで（16時間）とみなされます。残りの時間は[準拠しています]状態カテゴリの時間とみなされます。
 - 5日間連続してオンラインで表示されなかったデバイスは、デバイスがオンラインになるまで自動的に[監視されていません]に分類されます。

- **[インスタンスの数]** 会社内のデバイスが特定の月に準拠の状態カテゴリ（[準拠しています]、[準拠していません]、[監視されていません]）のどれかにある回数（インスタンスの数）。特定の月に、あるデバイスがすべての準拠の状態カテゴリにある場合もあります。例えば、ある月の1日の午前8:00にデバイス上でウイルス対策が無効になり、同じく1日の午前8:15にそのデバイス上でウイルス対策が有効になった場合、デバイスはその月に[準拠しています]および[準拠していません]の両方の準拠の状態カテゴリでカウントされます。また、特定の月に同一デバイスがさまざまな準拠の状態カテゴリを複数回往復した場合、そのデバイスはそれぞれの準拠の状態カテゴリで複数回カウントされます。5日間連続してオンラインで表示されなかったデバイスは、オンラインになるまで自動的に[監視されていません]に分類されます。

セキュリティ：ウイルス対策が無効インシデントは以下のとおりです。

- 直前の24時間において、デバイス上でウイルス対策が[準拠していません]または[監視されていません]の状態に少なくとも3回なった（つまり、インスタンスの数が3以上である）場合にトリガーされます。
- 直前の24時間において、デバイス上でウイルス対策が[準拠していません]または[監視されていません]の状態に3回以上なった場合、数日後に更新されます。
- ウィルス対策の現在の状態が[準拠しています]になっているものの、直前の24時間において、このデバイス上でウイルス対策の準拠が[準拠していません]または[監視されていません]の状態にしばらくの間（つまり、24時間未満）になったか、[準拠しています]と[準拠していません]の状態に少なくとも1回なった場合、数日後に更新されます。
- 24時間の間ずっと、デバイス上でウイルス対策が[準拠しています]の状態だった場合、数日後に自動的に解決されます。
- Microsoft Windowsオペレーティング システムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

セキュリティ：ファイアウォールが無効

セキュリティ：ファイアウォールが無効インシデントは以下のとおりです。

- 直前の24時間において、デバイス上でファイアウォール保護が[準拠していません]または[監視されていません]の状態に少なくとも3回なった（つまり、インスタンスの数が3以上である）場合にトリガーされます。
- 直前の24時間において、デバイス上でファイアウォール保護が[準拠していません]または[監視されていません]の状態に3回以上なった場合、数日後に更新されます。
- ファイアウォール保護の現在の状態が[準拠しています]になっているものの、直前の24時間において、このデバイス上でファイアウォール保護の準拠が[準拠していません]または[監視されていません]の状態にしばらくの間（つまり、24時間未満）になったか、[準拠しています]と[準拠していません]の状態に少なくとも1回なった場合、数日後に更新されます。
- 24時間の間ずっと、デバイス上でファイアウォール保護が[準拠しています]の状態だった場合、数日後に自動的に解決されます。
- Microsoft Windowsオペレーティング システムのHPおよびHP以外のデバイスで利用できます。

ソフトウェア カタログへの準拠

HP TechPulseでは、VMWare Workspace ONEまたはMicrosoft Intuneからデバイスに公開された、ソフトウェアアプリケーションの準拠の状態に関する情報を提供します。

ソフトウェアアプリケーションの準拠の状態は以下のように分類されます。

- [インストール済み]: ソフトウェアアプリケーションはデバイスに正常にインストールされています。
- [保留中]: ソフトウェアアプリケーションは保留中です。VMWare Workspace ONEは、ソフトウェアアプリケーションがデバイスにインストールされるまで、ソフトウェアアプリケーションをデバイスに5回発行しようとします。この状態の間、ステータスは[保留中]と呼ばれます。
- [未インストール]: ソフトウェアアプリケーションは、5回の試行の後、デバイスに正常にインストールされていません。
- [失敗]: VMWare Workspace ONEはデバイスと通信できますが、デバイスの何らかの制限のため、ソフトウェアアプリケーションのインストールは失敗しました。
- [アンインストールに失敗]。
- [エラー]。
- [該当なし]。
- [削除済み]。

