

CA Service Catalog

管理ガイド

リリース 12.9.00



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により随時、変更または撤回されることがあります。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報であり、CA の事前の書面による承諾を受けずに本書の全部または一部を複写、譲渡、変更、開示、修正、複製することはできません。

本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし、CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負います。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本書の制作者は CA および CA Inc. です。

「制限された権利」のもとでの提供：アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2013 CA. All rights reserved. 本書に記載されたすべての商標、商号、サービス・マークおよびロゴは、それぞれの各社に帰属します。

CA Technologies 製品リファレンス

このマニュアルセットでは、以下の CA Technologies 製品が参照されています。

- CA Service Catalog（課金コンポーネントを含む。以前の CA Service Accounting）
- CA Embedded Entitlements Manager（CA EEM）
- CA Server Automation
- CA Server Automation Reservation Manager（Reservation Manager）
- CA Business Service Insight（CA BSI、以前の CA Oblicore Guarantee）
- CA Open Space
- CA Remote Engineer（以前の CA Role & Compliance Manager [CA RCM]）
- CA Service Desk Manager（CA CMDB を含む）
- CA SiteMinder®
- CA APM（CA Asset Portfolio Management）
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager（CA SRM）
- CA Workflow
- CA Process Automation（以前の CA IT PAM）
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus（以前の eTrust Antivirus）
- CA Threat Manager（以前の eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM]）

CA への連絡先

テクニカル サポートの詳細については、弊社テクニカル サポートの Web サイト（<http://www.ca.com/jp/support/>）をご覧ください。

目次

第 1 章：管理機能およびツール	19
概要.....	19
CA Workflow などのレガシー統合用のドキュメント.....	21
メッセージとアラート.....	22
ニュース メッセージの追加.....	23
変更イベントの表示.....	24
アラートの表示.....	25
失敗したアクションの再試行.....	25
検索.....	26
管理ツール.....	26
イベント、ルール、アクション.....	27
イベント パラメータ.....	27
カスタム イベント タイプの追加.....	38
ルールの管理.....	39
アクション.....	42
アクションの管理.....	43
イベントをポストする方法.....	53
スケジューラ.....	58
スケジュール済みタスクの追加.....	58
スケジュール済みタスクの編集.....	60
スケジュール済みレポートの削除.....	60
履歴データのアーカイブとページ.....	61
前提条件の完了.....	62
初回アーカイブとページ用に MDB を準備.....	63
データのアーカイブ.....	65
データのページ.....	68
診断フレームワーク.....	68
前提条件の確認.....	69
Web サービス メソッド.....	69
CA Remote Engineer.....	73
JVM メトリック.....	75
診断フレームワークの確認.....	75
CA Service Catalog システム間のデータのマイグレート.....	76
前提条件の確認.....	77
データのエクスポート.....	77

データのインポート.....	84
エクスポートされたデータまたはインポートされたデータの確認	85

第 2 章: ビジネス ユニットとアカウントの管理 87

ビジネス ユニット	87
デフォルトのビジネス ユニットとカタログ アクセス	88
テナント管理.....	89
テナント管理に関する考慮事項.....	90
テナント管理に関する推奨事項.....	91
スタンドアロン ビジネス ユニットの管理方法	91
ビジネス ユニットの表示.....	92
ビジネス ユニットの追加.....	92
ビジネス ユニットの編集.....	97
ビジネス ユニットの検索.....	98
ビジネス ユニットの削除.....	99
ビジネス ユニットの詳細の管理.....	99
共通テナント管理の設定方法	100
前提条件.....	101
テナンシーの設定.....	101
共通テナント マッピング ファイルの作成方法	102
共通テナント マージユーティリティの実行	104
設定変数の指定.....	105
マッピング ファイルのエントリのルール	106
共通テナント マッピング ファイルのサンプル	107
共通テナント マージユーティリティの実行準備	108
共通テナントの管理方法.....	109
共通使用条件の実装方法.....	111
共通テナント管理の影響.....	112
アカウント	113
アカウントを管理する方法.....	113
アカウントの追加.....	114
アカウントの編集.....	116
アカウントの終了.....	117
アカウントの削除.....	117
アカウントの検索.....	118

第 3 章: ユーザとロールの管理 121

ユーザ	121

MDB のユーザ データ	121
CA EEM 内のユーザ データ	122
CA EEM 内のユーザ データの同期	122
シングル サインオン	123
ユーザを管理する方法	123
ユーザ グループ	135
ロールおよびデフォルトのアクセス権限	136
各ロールで実行可能なタスク	139
すべてのユーザのデフォルト ロール	142
ユーザ、ロール、ログインの関係	142

第 4 章: レポートビルダを使用したレポートの管理 143

レポート タスクの概要	143
レポートの構造	144
データ オブジェクト	145
ランタイム変数	146
データ オブジェクトの追加	148
事前定義されたデータ オブジェクト	153
データ ビュー	156
データ ビューの追加	157
列ルールの設定	157
レイアウト	162
レイアウトの追加	162
カタログへのレポートの発行	164
発行済みレポートの表示	165

第 5 章: ダッシュボードの管理 167

ダッシュボード	167
ダッシュボードビルダとダッシュボード ライブラリ	167
ダッシュボードの管理	168
ダッシュボードの追加	169
コンテンツ要素の設定	171

第 6 章: Web サービスの使用 175

概要	176
API ドキュメントの表示	177
Web サービスの展開	178
Web サービスを呼び出す方法	178

前提条件.....	179
WSDL ファイルの生成	181
Java スタブの生成	182
Web サービスを呼び出す Java スタブの使用	183
特殊文字を指定する方法.....	183
クライアントがログインおよびログアウト メソッドを実行する仕組み.....	185
Web サービスを呼び出す Java プログラムを使用する方法	187
Web サービスを呼び出す JavaScript プログラムの使用.....	190
リクエストへの添付ファイルの追加	191
CA Service Catalog に格納されている添付ファイルの追加	191
WEBDAV に格納されている添付ファイルの追加	193
絶対パス名を使用した添付ファイルの追加	194

第 7 章: サービスの作成および更新 195

カタログ コンポーネント	196
サービスの管理.....	197
ビジネス ユニットの変更.....	198
サービスの管理.....	198
フォルダの管理.....	209
サービスおよびフォルダの継承.....	213
主なサービスおよび関連サービスの設定	216
サービスの依存関係.....	217
サービスの依存関係の定義.....	218
サービスの定義.....	220
QoS SLA のしきい値	222
QoS SLA のしきい値の設定.....	223
サービスをテンプレートとして使用する方法	224
サービス オプション グループ	226
サービス オプション グループの管理	227
サービス オプション グループの継承	233
発行済みレポート	234
レポート レイアウトの発行	235
サービス オプションとサービス オプション要素	236
サービス オプション [詳細] タブ	237
[ポリシーとアクション] タブ	259
簡易サービスの作成.....	260
簡易サービスの作成.....	263
フォーム用のサービス オプション グループの作成	265
フォームの確認とコピー	266

フォームの変更.....	267
サービス オプション グループへのフォームの追加	268
サービスの作成および詳細のカスタマイズ	270
サービス オプション グループの追加およびカスタマイズ	271
自動的に選択される選択内容の指定	273
許可の設定.....	275
リクエスト SLA およびカレンダー	275
リクエスト SLA.....	276
停止、停止グループ、停止カレンダー	277
営業時間.....	278
モニタするサービス オプションの選択	278
リクエスト SLA の作成方法	278
リクエスト SLA の処理方法	280
固定ルール.....	280
リクエスト SLA プロセッサ	282
リクエスト SLA アラートの最大遅延	282
SLA 警告および違反用の自動電子メール アラートを設定する方法.....	283
停止を作成および管理する方法.....	285
停止グループを作成および管理する方法	287
停止カレンダーを作成および管理する方法	289
営業時間の設定方法.....	292
停止カレンダーおよび営業時間をサービスに関連付ける方法	294
デフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定する方法	297
SLA 履歴の保存方法.....	299
SLA レポート	300

第 8 章: フォーム デザインの使用 301

フォームを作成、カスタマイズ、使用する方法	302
主要コンポーネント	304
フォームの要素.....	306
フォームの作成.....	324
フォーム属性.....	325
要素を追加、移動、削除する方法	327
要素の HTML および JavaScript 属性.....	330
要素の属性の指定	331
HTML 属性	332
要素の JavaScript 属性.....	350
フィールドの自動タスクを実行する方法	353
フィールドに自動的に入力または事前入力するためのオプション	356

レポート データ オブジェクトに基づくコンボ ボックスへの事前入力方法.....	357
ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する方法	359
フィールドで JavaScript 式を使用する方法	363
JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ	365
JavaScript 式に基づいたフィールドへの事前入力	372
リクエスト ステータス、ビジネス ユニット、ロール、その他の基準に基づくフィールドの非 表示または無効化.....	374
リクエスト ステータス、ロール、ビジネス ユニット、その他基準に基づいてフィールドのオ プションをデフォルトで選択する方法	376
条件を指定してフォーム全体を非表示、有効、無効にする方法	378
フィールドで JavaScript 関数を使用する方法	379
事前定義された JavaScript 関数.....	380
レポート データ オブジェクトへのユーザ入力に基づいたフィールドへの入力方法	387
ユーザ入力による選択ボックスへの個人データの事前入力	390
レポート データ オブジェクトおよび JavaScript 関数に基づくフィールドへの事前入力方法.....	392
ユーザ入力を検証する方法	395
同時更新のため 2 つのフォームでフィールドをリンクさせる方法	399
カスタムの JavaScript 関数のガイドライン	401
[スクリプト] ダイアログ ボックスを使用したカスタム JavaScript 関数の管理.....	402
サービス オプション グループへのフォームの添付	403
フォルダを作成および管理する方法	406
フォームの管理方法	409
フォーム デザインのアクセス レベル ルール	412
別のビジネス ユニットへのフォームの割り当て	413
フォームのローカライズ方法	414
フォームのインポートおよびエクスポート	417
システム フォーム	417
一般情報.....	417
リクエスト情報フォーム	418
フォームを非表示にする方法.....	418
アップグレードのみに該当する情報	419
制限事項.....	419
システム フォーム用に事前定義された JavaScript 関数	420
フォームの作成.....	422
フォームの確認とコピー	425
[連絡先情報] のフィールドを追加	426
自動入力フィールドを設定	428
ラジオ ボタンをコピーし修正	429
テキスト エリアを追加	430
テキスト エリアを表示および非表示	432

スピナー フィールドを追加.....	434
サービスでフォームをテストする方法.....	435
 第 9 章: CA Service Catalog のモバイル アクセスの展開	437
モバイル アクセスの展開	437
前提条件.....	438
サービスの要件およびガイドライン	439
フォームの要件およびガイドライン	441
サービスおよびフォームのテスト	444
ユーザへの通知.....	445
 第 10 章: サービスのローカライズ	447
単一のサービスのローカライズ	448
単一のサービスをローカライズするためのベスト プラクティスおよび考慮事項.....	450
サンプル サービス.....	451
フォルダに対するローカライゼーション属性の設定	452
サービスに対するローカライゼーション属性の設定	453
サービス オプション グループに対するローカライゼーション属性の設定.....	455
サービス オプションに対するローカライゼーション属性の設定	456
フォームに対するローカライゼーション属性の設定	459
ローカライズされたサービスのテスト	462
複数のサービスのローカライズ	462
ベスト プラクティスと考慮事項.....	464
XML ファイルへのサービスおよびフォームのエクスポート	465
ローカライゼーション エージェントへのデフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルの送信.....	470
完成したローカライゼーション プロパティ ファイルのマージ.....	471
ローカライズされたサービスのテスト	474
 第 11 章: API プラグイン	475
API プラグインの概要.....	475
フォーム用の API プラグインを作成して使用する方.....	476
選択フィールド用のページ付けパラメータの設定	479
動的テーブル用の並べ替えおよびページ付けパラメータの設定	480
ポリシーの API プラグインを作成して使用する方.....	481

第 12 章: ウィジェットの作成および使用 485

サービスのリクエストおよびリクエストの管理のためのウィジェットの埋め込み.....	485
前提条件の確認.....	487
要件および制限の確認.....	489
ウィジェットを実装する方法の決定.....	492
Liferay での WAR ファイルのダウンロードおよびインストール.....	493
[参照] ウィジェットを使用してユーザにサービスを表示する.....	495
[リクエスト] ウィジェットを使用してユーザがサービスをリクエストできるようにする.....	496
[ステータス] ウィジェットおよび他のウィジェットを使用してユーザがリクエストにアクセスできるようにする.....	509
ウィジェットのテスト.....	533
SharePoint でのウィジェットの埋め込み.....	534
プレーン HTML ページへのウィジェットの埋め込み.....	536

第 13 章: CA Service Accounting の使用 539

はじめに.....	539
チャージバック.....	540
申し込みベースの価格設定.....	541
従量制の価格設定.....	541
ティアベースの価格設定.....	542
複合アプローチ.....	543
請求処理および財務レポート.....	543
インボイス グループ.....	544
静的インボイス グループの追加.....	544
動的インボイス グループの追加.....	546
アカウント用の請求基準.....	548
申し込みの請求基準.....	548
出力場所の指定.....	549
インボイス履歴.....	549
インボイス ステータスの表示.....	550
比例配分.....	550
バッチ印刷.....	551
従量制の請求の導入方法.....	552
アプリケーション メトリックの作成方法.....	553
サービス定義の作成.....	555
ユーザおよびアカウントの作成.....	556
インボイスの生成.....	557
財務レポート.....	557

インボイスのロールバック ユーティリティ	557
アカウント管理.....	558
課金プロファイルの表示.....	558
課金プロファイルの変更.....	559
アカウントの集計.....	559
申し込み対象の管理.....	560
申し込みタイプ.....	560
物理的申し込みの作成.....	561
物理的申し込みのメモの有効化.....	562
物理的申し込みへのメモの追加.....	562
物理的申し込みの一時停止.....	563
物理的申し込みのキャンセル.....	564
調整	564
通常調整の適用方法.....	564
QoS SLA 違反調整の適用方法.....	566
アカウントへの支払いの送付.....	569
インボイスの管理.....	571
インボイスの編集.....	571
インボイス オンデマンド.....	572
インボイスのオンライン表示.....	572
インボイスのロールバック	572
予算と計画.....	573
会計期間.....	573
セット.....	574
ワークシートの使用.....	575
コスト要素の作成.....	576
コストプールの作成.....	577
コストプールへのコスト要素の割り当て	577
活動基準原価計算.....	578

第 14 章: データ メディエーション 579

データ メディエーション	579
データ集計.....	580
データ サマリ	581
データ フィールドの定義.....	581
デフォルトのサーバ必須フィールド.....	583
データ メディエーションの実装方法	584
プロファイル管理.....	584
プロファイルの作成.....	585

集計ロジックの定義.....	586
複数の集計の定義.....	586
プロファイルの編集.....	587
プロフィールの削除.....	588
データのインポート.....	588
データ プロファイル.....	589
データのインポート.....	590
データのインポートのスケジュール.....	590
データ管理.....	592
カスタム フィールド.....	592
リファレンス データ.....	593
データ インポートの周期.....	593
データの集計方法.....	594
データの集計の開始.....	595
集計ステータス.....	596
インボイスの生成方法.....	597
データ メディエーション レポート.....	598
Repository Agent.....	599
Repository Agent の設定.....	599
プロファイル リスト.....	600
プロファイルのテーブル ID の判定.....	601
データ ロードによるプロファイルの自動ロード.....	602
XML プロファイル ファイル形式.....	602
データ メディエーション集計ユーティリティ.....	605

第 15 章: ポリシーを使用したリクエストの管理 607

概要.....	608
他の承認プロセスとの比較.....	609
イベント、ルール、アクションとの比較.....	611
ポリシーの作成方法.....	612
ポリシー ビルダ.....	613
リクエストに対するポリシーの適用方法.....	615
フォルダの作成および管理.....	616
ポリシーの作成.....	618
条件の作成方法.....	619
リクエストの属性に基づく条件.....	622
ユーザの属性に基づく条件.....	626
ビジネス ユニットの属性に基づく条件.....	634
サービスの属性に基づく条件.....	638

サービス オプション グループの属性に基づく条件	640
サービス オプションの属性に基づく条件	642
サービス オプション要素の属性に基づく条件	649
サービス オプションとサービス オプション要素の照合関数	657
フォーム デザイナ フォームのフィールドに基づく条件	659
場所の属性に基づく条件	663
ポリシーの担当者	667
担当者の指定方法	668
アクション ビルダを使用した担当者の指定	672
API プラグ インを使用した担当者の指定	676
ポリシーのルールおよびアクションを有効にする方法	678
CA Process Automation 用のポリシー ルールおよびアクションの有効化	679
カタログ ポリシー エンジンのポリシー ルールおよびアクションの有効化	681
ポリシーのエクスポートおよびインポート	682

第 16 章: 管理者による CA Service Catalog の使用 685

管理の概要	685
申し込みおよびリクエスト	686
リクエスト ライフ サイクル	687
承認プロセス	688
フルフィルメント プロセス	691
リクエスト一覧ページ上の列の表示の設定	692
複数アイテムの同時の承認および却下	695
個別のリクエスト ライフ サイクルを許可	697
個別リクエスト ライフ サイクルを実装する方法	698
サンプルの設定と意味	701
共通設定	706
個別設定と意味	707
設定パラメータの設定	709
リクエストのサービス レベル レポート	712
リクエスト サービス レベルの監視	713
複数サーバ使用時のファイルの保守	714
PDA からのアクション待ちリクエストの承認と却下	715
PDA 承認	718
概要と利点	719
PDA 承認の設定方法	720
PDA 承認の制限事項	723
リクエスト管理設定パラメータの設定	724
直接電子メール承認	725

PDA 承認をサポートするための承認者に通知アクションのカスタマイズ	730
リクエスト電子メールのプロファイル ファイルのカスタマイズ (任意)	740

第 17 章: カタログ ユーザによる CA Service Catalog の使用 743

カタログ ユーザの概要	744
ログイン	745
サービスのリクエスト	745
カートへのカタログ サービスの追加	746
リクエストのステータス チェック	749
カートのチェックアウト方法	751
ステータス値の名前と意味	758
リクエスト ライフ サイクル	768
リクエスト一覧ページ	770
最近のリクエストの表示	771
オープン リクエストの表示	772
完了したリクエストの表示	773
リクエストの検索	774
リクエストの詳細検索	775
リクエストの表示および変更	781
リクエストの編集	782
リクエストのコピー	783
リクエストの電子メールによる送信	784
保留/再開アクションの動作方法	785
リクエスト、サービス、サービス オプションの保留と再開	786
保留/再開されたリクエストおよびサービス オプションの自動電子メール通知	788
リクエストのキャンセル	789
リクエスト追跡の表示	790
リクエスト監査証跡の表示	791
割り当て済みアセットの操作法	791
リクエストされたすべてのアイテムの表示	792
アクション待ちのリクエストの処理	793
アクション待ちリクエストのルール	795
所有しているアクション待ちリクエストの承認または却下	796
ほかのユーザのアクション待ちリクエストの承認または却下	799
所有しているアクション待ちリクエストの実現	802
ほかのユーザのアクション待ちリクエストの実現	804
所有しているアクション待ちリクエストの転送	807
ほかのユーザのアクション待ちリクエストの転送	808
アクション待ちリクエストの委任	811

所有しているアクション待ちリクエストの自動委任	813
ほかのユーザのアクション待ちリクエストの自動委任	814
アクション待ちリクエストの取得または返却	816
アラートの無視、再試行、上書き	818
カタログの委任	820
カタログの委任の仕組み	821
関連機能との比較	822
カタログ委任の制限	823
ビジネス ユニットに関する考慮事項	824
サンプル シナリオ	825
カタログ委任の有効化または無効化	826
カタログの使用の委任	827
委任先の削除	828
委任元のカタログの使用	829
委任先によって作成された未サブミットのリクエストの管理	831

用語集 833

付録 A: トラブルシューティング 841

スコープ	841
レポート データ オブジェクトのポップアップ ウィンドウに入力フィールドが表示されない	842

第 1 章：管理機能およびツール

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[概要](#) (P. 19)

[CA Workflow などのレガシー統合用のドキュメント](#) (P. 21)

[メッセージとアラート](#) (P. 22)

[検索](#) (P. 26)

[管理ツール](#) (P. 26)

[イベント、ルール、アクション](#) (P. 27)

[スケジューラ](#) (P. 58)

[履歴データのアーカイブとパージ](#) (P. 61)

[診断フレームワーク](#) (P. 68)

[CA Service Catalog システム間のデータのマイグレート](#) (P. 76)

概要

管理者は、ユーザ ロールでは使用できない管理機能およびツールを使用できます。管理者は、ユーザ インターフェース上の主なタブに応じてグループ化された以下のタスクを実行できます。

- ホーム
 - ダッシュボードの管理
 - メッセージの管理
 - レポートの管理
 - 他のユーザまたはアカウントに対するリクエストの作成
 - その管理者のスコープ内のユーザおよびアカウントに対するリクエストの管理
 - アプリケーションの設定
- カタログ
 - サービス カタログの管理
 - サービス オプション グループの管理
 - CA Service Catalog の設定の管理
- フォーム
 - リクエストで使用されるフォームの作成と保守

- ポリシー
ユーザとグループに対するアクション待ちリクエストの割り当てを自動化するためのポリシーの作成と保守
- アカウント
 - アカウントの管理
 - インボイスの管理
 - 予算の管理
 - 調整の管理
 - 設定の管理
- 管理
 - 管理者のスコープ内のビジネス ユニットとアカウントの管理
 - 管理者のスコープ内のユーザの管理
 - レポートの管理と作成
 - データ メディエーションを使用したデータ インポートの設定および実行
 - イベント、ルールとアクション、スケジューラなどの管理ツールの使用
 - CA Service Catalog の設定の管理
- 管理クイック スタート ダッシュボード
「サービス提供管理者」ロールのユーザは、自動的にこのダッシュボードへのアクセス権を持ちます。このダッシュボードには、共通で利用される管理機能へのリンクが含まれています。

注: 設定の詳細については、「*Implementation Guide*」を参照してください。

CA Workflow などのレガシー統合用のドキュメント

CA Service Catalog は、以下の製品とのレガシー統合を提供します。

- CA Workflow

重要: CA Workflow は拡張されていません。また、そのメンテナンスとテクニカルサポートは 2013 年 12 月 31 日時点で中止が予定されています。そのため、プロセス自動化ツールとして CA Process Automation を使用することを強くお勧めします。

- CA JARS/MICS

- CA SRM

- MDB バージョン 1.0.4 を使用する製品はサポートされなくなりました。

レガシー統合は数年間、変更されていません。レガシー統合は、CA Workflow ユーザ用のインストール、アップグレード、およびクラスタ化手順を除いて、このマニュアル選択メニューには記載されなくなりました。これらの手順は、CA Workflow ユーザが CA Service Catalog リリース 12.9 を実装し、CA Process Automation への移行を開始して、事業運営を継続することを支援するために提供されています。これらの手順は、インストールとアップグレードのシナリオ、および「実装ガイド」の「クラスタ化」の章に記載されています。

それ以外の場合、CA Workflow およびその他のレガシー統合の使用方法的詳細については、[CA Service Catalog リリース 12.8 のドキュメント](#)を参照してください。

メッセージとアラート

変更イベントは、[ホーム] メニューの [メッセージ] タブの [変更イベント] ページにリスト表示されます。システムまたはユーザ（特に管理者）のいずれかが重要なアクションを実行するときに、カタログシステムにより変更イベントが自動的に生成されます。たとえば、[ユーザの追加](#) (P. 125) または [ユーザの編集](#) (P. 132) を実行すると、アクションは変更イベント メッセージとして [変更イベント] ページに表示されます。

アラートは、[ホーム] メニューの [メッセージ] タブの [アラート] ページにリスト表示されます。通常、システム アクションが失敗するか、ユーザ アクションが失敗すると、アラートが発行されます。したがって、アラートは失敗した変更イベントを表します。[アラート] ページには、[スケジューラ](#) (P. 58)、[カタログ コンポーネント](#) (P. 196)、[インボイス エンジン](#) (P. 543)、および CA Service Catalog のその他のコンポーネントによって発行された、失敗したイベントがリスト表示されます。たとえば、ユーザを作成するときに管理者が正しくない電子メールアドレスを指定したために、失敗したアクションおよびアラートが発生する場合があります。そのような場合、その電子メールアドレスを使用するアクションは失敗する可能性があります。たとえば、リクエストマネージャが、そのユーザからのリクエストを電子メールベースで承認しようとするると失敗し、「REQEMAILACTION_FAILED」というアラートが発行される場合などです。

管理者は [メッセージ] メニューで以下の機能を使用して、メッセージとアラートを管理できます。

- ニュース メッセージの管理
 - ユーザは、同じビジネス ユニット内の他のユーザまたはロールに対して [ニュース メッセージを追加](#) (P. 23) できます。
 - ユーザは、自分のニュース メッセージを削除できます。
 - サービス提供管理者は、ユーザからニュース メッセージを削除できます。
- 変更イベントの管理
 - サービス提供管理者およびスーパー ビジネス ユニット管理者は、イベントによって影響を受けるオブジェクトの詳細を特定できます。
 - サービス提供管理者は、変更イベント メッセージを [表示](#) (P. 24) および削除できます。

■ アラートの管理

- サービス提供管理者およびスーパー ビジネス ユニット管理者に対してシステム アラートを示します。
- サービス提供管理者は、システム アラートを[表示](#) (P. 25)および削除できます。
- サービス提供管理者は、[失敗したルール アクションを再試行](#) (P. 25)できます。

ニュース メッセージの追加

[ニュース メッセージ] リストにニュース メッセージを追加できます。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [メッセージ] を選択し、[メッセージ] メニューから [ニュース] を選択します。

[ニュース メッセージ] リストが表示されます。

注: サービス提供管理者は、このリストからニュース メッセージを削除することもできます。

2. [ニュース メッセージの追加] をクリックします。

[ニュース メッセージの追加] ページが表示されます。

3. ユーザの要件を満たすようにフィールドに入力し、[OK]をクリックします。

ニュース メッセージが保存され、[ニュース メッセージ] リストが表示されます。 リストには新しく追加されたメッセージが表示されます。

これで、ニュース メッセージの追加が完了しました。

変更イベントの表示

[メッセージ] タブから変更イベント メッセージを表示できます。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [メッセージ] を選択し、[メッセージ] メニューから [変更イベント] を選択します。
[変更イベント メッセージ] リストが表示されます。デフォルトでは、現在のビジネスユニットにおける現在の日付の変更イベント メッセージのみが表示されます。
2. (オプション) 以下のいずれかまたはすべてを実行します。
 - イベントがページに表示されているビジネスユニットを変更します。
 - 選択条件に応じて、イベントにフィルタを適用します。サービス提供管理者は、このページから 1 つ以上の変更イベント メッセージを削除できます。
 - 個別の変更イベントに関する詳細を表示します。

これで、変更イベント メッセージの表示が完了しました。

アラートの表示

アラート メッセージを表示できます。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [メッセージ] を選択し、[メッセージ] メニューから [アラート] を選択します。
[アラート メッセージ] リストが表示されます。デフォルトでは、ログインユーザのビジネスユニットにおける現在の日付のアラート メッセージのみが表示されます。
2. (オプション) 以下のいずれかまたはすべてを実行します。
 - イベントがページに表示されているビジネスユニットを変更します。
 - 選択条件に応じて、イベントにフィルタを適用します。サービス提供管理者はアラート メッセージを削除し、失敗したアクションのアラートを表示することもできます。
 - 個別のアラートに関する詳細を表示します。詳細情報は内部 ID 値を表すことがあります。

これで、アラート メッセージの表示が完了しました。

失敗したアクションの再試行

ルールアクションが関連付けられた **CA Process Automation** プロセスの起動に失敗すると、システムアラートが作成されます。失敗の原因としては、関連するサービスが実行されていないか、ビジーであるために処理を受け付けられないか、**CA Service Catalog** と **CA Process Automation** 間の接続が確立されていないことが考えられます。サービス提供管理者は、このようなタイプの失敗したアクションを再試行できます。

次の手順に従ってください:

1. [メッセージ] メニューから、[ホーム] - [メッセージ] - [アラート] を選択します。
[アラート メッセージ] リストに、すべてのアラート タイプが表示されます。
2. [失敗したすべてのアクションの一覧表示] をクリックします。
[アラート メッセージ] リストが変更され、アラートが表示されます。
3. [アラートのフィルタ] および [ビジネスユニットの変更] を使用してアラート リストを表示します。これには、失敗したアクションで再試行するものが含まれます。

4. [失敗したすべてのアクションの一覧表示] から再試行するアラートを選択し、[失敗したアクションの再試行] をクリックします。

[アラート] ページが表示されます。

たとえば、ITPAM_QUEUE_FAILURE タイプのアラートを再試行した場合、リクエストに対する個別のアラート メッセージとして [アラート] ページに表示されます。

これで、失敗したアクションの再試行が完了しました。

検索

CA Service Catalog では以下のオブジェクトを検索できます。

- [アカウント](#) (P. 118)
- インボイス (課金コンポーネント がインストールされている場合)
- 支払 (課金コンポーネント がインストールされている場合)
- [リクエスト](#) (P. 774)

アカウント名など単純な検索条件を使用することも、複数の条件を使用して詳細検索を行うこともできます。後で再利用できるようにクエリを保存できます。

管理ツール

[管理] - [ツール] メニューを使用して、管理者は以下のオプションを選択し、関連するアクションを実行できます。

- [イベント、ルール、アクション](#) (P. 27)
イベントおよびそれに関連付けられているルールとアクションを管理できます。
- [スケジューラ](#) (P. 58)
スケジュールされたタスクを管理します。
- リンク
以下のような有用なリンクへのアクセスを提供します。
 - Web サービス API ドキュメント
 - フォーム デザイナ JavaScript ドキュメント
 - ドキュメント マニュアル選択メニュー

イベント、ルール、アクション

イベントは、CA Service Catalog 内で発生した変更を表します。通常は、さまざまなコンポーネントで複数の標準イベントが発生します。カスタムイベントを追加することもできます。

イベントには、ルールを関連付けることができます。ルールには、いつルールを適用するかを定義するフィルタ条件のセットを指定します。フィルタ条件が満たされ、ルールが有効な場合、ルール アクションが起動されます。

各標準イベントは、CA Service Catalog のアクションによって引き起こされたときに発生します。たとえば、[ユーザ作成] イベントは、管理者がユーザインターフェースを使用するか、createUser Web サービス メソッドを使用して新規ユーザを追加したときに発生します。

カスタムイベントが発生した場合は、以下のいずれかを実行します。

- イベント タイプに postEvent Web サービス メソッドの 1 つを使用する
- URL を使用してイベントをポストする

[イベント - ルール - アクション] メニューには、イベント タイプが表示され、各イベント タイプに関連するルールおよびアクションにアクセスできます。これらのメニュー オプションを使用して、以下のアクションを実行することができます。

- [イベント パラメータの表示および使用](#) (P. 27)
- [カスタム イベント タイプの追加](#) (P. 38)
- [イベント タイプのルールの管理](#) (P. 39)
- [ルールのアクションの管理](#) (P. 43)

イベント パラメータ

イベントは、コンポーネント内で発生する変更を表します。各標準イベントは、アクションによって引き起こされた場合に発生します。たとえば、ユーザ作成イベントは、[ユーザの追加] ユーザ インターフェースを使用するか、createUser Web サービス メソッドを使用して新規ユーザを追加したときに発生します。必要に応じて、カスタム イベントを追加することもできます。

各イベント タイプには、関連するパラメータがあります。イベントが発生すると、パラメータの値にはイベントの内容が反映されます。たとえば、ユーザ作成イベントが発生すると、`$user_id$` という名前の関連パラメータには、作成した新しいユーザのユーザ ID の値が含まれます。

ルール フィルタとルール アクションには、イベント パラメータの値を使用できます。

イベント タイプのほとんどのパラメータは直感的に理解できます。ただし、このセクションのパラメータには説明が必要です。

リクエスト作成イベントおよび変更イベント

これらのイベント タイプは、リクエストのヘッダ情報が変更されると発生します。

注: このイベント タイプを使用するには、**CA Service Catalog** をインストールする必要があります。

イベント パラメータ	意味	例
<code>\$completion_date\$</code>	リクエストの完了日	
<code>\$created_date\$</code>	リクエストの作成日	
<code>\$desired_date\$</code>	期日	
<code>\$domain\$</code>	リクエスト先ユーザまたはアカウントのビジネス ユニット名	ABC 社営業
<code>\$modified_date\$</code>	リクエストの最終変更日	
<code>\$name\$</code>	リクエスト名	新しいラップトップ
<code>\$priority\$</code>	リクエストの優先度の数値	3
<code>\$req_by_account_id\$</code>	リクエスト元ユーザの内部 ID	10018
<code>\$req_by_user_id\$</code>	リクエスト元ユーザのユーザ ID	juser
<code>\$req_for_account_id\$</code>	リクエスト先ユーザまたはアカウントと関連付けられたアカウントの内部 ID	10054
<code>\$req_for_user_id\$</code>	リクエスト先ユーザのユーザ ID	juser - ユーザに対するリクエストの場合 NIL - アカウントに対するリクエストの場合
<code>\$request_id\$</code>	リクエストの内部 ID	10023

イベント パラメータ	意味	例
\$status\$	リクエストのステータスの数値（以下は例） 400 = 承認待ち 800 = 承認	400
\$all\$	使用可能なすべてのイベント パラメータの「<名前>=<値>」のペア。イベント パラメータとして使用できない追加のデータを含みます。また、イベントを発生させた保存操作より前の古いデータを持つ変数も含まれます。	comments='出張用のラップトップ' comments_eventdatatype='文字列' comments_old='NIL' など

リクエスト アイテム フォーム要素作成イベントおよび変更イベント

これらのイベント タイプは、リクエスト アイテムと関連付けられたフォームのフィールドが変更されると発生します。

注: このイベント タイプを使用するには、課金コンポーネント をインストールする必要があります。

イベント パラメータ	意味	例
\$form_elem_name\$	フォームに表示されるフィールドのラベル	社員の役職
\$form_elem_value\$	フォームのフィールドの値 注: この値は、HTML の「値」フィールドになります。これは、選択リストの「ラベル」フィールドに表示されるものとは異なります。	副社長（入力タイプ フィールドの場合） 1（選択リスト タイプ フィールドの場合）
\$subscription_detail_id\$	このリクエスト アイテムの一意の内部 ID	10012

イベント パラメータ	意味	例
\$all\$	使用可能なすべてのイベントパラメータの「<名前>=<値>」のペア。イベントパラメータとして使用できない追加のデータを含みます。また、イベントを発生させた保存操作より前の古いデータを持つ変数も含まれます。	form_elem_label='社員の役職' form_elem_label_eventdatatype='文字列' form_elem_label_old='NIL' form_elem_name='emp_title' form_elem_name_eventdatatype='文字列' form_elem_name_old='NIL' など

アクション待ちリクエスト変更

以下のパラメータは、アクション待ちリクエスト変更イベント タイプ、およびそれに基づいて作成するすべての新しいイベント タイプに適用されます。

パラメータ	値
\$rpa_action_type\$	0 = デフォルト 1 = システム 2 = CA Workflow 3 = CA Process Automation 4 = ポリシー
\$rpa_id\$	MDB 内の usm_request_pending_action テーブル内の request_pending_action_id エントリ
\$rpa_object_type\$	1 = 提供サービス (サービス) 2 = リクエスト アイテム
\$rpa_reassigned_id\$	MDB 内の usm_request_pending_action テーブル内の request_pending_action_id エントリの再割り当て値
\$rpa_status\$	0 = 削除済み 1 = アクティブ 2 = 割り当てられたユーザにより完了 3 = その他のユーザにより完了 4 = 転送済み 5 = 委任済み 6 = 終了
\$rpa_users_or_groups\$	usm_request_pending_action テーブル (mdb) 内の user_id または group_id エントリ

リクエスト/申し込みのアイテム作成イベントおよび変更イベント

これらのイベント タイプは、リクエストまたは申し込みのアイテムが変更されると発生します。 変更は通常、アイテムのステータスに対する変更です。

注: リクエストまたは申し込みは、サービス オプションに対するものです。 サービス オプションは、サービス オプション要素で構成されます。 リクエストまたは申し込みの一部であるサービス オプションのステータスが変更されると、サービス オプションの各サービス オプション要素に対してこのイベントが発生します。

イベント パラメータ	意味	例
\$account_label\$	リクエスト先ユーザのアカウント名	ABC 社 : juser (ユーザに対するリクエストの場合) 営業 (アカウントに対するリクエストの場合)
\$account_no\$	\$account_label\$ のアカウントの内部 ID	10002
\$approval_level\$	サービスの承認レベルの数値	10
\$approval_process\$	承認プロセスの数値は、以下のとおりです。 0 = 承認なし 1 = システム承認プロセス 2 = ワークフロー主導型の承認プロセス	2
\$category\$	リクエストされたアイテムのカテゴリの数値 (以下は例) 0 = ソフトウェア 1 = ハードウェア	0
\$category_class\$	リクエストされたアイテムのカテゴリ内のクラスの数値 (以下は例) カテゴリ 0 (ソフトウェア)、クラス 10 の場合は「Office」	10
\$category_subclass\$	リクエストされたアイテムのカテゴリ内のクラスのサブクラスの数値 カテゴリ 0 (ソフトウェア)、クラス 10 (Office)、サブクラス 10 の場合は「Microsoft」	10

イベント パラメータ	意味	例
\$charge\$	関連付けられた金額が 課金コンポーネント によって使用される料金または減額のいずれ かを示す数値 0 = 減額 1 = 料金	1
\$charge_date\$	アイテムが 課金コンポーネント によって最 初に課金される日付	
\$code\$	サービス オプション要素のコード	要素コード
\$domain\$	リクエスト先ユーザまたはアカウントのビジ ネス ユニット名	ABC 社営業
\$enum_1\$ ~ \$enum_5\$	サービス オプション要素タイプによって異 なります	
\$external_id\$	サービス オプション要素の外部 ID	要素の外部 ID
\$group_id\$	リクエスト内のサービスの出現を示す数値 (リクエストにサービスの複数のコピーが含 まれている場合)	1 NIL (申し込みの場合)
\$form_data_sd\$ - リク エスト/申し込みのアイテ ム変更イベントのみ	このサービス オプションにフォームが含ま れる場合、このパラメータは、フォームの詳 細を JSON 構造体でリストします。 タイプがフォームである申し込みアイテムに ルールを適用するには、イベント フィルタに 以下の条件を追加します。 "AND form_data_sd <> 'NIL'"	(この表の後の) \$form_data_sd\$ のサン プル データを参照し てください。
\$form_data_sd_row\$ - リ クエスト/申し込みのアイ テム変更イベントのみ	複数のフォームがサービス オプションに存 在する場合、このパラメータは、これらのす べてのフォームの詳細を JSON 構造体でリス トします。	(この表の後の) \$form_data_sd_row\$ のサンプル データを 参照してください。
\$id\$	このリクエスト アイテムの一意の内部 ID	10012
\$installments\$	課金コンポーネント によって使用される関 連付けられた金額の分割払いの回数を示す数 値	0
\$instance_name\$	サービスにアカウントを申し込むときに割り 当てられるオプションの値	インスタンス

イベント パラメータ	意味	例
\$item_id\$	リクエストされたサービス オプション要素の内部 ID	9981
\$last_charge_date\$	アイテムが 課金コンポーネント によって最後に課金された日付	
\$numeric_1\$ および \$numeric_2\$	サービス オプション要素タイプによって異なります	
\$offering_id\$	リクエストされたサービスの内部 ID	10002
\$offering_name\$	提供サービスの名前 (サービス)	標準ラップトップのバンドル
\$rate_item_col\$	関連付けられたサービス オプション要素のサービス オプション行での列の位置を示す、0 から始まる数値	0
\$rate_item_name\$	サービス オプション要素の表示テキスト	標準ラップトップ
\$rate_item_row\$	関連付けられたサービス オプション要素のサービス オプショングループでの行の位置を示す、1 から始まる数値	1
\$rate_item_text_1\$	サービス オプション要素に関連する追加のテキストです。たとえば、テキスト タイプのサービス オプション要素では、これはテキスト値です。料金タイプのサービス オプション要素では、これは表示単位タイプです。	/month

イベント パラメータ	意味	例
\$rate_item_type\$	関連付けられたサービス オプション要素の 数値 0 = テキスト 1 = ヘッダ 2 = 数値の範囲 3 = レート 4 = アプリケーション 5 = 契約 6 = 数値 7 = ブール値 8 = 調整 9 = 日付 10 = 日付範囲 11 = 日 12 = 配分 13 = フォーム	3
\$rate_plan_id\$	関連付けられたサービス オプション グループの内部 ID	10035
\$rate_plan_name\$	関連付けられたサービス オプション グループの名前	標準ラップトップのアクセサリ
\$req_by_user_id\$	リクエスト元ユーザのユーザ ID	Juser NIL (申し込みの場合)
\$req_for_user_id\$	リクエスト先ユーザのユーザ ID	juser (ユーザに対するリクエストの場合) NIL (アカウントに対するリクエストの場合) NIL (申し込みの場合)
\$request_id\$	リクエストの内部 ID	10023 (リクエストの場合) NIL (申し込みの場合)
\$request_name\$	リクエスト名	新しいラップトップ NIL (申し込みの場合)
\$request_priority\$	リクエストの優先度の数値	3 NIL (申し込みの場合)

イベント パラメータ	意味	例
\$sd_row\$	サービスで選択されたすべてのサービス オプションに関連するサービス オプション要素を含むサービス オプションの 1 から始まる数値	1
\$status\$	リクエストされたアイテムのステータスの数値（以下は例） 400 = 承認待ち 800 = 承認	400
\$subscribed_date\$	アイテムがリクエストまたは申し込みに含まれた日付	
\$subscription_type\$	アイテムのタイプを示す数値 0 = その他 1 = アプリケーション 2 = 契約 3 = 調整 4 = フォーム	0
\$text_1\$ ~ \$text_7\$	サービス オプション要素タイプによって異なります	
\$tiered_item_id\$	関連付けられたサービス オプション要素のティア タイプのサービス オプショングループの内部 ID -1 = ティア タイプのサービス オプショングループと関連付けられていません	-1
\$tiered_last_date\$	アイテムが 課金コンポーネント によって最後に課金された日付。関連するサービス オプション要素がティア タイプのサービス オプショングループの一部である場合にのみ適用できます。	
\$track_as_asset\$	このリクエスト アイテムをアセットとして追跡するかどうかを示す数値 0 = いいえ 1 = はい	1
\$unsubscribed_date\$	アイテムがキャンセルされたか申し込みが取り消された日付	NIL

イベント パラメータ	意味	例
\$all\$	使用可能なすべてのイベント パラメータの「<名前>=<値>」のペア。イベント パラメータとして使用できない追加のデータを含みます。また、イベントを発生させた保存操作より前の古いデータを持つ変数も含まれます。	account_label='営業' account_label_eventdat atype='文字列' account_label_old='営業' account_no='10003' account_no_eventdatat ype='文字列' account_no_old='10003' , など

\$form_data_sd\$ のサンプル データ

以下は、1つのフォームの詳細をリスト表示したサンプル データです。

```
{
  "name" : "dept",
  "value" : "001|Human Resources",
  "type" : "9"},
{
  "name" : "empid",
  "value" : "spadmin",
  "type" : "5"},
{
  "name" : "empName",
  "value" : "Administrator, Service Delivery",
  "type" : "5"},
{
  "name" : "reason",
  "value" : "0",
  "type" : "12"}
```


`$form_data_sd_row$` のサンプル データ

以下は、同じサービス オプションで 2 つのフォーム（10246 と 10245）の詳細をリスト表示したサンプル データです。フォーム 10245 には、フォーム タイプ申し込み ID が含まれます。

```
{
  "10246" : [
    {"name" : "dept",
      "value" : "001|Human Resources",
      "type" : "9"},
    {"name" : "empid",
      "value" : "spadmin",
      "type" : "5"},
    {"name" : "empName",
      "value" : "Administrator, Service Delivery",
      "type" : "5"},
    {"name" : "reason",
      "value" : "0",
      "type" : "12"}],
  "10245" : [
    {"name" : "accesstype",
      "value" : "0",
      "type" : "12"},
    {"name" : "buildingcode",
      "value" : "1|Building1",
      "type" : "9"},
    {"name" : "date",
      "value" : "",
      "type" : "14"},
    {"name" : "date_fdms$$",
      "value" : "",
      "type" : null},
    {"name" : "device_code",
      "value" : "device access code value",
      "type" : "5"},
    {"name" : "empid",
      "value" : "spadmin",
      "type" : "5"},
    {"name" : "empname",
      "value" : "Administrator, Service Delivery",
      "type" : "5"},
    {"name" : "purpose",
      "value" : "purpose value",
      "type" : "8"}]
}
```

カスタム イベント タイプの追加

新規イベント タイプの追加により、オプションでカスタム [イベント](#) (P. 27)を作成できます。通常は、事前定義済みイベント タイプが満たしていない組織内のニーズに対応するためにカスタム イベントを作成します。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. [追加] をクリックします。
[イベント タイプ情報] ページが表示されます。
3. ページ上のフィールドに値を入力します。以下のフィールドについて説明します。

注: イベント タイプ名は、一意である必要はありません。ただし、使いやすいうように一意の名前を指定することをお勧めします。

イベントソース

イベント ソースに[物理的]を指定します。物理イベントは、データベース テーブルに対する更新に基づいています。

監査証跡レベル

イベント ログ テーブルにログインする詳細のレベルを指定します。

トランザクション名

データベース テーブルの名前を指定します。

トランザクション タイプ

トランザクション タイプ (追加、変更、削除) を指定します。

トランザクション タイプは、カスタム イベントの一般的な動作を表します。トランザクション タイプは、イベント タイプ名、およびイベント ソースと合わせて、一意の組み合わせになります。

4. [OK] をクリックします。
イベントが [イベント タイプ] リストに追加されます。

ルールの管理

希望する条件で目的のアクションがトリガされるように、いくつかの方法でルールを設定できます。たとえば、ユーザ、サービス、ビジネス ユニット、またはアカウントが作成または更新されたときにアクションをトリガするルールを作成および設定できます。

ルールを管理するための主なアクティビティを以下に示します。

- [ルールの追加](#) (P. 39)
- [イベント フィルタ](#) (P. 40) の確認
- [イベント フィルタの追加](#) (P. 40)
- [ルールの有効化または無効化](#) (P. 41)
- [ルールの削除](#) (P. 42)

ルールの追加

いくつかの理由により新規[ルール](#) (P. 27)を追加できます。たとえば、承認者がアクション待ちリクエストを承認または拒否するときに、アクション（電子メール通知など）をトリガするルールを作成および設定できます。

ルールを追加する方法

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. ルールを追加するイベントをクリックします。
[イベント タイプの詳細] ページが表示されます。
3. [追加] をクリックします。
[ルールの追加] ページが表示されます。
4. これらのガイドラインに従って、フィールドにデータを入力します。
 - 一意のルール名を指定します。
 - [イベント フィルタ](#) (P. 40)を作成または編集するには、[フィルタの追加] アイコンをクリックします。
5. [OK] をクリックして、ルール定義を保存します。
ルールが保存されます。[イベント タイプの詳細] ページが表示され、新規ルールが表示されます。

イベント フィルタ

[ルールを追加または更新](#) (P. 39)する場合、管理者は[イベント フィルタをルールに追加](#) (P. 40)して、ルールがいつイベントに適用されるかを指定できます。イベント プロパティで指定された条件が満たされた場合のみ、ルールは関連するアクションをトリガします。

ルールの条件に使用できるプロパティは、ルールのイベント タイプにより異なります。条件では各イベント プロパティに対して新旧両方（変更前と変更後）の値を指定できます。

イベント フィルタがない場合、ルールは常に起動します。また、イベントが発生すると関連するアクションが常に実行されます。

イベント フィルタの追加

ルールを呼び出し、そのアクションをトリガするための条件を指定するには、[ルール](#) (P. 27)に[イベント フィルタ](#) (P. 40)を追加します。そのようにしない場合は、イベントが発生すると常にルールとアクションが呼び出されます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. 目的のルールが含まれているイベントをクリックします。
[イベント タイプの詳細] ページが表示されます。
3. イベント フィルタを追加するカスタム ルールの[編集] アイコンをクリックします。

注: イベント フィルタを追加または更新できるのは、事前定義済み（組み込み）ルールではなくカスタム ルール内のみです。事前定義済みルールは非常に限定された編集を許可します。必要に応じて、事前定義済みルールをコピーし、カスタム ルールとして新しい名前で作成するには、[コピー] アイコンをクリックします。

4. [イベント フィルタ] フィールドの横にある[追加] アイコンをクリックします。

[イベント フィルタの作成] ダイアログ ボックスが表示されます。

5. ダイアログ ボックスの [条件ビルダ] セクションに、新しい条件のプロパティ、演算子、および定数の値を指定します。
6. [現在の条件] セクションに新しい条件を追加するには、[条件の追加] 矢印をクリックします。

条件が [現在の条件] フィールドに表示されます。この条件は、ルール エンジンが処理できる条件付きの SQL 形式の式に変換されます。

7. (オプション) 必要に応じて、別の条件を追加します。

条件は、必要に応じていくつでも追加できます。

注: 条件の行を選択し、[削除] ごみ箱アイコンをクリックすると、既存の条件を削除できます。

8. 終了したら、[OK] をクリックします。

選択したルールの [ルールの編集] ページにある [ルール情報] セクションに、[イベント フィルタ] が表示されます。

9. [OK] をクリックします。

ルール (イベント フィルタを含む) が保存されます。

これで、イベント フィルタの追加が完了しました。

ルールの有効化または無効化

組織で使用する準備ができている場合、[ルール](#) (P. 27) を有効にできます。反対に、組織で使用する必要がなくなった場合、ルールを無効にできます。

次の手順に従ってください:

1. [イベント タイプの詳細] ページの [ルール] リストで、有効または無効にするルールの横にあるボックスをオンにします。
2. [使用可能] または [使用不可] をクリックします。

選択した各ルールのステータスが変更されます。

ルールの削除

ルールが不要になったら削除します。

次の手順に従ってください：

1. [イベント タイプの詳細] ページの [ルール] リストで、削除するルールの横にあるボックスをオンにします。
2. [削除] をクリックします。

選択した各ルールが削除され、[ルール] リストから除去されます。

アクション

ルールには、1つ以上のアクションを関連付けることができます。イベントが発生し、ルール フィルタに一致すると、関連するルール アクションが実行されます（ルールが有効になっている場合）。

1つのルール アクションにより、いくつかのタスクが実行されます。1つのルール アクションでは、電子メールの送信、CA Process Automation プロセスの開始、Java プラグインの実行など、複数のアクション タイプのいずれかを実行できます。各イベント タイプで使用可能なプロパティには、そのイベントのコンテキストに適した値が設定されます。これらのプロパティは、変数として扱い、アクションに含めることができます。たとえば、プロパティ値をメッセージ本文に含めた電子メールを送信するアクションや、CA Process Automation プロセスを開始し、パラメータ セットをプロパティ値に渡すアクションを作成できます。

以下のようなさまざまなタイプのアクションが可能です。

コマンドライン

サーバ上でコマンドを実行します。

HTTP ポスト

URL に対する HTTP Post を実行します。

Java

指定された Java プラグインを実行します。

電子メール

電子メールを送信します。

CA IT PAM

指定された CA Process Automation プロセスを開始し、必要なパラメータ値を渡します。

Reservation Manager

Reservation Manager で使用するアクションを指定します。

CA Service Catalog と Reservation Manager の統合の詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

アクションの管理

特定のルールに対して目的の応答がトリガされるように、いくつかの方法でアクションを設定できます。たとえば、フルフィルメント担当者がリクエストを実行するときに自動電子メール通知をトリガするルールを作成および設定できます。

アクションを管理するための主なアクティビティを以下に示します。

- [ルールへのアクションの追加](#) (P. 44)
- [アクションの無効化](#) (P. 50)
- [アクションの有効化](#) (P. 51)
- [アクションの削除](#) (P. 52)

アクションの追加

事前定義済みアクションおよび既存のカスタムアクションが満たしていない組織のニーズに一致させるために、[ルール](#) (P. 27)に新しい[アクション](#) (P. 42)を追加できます。たとえば、あるクラスのリクエストのステータスが「承認待ち」から「承認」に変更されるときにコマンドを実行する新しいアクションを追加できます。

注: カスタムルールと事前定義済み（組み込み）ルールの両方で新しいアクションを追加（カスタムアクションの作成）できます。

ルールにアクションを追加する方法

1. 「管理」 - 「ツール」 - 「イベント - ルール - アクション」を選択します。
「イベント タイプ」 ページが表示されます。
2. 目的のルールおよびアクションが含まれているイベントをクリックします。
「イベント タイプの詳細」 ページが表示されます。
3. アクションを追加するルールの「編集」アイコンをクリックします。
「ルール詳細」 ページが表示されます。
4. 「追加」 をクリックします。
「アクションの追加」 ページが表示されます。
5. そのページで[パラメータ](#) (P. 46)を指定します。
6. 「OK」 ボタンをクリックして、変更を保存します。

これで、アクションの追加が完了しました。

アクションの編集

事前定義済みアクションやカスタム [アクション](#) (P. 42)で組織に必要なニーズを満たせない場合、必要に応じて[ルール](#) (P. 27)のカスタムアクションを編集できます。大幅な編集はカスタムアクションに対してのみ実行できます。事前定義済みアクションの場合は、限定的な編集のみが可能です。組織のニーズをさらに満たすために、必要に応じて、カスタムアクションを編集できます。たとえば、カスタムアクションを編集して、アクションによって送信されるリクエスト電子メールを調整することができます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. 目的のルールおよびカスタム アクションが含まれるイベントをクリックします。
[イベント タイプの詳細] ページが表示されます。
3. 追加するアクションが含まれるルールの[編集]アイコンをクリックします。
[ルール詳細] ページが表示されます。
4. 目的のアクションの[編集] アイコンをクリックします。
[アクションの編集] ページが表示されます。
5. 編集する[パラメータ](#) (P. 46)を入力します。
6. [OK] をクリックして変更内容を保存します。

アクションが編集されました。

アクションのパラメータ

アクションを[追加](#) (P. 44)または[編集](#) (P. 45)するとき、カスタムアクションのパラメータを指定します。以下のパラメータについて説明します。

注: カスタムアクションを作成し、保存して閉じた後は、そのパラメータを編集できます。ただし、[タイプ] フィールドは変更できません。アクションに対して別のタイプを指定するには、そのアクションをコピーして名前を変更します。その場合、名前を変更したアクションのトリガになる関連のルールを更新します。

タイプ

使用するアクションのタイプを指定します。ルールアクションを使用不可にする場合は、[使用不可]を選択してください。選択したタイプによっては、追加のフィールドが表示されます。[追加]アイコンを使用すると、各アクションタイプで使用するフィールドにイベントパラメータを追加できます。

コマンドライン

実行するコマンドを指定します。

HTTP ポスト

ポストする URL を指定します。

Java

Java クラスおよび渡すパラメータを指定します。

電子メール

リクエストに関連しないシステム アクティビティについてユーザ（通常は管理者）に通知します。たとえば、新規ユーザまたはビジネスユニットの追加、データ メディエーションのロードなどがあります。

リクエスト電子メール

リクエストに関して関係者に通知します。リクエスト詳細を任意で含めることができます。

以下のパラメータがあります。

リクエストの詳細を含める - リクエスト電子メールのメッセージ本文に、リクエストの詳細を追加するかどうかを指定します。

詳細を追加する場合は「はい」、追加しない場合は「いいえ」を指定します。

タイプ - `$pending_action_users_or_groups$` 変数を使用する場合のみ適用されます。

リクエスト、サービス、またはサービス オプションのいずれかのタイプを指定します。

このパラメータは、選択されたタイプに当てはまるアクション待ちユーザまたはグループのリストを取得します。このパラメータは、また `$pending_action_users_or_groups$` 変数に取得したリストを割り当てます。

リクエスト ID - リクエストの名前ではなく ID を指定します。これは数値または変数である必要があります。

リクエスト アイテム ID - 選択されたタイプが「サービス」または「サービス オプション」の場合のみ適用されます。

申し込み詳細オブジェクトの ID を指定します。これは数値以外の値または変数である必要があります。この値は、選択されたタイプ（サービスまたはサービス オプション）に当てはまるアクション待ちユーザまたはグループのリストを取得するために使用されます。