ソフトウェアアプリケーションは、アプリケーションの種類に基づいて以下のように分類されます。

- VMWare Workspace ONEの場合、[必須]または[オプション]の値を取ることができます。
 - [必須]: デバイス上でソフトウェアアプリケーションは必須です。
 - [オプション]: デバイス上でソフトウェアアプリケーションはオプションです。
- Microsoft Intuneの場合、[なし]の値を取ることができます。
 - [なし]: Microsoft Intuneはこの設定をサポートしていません。

ソフトウェアカタログへの準拠 (または必須アプリの未インストール) インシデントは以下のとおりです。

- VMWare Workspace ONEまたはMicrosoft Intuneからデバイスに公開された1つ以上のソフトウェアアプリケーションが1日を超えて、[保留中]、[未インストール]、[失敗]、[アンインストールに失敗]、[該当なし]、または[エラー]の状態であった場合にトリガーされます。
- VMWare Workspace ONEまたはMicrosoft Intuneからデバイスに公開されたすべてのソフトウェアアプリケーションが[インストール済み]または[削除済み]の状態になるとすぐに自動的に解決されます。
- HPおよびHP以外のデバイスで利用できます。
- Android、Apple iOS、Apple MAC、およびMicrosoft Windowsオペレーティングシステムで利用できます。

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデントの設定および規則

インシデントの自動解決

HP TechPulseでは、デバイスで収集されたデータから高度なデータ処理技術に基づいて生成インシデントを作成します。これらのインシデントはシステム生成インシデントとみなされます。これらのインシデントの一部は、インシデントが有効でなくなると、その後自動的に解決されます。

自動解決方法別のインシデントを以下に示します。

インシデント	インシデントの説明	自動解決
HP TechPulseのライセンス期限切れ	HP TechPulseのライセンス期限が1か月以内に切れそうな場合にインシデントがトリガーされます	あり
[HP TechPulse]のインシデントの統合	[HP TechPulse]のインシデントの統合サービスで接続に関する問題が検出され、それによってHP TechPulseと[ServiceNow]の間のインシデントの転送が失われた場合にインシデントがトリガーされます	あり
バッテリー未検出	バッテリーが見つからない場合にインシデントがトリガーされます	あり
バッテリー交換	バッテリーの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます	あり
ブルー スクリーン エラー	ブルー スクリーン エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます	なし
会社全体のブルー スクリーン エラー	デバイスごとのブルー スクリーン エラー インシデントとは対照的に、会社全体のブルー スクリーン エラー インシデントには、特定のブルー スクリーン エラーの影響を受けている会社内のデバイスの数が明確に示されます	あり
予期しないOSのクラッシュ	デバイスがクラッシュして再起動した場合にインシデントがトリガーされます	なし
ディスク コンポーネントの変更	新しいディスクが追加された場合、既存のディスクが取り外された場合、またはディスクのサイズやベンダーが変更された場合にインシデントがトリガーされます	なし
ディスクのSMART イベント エラー	ディスクのSMART イベント エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます	あり
ディスク ストレージ フル	ディスク ストレージがフルの場合にインシデントがトリガーされます	なし
ディスク交換	ディスクの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます	あり
高いCPU利用率	デバイスのCPU利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます	あり
高いメモリ利用率	デバイスのメモリ利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます	あり
温度のグレード	特に特定のHPモデルでシステムの動作時の温度が通常よりも高く、ハードウェアのメンテナンスが必要になる可能性がある場合にインシデントがトリガーされます	あり

続く

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント	インシデントの説明	自動解決
メモリの変更	メモリが変更された場合にインシデントがトリガーされます	なし
レポートしていないデバイス	この30日間にデバイスがHP TechPulseに接続しなかった場合にインシデントがトリガーされます	あり
セキュリティ： ウィルス対策が無効	ウィルス対策によるセキュリティが検出されないか無効である場合にインシデントがトリガーされます	あり
セキュリティ： ファイアウォールが無効	ファイアウォールが無効である場合にインシデントがトリガーされます	あり
ソフトウェア カタログへの準拠	HP DaaSのエンタープライズ向けの近代的な管理機能を使用してデバイスに展開された必須のソフトウェア アプリケーションがデバイス上に見つからない場合にインシデントがトリガーされます	あり

インシデントの規則

以下の場合、デバイスに関するインシデントは自動的に破棄されます。

- この90日間にデバイスが確認されなかった場合
- デバイスがHP TechPulseから登録解除された場合
- デバイスに関係しているユーザーがHP TechPulseから削除された場合

インシデントの設定

HP TechPulseには、インシデントの作成をオンまたはオフにするオプションが用意されています。特定のインシデント（インシデントタイプまたはサブタイプ）がオフになっている場合、HP TechPulseでは新しいインシデントの生成、インシデントの自動更新、またはインシデントの自動解決を行わず、オフになっているタイプまたはサブタイプの既存のインシデントをすべて永久に削除します。インシデントをオンまたはオフにする機能は、HP TechPulseポータルの[基本設定]ページにあります。

HP TechPulseの、初期設定でオンまたはオフになっているインシデントを以下に示します。

インシデント	インシデントの説明	初期設定のオプション
HP TechPulseのライセンス期限切れ	HP TechPulseのライセンス期限が1か月以内に切れそうな場合にインシデントがトリガーされます	オン
[HP TechPulse]のインシデントの統合	[HP TechPulse]のインシデントの統合サービスで接続に関する問題が検出され、それによってHP TechPulseと[ServiceNow]の間のインシデントの転送が失われた場合にインシデントがトリガーされます	オン
バッテリー未検出	バッテリーが見つからない場合にインシデントがトリガーされます	オン

続く

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント	インシデントの説明	初期設定のオプション
バッテリー交換	バッテリーの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます	オン
ブルー スクリーン エラー	ブルー スクリーン エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます	オン
会社全体のブルー スクリーン エラー	デバイスごとのブルー スクリーン エラー インシデントとは対照的に、会社全体のブルー スクリーン エラー インシデントには、特定のブルー スクリーン エラーの影響を受けている会社内のデバイスの数が明確に示されます	オン
予期しないOSのクラッシュ	デバイスがクラッシュして再起動した場合にインシデントがトリガーされます	オン
ディスク コンポーネントの変更	新しいディスクが追加された場合、既存のディスクが取り外された場合、またはディスクのサイズやベンダーが変更された場合にインシデントがトリガーされます	オン
ディスクのSMART イベント エラー	ディスクのSMART イベント エラーが発生した場合にインシデントがトリガーされます	オン
ディスク ストレージ フル	ディスク ストレージがフルの場合にインシデントがトリガーされます	オン
ディスク交換	ディスクの交換が必要な場合にインシデントがトリガーされます	オン
高いCPU利用率	デバイスのCPU利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます	オン
高いメモリ利用率	デバイスのメモリ利用率が高い場合にインシデントがトリガーされます	オン
温度のグレード	特に特定のHPモデルでシステムの動作時の温度が通常よりも高く、ハードウェアのメンテナンスが必要になる可能性がある場合にインシデントがトリガーされます	オン
メモリの変更	メモリが変更された場合にインシデントがトリガーされます	オン
レポートしていないデバイス	この30日間にデバイスがHP TechPulseに接続しなかった場合にインシデントがトリガーされます	オフ
セキュリティ： ウィルス対策が無効	ウィルス対策によるセキュリティが検出されないか無効である場合にインシデントがトリガーされます	オン
セキュリティ： ファイアウォールが無効	ファイアウォールが無効である場合にインシデントがトリガーされます	オン
ソフトウェア カタログへの準拠	HP DaaSのエンタープライズ向けの近代的な管理機能を使用してデバイスに展開された必須のソフトウェア アプリケーションがデバイス上に見つからない場合にインシデントがトリガーされます	オフ

インシデントの電子メール通知


HP TechPulseには、新しいインシデントごとに電子メール通知を受け取るためのオプションが用意されています。このオプションは、以下のロールを持つユーザーが使用できます。