電子メールの送信元 - リクエスト電子メールを送信した電子メールアドレスを指定します。

送信者名 - リクエスト電子メールを送信した電子メールアドレスの名前を指定します。

注: 「電子メールの送信元」または「送信者名」を指定しなかった場合、
「カタログ」 - 「リクエスト管理の設定」オプションでリクエストのビジネスユニットに指定された値が自動的に割り当てられます。

宛先 - 電子メールの主要な受信者を 1 人以上指定できます。

特定の電子メール アドレス、ユーザ ID およびリクエスト先ユーザ関連の変数を使用することができます。

特定のユーザまたはグループに電子メールを自動送信するには、一致する変数を以下のように指定します。

- リクエスト先ユーザに対して、`$req_for_user_id$` を指定します。
- リクエスト元ユーザに対して、`$req_by_user_id$` を指定します。
- アクション待ちユーザに対して、`$pending_action_users_or_groups$` を指定します。

複数の値を指定するには、セミコロン (;) でエントリを区切ります。

これらの変数およびその他の変数は、フィールドの隣にあるリストアイコンをクリックすると表示されるリストから選択することができます。

CC - 電子メールの CC 受信者を 1 人以上指定できます。

[宛先] フィールドと同じ構文を使用します。

BCC - 電子メールの BCC 受信者を 1 人以上指定できます。

[宛先] フィールドと同じ構文を使用します。

件名 - 電子メールの件名に使用するテキストを指定します。

メッセージ本文 - 電子メールのメッセージ本文に使用するテキストを指定します。

注: 一般に使用される変数は `$server_url$` です。この変数を使用して、メールの受信者がリクエスト詳細ページにアクセスすることができます。

CA Process Automation

起動する開始リクエスト フォーム (SRF) (CA Process Automation 用) を指定します。

開始リクエスト フォーム検索アイコン (CA Process Automation 用) を使用します。

必要に応じて、SRF のパラメータ値を指定します。

Reservation Manager

Reservation Manager に渡すパラメータを指定します。

この統合の詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

実行モード

アクションの実行が同期または非同期のどちらであるかを指定します。

注: 管理者がアクションの実行順序を設定することはできません。

タイムアウト

ユーザがキャンセルできるようになる前にアクションが実行される必要がある秒数を指定します。

値が 0（ゼロ）の場合は、タイムアウトしません。

複数値

イベントによっては、複数の値を持つことのできるパラメータをとることがあります。これらのパラメータでは、区切り文字で複数の値を区切ります。イベント発生時に使用する区切り文字は、複数の値を持つことのできるパラメータごとに指定できます。[複数値]チェックボックスをオンにすると、[パラメータ]フィールドに指定したパラメータの値ごとにルールアクションが実行されます。

注: 標準イベントでは、「カタログ申し込み変更」のみが複数値パラメータを持ちます。このイベントの複数値を指定できるパラメータは、`$new_offerings$`、`$new_subscriptions$`、`$sold_offerings$`、および `$sold_subscriptions$` です。カスタムイベントで複数値パラメータを使用することはできますが、複数のパラメータ値を指定するかどうかは、イベントをポストするロジックによって決まります。

アクションの無効化

[ルール](#) (P. 27)のカスタム アクションと事前定義済み[アクション](#) (P. 42)の両方を無効にできます。たとえば、同じルール内で、一方のアクションを[有効にし](#) (P. 51)、要件またはポリシーの変更に合わせて別のアクションを無効にできます。同様に、デフォルトで有効になっているアクションを使用しない場合は、そのアクションを無効にできます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. 目的のルールおよびアクションが含まれているイベントをクリックします。
[イベント タイプの詳細] ページが表示されます。
3. 無効にするアクションが含まれるルールの [編集] アイコンをクリックします。
[ルール詳細] ページが表示されます。
4. [アクション] リストで無効にするアクションを選択します。
5. [使用不可] をクリックします。
アクションが無効になります。

これで、アクションの無効化が完了しました。

アクションの有効化

アクションを使用する準備ができている場合、[ルール](#) (P. 27)の[アクション](#) (P. 42)を有効にできます。カスタムアクションと事前定義済みアクションの両方を有効にできます。たとえば、同じルール内で、一方のアクションを有効にし、要件またはポリシーの変更に合わせて別のアクションを[無効にできます](#) (P. 50)。同様に、デフォルトで無効になっているアクションを使用する場合、そのアクションを有効にできます。

アクションを有効にする方法

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. 目的のルールおよびアクションが含まれているイベントをクリックします。
[イベント タイプの詳細] ページが表示されます。
3. 有効にするアクションが含まれるルールの [編集] アイコンをクリックします。
[ルール詳細] ページが表示されます。
4. [アクション] リストで有効にするアクションを選択します。
5. [使用可能] をクリックします。

これで、アクションの有効化が完了しました。

アクションの削除

[ルール](#) (P. 27)を編集する場合、カスタム [アクション](#) (P. 42)のみ削除できます。事前定義済み（組み込み）アクションは削除できません。組織でカスタムアクションを必要とされないことが確かな場合のみ、そのカスタムアクションを削除します。たとえば、新しいアクションに置換された古いアクションを削除できます。

次の手順に従ってください：

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
[イベント タイプ] ページが表示されます。
2. 目的のルールおよびアクションが含まれているイベントをクリックします。
[イベント タイプの詳細] ページが表示されます。
3. 無効にするアクションが含まれるルールの [編集] アイコンをクリックします。
[ルール詳細] ページが表示されます。
4. [アクション] リストで削除するアクションを選択します。
5. [削除] をクリックします。

アクションが削除されます。

イベントをポストする方法

ユーザによるアクションを模倣する自動的な方法としてイベントをポストすることができます（例：リクエストをサブミットするカタログユーザ、リクエストを承認するリクエストマネージャ、ユーザまたはビジネスユニットの詳細を更新するカタログ管理者など）。どちらの場合も（イベントのポスト、ユーザアクション）、イベントの発生時にそのルールが評価されます。ルールの条件が満たされる場合、ルールアクションが実行されます。

イベントのポストは、自動化および特定の値やアクションを使用するこのようなタスクの実行に役立ちます。たとえば、CA Service Catalog と別の CA 製品間の統合のためにカスタム値を指定するイベントをポストすることができます。このトピックでは、HTTP URL によって CA Service Catalog イベントをポストする方法について説明します。また、タイプが [HTTP ポスト] のルールアクションでこの URL を使用することができます。

重要： イベントをポストする場合は、実稼働環境に移動する前に十分にテストを行います。アクションがトリガされる場合、イベントが周期的に実行されないことを確認します。

イベントをポストするには、このプロセスに従います。

1. HTTP URL を構築するためにイベントからデータを収集します。
2. HTTP URL を指定します。このトピックでは、URL の例を使用してイベントをポストする方法について説明します。

注： ウェブ サービスを使用してイベントをポストすることもできます。どちらの方法でも同じ結果になります。

3. イベントがポストされることを確認します。

HTTP URL を構築するためにイベントからデータを収集します。

イベント定義から URL 用の以下の情報を収集します。

この例では、[ツール]-[イベント-ルール-アクション] ページでデータ メディエーション集計イベントを使用します。イベント名をクリックして以下の詳細を含むイベントの詳細を表示します。以下のテキストで示されるように、これらの詳細を HTTP URL の指定に役立てます。

- イベント タイプ：データ メディエーション集計
- イベント タイプ名：データ メディエーション集計

- イベント ソース : 論理的
- 監査証跡レベル : システムのデフォルト
- トランザクション名 : DATA_MEDIATION_AGGREGATION
- トランザクションタイプ : 変更済み
- イベント タイプ パラメータ : \$end_date\$, \$start_date\$, \$status\$, \$status_date\$
- 説明 : データ メディエーション集計ステータスの変更時

HTTP URL の指定

システムにイベントをポストする HTTP URL を指定するには、以下の構文を使用します。

注: 以下の行とその後の例の改行は、読みやすさのみを目的としています。製品 UI では、単一の継続行としてこのコードを入力します。

```
http://hostname:port/usm/wpf?Node=icguinode.postevent
&username=userid&pass=password&domain=businessunit
&Args=eventsource&Args=nsppath&Args=transactionname&Args=eventtype
name
&Args=transactiontype&Args=eventdescription&Args=associatedobjecti
d
&Args=false&Args=param1|oldvalue1!param#|oldvalue#!
&Args=param1|newvalue1!param#|newvalue#!
```

以下はサンプル URL です。

```
http://hostname:port/usm/wpf?Node=icguinode.postevent
&username=spadmin&pass=spadmin&domain=ca.com&Args=LOGICAL
&Args=DATA_MEDIATION_AGGREGATION:MODIFIED
&Args=DATA_MEDIATION_AGGREGATION&Args=MODIFIED&
Args=LOGICAL&Args=Modified&Args=$id$&Args=false
&Args=end_date|abc!start_date|abc!status|123!status_date|abc!
&Args=end_date|abd!start_date|abd!status|124!status_date|abd!
```

注: Java または一部の他のツールから URL を通じてイベントをポストする場合、サポートされない文字をコードで置き換えて URL をエンコードする必要がある可能性があります。たとえば、アンパサンド (&) は %26、半角スペースは %20 で置き換えることが必要な場合があります。

注: イベント ルール用のルール フィルタの評価時に、カタログ システムでは古い値と新しい値の両方が使用されます。

以下のパラメータがあります。

userid

認証に使用する有効なユーザ ID を指定します。

password

ユーザ ID のパスワードを指定します。

businessunit

ユーザ ID のロールに使用するビジネス ユニットを指定します。

eventsources

イベント詳細から[イベント ソース]を指定します: LOGICAL、PHYSICAL、CommonDB。

この例では、値は LOGICAL です。

nsppath

ネームスペースパス (プレースホルダ値のみ) を指定します。カタログ システムでは実際の値は使用されませんが、プレースホルダ値が必要です。

以下のフォーマットを使用します。

<トランザクション名>-<トランザクションタイプ>

<トランザクションタイプ>-MODIFIED、ADDED あるいは DELETED。

<トランザクション名>- イベント詳細の表示同様

この例では、値は DATA_MEDIATION_AGGREGATION:MODIFIED です。

transactionname

イベントのトランザクション名を指定します。

イベント詳細で示されるように、この例では、値は DATA_MEDIATION_AGGREGATION です。

eventtypename

イベント タイプの名前を指定します： **MODIFIED**、**ADDED** あるいは **DELETED**

この例では、値は **MODIFIED** です。

transactiontype

イベントのトランザクション タイプを指定します。

この値は **eventsource** パラメータの値と同じです。

この例では、値は **LOGICAL** です。

eventdescription

(ウェブ サービスのオプション) イベントの説明を指定します。

イベント詳細に表示されるトランザクション タイプを指定します。

この例では、値は **Modified** です。

associatedobjectid

このイベントと関連付けるオブジェクトの ID を指定します。

オプションでこの値のイベント パラメータの 1 つを指定できます。この値は [変更イベント] に記録されたアラートを関連付けるために使用されます。

この例ではダミー値 **\$id\$** を使用します。

ispartial

このイベントが部分的 (値は常に **false**) かどうかを指定します。

param#|oldvalue#

パラメータ名および古い値を指定します。名前と値は縦棒で区切ります。名前と値の各ペアは、感嘆符で区切ります。

この例では、値は以下のとおりです。

end_date|abc!start_date|abc!status|123!status_date|abc!

注: この例ではイベント属性にダミー値が使用されています。\$all\$ 属性ではすべての値が読み取られるため、\$all\$ 属性には値を指定しないでください。

param#|newvalue#

パラメータ名および新しい値を指定します。名前と値は縦棒で区切ります。名前と値の各ペアは、感嘆符で区切ります。

この例では、値は以下のとおりです。

`end_date|abd!start_date|abd!status|124!status_date|abd!`

この前のパラメータの注はこのパラメータにも適用されます。

イベントのポストを確認する

イベントがポストされることを確認するには、次の手順に従ってください：

1. ポストしているイベントのすべてのルールを無効化します。
2. 以下のように、フィルタなしの1つのコマンドラインアクションで1ルールのみを有効化します。

```
cmd /c echo Posted Event: $all$ >> C:¥PostEventCheck.txt
```

3. CA Service Catalog のアプリケーション サーバの C:¥ ドライブに PostEventCheck.txt ファイルが作成されることを確認します。

注: postEvent 管理 Web サービス メソッドの1つを使用してイベントをポストすることもできます。

関連項目：

[Web サービスの使用](#) (P. 175)

スケジューラ

スケジューラを使用すると、1回または複数回実行するタスクをあらかじめスケジュールできます。特に繰り返し実行されるタスクの場合は、スケジュールを設定しておくで手動で実行する必要がなくなります。スケジュールされたタスクを管理するには、スケジューラ ツールの [スケジュール済みタスク] リストを以下のように使用します。

- スケジュール済みタスクのリストの参照
- [スケジュール済みタスクの追加](#) (P. 58)
- [スケジュール済みタスクの編集](#) (P. 60)
- [スケジュール済みタスクの削除](#) (P. 60)
- スケジューラ関連のシステム アラートの表示

注: スケジュール機能を最適化するため、タスクのスケジュールには **CA Process Automation** を使用してください。詳細については、**CA Process Automation** ドキュメントを参照してください。

スケジュール済みタスクの追加

[スケジューラ](#) (P. 58)を使用すると、1回または複数回実行する新しいタスクをスケジュールできます。スケジュール済みのタスクの追加は、組織内で新規または更新されたプロシージャを実装する際に役立ちます。

注: スケジュール機能を最適化するため、タスクのスケジュールには **CA Process Automation** を使用してください。詳細については、**CA Process Automation** ドキュメントを参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] - [スケジューラ] をクリックします。
[スケジュール済みタスク] リストが表示されます。
2. [追加] をクリックします。
[スケジュール済みタスクの作成] ウィンドウが表示されます。

3. フィールドに必要なデータを入力します。

[カテゴリ] フィールドの以下のオプションには説明が必要です。

有効開始日

スケジュール済みタスクの実行を開始する日付を指定します。

有効終了日

スケジュール済みタスクの実行を停止する日付を指定します。このフィールドを空白のままにした場合、スケジュール済みタスクは終了日なしで続行されます。

繰り返し

このタスクを実行するための反復間隔を指定します。繰り返しとルールの設定により、タスクをいつ実行するのかが決まります。

ルール

このタスクを実行するためのルール設定を指定します。

アクション タイプ

以下のいずれかを指定します。アクション タイプによっては、アクションの詳細を定義する追加のフィールドが表示されます。

コマンド ラインの実行：サーバ上で実行されるコマンドを指定します。

スケジュールラ プラグインの実行：システムのみが使用するオプションを指定します。

注：データ メディエーション タスクをスケジュールしている場合、このオプションを表示できます。

ミス アクション：以下のように、スケジュール済みタスクを実行できない場合に実行するアクションを指定します。

- [無視] は、実行されていないスケジュール済みタスクをすべてスキップします。
- [システム アラート] は、スケジュール済みタスクが実行されなかったときにシステム アラートをポストします。
- [すべて実行] は、実行されなかったすべてのスケジュール済みタスクを可能な限り迅速に実行します。

4. [OK] をクリックします。

これで、新しいタスクの追加が完了しました。新しいタスクは、[スケジュール済みタスク] リストに表示されます。

スケジュール済みタスクの編集

[スケジューラ](#) (P. 58)を使用すると、1回または複数回実行する既存のタスクを編集できます。スケジュール済みタスクの編集は、組織内で更新または調整されたプロシージャを実装する際に役立ちます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] - [スケジューラ] をクリックします。
[スケジュール済みタスク] リストが表示されます。
2. 更新するタスクの [編集] (鉛筆) アイコンをクリックします。
[スケジュール済みタスクの編集] ウィンドウが表示され、タスクの設定を変更できます。
3. [OK] をクリックする。
カタログ システムにより変更内容が保存されます。

これで、スケジュール済みタスクの編集が完了しました。

スケジュール済みレポートの削除

[スケジューラ](#) (P. 58)を使用すると、組織で不要になったスケジュール タスクを削除できます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] - [スケジューラ] をクリックします。
[スケジュール済みタスク] リストが表示されます。
2. 削除する各タスクの [削除] (ごみ箱) アイコンをクリックします。
選択した各スケジュール済みタスクが削除され、[スケジュール済みタスク] リストから除去されます。

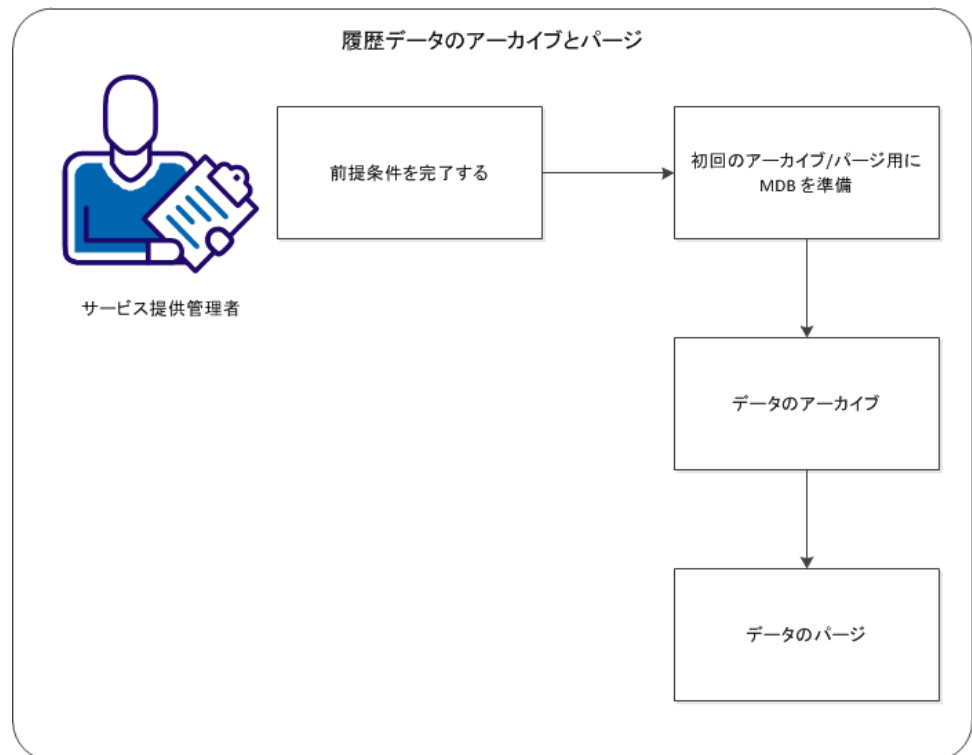
これで、スケジュール済みタスクの削除が完了しました。

履歴データのアーカイブとパージ

非アクティブなデータをパージすると、CA Service Catalog およびデータベースのパフォーマンスが改善する場合があります。

重要: データをアーカイブすると、製品テーブルにデータを復元できないため、データのアーカイブについて確認してください。

以下の図は、データベースからのリクエストおよび監査に関する履歴データをアーカイブおよびパージするプロセスについて説明します。



1. [前提条件を完了します](#) (P. 62)。
2. [初回のアーカイブとパージ用に MDB を準備します](#) (P. 63)。
3. [データをアーカイブします](#) (P. 65)。
4. [データベースをパージします](#) (P. 68)。

前提条件の完了

データを正常にアーカイブおよびパージできるように、これらの前提条件を完了します。

次の手順に従ってください：

1. このシナリオで使用されるデータベース関連の用語について以下のように理解します。

CA Service Catalog をインストールするときに、カタログデータベースをインストールします。カタログデータベースには、以下のテーブルがあります。

- CA Service Catalog に適用される CA Management Database (MDB) テーブル。これらの名前は通常 `CA_prefix` で始まります。MDB は CA Technologies 製品用の共通の共有されたデータベースです。MDB は CA Service Catalog および他の CA Technologies 製品に対してデータベーススキーマを提供します。
- CA Service Catalog の特定のテーブル。それらの名前は通常 `USM_prefix` で始まります。

2. カatalog データベースをバックアップします。

注：データベースアプリケーションユーザとしてカタログデータベースにログインします。ユーザ名は通常 `usm_user` または `mdbadmin` です。詳細なバックアップ手順については、DBMS のドキュメントを参照してください。

3. 低（最小）レベルのロギングで実行できるように DBMS を設定します。この設定は、CA Service Catalog に対するデータベースの優先処理に役立ちます。

注：ロギングレベルを設定する手順、および低ロギングレベルを使用することによる影響については、DBMS のドキュメントを参照してください。

4. （オプション）アンチウイルスサービスをすべて停止します。

初回アーカイブとパージ用に MDB を準備

アーカイブおよびパージのアクティビティのパフォーマンスを改善するために、MDB に含まれているカタログ データベースを準備します。この手順により、データベースがレコードをより速く取得するのを支援するインデックスが作成されます。

重要: 初めてデータをアーカイブまたはパージする前に、この手順を一度実行します。この手順の繰り返しは不要です。

次の手順に従ってください:

1. 各種類のレコード数を以下のように決定します。
 - a. 役立つレコード数を決定するには、以下のコマンドを入力します。

```
select count(*) from usm_system_change_detail where old_value!=new_value
```
 - b. 不要なレコード数を決定するには、以下のコマンドを入力します。

```
select count(*) from usm_system_change_detail where old_value=new_value
```

かなりの数の不要なレコードが存在する場合、特に、不要なレコードが役立つレコードより多く存在する場合は、残りの手順を実行します。そうでない場合、残りの手順をスキップして、カタログ データベースおよび DBMS の準備を完了します。
2. 役立つレコードを `usm_system_change_detail` テーブルから一時テーブルにフィルタするには、以下のコマンドを入力します。

```
Select * into usm_system_change_detail_temp from usm_system_change_detail where old_value!=new_value
```
3. 以下のように、`usm_system_change_detail` テーブルを削除します。
 - a. 以下のテーブルのインデックスとデータベースの制約をバックアップします。
 - `usm_system_change_detail`
 - `usm_system_change_detail_ext`

注: バックアップを実行するための詳細な手順については、DBMS のドキュメントを参照してください。インデックスと制約を復元するサンプル スクリプトについては、この手順の後に記載されている SQL Server 用 サンプル スクリプトを参照してください。
 - b. `usm_system_change_detail_ext` テーブルの外部キー制約を削除します。
 - c. `usm_system_change_detail` テーブルを削除します。

4. usm_system_change_detail_temp テーブルの名前を usm_system_change_detail に変更します。
5. 以下のテーブルのインデックスとデータベースの制約を復元するために、手順 3a で作成したスクリプトを使用します。
 - usm_system_change_detail
 - usm_system_change_detail_ext

サンプル スクリプト

以下のサンプル スクリプトは SQL Server に適用されます。このスクリプトはインデックスおよびデータベース制約をバックアップします。手順 3a のインデックスとデータベースの制約をバックアップするためのモデルとしてこのスクリプトを使用できます。

```
ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail]
ADD CONSTRAINT [XPKusm_system_change_detail] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id] ASC,
    [name] ASC
)
WITH
(
    PAD_INDEX = OFF,
    STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF,
    SORT_IN_TEMPDB = OFF,
    IGNORE_DUP_KEY = OFF,
    ONLINE = OFF,
    ALLOW_ROW_LOCKS = ON,
    ALLOW_PAGE_LOCKS = ON
)
ON [PRIMARY]

ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail]
WITH CHECK ADD CONSTRAINT [$usm_s_r00002c5700000000] FOREIGN KEY
(
    [id]
)
REFERENCES [dbo].[usm_system_change] ([id])

ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail]
CHECK CONSTRAINT [$usm_s_r00002c5700000000]
ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail_ext]
WITH CHECK ADD CONSTRAINT [$usm_s_r00002c6100000000] FOREIGN KEY
(
    [id],
    [name]
)
REFERENCES [dbo].[usm_system_change_detail] ([id], [name])
```

```
ALTER TABLE [dbo].[usm_system_change_detail_ext]  
  
CHECK CONSTRAINT [$usm_s_r00002c6100000000]
```

これで、初めてデータをアーカイブおよびパージする準備が整いました。

データのアーカイブ

データをアーカイブすると、アーカイブ データは実稼働テーブルからアーカイブ テーブル移動します。データをアーカイブした後で、データは CA Service Catalog UI には表示されません。

重要: アーカイブ テーブル内のデータは実稼働テーブルには戻せません。したがって、アーカイブするデータが不要であることを確認してください。

DBMS に応じて、ストアド プロシージャのいずれかに従います。

- [SQL Server 2008 でのデータのアーカイブ](#) (P. 66)
- [Oracle でのデータのアーカイブ](#) (P. 67)

SQL Server 2008 でのデータのアーカイブ

このセクションでは、SQL Server 2008 でのデータのアーカイブについて説明します。

注: ストアドプロシージャを実行するには、MS SQL Server Management Studio を使用することをお勧めします。

次の手順に従ってください:

1. MS SQL Server Management Studio を使用して usm_user または sa として MDB にログインします。
2. [新しいクエリ] をクリックし、新しいクエリ ウィンドウに以下を入力します。
3. カレット (<>) 内の値を必要なデータで置き換えます。

```
USE [<mdb instance name>]
GO
DECLARE      @return_value int
EXEC@return_value = [dbo].[usm_sp_archive_data]
              @p_object_type = N'< Object Type >',
              @p_date = N'<Completion Date on or before – yyyy-mm-dd>',
              @p_bu = N'<Business Unit>'

SELECT      'Return Value' = @return_value
GO
```

MDB Instance Name

CA Service Catalog が使用する MDB インスタンス名を指定します。

Object Type

アーカイブおよびパージするオブジェクトのタイプを以下のように指定します。

Request

完了ステータスのリクエストおよび関連データ（（監査データを含む））をアーカイブまたはパージします。

Audit

すべてのオブジェクトの監査エントリをアーカイブまたはパージします。

Completion Date on or before – yyyy-mm-dd

この日付またはそれ以前に完了したリクエストのみをアーカイブまたはパージします。

Business Unit

このビジネスユニットのレコードをアーカイブまたはパージします。

4. [実行] をクリックします。

結果が [メッセージ] タブに表示されます。

データがアーカイブされます。

Oracle でのデータのアーカイブ

このセクションでは Oracle でのデータをアーカイブについて説明します。

注: Oracle SQL Developer を使用してストアードプロシージャを実行することをお勧めします。

次の手順に従ってください:

1. Oracle SQL Developer を使用して usm_user または sa として MDB にログインします
2. [接続] - [接続名] - [プロシージャ] に移動します
 - USM_SP_ARCHIVE_DATA
 - USM_SP_PURGE_DATA
3. プロシージャの 1 つを右クリックし、[Run] を選択します
4. Run PL/SQL ウィンドウで <...> タグを必要な情報で置き換えます

注: コマンドプロンプト上で SQLPlus を使用している場合は、ストアードプロシージャを実行する前に SET SERVEROUT ON ステートメントを実行します。

```
DECLARE
  P_OBJECT_TYPE VARCHAR2(200);
  P_DATE DATE;
  P_BU VARCHAR2(200);
BEGIN
  P_OBJECT_TYPE := '<Object Type>';
  P_DATE := '<Completion Date on or before - DD-MON-YYYY>';
  P_BU := '<Business Unit>';
```

```
USM_SP_ARCHIVE_DATA(  
    P_OBJECT_TYPE => P_OBJECT_TYPE,  
    P_DATE => P_DATE,  
    P_BU => P_BU  
);  
END;
```

5. 上記の値に置き換えた後で、[OK] ボタンをクリックします。
結果は [Running - Log] タブに表示されます。
ストアド プロシージャが正常に完了したら、データがアーカイブされます。

データのパージ

データベースからアーカイブ済みデータを永久に削除するためにデータをパージできます。

次の手順に従ってください:

1. 「データのアーカイブ」手順に従って、USM_SP_ARCHIVE_DATA スストアド プロシージャを USM_SP_PURGE_DATA プロシージャで置き換えます。
ストアド プロシージャが完了したら、データはパージされます。

診断フレームワーク

CA Service Catalog およびその関連するアプリケーションに関する情報を収集するために診断フレームワークを使用できます。診断フレームワークは、クラスタ化された環境で展開される場合、CA Service Catalog の正常度を示します。診断フレームワークは次の機能を提供します。

- サポートするコンポーネント（例：Embedded Entitlements Manager、データベース、CA Process Automation など）への接続の正常度をテストする Web サービス
- CA Remote Engineer のサポート
- Java Virtual Machine (JVM) メトリックのサポート

前提条件の確認

診断フレームワークを使用する前に、各コンポーネントの以下の前提条件を満たしてください。

- Web サービスでは、Web サービスに接続するユーティリティが必要です。たとえば、Java クライアントや Simple Object Access Protocol クライアントなどです。
- CA Remote Engineer では、CA Service Catalog 用の Java Runtime Environment (JRE) バージョンが必要です。CA Service Catalog をインストールすると、この JRE バージョンは自動的にインストールされます。
- JVM メトリックでは、Java Management Extension (JMX) クライアントが必要です。たとえば、Java Development Kit (JDK) に含まれる JConsole などです。

Web サービス メソッド

Web サービス メソッドでは、CA Service Catalog とそのコンポーネント間の接続状態を確認して、問題を診断することができます。CA Service Catalog とそのコンポーネントの接続中、以下の Web サービス メソッドが適用されます。

- [Embedded Entitlements Manager 用の Web サービス メソッド](#) (P. 70)
- [データベース用の Web サービス メソッド](#) (P. 71)
- [CA Process Automation 用の Web サービス メソッド](#) (P. 72)

注: 各 Web サービスは、接続時間をミリ秒単位で返します。

Java クライアントまたは Simple Object Access Protocol クライアントなどのユーティリティで [Web サービスを呼び出す](#) (P. 178) 場合、入力パラメータを入力します。

Embedded Entitlements Manager 用の Web サービス メソッド

Embedded Entitlements Manager 用の Web サービス メソッドは、CA Service Catalog と Embedded Entitlements Manager サーバの接続をテストします。

Web サービス メソッド

`long getEEMConnectionStatus()`

入力パラメータ

なし

戻り値パラメータ

Embedded Entitlements Manager に接続するために CA Service Catalog によって費やされた時間（ミリ秒）。接続が失敗する場合、例外が表示されます。

Embedded Entitlements Manager 接続 Web サービスを使用する擬似コード

```
URL endpoint1 = null;

AdministratorServiceSoapBindingStub adminStub = null;

endpoint1 =

new java.net.URL("http://catalog:8080/usm/services/AdministratorService");

adminStub = (AdministratorServiceSoapBindingStub) new
AdminServiceImplServiceLocator().getAdministratorService(endpoint1);

long eemLatency;

try {

    eemLatency = adminStub.getEEMConnectionStatus();

    System.out.println("Connection successful. Time taken(millisecons): "+
eemLatency);

} catch (Exception ex) {

    System.out.println("Connection to EEM failed. " + ex.getMessage());

}
```

データベース用の Web サービス メソッド

データベース用の Web サービス メソッドは、CA Service Catalog とデータベースサーバの接続をテストします。

Web サービス メソッド

long getDBConnectionStatus()

入力パラメータ

なし

戻り値パラメータ

データベースに接続するために CA Service Catalog によって費やされた時間（ミリ秒）。接続が失敗する場合、例外が表示されます。

データベース接続 Web サービスを使用する疑似コード

```
URL endpoint1 = null;

AdministratorServiceSoapBindingStub adminStub = null;

endpoint1 =

new java.net.URL("http://catalog:8080/usm/services/AdministratorService");

adminStub = (AdministratorServiceSoapBindingStub) new
AdminServiceImplServiceLocator().getAdministratorService(endpoint1);

long dbLatency;

try {

    dbLatency = adminStub.getDBConnectionStatus();

    System.out.println("Connection successful. Time taken(millisecods): " +
dbLatency);

} catch (Exception ex) {

    System.out.println("Connection to database failed. " + ex.getMessage());

}
```

CA Process Automation 用の Web サービス メソッド

CA Process Automation 用の Web サービス メソッドは、CA Service Catalog から CA Process Automation、および CA Process Automation から CA Service Catalog の 2 方向の接続をテストします。

Web サービス メソッド

```
long getITPAMConnectionStatus(String configName, String nodeUrl)
```

入力パラメータ

configName

(オプション) 設定名を定義します。これは[管理]-[設定]-[CA Process Automation]で定義される CA Process Automation のグループ名です。このパラメータを削除して、デフォルトの設定をテストすることができます。

nodeURL

(オプション) CA Process Automation から CA Service Catalog への接続用の値を指定します。個別のノードへの接続を確認するためにクラスタ化されたセットアップでこのパラメータを使用します。

注: このパラメータを使用するには、クラスタをセットアップする間に無効な HTTP コネクタ ポートを有効にします。診断が完了したら、再度 HTTP コネクタ ポートを無効にします。詳細については、「*Implementation Guide*」の「Clustering」の章を参照してください。

nodeURL パラメータが無視される場合、CA Process Automation で設定された CA Service Catalog URL を選択します。

以下に例を示します。

```
http://host_name:port_no
```

```
For Secure Sockets Layer (SSL): https://host_name:port_no
```

戻り値パラメータ

CA Process Automation および CA Service Catalog への接続にそれぞれ要した時間 (ミリ秒) を配列として返します。接続時に例外が発生する場合は、-1 の値が返されます。

CA Process Automation 接続 Web サービスを使用する疑似コード

```
URL endpoint1 = null;

AdministratorServiceSoapBindingStub adminStub = null;

endpoint1 =

new java.net.URL("http://catalog:8080/usm/services/AdministratorService");

adminStub = (AdministratorServiceSoapBindingStub) new
AdminServiceImplServiceLocator().getAdministratorService(endpoint1);

long[] millSecs = new long[2];

try {

    millSecs = adminStub.getITPAMConnectionStatus("subton", null);

    System.out.println(String.format("Time taken for connection from Catalog to
CA PAM: %d ms. and CA PAM to Catalog: %d ms.", millSecs[0], millSecs[1]));

} catch (Exception ex) {

    System.out.println("Connection to ITPAM failed. " + ex.getMessage());

}
```

CA Remote Engineer

CA Remote Engineer を使用して、以下のような CA Service Catalog の重要な診断情報を収集できます。

- ログファイル
- 製品の設定
- ハードウェアおよびソフトウェア情報
- Microsoft インストール済み製品のリスト
- Windows レジストリの XML 形式での CA インストール済み製品のリスト

CA Remote Engineer のダウンロードおよび実行

製品固有の重要な診断情報を収集し、CA Technologies にそれをアップロードするには、CA Remote Engineer をダウンロードして実行します。

注: このトピックの情報は、CA Remote Engineer リリース 2.0（公開時点の最新リリース）に基づいています。ダウンロードするバージョンによって、手順が異なる場合があります。

次の手順に従ってください:

1. <http://ca.com/support> から CA Service Catalog コンピュータに CA Remote Engineer をダウンロードします。
2. ユーティリティを解凍します。
3. re.cmd ファイルを実行します。

注: このファイルは、ユーティリティを解凍した場所の RemoteEngineer フォルダにあります。このファイルは、コマンドラインユーティリティを開きます。UI ベースのユーティリティを使用する場合は、RemoteEngineer.cmd ファイルを実行します。

4. プロンプトに従って、必要な情報を入力します。

重要: CA 製品名として、Service_Catalog を指定します。

プロンプトの詳細については、RemoteEngineer¥help フォルダのヘルプ ファイルを参照してください。

5. 入力した情報の確認を求めるプロンプトが表示されたら、「Yes」または「No」を入力します。

ユーティリティは、以下のように続行されます。

- 「Yes」を入力すると、ユーティリティは必要な情報をお使いのコンピュータから収集し、zip で圧縮します。

前の手順でプロンプトに回答した際に、ユーティリティが FTP を介して CA Technologies に zip ファイルをアップロードするかどうかを指定しました。このオプションを指定した場合、ユーティリティはそれに従って続行されます。このオプションを指定しなかった場合は、参照用に zip ファイルを保持するか、別の方法（電子メールなど）を使用して CA Technologies に送信することができます。

- 「No」を入力すると、ユーティリティは終了します。

6. CA Remote Engineer を閉じます。
7. （該当する場合）クラスタリングを使用している場合は、すべてのクラスターノード用の前の手順を繰り返します。

CA Remote Engineer をダウンロードおよび実行しました。

JVM メトリック

カタログ インスタンスの正常度をモニタおよび管理するために、CA Service Catalog でデフォルトの Tomcat を設定し、メモリ使用量、CPU 使用状況、スレッド数などのステータス情報をモニタするために JVM メトリックを使用することができます。

注: CA Service Catalog が Web アーカイブとして展開される場合、このファシリティは利用できません。

JMX リモート モニタリング設定を使用する方法

CA Service Catalog をリモートでモニタするには、JMX を設定します。

次の手順に従ってください:

1. セキュリティ オプションを使用せずに JMX リモート モニタリングを有効にします。使用する空きポートを選択します。
2. エディタで、~~¥view¥conf¥~~ の場所から viewservice.conf ラッパー設定ファイルを開きます。
3. JMX リモート モニタ用のファイルの以下の 3 行のコメントを解除します。
wrapper.java.additional.22=-Dcom.sun.management.jmxremote.port=9091
wrapper.java.additional.23=-Dcom.sun.management.jmxremote.ssl=false
wrapper.java.additional.24=-Dcom.sun.management.jmxremote.authenticate=false
4. ファイルを保存して閉じます。

これで、CA Service Catalog をリモートでモニタするために JMX を設定しました。

診断フレームワークの確認

以下の結果は、診断フレームワークが正しく実装されていることを示しています。

- Web サービス メソッドがクライアントからのエラーなしで呼び出される。
- Web サービスがエラーなしで実行される。
- CA Remote Engineer が製品固有のデータを収集する。
- JMX クライアントを使用して、CA Service Catalog インスタンスの状態をモニタおよび管理できます。

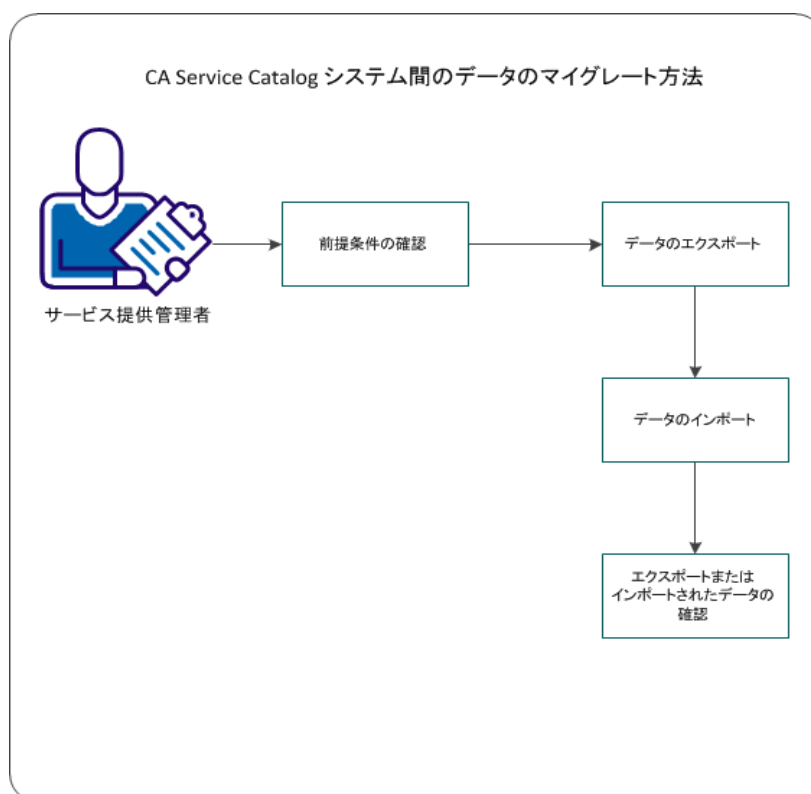
CA Service Catalog システム間のデータのマイグレート

システム間で CA Service Catalog データをマイグレートするには、インポート エクスポート ユーティリティを使用できます。既存の CA Service Catalog の実装からのターゲット コンピュータにオブジェクトをすべてエクスポートできます。新規または更新されたオブジェクトはターゲット コンピュータ上で受信されます。

このユーティリティを使用して、ある CA Service Catalog コンピュータから別のコンピュータに、新規および更新されたオブジェクトをマイグレートすることができます。このマイグレーションは、主に以下の両方を目的としています。

- 両方のコンピュータが CA Service Catalog の同じリリースを実行している場合に、テスト コンピュータから実稼働コンピュータへのデータの移動（同じバージョンのマイグレーション）
- CA Service Catalog の前のリリースを実行しているコンピュータから CA Service Catalog のより新しいリリースを実行しているコンピュータへのデータの移動（アップグレード）

以下の図は、CA Service Catalog システム間のデータをマイグレートするプロセスを示します。



インポート エクスポート ユーティリティを使用して CA Service Catalog システム間でデータをマイグレートするには、以下の手順に従います。

- [前提条件の確認](#) (P. 77)
- [データのエクスポート](#) (P. 77)
- [データのインポート](#) (P. 84)
- [エクスポートされたデータまたはインポートされたデータの確認](#) (P. 85)

前提条件の確認

CA Service Catalog システム間でデータのマイグレートを開始する前に、以下の前提条件を満たしている必要があります。

- CA Service Catalog がインストールされ、実行されていることを確認します。
- CMDB CI 関連付けを持つサービスをエクスポートするため (該当する場合)、CA Service Catalog を CA Service Desk Manager または CA CMDB と統合します。

データのエクスポート

インポート エクスポート ユーティリティは、データを独自の XML 形式でエクスポートします。インポートする場合は、データ ファイルで同じ XML 形式を使用する必要があります。エクスポートされた XML ファイルを調べることで、各オブジェクト タイプの正しい XML 形式を決定できます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ツール] をクリックします。
2. 左ペインから [ユーティリティのインポート/エクスポート] を選択します。
3. [アクションとオブジェクト タイプ] で [エクスポート] アクションを選択します。
4. [オブジェクト タイプ] ドロップダウン リストで、データをエクスポートするオブジェクトを選択します。
5. 選択されたオブジェクトの[属性](#) (P. 78) を指定します。
6. [エクスポートの開始] をクリックします。

選択したオブジェクト タイプのエクスポートされたデータが、次の形式の XML ファイルとして保存されます:

`ixutil_{object_name}_{YYYYMMDD}_{HHMMSS}.xml`

正常に CA Service Catalog システム間のデータをエクスポートしました。

オブジェクトタイプ属性

すべてのオブジェクトタイプにはデータのエクスポート中、および必要に応じてインポート中に指定する必要があるさまざまな属性があります。エクスポートまたはインポートするために選択したオブジェクトタイプに応じて、各属性に対して使用可能なフィールドの情報を指定する必要があります。

- [ビジネス ユニット属性](#) (P. 78)
- [設定属性](#) (P. 79)
- [イベント属性](#) (P. 79)
- [フォーム属性](#) (P. 80)
- [ポリシー属性](#) (P. 81)
- [レポート データ属性](#) (P. 81)
- [提供サービス属性](#) (P. 82)

ビジネス ユニット属性

このセクションでは、ビジネス ユニット属性について説明します。

ビジネス ユニット ID

ビジネス ユニットのログイン ID（ビジネス ユニットにログインするために使用される名前）を指定します。エクスポート中にビジネス ユニット ID 属性を使用する場合は、指定されたビジネス ユニットがソースシステムに存在することを確認します。ビジネス ユニートをインポートするためには、親ビジネス ユニットがターゲットシステムに存在している必要があります。存在しない場合、インポートされるビジネス ユニットはルート ビジネス ユニットの子ビジネス ユニットになります。

ユーザが 1 つ以上のサブビジネス ユニットがあるビジネス ユニートをインポートする場合、インポート順序は以下である必要があります。

1. すべてのビジネス ユニット
2. すべてのアカウント

重要: このインポート順序に従わない場合、ビジネス ユニット、それらのアカウントは正しくインポートされず、親ビジネス ユニットに一致しません。

設定属性

このセクションでは、設定属性について説明します。

グループ名

さまざまなカテゴリ下でグループ化される設定を指定します。多くのグループが、[管理設定]、[課金設定]、[カタログの設定]、および[カスタム設定]で設定されます。[グループ名] テキストボックス内の入力として指定される設定名は、ヘッダセクション内の設定名のそばに角かっこで表示されます。複数のグループを同時にインポートまたはエクスポートできます。複数のグループをエクスポートするには、名前をカンマで区切ります。

たとえば、CA CMDB 設定グループをエクスポートするには、CMDB として入力を提供します。このグループ下の設定はすべて、エクスポートまたはインポートされます。グループに関係なく設定をすべてエクスポートするには、このフィールドを空白のままにします。

ビジネス ユニット ID

グループとしてエクスポートまたはインポートされる、ビジネスユニットのグループの設定を指定します。ビジネスユニットに関係なくグループの設定をすべてエクスポートするには、このフィールドを空白のままにします。

イベント属性

このセクションでは、イベント属性について説明します。

イベント名

[イベント タイプ] リストに表示されるイベントの名前を指定します。このオプションは指定されたイベント タイプに関するイベント情報をエクスポートおよびインポートするために使用されます。

ルール名

[ルール タイプ] リストに表示されるルールの名前を指定します。このオプションは指定されたイベント タイプに関するルール情報をエクスポートおよびインポートするために使用されます。

アクション名

[アクション タイプ] リストに表示されるアクションの名前を指定します。このオプションは指定されたイベント タイプに関するアクション情報をエクスポートおよびインポートするために使用されます。

フォーム属性

フォーム属性は個別のフォーム デザイナ フォームまたは指定されたフォルダからのすべてのフォーム デザイナ フォームのいずれかをエクスポートします。

フォーム デザイナ フォルダ名

特定のフォルダからのフォーム デザイナ フォームをすべてエクスポートします。フォルダ名がエクスポートされるフォルダの名前である場合は、フォルダ名を指定します。

フォーム デザイナ フォーム名

個別のフォーム デザイナ フォームをエクスポートします。フォーム名がエクスポートされるフォームの名前である場合は、フォーム名を指定します。

注: フォーム デザイナ フォームおよびフォルダの場合、フォーム名またはフォルダ名のみを使用します。パス名は適用されません。

ビジネス ユニット ID

ビジネス ユニットのログイン ID（ビジネス ユニットにログインするために使用される名前）を指定します。特定のドメインのフォームをすべてエクスポートするには、このオプションを使用します。このオプションを省くと、IXUtil はすべてのドメインのフォームをすべてエクスポートします。

たとえば、ビジネス ユニット ID が **subBud** である場合は、テキストボックスに **subBud** を指定します。

フォーム デザイナ フォームのインポートおよびエクスポートの詳細については、「*Reference Guide*」を参照してください。

ポリシー属性

このセクションでは、ポリシー属性について説明します。

フォルダ名

フォルダ名を指定します。複数のフォルダをエクスポートするには、名前をカンマで区切ります。

ポリシー名

ポリシー名を指定します。複数のポリシーをエクスポートするには、名前をカンマで区切ります。

ビジネス ユニット ID

エクスポートされるポリシーが含まれるビジネス ユニット ログイン ID を指定します。すべてのビジネス ユニット内の全ポリシーをエクスポートする場合は、このパラメータを省きます。それ以外の場合、このパラメータは必須です。

ポリシー ファイルのインポートでは、このパラメータを任意で指定して、すべてのポリシーを 1 つのビジネス ユニットにインポートすることができます。

指定されたビジネス ユニットが存在しない場合、それに割り当てられているポリシーは代わりにルート（最上位レベル）ビジネス ユニットに割り当てられます。

レポート データ属性

このセクションでは、レポート データ属性について説明します。

フォルダ名

フォルダ名を指定します。複数のフォルダをエクスポートするには、名前をカンマで区切ります。

ID

データ オブジェクトの ID を指定します。複数のデータ オブジェクトをエクスポートするには、名前をカンマで区切ります。

提供サービス属性

このセクションでは、提供サービス属性について説明します。

オブジェクト分類子

フォルダまたは提供サービスが具体的に選択されるかどうかを指定します。

ビジネス ユニット ID

エクスポートされるフォルダまたは提供サービスが含まれるビジネスユニット ログイン ID を指定します。すべてのビジネスユニット内の全フォルダまたは提供サービスをエクスポートする場合は、このパラメータを省きます。それ以外の場合、このパラメータは必須です。

フォルダまたは提供サービス ファイルのインポートでは、このパラメータを指定して、単一のビジネスユニットにフォルダまたは提供サービスをすべてインポートすることができます。

指定されたビジネスユニットが存在しない場合、それに割り当てられているフォルダまたは提供サービスは代わりにルート (最上位レベル) ビジネスユニットに割り当てられます。

フォームを含める

含められているフォームのエクスポートを提供サービスのエクスポートと関連付けます。

CMDB CI マッピングを含める

このチェック ボックスをオンにする場合は、CA Service Catalog サービスと CA CMDB 構成アイテム間の関連付けがエクスポートされることを指定します。

CA Service Catalog を CA CMDB と統合している場合のみ、このオプションが適用されます。詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

重要: エクスポートする *前に*、CA CMDB 構成アイテムがターゲット コンピュータ上ですでに設定されていることを確認します。必要に応じて、それらをターゲット コンピュータにコピーします。またこれらの構成アイテムの UUID がソースとターゲット コンピュータの両方で同じであることを確認します。構成アイテムをコピーし、UUID を確認する手順については、CA CMDB のドキュメント参照してください。

許可を含める

提供サービスからサービスをエクスポートまたはインポートする際に、各サービス（提供内容）の許可をエクスポートまたはインポートします。

リクエスト SLA を含める

サービスをエクスポートまたはインポートする際に、各サービス（提供内容）の関連するリクエスト SLA をエクスポートまたはインポートします。

サービス時間を含める

提供サービスからサービスをエクスポートまたはインポートする際に、各サービス（提供内容）の関連するサービス時間（停止カレンダーおよび営業時間）をエクスポートまたはインポートします。

リソース タイプを含める

サービス（提供内容）に関連付けられたリソース タイプをエクスポートまたはインポートします。

アプリケーション メトリックを含める

アプリケーション レート アイテムに関連付けられているサービスの定義と共に、アプリケーションおよびそのメトリックをエクスポートまたはインポートします。

関連付けられたポリシーとアクションを含める

提供サービスからサービスをエクスポートまたはインポートする際に、各サービス（提供内容）の関連するポリシーおよびアクションをエクスポートまたはインポートします。

変換を含める

エクスポート中に xml ファイルの代わりに zip ファイルとして出力を作成します。zip ファイルには、xml ファイルに関連付けられたデフォルトのプロパティ ファイルが含まれます。

インポート中に、[変換を含める] オプションを選択する場合、（単一の xml ファイルの代わりに）入力として zip ファイルを提供する必要があります。zip ファイルには内部に xml ファイルと共に別のロケールに対応するプロパティ ファイルが含まれている必要があります。

データのインポート

インポート エクスポート ユーティリティを使用して、あるコンピュータから別のコンピュータに、新規および更新されたオブジェクトをマイグレートすることができます。エクスポートされるオブジェクトタイプはすべてインポートできます。必要に応じて、**CA Service Catalog** をアップグレードまたはマイグレートするときに、ポリシーをエクスポートおよびインポートします。コンピュータをアップグレードするとき、またはコンピュータで障害が発生した場合も、ポリシーをエクスポートおよびインポートします。

次の手順に従ってください：

1. [管理] - [ツール] をクリックします。
2. 左ペインから [ユーティリティのインポート/エクスポート] を選択します。
3. [アクションとオブジェクトタイプ] で [インポート] アクションを選択します。
4. [オブジェクトタイプ] ドロップダウンリストで、インポートするオブジェクトタイプを選択します。
5. (オプション) インポートする入力として、他の属性を指定しない場合は、[クイック インポート] チェック ボックスをオンにします。
6. [クイック インポート] を実行しない場合は、選択したオブジェクトの[属性](#) (P. 78)を指定します。
7. [参照] をクリックし、選択したオブジェクトタイプに入力として xml ファイルを選択します。

注： [提供サービス] オブジェクトタイプの場合、インポート中に [変換を含める] オプションが選択された場合は、エクスポートされた zip ファイルを選択します。

8. [インポートの開始] をクリックします。

ファイルは、そのファイルで指定されたビジネス ユニットにインポートされます。

重要： 外部データソースに基づくレポート データ オブジェクトをエクスポートする場合は、ターゲット コンピュータにこれらが正しくインポートされることを確認します。確認には、ターゲット コンピュータの `USM_HOME¥logs¥install` フォルダで `ixutil` ログ ファイルを参照します。必要に応じて、ターゲット コンピュータでこれらのレポート データ オブジェクトを再作成します。詳細レベルの設定方法などのログ ファイルについての情報は、「[実装ガイド](#)」を参照してください。レポート データ オブジェクトの作成についての情報は、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

本書の規則では、USM_HOME はローカルの CA Service Catalog インストールディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は C:\Program Files\CA\Service Catalog です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルトパス名は C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog であり、64 ビット インストールでは C:\Program Files\CA\Service Catalog です。

注: インポートエクスポートユーティリティは、ソースとターゲットコンピュータ上のイメージファイルパス名が異なる場合、提供内容のイメージをインポートしません。このようなイメージを保持するには、初期マイグレーションが完了した後で、それらを手動でコピーして貼り付けます。

これで、オブジェクトタイプが正常にインポートされました。

エクスポートされたデータまたはインポートされたデータの確認

CA Service Catalog 内の対応するオブジェクトに関連するセクションから、またはデータベースを問い合わせることにより、インポートされたオブジェクトを確認することができます。

たとえば、インポートされるポリシーは CA Service Catalog 内のポリシーに移動することにより確認できます。

次の手順に従ってください:

1. ポリシーをインポートしたコンピュータ上で CA Service Catalog にログインします。必要に応じて、ポリシーをエクスポートしたビジネスユニットにログインします。
2. [カタログ] - [ポリシー] をクリックします。
ポリシービルダのメインページが表示されます。
3. ポリシーフォルダを展開します。

CA Service Catalog でポリシーが目的どおりにインポートされていることを確認します。

同様に、インポートが [管理]、[課金]、および [カタログ] の [フォーム]、[サービス提供]、[イベント]、[レポートデータ]、[ビジネスユニット]、および [設定] で正常であるかどうかを確認できます。

第 2 章: ビジネス ユニットとアカウントの管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[ビジネス ユニット](#) (P. 87)

[テナント管理](#) (P. 89)

[スタンドアロン ビジネス ユニットの管理方法](#) (P. 91)

[共通テナント管理の設定方法](#) (P. 100)

[アカウント](#) (P. 113)

ビジネス ユニット

組織構造は、さまざまなデータへのアクセスを制御します。ビジネス ユニットは、組織構造内の 1 つのブランチです。ビジネス ユニットには以下のものがあります。

- サービス プロバイダ（最上位つまりルート ビジネス ユニットである場合）
- 外部クライアント企業（サービス プロバイダが外部顧客にサービスを提供する場合）
- 社内の部門や部門内のグループ

ビジネス ユニット管理者は以下のタスクを実行できます。

- ビジネス ユニットにより発行されたカタログへのアクセス
- サービスへの[アカウント](#) (P. 113) の申し込み
- ビジネス ユニットとその子ビジネス ユニットの管理作業の実行

ビジネス ユニットの組織構造を作成するときは、以下のルールが適用されます。

- ビジネス ユニットは、子ビジネス ユニットを含むことができます。
- ユーザは、複数のビジネス ユニットにおいてロールを持つことができます。
- ビジネス ユニットは、複数のアカウントを持つことができます。
- 各アカウントには、多数のユーザを含めることができます。
- 各ユーザは、多数のアカウントを持つことができます。
- アカウントを持つユーザは、そのアカウントを請求先に使用できます。

- サービスをリクエストする場合、表示されるカタログはビジネス ユニットの親ビジネス ユニットによって定義されます。
- サービスにアカウントを申し込む場合、[アクセスするカタログ](#) (P. 88)は親ビジネス ユニットによって定義されます。

デフォルトのビジネス ユニットとカタログ アクセス

デフォルトでは、ユーザおよびアカウントは、親[ビジネス ユニット](#) (P. 87)のカタログにあるアイテムのみリクエストまたは申し込むことができます。

例:

デフォルト設定で 4 レベルのビジネス ユニット階層の例を以下に示します。

サービス プロバイダ (SP) は最上位レベルのビジネス ユニットです。

A は SP の子ビジネス ユニットです。

B は A の子ビジネス ユニットです。

C は B の子ビジネス ユニットです。

これらの関係は、SP-->A-->B-->C のように直線形式で表現できます。この組織構造では、以下が適用されます。

- A が SP の子であるため、A のユーザおよびアカウントは SP のカタログにあるアイテムのみをリクエストまたは申し込みできます。
- B が A の子であるため、B のユーザおよびアカウントは A のカタログにあるアイテムのみをリクエストまたは申し込みできます。
- C が B の子であるため、C のユーザおよびアカウントは B のカタログにあるアイテムのみをリクエストまたは申し込みできます。

デフォルトの動作を変更するには、以下のような設定を使用します。

- システム設定： [サービス プロバイダの設定のみを使用]、 [サービス プロバイダのカタログのみを使用]
- カatalog設定： [カタログを総覧する]

注: 設定を変更する手順については、「[Implementation Guide](#)」を参照してください。

テナント管理

組織階層をどのように構成するかを決めることは、CA Service Catalog の実装における重要なステップの 1 つです。ビジネス ユニット（テナント）の階層構造は、さまざまなデータへのアクセスを制御します。以下の要件によって、使用できるテナント管理方法が決定されます。

- CA Service Desk Manager r12.5 がインストールされている場合、共通テナント管理またはスタンドアロンテナント管理のどちらかを使用してテナントを作成および管理するのかが決定します。
- CA Service Desk Manager がインストールされていない場合、または CA Service Desk Manager リリースが r12.5 より古い場合、共通テナント管理は適用できません。したがってスタンドアロンテナント管理を使用する必要があります。

必要に応じて、共通テナント管理かスタンドアロンテナント管理かを決定します。以下を参照してください。

- 共通テナント管理では、CA Service Catalog と CA Service Desk Manager 用に 1 つのテナント構造を作成および管理します。親テナントと子テナントを含むすべてのテナントの作成および管理は、CA Service Desk Manager のみで行われます。

したがって、テナントの作成、コピー、切り取り、貼り付け操作は、CA Service Desk Manager のみで行うことができます。同様に、テナントの[共通（共有）属性](#) (P. 112)の編集も CA Service Desk Manager のみで可能です。CA Service Catalog は、テナント、その構造、共通属性を CA Service Desk Manager から継承します。これらの機能は、CA Service Catalog において読み取り専用として表示されます。CA Service Catalog では、[CA Service Catalog 固有の属性](#) (P. 112)は引き続き編集できます。

- スタンドアロンテナント管理では、親テナントと子テナントを含むすべてのテナントの作成および管理は、CA Service Catalog のみで行います。これらのテナントは CA Service Catalog にのみ適用されます。テナント管理機能およびテナント属性は、CA Service Catalog と他の製品の間で共有されません。CA Service Desk Manager がインストールされている場合、CA Service Catalog とは別に、テナント構造を作成および管理します。スタンドアロンテナント管理はデフォルトです。
- [テナント管理方法を選択するための考慮事項](#) (P. 90)を確認します。
- [テナント管理方法を選択するための推奨事項](#) (P. 91)を確認します。
- テナントの移動に関する推奨事項を確認します。

テナント管理に関する考慮事項

[共通テナント管理またはスタンドアロンテナント管理](#) (P. 89)のどちらを使用するかを決める際は、以下の点を考慮します。

- 共通テナント管理は、管理の一元化を実現するため、適用可能なすべての製品においてテナント構造の一貫性および効率性を維持するのに役立ちます。
CA Service Catalog および **CA Service Desk Manager** において、テナントの管理を繰り返し行う代わりに一度行うだけですみます。
- 共通テナント管理は、より容易かつ効率的な管理を提供することにより、複数のサービス プロバイダおよび他の大規模な組織において、コストの節約を実現します。テナントの管理は、共通のデータ モデルを使用して 1 箇所で行われます。
- スタンドアロン管理は、製品間で柔軟なテナント構造を可能にします。**CA Service Catalog** および **CA Service Desk Manager** で異なるテナント構造を使用するには、共通テナント管理ではなくスタンドアロン管理を使用します。これは、以下のような場合に必要になります。
 - **CA Service Desk Manager** なしで **CA Service Catalog** をインストールした場合。
 - **CA Service Desk Manager** と共に **CA Service Catalog** をインストールしたが、**CA Service Catalog** のビジネス ユニットを、これらの他の製品とは別に管理したい場合。
- 両方の製品で個別のテナント構造をすでに実装している場合、共通テナント管理を有効にするには、同期アクティビティを実行する必要があります。

テナント管理に関する推奨事項

[共通テナント管理またはスタンドアロン テナント管理](#) (P. 89)のどちらを使用するかを決める際は、以下の点が推奨されます。

- [共通テナント管理の設定](#) (P. 100)および[スタンドアロン ビジネス ユニットの管理](#) (P. 91)のプロセスを確認します。
- CA Service Catalog および CA Service Desk Manager でテナントを作成する前に、オプション（共通テナント管理またはスタンドアロン テナント管理）を選択して実装します。
- 選択したオプションは、可能な限り長期に渡って使用し、できれば対象製品のライフ サイクルが終了するまで使用し続けます。オプションを変更することはいつでもできますが、スタンドアロン テナント管理から共通テナント管理に変更した場合は常に同期アクティビティを実行する必要があります。
- 対象製品間で一貫性および効率性を維持するためのベスト プラクティスとして、共通テナント管理を使用します。

注: 共通テナント管理は、ユーザおよびアカウントの管理には影響がありません。

重要: 共通テナント管理またはスタンドアロン テナント管理のどちらを使用することにしても、CA Service Catalog のテナント（ビジネス ユニット）は、そのテナントに属する関連アカウントに申し込みまたはリクエストが 1 つでも存在する場合は、移動しないことを強くお勧めします。申し込みが存在する場合、テナントを移動すると、ビジネス ルールに影響があるため、リクエスト管理、ユーザ管理、その他の機能に問題が生じる可能性があります。

スタンドアロン ビジネス ユニットの管理方法

[共通またはスタンドアロンのテナント管理](#) (P. 89)を使用して、ビジネス ユニット（テナント）を作成および管理できます。スタンドアロン管理は、CA Service Catalog を単独で使用してビジネス ユニットの管理することを意味します。スタンドアロン管理を使用する場合、CA Service Catalog 内で以下の操作を実行してビジネス ユニットの管理できます。

- [ビジネス ユニットの表示](#) (P. 92)
- [ビジネス ユニットの追加](#) (P. 92)
- [ビジネス ユニットの編集](#) (P. 97)
- [ビジネス ユニットの詳細の管理](#) (P. 99)
- [ビジネス ユニットの削除](#) (P. 99)
- [ビジネス ユニットの検索](#) (P. 98)

ビジネス ユニットの表示

[スタンドアロン ビジネス ユニットの管理 \(P. 91\)](#)か、[共通のマルチ テナント管理 \(P. 100\)](#)の使用かにかかわらず、ビジネス ユニットとその組織構造を表示します。それらを表示すると、ビジネス ユニットの組織構造を十分に把握して調整方法を決定するのに役立ちます。

次の手順に従ってください:

1. メイン メニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。ページにはビジネス ユニット ツリーが含まれます。
2. ビジネス ユニット ツリーを展開して、表示するビジネス ユニットを見つけます。
3. 目的のビジネス ユニットの [プロファイル] (下矢印) アイコンをクリックします。
[ビジネス ユニット プロファイル] ページが表示されます。
4. 必要に応じてフィールドを表示します。
5. 以下のいずれかを実行します。
 - [ビジネス ユニット] ページに戻るには [戻る] ボタンをクリックします。
 - [ビジネス ユニートを編集する \(P. 97\)](#)には [編集] をクリックします。

ビジネス ユニットが表示されます。

ビジネス ユニットの追加

[スタンドアロン ビジネス ユニートを管理 \(P. 91\)](#)する場合、ビジネス ユニット構造を作成および調整するときに、通常はテナント (ビジネス ユニット) を追加する必要があります。[共通のマルチテナント管理 \(P. 100\)](#)を有効にすると、この機能 (ビジネス ユニットの追加) は無効になります。この機能が有効な場合、テナントおよびすべての属性を **CA Service Catalog** で表示できますが、編集できるのは **CA Service Catalog** 固有の属性のみです。

次の手順に従ってください:

1. メイン メニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。ページにはビジネス ユニット ツリーが含まれます。
2. ビジネス ユニット ツリーを展開して、新しいビジネス ユニットの親ビジネス ユニットを見つけます。

3. 親ビジネスユニットの (+) アイコンをクリックします。

注: (+) アイコンは、子ビジネス ユニットを持つことができるビジネス ユニットに対してのみ表示されます。

[新規ビジネス ユニットの追加] ページが表示されます。

4. そのページ上の [フィールドに値を入力します](#) (P. 93)。

5. [OK] をクリックします。

カタログ システムにより、指定した新しいデータと更新されたデータが保存されます。

ビジネス ユニットが作成されます。

[新規ビジネス ユニットの追加] ページ

[ビジネス ユニットを追加する](#) (P. 92) ときに、[新規ビジネス ユニットの追加] ページが表示されます。このページ上のフィールドに値を入力すると、組織のニーズに合わせて新規のビジネス ユニットを設定できます。

[新規ビジネス ユニットの追加] ページ内の以下のフィールドについて説明します。

ビジネス ユニット ログイン ID

ビジネス ユニット (サービス プロバイダ ビジネス ユニットを除く) へのログインに使用する値を指定します。

CA Service Catalog ログイン ページの [ビジネス ユニット] フィールドでこの値を指定して、特定のビジネス ユニットにログインできるようにします。また、ixutil のインポートおよびエクスポート コマンドを実行する場合にも、この値を使用します。この値は一意である必要があります。

ビジネス ユニット名

ビジネスユニットの名前を指定します。

このフィールドは、デフォルトでは、ビジネス ユニット ログイン ID と同じ名前になります。このビジネス ユニット名は、ユーザ インターフェース全体、およびすべてのレポートおよび請求書で表示されます。

ビジネス ユニット ID

[共通テナント管理を使用しているかまたはスタンドアロン テナント管理](#) (P. 89) を使用しているかどうかにかかわらず、自動生成の読み取り専用値を指定します。

ビジネスユニットを作成すると、CA Service Catalog によって、このフィールドに自動入力されます。ただし、サービス プロバイダ ビジネスユニットだけは例外です。このビジネスユニット ID は、カタログ コンポーネント インストール中に指定します。その後、この ID を変更することはできません。

[ビジネスユニット ID] フィールドは、必要に応じて参照します。たとえば、テナント管理方法を、[スタンドアロンから共通に \(P. 89\)](#)変更します。その場合、[共通テナントマッピングファイルを作成する \(P. 102\)](#)際にビジネスユニット ID を使用します。また、ixutil および Web サービスでもビジネスユニット ID を使用します。

開始日付

ビジネスユニットが組織構造の一部となる、ローカル時間での日付を指定します。

通貨名、日付フォーマット、時刻フォーマット、小数点の記号

ユーザ インターフェースに表示される通貨名、日付フォーマット、時刻フォーマット、および小数点の記号を指定します。たとえばユーザ がリクエストを作成および管理するときなどに、これらの仕様が表示されます。あるいは、管理者がサービスやユーザなどを作成および管理するときも、それらが表示されます。

サブ ユニットを含む

ビジネスユニットがサブ ビジネスユニット（子ビジネスユニット）を含むことができるかどうかを指定します。

注: ビジネスユニットの作成後は、この設定を変更できません。

ダッシュボード ライブラリ ネームスペースの作成

[ダッシュボード ライブラリ] にビジネスユニット用のフォルダを作成するかどうかを指定します。これによって、ライブラリの内容を整理しやすくなります。

単一アカウント モード

ビジネスユニットに 1 つのアカウントのみを含めるかどうかを指定します。

このオプションを選択した場合、単一のアカウントの名前を指定します。

注: ビジネスユニットの作成後は、この設定を変更できません。

ドキュメント ネームスペースの作成

[ドキュメント] フォルダにビジネス ユニット用のフォルダを作成するかどうかを指定します。これによって、フォルダの内容を整理しやすくなります。

主要な連絡先情報

ビジネス ユニットの主要連絡先となるユーザ ID を指定します。

以下を実行できます。

- [検索] (虫めがね) アイコンをクリックして、ユーザを検索および選択します。

ユーザを選択すると、選択されたユーザについて使用可能なデータがフィールドに入力されます。一部のフィールドは空のままにできます。

- [削除] (ごみ箱) アイコンをクリックして、既存のユーザ データを削除します。

テーマ

「テーマ」は、イメージおよびアイコン (ロゴを除く)、メニュー、タブなどを含む、一部のルック アンド フィールド要素の設定を指定します。該当する場合、これらの要素には色、フォント名およびサイズ、強調表示、関連する仕様が含まれます。これらのルック アンド フィールド要素は、テーマのカスケードスタイルシート (CSS) ファイルを編集して、カスタマイズします。

UI のルック アンド フィールドは、ログインしているビジネス ユニットのテーマと一致します。ビジネス ユニットに対してテーマが設定されていない場合、CA Service Catalog より、あるテーマが見つかるまでビジネス ユニットの階層がチェックされます。したがって、ビジネス ユニットに独自のテーマがない場合は、その最も近接した親ビジネス ユニットのテーマが使用されます。すべてのビジネス ユニットに対して同じテーマを使用できます。あるいは、それぞれのビジネス ユニット用に異なるテーマを作成して使用することもできます。

特定のビジネス ユニットのテーマを更新する場合、更新した変更内容はそのビジネス ユニットに属するユーザに影響します。また、独自のテーマを指定していないあらゆる子ビジネス ユニットにも変更が影響します。

注: テーマのカスタマイズに関する詳細については、「Implementation Guide」の「カスタムブランディング」の章を参照してください。

ロゴ

各ビジネス ユニットについては、オプションでビジネス ユニット ロゴを指定できます。このロゴを指定すると、製品ページの見出しおよびビジネス ユニットのユーザへのリクエスト電子メールで使用されるグローバル ロゴが置き換えられます。ビジネス ユニット ロゴを使用して、ビジネス ユニットのブランドや他のメッセージングを個別にサポートすることができます。すべてのビジネス ユニットのロゴを更新したり、または特定のビジネス ユニットのロゴのみを更新したりできます。たとえば、ルート ビジネス ユニット直下のスーパー テナントのロゴのみをカスタマイズできます。

重要: CA Service Desk Manager でマルチテナンシーを有効にしている場合は、CA Service Catalog でビジネス ロゴのその独自設定が無視されます。代わりに、CA Service Catalog では、必要に応じて CA Service Desk Manager のセットアップで指定されているロゴ（複数可）が使用されます。CA Service Desk Manager のロゴが適用されない場合は、CA Service Catalog のグローバル ロゴが各ビジネス ユニットに使用されます。

ビジネス ユニットに下位のビジネス ユニットがある場合、以下が適用されます。

- 下位のビジネス ユニットに独自のロゴが指定されている場合、ログインするユーザには親のロゴではなく下位のロゴが表示されます。
- 下位のビジネス ユニットに独自のロゴが指定されていない場合、ログインするユーザにはグローバル ロゴが表示されます。

このため、複数のビジネス ユニットへのアクセス権を持つユーザが各ビジネス ユニットへログインすると、異なるヘッダ ロゴが表示されることがあります。

注: ロゴのカスタマイズに関する詳細については、「Implementation Guide」の「Custom Branding」の章を参照してください。

所在地情報

ビジネス ユニットの所在地に関する詳細を指定します。

注: 同じ MDB を使用する CA 製品はすべて所在地データを共有します。そのため、所在地情報を編集するときには注意が必要です。

以下を実行できます。

- [検索]（虫めがね）アイコンをクリックして、所在地を検索および選択します。
- 所在地を選択すると、選択されたユーザに使用可能なデータがフィールドに入力されます。一部のフィールドは空のままにできます。
- [削除]（ごみ箱）アイコンをクリックして、既存の所在地データを削除します。

- [追加] (プラス記号) アイコンをクリックして、フィールドに手動で新規の所在地を追加します。
- [編集] (鉛筆) アイコンをクリックして、所在地フィールドを手動で編集します。

ビジネス ユニットの編集

[スタンドアロン ビジネス ユニットの管理](#) (P. 91)する場合、ビジネス ユニット構造を作成および調整するときに、通常はテナント (ビジネス ユニット) を編集する必要があります。 [共通のマルチテナント管理](#) (P. 100)を有効にすると、この機能 (ビジネス ユニットの編集) は無効になります。この機能が有効な場合、テナントおよびすべての属性を **CA Service Catalog** で表示できますが、編集できるのは **CA Service Catalog** 固有の属性のみです。

次の手順に従ってください:

1. メインメニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。ページにはビジネス ユニットツリーが含まれます。
2. ビジネス ユニット ツリーを展開して、編集するビジネス ユニットを見つけます。
3. そのビジネス ユニットの [編集] (鉛筆) アイコンをクリックします。
[ビジネス ユニット プロファイルの編集] ページが表示されます。
4. 必要に応じてフィールドを編集します。 [新規ビジネス ユニットの追加](#) (P. 93) と同じフィールドを編集できます。ただし、これらのフィールドを更新することはできません。
 - ビジネス ユニット ID
 - サブユニットを含む
 - 単一アカウント モード
5. [OK] をクリックします。

これで、ビジネス ユニットの編集が完了しました。

ビジネス ユニットの検索

[スタンドアロン ビジネス ユニットの管理 \(P. 91\)](#)、または[共通のマルチ テナント 管理 \(P. 100\)](#)の使用にかかわらず、ビジネス ユニットを検索できます。そうすると、ビジネス ユニットを常に把握して、その組織構造の調整方法を決定するのに役立ちます。ビジネス ユニットのアカウントに対して請求や更新などのアクションを実行する必要がある場合などに、ビジネス ユニットを検索できます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ビジネス ユニット] をクリックします。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。このページには[ビジネス ユニット] 検索フィルタが含まれます。
2. 以下のように、検索メカニズム（以下のいずれか）を選択し、関連する検索条件を指定します。
 - 標準
演算子を選択し、値を指定します。
 - 詳細設定
演算子を選択し、検索の条件ごとに値を指定します。
 - ロード
使用する、保存済みのクエリを選択します。
「詳細設定」および「ロード」については、[リクエストの詳細検索 \(P. 775\)](#)を指定する場合と同様のガイドラインが適用されます。
3. [検索] をクリックします。
4. （オプション）最後に実行したクエリを保存する場合は、[最後に実行されたクエリを保存] アイコンをクリックします。
5. [ビジネス ユニット] リストのビジネス ユニット名をクリックします。
[ビジネス ユニットの詳細] ページが表示されます。アカウントの検索、ビジネス ユニットプロファイルの管理、および、関連するタスクを実行できます。

ビジネス ユニットの削除

[スタンドアロン ビジネス ユニットの管理](#) (P. 91)する場合、ビジネス ユニット構造を管理するときに、通常はテナント（ビジネス ユニット）を削除する必要があります。[共通のマルチテナント管理](#) (P. 100)を有効にすると、この機能（ビジネス ユニットの削除）は無効になります。この機能が有効な場合、テナントおよびすべての属性を **CA Service Catalog** で表示できますが、編集できるのは **CA Service Catalog** 固有の属性のみです。

次の手順に従ってください:

1. メイン メニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。ページにはビジネス ユニット ツリーが含まれます。
2. ビジネス ユニット ツリーを展開して、削除するビジネス ユニットを見つけます。
3. ビジネス ユニットの (-) [削除] アイコンをクリックします。
確認プロンプトが表示されます。
4. 削除を確認またはキャンセルします。
ビジネス ユニットおよびその関連データが削除されます。

ビジネス ユニットの詳細の管理

テナント（ビジネス ユニット）の詳細の管理は、**CA Service Catalog** のテナント構造の管理で必要となるステップです。[詳細の管理](#)とは、この手順のステップに記述されているタスクのことです。この機能は、[共通テナント管理とスタンドアロン テナント管理](#) (P. 89)のどちらを使用するかに関係なく適用されます。ただし、[共通マルチテナント管理](#) (P. 100)を有効にしている場合、一部のパラメータは読み取り専用になります。

次の手順に従ってください:

1. メイン メニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。ページにはビジネス ユニット ツリーが含まれます。
2. ビジネス ユニット ツリーを展開して、目的のビジネス ユニットを見つけます。

3. ビジネス ユニット名をクリックします。
ビジネス ユニット管理のタブが表示されます。
4. 以下の 1 つ以上を実行します。
 - ビジネス ユニットのアカウントの管理
 - ビジネス ユニット プロファイルの編集
 - ビジネス ユニット内のアカウントに関するサマリ情報の表示

これで、ビジネス ユニットの詳細の管理が完了しました。

共通テナント管理の設定方法

[共通テナント管理](#) (P. 89)は、1 つの管理ツールを使用して、複数のサポートされている製品（CA Service Catalog を含む）に対してビジネス ユニットの作成および管理を同時に行うことを可能にします。共通のテナント管理はマルチテナント管理とも呼ばれます。共通のテナント管理を使用するために CA Service Catalog を設定するには、以下の手順に従います。

重要: このトピックは、CA Service Desk Manager がインストールされている場合のみ適用されます。また、CA Service Desk Manager リリースが r12.5 より古い場合は適用されません。

1. [前提条件](#) (P. 101)を満たしていることを確認します。
2. CA Service Catalog との統合がサポートされるように、CA Service Desk Manager で[テナンシーを設定](#) (P. 101)します。

重要: CA Service Catalog では、このプロセスおよびその関連の手順を完了するための前提条件として、CA Service Desk Manager で「サービス プロバイダ」タイプのテナントが必要になります。

3. [共通テナントマッピングファイルを作成](#) (P. 102)します。

このファイルでは、CA Service Catalog と CA Service Desk Manager の間でテナントをマッピングし、両方の製品で同じテナント構造が使用できるようにします。

4. [共通テナント マージユーティリティの実行を準備](#) (P. 108)します。

このユーティリティは、共通テナント マッピング ファイル内の情報を使用して、CA Service Catalog と CA Service Desk Manager の間で共有されるテナント構造を作成します。

5. [共通テナント マージユーティリティを実行](#) (P. 104)します。
6. [共通テナント管理の設定変数を指定](#) (P. 105)します。

7. 必要に応じて、主に CA Service Desk Manager を使用して [共通テナントを管理](#) (P. 109) します。
8. オプションで、共通テナントの [共通使用条件を実装](#) (P. 111) します。
9. [ビジネス ユニット機能に対する共通マルチテナンシーの影響](#) (P. 112) を確認します。

前提条件

共通のマルチテナント管理を有効にするには、以下の前提条件を満たしている必要があります。

- CA Service Desk Manager r12.5 またはリリース 12.6 がインストールされていること、CA Service Desk Manager のリリースが r12.5 より前でないことを確認します。
- CA Service Catalog がインストールされていることを確認します。
- CA Service Catalog および CA Service Desk Manager が同じ MDB を共有していることを確認します（詳細については、CA MDB ドキュメントを参照してください）。

テナンシーの設定

[共通テナント管理を設定する](#) (P. 100) とき、必要なタスクとして、CA Service Catalog との統合がサポートされるように CA Service Desk Manager でテナンシーを設定します。

CA Service Catalog との統合がサポートされるように、CA Service Desk Manager でテナンシーを設定する方法

1. ServiceDesk （管理者）として CA Service Desk Manager にログインします。
2. [管理] - [オプションマネージャ] - [マルチテナンシー] をクリックします。
3. マルチテナンシー オプションがオンであることを確認します。
4. マルチテナンシーの深さが 10 であることを確認します。
5. [管理] - [セキュリティと役割の管理] - [テナント] をクリックします。

6. 「サービス プロバイダ」タイプのテナントが存在しない場合は、[新規作成]をクリックしてテナントを作成します。新しいテナントに意味のある名前を入力します。
7. [サービス プロバイダ] および [サブテナントを許可] がオンであることを確認します。

重要: CA Service Catalog では、このプロセスおよびその関連の手順を完了するための前提条件として、CA Service Desk Manager で「サービス プロバイダ」タイプのテナントが必要になります。

CA Service Catalog との統合がサポートされるように、CA Service Desk Manager でテナンシーが設定されました。

共通テナント マッピング ファイルの作成方法

[共通テナント管理を設定する \(P. 100\)](#) とき、必要なタスクとして共通テナントマッピング ファイルを作成します。共通テナント マッピング ファイルを作成するには、以下の手順に従います。

1. CA Service Catalog および CA Service Desk Manager 内のテナント構造を確認し、両方で使用するためのマージされた構造を作成します。必要に応じて、手動でまたはモデリング ソフトやグラフィック ソフトを使用して、構造をマッピングします。これらの手順を完了する間にいつでも構造を参照できるように、構造が描かれたものまたは印刷されたものを手元に用意しておきます。
2. MDB がインストールされているコンピュータで、Windows のコントロール パネルを使用して、CA Service Catalog サービス (CA カタログ コンポーネント、課金コンポーネント、CA Service Fulfillment、Message Queue 4.1 Broker) を停止します。
3. [ant コマンドを実行して、マッピング ファイルを作成します \(P. 103\)](#)。
4. マッピング ファイルを開きます。「サービス プロバイダ」マッピング エントリの後に、作成したマッピング エントリごとに新しい行を追加します。「サービス プロバイダ」エントリをモデルとして、以下のフォーマットを使用して各エントリを指定します。

CA Service Desk Manager ビジネス ユニット ID=CA Service Catalog ビジネス ユニット ID
以下に例を示します。

```
0x60B4EAC8B85E41DH97E647CF84A93CFA=87958EK983987D42AB2A4PAEF808C129
```

重要: 親テナントをマッピングすると、親のみがマッピングされ、子はマッピングされません。そのため、次の手順で説明する自動マッピングが実行されるようにするために、親と子を個別にマップするか、または親のマッピングを省略してください。

5. [共通テナントマッピングファイル内のエントリを作成するためのルール](#) (P. 106)に従います。
6. [共通テナントマッピングファイルのサンプル](#) (P. 107)を確認し、ファイルのフォーマットとコンテンツ、およびその実行結果について理解しておきます。サンプルファイルを使用して、マッピングファイルのコンテンツを確認します。
7. この手順の初めに停止した CA Service Catalog サービスを再起動します。

共通テナントマッピングファイルが作成されました。これで、ユーティリティを実行する準備ができました。

ant コマンドを実行してファイルを作成する

[共通テナント管理を設定](#) (P. 100)するとき、必要なタスクとして[共通テナントマッピングファイルを作成](#) (P. 102)します。このファイルを作成するには、ant generate-merge-config コマンドを実行します。

次の手順に従ってください:

1. [スタート]-[プログラム]-[CA]-[Service Delivery]-[Service Delivery Command Prompt]をクリックして、CA Service Catalog コマンドプロンプトを開きます。
2. CA Service Catalog コマンドプロンプトで、以下のコマンドを入力します。

```
ant generate-merge-config
```

[共通テナントマージユーティリティ](#) (P. 108)が実行され、tenants.conf という名前のテナントマッピングファイルが作成されます。ユーティリティは、このファイル内で以下を実行します。

- 初期のマッピングエントリを作成します。これは、各製品の「サービスプロバイダ」ビジネスユニットを互いにマッピングします。このエントリは唯一の必須エントリになります。CA Service Catalog エントリには ca_tenant という名前が付き、CA Service Desk Manager エントリには usm_tenant_ext という名前が付きます。
- すべての CA Service Catalog テナントの名前およびデータベース ID をリスト表示します。
- すべての CA Service Desk Manager テナントの名前およびデータベース ID をリスト表示します。

マッピングエントリを作成する際に、これらの名前とデータベース ID を使用します。

3. メモ帳などのテキスト エディタを使用して、merge-tenants.conf ファイルを開きます。

このファイルは、USM_HOME にあります。

テキスト エディタでないプログラムでファイルを開いた場合は、テキストのみの形式でファイルを保存してください。

4. ファイルの内容をチェックして、前述の主要セクションが存在し、適切に表示されていることを確認します。そうになっていない場合は、マッピング ファイルを作成する前に[共通マルチテナント管理が設定](#) (P. 100) されていることを確認してください。設定を確認し、必要であれば、ant generate-merge-config コマンドを再実行してください。

ant コマンドの実行によって、共通テナント マッピング ファイルが作成されました。

共通テナント マージ ユーティリティの実行

[共通テナント管理を設定する](#) (P. 100) ときに、必要なタスクとして共通テナント マージ ユーティリティを実行します。

次の手順に従ってください：

1. MDB がインストールされているコンピュータで、[スタート] - [プログラム] - [CA] - [Service Delivery] - [Service Delivery Command Prompt] をクリックして、CA Service Catalog コマンドプロンプトを開きます。
2. CA Service Catalog コマンドプロンプトで、以下のコマンドを入力します。

```
ant merge-tenants
```

コマンドが実行されます。ユーティリティにより、[このユーティリティの実行準備](#) (P. 108) に際して収集した情報を入力するように求められます。

- ユーティリティによってプロンプトが表示されなくなるまで、入力し続けます。

ユーティリティによって、共通テナント マッピング ファイル内に無効なマッピングが 1 つでも検出された場合、ユーティリティはアボートし、エラー メッセージが表示されます。その場合は、ファイルのエラーを修正し、再度ユーティリティを実行します。

重要: CA Service Desk Manager で作成されている複数のテナントで同じ名前が使用されている場合、警告メッセージが発行され、ユーティリティがアボートします。その場合、各製品のテナント構造を確認し、重複するすべてのテナント名を一意になるように変更し、ユーティリティを再実行します。

それ以外の場合は、ユーティリティが実行され、以下のタスクが実行されます。

- MDB 内の各製品のテナント テーブルに対して行われる変更について、実際に変更する前に概要を示します。
 - それらのテーブル内に見つからないテナントを作成します。
- この手順の初めに停止した CA Service Catalog サービスを再起動します。
 - CA Service Catalog および CA Service Desk Manager を開始し、テナントのテナント構造および[共通属性](#) (P. 112) が両方の製品で同じであることを確認します。

共通テナント マージ ユーティリティが実行されます。

設定変数の指定

[共通テナント管理を設定](#) (P. 100)する際に、関連する設定変数を指定することは必要なタスクです。

次の手順に従ってください:

- サービス提供管理者のロールを持つユーザとして CA Service Catalog にログインします。
- [管理] - [設定] - [システム情報] をクリックします。

3. 「共通テナント データは同期済み」という名前のオプションの値が「はい」であることを確認します。

注: この値は読み取り専用です。値が「いいえ」の場合、CA Service Desk Manager および CA Service Catalog の間で、テナント構造に不一致が存在することを示します。この値が「いいえ」であった場合は、共通テナント マッピング ファイルが正確であることを確認し、共通テナント マージユーティリティを再度実行してください。

4. [共通マルチテナント管理は有効] というオプションの値を「はい」に設定します。

この設定が「はい」である場合、共通のマルチテナント管理は CA Service Desk Manager を通じて CA Service Catalog で有効になります。

注: これらの設定の詳細については、「*Implementation Guide*」を参照してください。

共通テナント管理の設定変数が指定されました。

マッピング ファイルのエントリのルール

[共通テナント管理を設定](#) (P. 100)するとき、必要なタスクとして[共通テナント マッピング ファイルを作成](#) (P. 102)します。このファイルのエントリを作成する際には、以下のルールに従います。

重要: これらのルールに1つでも違反すると、共通テナント マージユーティリティは中止されます。

- 異なるレベルにあるビジネス ユニットをマッピングすることはできません。たとえば、CA Service Desk Manager の第 1 レベルにあるビジネス ユニットを、CA Service Catalog の第 2 レベルにあるビジネス ユニットにマッピングすることはしません。同様に、CA Service Desk Manager の第 7 レベルにあるビジネス ユニットを、CA Service Catalog の第 3 レベルにあるビジネス ユニットにはマッピングしません。
- 同じビジネス ユニットを複数回マッピングすることはできません。複数のビジネス ユニットがある場合は、merge-tenants.conf ファイルを印刷し、マッピングが終了したビジネス ユニットごとに印を付けてファイルを保存してください。
- 親をすべてマッピングせずに子だけをマッピングすることはできません。親のマッピングは、子の直接の上位テナント レベルから、「サービス プロバイダ」の直接の下位レベルまでの間で行います。
- テナント名がすべての製品にわたって一意であることを確認します。たとえば、CA Service Desk Manager および CA Service Catalog に AAA という名前のテナントがある場合は、少なくともどちらか一方の名前を、一意で意味のある名前に変更する必要があります。

- CA Service Catalog において、そのテナント構造内に重複するテナント名がないことを確認します。CA Service Catalog は名前が重複していても機能しますが、ほかの製品は機能しません。
- マッピングするすべてのテナントおよびサブテナントについて、共通属性に対する CA Service Desk Manager 内の値が CA Service Catalog での要件を満たしていることを確認します。共通属性については、CA Service Desk Manager の値が CA Service Catalog の値を上書きするため、この確認は重要です。
- 1 つの製品から別の製品にテナント構造全体が自動的に追加されるようにするには、merge-tenants.conf ファイルでそのテナントまたはサブテナントをどれも明示的にマッピングしません。

代わりに、共通テナント マージユーティリティを実行し、merge-tenants.conf ファイル内でマッピングされていないすべてのテナントを追加することを確認します。これにより、ユーティリティは、マッピングされていないテナントの構造全体を各製品に自動的に追加します。

共通テナント マッピング ファイルのサンプル

[共通テナント管理を設定](#) (P. 100)するとき、必要なタスクとして[共通テナント マッピング ファイルを作成](#) (P. 102)します。以下に共通テナント マッピング ファイルのサンプルを示します。ファイルを作成する際の参考にしてください。

```
...
# CA Service Catalog Tenants (id, name)
# ca.222.com    ca.222.com
# 00234A51DC4A4F70A03D3BDE5526278C    BB
# 9F6309A0CB654781B08080AD78C2280F    CC
# 9CF5655B4B8D4833A0C6E74EB56128C5    AA
#
# CA Service Desk Manager Tenants (id, name)
# 0xB3484A535A3D994B9FBCD28D3845F292    ca.111.com
# 0xBB83719AA93DFC48B909D7D72CF8B0CB    A
# 0xD9DC8FF2EB84CC43988FE71F4B489D3D    E
# 0x67958EA983987D42AB2A4BAEF808C029    D
#
# Service Provider tenants must map to each other. This mapping is mandatory.
0xB3484A535A3D994B9FBCD28D3845F292=ca.222.com
#
# Map A to AA
0xBB83719AA93DFC48B909D7D72CF8B0CB=9CF5655B4B8D4833A0C6E74EB56128C5
...
```

この例では、以下のテナントが存在します。

- CA Service Desk Manager テナント : ca.111.com、A、D、E
- CA Service Catalog テナント : ca.222.com、AA、BB、CC

サービス プロバイダのテナントは互いにマッピングする必要があります。そのため、CA Service Desk Manager サービス プロバイダ テナント (ca.222.com) と CA Service Catalog サービス プロバイダ テナント (ca.111.com) をマージします。

それ以外の場合は、2 つのテナントをマージする必要がある場合に限り、マッピング エントリを追加します。たとえば、サンプル ファイルでは、CA Service Desk Manager テナント A および CA Service Catalog テナント AA をマージしています。

テナントをマージすると、CA Service Desk Manager テナントが、CA Service Catalog テナントの共通属性をすべて上書きします。ただし、CA Service Catalog 固有の属性には影響がありません。したがって、このサンプル ファイルで共通テナント マージユーティリティを実行したら、CA Service Catalog 内のテナント ca.222.com は、ca.111.com に名前が変更されます。同様に、CA Service Catalog 内のテナント AA は A に名前が変更されます。また、これらの各テナントは、マージされた CA Service Desk Manager テナントの他の[共通属性](#) (P. 112)を継承します。

1 つの製品から別の製品にテナントを追加するだけであれば、共通テナント マッピング ファイルでそれらをマッピングする必要はありません。そのため、サンプル ファイルでは他のテナントをマッピングしていません。このサンプル ファイルで共通テナント マージユーティリティを実行すると、以下の変更が発生します。

- CA Service Catalog のテナント BB および CC は CA Service Desk Manager に追加されます。
- CA Service Desk Manager のテナント E および D は CA Service Catalog に追加されます。

共通テナント マージ ユーティリティの実行準備

[共通のテナント管理を設定](#) (P. 100)するとき、必要なタスクとして共通テナント マージユーティリティの実行準備を行います。

共通テナント マージ ユーティリティの実行を準備する方法

1. 以下の情報を収集して、ユーティリティを実行するときに使用できるようにします。
 - 共通テナント マッピングの名前 (デフォルトの名前: merge-tenant.conf)
 - 共通テナント マッピング ファイルの場所 (デフォルトの場所: %USM_HOME%)
 - CA Service Catalog のサービス プロバイダ ロールを持つ管理者のパスワード。一例として spadmin というデフォルト ユーザがあります。
ユーティリティを実行することによって、CA Service Desk Manager でテナントが作成された場合は、このパスワードを入力します。
2. CA Service Desk Manager および CA Service Catalog をシャットダウンします。

3. MDB がインストールされているコンピュータで、次の CA Service Catalog サービスを停止します：CA カタログ コンポーネント、課金コンポーネント、CA Service Fulfillment、Message Queue 4.1 Broker。サービスを停止するには Windows のコントロールパネルを使用します。
4. [共通テナントマッピングファイル](#) (P. 102) が完全であること、その場所が正しいことを確認します。

共通テナント マージユーティリティの実行準備ができました。

共通テナントの管理方法

[共通テナント管理](#) (P. 100) を有効にしている場合は、テナントはすべて共通テナントになり、CA Service Catalog および CA Service Desk Manager の両方に存在します。これらのテナントは、CA Service Desk Manager を使用して管理できますが、CA Service Catalog ではできません。ここで、「管理」とは、テナントの追加または削除、共通属性の編集を指します。CA Service Catalog では、テナントおよびその属性をすべて表示できますが、編集できるのは CA Service Catalog 固有の属性のみです。共通のテナントを管理するには、以下のプロセスに従います。

1. CA Service Desk Manager で、以下の手順に従います。
 - 1 つ以上の新しいテナントを必要に応じて作成します。
 - 必要に応じて、使用しなくなったテナントを非アクティブにします。
 - 共通の属性（名前、説明、連絡先、場所、非アクティブなど）を編集します。
 - CA Service Desk Manager および CA Service Catalog の [テナントとビジネスユニットの設定](#) (P. 110) を確認します。必要に応じて、これらの設定を更新します。これらの設定によって、製品間のテナントマッピングが有効になります。

注: これらのタスクの一部を開始するには、[管理] - [セキュリティと役割の管理] - [テナント] - [開始] を選択します。これらのタスクを実行する手順については、CA Service Desk Manager ドキュメントを参照してください。

2. CA Service Catalog で、[管理] - [ビジネスユニット] をクリックしてビジネスユニットを表示し、以下の手順に従います。

- CA Service Desk Manager で作成したすべての新規ビジネス ユニット (テナント) が、CA Service Catalog で表示されることを確認します。
 - CA Service Desk Manager で非アクティブにしたすべてのビジネス ユニットが、CA Service Catalog で表示されなくなったことを確認します。
 - CA Service Catalog で、ビジネス ユニットの追加および削除、または主要属性の編集ができないことを確認します。
3. [ビジネス ユニット機能に対する共通マルチテナンシーの影響 \(P. 112\)](#)を確認します。

共通テナントの管理が完了しました。

テナントとビジネス ユニットの設定

CA Service Desk Manager のテナントおよび CA Service Catalog のビジネス ユニットの設定を確認します。これらの設定によって、製品間のテナント マッピングが有効になります。

CA Service Desk Manager のテナント設定

[サービス プロバイダ] を選択 (オン)

[サブテナントを許可] を選択 (オン)

[サブテナントを許可] を選択しない (オフ)

非アクティブ テナント

親テナントが空

CA Service Catalog のビジネス ユニット設定

ルートまたは最上位のビジネス ユニットを示すサービス プロバイダ

[サブユニットを含む] : **True** (スーパー テナントであることを意味します)。スーパー テナントは、少なくとも 1 つのサブテナントを持つテナントです。

[サブユニットを含む] : **False** (テナント (リーフ) であることを意味します)。サブテナントは、少なくとも 1 つの親テナントを持つテナントです。

非アクティブで、削除済みのテナント

SP が親テナントです

共通使用条件の実装方法

[共通テナント管理](#) (P. 100)を使用する場合の CA Service Catalog の設定の一部として、CA Service Catalog および CA Service Desk Manager の共通使用条件をオプションで実装できます。これにより、両製品のすべての共通テナントにおいて、ログインポリシーの一貫性および適用を確実にできます。CA Service Desk Manager 管理者は CA Service Desk Manager でこの共通使用条件を作成しメンテナンスします。CA Service Catalog 管理者は、CA Service Catalog を設定して、この共通使用条件を採用します。ユーザが CA Service Catalog へのログインを試行した場合の動作は、CA Service Desk Manager で設定された使用条件に依存します。

CA Service Catalog を設定して、CA Service Desk Manager で使用条件の設定を実装するには、以下のプロセスに従います。

注: CA Service Desk Manager での使用条件の設定の詳細については、CA Service Desk Manager のドキュメントを参照してください。

1. CA Service Catalog で、[管理] - [設定] - [システム情報] を選択します。
2. [使用条件プロンプトは有効] という設定に対して「はい」を指定します。

注: 「いいえ」を指定すると、CA Service Catalog へのログインを試行するユーザは、CA Service Desk Manager の設定にかかわらず、使用条件に同意することの確認を促されません。

3. CA Service Catalog にログインを試行するユーザに対して、CA Service Desk Manager の設定の影響を確認します。

以下のように、その影響は CA Service Desk Manager で共通テナントに設定された使用条件によって異なります。

- 共通テナントにアクティブかつ空でない使用条件が定義されている場合は、ログインのたびに、使用条件に同意することの確認をユーザに促します。
- 共通テナントに使用条件が定義されていないか、使用条件が非アクティブである場合は、テナントの親階層を確認し、以下が実行されます。
 - 最も近い親にアクティブだが空の使用条件が定義されていれば、ユーザに対して使用条件のプロンプトは表示されません。それ以外の場合、ユーザは最も近い親テナントに定義されているアクティブな使用条件を受け入れるように促されます。
 - 親テナントにアクティブかつ空でない使用条件が定義されていない場合、ユーザに使用条件のプロンプトは表示されません。

- 共通テナントにアクティブな使用条件が定義されているが、表示しないように設定されている場合、ユーザにプロンプトは表示されません。

CA Service Catalog へのログインを試行したユーザに対して、使用条件に同意するためのプロンプトが表示され、ユーザが同意しなかった場合は、CA Service Catalog にアクセスすることはできません。

4. CA Service Desk Manager 設定が組織のニーズを満たしていることを確認します。必要であれば、CA Service Desk Manager 設定の更新について、CA Service Desk Manager 管理者またはドキュメントを通じて確認してください。

共通テナント管理の影響

[共通のテナント管理の設定](#) (P. 100)を完了すると、CA Service Catalog で以下のようになります。

- [管理] - [設定] ページに新しい設定アイテムが表示されます。このアイテムの名前は「共通マルチテナント管理」です。デフォルトの設定は「いいえ」です。

このオプションを「はい」に設定した場合、以下の変更が発生します。

- CA Service Catalog と CA Service Desk Manager の間のテナントの共通属性は、CA Service Catalog では読み取り専用になります。これらの共通属性のフィールドは、CA Service Desk Manager でのみ編集できます。
 - [一般情報] セクションの [ビジネス ユニット名] および [説明]
 - [主要連絡先情報] セクションのすべてのフィールド
 - [連絡先情報] セクションのすべてのフィールド
- CA Service Catalog 固有の属性は CA Service Catalog で編集できます。これらの属性には以下のフィールドが含まれます。
 - 納税者 ID、地方税納税者 ID、課税地域
 - タイムゾーン、通貨名、日付フォーマット、時刻フォーマット
 - 小数点の記号、開始日、電子メール、Web サイト
- テナントを追加、削除、編集、切り取り、貼り付けるオプションは無効になります。
- これらの機能が無効になっている理由について、[管理] - [ビジネス ユニット] ページにメッセージが表示されます。
- [共通の使用条件を実装する](#) (P. 111) と、ユーザが CA Service Catalog へのログインを試行した場合の動作は、CA Service Desk Manager での使用条件の設定に制御されます。

アカウント

アカウントは[ビジネス ユニット](#) (P. 87)の重要なコンポーネントです。アカウントは企業内の部門、支社、個人ユーザ、または任意の論理グループを表すことができます。この製品では、アカウントに料金が適用されます。

課金コンポーネントはアカウントを使用してサービスをリクエストし、サービスに申し込みます。[ユーザ](#) (P. 121)がカタログからサービスをリクエストする場合、この製品は自動的に以下を実行します。

- ユーザのアカウントを作成する
- リクエストされたサービスに対してアカウントを申し込む

アカウントを管理する方法

ビジネス ユニットのアカウントを管理するには、以下のタスクを実行します。

- [アカウントの追加](#) (P. 114)
- [アカウントの編集](#) (P. 116)
- [アカウントの終了](#) (P. 117)
- [アカウントの削除](#) (P. 117)
- [アカウントの検索](#) (P. 118)
- アカウントのリクエストの管理 ([アクション待ちリクエストを処理](#) (P. 793) するためにカタログ機能を使用)
- [申し込みの管理](#) (P. 560)
- [インボイスの管理](#) (P. 571)
- [課金プロファイルの表示](#) (P. 558) および [課金プロファイルの変更](#) (P. 559)

関連項目:

[カタログ ユーザによる CA Service Catalog の使用](#) (P. 743)
[CA Service Accounting の使用](#) (P. 539)

アカウントの追加

[アカウント](#) (P. 113)は企業内の部門、支社、個人ユーザ、または論理グループを表すことができます。アカウントがリクエストまたは申し込んだサービスに対して請求書を作成できるように、アカウントを追加できます。

アカウントを追加する方法

1. メインメニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
2. ビジネス ユニット ツリーを展開し、アカウント追加先のビジネス ユニットを見つけます。
3. ビジネス ユニット名をクリックします。
4. [アカウントの追加] をクリックします。
[新規アカウントの追加] ページが表示されます。
5. [\[新規アカウントの追加\] ページ](#) (P. 114) のフィールドにデータを入力します。
6. [OK] をクリックします。

アカウントが作成されます。

[新規アカウントの追加]ページ

[アカウントを追加する](#) (P. 114) とき、[新規アカウントの追加] ページが表示されます。このページ内のフィールドに値を入力すると、組織のニーズに合わせて新規のアカウントを設定できます。

[新規アカウントの追加] ページ上の以下のフィールドについて簡単に説明します。

開始日

アカウントが組織構造の一部となる、ローカル時間での日付を指定します。

ステータス

アカウントがオープンであるか終了しているかを指定します。

注: 終了したアカウントで、サービスのリクエストまたは申し込みを行うことはできません。また、アカウントが終了した期間について最終請求の実行が完了した後は、終了したアカウントに対してインボイスを実行することはできません。

主要連絡先情報

アカウントの主要連絡先となるユーザ ID を指定します。

以下を実行できます。

- [検索] (虫めがね) アイコンをクリックして、ユーザを検索および選択します。
- ユーザを選択すると、選択されたユーザについて使用可能なデータがフィールドに入力されます。一部のフィールドは空のままにできます。
- [削除] (ごみ箱) アイコンをクリックして、既存のユーザ データを削除します。

所在地情報

アカウントの場所に関する詳細を指定します。

注: 同じ MDB を使用する CA 製品はすべて所在地データを共有します。そのため、所在地情報を編集するときには注意が必要です。

以下を実行できます。

- [検索] (虫めがね) アイコンをクリックして、所在地を検索および選択します。
- 所在地を選択すると、選択されたユーザに使用可能なデータがフィールドに入力されます。一部のフィールドは空のままにできます。
- [削除] (ごみ箱) アイコンをクリックして、既存の所在地データを削除します。
- [追加] (プラス記号) アイコンをクリックして、フィールドに手動で新規の所在地を追加します。
- [編集] (鉛筆) アイコンをクリックして、所在地フィールドを手動で編集します。

アカウント設定

このアカウントと関連付けられたユーザのリストを指定します。従量制の請求では、これらのユーザが参照されます。

以下を実行できます。

- [検索] (虫めがね) アイコンをクリックして、ユーザを検索および追加します。
- リストから既存のユーザを選択し、[削除] (ごみ箱) アイコンをクリックします。これでアカウントからユーザが削除されます。
- [追加] (プラス記号) アイコンをクリックして、フィールドに手動で新規の所在地を追加します。

注: ユーザが初めてリクエストを作成する際、「カタログ」システムによってそのユーザ向けにリクエスト関連のアカウントが作成されます。

アカウントの編集

時間の経過に伴ってアカウントを作成および調整する場合、通常は[アカウント](#) (P. 113)を編集する必要があります。

アカウントを編集する方法

1. メインメニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
2. 編集するアカウントを含むビジネス ユニット ツリーを展開します。
3. ビジネス ユニット名をクリックすると、そのビジネス ユニットのアカウントリストが表示されます。
4. 編集するアカウント名をクリックします。
[アカウント プロファイル] ページが表示されます。
5. [編集] をクリックします。
[アカウント プロファイルの編集] ページが表示されます。
6. [\[新規アカウントの追加\] ページ](#) (P. 114) の場合と同じフィールドを編集します。
7. [OK] をクリックします。

ユーザの編集内容でアカウントが更新されます。

アカウントの終了

時間の経過に伴ってアカウントを作成および管理する場合、通常は[アカウント](#) (P. 113)を編集する必要があります。

アカウントを終了する方法

1. [アカウントを削除した結果](#) (P. 118)を確認します。アカウントを終了するときも同じ結果が適用されます。アカウントを終了することを確認します。
2. 必要に応じて、アカウントの最終[請求処理](#) (P. 543)を実行します。
3. メインメニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
4. ビジネス ユニット ツリーを展開して、終了するアカウントを含むビジネス ユニットを見つけます。
5. 編集するアカウント名をクリックします。
6. アカウント プロファイルを編集し、ステータスを [終了] に変更します。
7. [OK] をクリックします。

これで、アカウントの終了が完了しました。

アカウントの削除

時間の経過に伴ってアカウントを管理する場合、通常は[アカウント](#) (P. 113)を削除する必要があります。

アカウントを削除する方法

1. [アカウントを削除した結果](#) (P. 118)を確認し、アカウントを削除することを確認します。
2. アカウントの最終的な請求を実行する必要があるかどうか確認します。 [はい] の場合は、以下を実行します。
 - a. [アカウントを終了します](#) (P. 117)。
 - b. アカウントの最終[請求処理](#) (P. 543)を実行します。
3. メインメニューから [管理] - [ビジネス ユニット] を選択します。
[ビジネス ユニット] ページが表示されます。
4. ビジネス ユニット ツリーを展開して、削除するアカウントを含むビジネス ユニットを見つけます。
5. アカウント プロファイルを表示し、[削除] をクリックします。

これで、アカウントの削除が完了しました。

アカウント削除の影響

[アカウントを削除](#) (P. 117)すると、そのユーザのアカウントに対する申し込みおよびリクエストに以下のように影響します。

申し込み

アカウントの申し込みステータスが、デフォルトのキャンセル状態（[キャンセル待ち] または [キャンセル]）に変わります。

リクエスト

アカウントのリクエストされたサービス オプションのステータスは、以下のように元のステータスに基づいて変更されます。

元のステータス

新規ステータス

未送信

なし。リクエストは削除されます。

送信済み、承認ステータス、フルフィルメントステータス、リソース割り当て待ち、リソース割り当て済み

キャンセル済み

完了

課金コンポーネントがインストールされている場合はデフォルトのキャンセル状態（[キャンセル待ち] または [キャンセル]）
課金コンポーネントがインストールされていない場合は [キャンセル済み]

キャンセル待ち/キャンセル済み

元のステータスと同じ

アカウントの検索

特にアカウントに対してアクション（インボイス、更新など）を実行する必要がある場合、アカウントを検索できます。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [検索] をクリックします。

アカウント、インボイス、および支払の検索ページが表示されます。

2. まだ選択されていない場合は、[検索] メニューの [アカウント]（デフォルト）をクリックします。

アカウントの検索フィルタが表示されます。

3. 以下のように、検索メカニズム（以下のいずれか）を選択し、関連する検索条件を指定します。
 - 標準
演算子を選択し、値を指定します。
 - 詳細設定
演算子を選択し、検索の条件ごとに値を指定します。
 - ロード
使用する、保存済みのクエリを選択します。
「詳細設定」および「ロード」については、[リクエストの詳細検索](#) (P. 775) を指定する場合と同様のガイドラインが適用されます。
4. [検索] をクリックします。
5. （オプション）最後に実行したクエリを保存する場合は、[最後に実行されたクエリを保存] をクリックします。
6. [アカウント] リストのアカウント名をクリックします。
アカウント プロファイルが表示されます。

第 3 章：ユーザとロールの管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[ユーザ](#) (P. 121)

[ロールおよびデフォルトのアクセス権限](#) (P. 136)

[各ロールで実行可能なタスク](#) (P. 139)

[すべてのユーザのデフォルト ロール](#) (P. 142)

[ユーザ、ロール、ログインの関係](#) (P. 142)

ユーザ

CA Service Catalog 内のユーザは、通常製品を使用する人を表します。ユーザは、CA Service Catalog にログインして使用するためにユーザ ID を持っている必要があります。各ユーザには[ロール](#) (P. 136)が必要であり、ビジネスユニットに属している必要があります。

CA Service Catalog と同じ MDB を共有する他の CA 製品は、CA Service Catalog と一部のデータを共有します。たとえば、CA Service Catalog と他の CA 製品はユーザおよび連絡先を共有します。これらのユーザの一部は、[他の CA 製品のみに適用されます](#) (P. 121) (CA Service Catalog を除く)。そのため、ユーザを管理する場合、同じ MDB を使用して複数の CA 製品で共有されるデータが保護されるように注意する必要があります。

また、MDB 内の一部のデータは製品に固有であり、製品間で共有されません。たとえば、CA Service Catalog はロール情報を共有しません。

MDB のユーザ データ

同じ MDB を使用する CA Service Catalog および他の CA 製品は、[ユーザ](#) (P. 121)など一部同じデータを共有します。

MDB には、CA Service Catalog が使用しないユーザで、他の CA 製品が使用するものがいくつか自動的に含まれます。たとえば次のようなユーザです：
System_ADH_generated、System_AM_User、Systemt_Anonymous、System_Argis_User、System_MA_User、System_NSM_generated、System_SD_User、UAPM Administrator。

CA EEM 内のユーザ データ

CA Service Catalog の各[ユーザ](#) (P. 121)のユーザ ID は CA EEM 内の対応するユーザにマッピングされます。CA EEM は、CA Service Catalog ユーザ ID を認証および検証します。任意で CA EEM を設定して外部ディレクトリ (Microsoft Active Directory など) を使うようにすることができます。この場合、CA Service Catalog は、Active Directory からのユーザ ID を使用します。また、Active Directory はパスワードを検証します。

MDB には、ユーザ ID と、パスワード以外のすべてのユーザデータが格納されます。ユーザが CA Service Catalog へのログインを試行すると、ユーザ ID が認証のため CA EEM に渡されます。CA EEM で外部ディレクトリを使用しない場合、CA EEM はユーザ ID を認証します。CA EEM で外部ディレクトリを使用する場合、外部ディレクトリがユーザ ID を認証します。

CA EEM で外部ディレクトリを使用する場合、管理者がユーザを作成すると、カタログシステムでは主なユーザ情報を外部ディレクトリから取得します。たとえば、名前、姓、電子メールアドレス、組織階層などがあります。この取得によって、ユーザを迅速に効率良く作成することができます。

また、CA EEM は、各[ロール](#) (P. 136)の CA Service Catalog コンポーネントへのアクセスを制御します。

CA EEM 内のユーザ データの同期

外部ディレクトリを使用して CA Service Catalog [ユーザを](#) (P. 121)管理する場合は、以下を実行します。

- 外部ディレクトリを使用するよう CA EEM を設定する
- MDB ユーザと外部ディレクトリ ユーザを定期的に同期する

これらのタスクを実行することにより、すべての CA EEM ユーザに対して、一致する CA Service Catalog ユーザが確実に存在するようになります。

注: MDB ユーザと外部ディレクトリ ユーザの同期、および CA EEM 認証と NTLM 認証の設定の詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

シングル サインオン

シングル サインオンは、CA Service Catalog [ユーザ](#) (P. 121)の認証用の 1 つのオプションです。組織で Windows ドメインを使用する場合は、Windows NTLM 認証を通じたシングル サインオンを使用するように任意に CA Service Catalog を設定できます。

注: Windows NTLM 認証を通じたシングル サインオンの使用の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

ユーザを管理する方法

ロールの範囲内で[ユーザ](#) (P. 121)を以下のように管理できます。

- [ユーザの検索](#) (P. 123)
- [ユーザ プロファイルの表示](#) (P. 124)
- [ユーザを追加するための要件および考慮事項](#) (P. 125)の確認
- [ユーザの追加](#) (P. 125)
- [自動作成されるパスワードの形式の設定](#) (P. 131)
- [ユーザの編集](#) (P. 132)
- [ユーザを編集するための要件および考慮事項](#) (P. 132)
- [ユーザの削除](#) (P. 133)