- IT管理者。このロールはお客様に適用されます。
- レポート管理者。このロールはお客様に適用されます。
- サポート管理者。このロールは、お客様のアカウントを管理するHPサービスエキスパートに適用されます。
- サポートスペシャリスト。このロールは、お客様のアカウントを管理するHPサービスエキスパートに適用されます。
- パートナー管理者。このロールは、お客様のアカウントを管理するパートナーに適用されます。
- パートナー スペシャリスト。このロールは、お客様のアカウントを管理するパートナーに適用されます。

注：電子メール通知は、「[インシデントの設定](#)」セクションで有効になっているインシデント サブタイプに対してのみ送信されます。

適切なロールを持つHP TechPulseのユーザーは、HP TechPulseポータルにログインして以下の手順を実行することで電子メールを有効または無効にします。

1. HP TechPulseポータルにログインし、ページの右上にある**[マイ プロファイル]**（人のアイコン）アイコンを選択します。
2. ドロップダウンメニューから、**[マイ プロファイルの編集]**ボタンを選択します。
3. **[ユーザーの詳細]**ページで下へスクロールダウンして、**[通信オプション]**に移動します。
4. **[インシデント通知を電子メールで受け取ります。]**の横にある鉛筆ボタンをクリックします。
5. **[インシデント通知の設定]**ダイアログで、電子メール通知の受け取りの対象となるインシデント サブタイプを選択し、以下の4つのオプションのどれかを選択します。
 - a. **[Do電子メール通知を受信しません。]**
 - b. **[新しいインシデントが報告されたときに電子メール通知を受信します。]**：このオプションでは、HP TechPulseで新しいインシデントが作成されるたびに新しい電子メールを送信します。
 - c. **[1日に開かれたすべてのインシデントが含まれる1通の電子メール通知を受信します。]**：このオプションでは、HP TechPulseで作成されたすべての新しいインシデントが1つにまとめられた電子メールを送信します。
 - d. **[新しいインシデントが報告されたときに電子メール通知を受信し、1日に開かれたすべてのインシデントが含まれる1通の電子メールを受信します。]**：このオプションでは、HP TechPulseで新しいインシデントが作成されるたびに新しい電子メールを送信し、作成されたすべてのインシデントが1つにまとめられた電子メールも送信します。



インシデント通知の設定

以下のインシデントの電子メール通知を有効にします。

- OSの状態
- アカウント
- セキュリティ
- ソフトウェアの状態
- ハードウェアの障害

電子メール通知を受信しません。

新しいインシデントが報告されたときに電子メール通知を受信します。

1日に開かれたすべてのインシデントが含まれる1通の電子メール通知を受信します。

新しいインシデントが報告されたときに電子メール通知を受信し、1日に開かれたすべてのインシデントが含まれる1通の電子メールを受信します。

保存 キャンセル

6. **【保存】**をクリックします。
7. **【User Profile】**ページで、**【日次の電子メールを受信する時刻:】**ページの横にある鉛筆ボタンをクリックします。
8. **【日次の電子メールを受信する時刻:】**ダイアログで、時刻とタイムゾーンオプションを選択して、**【保存】**をクリックします。

インシデント管理 ユーザーガイド

HP TechPulseのプランおよびプラットフォーム別のインシデント

HP TechPulseのプランおよびプラットフォーム別のインシデントを以下に示します。

インシデント	スタンダード プラン	エンハンスト プラン	プレミアム プラン	DaaS for Apple	Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS
HP TechPulseの ライセンス期限 切れ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
[HP TechPulse]の インシデントの 統合	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
バッテリー未検出	✓	✓	✓		✓			
バッテリー交換	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ブルー スクリーン エラー	✓	✓	✓		✓			
会社全体のブル ー スクリーン エラー	✓	✓	✓		✓			
予期しないOSの クラッシュ	✓	✓	✓		✓			
ディスク コンポーネント の変更	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
ディスクの SMARTイベント エラー	✓	✓	✓		✓			
ディスク スト レージフル (Windows、 Android、 Apple MAC)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ディスク スト レージフル (Apple iOS)		✓	✓	✓				✓
ディスク交換	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
高いCPU利用率	✓	✓	✓		✓			
高いメモリ利用 率	✓	✓	✓		✓			
温度のグレード	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
								続く
メモリの変更	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