ユーザの検索

[ユーザ](#) (P. 121)を検索できます。特に、ロールの更新やその他ユーザのデータを更新する場合などに実行する必要があります。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [ユーザ] をクリックします。
[ユーザ] ページが表示されます。[ユーザ ID] 検索フィルタがページの上部に表示されます。

注: デフォルトでは、どのユーザも検索結果リストに表示されません。

2. 以下のように、検索メカニズム（以下のいずれか）を選択し、関連する検索条件を指定します。

- 標準

演算子を選択し、値を指定します。

- 詳細設定

演算子を選択し、検索の条件ごとに値を指定します。

- ロード

使用する、保存済みのクエリを選択します。

「詳細設定」および「ロード」については、[リクエストの詳細検索](#) (P. 775) を指定する場合と同様のガイドラインが適用されます。

注: ユーザ リストは長くなることがあり、特に外部ディレクトリを使用するよう CA EEM を設定してある場合は長くなりがちです。したがって、適切な検索基準を使用してください。

3. [検索] をクリックします。

検索結果が表示されます。

4. (オプション) 最後に実行したクエリを保存する場合は、[最後に実行されたクエリを保存] をクリックします。

5. ユーザ リストでユーザ名をクリックします。

ユーザ プロファイルが表示されます。

ユーザを表示し、必要であれば[編集](#) (P. 132)または[削除](#) (P. 133)できます。

ユーザ プロファイルの参照

特にユーザを更新する前に情報を確認する場合、[ユーザ](#) (P. 121)のプロファイルを表示できます。

ユーザ プロファイルを参照する方法

1. プロファイルを表示する[ユーザを検索](#) (P. 123) します。

検索結果が表示されます。

2. 参照するユーザのユーザ名または [プロフィール] アイコンをクリックします。

[ユーザ プロファイル] ウィンドウが表示されます。

これで、ユーザ プロファイルの表示が完了しました。

ユーザを追加するための要件および考慮事項

CA Service Catalog に新規[ユーザ](#) (P. 121)を追加する場合は、CA EEM にもそのユーザを定義します。これによって、ユーザは CA Service Catalog にログインできます。以下のいずれかの方法で行います。

- CA EEM が Microsoft Active Directory などの外部ディレクトリを使用している場合、その管理者が外部ディレクトリにユーザを定義する必要があります。手順については、外部ディレクトリのドキュメントを参照してください。
- CA EEM が独自のリポジトリを使用している場合、新しい CA Service Catalog ユーザを追加すると、CA EEM は自動的に USM/users フォルダに新規グローバルユーザを作成します。この動作は、[ユーザ作成] イベント ルールの [EEM ユーザの作成] アクションによって制御されます。以下のいずれかを行うことができます。
 - CA EEM ユーザを自動的に作成する[アクションの無効化](#) (P. 50)
 - CA EEM で、[自動作成されるパスワードの形式を設定](#) (P. 131)します。

ユーザの追加

通常の場合、[ユーザ](#) (P. 121)を追加するのは、新しい従業員が組織で業務を開始するときです。

ユーザを追加する方法

1. メイン メニューから [管理] - [ユーザ] を選択します。
2. [追加] ボタンをクリックして新規ユーザを追加します。
[新規ユーザの追加] ページが表示されます。
3. [\[新規ユーザの追加\] ページ](#) (P. 126)に新規ユーザのデータを入力します。
4. [OK] をクリックします。

ユーザが追加されます。

関連項目:

[ロールおよびデフォルトのアクセス権限](#) (P. 136)

[新規ユーザの追加]ページ

組織に[新規ユーザを追加する](#) (P. 125)場合、いくつかのフィールドに入力します。以下のフィールドについて簡単に説明します。

ユーザ ID

CA Service Catalog がユーザを識別するための ID を指定します。

ユーザ ID の値は一意である必要があります。

外部ディレクトリを使用するよう CA EEM が設定されている場合、データが存在すれば外部ディレクトリ データから自動的に読み込まれます。

マネージャ

作成しているユーザのマネージャを指定します。マネージャを指定するには、[検索] (虫めがね) アイコンをクリックしてユーザの一覧を表示し、ユーザを選択します。このリストで [検索] アイコンをクリックすると (任意)、詳細検索の条件を指定することができます。詳細検索と標準検索の切り替えは、そのアイコンをクリックします。

[マネージャ] フィールドをクリアするには、マイナス記号のアイコンをクリックします。

組織でシステム承認を[承認プロセス](#) (P. 688)として使用している場合、マネージャはこのユーザによってサブミットされたリクエストを承認する必要があります。組織で別の承認プロセスを使用している場合、マネージャが必須の承認者であるかどうかは、承認プロセスの設定方法によって決まります。

リクエストの自動委任：委任先

[アクション待ちリクエストの自動委任](#) (P. 813)を設定したときに、自分のアクション待ちリクエストが自動的に委任される先のユーザを指定します。さらに、管理者は、[他のユーザのアクション待ちリクエストを自動委任](#) (P. 814)できます。

委任先を指定するには、[検索]（虫めがね）アイコンをクリックしてユーザの一覧を表示し、ユーザを選択します。このリストで[検索]アイコンをクリックすると（任意）、詳細検索の条件を指定することができます。詳細検索と標準検索の切り替えは、そのアイコンをクリックします。

[リクエストの自動委任：委任先] フィールドをクリアするには、マイナス記号のアイコンをクリックします。

ユーザプロフィール内でこのフィールドをクリアすると、アクション待ちリクエストの自動委任が停止し、そのユーザのキューに残ります。別のユーザのプロフィール内でこのフィールドをクリアすると、そのユーザのアクション待ちリクエストの自動委任が停止します。そのリクエストはそのユーザのキューに残ります。

このフィールドをクリアしても、以前割り当てられていた委任先にすでに委任されているアクション待ちリクエストには影響しません。そのため、ベストプラクティスとして、このフィールドをクリアした後、以前の委任先に対して、[アクション待ちリクエストを速やかに処理](#) (P. 793)（承認、却下、転送など）するよう指示することをお勧めします。または、管理者自身がそれら进行处理するか、[他のユーザへ転送](#) (P. 808)することができます。

カタログの使用を委任：委任先

[カタログの使用の委任先](#) (P. 820)ユーザを指定します。委任先に指定されたユーザは、委任元ユーザの代わりにカタログからリクエストを作成してサブミットできます。また、管理者は、他のユーザのカタログを別のユーザに委任することができます。

このフィールドは、ユーザまたは管理者がそのビジネス ユニットに対して[カタログの委任を有効化](#) (P. 826)している場合のみ、使用可能です。

委任先を指定するには、[検索]（虫めがね）アイコンをクリックしてユーザの一覧を表示します。このリストで[検索]アイコンをクリックすると（任意）、詳細検索の条件を指定することができます。詳細検索と標準検索の切り替えは、そのアイコンをクリックします。1人以上のユーザを選択して、プラス記号 (+) をクリックして選択を保存します。

〔カタログの使用を委任：委任先〕フィールドをクリアするには、マイナス記号のアイコンをクリックします。

ユーザが自分のユーザ プロファイル内でこのフィールドをクリアすると、そのユーザのカタログは委任されなくなります。また、元の委任先は委任元のカタログから代わりにリクエストを作成してサブミットすることができなくなります。別のユーザのプロファイル内でこのフィールドをクリアすると、そのユーザのカタログは委任されなくなります。また、元の委任先は委任元ユーザのカタログから代わりにリクエストを作成してサブミットすることができなくなります。

ユーザの所在地

ユーザの所在地の詳細を示します。

注: 同じ MDB を使用するすべての CA 製品は同じ所在地を共有するため、所在地を変更する場合には注意が必要です。

以下の操作を実行できます。

- 〔検索〕（虫めがね）アイコンをクリックして既存の所在地の一覧を表示し、所在地を選択します。このリストで〔検索〕アイコンをクリックすると（任意）、詳細検索の条件を指定することができます。詳細検索と標準検索の切り替えは、そのアイコンをクリックします。
- 削除（ごみ箱）アイコンをクリックして、既存の所在地を削除します。
- 〔新しい所在地〕アイコンをクリックして詳細を入力し、新規所在地を追加します。
- 編集（鉛筆）アイコンをクリックして詳細を入力し、割り当てられた所在地を編集します。

ビジネス ユニットの選択

新規ユーザの[ビジネス ユニット](#) (P. 87)を指定します。

デフォルトは現在のビジネス ユニット（現在ログインしているもの）です。

新規ユーザのビジネス ユニットを変更するには、「サービス提供管理者」または「スーパー ビジネス ユニット管理者」のロールが必要です。これらのロールがないと、ユーザを作成することはできても、そのビジネス ユニットを変更することはできません。

さらに、ユーザは複数のビジネスユニットに属することができます。ただし、ユーザは1つのビジネスユニットでは1つのロールおよび1つの権限レベルしか持つことができません。

ロールまたは権限レベルについてビジネスユニットを選択するには、[検索]（虫めがね）アイコンをクリックして一覧を表示し、選択します。アイコンは、ロールまたは権限レベルの[ビジネスユニットの選択]列の左に表示されます。ビジネスユニット名をクリックして選択します。ビジネスユニットの一覧で[検索]アイコンをクリックすると、詳細検索条件を指定できます。詳細検索と標準検索の切り替えは、そのアイコンをクリックします。

ロールの選択

現在のビジネスユニットで新規ユーザの[ロール](#) (P. 136)を指定します。

デフォルトで、新規ユーザには、[すべてのユーザのデフォルトロール](#) (P. 142)が割り当てられます。ただし、管理者は任意で別のロールを割り当てることもできます。ロールを選択する際、[ユーザ、ロール、ログインの関係](#) (P. 142)に注意してください。

利用可能なロールを選択し、[行の追加]アイコンをクリックすると、ユーザのロールリストにロールが追加されます。

(オプション)権限レベルの選択

新規ユーザの[権限レベル](#) (P. 130)を指定します。この設定は、[承認プロセス](#) (P. 688)としてシステム承認を使用している場合にのみ適用されます。

権限レベル

管理者が[ユーザの追加](#) (P. 125)またはユーザの更新を行う場合、ユーザがロールを持っているビジネス ユニットごとに権限レベルを指定できます。システム承認プロセスは、権限レベルを使用する唯一の[承認プロセス](#) (P. 688)です。権限レベルは他の承認プロセスには適用されません。デフォルトでは、以下に示すテキストおよび値のレベルが使用可能です。

- レベル 0 (0)
- レベル 10 (10)
- レベル 20 (20)
- レベル 30 (30)
- レベル 40 (40)
- レベル 50 (50)

システム承認プロセスでは、各ユーザに権限レベルがあり、各サービスに承認レベルがあります。カタログシステムは、ユーザの権限レベルがサービスの承認レベルと一致するかそれ以上の場合、そのユーザからのリクエストを自動的に承認します。そうになっていない場合、管理階層に従います。システムは、リクエストを他のリクエスト マネージャ（複数可）に転送し、サービスの承認レベルと一致するかまたはそれ以上の権限レベルを持つユーザに到達するまでルーティングを行います。

たとえば、サービスに 40 の承認レベルがある場合、サービスをリクエストするユーザは以下のいずれかが必要です。

- そのユーザに 40 の権限レベルが必要
- 40 の権限レベルを持っているリクエスト マネージャから承認を取得することが必要

注: リクエスト先のユーザは、複数のビジネス ユニットで異なるロール（つまり異なる権限レベル）を持っている場合があります。そのため、カタログシステムでは、リクエストされたサービスが属するビジネス ユニットにおけるユーザの権限レベルを使用します。

自動作成されるパスワードの形式の設定

CA EEM を設定して、独自のリポジトリ（外部ディレクトリでない）を使用できます。その場合、新規の CA Service Catalog ユーザを追加するか、そのユーザ ID フィールドを更新すると、CA EEM は自動的にユーザとそのパスワードを作成します。デフォルトでは、パスワードはユーザ ID と同じになります。ユーザの会社、部門、または顧客の基準や規則に一致するように、CA EEM で自動的に作成されるパスワードの形式を任意で変更することができます。

CA EEM で自動作成されるパスワードの形式を設定する方法

1. [管理] - [ツール] - [イベント] を選択します。
2. [ユーザ作成] イベントについて、[EEM ユーザの作成] ルールを無効にし、代わりに使用するルールを作成します。
3. [新規 EEM ユーザの作成] または [EEM ユーザの変更] という名前の関連ルールアクションを無効にし、代わりに使用する新しいアクションを作成します。
4. 代替りのアクションを開き、Java クラスのフィールドを見つけます。このフィールドは以下のように表示されます。

```
com.ca.usm.ruleEngine.action.CreateEiamUserAction,passwordTemplate=value
```

`passwordTemplate` パラメータは、初期パスワードとして使用されるテキストを指定します。`passwordTemplate` パラメータを指定しなかった場合は、作成するユーザ ID がパスワードに設定されます。

5. このパラメータを特定のテキスト値または利用可能なイベント変数に設定します。

[Java クラス] フィールドにイベント変数を挿入するには、矢印アイコンをクリックし、表示されたリストから変数を選択します。たとえば、ユーザ ID に文字「a」を付加してパスワードにする場合は、以下を指定します。

```
com.ca.usm.ruleEngine.action.CreateEiamUserAction,passwordTemplate=$user_id$a
```

これで、指定された形式を使用して自動的にパスワードが生成されるよう設定されました。

ユーザを編集するための要件および考慮事項

ユーザを編集する際は、以下の要件および考慮事項に従う必要があります。

- ユーザ ID が **CA Service Catalog** 内に存在する場合、ユーザ ID が **CA EEM** 内にも存在することを確認します。存在しない場合、**CA EEM** 内にユーザ ID を作成します。
- **CA EEM** が **Microsoft Active Directory** のような外部ディレクトリを使用している場合、その管理者は外部ディレクトリ内のユーザを編集する必要があります。手順については、外部ディレクトリのドキュメントを参照してください。
- [同期ユーティリティ](#) (P. 122) を実行する場合、外部ディレクトリから **MDB** に対して、すべてのユーザデータ（姓名、ユーザ名、パスワード）が同期されます。ユーティリティを実行すると、必要に応じてユーザが有効または無効になります。
- **CA EEM** が独自のリポジトリを使用している場合、**CA Service Catalog** ユーザの [ユーザ ID] フィールドに新しく値が読み込まれると、新しい **CA EEM** グローバルユーザが自動的に **USM/users** フォルダに作成されます。[ユーザ ID] フィールドを更新した場合、対応する **CA EEM** ユーザ ID 値も同じ変更で更新されます。

[ユーザ変更] イベントルール上の [EEM ユーザの変更] アクションによって、このプロセスは制御されます。このルールアクションは、新規 **CA EEM** ユーザ ID を作成する際、初期パスワードにユーザ ID を設定します。そのため、ユーザは初回ログイン時にパスワードを変更する必要があります。古いユーザが **CA EEM** に存在し、そのユーザ ID が変更された場合、**CA EEM** にあるユーザ ID が更新されます。以下のいずれかを行うことができます。

 - 関連するルールまたはアクションを無効にすることにより、**CA EEM** ユーザが自動的に更新されないようにします。
 - **CA EEM** で [自動更新されるパスワードの形式を設定](#) (P. 131) します。

ユーザの編集

通常は何らかの理由により、[ユーザ](#) (P. 121) を編集します。たとえば、既存従業員のロールまたは役職を変更する、新しい部門に異動する、などです。

ユーザを編集する方法

1. メインメニューから [管理] - [ユーザ] を選択します。

[ユーザ] ページが表示されます。
2. 編集する [ユーザを検索](#) (P. 123) します。

検索結果が表示されます。

3. 編集するユーザの [編集] アイコンをクリックします。

[ユーザ プロファイルの編集] ページが表示されます。

編集できるユーザは、ロールのスコープ内にあるビジネス ユニットにロールを持つユーザのみです。

重要: ユーザのユーザ ID は変更しないでください。削除されたユーザはすべて、ユーザ データベース内で無効として管理されるため、削除したユーザのユーザ ID を再利用しないでください。

4. 必要に応じて値を更新します。 [\[新規ユーザの追加\] ページ](#) (P. 126) の場合と同じフィールドを編集できます。

フィールドが更新されます。

5. すべての必須フィールドに入力したら [OK] をクリックします。

ユーザが更新されます。

関連項目:

[ユーザの追加](#) (P. 125)

ユーザの削除

[ユーザ](#) (P. 121) が組織を離れるか、CA Service Catalog にアクセスする必要がなくなったときは、CA Service Catalog からそのユーザ名を削除します。これにより、製品が管理しやすくなります。

ユーザを削除する方法

1. [ユーザを削除した結果](#) (P. 134) を確認し、ユーザを削除することを確認します。
2. メイン メニューから [管理] - [ユーザ] を選択します。
[ユーザ] ページが表示されます。
3. 編集する [ユーザを検索](#) (P. 123) します。
検索結果が表示されます。

4. 削除するユーザの[削除]アイコンをクリックします。削除できるユーザは、ロールのスコープ内にあるビジネス ユニットにロールを持つユーザのみです。

CA Service Catalog ユーザが削除されます。関連する CA EEM ユーザは削除されません。

注: ユーザ名の横にあるチェック ボックスをオンにし、[削除] ボタンをクリックすると、ユーザを削除できます。

これで、ユーザの削除が完了しました。

ユーザを削除した場合の影響

[ユーザの削除](#) (P. 133)は、アカウント、申し込みやリクエストに以下のような影響を与えます。

アカウント

アカウントに対して今後もトランザクションが存在する可能性があるため、ユーザが削除された時点でアカウントはオープンのままになります。管理者は任意でアカウントをクローズするか、またはオープンのままにしておくことができます。

申し込み

削除されたユーザの申し込みステータスが、デフォルトのキャンセル状態（[キャンセル待ち]または[キャンセル]）に変わります。

リクエスト

削除されたユーザのリクエストされたサービス オプションのステータスは、以下のように元のステータスに基づいて変更されます。

元のステータス

未送信

送信済み、承認ステータス、フルフィルメントステータス、リソース割り当て待ち、リソース割り当て済み

完了

キャンセル待ち/キャンセル済み

新規ステータス

なし。リクエストは削除されます。

キャンセル済み

課金コンポーネントがインストールされている場合はデフォルトのキャンセル状態（[キャンセル待ち]または[キャンセル]）

課金コンポーネントがインストールされていない場合は[キャンセル済み]

元のステータスと同じ

ユーザ グループ

管理者は、CA Service Catalog [ユーザ](#) (P. 121)を以下のユーザ グループのタイプに整理することができます。

- CA EEM での「グローバル」と「アプリケーション」ユーザ グループ

CA Service Catalog が使用するアプリケーション グループの 2 つの例は CA WF Admin User または Super User です。

注: これらのグループの作成とユーザ割り当ての詳細については、CA EEM ドキュメントを参照してください。

- CA EEM でのユーザ定義グループ

外部ディレクトリ（該当する場合）または CA EEM のいずれかに、ユーザ定義のグループを作成します。ユーザを個別に変更する代わりに、ユーザ定義のグループ内のすべてのユーザに同じアクションを適用できます。CA EEM または外部ディレクトリにユーザ定義のグループを作成すると、CA Service Catalog で使用できるようになります。

注: ユーザ定義のグループの作成とユーザ割り当ての詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

ユーザ グループ メンバシップは、[ユーザ プロファイル](#) (P. 124)に読み取り専用データとして表示されます。

ロールおよびデフォルトのアクセス権限

各[ユーザ](#) (P. 121)は、ビジネス ユニットごとに異なるロールを持つことができます。デフォルトでは、使用可能な各ロールによって、CA Service Catalog のさまざまなタイプの機能へのアクセスが提供されます。ただし、以下要因は、そのロールにかかわらず、ユーザが実行できる機能に大きな影響を及ぼします。

- このトピックでは、各ロールに対して製品で事前に定義されているデフォルトのアクセス権限について説明します。以下の点に注意してください。
 - サービス提供管理者は、カタログ システム全体におけるデフォルトのアクセス権限の一部を以下のように変更できます。まず、ルート（最上位レベル）ビジネス ユニットにログインし、[管理]-[設定]を選択して、アクセス制御設定を変更します。
 - サービス提供管理者およびビジネス ユニット管理者は、特定のビジネス ユニットにおけるデフォルトのアクセス権限の一部を以下のように変更できます。まず、対象のビジネス ユニットにログインし、[カタログ]-[設定]を選択して、アクセス制御設定を変更します。

注: アクセス制御の設定に関する詳細については、「[実装ガイド](#)」を参照してください。

- すべてのユーザは、[自分のカタログの使用を他のユーザに委任](#) (P. 820) し、代わりにリクエストを作成してもらうようにすることができます。
- カatalog システムでは、インストール時に 1 人のユーザのみが作成されます。このユーザは、spadmin という名前でサービス提供管理者ロールが割り当てられます。
- [各ロールで実行可能なタスク](#) (P. 139)の表には、デフォルト設定に基づいて、各ロールが実行できるタスクとできないタスクがリスト表示されます。

リクエスト関連の機能は CA Service Catalog がインストールされている場合に使用できます。申し込みおよびインボイス関連の機能は、課金コンポーネント がインストールされている場合に使用できます。

カタログ ユーザ

申し込みなしで、サービスをリクエストするユーザ ロールです。これらのユーザは、自身のリクエストも管理できます。たとえば、承認、却下、実行、その他のアクションを実行して[アクション待ちリクエストを処理](#) (P. 793)します。

組織のほとんどのユーザはこのロールのみを使用します。

このロールは新規ユーザのデフォルト ロールとして事前定義されています。ただし、管理者は、新規ユーザのデフォルト ロールをカタログ ユーザから別のロールに任意で変更できます。

このロールは、実装環境において申し込みまたは請求を使用していない場合に最適です。

エンド ユーザ

カタログを通じて使用可能なすべての機能のエンド ユーザです。このユーザには、カタログ ユーザと同じアクセス権限が含まれます。さらに、エンド ユーザは、サービスの申し込み、請求書の表示、ニュースメッセージ、ドキュメント、レポートの表示および追加が可能です。

リクエスト マネージャ

リクエストを管理するための管理者ロールです。ビジネス ユニット内および該当するサブビジネス ユニットのすべてのリクエストの表示および処理が可能です。リクエスト マネージャは自分のアクション待ちリクエストおよび他のユーザのアクション待ちリクエストの両方を扱います。リクエスト マネージャは、カタログ システム内のすべてのリクエストを検索できます。カタログ ユーザは自分のリクエストのみを検索できます。

サービス マネージャ

特定のテナントまたはビジネス ユニットのサービス（リクエストではない）を作成、定義、管理します。このユーザは、レポート、ダッシュボード、ドキュメント、メッセージアラートを設定する管理アクセス権も持っています。

このロールは、サービスを作成および管理するユーザに最適です。このユーザはサービスのリクエストまたは申し込みはできません。

また、アクション待ちリクエストの処理（承認や却下）が可能です。

カタログ管理者

特定のテナントまたはビジネスユニットのサービスを作成、定義、管理します。

このロールは、さらにリクエスト マネージャ ロールと同じアクセス権限を持っています。

このユーザは、サービスをリクエストできますが、申し込みはできません。

スーパー ビジネス ユニット管理者

特定のスーパー テナント（スーパー ビジネス ユニット）の **root** ユーザです。スーパー ビジネス ユニットは、1つ以上の子ビジネスユニットが含まれるビジネスユニットです。この管理者は、スーパー ビジネス ユニットおよびそのすべてのサブビジネスユニットに対してほぼ完全なアクセス権を持ちます。たとえば、スーパー ビジネス ユニットでは、この管理者がビジネスユニットの作成、新規ユーザの作成、ロールの割り当てを行うことができます。

サービス提供管理者

サービス プロバイダ（最上位レベル）ビジネスユニットの **root**（最上位レベル）ユーザです。このユーザは、すべてのビジネスユニットに対して完全なシステム アクセス権を持ちます。たとえば、このユーザは、すべてのユーザに適用されるデフォルト設定を指定できます。そのためには、ルート ビジネスにログインし、[管理]-[設定]-[ユーザのデフォルト設定] タブにアクセスします。

重要: このロールの割り当ては慎重に行う必要があります。

このロールは、インストール時に作成されるデフォルトのビジネスユニットであるサービス プロバイダ ビジネスユニットでのみ使用できます。

この管理者のみが、データ メディエーション、システム環境設定、イベント、ルール、アクションへのアクセス権を持ちます。

デフォルトでは、インストール時に、カタログ システムがこのロールを持つ **spadmin** という名前のユーザ ID を作成します。

デフォルト ロール指定

サービス提供管理者は、[すべてのユーザのデフォルト ロール](#) (P. 142) を指定できます。

各ロールで実行可能なタスク

それぞれの[ユーザ](#) (P. 121)は、異なるビジネス ユニットでは別のロールを持つことができます。ロールは、さまざまな機能に対してデフォルトのアクセス権限を付与します。さらに、管理者は、さまざまな設定を使用して、ロールにアクセス権限を追加したり、ロールからアクセス権限を削除したりできます。

注: 設定に関する詳細については、「[実装ガイド](#)」を参照してください。

リクエスト関連の機能は カタログ コンポーネント で使用可能です。一方、申し込みおよび請求関連の機能は 課金コンポーネント で使用可能です。

以下の表は、各ロールが実行できるタスクの一覧です。ロールと権限番号に関する説明が表の後に示されています。文字 **X** はロールがそのタスクを実行できることを示し、ダッシュ (-) はユーザがそのタスクを実行できないことを示しています。

タスク	役割							
	Cat Usr	Req Mgr	Cat Adm	End Usr	Adm	Svc Mgr	SBU Adm	SD Adm
購入								
ロールおよびデフォルトのアクセス権限 (P. 136)で示される以外は、デフォルトでは、すべてのユーザが購入機能を持ちます。ただし、管理者は、プロキシ リクエストの作成やリクエストの編集など、各ロールのアクセス権限を設定することができます。	X	X	X	X	X	-	X	X
すべてのユーザは、 自分のカタログの使用を他のユーザに委任 (P. 820) し、代わりにリクエストを作成してもらうことができます。								
リクエストの管理								
リクエストの参照、編集、削除、キャンセル	X	X	X	X	X	X	X	X
割り当てられたアクション待ちリクエストの処理	X	X	X	X	X	X	X	X
リクエストの検索	X	X	X	X	X	X	X	X
リクエスト内のすべてのアイテムの参照	X	X	X	X	X	X	X	X
リクエストのトラッキング情報と監査証跡情報の参照	-	X	X	-	X	-	X	X

一般

ダッシュボードの表示	X	X	X	X	X	X	X	X
個人用ダッシュボードの追加	X	X	X	X	X	X	X	X
共用ダッシュボードの作成	-	-	X	-	X	-	X	X
申し込みおよびインボイスの参照	-	-	-	X	X	-	X	X
チェックアウト時のリクエスト先ユーザの変更 (現在の設定から別のアカウントまたはユーザへ)。変更する別のアカウントまたはユーザは、ログインユーザのビジネスユニット スコープにおけるロールが必要です。	-	X	X	-	X	-	X	X
ニュース メッセージの参照および追加	-	-	-	X	X	X	X	X
ドキュメントの表示 (有効化されている場合 (P. 191)) およびレポートの表示	-	-	-	-	-	X	X	X

カタログの管理

カタログ サービスおよびサービス オプション グループの参照および変更	-	-	X	-	-	X	X	X
CA Service Catalog の設定の参照および変更	-	-	X	-	-	-	X	X
カタログのエントリまたは設定の管理	-	-	-	-	-	X	X	X
申し込みおよびインボイスの管理	-	-	-	-	X	-	X	X

他の要素の管理

ビジネスユニット スコープ内のアカウントの管理	-	-	-	-	X	-	X	X
ビジネスユニット スコープにロールを持つユーザの管理	-	-	-	-	X	-	X	X
ビジネスユニットのダッシュボード ライブラリの管理	-	-	-	-	X	-	X	X
スケジュール済みタスクの管理	-	-	-	-	X	-	X	X
レポートの管理	-	-	-	-	X	X	X	X
変更イベントおよびアラートの管理	-	-	-	-	X	-	X	X

ロール キー

コード	役割
Adm	管理者
Cat Adm	カタログ管理者
Cat Usr	カタログ ユーザ (なし)
End Usr	エンド ユーザ
Req Mgr	リクエスト マネージャ
Svc Mgr	サービス マネージャ
SB Adm	スーパー ビジネス ユニット管理者
SD Adm	サービス提供管理者

各ロールが他のユーザに対して実行できるタスク

以下の表では、自分自身と、他のアカウントおよびユーザのために許可されたタスクを実行できるロールを示します。

	役割							
自分自身以外で、実行可能なタスクの対象となる 他のアカウントおよびユーザ	Cat Usr	Req Mgr	Cat Adm	End Usr	Adm	Svc Mgr	SBU Adm	SD Adm
ビジネス ユニット内にロールを持つ他のアカ ウントおよびユーザ	-	X	X	-	X	X	X	X
ビジネス ユニット内および子ビジネス ユニッ ト内にロールを持つ他のアカウントおよび ユーザ	-	X	X	-	-	X	X	X
すべてのビジネス ユニットと すべての子ビジ ネス ユニット内にロールを持つ他のアカウン トおよびユーザ	-	-	-	-	-	X	-	X

すべてのユーザのデフォルト ロール

すべての[ユーザ](#) (P. 121)用のデフォルト ロールは、カタログ システム全体ですべてのユーザに適用されます。このデフォルト ロールは、すべてのビジネス ユニットおよび子ビジネス ユニット内の全ユーザに適用されます。

サービス提供管理者のみが、このデフォルト ロールを設定できます。そのためには、ルート（最上位レベル）ビジネス ユニットにログインし、[管理] - [設定] - [ユーザのデフォルト ロール] を選択します。

カタログ システムでは、このデフォルト ロールを自動的にすべての新規ユーザに割り当てます。ただし、管理者は、ユーザを[追加](#) (P. 125)または[編集](#) (P. 132)したときに任意で別のロールを指定することができます。

ユーザ、ロール、ログインの関係

ユーザ、ロール、ログインには以下があります。

- ユーザは通常、1つのビジネス ユニットに属しますが、オプションで複数のビジネス ユニットに属することができます。ユーザは、ビジネス ユニットに1つのロールのみを持つことができます。
- ユーザは、異なるビジネス ユニットでは別のロールを持つこともできます。たとえば、ユーザ A が財務ビジネス ユニットでカタログ ユーザ ロールを持っており、IT ビジネス ユニットでカタログ管理者のロールを持っている場合があります。
- ユーザがログインでビジネス ユニートを指定しない場合、CA Service Catalog ではユーザに対して定義されたデフォルト ビジネス ユニートにユーザをログインさせます。ユーザには、そのビジネス ユニートでユーザに対して定義されたロールが割り当てられます。
- 統合製品（CA Service Catalog 以外）でユーザが作成された場合、ユーザにはロールまたはビジネス ユニートが割り当てられません。その場合は、ログイン後に、[すべてのユーザのデフォルト ロール](#) (P. 142)が割り当てられます。統合製品には CA Service Desk Manager、CA Business Service Insight および Reservation Manager などが含まれます。

第 4 章: レポートビルダを使用したレポートの管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[レポートタスクの概要](#) (P. 143)

[レポートの構造](#) (P. 144)

[データ オブジェクト](#) (P. 145)

[データ ビュー](#) (P. 156)

[レイアウト](#) (P. 162)

[カタログへのレポートの発行](#) (P. 164)

[発行済みレポートの表示](#) (P. 165)

レポートタスクの概要

レポートビルダを使用して、レポートおよび他の機能のデータを取得し、フォーマットして発行するために、以下を実行します。

- [データ オブジェクト](#) (P. 145)を追加および編集します。以下のタスクがあります。
 - データソースからのデータの取得および表示
 - システム変数またはユーザ入力に基づいた動的な選択条件の指定
 - ロールまたはビジネスユニットに従ったデータオブジェクトへのアクセスの設定
- [データ ビュー](#) (P. 156)を追加および編集します。以下のタスクがあります。
 - カスタムグラフおよびテーブルの作成（3次元（3D）のものを含む）
 - 詳細をレポートするドリルダウン機能を備えたサマリレベルレポートの提供
 - レポートレイアウト内の複数のデータソース、テキスト、およびイメージからのビューの組み合わせ

- [レイアウト](#) (P. 162)を追加および編集します。以下のタスクがあります。
 - [カタログへのレポートの発行](#) (P. 164)。ユーザまたはアカウントは、カタログに発行済みのレポートをリクエストまたは申し込みできます。
 - ダッシュボード ライブラリへのレポートの発行
 - オフラインで生成するためのレポートのスケジュール
 - ロールまたはビジネス ユニットに従ったレポートへのアクセスの設定

注: レポートを作成するには、MDB スキーマと SQL 構文の両方の知識が必要です。

注: BusinessObjects Enterprise を使用して、レポートを作成することもできます。BusinessObjects Enterprise のインストール、設定、および使用の詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

レポートの構造

レポートは以下のレイヤから構成されます。

- データ オブジェクトは最下層のレイヤです。データ オブジェクトによって、データのソース、データの各行を構成するフィールド、および選択基準が定義されます。

データ オブジェクトは、他の機能で使用するデータの行と列のセットになります。これらの他の機能には、データ ビュー、フォーム サービス オプション要素、および他のデータ オブジェクトのランタイム変数などがあります。

データ オブジェクトには、ビジネス ユニット、機能、およびロール単位で権限を設定できます。
- データ ビューは、レポートのデータ オブジェクトの形式を定義します。データ オブジェクトの行および列は、表形式、チャート形式、または両方で表示できます。表およびチャートは詳細にカスタマイズできます。
- レイアウトは、データ ビュー、テキスト、およびイメージを組み合わせたものです。レイアウトは、ビジネス データをまとめて表現する場合に最適です。

レイアウトをレポートとしてカタログに発行できます。ユーザおよびアカウントはそれをリクエストおよび申し込みできます。任意の時点のデータのスナップショットを表示するオフライン レイアウトを生成できます。

レイアウトには、ビジネス ユニット、機能、およびロール単位で権限を設定できます。

CA Service Catalog には、そのまま使用するか、またはモデルとして使用できるさまざまなデータ オブジェクト、データ ビュー、およびレイアウトなどが事前定義されています。

データオブジェクト

データオブジェクトは、チャートまたは表に使用するデータを定義します。データオブジェクトのデータソースには以下が含まれます。

- ODBC 接続または JDBC 接続のデータベース管理システム (DBMS)。たとえば、SQL Server や Oracle データベースがあります。
- 区切り文字で区切られた値ファイル
- Java レポート プラグインがアクセスできるその他のデータソース

データオブジェクトに対して以下のタスクを実行できます。

- データオブジェクトのリストの参照
- フォルダ内のデータオブジェクトの整理
- データオブジェクト内の[ランタイム変数](#) (P. 146) の把握
- データオブジェクトで使用される[クエリ ランタイム変数の追加](#) (P. 147)
- [データオブジェクトの追加](#) (P. 148) または編集

注: データオブジェクトを追加または編集するときに、データオブジェクトをテストできます。データオブジェクトへの各ロールのアクセスのレベルを指定する許可を設定することもできます。

- [事前定義済みデータオブジェクト](#) (P. 153) の使用
- データオブジェクトの削除

ランタイム変数

データ オブジェクトではランタイム変数を使用して、動作や選択条件を動的に変更できます。

クエリ データ オブジェクトの場合、SQL クエリでランタイム変数を使用できます。前提条件として、[変数] リスト内にこれらのランタイム変数を定義します。そのリストにはデフォルトのクエリ変数が含まれます。独自の変数を追加することもできます。

たとえば、ユーザのリストを表示する SQL クエリに基づいたレポートを考えてみます。データ オブジェクトは、姓の最初の文字を示すために **Last_Name** 値をランタイム変数として使用できます。データ オブジェクトのユーザには、**Last_Name** 値の入力を要求するプロンプトが表示されます。文字列タイプの **%Last_Name%** という名前のランタイム変数を SQL ステートメントで使用できます。この変数を使用して、ユーザが入力した値で始まるユーザ レコードに結果を制限します。以下の SQL ステートメントにはサンプル クエリが用意されています。

```
SELECT first_name,middle_name,last_name FROM ca_contact WHERE (ca_contact.last_name like '%Last_Name%')
```

注: ユーザには、SQL クエリ内のランタイム変数の入力のみが要求されます。

プラグインデータ オブジェクトの場合、名前と値のペアとしてランタイム変数を Java クラスに渡すことができます。前提条件として、Java レポート プラグイン クラスがプラグインデータ オブジェクトの名前と値のペアを受け取ることを確認します。

たとえば、**com.ca.usm.reporting.Plugins.RequestFulfillmentReport** プラグイン クラスを考えてみます。このプラグイン クラスは、**START_DATE** という名前の日付タイプのパラメータを受け取ります。そのため、**START_DATE** は、このプラグイン クラスを使用するデータ オブジェクトで必要です。このような場合は、以下のいずれかの操作を実行します。

- **START_DATE** を定数としてハードコードする
- 日付 **START_DATE** 値の入力をユーザに要求し、その値をプラグインに渡す

以下の目的で、コンテキストに応じたシステム変数をランタイム変数と組み合わせて使用する

- ユーザに入力を要求する際のデフォルト値として
- プラグインに渡す定数値として
- クエリ内で使用する値として

コンテキストに応じたシステム変数を以下に示します。

名前	変数
現在の日付	%TODAY%
前の日	%TODAY%-Days(1)
次の日	%TODAY%+Days(1)
月の最初の日	%START_OF_CURRENT_MONTH%
月の最終日	%END_OF_CURRENT_MONTH%
年の最初の日	%START_OF_CURRENT_YEAR%
年の最終日	%END_OF_CURRENT_YEAR%
ユーザ ドメイン (ビジネス ユニット)	%USER_DOMAIN%
ユーザ ID	%USER_ID%

クエリ ランタイム変数の追加

クエリ データ オブジェクトで使用するカスタム ランタイム変数を定義できます。たとえば、ドロップダウン変数であるクエリ ランタイム変数を追加するとします。

クエリ ランタイム変数を追加する方法

1. [管理] - [レポート ビルダ] をクリックします。
メイン メニューの左のメニューで [データ オブジェクト] が選択された状態で、[レポート ビルダ] ページが表示されます。
2. 以下のいずれかを実行します。
 - 新規データ オブジェクトの追加
 - 既存のデータ オブジェクトの編集ページは、ユーザのアクション（データ オブジェクトの作成または編集）に合わせて変化します。

3. [変数の作成] をクリックします。
[ランタイム変数の作成] または [ランタイム変数の編集] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. 表示されるフィールドに名前、タイプ、およびその他のデータを指定します。
以下のガイドラインを使用します。
 - 詳細データを指定するには、[詳細] をクリックします。
 - ヘルプ テキストを表示するには、[ヘルプ] (疑問符) アイコンをクリックします。このアイコンは、ダイアログ ボックスのタイトル バーの末尾に表示されます。
5. [変数の作成] をクリックします。
カタログ システムにより変数定義が保存されます。

クエリ データ オブジェクトの SQL クエリで変数を使用できます。ユーザがデータ オブジェクトを実行するときに、値を入力するように要求されます。

注: ドロップダウン変数であるクエリ ランタイム変数を追加する場合、対象のドロップダウン リスト内の値の数は、**1000** までに限られます。レポート クエリが **1000** を超える値を返した場合、**1000** より多い値はシステムによって切り捨てられます。したがって、ドロップダウン リストにはその値が表示されません。必要に応じて、ドロップダウン リストに表示される値の数を **1000** より大きい値に増やすことができます。詳細については、「[Implementation Guide](#)」を参照してください。

データ オブジェクトの追加

レポートに対して取得するソースおよびコンテンツを定義するには、[データ オブジェクト](#) (P. 145)を追加および編集します。

新規データ オブジェクトを追加する方法

1. [管理] - [レポート ビルダ] をクリックします。
メイン メニューの左のメニューで [データ オブジェクト] が選択された状態で、[レポート ビルダ] ページが表示されます。既存のデータ オブジェクト フォルダが表示されます。
2. [データ オブジェクトの作成] をクリックします。
[データ オブジェクト プロパティ] ページが表示されます。

3. 以下の手順に従います。
 - a. 作成するデータ オブジェクトのタイプを選択します。
 - b. (オプション)データ オブジェクトの詳細な仕様を入力する場合は、[詳細を表示]を選択します。
 - c. [データ オブジェクトの詳細なオプション \(P. 150\)](#)を指定して、フィールドにデータを入力します。表示される実際のフィールドは、[タイプ] および [詳細を表示] の選択内容によって異なります。
4. データ オブジェクトの許可を以下のように設定します。
 - a. [権限] をクリックします。
[アクセス許可の設定] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - b. 必要に応じて、ロール、ビジネス ユニット、および CA EEM ユーザ グループに従ってアクセス レベルを設定します。
 - c. [OK] をクリックします。
[アクセス許可の設定] ダイアログ ボックスが閉じます。[データ オブジェクト プロパティ] ページに戻ります。
5. 以下のいずれかをクリックします。

保存

データを表示せずに、新規データ オブジェクトを保存します。

保存とテスト

新規データ オブジェクトを保存し、結果データの最初の 25 行を表示します。

カタログ システムにより、新規データ オブジェクトが保存されます。

注: [データ ビューの作成] をクリックして、このデータ オブジェクトからデータ ビューを作成することもできます。

データ オブジェクトの詳細オプション

[データ オブジェクトを追加または編集 \(P. 148\)](#)する際、フィールド¹に入力して [データ オブジェクトの詳細オプション \(P. 150\)](#)を指定します。表示されるフィールドは、データ オブジェクトの追加または編集のページの [タイプ] や [詳細を表示] の選択内容によって変わります。以下のフィールドについて簡単に説明します。これらのフィールドは、[タイプ] に [クエリ]、[CSV ファイル]、[プラグイン] のどれを選択したかに応じて表示されます。

クエリ

データベース クエリから取得するには、以下のようにデータを指定します。

データベース

データベース接続のタイプを指定します。デフォルトは **mdb** です。

クエリ ビルダを使用すると、JDBC または カタログ コンポーネント サーバにある既存の ODBC データ ソースを使用できるデータベース接続定義を作成できます。ODBC については、実装されている各カタログ コンポーネント コンピュータでこのデータ ソース定義が同じである必要があります。一方 JDBC にはその必要がないので、JDBC を推奨します。

テーブル

SQL クエリで使用するテーブルのカンマ区切りのリストを指定します。英語文字のみを使用します。

フィールド

データ オブジェクトの列として取り出すデータベース テーブル フィールドの名前を指定します。

[検索] (虫めがね) アイコンを使用して、[クエリ] フィールドのクエリに基づき、それらの名前を自動的に取り込むことができます。それには、前提条件としてデータ オブジェクトが保存されている必要があります。

クエリでフィールドのエイリアスを使用している場合は、いずれの名前も [フィールド] 値に使用できます。英語文字のみを使用します。

クエリ

使用する SQL クエリを指定します。

オプションでクエリ ビルダをクリックし、クエリの定義に利用できます。

注: クエリ ビルダを使用すると、ODBC または JDBC の新規データ ソースを定義できます。

[ピボット]、[DB ロッキング]および[変数の作成]と[変数の管理]ボタン

このトピックの最後に記載されている [詳細] フィールドを参照してください。

CSV ファイル

データを指定して、値を区切り文字で区切ったフォーマットのファイルから取得します。

フィールド

データ オブジェクトの列として生成する CSV ファイル フィールドの名前を指定します。

[検索] (虫めがね) アイコンを使用して、[CSV ファイル] フィールドに指定した CSV ファイルの内容に基づき、各フィールドを自動的に取り込むこともできます。

[検索] (虫めがね) アイコンを使用すると、[CSV ファイル] フィールドのファイル名に基づき、それらの名前を自動的に取り込むことができます。

CSV ファイル

CSV ファイルのパス名を指定します。 カタログ コンポーネント サーバの %RPT_HOME% フォルダの相対パスを指定できます。

注: 複数の カタログ コンポーネント コンピュータを使用する場合は、すべてのコンピュータ上でこのファイルが同じフォルダに存在する必要があります。

区切り文字

ファイル内の値を区切る区切り文字を指定します。 ドロップダウン リストから値を選択します。

ピボット

このページの最後に記載されている [詳細] フィールドを参照してください。

プラグイン

Java プラグインの出力から取得するデータを以下のように指定します。

注: プラグインの詳細については、[管理] - [ツール] - [リンク] を選択して、プラグインのドキュメントを参照してください。

このタイプの場合に表示される以下のフィールドに値を入力してください。

フィールド

データオブジェクトの列として取り出すプラグイン出力フィールドの名前を指定します。

クラス名

プラグインの完全なクラス名を指定します。

引数

プラグインの引数を指定します。

[ピボット]と[DB ロッキング]

このページの最後に記載されている [詳細] フィールドを参照してください。

詳細フィールド

[詳細] チェック ボックスをオンにすると、以下のフィールドが表示されます。

ピボット

選択したデータの小計および総数を表示します。

[ピボット] を選択すると、[ピボットフィールドの選択] ダイアログ ボックスが表示され、パラメータを設定できます。

このフィールドは [タイプ] のすべての選択肢に適用されます。

DB ロッキング

データベースからの読み取り時に使用するデータベース ロッキングのタイプを指定します。

ドロップダウン リストから値を選択します。

支援情報が必要な場合は、このフィールドの横にある [ヘルプ] (疑問符) アイコンをクリックしてください。

このフィールドは、[タイプ] が [クエリ] または [プラグイン] のときに適用されます。

[変数の管理] ボタンと [変数の作成] ボタン

既存の変数を管理し、新しい変数を追加します。これらの変数は SQL クエリ内で使用できます。

このフィールドは、[タイプ] が [クエリ] のときにのみ適用されます。

事前定義されたデータオブジェクト

CA Service Catalog では、レポートに使用できる多くの事前定義済みレポート データオブジェクト (データオブジェクト) が提供されています。以下は、最も一般的に使用される事前定義済みデータオブジェクトです。これらのオブジェクトの詳細については、[管理]-[レポートビルダ]-[データオブジェクト] メニューで、オブジェクトと共に提供されるコメントを参照してください。

注: このリスト内で、CA CMDB、CA Service Desk Manager、または CA APM に関連するデータオブジェクトは、その製品が CA Service Catalog と統合されている場合のみ適用可能です。それ以外の場合は、データオブジェクトによって無関係のデータが返されます。これらの製品との統合の詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

アセットに関連付けられたリクエスト

指定したビジネスユニット内のアセットに関連付けられているリクエストを返します。

変更オーダーと構成アイテムに関連付けられたリクエスト (ビジネスユニット別)

指定したビジネスユニット内で CA Service Catalog リクエストに関連付けられている CA CMDB 構成アイテムおよび CA Service Desk Manager 変更オーダーを返します。

変更オーダーと構成アイテムに関連付けられたリクエスト(ユーザ別)

指定したユーザ ID の CA Service Catalog リクエストに関連付けられている CA CMDB 構成アイテムおよび CA Service Desk Manager 変更オーダーを返します。

ビジネス ユニット別リクエスト

指定したビジネス ユニットおよび日付範囲のリクエストをすべて返します。

ステータス別リクエスト

指定したステータスおよび日付範囲のリクエストをすべて返します。

年および月別のリクエスト

指定した年における月別のリクエストの合計数を返します。

リクエストのフルフィルメント

指定した日付範囲において、すべてのリクエストを承認、実行、完了するまでにかかった時間を返します。

リクエスト アイテムのフルフィルメント

以下を返します。

- 指定されたサービス オプション要素のリクエストを承認、実行、完了するまでにかかった時間
- 各リクエストのリクエスト SLA 違反データ

リクエスト アイテムの平均フルフィルメント時間

以下を返します。

- 指定されたサービス オプション要素が含まれるリクエストの総数
- リクエストされたサービス オプション要素を承認、実行、完了するまでにかかった時間の合計および平均
- 各リクエスト アイテムの平均のリクエスト SLA 違反データ

リクエスト ID ごとのリクエスト アイテムのフルフィルメント

以下を返します。

- 指定したリクエストの各サービス オプションを承認、実行、完了するまでにかかった時間
- 各サービス オプションのリクエスト SLA 違反データ

リクエスト SLA インスタンス

すべてのリクエスト SLA インスタンスを、SLA 警告および違反のしきい値と共に返します。

アセット モデルに関連付けられたサービス

指定したビジネス ユニット内のサービスおよびサービス オプションに関連付けられた CA APM アセット モデルを返します。

構成アイテムに関連付けられたサービス

指定したビジネス ユニット内のサービスに関連付けられた CA CMDB 構成アイテムを返します。

ビジネス ユニット別の合計リクエスト

指定した日付範囲においてビジネス ユニットごとに作成されたリクエストの総数を返します。

リクエストの月別の小計

指定した年のリクエストの月ごとの総数を返します。

リクエストのステータス別の小計

指定した日付範囲におけるリクエストのステータス別の総数を返します。

注: CA Service Catalog では、課金、データ メディエーション、財務報告書、メトリック イベント用に事前定義されたデータ オブジェクトも提供されています。詳細については、関連するデータ オブジェクトで提供されるコメントを参照してください。

データビュー

データビューは、データオブジェクトにより取り出されたデータをフォーマットします。データビューを使用すると、テーブルまたはグラフ（あるいはその両方）内のデータを表示できます。

データビューで以下のタスクを実行できます。

- データビューのリストの参照
- フォルダへのデータビューの割り当て
- [データビューの追加](#) (P. 157) または編集
- データビューを追加または編集する際の[列ルールの設定](#) (P. 157)
- データビューの削除
- PDF フォーマットまたは CSV（区切り）フォーマットでのデータビューのエクスポート
- データビューに基づくオフラインデータビューの管理
- データビューへの各ロールのアクセスのレベルを指定する許可の設定

データビューの追加

[データビュー](#) (P. 156)を使用して、データ オブジェクトの表示を定義します。列ルールを使用して、データ オブジェクト内の各フィールドがレポート内にどのように表示されるかを設定します。

新規データビューを追加する方法

1. [管理] - [レポート ビルダ] をクリックします。
メイン メニューの左のメニューで [データ オブジェクト] が選択された状態で、[レポート ビルダ] ページが表示されます。
2. 左のメニュー内の [データ ビュー] をクリックします。
既存のデータ ビュー フォルダのリストが表示されます。
3. [データ ビューの作成] をクリックします。
[データ ビュー] ページが表示されます。
4. フィールドに必要なデータを入力します。[データ オブジェクトを選択] アイコンを使用して、このデータ ビューに使用するデータ オブジェクトを選択します。
5. (オプション) データ ビューの[列ルールを設定](#) (P. 157) します。
6. [保存] をクリックします。
カタログ システムによりデータ ビューが保存されます。

これで、新規データ ビューの追加が完了しました。

列ルールの設定

列ルールを使用すると、レポート内に列として表示される[データ ビュー](#) (P. 156) の表示を設定できます。

データビューに列のルールを設定する方法

1. [管理] - [レポート ビルダ] をクリックします。
メイン メニューの左のメニューで [データ オブジェクト] が選択された状態で、[レポート ビルダ] ページが表示されます。
2. 左のメニュー内の [データ ビュー] をクリックします。
既存のデータ ビュー フォルダのリストが表示されます。
3. フォルダを展開して、目的のデータ ビューを表示します。[編集] (鉛筆) アイコンをクリックします。
データ ビューが編集用に開きます。

4. [列ルール] ボタンをクリックします。
[列ルールの作成] ダイアログ ボックスが表示されます。
5. [列の設定] フィールドで目的の列を選択します。
選択した列の設定が表示されます。
6. フィールドにデータを入力し、各タブの設定を行います。タブごとに、必要に応じ以下を実行します。
 - [ヘルプを表示] を選択して、タブのヘルプ テキストを表示します。
 - [詳細] をクリックして、詳細設定を指定します。
 - [タブ上のフィールド](#) (P. 159)に入力するためのガイドラインを確認します。
7. [OK] をクリックします。
カタログ システムにより列ルールが保存されます。

これで、列ルールの設定が完了しました。

[列ルール]タブ

[データビューの追加](#) (P. 157)時に[列ルールを設定する](#) (P. 157)場合、オプションで [列ルール] ダイアログ ボックスの各タブで仕様を設定します。タブにはそれぞれ 1 つ以上のフィールドが含まれます。このトピックでは、各タブのフィールドについて説明します。

[リンク]タブ

このタブ上の以下のフィールドについて説明します。

列内のアイテムをリンク<列名>: 他のページにリンク

列の値を、CA Service Catalog またはそれ以外の他の Web ページにリンクするかどうかを指定します。

このフィールドをアクティブにし、その下の編集用のフィールドを開くには、このフィールドを選択します。

ユーザがレポート内でこの列の値をクリックすると、このリンクがアクティブになり、リンクされたアイテムが表示されます。オプションは次の通りです。

特別

CA Service Catalog 内で、他のデータ ビュー、レポート レイアウト、または GUI ノードへのリンクを指定します。

リンクアドレス

以下のいずれかを指定します。

- 他のデータ ビュー、レポート レイアウトまたは GUI ノード（[特別] リンクを使用して 1 つを追加した場合）。
- Web サイトまたはファイル共有のための URL（[特別] フィールドを使用しなかった場合）。手動で URL を入力します。

また、[リンク アドレス] フィールドでは、データ ビューの基になるデータ オブジェクトから変数をオプションで指定します。このフィールドに変数を追加するには、[変数の挿入] アイコンをクリックします。

[数式]タブ

このタブ上の以下のフィールドについて説明します。

式を列に適用 <列名>

JavaScript 式を列の値に適用するかどうかを指定します。

このフィールドをアクティブにし、その下の編集用のフィールドを開くには、このフィールドを選択します。

特別

列のデータに適用するイメージ方式を指定します。式を使用して、値に基づきセルまたは行をフォーマットします。以下のフォーマットを使用します。

IMG:*image_file_path*

image_file_path に %USM_HOME%\¥view¥webapps¥usm フォルダ配下のフォルダおよびファイルの名前を指定します。

たとえば、以下の行では列のセルに add.gif イメージを表示します。

IMG:images/add.gif

セルテキストも含めるには、一重引用符で囲んだ列名変数を入力します。以下に例を示します。

IMG:images/add.gif]%Col1%

注: 複数の カタログ コンポーネント サーバを使用する場合、すべてのサーバでこのファイルが同じフォルダ位置に存在することを確認してください。

列の計算式

データ オブジェクトから取得した変数を指定して、列の計算式に使用します。変数を使用するには、[変数の挿入] アイコンをクリックします。

JavaScript を使用する式の例を以下に示します。

100*%name%

Math.max(%Col1%,%Col2%)

(10*%Col1%)+(20/%Col2%))+ ' Units '

%name%'.toUpperCase()

[変換]タブ

このタブ上の以下のフィールドについて説明します。

変換を列に適用 <列名>

変換方式を列の値に適用するかどうかを指定します。

このフィールドをアクティブにし、その下の編集用のフィールドを開くには、このフィールドを選択します。

変換

各データ オブジェクトの値を、変換した値で置換します。列の値に式を適用する前に、オプションで、変換を適用できます。

たとえば、開始済みを示す場合に **1** を返し、終了済みを示す場合に **2** を返す整数値の列があるとします。以下のことを行う変換を適用できます。

- タイプ **1** の値のすべての列には代わりに「**開始**」を表示します。
- タイプ **2** の値のすべての列には代わりに「**終了**」を表示します。

[フォーマット]タブ

このタブ上の以下のフィールドについて説明します。

フォーマット設定を列に適用 <列名>

列に書式を適用します。たとえばフォント、両端揃え、強調表示および色などがあります。

このフィールドをアクティブにし、その下の編集用のフィールドを開くには、このフィールドを選択します。

[概要]タブ

このタブ上の以下のフィールドについて説明します。

サマリ

列の概要情報を追加します。

このフィールドをアクティブにし、その下のフィールドを開いて選択できるようにするには、このフィールドを選択します。選択するフィールドがレポートの概要に表示されます。

レイアウト

レポート レイアウトを使用すると、複数のレポート要素を 1 つのレポートとして表示できます。テキスト、イメージ、URL、その他のオブジェクト、および最も重要なデータ ビューを使用して、カスタム レポート レイアウトを設計できます。位置、サイズ、色、境界、スタイル、およびその他の設定を指定すると、レポートの目的のレイアウトを取得できます。

レイアウトで以下のタスクを実行できます。

- 既存のレイアウトのリストの表示
- レイアウトの表示
- フォルダ内のレイアウトの整理
- [レイアウトの追加](#) (P. 162) または編集

注: レイアウトを追加または編集するときに、レイアウトのステータスを設定できます。レイアウトへの各ロールのアクセスのレベルを指定する許可を設定することもできます。

- レイアウトに基づくオフライン レイアウトの管理
- [カタログへのレポートの発行](#) (P. 164)

レイアウトの追加

レイアウトは、複数のレポート要素の表示方法を定義します。レイアウトを作成および設定して、レポートに使用するフォーマットを取得します。レイアウトの編集では、いずれかのサンプル レイアウトを元に編集を開始できます。レイアウトにアクセス権を設定し、オプションで、レイアウトを構成するデータ ビューおよびデータ オブジェクトにこのアクセス権を継承できます。

新しいレイアウトを追加する方法

1. [管理] - [レポート ビルダ] をクリックします。
メイン メニューの左のメニューで [データ オブジェクト] が選択された状態で、[レポート ビルダ] ページが表示されます。
2. 左のメニュー内の [レイアウト] を選択します。
既存のレイアウト フォルダが表示されます。
3. [新規レイアウトの作成] をクリックします。
[カスタム レポート レイアウトの編集] ページが表示されます。

4. 以下のいずれかをクリックして、必要な新しい要素をレイアウトに追加します。
 - 新規テキスト
 - 新規データ ビュー
 - 新規 URL
 - 新規イメージ新規オブジェクトがレイアウトの背景に表示されます。
5. レイアウト上の目的の場所にオブジェクトをドラッグします。
オブジェクトが新しい場所に表示されます。
6. プロパティ (i) アイコンのクリックおよびフィールドの入力により、オブジェクトのプロパティを設定します。
プロパティはユーザの指定に合わせて変わります。
7. レイアウトの許可を以下のように設定します。
 - a. [許可] をクリックします。
[アクセス許可の設定] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - b. 必要に応じて、ロール、ビジネス ユニット、および CA EEM ユーザ グループに従ってアクセス レベルを設定します。
 - c. [OK] をクリックします。
[アクセス許可の設定] ダイアログ ボックスが閉じます。[カスタム レポート レイアウトの編集] ページに戻ります。
8. [保存] をクリックし、以下のいずれかのステータスを指定します。

作成

レイアウトを作成したユーザ（作成者）にのみレイアウトが表示されることを指定します。他のユーザは、設定されている許可に関係なく、レイアウトを表示することはできません。このオプションにより、他のユーザがアクセスする前に作成者はレイアウトを完成させることができます。

使用可能

レイアウトは、所有者および権限を許可されたユーザにのみ表示されることを指定します。

9. 必要に応じてレイアウトの編集を続行し、完了したら定期的に保存します。
[キャンセル] をクリックすることにより、[カスタム レポート レイアウトの編集] ページを終了します。

これで、レイアウトの追加が完了しました。

カタログへのレポートの発行

CA Service Catalog を使用している場合、レポートをカタログに発行できます。その後、ユーザがレポートをリクエストできるように、レポートをサービス オプションとしてサービスに追加できます。

注: レポートは、ステータスが **[利用可能]** の場合にのみ発行できます。

カタログへのレポートの発行

1. **[管理]** - **[レポート ビルダ]** をクリックします。
メイン メニューの左のメニューで **[データ オブジェクト]** が選択された状態で、**[レポート ビルダ]** ページが表示されます。
2. 左のメニュー内の **[レイアウト]** を選択します。
既存のレイアウト フォルダが表示されます。
3. フォルダ名をクリックするか、**[レポート レイアウト オブジェクト]** の **[リスト表示]** をクリックすることで、フォルダを展開します。
レポートのリストが表示されます。
4. 目的のレポートを検索し、**[アクション]** 列の **[レポートをカタログに発行]** アイコンをクリックします。
レイアウトがサービス オプションとして **[\[発行済みレポート\] サービス オプション グループ \(P. 234\)](#)** に追加されます。

これで、レポートの発行が完了しました。これで、**[サービスを定義 \(P. 220\)](#)**するときに、レポートのサービス オプションをサービスに追加できます。その結果、ユーザはサービス内のレポートをリクエストできます。

発行済みレポートの表示

[レポートを発行](#) (P. 164)すると、ユーザおよび他のユーザはレポートを表示できます。

注: レポートを表示するには、[レポート] メニュー オプションにアクセスする必要があります。

発行済みレポートを参照するには、以下の手順に従ってください。

1. [ホーム] - [レポート] をクリックします。
[レポート] ページが表示されます。[一般] タブと[リクエスト] タブの下に、レポートと共にフォルダが表示します。
2. 以下のように、[一般] タブまたは[リクエスト] タブをクリックします。

一般

表示できる発行済みレポートのリストを含みます。

リクエスト

申し込んだ発行済みレポートのリストを含みます。

3. フォルダ名をクリックするか、[レポート レイアウト オブジェクト] の[リスト表示] をクリックすることで、フォルダを展開します。
レポートのリストが表示されます。
4. 目的のレポートを検索し、[アクション] 列の適切なアイコンをクリックしてレポートを表示します。

これで、発行済みレポートの表示が完了しました。

第 5 章: ダッシュボードの管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[ダッシュボード](#) (P. 167)

ダッシュボード

ダッシュボードは、ダッシュボード ライブラリの要素を含む個人用ページです。これらの要素は、ダッシュ アイテムと呼ばれます。ユーザは、個人用ダッシュボードを作成したり、アクセス権を持つ共有ダッシュボードにアクセスしたりすることができます。管理者は、共有ダッシュボードを作成したり、ダッシュボード ライブラリを管理したりすることができます。

管理者および他のユーザは [管理] - [ダッシュボード] を選択して、ロールで許可されている範囲でダッシュボードを表示および管理します。

ダッシュボード ビルダとダッシュボード ライブラリ

ダッシュボード ビルダを使用して、ダッシュボード ライブラリを管理します。ダッシュボード ライブラリには、ダッシュボードにダッシュ アイテムとして含めることのできるコンテンツが格納されています。ダッシュボード ライブラリを管理するには、[管理]、[ダッシュボード ビルダ] メニューを使用します。

ダッシュボード ライブラリ フォルダを管理するときに、以下のタスクを実行できます。

- 最上位フォルダの展開による、子フォルダとそのコンテンツ要素 (プロパティを含む) の表示
- [コンテンツ プレビュー] ペイン内のフォルダおよびコンテンツ要素の表示、コピー、作成、および削除
- [コンテンツ要素の表示および設定](#) (P. 171) ([コンテンツ プロパティ] ペイン内のフォルダのプロパティおよびそのコンテンツ)
- [ダッシュボードの管理](#) (P. 168)
- [ダッシュボードの追加](#) (P. 169)
- コンテンツの発行

ダッシュボードの管理

組織のニーズを満たすように[ダッシュボード](#) (P. 167)を作成および管理できます。

次の手順に従ってください：

1. [管理] - [ダッシュボードビルダ] をクリックします。

ダッシュボードライブラリのフォルダが表示されます。ユーザがアクセス権を持つダッシュボードが表示されます。

2. ライブラリ ツリーを展開して、ダッシュボードを管理するカテゴリを表示します。
3. プロンプトが表示された場合は、**ActiveX** コンポーネントをインストールします。

注：ダッシュボードアイテムによっては **ActiveX** が必要です。初めてダッシュボードビルダアイテムにアクセスすると、必要に応じて、ブラウザに **ActiveX** コンポーネントをインストールするように指示するメッセージが表示されます。そのような場合は、プロンプトに従って **ActiveX** コンポーネントをインストールします。その後、ダッシュボードの管理を再開します。

4. [アクション] ドロップダウンリストから目的のオプションを選択し、[移動] をクリックします。

注：オプションは、ライブラリ ツリーで選択したカテゴリによって異なります。

5. 管理する必要がある各ダッシュボードに対して、必要に応じてこれらの手順を繰り返します。

これで、ダッシュボードの管理が完了しました。

ダッシュボードの追加

個人または共有 [ダッシュボード](#) (P. 167) を追加して、情報、および CA Service Catalog の頻繁に使用されている機能および関数に迅速にアクセスします。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [ダッシュボード] をクリックします。
2. ページの右上の << アイコンをクリックして、[ダッシュボードの追加] をクリックします。
[ダッシュボード オプション] ページが表示されます。
3. 以下のように、ダッシュボードに名前を付け、他のオプションを設定します。支援情報を表示するには、[ヘルプ] (疑問符) アイコンをクリックします。以下のフィールドについて簡単に説明します。

共用ダッシュボード

共有ダッシュボードを作成します。

管理者は、共有ダッシュボードを使用してユーザに情報を発行します。このオプションが表示されない場合、またはユーザがこのオプションを選択しなかった場合、このダッシュボードはユーザのみ (個人) 使用できます。

注: 個人ダッシュボード作成し、後で共用ダッシュボードにすることもできます。

共有ダッシュボードを選択すると、その他のいくつかのフィールドが表示されます。これらのフィールドは相互に排他的です。以下のいずれかを選択します。

- サブ ビジネス ユニットでアクセス可能: ビジネス ユニットおよびその子ビジネス ユニット内のユーザとダッシュボードを共有します。
- ロールでアクセス可能: 指定するロールがあるユーザとダッシュボードを共有します。そのロールのみがダッシュボードにアクセスできます。自分のロールを指定しないと、作成後はダッシュボードにアクセスできなくなります。

デフォルト ダッシュボード

ダッシュボードをデフォルト ダッシュボードとして設定します。

フルス クリーン

ユーザがダッシュボードを選択するときに、全画面モードで開くように設定します。

新規ウィンドウで開く

ユーザがダッシュボードを選択するときに、新規ウィンドウで開くように設定します。

セッション タイムアウトを無効にする

セッション タイムアウト機能を無効にします。その結果、ユーザがセッション タイムアウト値より長く非アクティブであってもログアウトされません。

自動調整

ダッシュボード アイテムを自動的に配置します。

アイテムのロック

他のユーザが移動できないように、ダッシュ アイテムの位置を固定します。

4. [追加] をクリックし、ダッシュボードを作成します。

新しいダッシュボードが [ダッシュボード] メニューに表示され、選択されています。新しいダッシュボードにダッシュ アイテムがないので、ウィンドウのほかの部分は空白です。

5. 以下の手順に従って、ダッシュ アイテムを追加します。

- a. 新しいダッシュボードが選択されていることを確認します。ページの右上の << アイコンをクリックして、[ライブラリを表示] をクリックします。

[ダッシュボード ライブラリ] が表示されます。

- b. ライブラリ ツリーを移動し、ダッシュボードで使用する要素を見つけます。
- c. ダッシュボード上の目的の場所にコンテンツ要素をドラッグします。
要素がダッシュ アイテムになります。
- d. 必要に応じて、ダッシュ アイテムのサイズを調節します。

6. ダッシュ アイテムの見出しの [編集] (鉛筆) アイコンをクリックして、ダッシュ アイテムのプロパティを設定します。

注: ダッシュボードからダッシュ アイテムを削除するには、ダッシュ アイテムの見出しの [削除] (X) アイコンをクリックします。

7. [レイアウトの保存] をクリックします。

カタログ システムによりダッシュボード レイアウトが保存されます。

これで、新規ダッシュボードの追加が完了しました。

コンテンツ要素の設定

[ダッシュボード \(P. 167\)](#)内のコンテンツ要素を設定して、組織のニーズを満たすようにコンテンツ要素をカスタマイズします。

次の手順に従ってください：

1. [管理] - [ダッシュボードビルダ] をクリックします。

ダッシュボードライブラリのフォルダが表示されます。ユーザがアクセス権を持つダッシュボードが表示されます。

2. フォルダとサブフォルダを展開します。目的のコンテンツ要素を表示して選択します。

選択したコンテンツ要素の詳細が [コンテンツプレビュー] および [コンテンツプロパティ] ペインに表示されます。

3. [コンテンツプロパティ] ペインのフィールドを設定し、[保存] をクリックします。

以下のフィールドについて簡単に説明します。

コンテンツタイプ

[コンテンツ要素のタイプ \(P. 171\)](#)を指定します。

ACL 設定

アクセス制御リスト (ACL) 設定を指定します。

これらの設定を使用して、コンテンツ要素への各ロールのアクセスのレベルを指定します。

注：[コンテンツプロパティ] ペインのオプションに関する詳細情報を表示するには、疑問符ヘルプアイコンをクリックします。

これで、コンテンツ要素の設定が完了しました。

コンテンツ要素のタイプ

[ダッシュボードライブラリ] の [コンテンツプロパティ] ペインで[コンテンツ要素を設定する \(P. 171\)](#)場合、コンテンツ要素のタイプを指定します。以下を選択できます。

フォルダ

フォルダとしてコンテンツ要素を設定します。

外部 Web コンテンツ

Web ページ URL としてコンテンツ要素を設定します。

外部 XML ソース

XML 形式の外部 Web の参照としてコンテンツ要素を設定します。XML コンテンツへのアクセスに認証が必要な場合は、Web パブリッシングフレームワークが、アクセス権を得るための認証ログインを自動化します。

Web パブリッシングフレームワークは Web サービスを使用し、ユーザのニーズに合わせて情報を変換できます。XML を直接表示することが可能です。または、代わりにカスタム XSL を適用することもできます。

XSL を使用する場合、発行されたデータ定義の一部としてそれを埋め込むか、または URL によってそれを取得できます。

埋め込み HTML

表示用 HTML を含めるコンテンツ要素を設定します。

HTML 形式の情報を指定します。この情報はメタデータと共にダッシュボードライブラリに保存されます。HTML を埋め込むと、Web コントロールと Java アプレットによってアクセスできる、Microsoft Outlook などのアプリケーションデータと統合できます。

埋め込み XML

表示用 XML を含めるコンテンツ要素を設定します。

XML 形式の情報を指定します。この情報はメタデータと共にダッシュボードライブラリに保存されます。XML の埋め込みによって直接表示できます。または、XML の代わりにカスタム XSL をオプションで指定することもできます。

GUINode

CA Service Catalog ページを参照するコンテンツ要素を設定します。

グラフィカルユーザインターフェース (GUI) ノードとしてページを指定します。

GUINode XML

CA Service Catalog 内部のデータを参照するコンテンツ要素を設定します。このデータは GUI ノードを通じて取得できます。

これにより、バックエンドメソッドを変更することなく情報のカスタムビューを定義でき、XSL スタイルシートをカスタマイズできます。

または、XML の代わりにカスタム XSL をオプションで指定することもできます。

注: 発行されたデータのアクセス権には GUI ノードのアクセス権が必要です。

管理対象ドキュメント

CA Service Catalog に保持されるドキュメントとしてコンテンツ要素を設定します。

[ファイル名] フィールドにパスを指定します。

注: 複数のカタログコンポーネントサーバを使用する場合は、このドキュメントがすべてのカタログコンポーネントサーバで同じ場所に存在する必要があります。

第 6 章: Web サービスの使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[概要](#) (P. 176)

[API ドキュメントの表示](#) (P. 177)

[Web サービスの展開](#) (P. 178)

[Web サービスを呼び出す方法](#) (P. 178)

[リクエストへの添付ファイルの追加](#) (P. 191)

概要

Web サービスは、インターネット上で使用可能なソフトウェア操作またはメソッドのコレクションで、標準化された **XML** メッセージングシステムを使用します。**Web サービス**は **XML** を使用して、すべての通信をエンコードします。クライアントは、**XML** メッセージを送信して **Web サービス**操作を呼び出し、対応する **XML** 応答を待機します。

標準 **Web サービス** プロトコルを使用できるどのクライアントからの **Web サービス** もアクセスできます。**Web サービス**を使用すると、ビジネスプロセスを自動化し、手動によるデータ入力を減らすことができます。

広範囲の機能をカバーする事前定義済み **Web サービス**なども製品に含まれます。たとえば、**UserService Web サービス**は、ユーザについての情報の管理に使用できる *getUser* メソッドと *editUser* メソッドを提供します。さらに、**BusinessUnitService Web サービス**は、ビジネスユニットに関する同様の機能を提供します。この **Web サービス**のセットは、**CA Service Catalog** のアプリケーションプログラミングインターフェース (API) を構成します。

Web サービスは **Simple Object Access Protocol (SOAP)** を使用します。**SOAP** は、アプリケーション間通信のための単純な **XML** ベースの通信プロトコルおよびエンコーディングフォーマットです。

SOAP の **CA Service Catalog** 実装は **Axis** に準拠しています。**Web サービス**には、**Axis** に準拠しているクライアントであればアクセスできます。実装者は、自分の使い慣れた任意のプログラミング言語を使用して、メソッド呼び出し構文により、公開されたメソッドを呼び出すことができます。実装者は、選択したプログラミング言語に精通した **Web サービス**の熟練ユーザである必要があります。

Web サービスは **Web Service Description Language (WSDL)** をサポートしています。**WSDL** を使用して、リモートサービスにアクセスするスタブを作成できます。また、**CA Service Catalog** 展開サービスの機械可読記述を **Axis** から自動的にエクスポートできます。

API ドキュメントの表示

Web サービスの使用方法の詳細については、CA Service Catalog Web サービス API ドキュメントを参照してください。API ドキュメントは、CA Service Catalog Web サービスのメソッドに基づいて自動的に生成される Java ドキュメントです。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Catalog にログインします。
CA Service Catalog メイン メニューが表示されます。
2. [管理] - [ツール] - [リンク] - [Web サービス API ドキュメント] をクリックします。
Web サービス API のドキュメントが表示されます。

注: [スタート]、[プログラム]、[CA]、[サービス カタログ]、[ドキュメント]、[Web Service API] をクリックして、カタログ コンポーネント コンピュータ上の Java ドキュメントにアクセスすることもできます。

Web サービスの展開

Web サービスがクライアント アプリケーションにアクセスできるようにするには、Web サービスを展開し、サーバ上のメソッドを有効にします。適切な権限を付与された認証ユーザは、サーバが起動されると、サービスの展開および展開解除を動的に実行できます。

デフォルトでは、カタログ システムはすべての Web サービスおよびそのメソッドを展開します。このため、適切なログイン認証情報を持つクライアント アプリケーションであれば、すべての Web サービス機能にアクセスできることを意味します。Web サービスを展開解除する場合には、その Web サービスを使用しているクライアント アプリケーションがないかどうかを考慮してください。したがって、Web サービスの展開解除は、リクエスト承認およびフルフィルメント ビジネス プロセスに影響する場合があります。

Web サービスを展開または展開解除すると、Web サービスの Web Service Description Language (WSDL) ファイルが更新されます。各 Web サービスには、メソッド シグネチャなど、現在展開されているサービスに関する情報を含む独自の WSDL があります。Web サービスの URL 形式を以下に示します。

`http://hostname:port/usm/services/servicenameService?wsdl`

`hostname:port`

カタログ コンポーネント サーバ名およびポート番号を指定します。

`servicename`

Web サービス名を指定します。

たとえば、ブラウザのアドレス フィールドに

「<http://prod123:8080/usm/services/UserService?wsdl>」と入力するとします。その結果、ポート 8080 で実行される「prod123」という名前のカタログ コンポーネント サーバの WSDL コンテンツが表示されます。この結果には、ユーザ Web サービスのすべての Web サービス メソッドとデータ構造が XML 形式で表示されます。

注: Axis 互換のクライアントを通して、ランタイム時に Axis サーバの方法をリモートで実行することもできます。

Web サービスを呼び出す方法

Java クライアントを使用して CA Service Catalog Web サービスを呼び出す方法

1. Java クライアントが[前提条件](#) (P. 179)を満たしていることを確認します。
2. 使用する Web サービスが[展開](#) (P. 178)されていることを確認します。

3. [各 Web サービスの WSDL を生成します](#) (P. 181)。
4. [各 Web サービスの Java スタブを生成します](#) (P. 182)。
5. [スタブを使用して各 Web サービスを呼び出します](#) (P. 183)。
6. [ログインとログアウトのメソッド](#) (P. 185) を効率的に使用していることを確認します。
7. 以下のいずれかを実行します。
 - Java プログラムを使用する場合、[Web サービスを呼び出すサンプル Java プログラム](#) (P. 187)を確認します。Web サービスを呼び出すためのモデルとしてそのサンプルを使用します。
 - JavaScript を使用する場合、[Web サービスを呼び出すサンプル JavaScript プログラム](#) (P. 190)を確認します。Web サービスを呼び出すためのモデルとしてそのサンプルを使用します。
8. その他のドキュメントについては、以下の Web サイトを参照してください。
 - Java プログラムを使用している場合は、Axis および apache.org の Web サービスに関連するセクションを参照します。
 - JavaScript を使用している場合は、microsoft.com にある Microsoft Developer Network (MSDN) のワークショップセクションの Web サービスに関連する部分を参照してください。

前提条件

CA Service Catalog [Web サービス](#) (P. 176)を呼び出すために、クライアントは以下の前提条件を満たす必要があります。

- Web サービス実装に Apache Axis 1 を使用していることを確認します。
- 使用する Web サービスが展開されていることを確認します。
- Axis クライアントは、初期化用の Web Service Description Language (WSDL) ファイルが必要です。

- Axis サーバが初期化されるとき、WSDL ファイルが [Web サービスごとに生成](#) (P. 181) されることを確認します。サービスが正常に動的展開または展開解除されるたびに、Web サービスの WSDL ファイルが更新されます。

WSDL ファイルは Web サービスごとに必要です。通常、Axis を使用して Web サービスが利用可能になると、固有の URL がその Web サービスに関連付けられます。多くの場合、URL 名は `http://localhost:8080/usm/services/webservice` となります。例として、UserService という名前の Web サービスでは `http://localhost:8080/usm/services/UserService` です。

ベストプラクティスとして、WSDL ファイルの名前を `webservice.wsdl` という規則に従って付けます。`webservice` は Web サービスの名前です。本書はこの規則に従っています。

- 各 WSDL ファイルには、メソッドシグネチャなど、現在展開されているサービスの呼び出しに必要な情報が含まれることを確認します。WSDL ファイルを使用することによって、以下のようにサービスの記述を区別できます。
 - 抽象的機能記述
 - メッセージ形式や通信プロトコルなどの具体的詳細記述 たとえば、SOAP、HTTP、および MIME などがあります。

これによって、WSDL ファイルは異なるタイプのクライアントで再利用できます。

- メソッドを呼び出すために Java プログラムを使用する場合、以下の jar ファイルがクラスパスにあることを確認します。これらのファイルは `USM_HOME/webapps/usm/WEB-INF/lib` にインストールされます。
 - `axis.jar`
 - `jaxrpc.jar`
 - `commons-logging.jar`
 - `commons-discovery.jar`
 - `wsdl4j.jar`
 - `mail.jar`

WSDL ファイルの生成

Web サービスごとに Web Service Description Language (WSDL) ファイルを生成することは、[Java クライアントで Web サービスを呼び出す](#) (P. 178)場合に必須です。

Web サービスの WSDL ファイルを生成する方法

1. ブラウザで Web サービス URL にアクセスします。

通常、Axis サービスおよび SOAP アクセスを参照するメッセージが表示されます。

2. URL に **?wsdl** を追加します。

Axis が展開されるサービスのサービス記述を生成し、ブラウザに XML 形式でそれを返します。たとえば、次のとおりです。

```
http://localhost:8080/usm/services/AccountService?wsdl
```

3. 出力を **webservice.wsdl** という名前のファイルに保存します。後で確認できるようにパス名を記録します。

WSDL が生成されました。[各 Web サービスの Java スタブを生成](#) (P. 182)する際に、**webservice.wsdl** ファイルを Web サービス呼び出し（プロキシ生成）の入力として使用します。

Java スタブの生成

各 Web サービスの Java スタブを生成することは、[Java クライアントで Web サービスを呼び出す](#) (P. 178)場合に必須です。

Web サービスの Java スタブを生成する方法

1. Java スタブの生成に Axis WSDL2Java ツールを使用していることを確認します。
これによって Java プログラムから Web サービス メソッドを起動できます。

注: Axis ツールは Apache Axis Web サイト (apache.org) から入手できます。

2. コマンドプロンプトを開き、Java スタブを生成するコマンドを入力します。
モデルとして以下コマンドを使用します。

```
java org.apache.axis.wsdl.WSDL2Java -o . -ptesting.soap AccountService.wsdl
```

これにより、testing¥soap というパッケージに以下のファイルが生成されます。

- **web_service_nameImpl.java**

この新規インターフェースのファイルは `java.rmi.Remote` の適切な使用方法を含みます。

- **web_service_nameImplService.java**

このファイルは Web サービスの「サービス インタフェース」です。このインターフェースは Service Locator により実装されます。

- **web_service_nameImplServiceLocator.java**

このファイルは、サービスのハンドルを取得するヘルパファクトリです。

- **web_service_nameSoapBindingStub.java**

このファイルは、クライアントのアクセスをカプセル化するクライアント側のスタブ コードです。

- 動的に生成されるビーン

これらのビーンは、入力および戻りのタイプとして機能します。また、例外を補足します。

3. コマンドによって、前の手順で記載したファイルが生成されたことを確認します。

Java スタブが生成されました。

Web サービスを呼び出す Java スタブの使用

Web サービスを呼び出す Java スタブを使用することは、[Java クライアントによって Web サービスを呼び出す](#) (P. 178)場合に必須です。

Web サービスを呼び出す Java スタブを使用する方法

1. 使用するスタブおよびビーンのクラスが[生成された](#) (P. 182) ことを確認します。
2. 以下のいずれかを実行します。
 - Java プログラムを使用する場合、[Web サービスを呼び出すサンプル Java プログラム](#) (P. 187)を確認します。Web サービスを呼び出すためのモデルとしてそのサンプルを使用します。
 - JavaScript を使用する場合、[Web サービスを呼び出すサンプル JavaScript プログラム](#) (P. 190)を確認します。Web サービスを呼び出すためのモデルとしてそのサンプルを使用します。

Web サービスを呼び出す Java スタブが使用されています。

特殊文字を指定する方法

以下の各セクションで説明するように、必要に応じて、Web サービス コールに特殊文字を含めることができます。

特殊文字の選択

重要: このセクションは、特殊文字が Web サービス コールでパラメータの区切り記号として機能しない場合にのみ適用されます。

以下の XML 文字エンティティを使用して、Web サービス コールで特殊文字を指定できます。

- & (アンパサンド)
- ' (アポストロフィ)
- " (二重引用符)
- < (より小さい)
- > (より大きい)

たとえば、Smith&Jones Hardware&Software Supplies という名前のビジネス ユニットを指定するには、以下のエンティティを使用します。

Smith&Jones Hardware&Software Supplies

区切り文字以外の特殊文字

重要: このセクションは、特殊文字が Web サービス コールでパラメータの区切り記号として機能しない場合にのみ適用されます。

Web サービス コールで CDATA タグを使用して特殊文字を指定するには、以下の形式を使用します。

```
<![CDATA[...]]>
```

たとえば、Smith&Jones Hardware&Software Supplies という名前のビジネス ユニットを指定するには、以下の表現を使用します。

```
<![CDATA[Smith&Jones Hardware&Software Supplies]]>
```

区切り文字

通常、以下の特殊文字が区切り文字として使用されます。

- | (縦棒)
- ! (感嘆符)

特殊文字が Web サービス コールでパラメータの区切り記号として機能する場合は、以下のように、動変数として特殊文字を指定します。

1. CA Service Catalog UI で、Web サービス コールで参照するフィールドに特殊文字または文字を入力します。たとえば、現在のビジネス ユニットの [説明] フィールドに「!&」と入力します。

注: 動変数は、Web サービス メソッドの区切り文字ではないその他の特殊文字 (& および , など) を処理することもできます。

2. Web サービス コールの特殊文字を、前の手順のフィールドの動変数に置換します。たとえば、\$bu.description\$ などです。

以下のサンプル Web サービス コールでは、前の手順の例を使用します。

```
<soapenv:Envelope
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:ser="http://services.soap.usm.ca.com">

  <soapenv:Header/>

  <soapenv:Body>
```

```
<ser:saveRequestForm
soapenv:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">

  <sessionID
xsi:type="xsd:string">e2f6b05b85247d35b4d7371edc9c6fe398fba60d</se
ssionID>

    <subscriptionDetailID
xsi:type="xsd:int">10009</subscriptionDetailID>

      <formValuesData
xsi:type="xsd:string">text1:M$bu.description$</formValuesData>

    </ser:saveRequestForm>

  </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>
```

クライアントがログインおよびログアウト メソッドを実行する仕組み

[Java クライアントで Web サービスを呼び出す \(P. 178\)](#) 場合、必要なプロセスは各 Web サービスのログインおよびログアウトのメソッドを呼び出すクライアントです。一般的なプロセスを以下に示します。

1. クライアントは、ログインと認証のためのメソッドを使用します。

各 Web サービスは、1 セットのログイン メソッドを持ちます。クライアントアプリケーションは、認証に複数のログイン メソッドを使用できます。たとえば、*login* メソッドは、[ログイン] ウィンドウと同じパラメータ、つまり、ユーザ ID、パスワード、およびビジネス ユニットを受け取ります。

メソッドのパラメータ情報 (シグネチャなど) を表示するには、以下のリソースを使用します。

- [Web サービス API ドキュメント \(P. 177\)](#)
- Web サービスを展開または展開解除するための SOAP 管理インターフェース

2. カタログ システムでユーザが認証され、ユーザのロールが決定されます。

ユーザが GUI にアクセスしたかのように、後続のメソッド呼び出しはユーザのアクセス権限の範囲内で動作します。

3. クライアントは以下を実行します。
 - 呼び出しているサービスを記述する
 - リモートプロシージャコールを開始する前に、メソッド名および対応するパラメータを指定する
 - 不明な場合は、この情報の WSDL ファイルを確認する通常、クライアントにはすでにこの情報があります。

4. Web サービスはセッション ID を返します。このセッション ID は、クライアントがほかの Web サービス呼び出しに使用する必須パラメータです。基になる転送プロトコルは、HTTP または HTTPS 以外になるため、認証は共通のログイン Web サービスを使用します。

Web サービス間でセッション ID を共有できます。たとえば、UserService login メソッドを使用すると、セッション ID を取得できます。その後、ビジネスユニット Web サービス メソッドの呼び出しでセッション ID を使用できます。

5. このセッションは、以下のいずれかが発生した場合に終了します。
 - クライアントが logout Web サービス メソッドを呼び出した場合。

セッション ID の使用が終了したら、logout Web サービスをコールして、セッションを終了し、セッション ID を無効にします。この方法でセッションを効率敵意に管理すると、最高のパフォーマンスを得るのに役立ちます。
 - クライアントがセッション タイムアウト値より長い期間アイドル状態になっている場合。

クライアントは、タイムアウト期間内にセッション ID を繰り返し使用できます。セッションがタイムアウトすると、セッション ID は無効になります。

タイムアウト値を変更するには、[ユーザのデフォルト設定: セッション タイムアウト] という名前の管理設定を更新します。

注: 設定を変更する手順については、「Implementation Guide」を参照してください。

Web サービスを呼び出す Java プログラムを使用する方法

各 CA Service Catalog Web サービスを呼び出す Java プログラムを使用することは、[Java クライアントで Web サービスを呼び出す \(P. 178\)](#)場合に必須です。

1. この例で使用される以下の Java 関連の仕様を確認してください。呼び出しに実際に使用する仕様はニーズと目的によって異なります。
 - クラス `axisTester`
このクラスは、「販売」というビジネス ユニットに属するアカウントを含んだ `JavaBean` 配列を取得します。
 - サーバ名 : `prod123`
 - ポート番号 : `8080`
2. この例で使用される以下のパラメータ関連の仕様を確認してください。呼び出しに実際に使用する仕様はニーズと目的によって異なります。
 - Web サービス : `AccountService`
 - URN : `urn:usmAccountService`
 - メソッド : `getAccountsOfBusinessUnit`
 - 入力パラメータ : `sessionID`、`businessunitid`
 - 出力パラメータ : `Array of Account beans`
3. サンプルプログラムを確認します。
 - [JavaBean 配列を取得する例 \(P. 187\)](#)
 - [HTTPS ポートで呼び出す例 \(P. 189\)](#)
4. サンプルプログラムを使って、プログラムを作成します。

JavaBean 配列を取得する例

次の例は、CA Service Catalog Web サービスを呼び出す Java プログラムを使用する方法を示します。この例では、`axisTester` というクラスが、ビジネス ユニット `CA` に属するアカウントを含んだ `JavaBean` 配列を取得します。この例をモデルとして使用してください。

```
import java.io.*;

import java.util.*;

public class axisTester {

    public static void main(String [] args) throws Exception {

        try
```

```
{

// Account Web サービスをコールするためのエンドポイントを作成します。
java.net.URL endpoint = new
java.net.URL("http://prod123:8080/usm/services/AccountService");

// AccountService インターフェースを実装するロケータをコールします。
testing.soap.AccountServiceImplService service = new
testing.soap.AccountServiceImplServiceLocator();
// ロケータ サービスを使用して AccountService のスタブを取得します。
testing.soap.AccountServiceSoapBindingStub fib =
(testing.soap.AccountServiceSoapBindingStub)service.getAccountService(endpoint);
// Web サービスにログインし、セッション ID を取得します。
// loginID: ユーザのログイン ID です。例: spadmin
// password: ユーザ パスワードです。例: spadmin
// bu: ユーザがログインするビジネス ユニットです。例: CA
// sessionID: 他のメソッドのコール時に使用する、セッションのハンドルです。
// セッション ID は、任意の Web サービスで使用できます。
//String sessionID = fib.login(<loginID>,<password>,<domain>);
String sessionID = fib.login("spadmin","spadmin","CA");
// スタブは、sessionID を使用してメソッド getAccountsOfBusinessUnit をコールします。
// businessunitid: アカウント取得元のビジネス ユニットの ID です。例: Sales
//Account[] retAccounts =
//fib.getAccountsOfBusinessUnit(sessionID,<businessunitid>);
Account[] retAccounts =
fib.getAccountsOfBusinessUnit(sessionID,"Sales");
for(int i = 0; i < retAccounts.length; i++)
{
System.out.println("value of AccountID = " + retAccounts[i].getAccountID());
System.out.println("value of AccountLabel = " + retAccounts[i].getAccountLabel());
}
// ログアウト これによりセッションが終了されます。
fib.logout(sessionID);
catch (Exception e)
{
System.out.println("Throwing exception" + e.getMessage());
}
}
}
```


HTTPS ポートで呼び出す例

次の例は、HTTPS ポートで CA Service Catalog Web サービスを呼び出す Java プログラムを使用する方法を示します。この例をモデルとして使用してください。

重要: カタログ コンポーネントが HTTPS ポートで実行される場合、この例で示すように、キーストアの場所およびそのパスワードを、呼び出しで使用します。

```
package testing.soap;

public class axisTest {
    public static void main(String [] args) throws Exception {
        try
        {
            // Account WebService を呼び出すためのエンドポイントを作成します。
            java.net.URL endpoint= new java.net.URL("https://<hostname>:<https port
no>/usm/services/AccountService");

            System.setProperty("javax.net.ssl.trustStore", <keystore_location>);
            // 例: <keystore_location> =
            // "C:\j2sdk1.4.2_05\jre\lib\security\keystore"
            System.setProperty("javax.net.ssl.trustPass",<keystore_password>);
            // 例: <keystore_password> = "changeit"
            // Account WebService インターフェースを実装するロケータを呼び出します。
            testing.soap.AccountServiceImplService service = new

testing.soap.AccountServiceImplServiceLocator();

            // ロケータ サービスを使用して Account WebService のスタブを取得します。

            testing.soap.AccountServiceSoapBindingStub fib =
(AccountServiceSoapBindingStub)service.getAccountService(endpoint);
            // Web サービスにログインする最初の呼び出し。
            // loginID: ユーザのログイン ID (例: spadmin) 。
            // password: ユーザ パスワード。
            // domain: ユーザがログインしたいビジネス ユニット (例: ca.com) 。任意指定。値が NULL
の場合、デフォルト ドメインになります。
            // sessionID: 他のメソッドの呼び出し時に使用されるユーザのハンドル。
            //
            // その他の Web サービスへのシングル サインオンに使用されます。

            String sessionID = fib.logIn(<username>,<password>,<businessunit id>);

            // スタブは sessionID を使用してビジネス ユニットのメソッド getAccounts を呼び
            出します。
            // ユーザがアカウントを抽出したいビジネス ユニットの ID。
            Account[] retAccounts = fib.getAccountsOfBusinessUnit(sessionID,<businessunit
id>);
            for(int i =0; i< retAccounts.length;i++)
            {
                System.out.println("value of AccountID = " +retAccounts[i].getAccountID());
            }
        }
    }
}
```

```
        System.out.println("value of AccountLabel = "
+retAccounts[i].getAccountLabel());
    }
    // logging out: これによってユーザ Logged In のセッションを消去します。
    fib.logout(sessionID);
    catch (Exception e)
    {
        System.out.println("Throwing exception" +e.getMessage());
    }
```

Web サービスを呼び出す JavaScript プログラムの使用

開発者は JavaScript プログラムによって Web サービスに直接的にアクセスできます。そのため、Web プログラマやシステム管理者は、DHTML または Windows Scripting Host によってメソッドをリモートで呼び出すことができます。クライアント側スクリプトによって Web サービスを呼び出せるので、Web 開発者はダイナミックな Web サイトを柔軟に作成できます。

Web サービスを呼び出す JavaScript プログラムを使用する方法

1. 以下のサンプル ファイルを確認し、独自のプログラムを作成するためのモデルとして使用します。ディレクトリ %USM_HOME%\view\webapps\usm\admin に以下のファイルがあることを確認します。

- soapTest_index.html
- soapTest_bottom.html
- soapTest.html (Web サービスを呼び出す JavaScript コード)

サンプル ファイルでは、同期メソッド呼び出しを使用して、ビジネス ユニットに関するすべてのアカウントのリストを取得するサンプル HTML Web ページが提供されます。

注: HTTP およびインターネット接続は切断することがあるため、サンプル ファイルは同期および非同期のメソッド呼び出しをサポートしています。非同期呼び出しが使用されると、Web ブラウザは呼び出し時にロックされず、ユーザ入力に応答可能です。

2. ブラウザで soapTest_index.html ファイルを開きます。
ファイルのテキストがブラウザに表示されます。
3. フィールドを入力してファイルを実行します。
ファイルが実行され、Web サービスが呼び出されます。アカウントのリストとともに HTML テーブルが動的にページに作成されます。

Web サービスを呼び出す JavaScript プログラムが使用されています。

リクエストへの添付ファイルの追加

addRequestAttachmentWithPath Web サービスには以下の利点があります。

- 信頼性の高い一貫した方法で、自動的かつ効率的に、リクエストに添付ファイルを追加するメカニズム
- 従来の Web サービスまたは手動による方法を大幅にしのぐ優位性

以下のいずれかの方法で、添付ファイルをリクエストに追加します。

- [CA Service Catalog に格納されている添付ファイルを追加する](#) (P. 191)。
- [WEBDAV に格納されている添付ファイルを追加する](#) (P. 193)。
- [絶対パスを使用した添付ファイルの追加](#) (P. 194)

CA Service Catalog に格納されている添付ファイルの追加

CA Service Catalog のドキュメント管理機能を使ってファイルが保存されている場合に、オプションでファイルをリクエストに添付できます。これを行うには、以下の手順に従います。

1. ドキュメント管理機能を有効にします。
2. ファイルを添付します。

ドキュメント管理機能の有効化

この手順を 1 度行います。

次の手順に従ってください：

1. CA EEM で、次のポリシーを無効にします：
ACL_deprecated_features_launchpads および ACL_deprecated_features_guinodes。

注：CA EEM でポリシーを無効にする手順については、CA EEM のドキュメントを参照してください。

2. CA Service Catalog を再起動します。
3. [ホーム]-[ドキュメント]メニューが有効化されていることを確認します。

注：CA EEM ポリシーを無効にすると、次のメニュー オプションも有効になります：[ホーム] - [レポート]、および [管理] - [レポート ビルダ] の下にある [オフライン データ ビュー] と [オフライン レイアウト]。

ドキュメント管理機能が有効化されました。

ファイルの添付

Web サービスを使用してリクエストにファイルを添付する場合は、この手順に従います。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム]-[ドキュメント] をクリックし、添付ファイルとして使用するファイルをアップロードします。
2. `addRequestAttachmentWithPath` を使用する Web サービスの呼び出して、必要な値を入力パラメータに渡します。

`attachmentPath` パラメータには、以下のフォーマットを使用します。

```
http://username:password@computername:port/usm/documents/pathname
```

username および *password*

ドキュメントをアップロードしたユーザのユーザ名とパスワードを指定します。あるいは、「サービス提供管理者」のロールを持つユーザを指定します。

pathname

アップロードするファイルのサブフォルダパス名（ドキュメントフォルダの下）を拡張子を含めて指定します。

リクエストにファイルが添付されます。

例

以下の例では、[ドキュメント] フォルダのファイルを添付します。

```
http://spadmin:spadmin@computer-abc:8080/usm/documents/test.txt
```

以下の例では、[ドキュメント] フォルダのサブフォルダのファイルを添付します。

```
http://spadmin:spadmin@computer-xyz:8080/usm/documents/WSAttachments/test.txt
```

WEBDAV に格納されている添付ファイルの追加

ファイルがサードパーティの Web-based Distributed Authoring and Versioning (WEBDAV) を使用して保存されている場合、ファイルをリクエストに添付できます。サンプル WEBDAV は Microsoft Internet Information Server (IIS) です。これを行うには、以下の手順に従います。

1. WEBDAV 機能を有効にします。
2. ファイルを添付します。

WEBDAV 機能の有効化

この手順を 1 度行います。

次の手順に従ってください：

1. web.xml ファイルの以下のセクションを編集します。

```
<init-param>
  <!-- web dav is disabled as of 12.8 to enable change the flag and
  restart -->
  <param-name>disableWebDav</param-name>
  <param-value>true</param-value>
</init-param>
```
2. WebDav パラメータの値を *true* から *false* に変更します。
3. CA Service Catalog を再起動します。

WEBDAV 機能が有効になりました。

ファイルの添付

WEBDAV を使用してリクエストにファイルを添付する場合は、この手順に従います。

次の手順に従ってください:

1. 添付の HTTP URL を渡します。
2. `addRequestAttachmentWithPath` を使用する Web サービスの呼び出して、適切な値を入力パラメータに渡します。
3. `attachmentPath` パラメータには、以下のフォーマットを使用します。

`http://computername/websharefoldername/filename`

computername

ここで指定した名前のコンピュータから添付ファイルを追加します。

websharefoldername

新しいフォルダの名前を指定します。

filename

添付ファイルのファイル名を指定します。`test.txt` など拡張子も入れます。

サードパーティの WEBDAV を使って保存された添付ファイルが追加されました。

絶対パス名を使用した添付ファイルの追加

ファイルの絶対パス名を使用してリクエストにファイルを添付することもできます。

次の手順に従ってください:

1. 添付ファイルが CA Service Catalog コンピュータに格納されていることを確認します。この要件を満たすために、必要に応じて、添付ファイルをコピーまたは移動します。
2. `addRequestAttachmentWithPath` を使用する Web サービスの呼び出して、必要な値を入力パラメータに渡します。たとえば、添付ファイルの絶対パス名を渡します。例: `C:¥¥TEST¥¥test.txt`。

絶対パス名を使用して、ファイルが添付されました。

第 7 章：サービスの作成および更新

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[カタログ コンポーネント](#) (P. 196)

[サービスの管理](#) (P. 197)

[サービス オプション グループ](#) (P. 226)

[サービス オプションとサービス オプション要素](#) (P. 236)

[簡易サービスの作成](#) (P. 260)

[リクエスト SLA およびカレンダー](#) (P. 275)

カタログ コンポーネント

管理者として、カタログ コンポーネントを使って、サービスへのアクセスを管理および提供するサービス カatalogを作成できます。このカタログ内のサービスを作成および更新します。

サービス カatalogは、フォルダ構造に編成されたサービスで構成され、すべてのビジネス ユニットまたは特定のビジネス ユニットのみで使用できます。サービスは、IT サービスの 1 つ以上のサービス オプション グループで構成されます。たとえば、ハードウェア、ソフトウェア、新入社員の手続き、および一時的な物理リソースまたは仮想リソースの予約などがあります。各サービスの[料金](#) (P. 540) を指定するためにオプションで 課金コンポーネントを使用できます。

以下のカテゴリに従って カatalog コンポーネント でサービスを管理および設定します。

- [サービス](#) (P. 197)

サービスとフォルダを追加、変更、および削除します。

注: 製品 UI およびコマンドラインユーティリティは、*提供物*、*提供サービス*、*サービス*という用語と同じ意味で使用されます。ドキュメントはサービスという用語を全体で使用します。

- [サービス オプション グループ](#) (P. 226)

カタログ内のサービスのコンポーネントを追加、変更、および削除します。

- [サービス オプション要素](#) (P. 236)

これらのコンポーネントの詳細を追加、変更、および削除します。

- [SLA およびカレンダーのリクエスト](#) (P. 275)

サービスのサービス レベル アグリーメントを管理します。

- [フォーム デザイン](#) (P. 302)

サービスで使用するフォームを作成および管理します。

- CA CMDB 構成アイテムの関連付け

サービスと CA CMDB 内の構成アイテムを関連付けます。

- 環境設定

カタログ コンポーネント 設定の管理

注: カatalog コンポーネント の設定の詳細については、「*Implementation Guide*」を参照してください。CA CMDB 設定アイテムの関連付けを設定する詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

サービスの管理

〔カタログ〕 ページの〔提供サービス〕 タブはカテゴリによってフォルダ内で階層的に整えられて、サービスをすべてリスト表示します。各ビジネスユニットは、独自のサービスのカタログを持つことができます。ビジネスユニットは、サービスプロバイダ（最上位）ビジネスユニットを含む、親ビジネスユニットのカタログを使用することもできます。

サービスを管理するために以下のタスクを実行できます。

- [ビジネスユニットの変更](#) (P. 198)
- サービスとフォルダの権限を作成、更新、コピー、削除、設定するなどの基本操作：
 - [サービスの管理](#) (P. 198)
 - [フォルダの管理](#) (P. 209)
- 高度な操作
 - [主なサービスの設定](#) (P. 216)
 - [サービスの依存関係の定義](#) (P. 218)
 - [サービスおよびフォルダ継承](#) (P. 213)の確認と設定
 - [サービスの定義](#) (P. 220)
- その他の高度な操作
 - [QoS SLA のしきい値](#) (P. 222)の確認と[リクエストフルフィルメントレポートのしきい値の設定](#) (P. 223)
 - [テンプレートとしてのサービスの使用](#) (P. 224)

ビジネス ユニットの變更

デフォルトで、ログインしたビジネスのカタログを参照します。[ルール \(P. 136\)](#) が許可する限り、現在のビジネス ユニットのカタログではなく、別のビジネス ユニットに変更して、そのカタログにアクセスすることもできます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ページが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. [ビジネス ユニットの變更] をクリックします。
[ビジネス ユニットの検索] ウィンドウが表示されます。
3. [展開] アイコンおよび [閉じる] アイコンを使用してビジネス ユニット ツリーをナビゲートするか、選択基準と [検索] ボタンを使用して、目的のビジネス ユニットを検索します。
注: リストには、ユーザのルールが許可するビジネス ユニットのみが含まれます。
4. ツリー上でビジネス ユニット名を選択します。
ウィンドウが閉じ、選択したビジネス ユニットのカタログが表示に追加されます。

これで、ビジネス ユニットの變更が完了しました。

サービスの管理

サービスは、ユーザがカタログからリクエストするハードウェア、ソフトウェア、またはその他のリソースで構成されます。1つ以上のサービス オプション グループを、ユーザがリクエストする 1つのサービスとしてまとめるためにサービスを作成します。必要に応じてサービスを *管理* します。ここで *管理* とは作成、コピー、編集、削除、キャンセルなどを意味します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. ツリーを展開し、サービスを管理するフォルダを選択します。
注: 最上位のフォルダ (ルート フォルダ) を追加するには、[追加] をクリックし、新しいフォルダに名前を付けます。

3. 選択したフォルダで、以下のいずれかの操作を実行します。

- [追加] をクリックし、新しいサービスに名前を付けることにより、サービスを作成します。次の手順に進みます。
- サービスを選択し、そのフィールドを更新することにより、サービスを編集します。次の手順に進みます。
- [継承](#) (P. 213) を使用してまたは使用しないで、サービスを以下のようにコピーします。

サービスを選択し、[コピー] をクリックします。

コピーに以下のオプションのどれを含めるかを指定します。

- 関連付けられたすべてのサービス オプション グループ (推奨)
- サービス オプション グループ なしのサービスのみ (主として製品の以前のリリースとの下位互換性のため)

ツリーを展開し、コピーしたサービスを貼り付けるフォルダを選択します。

[貼り付け] アイコンまたは[継承として貼り付け] アイコンをクリックします。

フォルダ (およびその子フォルダとサービス) またはサービスが新しい場所に貼り付けられます。

継承先サービスは「親サービスから継承」という名前が付けられます。親サービスが更新される場合は、同じ更新が子サービスで自動的に行われます。

- 以下のようにサービスを切り取って貼り付けます。サービスを選択し、[切り取り] をクリックします。新しい場所までツリーを展開し、[貼り付け] をクリックします。

サービスは、それを切り取った古い場所からそれを貼り付けた新しい場所に移動します。

注: 最上位 (ルート フォルダ) にコピーしたサービスを貼り付けるには、ルート フォルダをクリックして、[貼り付け] をクリックします。

- サービスを選択し、[削除] アイコンをクリックすることにより、サービスを削除します。削除を確定する前に、[サービスを削除した場合の影響](#) (P. 208)を確認します。

重要: 削除は永続的です。削除されたサービスは回復 できません。

削除するサービスに継承先（子）サービスが含まれる 場合は、以下のいずれかの操作を実行します。

- 継承先サービスを削除します。
- 継承先サービスを編集することにより、継承を切断します。

注: 継承先サービスまたはフォルダを含むサービスまたはフォルダは削除できません。

これで、サービスの削除が完了しました。

- サービスを選択し、[詳細] タブの [キャンセル日] フィールドを設定することにより、サービスをキャンセルします。

キャンセルを確定する前に、[サービスを削除した場合の影響](#) (P. 208)を確認します。サービスのキャンセルは、関連した申し込みおよびリクエストのサービスを削除するのと同じ効果があります。

これで、サービスのキャンセルが完了しました。

4. サービスの [\[詳細\] タブの各フィールド](#) (P. 202)に入力します。

注: サービスを追加または更新している場合にのみ、この手順および残りの手順が適用されます。

ユーザが指定した内容が記録されます。

5. [定義] タブをクリックし、サービスに含めるサービス オプション グループ およびサービス オプションを指定することにより、[サービスを定義します](#) (P. 220)。

サービスを定義した後で、ユーザはサービスに申し込むか、サービスをリクエストできるようになります。

6. [許可] タブをクリックし、サービスの許可を設定します。

各ロールおよびグループ（該当する場合）は、ユーザが新規サービスに指定するアクセス権限を受け取ります。

ロールまたはグループがフォルダにアクセスする許可がある場合、関連するユーザは以下の操作を実行できます。

- カタログ内のサービスを表示します。
- サービスを表示し、リクエストし、申し込みます。
- 検索および Web サービス コールを通じてこのサービスにアクセスします。

反対に、ロールまたはグループにサービスにアクセスする許可がない場合、関連するユーザにはこれらの権限がありません。

7. （オプション） [関連提供サービス] タブをクリックし、以下のタスクを実行します。

- [サービスおよびフォルダの継承](#) (P. 213)を確認します。このサービスで継承する（含める）追加のサービスを指定します。
- [サービスの依存関係](#) (P. 217)を確認します。
- 該当する場合、このサービスの[依存関係を定義します](#) (P. 218)。

システムはユーザの設定を記録します。

8. （オプション） [主なサービスおよび関連サービスを設定します](#) (P. 216)。

これで、サービスの管理が完了しました。

[サービスの詳細]タブ

[サービスを追加または編集する \(P. 198\)](#) ときに、サービスの [詳細] タブのフィールドに情報を入力します。

サービスの [詳細] タブの以下のフィールドには説明が必要です。

イメージ

サービスにイメージを割り当てます。

既存のイメージをクリックし、`USM_HOME¥FileStore¥images¥offerings` フォルダから新しいイメージを選択します。

重要: フォルダ名 `FileStore` は大文字と小文字を区別します。そのため、パス名およびその他すべてのプログラム参照において大文字と小文字を区別して正確に使用してください。

注: ファイルストアの設定の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

イメージの推奨サイズは、**48 x 48** ピクセル未満です。ただし、主なサービスのイメージサイズは **32 x 32** ピクセルに固定されています。したがって、イメージはその元のサイズに関係なく **32 x 32** ピクセルまで縮小、または拡大されます。

このため、このサービスを「[主なサービス \(P. 216\)](#)」に含める場合は、イメージが **32 x 32** ピクセルのサイズでも判別できることを確認してください。また、イメージを同じフォルダ内の複数のサービスに追加する場合は、イメージのサイズが一致することを確認してください。これらのイメージがすべて、[主なアイテム] ヘッダにバランスよく配置されることを確認します。

サービス ID

(読み取り専用) サービスのオブジェクト ID を指定します。

たとえば、`ixutil` またはコンテンツ パックを使用した、オブジェクトのインポートまたはエクスポートの一部としてオブジェクト ID を明示的に指定します。

[名前] および [説明] フィールド

カタログ ユーザ用のサービスの名前および説明を指定します。オプションで多言語のカタログで使用するためにこれらのフィールドをローカライズできます。

コード

製品コード、申し込みコード、SKU 番号など、適用できる任意の値を表すテキスト値を指定します。

URL 情報

サービスの詳細については、外部 URL を指定します。たとえば、新しいラップトップのサービスには、ラップトップの製造元仕様ページへの URL を含めることができます。

日付フィールド

表示および指定する日時は **CA Service Catalog** サーバのタイムゾーンに基づき、ローカル時間とは異なる場合があります。

〔利用可能開始日〕、〔利用可能終了日〕、および〔キャンセル日〕フィールドに入力する日付は、カタログユーザへのサービスの可用性に影響します。これらのフィールドに加える変更はすぐに有効になります。

以下の日付フィールドは詳細な説明が必要です。

利用可能終了日

カタログユーザがサービスのリクエストまたは申し込みを行えなくなる日付を指定します。

キャンセル日

このサービスのすべてのリクエストおよびこのサービスに申し込んでいるすべてのアカウントをキャンセルする日付を指定します。

この日付に、これらの申し込みとリクエストはキャンセルされます。進行中のリクエストおよび申し込みはすぐにキャンセルされます。

営業時間

サービスの[営業時間](#) (P. 278)を指定します。営業時間は、たとえば、月曜日～金曜日、午前 9:00 ～ 午後 5:00 時のように、定期的に決められているサービスの日時です。営業時間は、サービスの可用性を測定するのを支援するために[リクエスト SLA](#) (P. 276)を使用する場合にのみ適用されます。

このリンクをクリックして、既存の営業時間指定を検索し、このサービスにそれを付けます。

停止カレンダー

サービスの[停止カレンダー](#) (P. 277)を指定します。停止カレンダーは、サービスが利用可能でない日数、日付、および回数を指定します。たとえば、週末、休日、一度だけの停止など。ユーザがサービスの可用性を測定するのを支援するために[リクエスト SLA](#) (P. 276)を使用する場合にのみ、停止カレンダーが適用されます。

このリンクをクリックして、既存の停止カレンダーを検索し、それをこのサービスに付けます。

ユーザのリクエスト方法

ワンクリック送信方法を使用するか、またはショッピングカートを使用することにより、ユーザがサービスをリクエストするかどうかを指定します。

ワンクリックで送信

ショッピングカートを使用せずに、ワンクリックを使用して、ユーザがサービスをリクエストします。この方法は、サービスのスタンドアロンリクエストを送信します。

ワンクリック送信方法は、ショッピングに**関係のない組織**の社内ビジネスおよび人事サービスに適しています。たとえば、新入社員の手続き、仮想コンピュータまたはファイル共有のセットアップやそれらへのアクセスに対するサービスなどがあります。

サービスに対してワンクリック送信方法を使用する場合、ユーザはその他のサービスと同様のリクエストにそれを含めることはできません。

ショッピングカート

このサービスをショッピングカートに追加することにより、ユーザがそれをリクエストできます。カートには複数のサービスを含めることができます。ユーザはショッピングを終了し、カートを確認して、それを送信します。この方法は、インターネットショッピング（e コマース）、通常は調達リクエストに関連したサービスに適しています。たとえば、新しいハードウェアやソフトウェアのリクエストなどがあります。

ショッピングカートにサービスを追加したが、カートを送信していないカタログユーザは、ワンクリック送信に対して設定されたサービスをリクエストすることができます。ワンクリック送信サービスのリクエストは、個別のスタンドアロンリクエストとしてすぐに送信され、ショッピングカートは影響されません。