インシデント管理 ユーザーガイド

インシデント	スタンダードプラン	エンハンストプラン	プレミアムプラン	DaaS for Apple	Microsoft Windows	Android	Apple MAC	Apple iOS
レポートしていないデバイス (Windows、Android、Apple MAC)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
レポートしていないデバイス (Apple iOS)		✓	✓	✓				✓
セキュリティ：ウィルス対策が無効		✓	✓		✓			
セキュリティ：ファイアウォールが無効		✓	✓		✓			
ソフトウェア カタログへの準拠			✓	✓	✓	✓	✓	✓

HP TechPulseでのインシデント管理

自己管理型のお客様

HP TechPulseのインシデントをHP TechPulseポータルで独自に管理するお客様は、「自己管理型のお客様」と呼ばれます。

ロールと責任

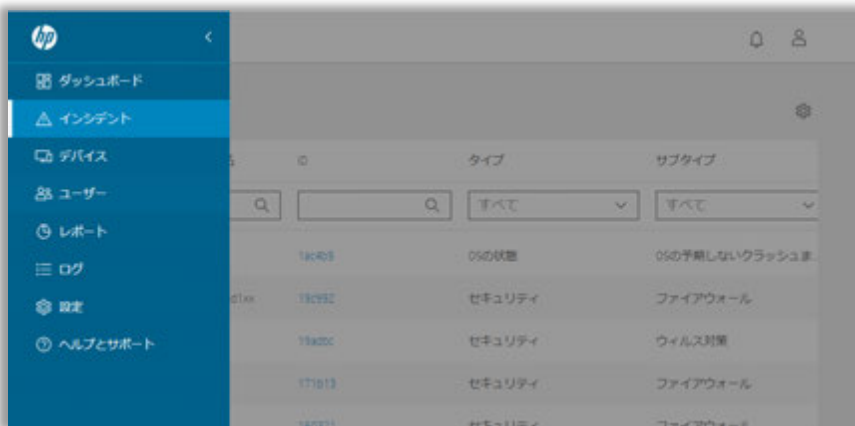
HP TechPulseのユーザーには以下のロールがあります。

- **IT管理者**ロールを持つユーザーはインシデントの表示および編集を行えます。
- **レポート管理者**ロールを持つユーザーはインシデントの表示のみを行えます。

インシデント管理のワークフロー

HP TechPulseの**IT管理者**ロールを持つHP TechPulseのお客様のユーザーは、HP TechPulseポータルにログインして以下の手順を実行することでインシデント管理を行います。

1. HP TechPulseポータルにログインし、**[インシデント]**タブを選択します。
初期設定では、すべてのインシデントが含まれている**[インシデント]**ページが表示されます。



2. **[インシデント]**ページのレイアウトを変更するには、右上にある設定アイコンをクリックして**[表の構成]**プロパティダイアログを表示します。**[表の構成]**プロパティダイアログでは、表示対象のフィールドを**[インシデント]**ページで非表示または表示します。
 - a. **[インシデント]**ページでフィールドを表示または非表示にするには、**[利用可能な列]**セクションのフィールドにチェックを入れるか、またはチェックを外します。
 - b. **[インシデント]**ページに表示されるフィールドを上方または下方に移動するには、フィールドを選択して上矢印キーまたは下矢印キーを使用します。



- c. **【保存】**をクリックします。
3. インシデントを表示して更新するには、**【インシデント】**ページの**【ID】**ハイパーリンクをクリックして、**インシデントの詳細**ページを開きます。
 - a. **インシデントの詳細**ページには、インシデント名、問題コード、説明、会社名、ユーザーの氏名、ログオンユーザー名、デバイス名、デバイスのシリアル番号、作成者などのインシデントに関する情報が表示されます。
 - b. **鉛筆**ボタンをクリックしてフィールドの状態を更新し、**【送信】**をクリックします。システム生成インシデントでは、**【状態】**および**【優先度】**のフィールドのみを編集できます。
 - c. **【インシデント】**ページに表示されるフィールドを上方または下方に移動するには、フィールドを選択して上矢印キーまたは下矢印キーを使用します。例えば、**【優先度】**および**【状態】**フィールドをリストの先頭に移動します。
 - d. メインの**【インシデント】**ページに戻るには、**【インシデント】**ハイパーリンクをクリックします。