承認プロセス

ユーザがサービスをリクエストするとき、サービスに使用する承認プロセスを指定します。

注: 承認プロセスの設定は、申し込みに適用されません。

以下のいずれかのオプションを選択します。

システム承認プロセス

以下のオプションを使用して、サービスへのリクエストに対してさらに承認が必要かどうかを決定します。

- サービスをリクエストするユーザの権限レベル
- サービスの承認レベル

ユーザの権限レベルがサービスの承認レベルより低い場合、リクエストはさらに承認を必要とします。この場合、カタログシステムは以下のタスクを実行します。

- リクエストを承認するにユーザの管理者を割り当てます。
- その管理者の「アクション待ちリクエスト」キューにリクエストを入れます。

このプロセスは、承認者の権限レベルが、サービスの承認レベル以上になるまで繰り返されます。

承認プロセスなし

サービスを自動的に承認します。

ワークフロー主導型の承認プロセス

CA Process Automation プロセスを使用して承認プロセスを決定します。

このプロセスには、承認者および承認レベルの数を決定するためのビジネス ロジックが含まれます。CA Service Catalog では、単一レベルのマネージャ承認を含むデフォルトのプロセスがサンプルとして提供されています。

任意のサービスに対して、CA Process Automation プロセスと共にこの承認プロセスを使用する場合、オプションで[ポリシー \(P. 607\)](#)を使用することができます。その場合、承認プロセスは以下の場合を除き、ポリシー主導型の承認プロセスと同様に続行されます。

- ワークフロー主導型の承認プロセスは CA Process Automation ワークフロー エンジンを使用して、ポリシーを評価および実装する。
- ポリシー主導型の承認プロセスは、カタログ ポリシー エンジンを使用して、ポリシーを評価および実装する。このエンジンは内部であるので、このオプション通常、ポリシーを使用する承認プロセスに対してより効果的です。

指定するオプションに対して[ルールとアクションが有効である \(P. 678\)](#)かを確認します。

ポリシー主導型の承認プロセス

[ポリシー \(P. 607\)](#)を使用して、リクエスト用の承認プロセスを決定します。サービス オプション、サービス、リクエストされたアイテム、ユーザなどの属性に基づいて、条件をポリシーに指定します。ポリシーがアクティブで、送信済みのリクエストがポリシーの条件を満たす場合、ポリシーで指名されたユーザ（担当者）はアクション待ちリクエストを受信し、サービス オプション、サービス、またはリクエストの承認、却下、実行を行います。

ポリシー主導型承認とシステム承認では、いくつかの共通の用語が使用されます。たとえば、両方の方法において、「承認レベル」は、承認者の権限を数値で表しており、値が大きいほど承認者の権限が高いことを示します。しかし、ポリシー主導型の承認では、管理者が、各承認者および権限レベルに対して一意に割り当てており、システム承認との関係性はありません。

ポリシーがリクエストに適用されない場合、カタログシステムでは、ワークフロー主導型承認プロセスに定義された承認フローを使用します。たとえば、事前定義済みワークフロー承認プロセスを使用しており、事前定義済みサンプルポリシーがアクション待ちリクエストに適用されない、と仮定します。その場合、カタログシステムは、[リクエスト先] ユーザのマネージャにアクション待ちリクエストを割り当てます。ユーザにマネージャがない場合は、カタログ設定で [リクエストアクションのデフォルトユーザ] に指定されたユーザにアクション待ちリクエストを割り当てます。

承認レベル

サービスで要求する、承認者の承認レベルを指定します。選択肢は、レベル 0、レベル 10、レベル 20 などです。組織のポリシーおよびニーズに対応するように判断し、これらの値を指定します。

組織内の適切な承認操作を確実に行えるように、論理的かつ整合性を持った値を指定します。

注: この設定は、[承認プロセス] フィールドで [システム承認プロセス] または [ワークフロー主導型の承認プロセス] を指定する場合にのみ適用されます。

選択タイプ

1 つのアカウントまたはユーザが、サービスの申し込みまたはリクエストを行える回数を指定します。

以下のいずれかのオプションを選択します。

- 選択不可 (0 回)
- 一回のみ選択可能 (1 回のみ)
- 二回以上選択可能 (複数回)

承認のステータス

サービスが承認済みになったときのリクエスト アイテムのステータスを指定します。以下のいずれかのオプションを選択します。

- 実行済み
- フルフィルメント待ち

[フルフィルメント待ち] の場合、リクエストを実行する追加タスクを割り当てるワークフロー プロセスを指定できます。

注: この設定は、[承認プロセス] フィールドで [システム承認プロセス] または [承認なし] を指定する場合にのみ適用されます。

並べ替え

選択するカテゴリに従ってユーザに表示されるように、サービス オプション グループを並べ替えます。

カテゴリには [名前]、[選択タイプ]、[コード]、[作成日] および [なし] が含まれます。また、[カスタム - 並べ替え番号の使用] を選択して並べ替えることもできます。このオプションは、サービス オプション グループ詳細の [並べ替え番号] フィールドを使用します。

並べ替え番号

指定する値によってサービスを並べ替えます。

注: 親フォルダで [並べ替え] フィールドに [カスタム - 並べ替え番号の使用] の値を使用する場合にのみ、このフィールドは適用されます。

サービスを削除した場合の影響

フォルダまたはサービスを削除すると、削除したサービスに対する申し込みおよびリクエストに以下のように影響します。

申し込み

削除するサービスに対して申し込まれたアカウントから、このサービスが除去され、リストされなくなります。

リクエスト

アカウントのリクエストされたサービス オプションのステータスは、以下のように元のステータスに基づいて変更されます。

元のステータス

未送信

送信済み、承認ステータス、フルフィルメント
ステータス、リソース割り当て待ち、リソース
割り当て済み

完了

キャンセル待ち/キャンセル済み

新規ステータス

サービスはリクエストから削除されます。

サービスとそのサービス オプションは [キャン
セル済み] に設定されます。

課金コンポーネント がインストールされてい
る場合はデフォルトのキャンセル状態（[キャン
セル待ち] または [キャンセル]）
課金コンポーネント がインストールされてい
ない場合は [キャンセル済み]

元のステータスと同じ

フォルダの管理

サービスはフォルダ構造で存在します。必要に応じて、事前定義済みフォルダ構造を管理できます。ここで管理とは、作成、コピー、削除、および移動を意味します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。

2. ツリーを展開し、管理するフォルダを選択します。

注: 最上位のフォルダ (ルート フォルダ) を追加するには、[追加] をクリックし、新しいフォルダに名前を付けます。

3. 選択したフォルダで、以下のいずれかの操作を実行します。
 - [追加] をクリックし、新しいサービスに名前を付けることにより、フォルダを作成します。次の手順に進みます。
 - フォルダ選択し、そのフィールドを更新することにより、フォルダを編集します。次の手順に進みます。
 - [継承 \(P. 213\)](#) を使用してまたは使用しないで、フォルダを以下のようにコピーします。

フォルダを選択し、[コピー] をクリックします。

コピーに以下のどれを含めるかを指定します。

- 関連付けられたすべてのサービス オプション グループ
- これらのサービス オプション グループへのリンクのみ

ツリーを展開し、コピーしたフォルダを貼り付けるフォルダを選択します。

[貼り付け] アイコンまたは[継承として貼り付け] アイコンをクリックします。

フォルダ (およびその子フォルダとサービス) またはサービスが新しい場所に貼り付けられます。

継承先のフォルダは「親フォルダから継承」という名前が付けられます。親フォルダまたはサービスが更新される場合は、同じ更新が子フォルダまたはサービスで自動的に行われます。

- 以下のようにフォルダを切り取って貼り付けます。フォルダを選択し、[切り取り] をクリックします。新しい場所までツリーを展開し、[貼り付け] をクリックします。

フォルダは、それを切り取った古い場所からそれを貼り付けた新しい場所に移動します。

注: 最上位 (ルート フォルダ) にコピーしたサービスを貼り付けるには、ルート フォルダをクリックして、[貼り付け] をクリックします。

- フォルダを選択し、[削除] アイコンをクリックすることにより、フォルダを削除します。

重要: 削除は永続的です。削除されたフォルダは回復できません。

フォルダを削除すると、そのすべてのサービスが削除されます。削除を確定する前に、[サービスを削除した場合の影響 \(P. 208\)](#)を確認します。

削除するフォルダに継承先サービスが含まれる場合は、以下のいずれかの操作を実行します。

- 子 (継承先サービス) を削除します。
- 子 (継承先サービス) を編集することにより、継承を切断します。

注: 継承先サービスまたはフォルダを含むサービスまたはフォルダは削除できません。

これで、フォルダの削除が完了しました。

4. フォルダの [\[詳細\] タブの各フィールド \(P. 211\)](#) に入力します。

注: フォルダを作成または更新している場合にのみ、この手順および残りの手順が適用されます。

ユーザが指定した内容が記録されます。

5. [許可] タブをクリックし、フォルダの許可を設定します。

各ロールおよびグループ (該当する場合) は、新規フォルダに指定するアクセス権限を受け取ります。

ロールまたはグループがフォルダにアクセスする許可がある場合、関連するユーザは以下の操作を実行できます。

- カタログ内のフォルダおよびそのサブフォルダを表示します。
- フォルダおよびそのサブフォルダ内のサービスを表示し、リクエストし、申し込みます。
- 検索および Web サービス コールを通じてこのフォルダ、そのサブフォルダ、および関連するサービスにアクセスします。

反対に、ロールまたはグループがフォルダにアクセスする許可がない場合、関連するユーザにはこれらの権限はありません。

6. (オプション) [主なサービス \(P. 216\)](#)を確認します。カタログで特徴的なこのフォルダ内のサービスを指定します。

(オプション) [サービスおよびフォルダの継承 \(P. 213\)](#)を確認します。このフォルダで継承する(含める)追加のサービスを指定します。

システムはユーザの設定を記録します。

これで、サービスの追加または更新が完了しました。

フォルダの[詳細]タブ

[フォルダを追加または編集する \(P. 209\)](#)ときに、[フォルダの詳細] タブ上のフィールドに入力します。

[フォルダの詳細] タブ上の以下のフィールドには説明が必要です。

イメージ

フォルダにイメージを割り当てます。

既存のイメージをクリックし、`USM_HOME¥FileStore¥images¥offerings` フォルダから新しいイメージを選択します。

フォルダ イメージの推奨最大サイズは、**48 x 48** ピクセルです。

重要: フォルダ名 `FileStore` は大文字と小文字を区別します。そのため、パス名およびその他すべてのプログラム参照において大文字と小文字を区別して正確に使用してください。

注: ファイルストアの設定の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

フォルダ ID

フォルダのオブジェクト ID を指定します。

たとえば、`ixutil` またはコンテンツ パックを使用した、オブジェクトのインポートまたはエクスポートの一部としてオブジェクト ID を明示的に指定します。

日付フィールド

表示および指定する日時はカタログ コンポーネントのタイムゾーンに基づき、ローカル時間とは異なる場合があります。

[利用可能開始日] および [利用可能終了日] に入力する日付は、カタログ ユーザへのフォルダの可用性に影響します。これらのフィールドに加える変更はすぐに有効になります。

以下の日付フィールドは詳細な説明が必要です。

利用可能終了日

フォルダとその子オブジェクトが利用不可になる日付を指定します。カタログユーザは、この日付にフォルダ内のサービスのリクエストまたは申し込みができなくなります。

コード

製品コード、申し込みコード、SKU 番号など、適用できる任意の値を表すテキスト値を指定します。

URL

製造元の Web サイトへの URL など、フォルダ内のサービスに関する詳細情報を提供する URL を指定します。

サブフォルダの表示

このカタログフォルダのトップレベルのサブフォルダを [リクエスト] ページの [参照] セクションに表示するかどうかを指定します。以下のいずれかのオプションを選択します。

システム設定の使用

[カタログ] タブの [設定] ページの [リクエスト管理の設定] セクションにある [カタログの参照: サブフォルダの表示] で指定されている、サブフォルダの表示/非表示に関するシステム設定（「グローバル」設定）を使用します。

[カタログの参照: サブフォルダの表示] パラメータの値を変更すると、このシステム設定を使用しているすべてのカタログフォルダには変更が自動的に反映されます。

注: [カタログの参照: サブフォルダの表示] パラメータ、およびその他のリクエスト管理の設定については、「*Implementation Guide*」に説明があります。

サブフォルダを表示

システム設定の値に関係なく、このカタログフォルダのサブフォルダを、[リクエスト] ページの [参照] セクションに *常に* 表示するように指定します。

サブフォルダを隠す

システム設定の値に関係なく、このカタログフォルダのサブフォルダを、[リクエスト] ページの [参照] セクションに表示しないように指定します。

サブフォルダの数が非常に多いために、[カタログの参照] を何度もスクロールしなければすべてを確認できないような場合には、サブフォルダを非表示にすると便利です。

デフォルト： [システム設定の使用]

並べ替え

選択するカテゴリに従ってユーザに表示されるように、子フォルダまたは子サービスを並べ替えます。

カテゴリには [名前] 、 [選択タイプ] 、 [コード] 、 [作成日] などがあります。

[カスタム - 並べ替え番号の使用] を選択した場合、カタログシステムでは子サービスまたは子フォルダの [並べ替え番号] フィールドが使用されます。

値 [なし] は、ソート順を指定しません。

並べ替え番号

指定する値によってサービスを並べ替えます。

注: 親フォルダで [並べ替え] フィールドに [カスタム - 並べ替え番号の使用] の設定を使用する場合にのみ、このフィールドは適用されます。

サービスおよびフォルダの継承

以下のように継承フォルダおよびサービスを設定できます。

- あるビジネス ユニットのカタログから別のビジネス ユニットのカタログにフォルダとサービスを継承します。
- カatalog階層のある部分から別の部分にフォルダとサービスを継承します。
- サービスまたはフォルダをコピーし、継承として貼り付けます (P. 198)。

継承先フォルダまたはサービスを作成した後、親および子（継承先）オブジェクトの両方を更新できます。次の表では以下の内容がリスト表示されます。

- 子が継承する親の変更
- 継承を解除する親または子の変更

親オブジェクト	変更	変更 継承?	解除 継承?
フォルダまたはサービス	〔詳細〕 タブで設定を更新	Y*	N
フォルダ	サブフォルダまたはサービスの追加	N	N
フォルダまたはサービス	サービスまたはサブフォルダの削除 -- 直接は許可されません サービスまたはサブフォルダを削除するには、最初に継承先サービスまたはサブフォルダを削除することにより継承を解除します。継承先のサービス オプション グループまたはサービス オプションを編集または削除することで、サービスの継承を解除することもできます。	N	N
サービス オプション グループ	〔詳細〕 タブで設定を更新	N	N
サービス オプション グループ	サービス オプションの追加	N	N
サービス オプション グループ	サービス オプションの削除 -- 直接は許可されません サービス オプションを削除するには、継承先サービス オプションを編集するか削除することで、最初に継承を解除します。	N	N
サービス オプション	サービス オプション要素の更新**	Y	N
サービス オプション	サービス オプション要素の追加	N	N
サービス オプション	サービス オプション要素の削除	N	N

*親フォルダ中の更新は子フォルダの（カスタム値を含む）既存の値を上書きします。唯一の例外を以下に示します。

- 子フォルダに関しては、フォルダ名は変更されません。
- 子サービスに関しては、サービス名、日付、およびステータスは変更されません。

**サービス オプション要素はサービス オプションの一部です。例にはフォーム、予約および料金要素が含まれます。サービス オプション要素は、サービス オプションの「詳細」タブのフィールドとして表示されます。これらのフィールドを更新する場合、[サービス オプション要素]ダイアログ ボックスが表示されます。

子オブジェクト	変更	解除 継承?
フォルダまたはサービス	「詳細」タブで設定を更新	Y あるいは N*
フォルダ	サブフォルダまたはサービスの追加	N
フォルダ	サブフォルダまたはサービスの削除	N
サービス オプション グループ	「詳細」タブで設定を更新	N
サービス オプション グループ	サービス オプションの追加	N
サービス オプション グループ	サービス オプションの削除	N
サービス オプション	サービス オプション要素の更新	Y**
サービス オプション	サービス オプション要素の追加	Y**
サービス オプション	サービス オプション要素の削除	Y**

* 子フォルダに関しては、継承を解除せずに名前を変更できます。子サービスに関しては、継承を解除せずに名前、日付およびステータスを変更できます。それ以外の変更は、フォルダまたはサービス詳細の継承のみが解除されます。サービス オプションおよびサービス オプション要素の継承は解除されません。

**サービス オプションの継承は解除されます。フォルダおよびサービスの詳細の継承は維持されます。

注: 変更がこれらのテーブルに表示されない場合は、継承が適用されません。

主なサービスおよび関連サービスの設定

フォルダには、**主なサービス**を指定できます。同様に、サービスには、**関連サービス**を指定できます。この指定は、サービスをリクエストするか、フォルダを表示するユーザが主なサービスまたは関連するサービスについて知りたいか、これらのサービスのリクエストを検討したい場合に役立ちます。たとえば、新人社員の「手続き」サービスを作成または更新する場合は、オプションでラップトップ、携帯電話などのサービスを関連するサービスとして指定できます。新入社員がカタログ内の手続きサービスにアクセスする場合は、ラップトップ、携帯電話、およびその他の関連するアイテムをリクエストするためにサービスのリンクおよびサマリを参照します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. ツリーを展開します。関連するサービスを指定するサービスまたはフォルダの以下のいずれかの操作を実行します。
 - フォルダを選択し、[主な提供サービス] タブをクリックします。
このオプションを使用して、ユーザがこのフォルダを選択したときに、1つまたは複数のサービスを主なサービスとして強調表示します。
 - サービスを選択し、[関連提供サービス] タブをクリックします。
このオプションを使用して、ユーザがこのサービスを選択したときに、1つまたは複数のサービスを関連サービスとして強調表示します。
3. 以下のように、カタログ ツリーを展開し、1つ以上の関連するサービスを指定します。
 - a. ツリーの左側で、サービス名の横にあるボックスを選択します。
 - b. [選択された提供サービス] ボックスの横で、ボックスに選択したサービスを追加する右矢印をクリックします。
 - c. (オプション) 主なサービスと共に子 ([継承先サービス \(P. 213\)](#)) を含めます。主なサービスごとに個別にこの設定を指定できます。

注: ツリーの一番上のボックスを選択すると、関連するサービスとしてカタログ内のすべてのサービスが指定されます。このオプションを使用するときは注意が必要です。
4. 更新を確認し保存します。

5. （[関連サービス]のみ）以下のように、カタログが関連サービスを表示するよう設定されていることを確認します。
 - a. [カタログ] - [設定] - [リクエスト管理の設定] を選択します。
 - b. [カタログ レイアウトの参照] オプションについては、[リクエスト ビュー] を指定します。
 - c. [アクセス制御: 一般情報の表示] オプションについては、主なサービスを参照するロールを指定します。
 - d. [アクセス制御: 一般情報およびカタログ アイテム詳細の選択内容を表示] オプションについては、前の手順で指定したロールと同じロールを指定します。

これらの設定が行われない場合、前の手順を完了しても、主なサービスはカタログ内でユーザに表示されません。

主なサービスおよび関連サービスの設定が完了しました。

サービスの依存関係

カタログ内での依存関係により、他のサービスのステータスに応じて、サービスのステータスを変更できます。ユーザがそのサービスを使用できるかどうかを、カタログを参照しているユーザのビジネス ユニットに基づいて設定することもできます。

サービスの依存関係を定義できると、他のサービスの選択または選択解除の結果として、あるサービスがどのように影響を受けるのかを定義できます。たとえば、サービス A を申し込むときのサービス B の以下のようなイベントを定義できます。

- サービス B を使用不可にする。チェック ボックスが非アクティブになり、オン/オフできなくなります。
- サービス B を申し込み先にする。チェックボックスは、使用可能か使用不可かによらず、オンで表示されます。
- サービス B の申し込みを取り消す。チェックボックスは、使用可能か使用不可かによらず、オフで表示されます。

サービスの依存関係の定義

カタログ システムは申し込みを自動的に含めるか除外するか、またはユーザがリクエストするサービスに従ってサービスを無効にすることができるように依存関係を定義します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. 必要に応じて、[\[ビジネス ユニットの變更 \(P. 198\)\]](#) をクリックし、サービスの依存関係を定義するビジネス ユニットを選択します。
ビジネス ユニットのカタログが表示されます。
3. [依存関係の定義] をクリックします。
[依存関係の定義] ページが表示されます。
4. 以下のいずれかのオプションを選択します。

ビジネス ユニットのサービスへの割り当て

子ビジネス ユニットのカタログに表示するサービスを指定します。

このオプションを選択すると、子ビジネス ユニットのリストが表示されます。 ビジネス ユニットを選択すると、利用可能なサービスのリストが表示されます。 子ビジネス ユニットのカタログにサービスを含めるかどうかを指定します。

サービスのビジネス ユニットへの割り当て

子ビジネス ユニットのカタログに表示するサービスを指定します。

このオプションを選択すると、サービスのリストが表示されます。 サービスを選択すると、子ビジネス ユニットのリストが表示されます。 子ビジネス ユニットのカタログにサービスを含めるかどうかを指定します。

サービスの申し込み

別のサービスへの申し込みに自動的に含めるサービスを指定します。ユーザが選択したサービスに申し込むと、カタログシステムでもユーザが指定したサービスへの申し込みが行われます。

このオプションを選択すると、サービスのリストが表示されます。サービスを選択すると、ほかのサービスのリストが表示されます。選択したサービスに申し込むときに自動的に含めるほかのサービス（ある場合）を指定します。

サービスの申し込みの取り消し

別のサービスのキャンセルで自動的にキャンセルされる申し込み済みサービスを指定します。ユーザが選択したサービスをキャンセルすると、カタログシステムでもユーザが指定したサービスへの（このユーザの）申し込みがキャンセルされます。

このオプションを選択すると、サービスのリストが表示されます。サービスを選択すると、ほかのサービスのリストが表示されます。ユーザが選択したサービスへの申し込みをキャンセルするときに自動的にキャンセルするほかのサービス（ある場合）を指定します。

サービスを使用不可にする

別のサービスに申し込んだ結果、自動的に利用不可になる（無効になる）サービスを指定します。ユーザが選択したサービスに申し込むと、カタログシステムでもユーザが指定したサービスが無効になります（このユーザに対して）。

このオプションを選択すると、サービスのリストが表示されます。サービスを選択すると、ほかのサービスのリストが表示されます。選択したサービスに申し込むときに自動的に無効にするほかのサービス（ある場合）を指定します。

5. [依存関係の保存] をクリックします。

カタログシステムによりユーザの指定内容が保存されます。

6. 依存関係の指定が完了するまで、前の手順を繰り返します。

7. [閉じる] アイコンをクリックします。

[依存関係の定義] ダイアログボックスが閉じます。

これで、サービス間の依存関係の定義が完了しました。

サービスの定義

サービスを作成した後、そのサービスを定義します。サービスを定義するとは、1つ以上のサービス オプション グループを追加し、どのサービス オプションを含めるかを指定することを主として意味します。また、許可および他の重要な設定も指定します。カタログ ユーザは、サービス内のオプションを表示し、それをリクエストするかどうかを決定します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。

[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。

2. ツリーを展開し、目的のサービスを表示して [定義] タブをクリックします。

サービスを定義するページが表示されます。1つ以上のサービス オプション グループがこのサービスとすでに関連付けられている場合は、これらのグループからのサービス オプションが表示されます。

3. [提供サービスの選択の編集] をクリックします。

[提供サービスの選択] ダイアログ ボックスが表示されます。

- サービス オプション グループがこのサービスと関連付けられていない場合は、すべてのサービス オプション グループが表示されます。

グループからサービスにサービス オプションを追加するには、グループを選択し、それを展開して、含めるサービス オプションを選択します。

- 1つ以上のサービス オプション グループがこのサービスとすでに関連付けられている場合は、これらのグループからのサービス オプションが表示されます。
 - 関連するサービス オプション グループを展開し、このサービスのサービス オプションを選択するか、削除します。
 - [すべて表示] をクリックすると、すべてのサービス オプション グループが表示されます。目的のグループを選択し、サービスに目的のサービス オプションを含めます。

- 必要に応じて、以下の操作が実行されていることを確認します。
 - デフォルトでサービスに含めるサービス オプションを選択します。そのためには、[デフォルト] 列のサービス オプションのチェック ボックスをオンにします。
 - サービスに必要なサービス オプションを選択します。そのためには、[含む] 列のサービス オプションのチェック ボックスをオンにします。
 - サービスに必要な ではないグループまたはサービス オプションを除外します。

4. 変更を保存し、[提供サービスの選択] ダイアログ ボックスを閉じます。

変更内容が保存されます。

これで、サービスの定義が完了しました。また、[リクエストフルフィルメントレポートの QoS SLA のしきい値を設定する \(P. 223\)](#) こともできます。また、[サービス管理 \(P. 198\)](#)の一部として許可を設定することもできます。

QoS SLA のしきい値

注: リクエスト サービス レベル アグリーメント (SLA) は、CA Service Catalog の機能ですが、サービス品質 (QoS) SLA は、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ使用できます。ドキュメント内で 2 つの種類の SLA を識別する必要がある場合は、それぞれ「リクエスト SLA」および「QoS SLA」という用語を使用しています。

リクエストのフルフィルメント レポートで使用する QoS SLA のしきい値を設定できます。SLA しきい値は以下を指定します。

- 開始ステータス
- 終了ステータス
- 警告ステータス用の期間 (日数、時間、および分)
- 違反ステータスの期間

サービス オプションのリクエストが開始ステータスから終了ステータスに移行するのに、SLA 期間の値より長くかかる場合、リクエストは警告または違反のステータスになります。

リクエストのフルフィルメント レポートでは、前述した SLA しきい値の指定が使用されます。デフォルトでは、レポートに以下のフェーズが含まれます。

- 承認フェーズ
- フルフィルメント フェーズ
- 承認フェーズとフルフィルメント フェーズの組み合わせ

以下の表では、これらのアイテムのサマリ データを示します。

開始ステータス	数値	終了ステータス	数値
送信済み	200	承認完了	999
承認完了	999	完了	2
送信済み	200	完了	2

以下を表示するようにレポートを設定することもできます。

- サービス オプションのステータスが開始フェーズから終了フェーズに移行するまでの経過時間
- 各フェーズ内の平均時間
- SLA フェーズの違反時間
- SLA しきい値が設定されたサービス オプションの警告および違反のカラーコード

別の SLA しきい値についてレポートする場合は、リクエストのフルフィルメントレポートの `STATUS_RANGES` 値を変更します。

注: [送信済み] から [完了] へのフェーズでの SLA 違反期間は、「フルフィルメントの予想時間」値に使用されます。この値は、サービス オプションの「フルフィルメントの詳細」内のカタログに表示されます。

QoS SLA のしきい値の設定

注: リクエスト サービス レベル アグリーメント (SLA) は、CA Service Catalog の機能ですが、サービス品質 (QoS) SLA は、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ使用できます。ドキュメント内で 2 つの種類の SLA を識別する必要がある場合は、それぞれ「リクエスト SLA」および「QoS SLA」という用語を使用しています。

リクエストのフルフィルメント レポートで使用する [QoS SLA のしきい値](#) (P. 222) を設定できます。この設定は、ユーザが [サービスを定義](#) (P. 220) するときのオプションのタスクです。

注: [送信済み] ステータスから [完了] ステータスでの SLA 違反期間は、「フルフィルメントの予想時間」値に使用されます。この値は、カタログ内で、サービス オプションの「フルフィルメントの詳細」に表示されます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] を選択します。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. ツリーを展開し、目的のサービスを見つけて、その [定義] タブをクリックします。
そのサービスを定義するページが表示されます。このページには、サービスに含まれているサービス オプションがリスト表示されます。

3. 目的のサービス オプションを選択し、その[SLA]アイコンをクリックします。
サービス オプションの [SLA 定義] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. [追加] をクリックします。
新規 SLA が追加されます。新しい SLA 行が表示されます。
5. 以下のパラメータを指定して [OK] をクリックします。
 - 開始ステータス
 - 終了ステータス
 - 警告と違反のしきい値カタログ システムにより変更内容が保存されます。

これで、リクエストのフルフィルメント レポートのサービス オプションの SLA しきい値の設定が完了しました。

サービスをテンプレートとして使用する方法

カタログにすべてのサービスを作成するために、テンプレートとして使用するサービスを任意に作成できます (テンプレート サービス)。テンプレート サービスを作成すると、カタログ内のすべてのサービスで一貫した「ルック アンド フィール」(外観と機能)を効果的に提供できます。テンプレート サービス作成するには、以下の手順に従います。

1. 以下のガイドラインに従って、[新規サービスを追加](#) (P. 198) します。
 - 名前に「**template**」の語を含めます。
 - [利用可能終了日] の日付を本日の日付に設定して、サービスに [利用不可] のマークを付けます。
 - テンプレート サービスに必要なサービス オプション グループを選択します。
2. 他の管理者にテンプレート サービスについて通知します。それを使用して新しいサービスを追加するには次の手順に従う必要があることを知らせます。
 - a. テンプレート サービスをコピーして適切な「保持」フォルダに貼り付ける。
 - b. コピーするフォルダごとにサービスの名前を変更する。
 - c. 必要に応じて新しいサービス オプション グループをサービスに追加する。
 - d. 必要に応じて既存のサービス オプション グループをサービスから削除する。

3. 以下のいずれかを実行して、テンプレート サービスから作成したサービスのサービス オプション グループを変更します。
 - 加えた変更を、サービス オプション グループを使用するすべてのサービスに適用するには、サービス オプション グループを直接編集します。
 - 加えた変更をテンプレート サービスから作成している新しいサービスにのみ適用するには、以下の手順に従います。
 - a. サービス オプション グループをコピーして名前を変更します。
 - b. 必要に応じて新しいサービス オプション グループを変更します。たとえば、その名前を変更したり、1つまたは複数の新しいサービス オプション要素を追加したり、1つまたは複数の既存のサービス オプション要素を削除したりします。
 - c. 新しいサービス オプション グループを新しいサービスに追加します。
 - d. 元のサービス オプション グループをサービスから削除します。

注: サービスをコピーするときに、新規サービスに元のサービス オプション グループのコピーまたはそれらへのリンクを含めるかどうかを指定します。リンクを指定する場合、リンクされたサービス オプション グループへの変更はそれを含むすべてのサービス（元のサービス、コピーした新規サービス、およびリンクを含むカタログ システムでの他のサービス）に適用されます。サンプルの更新には、詳細の変更とサービス オプションの追加または削除が含まれます。

4. 必要に応じて、サービス オプション グループのサービス オプション要素を定義または更新します。

サービス オプション グループ

カタログ内の各サービスは、1 つ以上のサービス オプション グループで構成されます。サービス オプション グループは、個々のサービス要素をまとめたグループです。これらの要素は、カタログ アイテムの特性を定義します。各ビジネスユニットは、独自のサービス オプション グループのセットを持つことができます。

注: 追加のビジネスユニットのサービス オプション グループを表示するには、[\[ビジネスユニットの変更\]](#) をクリックします。

以下の基本的なタスクを実行して、サービス オプション要素を管理できます。

- [サービス オプション グループの管理](#) (P. 227) (それらの追加、更新、コピー、削除など)
- [ティア タイプのサービス オプション グループ](#) (P. 232) の使用
- サービス オプション グループの可用性の確認

以下の高度なタスクを実行して、サービス オプション要素を管理できます。

- 継承の使用によるサービス オプション グループの追加
- サービス オプション グループ依存関係の表示
- [発行済みレポート](#) (P. 234) の確認とサービス オプション レポートの[レポート レイアウトの発行](#) (P. 235)
- サービス オプション グループの定義
- CA APM モデルの関連付け

CA Service Catalog の実装が CA APM と統合されている場合は、1 つ以上の CA APM モデルをサービス オプションに関連付けることができます。

注: CA APM モデルとサービス オプションの関連付けの詳細については、「[Integration Guide](#)」を参照してください。

サービス オプション グループの管理

[サービス オプション グループ](#) (P. 226)は、サービスに含めることができるハードウェア、ソフトウェアまたは他のリソースから構成されます。ユーザがカタログからリクエストする各サービスには、1つ以上のサービス オプション グループが含まれています。複数のサービスで同じサービス オプション グループを使用できます。ニーズに合わせてサービス オプション グループを管理できます。ここで管理とは、作成、定義、コピー、編集、削除、キャンセルなどを意味します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. [オプション グループ] タブをクリックします。
[オプション グループ] ツリーが表示されて、ビジネス ユニットののためのサービス オプション グループがすべてアルファベット順にリスト表示されます。ツリーは入れ子のエントリのない単純リストです。
3. 選択したフォルダで、以下のいずれかの操作を実行します。
 - ツリーでサービス オプション グループの名前をクリックすることにより、その[詳細](#) (P. 229)を表示します。それらを表示しているときにオプションで詳細を編集できます。
 - サービス オプション グループを選択し、そのフィールドを更新することにより、それを編集します。次の手順に進みます。
 - [オプション グループ] タブの下 + 記号をクリックすることにより、サービス オプション グループを作成し、それに名前を付けます。新しいサービス オプション グループの[詳細] ページが表示されます。次の手順に進みます。
 - [継承](#) (P. 233)を使用してまたは使用しないで、サービス オプション グループを以下のようにコピーします。
ツリーのサービス オプション グループを選択し、[コピー] をクリックします。
プロンプトに従って、新規サービス オプション グループの一意の名前を指定します。
[貼り付け] アイコンまたは[継承として貼り付け] アイコンをクリックします。
サービス オプション グループがツリーに貼り付けられます。[継承先オプション](#) (P. 233)が緑色で表示されます。

- サービス オプション グループを選択し、[削除] アイコンをクリックすることにより、それを削除します。削除を確認する前に、[サービス オプション グループを削除した場合の影響 \(P. 231\)](#)を確認します。

重要: 削除は永続的です。削除されたサービス オプション グループは回復できません。

削除するサービス オプション グループに継承先サービス オプション グループが含まれる場合は、以下のいずれかの操作を実行します。それ以外の場合は、次の手順に進んでください。

- 子（継承先サービス オプション グループ）を削除します。
- 子（継承先サービス オプション グループ）の編集により、継承を切断します。

注: 継承先サービス オプション グループが含まれるフォルダまたはサービスは削除できません。

4. [サービス オプション グループの \[詳細\] タブ \(P. 229\)](#) のフィールドに情報を入力します。

注: サービス オプション グループを追加しているか更新している場合にのみ、この手順および残りの手順が適用されます。

ユーザが指定した内容が記録されます。これで、新規サービス オプション グループの追加が完了しました。

5. [定義] タブをクリックし、以下のいずれかの操作を実行することにより、サービス オプション グループを定義します。
 - [オプションの追加] ボタンをクリックし、[サービス オプション \(P. 236\)](#)を作成して、それらをグループに追加します。
 - [編集] アイコンをクリックして、グループのサービス オプションを編集します。
 - [削除] アイコンをクリックして、グループからサービス オプションを削除します。
 - 該当するアイコンをクリックし、継承を使用してまたは使用しないで、グループのサービス オプションをコピーします。

サービス オプション グループを定義した後で、管理者はユーザがカタログからリクエストできるサービスにそれを追加できます。

これで、サービス オプション グループの管理が完了しました。

サービス オプション グループの[詳細]タブ

[サービス オプション グループを追加または編集する \(P. 227\)](#) ときに、サービス オプション グループの [詳細] タブのフィールドに情報を入力します。

サービス オプション グループの [詳細] タブの以下のフィールドには説明が必要です。

ID

(読み取り専用) サービス オプション グループのオブジェクト ID を指定します。

たとえば、ixutil またはコンテンツ パックを使用した、オブジェクトのインポートまたはエクスポートの一部としてオブジェクト ID を明示的に指定します。

日付フィールド

表示および指定する日時は **CA Service Catalog** のタイムゾーンに基づき、ローカル時間とは異なる場合があります。

[利用可能開始日] および [利用可能終了日] フィールドに入力する日付は、カタログ ユーザへのサービスの可用性に影響します。これらのフィールドに加える変更はすぐに有効になります。

以下の日付フィールドは詳細な説明が必要です。

利用可能開始日

サービスを定義するときにサービスに含めるために、カタログ管理者がこのサービス オプション グループを使用できるようになる日付を指定します。

利用可能終了日

カタログ ユーザがサービス オプション グループのリクエストまたは申し込みをできなくなる日付を指定します。カタログ管理者は、サービスを定義するときに、サービスにこのサービス オプション グループを含めることはできなくなりました。

[名前] および [説明] フィールド

カタログ ユーザ用のサービス オプション グループの名前および説明を指定します。オプションで多言語のカタログで使用するためにこれらのフィールドをローカライズできます。

タイプ

サービス オプション グループのタイプを指定します。この値は、サービス オプション 要素の特性として他のサービス オプション グループ内にこのサービス オプション グループを含める方法を決定します。以下のいずれかのオプションを選択します。

- 固定：固定サービス オプション グループは、使用量に基づいて、固定コストまたは可変コストを推定します。
- ティア： [ティア タイプのサービス オプション グループ](#) (P. 232)は可変コスト値を推定します。

デフォルト：固定

選択タイプ

サービス オプション グループが含まれるサービスをリクエストするときに、カタログ ユーザがサービス オプション グループでオプションを選択する方法を指定します。関連するオプションは UI 上で説明されます。

コード

ユーザが選択したコードのテキスト値を指定します。たとえば、製品コード、申し込みコード、SKU 番号などがあります。

並べ替え番号

サービス オプション グループが含まれるサービスが [カスタム - 並べ替え番号の使用] の [並べ替え] 設定を使用するときに、このサービス オプション グループを並べ替える方法を指定します。

提供サービスの依存関係

このサービス オプション グループが含まれるサービスの名前およびステータス（たとえば「利用可能」）を指定します。

アカウントの依存関係

以下のデータを指定します。

- このサービス オプション グループが含まれるサービスを申し込んでいるアカウントの名前。

アカウントはサービスを申し込むことにより、サービス オプション グループに対して申し込みます。

- これらのアカウントが申し込まれたサービスの名前およびステータス。

サービス オプション グループを削除した場合の影響

[サービス オプション グループを削除する](#) (P. 229)と、その削除されたサービスに対する申し込みおよびリクエストに以下のように影響します。

申し込み

削除するサービス オプション グループに対して申し込まれたアカウントで、このサービス オプション グループが含まれずリストされなくなります。

リクエスト

削除中のサービス オプション グループのリクエスト済みサービス オプションのステータスは、その元のステータスに基づいて変更されます。以下を参照してください。

元のステータス

未送信

送信済み、承認ステータス、フルフィルメントステータス、リソース割り当て待ち、リソース割り当て済み

完了

キャンセル待ち/キャンセル済み

新規ステータス

サービス オプション グループとそのサービス オプションはリクエストから削除されます。

サービス オプション グループとそのサービス オプションは「キャンセル済み」に設定されます。

課金コンポーネントがインストールされている場合はデフォルトのキャンセル状態（[キャンセル待ち] または [キャンセル]）
課金コンポーネントがインストールされていない場合は [キャンセル済み]

元のステータスと同じ

ティア タイプのサービス オプション グループ

1つのティアは、ティア タイプのサービス オプション グループ内の単一の行です。ティア タイプのサービス オプション グループを使用すると、ルックアップ値に基づいた可変コスト値を生成できます。このグループを参照するサービス オプション グループからのルックアップ値が、ティア タイプのサービス オプション グループ内のティア値と照合されます。

ティア タイプのサービス オプション グループ内への関連付けにより、先頭行から開始して下方へと処理が実行され、先頭のティアが最小のティア値になります。該当するティアが特定され、[数量の仕様] が [システム指定] に設定されている場合は、そのティア行の他のサービス オプション 要素で指定されているレートをルックアップ値に掛けて請求額が決定されます。[数量の仕様] が [システム指定] に設定されていない場合は、他のレートが適用されます。

サービス オプション 要素をティア タイプのサービス オプション グループに関連付けると、ティア タイプの値によりティア タイプのサービス オプション グループの使用方法が決まります。参照側のサービス オプション 要素に応じて、以下のティア タイプが使用できます。

ルックアップ

ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値に一致する最初のティアを使用します。

複数ルックアップ

ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値に一致する各ティアを使用します。

変数ルックアップ

ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値以下の値を持つ各ティアを使用します。

固定

ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値に一致する最初のティアを使用します。ティアが決定されると、このティアに固定され、変更できなくなります。

固定増分

ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値に一致する最初のティアを使用します。渡された値がそれまでのティアを超える場合にのみ、次のティアへと進みます。つまり、あるティアレベルが使用されると、それより低いレベルのティアは使用できなくなります。

変数固定

このティア タイプは、変数ルックアップと固定ティア タイプをマージしたタイプです。ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値以下の値を持つ各ティアを使用します。完全に一致するティアが存在すると、このティアに固定され、変更できなくなります。

変数固定増分

このティア タイプは、変数ルックアップと固定増分をマージしたタイプです。ティア タイプのサービス オプション グループに渡された値以下の値を持つ各ティアを使用します。渡された値がそれまでのティアを超える場合にのみ、次のティアへと進みます。

サービス オプション グループの継承

[サービス オプション グループをコピーし、継承先サービス オプション グループとしてそれを貼り付ける \(P. 227\)](#)ことができます。継承されたサービス オプション グループには、作成元の親サービス オプション グループと同じ特性があります。カタログ システムは、継承先サービス オプション グループで以下のように継承を表示します。

- [詳細] タブで、このグループ内のサービス オプションが継承されたものであることが注として示されます。
- [定義] タブで、継承先サービス オプションが緑色で表示されます。
- 継承先サービス オプションの[編集] アイコンをクリックすると、サービス オプション [詳細] タブに以下の情報が含まれます。
 - オプションが継承されるテキスト
 - 親サービス オプションへのリンク
- サービス オプション [詳細] タブの継承先サービス オプション要素の[編集] アイコンをクリックすると、結果として表示されるダイアログ ボックスに以下の情報が含まれます。
 - サービス オプション要素が継承されるテキスト
 - 親サービス オプション要素の ID

以下のルールが継承関係に適用されます。

- 親サービス オプション グループ内のサービス オプション要素を更新すると、カタログ システムは、子サービス オプション グループ内の継承先サービス オプション要素に、自動的に同じ更新を行います。更新された親の値によって、既存の子の値が置換されます。
- 親サービス オプションに以下のいずれかの更新を行った場合、その更新は子サービス オプションに適用されません。
 - サービス オプション要素の追加
 - サービス オプション要素の削除
- 子サービス オプションに以下のいずれかの更新を行うと、継承関係が解除されます。この関係が解除されると、親への変更が子に自動的に継承されなくなります。
 - サービス オプション要素の追加
 - サービス オプション要素の削除
 - サービス オプション要素の編集

手動で継承先サービス オプション要素を更新し保存すると、緑色は非表示になり、継承された後に要素が変更されたことを示します。

発行済みレポート

特別なサービス オプション グループ内にサービス オプションとして表示される [レポート レイアウトを発行](#) (P. 235) できます。レポートが初めて発行されるときに、このサービス オプション グループが作成されます。このサービス オプション グループは、「発行済みレポート」と命名されます。他のサービス オプション グループを管理するのと同じように管理できます。

発行済みのレポートを表すサービス オプションには以下が含まれます。

- レポート名およびコメント値を表示するテキスト タイプの 2 つのサービス オプション要素
- レポート コストを保持する料金タイプのサービス オプション要素

このサービス オプションは、他のサービス オプション同様、必要に応じて編集し、カタログに含めることができます。

レポートレイアウトの発行

レポート データ レイアウトを発行すると、このレイアウトは、レポートを初めて発行したときに作成される[特別なサービス オプション グループ](#) (P. 234)に（サービス オプションとして）表示されます。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [レポート ビルダ] - [レイアウト] を選択します。
[レポート レイアウト オブジェクト] ページが表示されます。
2. フォルダを展開し、目的のレポートを検索して選択します。
3. [アクション] 列の [レイアウトをカタログに発行] アイコンをクリックします。

レポート レイアウトの新規サービス オプションが、[発行済みレポート] サービス オプション グループに追加されます。新規サービス オプションには0のデフォルト コストがあります。

注: カタログから発行済みレポートを削除できます。そのためには、サービス オプションが含まれるサービスからサービス オプションを選択解除するか、またはサービス オプション グループからサービス オプションを削除します。

サービス オプションとサービス オプション要素

サービス オプションは、[サービス オプション グループ](#) (P. 226)の構成要素です。サービス オプション グループには、少なくとも 1 つのサービス オプションが含まれる必要があります。同様に、各サービス オプションには、1 つ以上のサービス オプション要素が含まれます。各サービス オプション要素は、サービスに何かを追加します。例には、ユーザがリクエストできる項目またはリクエスト ライフサイクルを完了する機能が含まれます。例には以下の要素が含まれます。

- フォーム要素は、リクエストをカスタマイズし、適切なフルフィルメントを保証するために、ユーザが入力するフォームを提供します。
- 料金要素はサービス オプションに請求仕様を提供します。
- 予約要素は、物理または仮想コンピュータを予約するためにサービス内の必要なデータを提供するのに役立ちます。

サービス オプション要素は以下の特性を持つことができます。

静的

サービス オプションに関する固定情報を提供します。

アクション起動

リクエスト、サービス、またはサービス オプションが特定の承認プロセス、フルフィルメントプロセス（またはその両方）に従うことを指定します。

ファイナンス

固定、ティア、または従量制のレートを指定します。必要に応じて、これらのレートを予算と計画機能にリンクできます。

[サービス オプション グループの管理](#) (P. 227)の一部としてサービス オプションを作成、編集、および削除します。

サービス オプションを作成または編集するときに、以下のタブのフィールドに情報を入力します。

- [サービス オプション \[詳細\]](#) (P. 237)
- [ポリシーとアクション](#) (P. 259)

サービス オプションの作成を完了した後で、[プレビュー]タブをクリックして、カタログ ユーザに対してどのように表示されるかを確認します。必要に応じて、目的の結果を得るために、サービス オプションをプレビューした後で、それを更新します。

サービス オプション[詳細]タブ

このタブを使用して、このサービス オプションに必要なサービス オプション要素を追加します。

要素を追加するには、[追加] アイコンをクリックして、以下のデータを提供します。要素を更新するには、[編集] アイコンをクリックして、以下のデータを更新します。

- [すべてのサービス オプション要素のフィールド](#) (P. 242)
- 要素のみに適用されるフィールド：以下の説明には、それらのフィールドに関する情報へのリンクが含まれます。

これらのアイテムには説明が必要です。フィールドまたは操作が直観的に可能な場合は、ここでは省略されます。

基本情報

[名前]および[説明]フィールド

カタログ ユーザ用のサービス オプションの名前および説明を指定します。オプションで多言語のカタログで使用するためにこれらのフィールドをローカライズできます。

添付が必須

このサービス オプションに添付ファイルを追加するよう、サービスをリクエストするユーザに要求します。添付ファイルを追加しないと、ユーザはリクエストを送信できません。このオプションは、フォームで収集できないドキュメント（証明書や ID ファイルなど）やデータを収集する必要がある場合に役立ちます。

注：このオプションは、[サービス オプション レベルで添付を許可] パラメータが [はい] に設定されている場合にのみアクティブになります。このパラメータを設定するには、[カタログ] - [設定] を選択し、[リクエスト管理の設定] をクリックします。

予約

予約サービス オプション

物理リソースまたは仮想リソースの **Reservation Manager** 予約を関連付けます。

重要: このオプションおよび関連するフィールドは、**Reservation Manager** または外部予約システムがインストールされており、**CA Service Catalog** に統合される場合にのみ適用されます。 関連するフィールドは次のとおりです： 予約表示テキスト、操作、予約可能ステータス、予約失敗ステータス、および予約システム

注: **Reservation Manager** または外部予約システムとの統合の詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

フォーム

フォーム

選択するフォーム（複数可）をこのサービス オプションと関連付けます。カタログでは、フォームがサービス オプションの下に表示されます。 ユーザはこのサービス オプションをリクエストするときに、フォームに入力します。このフォームはこのサービス オプション内のサービス オプション要素です。

[フォーム デザイナ フォーム要素用フィールド \(P. 245\)](#)に入力します。

フォーム デザイナ（推奨方法）で[フォームを作成、カスタマイズ、および使用 \(P. 302\)](#)できます。

CA Business Service Insight 契約

CA Business Service Insight 契約

CA Business Service Insight のサービス レベル アグリーメント（SLA）を関連付けます。

注: このオプションは、CA Business Service Insight がインストールされ、CA Service Catalog と統合されている場合のみ適用されます。この統合の詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

分類

カテゴリ

サービス オプション要素の主要カテゴリをカテゴリ リストから指定します。

[カテゴリ] の値は、このサービス オプション要素を含むサービスのリクエストについて、承認およびフルフィルメントのビジネス プロセスをどのルール アクションが実行すべきか判断するために役立ちます。

アセットに割り当てるアセット タイプの決定にも使用されます。

CA APM がインストールされていて、[アセットとして追跡] がオンの場合は、以下のオプションが適用されます。CA APM の [割り当て済みアセット] ダイアログ ボックスを使用して、リクエスト アイテムをソフトウェア アセットまたは他のタイプのアセットに関連付けることができます。

カテゴリ クラス

選択したカテゴリ内のこの要素のクラスを分類する値をリストから指定します。

カテゴリ サブクラス

選択したクラス内のこの要素のサブクラスを分類する値をリストから指定します。

キーワード

カタログの検索時に参照されるキーワードを、カンマで区切ったリストを指定します。

外部 ID

製品コード、申し込みコード、SKU 番号、など適用できる任意のコードを表すユーザ指定のテキスト値です。

アセットとして追跡

アセットとの関連付けに使用できるサービス オプション要素であるかどうかを指定します。

CA APM がインストールされていて、[アセットとして追跡] がオンの場合は、以下のオプションが適用されます。CA APM の [割り当て済みアセット] ダイアログ ボックスを使用して、リクエスト アイテムをソフトウェア アセットまたは他のタイプのアセットに関連付けることができます。

情報サービス オプションのみ

このサービス オプションが参照専用であり、申し込んだり、リクエストしたりできないことを示します。

コストと価格

料金

このサービス オプションと料金（価格またはコスト）サービス オプション要素を関連付けます。この価格またはコストは固定です。アプリケーション使用状況に基づいていません。

[料金要素用フィールド](#) (P. 246)に入力します。

調整

関連付けられたサービス オプション要素の料金を、示された値に基づいて調整します。固定値とするか、関連するサービス オプション要素の値の指定された乗数になります。

[調整要素用フィールド](#) (P. 251)に入力します。

従量制価格

サービス オプションまたは使用状況に基づいた他のアイテムの料金を指定します。

[従量制コスト要素用フィールド](#) (P. 252)に入力します。

追加要素

テキスト

関連付けられたサービス オプションを選択するときに、ユーザに表示されるテキストおよびオプションのイメージ ファイルを指定します。

[テキスト要素用フィールド](#) (P. 254)に入力します。

テキスト文字列の例は次のとおりです：見積み：リクエスト完了まで 1 週間 サンプル イメージ ファイルは注文されているアイテムの詳細な写真です。

数値

固定された数値、またはこのサービス オプション要素が含まれるサービスをリクエストするユーザによって入力される数値を指定します。

[数値要素用フィールド](#) (P. 255)に入力します。

ブール値

True または False の値を指定します。

[ブール要素用フィールド](#) (P. 256)に入力します。

日付

サービス オプションと共に使用される日付値を指定します。

[日付要素用フィールド](#) (P. 257)に入力します。

請求日

料金要素に似ていますが、週次チャージ用の曜日や、月次チャージ用の日付も使用できます。

[請求日要素用フィールド](#) (P. 257)に入力します。

数値の範囲

このサービス オプション要素が含まれるサービスをリクエストするユーザによって入力される数値の範囲を指定します。

この要素は[ティア タイプのサービス オプション グループ](#) (P. 232)のみに適用されます。

[数値の範囲要素用フィールド](#) (P. 258)に入力します。

日付

このサービス オプション要素が含まれるサービスをリクエストするユーザによって入力される日付を指定します。

この要素は[ティア タイプのサービス オプション グループ \(P. 232\)](#)のみに適用されます。

[日付要素用フィールド \(P. 258\)](#)に入力します。

[サービス オプション要素の定義]ウィンドウ - [オプション]タブ

これらのフィールドは、[サービス オプション要素の定義] ダイアログ ボックスの [オプション] タブに表示されます。これらのフィールドはすべてのサービス オプション要素に適用されます。

有効にするための変更

注: このオプションは、[サービス オプション要素変更の有効化 (デフォルト)] という名前の [カタログの設定] アイテムが、[ユーザが選択可能] に設定されている場合にのみ適用されます。カタログの設定に関する詳細については、「*Implementation Guide*」を参照してください。

該当する場合、ユーザがすでに[サービスで定義 \(P. 220\)](#)されているサービス オプション グループ内のサービス オプションを作成または更新するときに、このオプションが表示されます。このフィールドの設定は、このタブの他のフィールドに行うすべての更新に適用されます。

以下のリストから選択します。

- アカountの現在の請求期間の開始時 - 監査証跡なし - 変更は、既存の申し込み者またはリクエスト実行者について、現在の請求期間の開始時までさかのぼって適用されます。
- アカountの現在の請求期間の開始時 - 変更は、既存の申し込み者またはリクエスト実行者について、現在の請求期間の開始時までさかのぼって適用されます。
- アカountの次の請求期間の開始時 - 変更は、既存の申し込み者またはリクエスト実行者について、次の請求期間の開始時から適用されます。
- アカountの請求期間内にすぐ - 変更は、既存の申し込み者またはリクエスト実行者について、すぐに適用されます。
- 将来の発効日を指定 - 変更は、既存の申し込み者またはリクエスト実行者について、指定の日付から適用されます。

コード

製品コード、申し込みコード、SKU 番号、など適用できる任意のコードを表すユーザ指定のテキスト値です。

URL 情報

リクエストまたは申し込みを行っているユーザに、サービス オプション要素と共に、クリック可能な URL を表示します。

表示タイプ

(課金コンポーネント がインストールされている場合) リクエスト/申し込みおよびインボイスでの、サービス オプション要素の表示方法を指定します。この設定により、特別な場合に、サービス オプション要素を非表示にできます。以下のリストから選択します。

- リクエスト/申し込みおよびインボイスを含む
- リクエスト/申し込みを含む、インボイスから除外
- リクエスト/申し込みおよびインボイスから除外

サービスに含む(提供物)

すでに[サービスで定義](#) (P. 220)されているサービス オプション グループに属するサービス オプションのサービス オプション要素を作成するときのみ適用されます。言い換えれば、1 つ以上のサービスにはすでにこのサービス オプション グループが含まれます。

以下のリストから選択します。

- 含まない

新規サービス オプション要素はどの既存の (定義済み) サービスにも含まれません。

ただし、このサービス オプションが含まれる新しく定義されたサービスには新規サービス オプション要素が含まれます。

- このサービス オプションを含む

新規サービス オプション要素を含めるためにこのサービス オプションが含まれるすべての既存のサービスを更新します。

更新されたサービス定義には新規サービス オプション要素が含まれます。

■ このサービス オプション グループを含む

新規サービス オプション要素を含めるためにこのサービス オプション グループを含む、既存のサービスをすべて以下のように更新します。

元のサービス定義には、新規サービス オプション要素を追加することより更新したサービス オプションが含まれていましたか。

はいの場合、更新されたサービス定義にはそのサービス オプションの新規サービス オプション要素が含まれます。

いいえの場合、更新されたサービス定義には新規サービス オプション要素のみが含まれる新規サービス オプションが含まれます。

ユーザが 2 番目または 3 番目オプションを選択する場合、以下の[申し込み](#) (P. 560)プロンプトが表示されます。

以下のリストから選択します。

■ 申し込まない

新規サービス オプション要素はどんな既存の申し込みにも含まれません。

ただし、このサービス オプションを含むこのサービスの新しい申し込みには、新しいサービス オプション要素が含まれます。

■ このサービス オプションを含む

新規サービス オプション要素を含めるためにこのサービス オプションが含まれるサービスのすべての既存の申し込みを更新します。

■ このサービス オプション グループを含む

新規サービス オプション要素を含めるためにこのサービス オプション グループが含まれるサービスのすべての既存の申し込みをすべて以下のように更新します。

元のサービス定義には、新規サービス オプション要素を追加することより更新したサービス オプションが含まれていましたか。

はいの場合、更新されたサービスの申し込みにはそのサービス オプションに新規サービス オプション要素が含まれます。

いいえの場合、更新されたサービスの申し込みには新規サービス オプション要素のみが含まれる新規サービス オプションが含まれます。

フォーム要素用フィールド

フォーム サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。このサービス オプションに[フォーム デザイナ フォーム](#) (P. 302)を添付するためにフォーム要素を使用します。