4. **【インシデント】**ページ内のインシデントをフィルタリングするには、**【タイプ】**、**【サブタイプ】**などのフィールドの値を単一選択または複数選択して、フィルタリングされた選択項目に属するインシデントが表示されるように**【インシデント】**ページをフィルタリングします。

インシデント管理 ユーザーガイド

パートナー管理型のお客様

HP TechPulseのパートナーがHP TechPulseのインシデントを管理できるようにするお客様は、「パートナー管理型のお客様」と呼ばれます。

ロールと責任

HP TechPulseのパートナーのユーザーには以下のロールがあります。

- **パートナー管理者**ロールを持つユーザーはインシデントの表示および編集を行えます。
- **パートナースペシャリスト**ロールを持つユーザーはインシデントの表示も編集も行えません。

インシデント管理のワークフロー

HP TechPulseの**パートナー管理者**ロールを持つHP TechPulseのパートナーのユーザーは、HP TechPulseポータルにログインして以下の手順を実行することでインシデント管理を行います。

1. HP TechPulseポータルにログインし、[インシデント]タブを選択します。
初期設定では、すべてのインシデントが含まれている[インシデント]ページが表示されます。

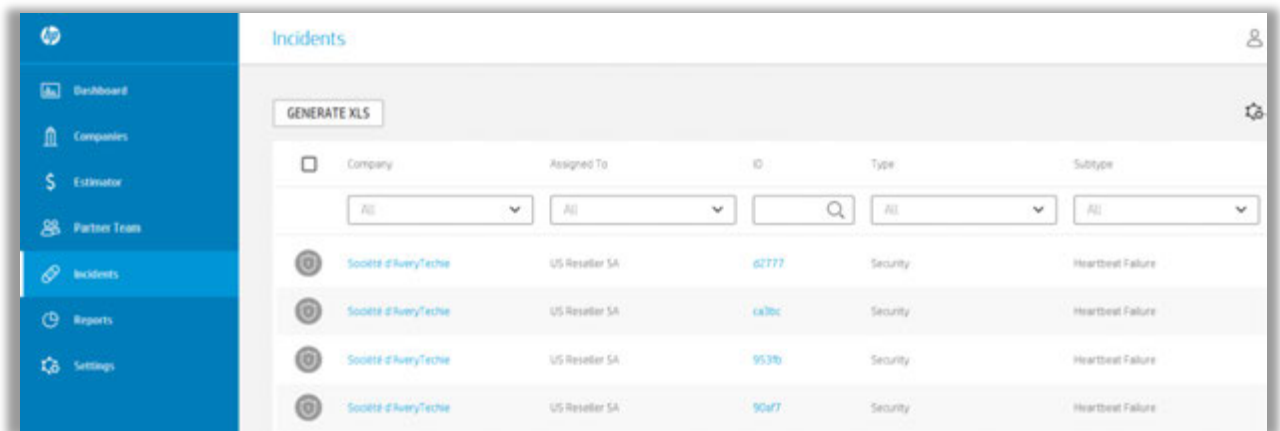


2. [インシデント]ページのレイアウトを変更するには、右上にある設定アイコンをクリックして[表の構成]プロパティダイアログを表示します。[表の構成]プロパティダイアログでは、表示対象のフィールドを[インシデント]ページで非表示または表示したり、高度なフィルターを[インシデント]ページに含めたり含めなかったりできます。
 - a. 高度なフィルターをオフにするには、[高度なフィルターの表示]をスライドします。
 - b. [インシデント]ページでフィールドを表示または非表示にするには、[利用可能な列]セクションのフィールドにチェックを入れるか、またはチェックを外します。
 - c. [インシデント]ページに表示されるフィールドを上方または下方に移動するには、フィールドを選択して上矢印キーまたは下矢印キーを使用します。例えば、[会社]および[現在の割り当て先]フィールドをリストの先頭に移動します。