表示テキスト

管理者がフォームのリストを参照する際に、このフォームに対して表示される説明テキストを指定します。

フォーム名

このサービスのサービス オプション要素として定義するフォーム デザイナのフォームの名前を指定します。[検索] アイコンを使用して、フォームのリストを表示し、その 1 つを選択します。

[非表示]および[使用不可]フィールド

いかなる場合でもフォーム全体を非表示にするか無効にしない場合は、[非表示] および [使用不可] フィールドを空白のままにします。

フォーム全体を非表示にするか無効にする場合は、[非表示] または [使用不可] フィールドに対応する JavaScript 式を入力します。リクエスト ステータス、ユーザ ロールまたはビジネス ユニット、または他の基準に従ってフォームを非表示にするか無効にできます。次の形式を使用します: `$ (_object.property)`。この式は、True または False の値を返す必要があります。

[非表示] フィールド、[使用不可] フィールド、またはその両方に[JavaScript 式を指定](#) (P. 363)できます。以下に例を示します。

- リクエストのステータスが「承認待ち」である場合にフォームを非表示または無効にするには、[非表示] または [使用不可] フィールドに次の JavaScript 式を入力します: `$(_request.status == 400)`
- エンド ユーザのロールのみに対してフォームを非表示または無効にするには、次の式を入力します: `$(_user.role == 'enduser')`
- `ca.com` 以外のすべてのビジネス ユニットに対してフォームを非表示または無効にするには、次の式を入力します: `$(_bu.id != 'ca.com')`
- リクエストのステータスが「実行済み」である場合に、フォームを無効にするには、次の式を入力します: `$(_request.status == 2000)`

注: フォーム全体が無効にされた場合、使用はできませんが、リクエストのライフサイクル全体（チェックアウト時を除く）において表示されます。チェックアウト中は、無効のフォームは使用できず表示もされません。

CA Business Service Insight 契約のフィールド

このサービス オプションに CA Business Service Insight 契約を添付するフィールドに入力します。

注: CA Service Catalog が CA Business Service Insight に統合される場合にのみ、このサービス オプション要素が適用されます。このサービス オプション要素用フィールドに関する情報を含め、この統合のセットアップの詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

料金要素用フィールド

料金サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。このサービス オプションに価格またはコストを関連付けるために料金要素を使用します。

注: 以下の値の多くは、課金コンポーネント がインストールされている場合にのみ適用されます。

コスト タイプ

サービス オプション要素のコストのタイプを指定します。以下のリストから選択します。

値の指定

カタログに表示されるコスト値を管理者が指定します。リクエストや申し込みを行うユーザは、値を変更できません。

この設定を選択すると、次のフィールドが表示されます。

- 単価：カタログに表示されるコスト値です。

ユーザ指定

管理者は、カタログに表示されるデフォルトのコスト値を指定します。リクエストや申し込みを行うユーザは、この値を変更できません。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 単価（デフォルト）：カタログに表示されるデフォルトのコスト値です。

コストの配分

課金、予算、および計画ワークシートに定義されているセットに関連付けられた値を使用してコストが決定されます。この設定は、課金コンポーネント がインストールされている場合にのみ適用されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 単価（デフォルト）：コストは、関連付けられた設定に指定されたワークシートの値および選択された [配分方法] により決定されるため、このフィールドのこの値には 0 が設定されます。
- セット：このコスト タイプで使用可能な課金の予算および計画のセットのリストです。リストには、値 [なし] も表示されます。
- 配分方法：サービス オプション要素に結合されたコストを配分するときに使用できる配分方法のリストです。
- 割り当て：このサービス オプション要素の総コストに対応するセット内の値を、各申し込みまたは各リクエストに使用します。
- 申し込みしたアカウントによる配分：このサービス オプション要素のセット内の値を、このサービス オプション要素を申し込んだアカウントの数で割って使用します。
- 申し込みによる配分：このサービス オプション要素のセット内の値を、このサービス オプション要素に対する申し込みの数で割って使用します。
- 加重配分：このサービス オプション要素のセット内の値を、アカウントによる実際の使用量に応じて配分します。

標準コスト

予算ワークシートおよび計画ワークシートで確立されている、[セット] 値に関連付けられた値を取得して単価が決定されます。この設定は、課金コンポーネント がインストールされている場合にのみ適用されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 単価（デフォルト）：コストは、関連付けられた設定に指定されたワークシートの値および選択された [配分方法] により決定されるため、このフィールドのこの値には 0 が設定されます。
- セット：このコスト タイプで使用可能な課金の予算および計画のセットのリストです。リストには、値 [なし] も表示されます。

- 配分方法：サービス オプション要素に結合された単価を配分するときに使用できる配分方法のリストです。
- 割り当て：このサービス オプション要素の単価に対応するセット内の値を使用します。

表示単位タイプ

コスト値と共に表示されるテキスト値を指定します。

請求タイプ

課金のインボイスに、コスト値を料金として表示するのか減額として表示するのかを示します。

予算

サービス オプション要素が予算と計画ワークシートに表示されるかどうかを示します。

課金コンポーネント がインストールされていない場合は、このフィールドは、サービス オプション要素の詳細分類に使用されます。

請求周期

課金コンポーネント がインストールされている場合に、コスト値をインボイスに適用する方法を示します。以下のリストから選択します。

- 1 回のみ - 料金は 1 回のみ適用されます。
- 分割払い - コストは分割払いに基づき適用されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 周期タイプ：コストを適用する間隔です。選択肢は、日次、週次、月次、または N/A です。
- 周期タイプ間隔：[周期タイプ] フィールドに指定した間隔の頻度であり、コストの請求間隔を決定するために使用されます。
- 分割払の回数：コストの適用を終了するまでに、コストを適用する必要のある回数です。

定期払い

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 周期タイプ：コストを適用する間隔です。選択肢は、日次、週次、月次、または N/A です。
- 周期タイプ間隔：[周期タイプ] フィールドに指定した間隔の頻度であり、コストの請求間隔を決定するために使用されます。

N/A

- なし

数量の適用方法

数量の値の適用方法を示します。以下のリストから選択します。

均一料金

コストは、変更を加えることなく、均一料金として適用されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 数量の値（デフォルト）：コスト値に対する乗数です。

数量の指定

コストは、[数量] フィールドに指定した値と乗算されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 数量：コスト値に対する乗数です。
- 数量の表示：[数量] の値をカタログに表示する必要があるかどうかを示します。

管理者指定の数量ルックアップ

コストは、関連付けられたサービス オプション グループに従って適用されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- サービス オプション グループ：ティア タイプのサービス オプション グループのリストから選択した、関連付けるサービス オプション グループ、または[なし]を表示します。
- サービス オプション要素：このサービス オプション要素に関連付ける必要のあるティア タイプのサービス オプション グループ内のサービス オプション要素のリストです。
- 数量の表示：[数量] の値をカタログに表示する必要があるかどうかを示します。

ユーザ指定の数量ルックアップ

コストは、特定のサービスのサービス オプション要素に従って適用されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- サービス：サービスのリストまたは [なし] です。
- サービス オプション グループ：リストで選択したサービスのサービス オプション グループのリストまたは [なし] です。
- サービス オプション要素：このサービス オプション要素に関連付ける必要のある、選択したサービス オプション グループ内のサービス オプション要素のリストです。
- 数量の表示： [数量] の値をカタログに表示する必要があるかどうかを示します。

ユーザ指定

コストは、 [数量] フィールドに指定した値と乗算されます。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- 数量の値（デフォルト）：コスト値に対する乗数です。ユーザが、この値を設定できます。
- 数量の表示： [数量] の値をカタログに表示する必要があるかどうかを示します。

システム指定

カタログ システムでは、使用量に基づいてコストが適用されます。

指定したフォーム

カタログ システムでは、フォーム フィールドに基づいてコストが適用されます。

このオプションを選択する場合は、関連するフォーム、フォーム フィールドなどに対して表示される追加の関連するフィールドに入力します。

[課金の開始日フォーム フィールド] は、請求が開始するときに指定するフォームに日付フィールドを提供します。

調整要素用フィールド

調整サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。

注: 課金コンポーネント がインストールされている場合のみ、いくつかのフィールドが適用されます。 調整は課金インボイスに表示されます。

調整値

Accounting のインボイスに対する調整の数値を表示します。

料金タイプ

Accounting のインボイスに、コスト値を料金として表示するのか減額として表示するのかを示します。

調整タイプ

課金コンポーネント がインストールされている場合に、調整値がインボイスにどのように適用されるかを示します。以下のリストから選択します。

- 振込額合 - 関連サービス オプション要素の実際の額が適用されます。
- 乗数 - 関連サービス オプション要素の乗数が適用されます。

サービス

該当する場合、調整が適用されるサービスを指定します。

サービス オプション グループ

該当する場合、調整が適用される（選択したサービスの）サービス オプション グループを指定します。

サービス オプション要素

該当する場合、調整が適用される（選択したサービス オプション グループの）サービス オプション要素を指定します。

従量制コスト要素フィールド

以下のフィールドが、従量制価格（以前はアプリケーション タイプ）要素の [サービス オプション要素の定義] ダイアログ ボックスの [定義] タブに表示されます。以下の値の多くは、課金コンポーネント がインストールされている場合にのみ意味をもちます。

価格テーブル

選択されたアプリケーションの課金方法を指定します。以下のリストから選択します。

申し込みベース

コストは、定義済みの固定レートに厳密に基づきます。この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- コスト タイプ：このサービス オプション要素を適用するときに使用する必要のあるコスト タイプです。このフィールドの作用は、レート タイプのサービス オプション要素における [コスト タイプ] フィールドの作用と同じです。選択した [コスト タイプ] に応じて、追加のフィールドが表示されます。
- 表示ユニット タイプ：コスト値と共に表示されるテキスト値です。
- 料金タイプ：Accounting のインボイスに、コスト値を料金として表示するのか減額として表示するのかを示します。

ティア ベース

コストは、ルックアップ値を基に、関連付けられたティア タイプのサービス オプション グループから取得されます。この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- サービス オプション グループ：ティア タイプのサービス オプション グループのリストです。管理者は、関連付けるサービス オプション グループを選択できます。
- ティア タイプ：選択したサービス オプション グループの使用可能なティア タイプのリストです。

ティア タイプ ドロップダウンに表示されるオプションは、[ティア タイプのサービス オプション グループ](#) (P. 232)のオプションと同じ意味があります。

従量制

コストは、データ メディエーションからの使用量情報に基づきます。

注: 課金コンポーネントにコストを適切に適用するには、使用する予算と計画セットの会計期間と、アカウントの請求周期の会計期間を合わせる必要があります。たとえば、使用するセットで月次会計期間が定義されている場合は、関連するアカウントの請求周期も月次に設定する必要があります。さらに、アカウントの [課金プロファイル] の [期間開始] および [期間終了] の日付を、会計期間の開始日付および終了日付と合わせる必要があります。アカウントの期間終了日は会計期間の終了日より 1 日後にします。

この設定を選択すると、以下のフィールドが表示されます。

- **コストタイプ:** このサービス オプション要素を適用するときに使用する必要のあるコストタイプです。このフィールドの作用は、レートタイプのサービス オプション要素における [コストタイプ] フィールドの作用と同じです。選択した [コストタイプ] に応じて、追加のフィールドが表示されます。
- **表示ユニットタイプ:** コスト値と共に表示されるテキスト値です。
- **料金タイプ:** Accounting のインボイスに、コスト値を料金として表示するのか減額として表示するのかを示します。

メトリック結果の表示

Accounting インボイスに関するメトリック結果およびこのデータを表示したレポートのリンクが表示されます。

アプリケーション

使用可能なアプリケーションのリストがリストに表示されます。

メトリック

選択したアプリケーションで使用可能なメトリックのリストが表示されます。

テキスト要素用フィールド

テキスト サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。

注: オプションでイメージ ファイルをアップロードし、イメージのテキスト値を指定できます。

テキスト値

サービス オプション要素に関連する追加のテキストを指定します。

サービス オプション グループの関連付け

1 つのサービス オプション グループがこのサービス オプション要素に関連付けられていることを示します。

このフィールドを選択すると、ティア サービス オプション グループのリストが表示されます。サービス オプション グループとティア タイプに関連付けます。

リッチ表示テキスト

[表示テキスト] フィールドがリッチ テキスト フィールドに変換されます。管理者は、イメージおよび特別なフォーマットを使用して [表示テキスト] フィールドの外見を向上できます。

サービス オプション要素のイメージには 48 x 48 ピクセルまでのサイズを使用することをお勧めします。

情報サービス オプションのみ

(読み取り専用) このフィールドにはサービス オプション [詳細] タブの [情報サービス オプションのみ] フィールドと同じ値が自動的に割り当てられます。

数値要素用フィールド

数値のサービス オプション要素の以下のフィールドに入力します。サービス オプションに数値を指定するために数値要素を使用します。

注: 以下の値の多くは、課金コンポーネント がインストールされている場合にのみ適用されます。

数値の仕様

サービス オプション要素の数値を、申し込み者またはリクエスト実行者を変更できるかどうかを指定します。以下のリストから選択します。

- 値の指定 - 管理者が、サービス オプション要素の値を設定します。この設定を選択すると、次のフィールドが表示されます。

数値： サービス オプション要素の数値です。

- ユーザ指定 - 管理者が、サービス オプション要素の値を設定し、申し込み者またはリクエストがこの値を変更できます。この設定を選択すると、次のフィールドが表示されます。

デフォルト値： サービス オプション要素のデフォルトの数値です。

数値を表示

サービス オプション要素の値をユーザに表示するかどうかを決定します。

サービス オプション グループの関連付け

1 つのサービス オプション グループがこのサービス オプション要素に関連付けられていることを示します。

このフィールドを選択すると、ティア サービス オプション グループのリストが表示されます。サービス オプション グループとティア タイプを関連付けます。

ブール要素用フィールド

ブール サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。

注: 課金コンポーネント がインストールされている場合のみ、いくつかのフィールドが適用されます。

表示テキスト

このサービス オプション要素に対して表示される追加のテキストを指定します。

論理値

サービス オプション要素の値を決定します。 **False** または **True** から選択します。

サービス オプション グループの関連付け

1 つのサービス オプション グループがこのサービス オプション要素に関連付けられていることを示します。

このフィールドを選択すると、ティア サービス オプション グループのリストが表示されます。 サービス オプション グループとティア タイプを関連付けます。

日付要素用フィールド

日付サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。

注: 課金コンポーネント がインストールされている場合のみ、いくつかのフィールドが適用されます。

日付の型

日付のタイプを指定します。以下のリストから選択します。

- 値の指定 - 管理者はカタログ内に表示される日付値を指定します。この設定を選択すると、次のフィールドが表示されます。
- 日付の値 - カatalog内に表示される日付値です。
- 申し込み日付 - この値はシステムによって、要求または申し込みの日に設定されます。
- インボイス発行日 - この値はシステムによって、課金コンポーネント がインストールされたインボイスの日に設定されます。

サービス オプション グループの関連付け

1つのサービス オプション グループがこのサービス オプション要素に関連付けられていることを指定します。

このフィールドを選択すると、ティア サービス オプション グループのリストが表示されます。サービス オプション グループとティア タイプを関連付けます。

請求日要素用フィールド

注: 課金コンポーネント がインストールされている場合にのみ、請求日サービス オプション要素が適用されます。

請求日要素用のほとんどのフィールドは[レート要素用のフィールド](#) (P. 246)と同じ意味があります。

請求日要素は以下のいずれかのオプションを指定します。

- 週次チャージ用: アイテムの請求を行う曜日
- 月次チャージ用: アイテムの請求を行う日付

数値の範囲要素用フィールド

数値の範囲サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。この要素は[ティア タイプのサービス オプション グループ \(P. 232\)](#)のみに適用されます。

下限

このサービス オプション グループを参照するときに、照合の下限となる数値を指定します。

上限

このサービス オプション グループを参照するときに、照合の上限となる数値を指定します。

上限なし

ルックアップ値が〔下限〕に対して指定された値を超える場合、カタログ システムは照合にこのサービス オプション要素を使用することを指定します。

平均の指定

以下のフィールドを表示します。

平均値

使用するティアを決定するときに、比較される値は使用量データから提供されるルックアップ値であることを指定します。ただし、ティアに要素を提供する料金サービスに対する乗数として使用される値は、ルックアップ値と平均値の差の絶対値です。

日付範囲要素用フィールド

日付範囲サービス オプション要素用の以下のフィールドに入力します。この要素は[ティア タイプのサービス オプション グループ \(P. 232\)](#)のみに適用されます。

下限

このサービス オプション グループを参照するときに、照合の下限となる数値を指定します。

上限

このサービス オプション グループを参照するときに、照合の上限となる数値を指定します。

上限なし

ルックアップ値が〔下限〕に対して指定された値を超える場合、このサービス オプション要素が照合に使用されることを指定します。

[ポリシーとアクション]タブ

注: [ポリシーとアクション] タブで、CA Process Automation にアクセスするリンクを使用できます。

デフォルトでは、CA Service Catalog はすべてのリクエストされたサービスのすべてのグローバル [ポリシー](#) (P. 608)、およびすべての[イベント、ルール、およびアクション](#) (P. 27) (グローバル アクションのみ) を評価します。ただし、個別のサービス オプションについては、このデフォルト動作を置き換えることができます。サービス オプションの [ポリシーとアクション] タブから、カタログシステムが以下の仕様をそのサービス オプションに適用することを指定できます。

- ポリシーについては、以下のオプションのいずれか。
 - グローバル ポリシーのみ
 - 添付ポリシーのみ
 - グローバル ポリシーと添付ポリシーの両方
- アクションについては、以下のオプションのいずれか。
 - グローバル アクションのみ
 - 添付アクションのみ
 - グローバル アクションと添付アクションの両方

任意のサービスで一般的に使用する場合は、グローバルポリシーおよびグローバルアクションを作成します。対照的に、1つ以上の特定のサービス オプションのみで使用する場合は、添付ポリシーおよび添付アクションを作成します。各サービス オプションにこれらのポリシーとアクションを個別に添付します。そのサービス オプションの [ポリシーとアクション] タブからのみ添付ポリシーまたはアクションを作成できます。そのサービス オプション用の添付ポリシーまたはアクションを作成した後で、オプションで別のサービス オプションにそのポリシーまたはアクションを添付することができます。ただし、添付ポリシーやアクションをグローバル ポリシーまたはアクションに変更できません。同様に、グローバルポリシーやアクションを添付ポリシーやアクションに変更することはできません。

ベストプラクティスとして、サービス オプションの個別の承認が含まれる[個別のリクエスト ライフ サイクル](#) (P. 697)を使用している場合にのみ、添付アクションおよびポリシーを使用します。これにより、サービスとサービス オプションレベルの両方でポリシーとアクションの意図しない適用を回避できます。

重要: サービスとサービス オプション レベルの両方でポリシーまたはアクションを適用すると、矛盾する結果、意図しない結果、または予測不能の結果を招く場合があります。個別の承認のない添付ポリシーおよびアクションを使用することを決定する場合は、サービス オプションとサービスの両方の結果から注意深く検討します。実稼働システムでそれらを使用する前にテスト システムで影響を受けたサービスを徹底的に確認しテストします。

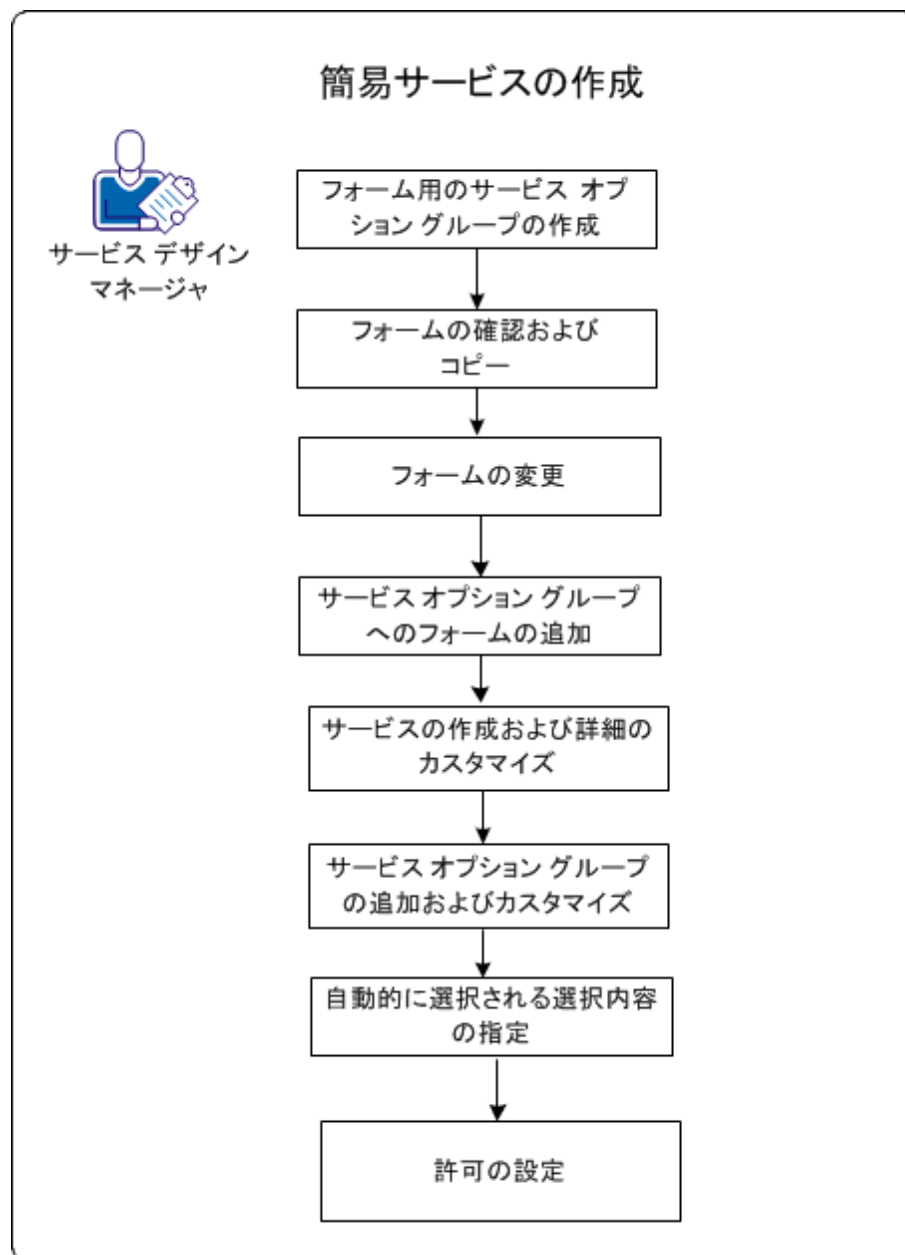
簡易サービスの作成

このシナリオは、主に事前定義済みサービス オプション グループおよびフォームをコピーし、コピーされたオブジェクトをカスタマイズすることにより、サービス設計マネージャが簡易サービスを作成する方法を示します。この方法でサービスを作成すると、サービスを構成するオブジェクトを作成および設定するよりも効率的です。このシナリオをモデルとして使用して、同様の技術を使用する簡易サービスを作成できます。

このシナリオでは、ユーザの組織内のフィールド サービス グループの新入社員の手続きに焦点を当てます。ただし、このシナリオの原則はすべてのサービスに適用されます。新入社員の手続き以外のユース ケースについては、作成するサービスに最もよく一致するサービスをカタログで検索します。たとえば、**Reservation Manager** を使用して、仮想マシンを予約するサービスを作成するには、「予約サービス」フォルダ内のサービスを確認します。同様に、ハードウェアを注文するサービスを作成するには、「IT サポート サービス」フォルダ内の「新規のハードウェアの調達」サービスを確認します。

このシナリオ内の事前定義済みサービスは、「新入社員の手続き」という名前の簡易オンプレミスエンタープライズサービスです。これは、フィールド サービス グループ用に同様のサービスを作成するために使用します。このシナリオでは、自動的に選択される（デフォルト）オプションを必要に応じて設定して、ユーザが工数や入力をほとんど、またはまったく行うことなくサービスをリクエストできるようにします。この方法で簡易サービスを作成すると、特にモバイルデバイスからのリクエストをサブミットするユーザに関して、ユーザ エラーが減少し、効率が向上します。

注: サービス デザイン マネージャは、通常 CA Service Catalog で、サービス提供管理者、サービス マネージャ、またはカタログ管理者のうちから 1 つ以上のロールを持ちます。



簡易サービス作成するには、以下の手順に従います。

1. [フォーム用のサービス オプション グループを作成します](#) (P. 265)。
2. [フォームを確認しコピーします](#) (P. 266)。
3. [フォームを変更します](#) (P. 267)。
4. [サービス オプション グループにフォームを追加します](#) (P. 268)。
5. [サービスを作成し、詳細をカスタマイズします](#) (P. 270)。
6. [サービス オプション グループを追加しカスタマイズします](#) (P. 271)。
7. [自動的に選択される選択内容を指定します](#) (P. 273)。
8. [サービスに対するアクセス許可属性を設定します](#) (P. 275)。

簡易サービスの作成

このシナリオは、主に事前定義済みサービス オプション グループおよびフォームをコピーし、コピーされたオブジェクトをカスタマイズすることにより、サービス設計マネージャが簡易サービスを作成する方法を示します。この方法でサービスを作成すると、サービスを構成するオブジェクトを作成および設定するよりも効率的です。このシナリオをモデルとして使用して、同様の技術を使用する簡易サービスを作成できます。

このシナリオでは、ユーザの組織内のフィールド サービス グループの新入社員の手続きに焦点を当てます。ただし、このシナリオの原則はすべてのサービスに適用されます。新入社員の手続き以外のユース ケースについては、作成するサービスに最もよく一致するサービスをカタログで検索します。たとえば、**Reservation Manager** を使用して、仮想マシンを予約するサービスを作成するには、「予約サービス」フォルダ内のサービスを確認します。同様に、ハードウェアを注文するサービスを作成するには、「IT サポート サービス」フォルダ内の「新規のハードウェアの調達」サービスを確認します。

このシナリオ内の事前定義済みサービスは、「新入社員の手続き」という名前の簡易オンプレミスエンタープライズサービスです。これは、フィールド サービス グループ用に同様のサービスを作成するために使用します。このシナリオでは、自動的に選択される（デフォルト）オプションを必要に応じて設定して、ユーザが工数や入力をほとんど、またはまったく行うことなくサービスをリクエストできるようにします。この方法で簡易サービスを作成すると、特にモバイルデバイスからのリクエストをサブミットするユーザに関して、ユーザ エラーが減少し、効率が向上します。

注：サービス デザイン マネージャは、通常 **CA Service Catalog** で、サービス提供管理者、サービス マネージャ、またはカタログ管理者のうちから 1 つ以上のロールを持ちます。



簡易サービスの作成

フォーム用のサービス オプ
ション グループの作成

フォームの確認および
コピー

フォームの変更

サービス オプション グループ
へのフォームの追加

サービスの作成および詳細の
カスタマイズ

サービス オプション グループ
の追加およびカスタマイズ

自動的に選択される選択内容
の指定

許可の設定

簡易サービス作成するには、以下の手順に従います。

1. [フォーム用のサービス オプション グループを作成します](#) (P. 265)。
2. [フォームを確認しコピーします](#) (P. 266)。
3. [フォームを変更します](#) (P. 267)。
4. [サービス オプション グループにフォームを追加します](#) (P. 268)。
5. [サービスを作成し、詳細をカスタマイズします](#) (P. 270)。
6. [サービス オプション グループを追加しカスタマイズします](#) (P. 271)。
7. [自動的に選択される選択内容を指定します](#) (P. 273)。
8. [サービスに対するアクセス許可属性を設定します](#) (P. 275)。

フォーム用のサービス オプション グループの作成

ベストプラクティスとしては、事前定義済みオブジェクトを変更するのではなく、事前定義済みオブジェクトをコピーし、コピーをカスタマイズします。このシナリオでは、[新入社員の手続き] サービス オプション グループをコピーし、新しいサービスで使用するコピーをカスタマイズします。

次の手順に従ってください：

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示されて、フォルダ内のサービスを表示します。
2. [オプション グループ] タブをクリックします。
サービス内のサービス オプション グループが表示されます。
3. [新入社員の手続き] という名前のグループにスクロールし、それを選択して以下のアクションを実行します。
 - a. [コピー] アイコンをクリックします。
 - b. [貼り付け] アイコン（[継承として貼り付け] アイコンではない）をクリックします。
 - c. 新しいオプション グループの名前のプロンプトで、[New Hire Onboarding for Field Services Only] を指定します。

4. サービス オプション グループのコピーを選択し、以下のアクションを実行します。

- a. [定義] タブをクリックします。

フォーム エントリが表示されます。 フォームは、グループ内の唯一のサービス オプションです。

- b. [削除] アイコンをクリックして、サービス オプション グループからこのフォームを削除します。

このアクションでは、このサービス オプション グループからのみフォームが削除されます。 フォームは、それを含む他のいずれかのサービス オプション グループ、および「フォーム デザイナ」フォルダに引き続き存在します。

注: 後ほど、フォーム デザイナを使用してこのフォームをコピーし、新しいバージョンをカスタマイズします。 その後、このサービス オプション グループにカスタム フォームを追加します。 この方法は、このトピックで前に説明したベストプラクティスに準拠しています。

フォームの確認とコピー

すべてのサービスには、サービスをリクエストするユーザからの重要な情報を記録し処理するために、少なくとも 1 つの事前定義済みフォームまたはカスタムフォームが含まれています。 このシナリオでは、標準的な [新入社員の手続き] サービスに含まれる事前定義済みフォームを確認しコピーします。 その後、**[New Hire Onboarding for Field Services Only]** サービスで使用するために、コピーしたフォームを変更します。

次の手順に従ってください:

1. 以下のように [新入社員の手続き] フォームをコピーします。

- a. [カタログ] - [フォーム] をクリックします。

フォーム デザイナ ウィンドウが表示されます。 コンポーネント ツリー (左ペイン) で「コンポーネント」および「フォーム」フォルダは折りたたまれており、フォーム設計領域 (中央のペイン) は空白になっています。

- b. コンポーネント ツリーで [フォーム] - [CA カタログ コンテンツ] フォルダを展開します。

デフォルト フォーム、およびフォルダ内のすべてのカスタム フォームが表示されます。

- c. 「新入社員の手続き」フォームを選択します。 フォーム内のフィールドを確認し、それらに十分に把握します。

フォームには、たとえば名前や職位に対する基本的な必須フィールドが含まれます。次のトピックでは、サービスで使用するために、このフォームをコピーして変更します。
- d. 「コピー」アイコンをクリックします。
2. 「フォーム」フォルダのトップ レベルを選択し、これらのアクションを完了します。
 - a. 「追加」をクリックして、「カスタム」という名前のサブフォルダを作成します。
 - b. 「カスタム」フォルダを選択して、「貼り付け」をクリックします。

新しいフォームが表示され、その名前に「**copy of**」プレフィックスが含まれます。コピーされたフォーム下のコピーされた要素の名前は変更されません。

注: あるビジネス ユニットから別のビジネス ユニットにフォームをコピーした場合、コピーしたフォームとそのすべての要素がコピー先フォルダのビジネス ユニットに属すようになります。
 - c. フォームを選択し、「名前の変更」をクリックします。
 - d. 新しい名前として「**New Hire Onboarding for Field Services Only**」を入力します。「OK」をクリックします。フォーム名はビジネス ユニット内で一意である必要があります。

フォームの変更

フィールド サービス用の一意のフィールドを追加して、前の手順でコピーしたフォームを変更します。

次の手順に従ってください:

1. 「**New Hire Onboarding for Field Services Only**」フォームを展開します。

フォーム下のコンポーネントのリストが、フォーム名下のツリーに表示されます。このリストは、中央のペインで同名のコンポーネントに一致します。

2. 以下のように、[追加情報] フィールドをコピーします。
 - a. ツリーで [追加情報] フィールドを選択し、[コピー] アイコンをクリックします。[コピー] アイコンが、画面の左上の近くで、メイン メニュー およびタブ名下のフォーム ツールの行に表示されます。
 - b. ツリー内で [New Hire Onboarding for Field Services Only] フォームの名前を選択し、[貼り付け] をクリックします。
 - c. 右ペインの `_id` フィールドに一意の ID（たとえば `field_services_group_id`）を入力します。
 - d. [保存] をクリックします。
3. 以下のように、新しいフィールドの名前を変更します。
 - a. フィールドを選択し、[名前の変更] をクリックします。
 - b. 新しい名前として「Field Services Group ID」と入力します。[OK] をクリックします。

新しいフィールドの名前が変更されます。フィールド サービス マネージャは、このフィールドを使用して新入社員を組織内のグループに割り当てることができます。

注: フォームのコピーおよび変更の詳細については、「簡易フォームの作成」のシナリオおよび「[管理ガイド](#)」を参照してください。このシナリオは、<http://ca.com/support> および「[管理ガイド](#)」に記載されています。フォームの作成の詳細については、「[管理ガイド](#)」の「フォーム デザイナ」のトピックを参照してください。

サービス オプション グループへのフォームの追加

前の手順で新しく変更されたフォームを [New Hire Onboarding for Field Services Only] サービス オプション グループに追加します。その後、このサービス オプション グループを [New Hire Onboarding for Field Services] サービスに追加します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示されて、フォルダ内のサービスを表示します。
2. [オプション グループ] タブをクリックします。
サービス オプション グループが表示されます。

3. 「New Hire Onboarding for Field Services Only」という名前のグループにスクロールして選択し、以下のアクションを実行します。
 - a. [定義] タブをクリックします。
 - b. [オプションの追加] をクリックします。

サービス オプション [詳細] タブが表示され、グループ内のサービス オプション要素が表示されます。
 - c. サービス オプションに対して意味のある名前（たとえば、「New Hire Onboarding Form for Field Services Only」）を入力します。
4. [フォーム] フィールドにスクロールし、[追加] をクリックします。

[サービス オプション要素の定義] ウィンドウが表示されます。
5. 以下のように、フィールドに入力します。
 - a. [テキストの表示] フィールドで、意味のあるテキストを指定します。たとえば、以下のようにこのフォームの目的を説明します。

フィールド サービスの新入社員の手続き専用

管理者がカタログでこのサービス オプション グループを表示したときに、このテキストがフォームの説明としてユーザに表示されます。
 - b. [フォーム名] フィールドで [検索] （虫めがね）アイコンをクリックします。

[フォーム ツリー] ポップアップ ダイアログ ボックスが表示されます。
 - c. このフォーム ツリー内を移動して、「New Hire Onboarding for Field Services Only」 フォームを選択します。
 - d. [フォームの選択] ボタンをクリックします。
6. [更新] をクリックします。

[サービス オプション要素の定義] ダイアログ ボックスが閉じます。サービス オプション [詳細] タブに戻ります。
7. タブの一番下にスクロールして [保存] をクリックします。
8. タブの一番上にスクロールして [サービス オプション グループに戻る] をクリックします。

サービスの作成および詳細のカスタマイズ

1 つ以上のサービス オプション グループが含まれ、さらにカタログ ユーザがサービスをリクエストする方法とタイミングの詳細を指定するサービスを作成します。このシナリオでは、以前に作成したサービス オプション グループ (**New Hire Onboarding for Field Services Only**) が含まれるサービスを作成し設定します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示されて、フォルダ内のサービスを表示します。
2. ツリーで「人事サービス」フォルダを展開し、[新入社員の手続き] サービスを選択します。
 - タブを確認し、このサービスについて十分に理解します。
 - [定義] タブをクリックしてサービス オプション グループを表示します。このシナリオでは、新しいサービスで同じサービス オプション グループを使用します。
3. 「人事サービス」フォルダを選択し、[追加] - [提供サービス] をクリックします。
4. 新しいサービスの名前として「**New Hire Onboarding for Field Services Only**」と入力します。
5. 新しいサービスの [詳細] タブの以下のフィールドに情報を入力し、[保存] をクリックします。
 - [説明] で、「フィールドサービス グループの新入社員の手続き」と指定します。
 - [可用性] セクションのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

[利用可能開始日] フィールドに指定した日付でサービスがカタログで表示されるようになり、ユーザはそれをリクエストできます。その日付まで、カタログ ユーザはサービスを参照できず、それをリクエストできません。

6. 以下のフィールドにデータを入力して、[保存] をクリックします。
 - [ユーザのリクエスト方法] については、[ワンクリックで送信] が選択されていることを確認します。

この設定により、ユーザはカートを使用せずに、ワンクリックを使用してサービスをリクエストできます。この設定は簡易サービスに最適です。
 - [モバイル機器から使用可能] という名前のオプションを選択します。
 - [承認プロセス] ドロップダウン リストについて、[承認なし] を選択するか、選択内容をカタログ管理者に確認します。

注: カatalog管理者は通常、[ワークフロー主導型の承認プロセス] または [ポリシー主導型の承認プロセス] のいずれかを設定します。
 - その他のフィールドのデフォルト値を承諾します。
7. [定義] タブをクリックし、以下のアクションを実行します。
 - a. [概要] フィールドの [編集] アイコンをクリックします。
 - b. [概要] で以下（または同様）のテキストを指定し、[保存] アイコンをクリックします。

フィールド サービス グループの新入社員の手続き専用

サービス オプション グループの追加およびカスタマイズ

このシナリオでは、フィールド スタッフの手続きを行うため、いくつかのサービス オプション グループを追加します。該当する場合、各グループを追加するときに、デラックス オプションのみを含めることによってフィールド スタッフ向けにカスタマイズします。

注: これらの手順のカスタマイズは、このサービスのみに影響します。サービス オプション グループまたはそれらのサービス オプションを変更しないでください。代わりに、このサービスをカスタマイズして、各サービス オプション グループから選択するサービス オプションのみを含めます。

次の手順に従ってください:

1. [New Hire Onboarding for Field Only] サービスの [定義] タブで、[提供サービスの選択の編集] ボタンをクリックします。

表示されるダイアログ ボックスでは、サービス オプション グループをサービスに追加できます。

2. [名刺] という名前のサービス オプション グループにスクロールし、これらのアクションを実行します。

- a. [含む] チェックボックスをクリックします。

グループが展開され、そのサービス オプションが表示されます。

- b. [名刺の注文 - エンボス] を選択し、[含む] および [デフォルト] のオプションを選択します。

注: [名刺の注文 - 標準] という名前のサービス オプションに対して、両方のオプションをオフのままにします。

このアクションは、エンボス ビジネス カードをサービスに追加し、それらをデフォルトで含めます。

3. [携帯電話] という名前のサービス オプション グループにスクロールし、これらのアクションを実行します。

- a. [含む] チェックボックスをクリックします。

- b. [携帯電話 - デラックス] を選択し、[デフォルト] のオプションを選択します。

このアクションは、デラックス携帯電話をサービスに追加し、デフォルトで含めます。

4. [携帯電話のアクセサリ] という名前のサービス オプション グループにスクロールし、以下のアクションを実行します。

- a. [含む] チェックボックスをクリックします。

- b. [含む] および [デフォルト] のすべてのオプションを選択します。

このアクションは、すべての携帯電話のアクセサリをサービスに追加し、それらをデフォルトで含めます。

5. 「New Hire Onboarding for Field Services Only」という名前のサービス オプション グループにスクロールし、これらのアクションを実行します。

- a. [含む] チェックボックスをクリックします。

- b. [含む] および [デフォルト] のオプションを選択します。

このアクションは、[以前に作成したフォーム](#) (P. 267)をサービスに追加し、デフォルトで含めます。

6. [ラップトップの調達] という名前のサービス オプション グループにスクロールし、以下のアクションを実行します。
 - a. [含む] チェックボックスをクリックします。
 - b. [ラップトップ - デラックス] を選択し、[含む] および [デフォルト] のオプションを選択します。

このアクションは、デラックス ラップトップをサービスに追加し、デフォルトで含めます。

7. ダイアログ ボックスの下部にスクロールして [保存] をクリックします。

カタログ システムは、カスタマイズと共に、サービス オプション グループをサービスに追加します。

自動的に選択される選択内容の指定

このシナリオでは、サービスに追加したサービス オプション グループを、自動的に選択されるように指定します（デフォルト）。この方法は、フィールド サービスの職員が、特にモバイル デバイスからすべての必要な機器を迅速に効率よく表示してリクエストできることを確認するのに役立ちます。

次の手順に従ってください：

1. [New Hire Onboarding for Field Only] サービスの [定義] タブで、以下のアクションを実行します。

- a. 最初のサービス オプション グループ、[名刺] 用の [編集] アイコンをクリックします。

注：この [編集] アイコンにマウスオーバーすると、ヘルプ テキストが「サービス オプション グループの編集」になります。ヘッダ テキストおよびサービス オプションのその他の [編集] アイコンもこの [編集] アイコンの近くに表示されますが、マウスオーバーするとそれぞれ異なるヘルプ テキストが表示されます。

サービス オプション グループの [詳細] タブが表示されます。

- b. [選択タイプ] として [自動選択] を指定します。[保存] をクリックします。

サービスがリクエストまたはサブスクライブされると、このサービス オプション グループが自動的に含まれます。このサービス オプション グループには、1 つのサービス オプション（エンボス ビジネス カード）が含まれます。エンボス ビジネス カード オプションは、フィールド サービス スタッフに対して自動的に選択され、またその唯一のオプションとなります。

- c. ブラウザの [戻る] ボタンをクリックし、サービスの [詳細] タブに戻ります。
- d. サービスの [定義] タブをクリックします。

[New Hire Onboarding for Field Only] サービスの [定義] タブに戻ります。
サービス内のサービス オプション グループのリストが表示されます。

2. 以下の操作を実行します。

- a. 次のサービス オプション グループ（携帯電話）の [編集] アイコンをクリックします。
- b. [選択タイプ] として [自動選択] を指定します。[保存] をクリックします。

サービスがリクエストまたはサブスクライブされると、このサービス オプション グループが自動的に含まれます。このサービス オプション グループには、1つのサービス オプション（デラックスな携帯電話）が含まれます。デラックスな携帯電話オプションは、フィールド サービス スタッフに対して自動的に選択され、またその唯一のオプションとなります。

- c. ブラウザの [戻る] ボタンをクリックし、サービスの [詳細] タブに戻ります。
- d. サービスの [定義] タブをクリックします。

[定義] タブのサービス オプション グループのリストに戻ります。

3. モデルとして以前の手順を使用し、以下のサービス オプション グループの定義を編集して、[選択タイプ] として [自動選択] を指定します。

- 携帯電話のアクセサリ
- フィールド サービスの新入社員の手続き専用
- ラップトップの調達

また、これらのサービス オプション グループには、フィールド サービス スタッフ向けに自動的に含まれる単一のデラックス サービス オプションも含まれます。

許可の設定

オプションで、サービスに対して許可を設定し、指定されたロールまたはグループのみがリクエストできるようにできます。ロールまたはグループがフォルダにアクセスする許可がある場合、関連するユーザは以下の操作を実行できます。

- カタログ内のサービスを表示します。
- サービスを表示し、リクエストし、申し込みます。
- 検索および **Web** サービス コールを通じてこのサービスにアクセスします。

反対に、ロールまたはグループにサービスにアクセスする許可がない場合、関連するユーザにはこれらの権限がありません。

次の手順に従ってください:

1. 「New Hire Onboarding for Field Services Only」という名前のサービスの [許可] タブをクリックします。
2. [すべてのビジネス ユニットのすべてのロールにすべてのアクセス権限を付与する] という名前のチェック ボックスをオフにします。
3. [カタログ ユーザ] の [リクエスト/申し込み] ボックスを選択し、[保存] をクリックします。

この選択により、すべてのフィールド スタッフがこのサービスをリクエストできます。このシナリオでは、すべてのフィールド スタッフにカタログ ユーザ ロールがあります。組織内では、別のロールがより適切である場合があります。

注: 必要に応じて **CA EEM** でフィールド スタッフ用のユーザ グループを定義し、[グループ] タブを使用してそのグループへのサービスの権限を制限できます。**CA EEM** でユーザ グループを設定する手順については、**CA EEM** のドキュメントを参照してください。

リクエスト SLA およびカレンダー

リクエスト SLA、停止、停止カレンダー、および営業時間は、リクエストのライフ サイクルにおいてサービスの品質を測定するのに役立ちます。

リクエスト SLA

CA Service Catalog では、管理者がリクエスト SLA を作成し、リクエスト内のサービス オプションが、監視対象の各ステータスに指定された時間内に処理されているかをモニタする機能を提供しています。作成する SLA では、選択したサービス オプションについて、警告の時間、違反の時間が指定されます。単一のリクエスト SLA は、指定されたステータス間で許可される時間を指定できます。たとえば、「送信済み」から「承認」まで、「承認」から「完了」までの時間を指定します。

各リクエスト SLA について、モニタする開始ステータスおよび終了ステータス、警告しきい値および違反しきい値に達するまでの時間、必要なコンプライアンスのレベル、その他関連する設定を指定します。SLA を指定する方法の詳細については、「[リクエスト SLA の作成方法](#) (P. 278)」を参照してください。

SLA の警告しきい値および違反しきい値を設定することは、サービス プロバイダがリクエストの進捗状況を追跡するのに役立ちます。リクエスト SLA データは、CA Service Catalog データベースにも保存されるので、レポートに使用することができます。

SLA 警告または違反 (SLA 時間) 管理用の時間のモニタリングは、サービスに関連付けられた[ダウン カレンダー](#) (P. 277)および[営業時間](#) (P. 278)仕様の両方で定義された実動時間に応じて、開始または停止されます。管理者は、各サービスに対して、1つの停止カレンダーおよび1つの営業時間を関連付けることができます。サービス時間中は、SLA 時間がモニタされます。サービス時間外は、SLA 時間がモニタされません。

リクエスト SLA が警告ステータスまたは違反ステータスに到達したときに自動的に開始されるアクションを任意で指定することもできます。これらのアクションの1つには、電子メールのアラート メッセージを送信するアクションがあります。このアクションについては、「[SLA 警告および違反用の自動電子メール アラートを設定する方法](#) (P. 283)」で説明されています。

注: リクエスト サービス レベル アグリーメント (SLA) は、CA Service Catalog の機能ですが、サービス品質 (QoS) SLA は、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ使用できます。ドキュメント内で2つの種類のSLAを識別する必要がある場合は、それぞれ「リクエスト SLA」および「QoS SLA」という用語を使用しています。

停止、停止グループ、停止カレンダー

停止とは、サービスが使用不可になることが予定されている 1 つのイベントです。たとえば、クリスマスや元日（複数の国）、メモリアルデー（米国）、フランス革命記念日（フランス）などの祝日があります。休日が週末にかかる場合、通常は前の週または次の週の平日における停止とみなされます。その他の停止として、毎年または四半期ごとのメンテナンス、惨事復旧アクティビティなどが含まれます。

これらの休日および他の例は、毎年発生するものです。しかし、必要に応じて、一度だけ発生する停止を指定することもできます。たとえば、会社が物理的な場所を移動する場合、またはシステム全体でのデータベースの移行など大規模なハードウェアまたはソフトウェアの変更が発生する場合など、繰り返さない停止を指定できます。

停止グループは、関連する停止を論理的にまとめたグループです。たとえば中国の祝日、日本の祝日、インドの祝日、米国の祝日、などです。これらの停止グループは通常、毎年繰り返し発生します。同様に、組織がメンテナンス目的で毎年 4 回の停止を計画している場合、これらを 1 つの停止グループにまとめて「メンテナンス停止」という名前を付けることができます。

管理者は、停止および停止グループを使用して停止カレンダーを作成します。停止および停止グループは、停止カレンダーに含まれる主要な要素です。停止および停止グループの両方とも、独立したエンティティとして、複数の異なる停止カレンダーで繰り返し使用できます。停止カレンダーはサービスに関連付けられます。

各ビジネスユニットについて、管理者は、自身の裁量において、1 つの停止カレンダーをサービスに関連付けます。ビジネスユニット内の各サービスに関連付ける停止、グループ、およびカレンダーを判断するのに使用する基準としては、地理的領域、部門、タイムゾーン、顧客関連の考慮事項、その他組織にとって重要な分類があります。

営業時間

営業時間は、定期的に決められているサービスの日時で、たとえば以下のようになります。

- 月曜から金曜、午前 9 時から 午後 5 時
- 毎日、午前 7 時から 午後 7 時

営業時間はサービス プロバイダによって設定されますが、最良の顧客サービスを実現するには、すべての依頼者の標準の営業時間を対象とする必要があります。そのため、緊急に必要とされるサービス（たとえば救急医薬品など）を提供するグローバルなサービス プロバイダでは、すべての顧客のニーズに対応するため、24 時間 365 日の営業時間が必要とされる可能性もあります。営業時間および停止カレンダーはサービスに関連付けて、サービスのサービス時間を定義します。

モニタするサービス オプションの選択

CA Service Catalog 管理者は、リクエスト SLA でどのサービス オプションをモニタするのか、またどれをしないのかを決定します。SLA でどのサービス オプションをモニタすべきかを判断する際は、以下の基準を参考にしてください。

- 重大なビジネス ルール、業務要件、またはサービス コンシューマとの契約義務が、サービス オプションに影響を与えるかどうかを確認します。与える場合は、サービス オプションに SLA が必要になります。
- 実装されているすべてのサービス オプションを SLA でモニタする必要があるかどうかを確認します。

リクエスト SLA の作成方法

管理者は、サービス オプション グループ内のサービス オプションが、指定した時間内に処理されたかをモニタするリクエスト SLA を作成することができます。作成する SLA では、選択したサービス オプションについて、警告の時間、違反の時間が指定されます。SLA を作成するには、以下の手順に従います。

注: リクエスト サービス レベル アグリーメント (SLA) は、CA Service Catalog の機能ですが、サービス品質 (QoS) SLA は、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ使用できます。ドキュメント内で 2 つの種類の SLA を識別する必要がある場合は、それぞれ「リクエスト SLA」および「QoS SLA」という用語を使用しています。

1. [カタログ] - [提供サービス] を選択します。
2. ツリーを展開し、SLA を追加するサービスを選択します。

3. サービスの [詳細] タブをクリックします。
4. サービス オプション グループ名の隣のヘッダ上の展開記号をクリックして展開し、サービス オプションを表示します。
5. SLA を追加するサービス オプションを見つけます。
6. [SLA] アイコンをクリックします。
[SLA 定義] ダイアログ ボックスが表示されます。
7. [追加] をクリックし、SLA を作成します。
新しい SLA 定義が表示されます。
8. 各 SLA について、以下を指定します。
 - モニタの開始ステータスおよび終了ステータス。たとえば、開始ステータスを「送信済み」、終了ステータスを「承認」などにします。
 - 警告ステータスに到達するまでの時間（日数、時間、分）。
 - 違反ステータスに到達するまでの時間（日数、時間、分）。
 - 意味のある名前。たとえば、開始ステータス、終了ステータス、期間などが含まれた名前にします。名前の例として「Submitted-to-Approval Done--Warning--4 Hours」、「Submitted-to-Approval Done--Violation--4 Hours」などがあります。
 - 警告または違反がなく完了する SLA の割合の目標値（80、90、100 など）。
9. 複数の SLA を作成する場合は、[プライマリ]列でオプション ボタンをクリックすることによって、そのうちの 1 つを「プライマリ SLA」として選択します。サービス オプションに SLA が 1 つだけ含まれている場合、その SLA がプライマリ SLA になります。

サービス オプションに複数の SLA が含まれている場合、プライマリ SLA のステータスによって、サービス オプション全体のステータスが決まります。このとき、他の SLA のステータスは考慮されません。たとえば、サービス オプションに 4 つの SLA を作成すると仮定します。サービス オプションを含むリクエストが完了したときに、プライマリ SLA が警告や違反に達していなければ、他の 3 つの SLA がすべて警告または違反になったとしても、そのサービス オプションの SLA は違反していないとみなされます。

逆に、4 つの SLA のうちの 3 つが警告や違反をしていない場合でも、プライマリ SLA が警告または違反になった場合は、サービス オプション全体が警告または違反になります。この情報を念頭において、慎重にプライマリ SLA を選択してください。

SLA レポートには、警告および違反の両方が反映されます。

注: SLA が警告または違反のステータスに到達したときに自動的に電子メールアラートが送信されるように設定することができます。詳細については、「[SLA 警告および違反用の自動電子メールアラートを設定する方法](#) (P. 283)」を参照してください。

リクエスト SLA の処理方法

リクエスト SLA は、CA Service Catalog によって指定された固定ルールと、指定した[リクエスト SLA アラートの最大遅延]の設定の両方に基づいて処理されます。

固定ルール

リクエスト SLA は、CA Service Catalog によって指定された以下の固定ルールに基づいて処理されます。

- 1つ以上の SLA を含むリクエストがサブミットされた後、SLA に指定された開始ステータスにリクエストが到達すると、各 SLA インスタンスの SLA クロックによって時間のトラッキングが開始されます。たとえば、SLA が「承認待ち」から「承認」までの期間をモニタする場合、この SLA インスタンスの SLA クロックは、リクエストのステータスが「承認待ち」に変わった時点で時間のトラッキングを開始します。
- SLA インスタンスは、以下のいずれかが発生すると完了します。
 - SLA 違反時間が期限切れになる前に、リクエストが SLA の終了ステータスに達した場合。この場合、SLA インスタンスは正常に完了します。SLA 違反時間とは、リクエストが SLA の終了ステータスに到達するまでにかかる時間の最大許容時間です。

したがって、前の例では、SLA 違反時間が切れる前に、リクエストステータスが「承認待ち」（開始ステータス）から「承認」（終了ステータス）に変われば、SLA インスタンスが正常に完了します。
 - リクエストが SLA の終了ステータスに達する前に、SLA 違反時間が期限切れになった場合。この場合、SLA インスタンスは正常に完了せず、SLA 違反が発生します。

- SLA クロックは、アクティブな各 SLA インスタンスの時間をトラッキングし、SLA 警告/違反時間が期限切れになった場合にカタログシステムにアラートを送ります。CA Service Catalog ユーザが、SLA インスタンスが含まれるリクエストを[保留または再開](#) (P. 786)する場合のみ、SLA クロックは一時停止および再開されます。アクティブな SLA インスタンスを含むリクエストが「保留」ステータスに変更されると、SLA クロックは一時停止されます。そのリクエストのステータスが「再開」に変更されると、SLA クロックが再開されます。

注: CA Service Catalog と統合された別の製品のユーザが、その製品でリクエストを保留にした場合、CA Service Catalog リクエスト、つまり SLA インスタンスはアクティブなままになります。たとえば、CA Service Catalog が CA Service Desk Manager と統合されている場合、CA Service Desk Manager ユーザが CA Service Desk Manager リクエストまたは変更要求を保留にし、それがアクティブな SLA インスタンスを含む CA Service Catalog リクエストに関連付けられていても、SLA クロックは一時停止されません。SLA クロックを一時停止するには、CA Service Catalog でリクエストを[保留](#) (P. 786)する必要があります。

- SLA クロックは、リクエストがキャンセルされるとただちに停止します。
- SLA クロックは、リクエストが却下または再サブミットされた場合を含むどのような状況でも、再度開始（ゼロにリセット）されることはありません。

たとえば、「1 日以内に承認 SLA」という名前の SLA があるとします。この SLA では、「送信済み」ステータスから「承認」ステータスまでをモニタし、SLA 違反期間は 1 日です。また、この例では、承認プロセスが以下の順序でこのリクエストステータスサイクルに従います。

1. 送信済み
2. 承認待ち
3. 承認済み
4. 承認完了または送信済み
5. 承認待ち
6. 却下

この例において、エンドユーザがサービスをリクエストし、1 日が経過して、承認者がリクエストを却下した場合、「1 日以内に承認 SLA」は違反したことになります。却下された後、影響を受けるエンドユーザがリクエストの詳細を更新して再度サブミットすると、リクエスト承認プロセスは繰り返されますが、SLA インスタンスはすでに一度モニタされて違反として完了しているため、再度モニタされることはありません。

- 上記の例で示されたように、SLA インスタンスが完了すると、正常または違反のいずれで終了したかに関わらず、同じインスタンスが再度モニタされることはありません。

- モニタされたリクエスト SLA インスタンスが一度違反すると、違反が発生した後で関連するリクエストがキャンセルまたは却下された場合でも、その違反は SLA 関連の BusinessObjects Enterprise レポートに含まれます。レポートからそのようなレコードを除外するには、レポートをカスタマイズします。