インシデント管理 ユーザーガイド



- d. **【保存】**をクリックします。
- e. **【インシデント】**ページに変更内容が反映されます。



3. インシデントを表示して更新するには、**【インシデント】**ページの**【ID】**ハイパーリンクをクリックして、**インシデントの詳細**ページを開きます。
 - **インシデントの詳細**ページには、インシデント名、問題コード、説明、会社名、ユーザーの氏名、ログオンユーザー名、デバイス名、デバイスのシリアル番号、作成者などのインシデントに関する情報が表示されます。
 - **鉛筆**ボタンをクリックしてフィールドの状態を更新し、**【送信】**をクリックします。システム生成インシデントでは、**【状態】**、**【優先度】**、および**【現在の割り当て先】**のフィールドのみを編集できます。

インシデント管理 ユーザーガイド

- インシデントの詳細ページには[コメント]セクションがあり、このセクションにはコメントを追加したユーザーの名前、コメントが追加された日付、およびコメントが表示されます。コメントはシステムまたはユーザーによって生成されます。

システム生成コメントは、HP TechPulseによって生成されます。例えば、インシデントの状態が[新規]から[消去済み]に変わる場合です。

ユーザー生成インシデントは、HP TechPulseのユーザーによって作成されます。コメントを追加するには、[コメントの追加]ボタンをクリックします。コメントを追加して[保存]をクリックします。

- メインの[インシデント]ページに戻るには、[インシデント]ハイパーリンクをクリックします。



- [インシデント]ページ内のインシデントをフィルタリングするには、[タイプ]、[サブタイプ]などのフィールドの値を単一選択または複数選択して、フィルタリングされた選択項目に属するインシデントが表示されるように[インシデント]ページをフィルタリングします。

HP TechPulseのフィールドの説明

フィールド名	フィールドの説明
[ID]	インシデントのわかりやすい表示識別子
[タイトル]	インシデントのタイトル
[説明]	インシデントの説明
[タイプ]	インシデントのタイプ。[ハードウェアの状態]、[OSの状態]など
[サブタイプ]	タイプに関連付けられているインシデントのサブタイプ。[バッテリー障害の兆候]、[HDD障害の兆候]など
[状態] ¹	インシデントの状態。[新規]、[修復済み]、[消去済み]など
[優先度] ¹	インシデントの優先度。[重大]、[高]など
[会社]	HP TechPulseでのインシデントの作成対象となる会社の名前
[ユーザー]	インシデントの作成対象となる会社に関連付けられているHP TechPulseユーザーの名前
[デバイス名]	インシデントの作成対象となるユーザーに関連付けられているHP TechPulseデバイスの名前
[シリアル番号]	インシデントの作成対象となるデバイスに関連付けられている、HP TechPulseデバイスのシリアル番号
[問題コード]	HP TechPulseのシステム生成インシデントに関連付けられている一意の問題コード
	続く
[発生日時]	デバイスでインシデントが発生したか、HP TechPulseによってインシデントが検出された日付。例えば、ブルースクリーンエラーや予期しないOSのクラッシュの場合、発生日はエラーまたはクラッシュがデバイスで発生した日付になります

インシデント管理 ユーザーガイド

フィールド名	フィールドの説明
[オペレーティングシステム]	デバイスのオペレーティングシステム
[作成者]	インシデントを作成したHP TechPulseのユーザー。システム生成インシデントの場合、このフィールドは[システム]として表示されます
[作成日]	HP TechPulseでインシデントが作成された日付
[デバイス製造元]	インシデントの作成対象となるデバイスに関連付けられている、HP TechPulseデバイスのデバイスモデル
[デバイスモデル]	インシデントの作成対象となるデバイスに関連付けられている、HP TechPulseデバイスのデバイスモデル
[現在の割り当て先]	さらなるアクションを講じるためにインシデントに割り当てられたユーザー
[更新日]	[Proactive Management ServiceNow]アプリケーションでインシデントが更新された日付

¹ HP TechPulseから発生したシステム生成インシデントの編集可能フィールドです。

© Copyright 2019, 2018 HP Development Company, L.P. 本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属の保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。本情報の内容につきましては万全を期しておりますが、本情報の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対して責任を負いかねますのでご了承ください。

MicrosoftおよびWindowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

4AA7-3716JPN v2、2019年2月21日