リクエスト SLA プロセッサ

リクエスト SLA プロセッサは、カタログ コンポーネント の一部として以下の機能を実行します。

- アクティブな SLA インスタンスがあるリクエストのステータス変更を監視します。
- SLA 警告または SLA 違反が発生した場合、アラート メッセージを送信します。
- SLA クロックの時間をトラッキングします。

リクエスト SLA アラートの最大遅延

リクエスト SLA プロセッサは、以下の場合に処理される SLA インスタンスをチェックします。

- アクティブな SLA インスタンスの SLA クロックが、SLA 警告または違反の期限が切れたことをカタログ システムにアラートした場合。
- アクティブな SLA インスタンスを持つリクエストのステータスの変更についてメッセージを受信した場合。
- [リクエスト SLA アラートの最大遅延] の設定に指定された期間が経過した場合。この設定にアクセスするには、[管理] - [設定] - [リクエスト SLA] を選択します。この設定は、リクエスト SLA プロセッサが SLA 警告または違反をどの程度頻繁にチェックするかを指定します。この設定は、カタログ コンポーネント コンピュータによって管理されるすべての SLA インスタンスに適用されます。

カタログ コンポーネント クラスタ環境では、クラスタ化されたコンピュータに問題が生じると、問題の発生したコンピュータが復旧されるまで、またはクラスタ内の他のコンピュータが問題のあるコンピュータの仕事を引き継ぐまで、SLA アラート メッセージを含むイベント通知が遅れる場合があります。したがって、SLA 警告および違反メッセージも時間どおりに発行されない可能性があります。

カタログ コンポーネント クラスタ内のコンピュータに問題が生じた場合に発生する可能性がある SLA 処理時間の遅延を最小化するため、ニーズに合わせて [リクエスト SLA アラートの最大遅延] を設定できます。設定した値が小さいほど、リクエスト SLA プロセッサが警告と違反の時間について SLA クロックをチェックする頻度が多くなります。したがって、SLA 警告および違反について迅速に通知するには、1 時間などの小さい値を設定します。そうでなければ、1 日など、より長い期間を設定し、SLA 警告または違反について後で（たとえば、問題のあるクラスタ内コンピュータが復旧してから）通知されるようにします。

[リクエスト SLA アラートの最大遅延] を設定すると、クラスタ内で SLA クロックを開始したコンピュータが、警告または違反の期間より長く使用不可になった場合に、SLA 処理における遅延を減少させることができます。そのような場合、以下のイベントのいずれかが発生するとすぐに、他のアクティブなクラスタ コンピュータが、問題のあるコンピュータから SLA 処理を引き継ぎます。

- [リクエスト SLA アラートの最大遅延] の期間が経過した場合
- SLA 警告または違反が発行された場合
- アクティブな SLA インスタンスがあるリクエストで、ステータスの変更が発生した場合

SLA 警告および違反用の自動電子メール アラートを設定する方法

管理者は、リクエスト SLA が警告ステータスまたは違反ステータスに達した場合に自動的に開始されるアクションを作成する場合があります。たとえば、電子メールアラートを送信するための事前定義済みアクションを使用したり、コマンドラインでコマンドを実行するなど独自のアクションを実行することができます。自動アクションを使用することは、問題の根本原因を迅速に特定および修正するのに役立ちます。さらに、関連して発生する SLA 警告または違反の数を減らすことができます。

コマンドラインでコマンドを実行するなど、SLA 用に独自の自動アクションを作成する詳細については、「[イベント、ルール、アクション \(P. 27\)](#)」を参照してください。

SLA 警告および違反用の自動電子メール アラートを作成するには、以下の手順に従います。

1. [ホーム] - [管理] - [イベント - ルール - アクション] を選択します。
イベントのタイプが表示されます。
2. 「リクエスト SLA アラート」という名前のイベント タイプをクリックします。

3. 事前定義された 2 つの SLA 関連ルールのうち 1 つまたは両方を有効にするかどうかを決定します。2 つのルールには「リクエスト SLA インスタンス警告の場合」および「リクエスト SLA インスタンス違反の場合」という名前が付いています。
4. [使用可能] をクリックして、1 つまたは両方のルールを有効にします。
5. 有効にした各ルールについて、[使用可能] をクリックして一致するアクション（複数可）を有効にします。

SLA インスタンス警告用の事前定義済み（ビルトイン）アクションの名前は、「警告されたリクエスト SLA についての電子メールアラート」です。同様に、SLA インスタンス違反用の事前定義済みアクションの名前は「違反したリクエスト SLA についての電子メールアラート」です。

注: 自分または他の管理者によって以前に作成されたほかのカスタムアクションが存在している場合もあります。

6. アクションの [編集] 列の編集（鉛筆）アイコンをクリックします。
以下を指定して、自動生成される電子メールを設定します。
 - 名前と説明を調整します（任意）。
 - ステータスを「使用可能」に変更します。
 - 「送信元」フィールドに、「カタログ システム」またはご使用の環境に該当する別の名前を入力します。
 - 「宛先」フィールドに、CA Service Catalog 管理者の電子メールアドレス（複数可）を入力します。
 - 実行モードを変更するか、またはタイムアウト値を設定します（任意）。
7. タイプはあらかじめ「電子メール」に設定され、変更はできません。
8. 同様に、「件名」および「メッセージ」フィールドには、以下の情報があらかじめ設定されます。
 - 警告または違反の通知（リクエストの開始ステータスと終了ステータスを含む）
 - 影響を受けるサービス オプション、サービス、およびリクエストの名前
 - 警告または違反の日付と時間
 - 該当する申し込み情報

9. 少なくとも 1 つの SLA を持つリクエストをサブミットし、SLA が警告ステータス、違反ステータス、またはその両方に達するようにして、アクションをテストします。
10. 必要に応じて、要件にあわせてアクションを調整します。
11. 前の手順を参考にして、両方のアクション（「警告されたリクエスト SLA についての電子メールアラート」および「違反したリクエスト SLA についての電子メールアラート」）が目的どおりに設定されていることを確認します。

停止を作成および管理する方法

サービスが使用不可の場合、そのケースごとにスケジュール済み停止を作成します。そのような停止の理由には、休日、メンテナンス期間、惨事復旧アクティビティ、主なハードウェア/ソフトウェア変更などの 1 回限りのイベントが挙げられます。停止および[停止グループ](#) (P. 277) の両方とも、独立したエンティティとして、複数の[停止カレンダー](#) (P. 277) で繰り返し使用できます。停止カレンダーによって定義された停止期間中は、[リクエスト SLA](#) (P. 276) の時間のモニタリングは停止されます。

次の手順に従ってください：

1. CA Service Catalog の GUI 上で、[カタログ] - [サービス時間] をクリックします。

[サービス時間] ウィンドウが表示され、[停止] が選択およびフォーカスされます。

2. メイン メニューの下でビジネス ユニット識別メッセージを確認し、現在のビジネス ユニットに対してこの停止を作成することを確認します。

現在のままで良ければ、次の手順に進みます。

そうでない場合は、[[ビジネス ユニットの變更](#) (P. 198)] をクリックし、対象のビジネス ユニートを指定します。

ビジネス ユニートを変更したら、[サービス時間] - [停止] ウィンドウに戻り、新しく選択したビジネス ユニット用の停止の作成または管理を開始します。

3. 以下のいずれかを実行します。
 - 新しい停止を作成するには、[新規] ボタンをクリックします。
 - 既存の停止を検索するには、[検索] ボックスに検索条件を指定して [検索] をクリックします。停止のリストに、検索条件に一致するものだけが表示されます。

- 既存の停止を編集するには、その編集（鉛筆）アイコンをクリックします。
- 既存の停止を削除するには、その削除（ごみ箱）アイコンをクリックします。この場合、このプロセスの残りの手順は適用されません。

停止フィールドが表示されます。必須フィールドにはマークが付いています。

4. SLA を追加または編集する際は、すべての必須フィールドに入力し、該当する任意のフィールドがあれば入力します。これらのフィールドで、以下の情報を提供します。
 - 意味のある名前（たとえば、クリスマス休暇、年末年始休暇、月次のシステムメンテナンス、惨事復旧セットアップなど）。
 - 意味のある説明（年次、月次、または一度限りのメンテナンス手順など）。
 - 停止が開始する日付および時間。
 - 停止の期間（日数、時間、分）。
 - 停止のベースになるタイムゾーン（たとえば、GMT+10 : 00 - オーストラリア/シドニーなど）。
 - 停止が一度のみ発生するか、または複数回発生するか（繰り返し）。
 - 停止が繰り返す場合、年次、月次、週次、日次、毎時間、のような繰り返しパターンを指定します。
 - 停止が繰り返す場合、停止の終了する日時を指定します（該当する場合）。
5. [保存] をクリックします。

この停止を停止グループまたは停止カレンダーで使用し、リクエスト SLA に対する時間のモニタが停止される期間を指定することができます。

停止グループを作成および管理する方法

停止グループは、関連する停止イベントを論理的にグループ化したものです。たとえば、中国の休日、インドの休日、オーストラリアの休日、年次メンテナンスなどがあります。これらの停止グループは通常、毎年繰り返し発生します。管理者は、個々の停止を組み合わせて停止グループを構成できます。停止および停止グループは、停止カレンダーに含まれる主要な要素です。停止および停止グループの両方とも、独立したエンティティとして、複数の異なる停止カレンダーで繰り返し使用できます。停止カレンダーによって定義された停止期間中は、[リクエスト SLA \(P. 276\)](#) の時間のモニタリングは停止されます。

停止グループを作成および管理するには、以下の手順に従います。

1. CA Service Catalog の GUI 上で、[カタログ] - [サービス時間] をクリックします。

[サービス時間] ウィンドウが表示されます。メインメニューの下で、ウィンドウの左側にあるメニューで [停止] が選択され、フォーカスされます。

2. そのメニュー内で [停止グループ] をクリックします。

[停止グループ] が選択され、フォーカスされます。

3. メインメニューの下でビジネスユニット識別メッセージを確認し、現在のビジネスユニットに対してこの停止グループを作成することを確認します。

現在のままで良ければ、次の手順に進みます。

そうでない場合は、[\[ビジネスユニットの変更 \(P. 198\)\]](#) をクリックし、対象のビジネスユニットを指定します。

[サービス時間] - [停止グループ] ウィンドウに戻ります。新しく選択したビジネスユニット内の停止グループの作成または管理を開始できます。

4. 以下のいずれかを実行します。

- 停止グループを作成するには、[追加] をクリックします。
- 既存の停止グループを検索するには、[検索] ボックスに検索条件を指定し、[検索] をクリックします。停止グループのリストに、検索条件と一致するものだけが表示されます。
- 既存の停止グループを管理するには、その編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
- 既存の停止グループを削除するには、その削除 (ごみ箱) アイコンをクリックします。この場合、このプロセスの残りの手順は適用されません。

新しいまたは既存の停止グループのフィールドが [停止グループの詳細] ダイアログボックスに表示されます。必須のフィールドにはマークが付いています。

既存の停止グループについては、グループに含まれているすべての停止が[関連する停止] ボックスに表示されます。

5. 停止グループを作成または編集する際は、以下を実行します。
 - a. すべての必須フィールドへの入力を完了し、該当する任意フィールドに入力します。フィールドには以下の情報を提供します。
 - 停止グループの意味のある名前（たとえば **U.S. Holidays**、**Japanese Holidays**、**Annual Maintenance Plan** など）。
 - 停止グループの意味のある説明（毎年の上米国の休日、年次メンテナンス スケジュール、など）。
 - b. [保存] をクリックします。
6. 現在の停止グループに停止を追加するには、以下を実行します。
 - a. [停止の関連付け] をクリックします。

[関連する停止] ダイアログ ボックスが開き、停止グループに追加できる停止のリストが表示されます。
 - b. [検索] ボックスに検索条件を入力して [検索] をクリックすることもできます。その場合、検索条件と一致する停止のみが表示されます。
 - c. [選択] 列で、グループに追加する停止をオンにします。
 - d. 停止の選択が完了したら、[関連付け] をクリックします。

[サービス時間] - [停止グループ] ウィンドウに戻ります。選択した停止が、この停止グループに関連付けられている停止としてリスト表示されます。
 - e. 必要に応じて、これまでの手順を繰り返し、さらに停止をグループに追加します。
7. 現在のグループから 1 つ以上の停止を削除するには、以下を実行します。
 - a. 関連する停止のリストの [選択] 列で、削除する停止をオンにします。
 - b. 停止の選択が完了したら、[関連付け解除] をクリックします。

[サービス時間] - [停止グループ] ウィンドウに戻ります。選択した停止が、この停止グループに関連付けられている停止として表示されなくなりました。

この停止グループを停止カレンダーで使用して、リクエスト SLA に対する時間のモニタが停止される期間を指定することができます。

停止カレンダーを作成および管理する方法

管理者は、停止および停止グループを使用して停止カレンダーを作成します。ビジネスユニットごとに、サービスに 1 つの停止カレンダーを任意で適用できます。停止または停止グループをサービスに直接適用することはできません。それらは、カレンダーに関連付ける必要があります。ビジネスユニット内の各サービスについて、停止、停止グループ、およびカレンダーを決定するために使用する基準には、地理的な区分、部門、タイムゾーン、他の顧客関連事項、または組織にとって重要な他の分類などがあります。停止および停止グループの両方とも、独立したエンティティとして、複数の異なる停止カレンダーで繰り返し使用できます。

停止カレンダーによって定義された停止期間中は、[リクエスト SLA](#) (P. 276) の時間のモニタリングは停止されます。

停止カレンダーを作成および管理するには、以下の手順に従います。

1. CA Service Catalog の GUI 上で、[カタログ] - [サービス時間] をクリックします。

[サービス時間] ウィンドウが表示されます。メインメニューの下で、ウィンドウの左側にあるメニューで [停止] が選択され、フォーカスされます。

2. そのメニューの中で [停止カレンダー] をクリックします。

[停止カレンダー] が選択され、フォーカスされます。

3. メインメニューの下のビジネスユニット識別メッセージをチェックして、現在のビジネスユニット用にこの停止カレンダーを作成することを確認します。

現在のままで良ければ、次の手順に進みます。

そうでない場合は、[\[ビジネスユニットの変更\]](#) (P. 198) をクリックし、対象のビジネスユニットを指定します。

[サービス時間] の [停止カレンダー] ウィンドウに戻り、新しく選択したビジネスユニットに対して停止カレンダーの作成または管理を開始します。

4. 以下のいずれかを実行します。

- 新しい停止カレンダーを作成するには、[追加] をクリックします。
- 既存の停止カレンダーを検索するには、[検索] ボックスに検索条件を指定し、[検索] をクリックします。指定した検索条件にあう停止カレンダーのリストが表示されます。
- 既存の停止カレンダーを管理するには、編集（鉛筆）アイコンをクリックします。
- 既存の停止カレンダーを削除するには、削除（ごみ箱）アイコンをクリックします。この場合、このプロセスの残りの手順は適用されません。

新規または既存の停止カレンダー用のフィールドが「停止カレンダーの詳細」ダイアログ ボックスに表示されます。必須フィールドにはマークが付いています。

既存の停止カレンダーについては、カレンダーにすでに含まれているすべての停止および停止グループが「関連する停止」ボックスにリスト表示されます。停止および停止グループの両方ともこのボックスに表示されます。停止グループの場合は「グループ名」列に値が入力されていますが、停止の場合、「グループ名」列は空になります。

5. 以下を実行して、停止カレンダーを追加または管理します。
 - a. すべての必須フィールドへの入力を完了し、該当するすべての任意フィールドを完了します。これらのフィールドで、以下の情報を提供します。
 - 停止カレンダーの意味のある名前。たとえば「Addis Ababa--Level 1 Support Calendar」または「Rio de Janeiro--Level 3 Retailer Calendar」などです。
 - 停止カレンダーの意味のある説明。たとえば、「Addis Ababa のレベル 1 サポート グループにおける年次停止」または「Rio de Janeiro のレベル 3 小売業者における年次停止」などです。
 - b. 「保存」をクリックします。
6. 現在の停止カレンダーに 1 つ以上の停止を追加するには、以下を実行します。
 - a. 「停止の関連付け」をクリックします。

「停止の関連付け」ダイアログ ボックスが表示され、カレンダーに追加できる停止がリスト表示されます。
 - b. 検索条件に一致する停止グループのみが表示されるようにすることもできます。その場合は「検索」ボックスに検索条件を入力して「検索」をクリックします。
 - c. 「選択」列で、カレンダーに追加する停止をオンにして選択します。
 - d. 停止の選択が完了したら「関連付け」をクリックします。

「サービス時間」 - 「停止カレンダー」ウィンドウに戻ります。選択した停止が、この停止カレンダーに関連付けられている停止としてリスト表示されます。
 - e. 必要に応じて、これまでの手順を繰り返し、さらに停止をカレンダーに追加します。
7. 現在の停止カレンダーに 1 つ以上の停止グループを追加するには、以下を実行します。
 - a. 「停止グループの関連付け」をクリックします。

「停止グループの関連付け」ダイアログ ボックスが表示され、カレンダーに追加できる停止グループがリスト表示されます。

- b. 検索条件に一致する停止グループのみが表示されるようにすることもできます。その場合は[検索] ボックスに検索条件を入力して[検索] をクリックします。
 - c. [選択] 列で、カレンダーに追加する停止グループをオンにして選択します。
 - d. 停止グループの選択が完了したら[関連付け] をクリックします。
[サービス時間] - [停止カレンダー] ウィンドウに戻ります。選択した停止グループが、この停止カレンダーに関連付けられている停止グループとしてリスト表示されます。
 - e. 必要に応じて、これまでの手順を繰り返し、さらに停止グループを追加します。
8. 現在のカレンダーから 1 つ以上の停止または停止グループを削除するには、関連する停止および停止グループのリストで、以下を実行します。
 - a. 削除するエントリを選択します。
 - b. [関連付け解除] をクリックします。

注: 停止グループ内の 1 つの停止を選択または選択解除すると、その停止グループ全体が選択または選択解除されます。
 9. 変更が完了したら、[完了] をクリックします。
[サービス時間] - [停止カレンダー] ウィンドウに戻ります。

停止カレンダーの停止および停止グループを選択した後は、カレンダーをサービスに関連付けることができます。これにより、リクエスト SLA では、停止カレンダーに指定された停止期間中は時間のモニタリングが中断されます。

営業時間の設定方法

営業時間は、定期的に決められているサービスの日時です。営業時間はサービスプロバイダによって設定されますが、最良の顧客サービスを実現するには、すべての依頼者の標準の営業時間を対象とする必要があります。

管理者は、1つの停止カレンダーおよび1つの営業時間設定をサービスに任意で適用できます。カレンダーでは、ビジネスユニット内の各サービスに関連付ける営業時間設定を判断するのに使用する基準として、地理的領域、部門、タイムゾーン、顧客関連の考慮事項、その他組織にとって重要な分類があります。

[営業時間](#) (P. 278)として定義された期間中は、サービスに関連付けられた[リクエスト SLA](#) (P. 276)に対して時間がモニタされます。その際、サービスに関連付けられた停止カレンダーによって指定された停止の期間は除外されます。

営業時間の設定を作成および管理するには、以下の手順に従います。

1. **CA Service Catalog** の GUI 上で、[カタログ] - [サービス時間] をクリックします。

[サービス時間] ウィンドウが表示されます。メインメニューの下で、ウィンドウの左側にあるメニューで[停止イベント]が選択されフォーカスされます。

2. そのメニュー内で[営業時間]をクリックします。

[営業時間] が選択されフォーカスされます。

3. メインメニューの下でビジネスユニット識別メッセージを確認します。現在のビジネスユニットに対してこの営業時間オブジェクトを作成することを確認します。

現在のままで良ければ、次の手順に進みます。

そうでない場合は、[[ビジネスユニットの変更](#) (P. 198)] をクリックし、対象のビジネスユニットを指定します。

[サービス時間] - [営業時間] ウィンドウに戻ります。営業時間の設定を作成または変更する準備ができました。

4. 以下のいずれかを実行します。

- 新しい営業時間を作成するには、[追加] をクリックします。
- 検索条件に一致する既存の営業時間設定のみが表示されるようにするには、[検索] ボックスに検索条件を入力して [検索] をクリックします。
これにより、営業時間設定のリストは、検索条件に一致するものだけになります。
- 既存の営業時間を更新するには、編集（鉛筆）アイコンをクリックします。
- 既存の営業時間を削除するには、削除（ごみ箱）アイコンをクリックします。この場合、このプロセスの残りの手順は適用されません。

新規または既存の営業時間設定用のフィールドが表示されます。必須フィールドにはマークが付いています。

すべての既存の営業時間設定がリスト表示されます。

5. すべての必須フィールドへの入力を完了し、該当するすべての任意フィールドを完了します。これらのフィールドで、以下の情報を提供します。

- 意味のある名前（たとえば、「Addis Ababa--Level 1 Business Hours」または「Rio de Janeiro--Level 3 Retailer Business hours」など）。
- 意味のある説明（たとえば、「Addis Ababa のレベル 1 サポート グループの営業時間」または「Rio de Janeiro のレベル 3 小売業者の営業時間」など）。
- サービスの曜日および時間。曜日ごとに、サービスが使用可能な時間を定義します。1 日中、サービスなし、またはカスタム定義の時間を指定します。
- ビジネス ユニットの主なタイムゾーン。たとえば、GMT-8 : 00 太平洋標準時（米国およびカナダ）、GMT+10:00（オーストラリア/シドニー）など。

6. [保存] をクリックします。

7. 必要に応じて、これまでの手順を繰り返し、さらに営業時間を追加します。

営業時間設定を選択および保存したら、サービスに関連付けることができます。

停止カレンダーおよび営業時間をサービスに関連付ける方法

サービスに関連付けられた[停止カレンダー](#) (P. 277)および[営業時間](#) (P. 278)は、連携してサービスが使用可能であるべき期間を指定します。これらの期間中は、サービスに関連付けられた[リクエスト SLA](#) (P. 276) に対して時間がモニタされます。

停止カレンダーおよび営業時間オブジェクトを同時にサービスに関連付けることは必須ではありません。ただし、そのようにすることを推奨します。これにより、サービスに関連付けられたリクエスト SLA が、確立された明確な予定稼働時間(営業時間)および予定ダウンタイム(停止カレンダー)によって確実に制御されます。たとえば、リクエスト SLA をサービスに関連付け、停止カレンダーまたは営業時間を指定しなかった場合、クライアントはサービスが 24 時間 365 日使用可能であることを期待しますが、実際そうである場合はほとんどありません。

停止カレンダーおよび営業時間をサービスに関連付けるには、以下の手順に従います。

1. [停止カレンダーをサービスに関連付けます](#) (P. 296)。
2. [営業時間をサービスに関連付けます](#) (P. 295)。
3. ビジネス ユニットの管理者は、担当の[ビジネス ユニットのすべてのサービスに対するデフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定](#) (P. 297)することもできます。サービスが別の停止カレンダーに関連付けられている場合、[デフォルトを使用] ボタンをクリックすることによって、デフォルトの停止カレンダーを割り当てることができます。同様に、サービスがデフォルト以外の営業時間に関連付けられている場合、営業時間の [デフォルトを使用] ボタンをクリックすることにより、デフォルトの営業時間を割り当てることができます。

注: ビジネス ユニットにデフォルトの停止カレンダーが指定されていない場合、[デフォルトを使用] をクリックすると、サービスがどの停止カレンダーにも関連付けられないことになり、サービスに関連する SLA に対して時間が常にモニタされることとなります。同様に、ビジネス ユニットにデフォルトの営業時間が指定されていない場合、[デフォルトを使用] をクリックすると、サービスがどの営業時間にも関連付けられないことになり、サービスに関連する SLA に対して時間が常にモニタされることとなります。

営業時間のサービスへの関連付け

[停止カレンダー](#) (P. 277)および[営業時間](#) (P. 278)をサービスに関連付けることができます。これらのオブジェクトは連携して、サービスが利用可能であると予想される期間を指定します。これらの期間中は、サービスに関連付けられた[リクエスト SLA](#) (P. 276)に対して時間がモニタされます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. ツリーを展開し、対象のサービスにアクセスします。
提供サービスの [詳細] タブが表示されます。
3. 営業時間の [指定なし] リンクをクリックします。
[関連付けられた営業時間] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. 次の手順に従ってください:
 - a. [検索] をクリックして、検索条件に一致する結果だけに絞ることもできます。
使用可能な営業時間オブジェクトのリストが表示されます。現在関連付けられているオブジェクト (存在する場合) が選択されています。
 - b. [検索] をクリックして、検索条件に一致する結果だけに絞ることもできます。
 - c. 関連付けるオブジェクトを選択し、[関連付け] をクリックします。
使用可能なオブジェクトのリストが表示されなくなり、選択したオブジェクトが [関連付けられた営業時間] フィールドに表示されます。
5. [閉じる] をクリックします。
サービスの [詳細] タブに戻ります。

選択した営業時間オブジェクトはサービスに関連付けられます。

停止カレンダーのサービスへの関連付け

[停止カレンダー](#) (P. 277) および [営業時間](#) (P. 278) オブジェクトをサービスに関連付けることができます。これらのオブジェクトは連携して、サービスが利用可能であると予想される期間を指定します。これらの期間中は、サービスに関連付けられた [リクエスト SLA](#) (P. 276) に対して時間がモニタされます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. ツリーを展開し、対象のサービスにアクセスします。
提供サービスの [詳細] タブが表示されます。
3. [停止カレンダー] の [指定なし] リンクをクリックします。
[停止カレンダーの関連付け] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. 次の手順に従ってください:
 - a. [検索] をクリックして、検索条件に一致する結果だけに絞ることもできます。
使用可能な停止カレンダーのリストが表示されます。現在関連付けられているカレンダー（存在する場合）が選択されています。
 - b. [検索] をクリックして、検索条件に一致する結果だけに絞ることもできます。
 - c. 関連付けるカレンダーを選択し、[関連付け] をクリックします。
使用可能な停止カレンダーのリストが表示されなくなり、選択したカレンダーが [関連付けられた停止カレンダー] フィールドに表示されます。
5. [閉じる] をクリックします。
サービスの [詳細] タブに戻ります。

選択した停止カレンダーはサービスに関連付けられます。

デフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定する方法

ビジネス ユニット管理者は、そのビジネス ユニット内のすべてのサービスに対して、デフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定できます。これにより、ビジネス ユニット全体で、サービスが利用可能になる期間について一貫性が保たれます。

ビジネス ユニット管理者がデフォルトの停止カレンダーを割り当てていない場合、サービスの管理者がカスタムの停止カレンダーをサービスに関連付けていなければ、そのサービスに関連する SLA に対して *絶え間なく* 時間がモニタされます。同様に、ビジネス ユニット管理者がデフォルトの営業時間を割り当てていない場合、サービスの管理者がカスタムの営業時間をサービスに関連付けていなければ、そのサービスに関連する SLA に対して *絶え間なく* 時間がモニタされます。

そのため、ベスト プラクティスとしてビジネス ユニットの管理者および個々のサービスの管理者は連携することをお勧めします。連携して、ビジネス ユニットのデフォルトの停止カレンダーおよび営業時間が妥当かつ実現可能であることを確認します。そうしないと、そのサービスに対して回避可能な SLA 警告および違反が発行される可能性があります。

ビジネス ユニット内のすべてのサービスに対してデフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定するには、以下の手順に従います。

1. 指定したデフォルトの停止カレンダーおよび営業時間が適用されるビジネス ユニットを確認します。これらのビジネス ユニットごとに、すでに作成された停止カレンダーおよび営業時間を確認し、デフォルトとして使用できるものを特定します。ユーザの選択内容がビジネス ユニットですべてのサービスのユーザ要件を満たしていることを確認します。適切なオプションが存在しない場合は、[適切な停止カレンダーを作成し](#) (P. 289)、[適切な営業時間を作成します](#) (P. 292)。
2. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
3. デフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定する対象のビジネス ユニットにログインしていることを確認します。
4. 必要な場合およびロールに許可されている場合は、[\[ビジネス ユニットの變更\]](#) (P. 198) をクリックし、そのデフォルト設定を更新する子ビジネス ユニットを選択します。

ウィンドウが閉じ、そのビジネス ユニットのカタログが追加されます。

5. ルートフォルダをクリックします。それは前の手順で選択したビジネスユニットの名前でもあります。

そのビジネスユニットの「詳細」タブが表示されます。

6. 次の手順に従ってください：
 - a. 「デフォルトの営業時間」フィールドで、「指定なし」をクリックします。
 - b. 検索条件を入力し、営業時間を選択します。サービスに[営業時間を関連付ける](#) (P. 295) と同じ方法を使用します。
 - c. 「デフォルトの停止カレンダー」フィールドで、「指定なし」をクリックします。
 - d. 検索条件を入力し、営業時間を選択します。サービスに[停止カレンダーを関連付ける](#) (P. 296) と同じ方法を使用します。
7. 必要に応じて、子ビジネスユニットに対して上記の手順を繰り返し、デフォルトの停止カレンダーおよび営業時間を指定します。

注: デフォルトの停止カレンダーおよび営業時間は、ビジネスユニットごとに個別に設定します。子ビジネスユニットは、親ビジネスユニットからこれらのデフォルト設定を継承しません。

影響を受けるサービスの SLA レポートをチェックして、デフォルトの設定がビジネスユニットの要件に合っているかどうかを確認することができます。

SLA 履歴の保存方法

さまざまな場面で、SLA 定義への変更が必要になる可能性があります。たとえば、SLA のモニタが開始された後で、サービス アグリーメントやサービス契約の変更が発生した場合などです。そのようなケースに対応するため、CA Service Catalog では、現在の SLA を履歴として保存し、SLA をリセットすることができます。SLA 履歴は、GUI を通じてアクセスできるわけではありませんが、SLA レポートに反映されます。

たとえば、その月の 1 日目にサービスの SLA を作成し、その月の終わりに関連する契約の更新のために SLA を変更する必要が生じたとします。月の最後に、その月全体の SLA レポートを作成すると、レポートには変更を行う前と後について、SLA で使用される警告および違反の異なる設定が表示されます。

サービス オプションの SLA 設定を変更した場合、そのサービス オプションを含むサービスに関連する今後のリクエストに対して、変更が反映されます。進行中のリクエストには反映されません。

SLA 履歴を保存し SLA をリセットする方法

1. [カタログ] - [提供サービス] を選択します。
2. ツリーを展開し、SLA を追加するサービスを選択します。
3. サービスの [詳細] タブをクリックします。
4. サービス オプション グループ名の隣のヘッダ上の展開記号をクリックして展開し、サービス オプションを表示します。
5. SLA を追加するサービス オプションを見つけます。
6. [SLA] アイコンをクリックします。
[SLA 定義] ダイアログ ボックスが表示されます。
7. [履歴として保存] をクリックします。

注: 定義された SLA が存在する場合のみ、このボタンが有効になります。

8. プロンプトが表示されたら、SLA を履歴として保存およびリセットする理由を指定します。たとえば、「契約の変更により、警告および違反の期間を短縮する必要あり」のように入力します。

9. アクションを確認します。

既存の SLA が非アクティブになります。非アクティブの SLA は、レポートおよび進行中リクエストの両方で使用するために保存されますが、今後のどのリクエストにも適用されません。

注: 非アクティブの SLA はサービスから削除され、CA Service Catalog GUI を通じてアクセスできなくなります。そのため、画面上にも表示されません。

10. 必要に応じて、非アクティブ SLA の代わりに今後のリクエストで使用される [リクエスト SLA を作成](#) (P. 278) します。

注: 非アクティブ SLA は、関連するリクエストの SLA レポートに反映されます。

SLA レポート

[レポートビルダ](#) (P. 143) および BusinessObjects Enterprise の両方で、SLA 関連データに関するレポートを作成、設定、表示できます。このデータには、現在の SLA だけでなく、[履歴として保存](#) (P. 299) された非アクティブの SLA の両方が含まれます。

SLA レポートで警告および違反について確認する場合は、以下の点に留意してください。

- キー SLA が警告または違反になっている場合、その SLA に関連付けられているサービス オプションは警告または違反になります。
- サービス内のいずれかのサービス オプションが警告または違反になっている場合、そのサービス オプションを含むサービスは警告または違反になります。
- リクエスト内のいずれかのサービスが警告または違反になっている場合、そのリクエストは警告または違反になります。
- 違反については、サービス レベルおよびリクエスト レベルの両方で、「全体で違反」していることが示されます。

注: リクエスト サービス レベル アグリーメント (SLA) は、CA Service Catalog の機能ですが、サービス品質 (QoS) SLA は、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ使用できます。ドキュメント内で 2 つの種類の SLA を識別する必要がある場合は、それぞれ「リクエスト SLA」および「QoS SLA」という用語を使用しています。

第 8 章: フォーム デザイナの使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[フォームを作成、カスタマイズ、使用する方法](#) (P. 302)

[要素を追加、移動、削除する方法](#) (P. 327)

[要素の HTML および JavaScript 属性](#) (P. 330)

[要素の属性の指定](#) (P. 331)

[フィールドの自動タスクを実行する方法](#) (P. 353)

[フィールドに自動的に入力または事前入力するためのオプション](#) (P. 356)

[レポート データ オブジェクトに基づくコンボ ボックスへの事前入力方法](#) (P. 357)

[ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する方法](#) (P. 359)

[フィールドで JavaScript 式を使用する方法](#) (P. 363)

[フィールドで JavaScript 関数を使用する方法](#) (P. 379)

[サービス オプション グループへのフォームの添付](#) (P. 403)

[フォルダを作成および管理する方法](#) (P. 406)

[フォームの管理方法](#) (P. 409)

[フォーム デザイナのアクセス レベル ルール](#) (P. 412)

[別のビジネス ユニットへのフォームの割り当て](#) (P. 413)

[フォームのローカライズ方法](#) (P. 414)

[フォームのインポートおよびエクスポート](#) (P. 417)

[システム フォーム](#) (P. 417)

[フォームの作成](#) (P. 422)

フォームを作成、カスタマイズ、使用方法

新しいまたは既存のフォームでは、テキスト フィールド、チェック ボックスまたはラジオ ボタンを備えたテキスト領域などの要素を追加、設定できます。フォーム上の各要素は、サービスのリクエストを承認および完了するために必要とされる情報を取得します。

フォーム上に要素を追加および設定するには、以下の手順に従います。

1. [主要コンポーネント](#) (P. 304)、[フォームの要素](#) (P. 306)を確認し、フォーム デザイナの使い方を覚えます。これらのセクションでは、フォーム デザイナの主な機能の概要、およびリクエストのライフサイクルにおける用途が説明されています。
2. 要素が、同じサービスで使われる他のフォーム ([システム フォーム](#) (P. 417)を含む) を通じて要求された情報と重複しないことを確認します。システム フォームは、出荷に必要な名前、住所、電話番号など、標準的な情報をリクエストします。
3. フォーム上に追加する要素とその順序を決定します。 フォームの「下書き」を、紙に書くかグラフィック アプリケーションを使用して作成することをお勧めします。 フォーム上の各領域に対して、該当する要素がフォーム デザイナ上に存在することを確認してください。
4. フォーム デザイナを使用して、[フォームを作成](#) (P. 324) します。
または、フォーム デザイナを使用してフォームを作成する代わりに、以下のいずれかの方法を使用することもできます。
 - 既存のフォーム デザイナのフォームをそのまま使用する
 - 既存のフォーム デザイナのフォームを基盤として使用し、必要な変更を加える
5. フォームに必要な[要素](#) (P. 306)を追加します。表示させたい順序で1度に1つずつ追加します。
6. 各要素について、[HTML 属性および JavaScript 属性の指定](#) (P. 331)を以下のように行います。
 - a. 必須の [HTML 属性](#) (P. 332)を設定します。
 - b. 任意の [HTML 属性](#) (P. 332)を設定します。
 - c. 必要な [JavaScript 属性](#) (P. 350)を設定します。
7. フォーム上のレイアウトと要素を確認および調整し、目的どおりに表示および機能するかどうかを確認します。 必要に応じて、要件を満たすためフォーム上の要素を追加、移動、削除 (327以下のページで定義参照：) します。

8. フォームがすべてのビジネス ユニットで使用できない場合、必要に応じて、[フォームを特定のビジネス ユニットに割り当てます](#) (P. 413)。
9. [フォームをサービス オプションに関連付け](#) (P. 403)、サービス内でテストします。

主要コンポーネント

フォーム デザイナにアクセスするには、[サービス ビルダ] - [フォーム デザイナ] を選択します。 フォーム デザイナ の主要なコンポーネントは、コンポーネント ツリー (左ペイン)、プレビュー領域 (中央のペイン)、およびアイテム インспекタ (右ペイン) です。

下記のサンプル画面に示されるとおり、コンポーネント ツリー内のフォームを選択すると、そのフォームがプレビュー領域に表示され、アイテム インспекタには、フォーム オブジェクトの属性が表示されます。

CA Service Catalog

Administrator, Service Delivery ログアウト ヘルプ
ビジネス ユニット: JTO ロール: サービス提供者

ホーム カタログ 課金 管理

提供サービス フォーム ポリシー サービス時間 CMDB CI 関連付け 設定

追加 カスタマイズ ローカライズ スクリプト 保存 元に戻す

コンポーネント
システム
フォーム
CA カタログ コンテンツ
システム
リクエスト情報
コメント
追加情報
プロジェクト
GL コード
認証 #
コスト センター

コメント:
追加情報
プロジェクト:
GL コード:
認証 #:
コスト センター:

名前	値
_id	gl_code
CSS クラス	
onBlur	
onChange	
onClick	
onFocus	
onKeyDown	
onKeyPress	
onKeyUp	
onMouseDown	
onMouseMove	
onMouseOut	
onMouseOver	
onMouseUp	
onValidate	
スタイル	
タブ インデックス	
ツールヒント	
テキストの方向	
パスワード	false
ボタン	
ナビゲーション メッセージ	
イベント	
ラベルを隠す	false
使用不可	
名前	
必須	false
最大長	
最小長	
空のテキスト	
非表示	false

Copyright © 2013 CA. All rights reserved. バージョン情報

同様に、コンポーネント ツリーでフォームの要素を選択すると (前のページのサンプル フォームの **Text Field 1** など)、選択した要素がプレビュー領域のフォーム上で強調表示され、アイテム インспекタには選択した要素の属性が表示されます。

コンポーネント ツリー

コンポーネント ツリー (左ペイン) には、システム内のすべてのフォルダ、フォーム、フォーム要素のリストがツリー形式で表示されます。ツリーのシステム フォルダには、テキスト フィールド、選択グループ、チェック ボックスなどの要素が含まれており、これらの要素をコピーまたは変更して独自のフォームを作成することができます。作成したフォームは、個別のフォルダ (たとえば「マイ フォーム」フォルダ) に格納できます。このフォルダには、フォームの作成を簡単に開始できるようにサンプル フォームが含まれています。コンポーネント ツリーでは、フォーム デザイナの切り取り、コピー、貼り付け機能を使用して、既存のフォームおよび要素を簡単に作成、移動、コピーすることができます。

注: フォームには、ビジネス ユニットに応じてアクセス権を割り当てます。フォームが親ビジネス ユニットによって所有されている場合、そのすべての子ビジネス ユニット (サブビジネス ユニット) はそのフォームにアクセスできます。

プレビュー領域

プレビュー領域 (中央のペイン) には、現在選択されているフォルダ、フォーム、フォーム要素が表示されます。プレビュー領域では、フォーム全体をプレビューできるので、フォーム上の要素を追加、削除、移動した場合にエンド ユーザにどのように表示されるのかを確認することができます。要素を追加、削除、または順序変更した場合、エンド ユーザへの表示に影響のある要素の属性を変更した場合、プレビュー領域ではすぐに変更が反映され、保存されます。

アイテム インспекタ

アイテム インспекタ (右ペイン) には、選択されたフォームまたはフォーム要素の HTML 属性および JavaScript 属性が表示されます。必須の属性は、**太字**で表示されます。たとえば、前の画面では、コンポーネント ツリーで「Sample Form」という名前のフォームが選択され、アイテム インспекタにはそのフォームの属性が表示されています。この例では、**id** 属性が必須なので太字で表示されています。

フォームの要素

フォーム デザイナでは、フォームを作成および変更するために、以下の要素が提供されます。

- [フォームの基本要素](#) (P. 306)
- フォームの詳細要素
 - [選択ボックスとオプション](#) (P. 314)
 - [ルックアップ フィールド](#) (P. 314)
 - [日付/時刻フィールド](#) (P. 310)
 - [2 重リスト](#) (P. 312)
 - [静的テーブル](#) (P. 316)
 - [動的テーブル](#) (P. 319)

カスタマイズした要素は、コピー&ペーストによって別のフォームで繰り返し使用できます。

フォームの基本要素

フォームを作成および管理する場合、以下の基本要素を使用できます。

列レイアウト

フォーム上のコンポーネントを効率良く整理するには、列レイアウトを使用します。列レイアウトには、互いに垂直に隣接する 2 つの列 (列 1 および列 2) が含まれます。これらの列の 1 つまたは両方にフォーム コンポーネントを配置できます。1 つの列を別の列内に挿入することはできません。ただし、フォームに複数の列レイアウトを配置することはできます。

テキスト フィールド

プログラムで使用される情報をユーザが自由テキスト形式で入力できるようにするには、テキスト フィールドを使用します。これは、情報がカスタマイズされているために選択肢のリストを提示することが現実的でない、または適切でない場合に使用されます。例として、ユーザが名前、住所、電話番号を入力する場合、または複数桁の数値を入力する場合などがあります。1行のみの入力が必要な場合は、テキスト フィールドを使用します。

テキスト エリア

テキスト領域の目的はテキスト フィールドと同じですが、複数行の入力が必要とされる場合はテキスト領域を使用します。たとえば、エッセイに関する質問に対する回答する場合、個人の習慣、性質、目標、理想などを自由形式で回答する場合、などです。

ラベル

ラベルは、フォームまたはフォームの領域を特定します。たとえば、フォームの最上部にラベルを使用して「病歴フォーム」のようなタイトルを指定できます。このフォーム内で、「家族の病歴」「食習慣」「疾患」などその他のラベルを使用することができます。フォーム内で複数列の形式を使用している場合は、フォームを各列の見出しとして使用すると便利です。

「ラベルテキスト」という [HTML 属性](#) (P. 332)を使用して、フォーム上でユーザに表示されるラベルを設定します。たとえば、前述のフォームのタイトルまたは見出しなどです。

オプションでラベルに関連する以下のタスクを実行できます。

- 「非表示」という [HTML 属性](#) (P. 332)を使用して、指定された条件を満たしたときにラベルを非表示にします。
- 「onClick」という [JavaScript 属性](#) (P. 350)を使用して、ユーザがラベルをクリックしたときに [JavaScript 関数](#) (P. 380)を実行します。

チェック ボックス

ユーザが 1 つのオプションを選択または却下できるようにするには、チェック ボックスを使用します。通常、ユーザは、オプションをオンにすることによって「はい」または真であることを、オフにすることによって「いいえ」または偽であることを示します。たとえば、「メーリングリストに参加する」、「予約をセットアップするために電話をもらう」、「これらの条件に同意する」などのオプションのチェック ボックスがあります。

複数のチェック ボックスを使用して、関連する選択肢をグループ化し、ユーザが複数選択できるようにすることもあります。たとえば、ラップトップコンピュータに関連する周辺機器デバイス（マウス、ドッキングステーション、携帯ケース、外部バックアップドライブなど）ごとに 1 つのチェック ボックスを追加できます。

ラジオ グループおよびラジオ ボタン

ラジオ グループにはラジオ ボタンのみが含まれます。ラジオ グループに他の要素を含めることはできません。ラジオ グループおよびラジオ ボタンを使用して、オプションのリストを提示し、ユーザがその中で 1 つだけ選択できるようにします。たとえば、3 つのボタンが含まれた「サイズ」という名前のラジオ グループを作成し、3 つのボタンがそれぞれ「小」、「中」、「大」を示すようにします。

[選択ボックスのオプション](#) (P. 314)とは対照的に、ラジオ グループ ボタンは、フォーム上に常に表示されます。そのため、フォーム上のスペースを節約するために、4 つ以下の選択肢があるフィールドに対してのみラジオ グループを使用できます。

イメージ

イメージを使用して、関連するサービスまたはサービス オプションに含まれている可能性があるアイテムを表す画像を提供します。指定するイメージは、ファイルの一括管理場所として **CA Service Catalog** によって使用されるファイルストアに存在する必要があります。以下の形式を使用して、イメージのパス名を指定します。

FileStore/path/filename.ext

重要: フォルダ名 **FileStore** は大文字と小文字を区別します。そのため、パス名およびその他すべての参照において大文字と小文字を区別して正確に使用してください。

注: ファイルストアの設定の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

フィールド セット

フィールドセットを使用して、複数のエレメントをセットとしてグループ化します。たとえば、ラップトップ用アクセサリのグループ（充電器、携帯ケース、ドッキングステーションなど）、ユーザの電話番号のグループ（自宅、職場、携帯、FAX など）があります。フィールドセット内の要素の周りにはボックスが描かれ、それらが関連していることが示されます。

注: アクセシビリティを最大限に高めるために、フィールドセットの直後には、チェック ボックス、日付/時刻フィールド、ラジオグループ、およびラジオ ボタンなどの要素を配置しないでください。これらの要素のいずれかがフィールドセットの直後に表示されていると、その要素は JAWS などの画面リーダによって正しく処理されない場合があります。

スピナー

ユーザは 100、200、300 などの、増分された値の範囲から数値を選ぶことができます。

ユーザは上下の矢印キーをクリックして、選択した値を増加または減少させます。

スピナー フィールドの内容および動作を設定する場合にのみ [スピナー フィールドの HTML 属性](#) (P. 332)を使用します。

スライダ

スライダを使用して、ユーザはコントロールを前後にスライド(クリックしてドラッグ)して、選択した値を増減することができます。スライドごとに、設定したインクリメントに従って、選択した値を更新します。ユーザが選択した値を増減するたびに、表示されるメッセージでスライダの測定単位を指定します。サンプルメッセージには *0 CPU*、*1 CPU*、*2 CPU*、*3 CPU*、などが含まれます。

注: 選択した値を増減するためにスライダを使用する代わりに、コントロールを選択して、左または右矢印をクリックすることができます。

スライダのコンテンツおよび動作を設定するには、以下の属性を使用します。

- [ほとんどまたはすべての要素の属性](#) (P. 333)
- [スライダ専用の属性](#) (P. 344)

日付/時刻フィールド

フォームを作成および管理するときに、日付/時刻フィールド（詳細要素）を使用できます。

日付/時刻フィールド

管理者は、日付時刻フィールドを使用して、日時の形式を設定できます。

フォーム デザイナに表示される日付および時刻は、**CA Service Catalog** へのアクセスに使用しているブラウザの日時に一致します。同様に、フォームにアクセスする他のユーザに表示される日付および時刻は、それらのブラウザの日時に一致します。したがって、フォーム設定の日時は、同じフォームであってもユーザによって、特に別のタイムゾーンのユーザ間で異なる場合があります。これはユーザがフォームへのアクセスをフォーム デザイナを経由して行う場合、またはサービスをリクエストしている間に行う場合にも当てはまります。

日付

日付情報が必要な場合は常にこのフィールドの日付部分を使用します。たとえば、開始日、終了日、期日、到着予定日、受領予定日、などです。日付フィールドをクリックすると、カレンダーが表示されます。月および年のタブを使用して現在の月/年から前後に素早く移動することにより日付を選択できます。

デフォルトでは、日付/時刻フィールドの日付フォーマットは、現在のビジネス ユニットの日付フォーマットに一致します。

注: 管理者は、ビジネス ユニットのデフォルトの形式を任意で別の形式に変更できます。そのためには、[管理] - [ビジネス ユニット] ページを開き、ビジネス ユニットのプロファイルを編集して新しい日付形式を選択します。たとえば、**M/d/yyyy**、**d-M-yyyy**、**yyyy/M/d** などの形式があります。

以下のルールに基づいて、フォーム上の日付/時刻フィールドの表示形式を指定します。

文字	意味	フォーマット	例
y	年	番号	2009
M	月	テキストまたは数値	7 月または 07
d	日	番号	10

CA Service Catalog では、Google Web Toolkit (GWT) 1.6 で提供される日付形式属性をサポートします。これらの属性の詳細については、Google の Web サイト (www.google.com) を参照してください。

時間

時刻情報が必要な場合は常に日付/時刻フィールドの時刻部分を使用します。たとえば、開始時刻、終了時刻、到着予定時刻などです。このフィールドの時刻部分を使用すると、時刻のドロップダウン リストがカレンダーの横に表示されます。リストのスクロールバーを使用して、現在の時刻から前後に素早く移動することにより、リストから時刻を選択できます。

デフォルトでは、日付/時刻フィールドの時刻フォーマットは、ユーザのビジネス ユニットの時刻フォーマットに一致します。

注: 管理者は、ビジネス ユニットのデフォルトの形式を任意で別の形式に変更できます。そのためには、[管理] - [ビジネス ユニット] ページを開き、ビジネス ユニットのプロファイルを編集して新しい時刻形式を選択します。

以下のルールに基づいて、フォーム上の日付/時刻フィールドの時刻形式を指定します。

フォーマット

HH:mm

HH.mm

区切り文字

コロン (:)

ピリオド (.)

[時間を隠す] 属性が **true** に設定される場合、フィールドの時間部分は非表示です。その結果、この時刻形式は無視されます。時間を選択するためのドロップダウン リストはフォームに表示されません。

それ以外の場合、フィールドには、スペースによって区切られた有効な値を指定できます。CA Service Catalog では、Google Web Toolkit (GWT) 1.6 で提供される時刻形式属性をサポートします。これらの属性の詳細については、Google の Web サイト (www.google.com) を参照してください。

たとえば、時間 (HH) のおよび分 (mm) の値の前後に、リテラル値を引用符で囲んで追加することもできます ("時" または "分" など)。

hidetime および increment という名前の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) を使用して、フォーム上の日付/時刻フィールドに時間の増分がどのように表示されるかを制御します。

2 重リスト

フォームを作成および管理するときに、2 重リスト (詳細要素) を使用できます。

ボックスに 2 つの列が表示されます。左の列には利用可能なオプションがリスト表示され、右の列には選択したオプションがリスト表示されます。

矢印のツールバーが列と列の間に表示されます。ユーザは、オプションを強調表示して選択またはクリアし、矢印をクリックしてオプションを一方の列からもう一方の列に移動させます。たとえば、オプションを選択するには、左の列でオプションを強調表示し、矢印をクリックしてそのオプションを右の列に移動させます。

ユーザは一方の列で複数のオプションを強調表示し、矢印をクリックしてそれらをまとめてもう一方の列に移動させることができます。さらに、ユーザは 2 重の矢印をクリックして、一方の列から他方の列にすべてのオプションを移動できます。この操作によって全オプションが選択または選択解除されます。

フォームを設計する際に、ユーザによるオプションの選択またはクリアの操作と同じことを実行できます。

デフォルトでは、2 重リスト フィールドには利用可能なオプションが含まれません。2 重リストに利用可能なオプションを入力するには、以下のいずれかの方法を使用します。

- 2 重リストの [レポート データ オブジェクト](#) (P. 145) を指定します。

そのためには、「レポート/プラグイン ID」および「レポート/プラグイン変数」という [HTML 属性](#) (P. 332) を入力します。

- 2 重リストの個別オプションの静的リストを作成します。

そのためには、2 重リストにオプションを追加します。2 重リストにオプションを追加、移動、または削除 (327 以下のページで定義参照:) することができます。コンポーネント ツリー内の 2 重リストの要素には、デフォルトでオプション 1 つが含まれます。このオプションをコピーおよび変更して、オプションを追加作成できます。

選択したオプションの順序をユーザが指定できるようにするには、**ordered** という名前の HTML 属性に対して **true** の値を指定します。これによってツールバーが更新されて、上下の矢印が含まれます。ユーザは選択するオプションを強調表示し、矢印をクリックしてリスト内でオプションを上下に移動させることができます。

ordered 属性の値が **false** の場合、上下の矢印は表示されず、ユーザは選択したオプションを並べ替えることができません。

フォームを設計する際に、ユーザによる選択したオプションの並べ替え操作と同じことを実行できます (右列で)。利用可能なオプションは (左列)、常にコンポーネント ツリー上で配置されている順序で表示されます。

ルックアップ フィールド

フォームを作成および管理するときに、ルックアップ フィールド（詳細要素）を使用できます。

ルックアップ フィールド

ルックアップ フィールドおよび `ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)` という JavaScript 関数を使用して、[レポート データ オブジェクトへのユーザ入力に基づいてフィールドに値が入力](#) (P. 387)されるようにします。

ルックアップ フィールドを設定し、データ オブジェクトのクエリで使用されるデータ（ユーザ ID、アセット ID、住所など）の入力をユーザに求めます。データ オブジェクトは、ルックアップ フィールドへのユーザ入力に基づいてデータ ソースを照会し、その結果を指定したフィールドに入力します。

ユーザがルックアップ フィールドの関連アイコン（虫めがねアイコン）をクリックし、リクエストされたデータを入力すると、クエリが実行されて検索結果が行に返されます。一致した値がそれぞれ、行に表示されます。ユーザは行を確認し、必要な行を選択します。ユーザが行を選択すると、その行からの値がフォーム上の一致するフィールドに入力されます。

たとえば、ルックアップ フィールドによって、ユーザ ID の入力をユーザに促します。クエリがデータベースを検索してそのユーザ ID の姓名を取得し、検索結果としてそれがユーザに表示されます。ユーザが検索結果内の 1 行を選択すると、フォーム上の対応する [ファースト ネーム (名)] および [ラスト ネーム (姓)] フィールドに入力されます。

選択ボックスとオプション

選択ボックスとオプション

選択ボックスには、選択オプションのみが含まれます。選択ボックスに他の要素を含めることはできません。選択ボックスおよびオプションのデフォルト設定を使用して、選択肢のリストを提示し、ユーザがその中で 1 つだけ選択できるようにします。たとえば、靴注文フォームで、3 つのオプションを含む「幅」という名前の選択ボックスを作成し、3 つのオプションがそれぞれ「狭い」、「標準」、「広い」を示すようにします。

選択ボックスのオプションは、ユーザがオプションを表示するためにドロップダウンリストをクリックした場合のみ表示されます。そのため、フォーム上のスペースを節約するため、オプショングループではなく選択ボックスを使用できます。特にオプションの数が4以上である場合はそうすることをお勧めします。

さらに、選択ボックスのデフォルト設定を任意で変更し、ユーザが1つだけでなく複数のオプションを選択できるようにすることもできます。そのためには、選択ボックスの[複数選択]属性を **False** (デフォルト) から **True** に変更します。この設定を **True** に変更すると、選択ボックスの外観がドロップダウンリストからオプションのリストまたはリストボックスに変更されます。すべてのオプションが常に表示されるようになるため、画面上でより多くのスペースが必要になります。ユーザには選択ボックス内で複数の行が表示され、複数のオプションを選択できます。

この属性が **False** に設定されていると、選択ボックスはフォーム上でコンボボックスとして表示されます。ユーザはリストから1つだけ選択できます。カタログユーザは、選択ボックスにカスタム値を入力することはできません。ただし、ユーザは選択ボックスにタイピングできます。その場合、ドロップダウンリストにはタイプ入力した文字で始まるオプションが読み込まれます。ユーザは、この「オートコンプリート」リストからオプションを選択できます。

オートコンプリートを設定するには、[最小検索文字数]属性を使用します。これは、[選択ボックスにのみ適用する HTML 属性 \(P. 339\)](#)の1つです。これらの属性を使用して、ページ付けなど、このリストのオプション表示を設定します。

静的テーブルの作成

静的テーブルを作成して、構造化されたデータをフォームに入力できます。静的テーブルは、フィールドセットのようなコンテナタイプで、フォームの要素を含めることができます。テーブルの列を使用して、各タイプの要素からのデータを整理できます。[動的テーブル \(P. 319\)](#)とは対照的に、静的テーブルでは、手動で指定する固定データで構成されます。

次の手順に従ってください:

1. テーブルの追加に使用するフォームを編集または作成します。フォームを展開します。
2. 以下の手順に従って、フォームにテーブル要素を追加します。
 - a. (オプション) テーブルを含むフィールドセットを作成します。
 - b. [システム] フォルダを展開して、テーブル要素をドラッグし、フォームにドロップします。必要に応じて、前の手順で作成したフィールドセット上にテーブルをドロップします。
 - c. テーブルの `_id` 値を指定し、フォームを保存します。
3. 以下の手順に従って、テーブルに要素を追加します。
 - a. テーブルを展開して、[行] フィールドを表示します。
 - b. [システム] フォルダから必要な[要素 \(P. 306\)](#)をドラッグし、[行] フィールドにドロップします。以下の要素をドラッグ アンド ドロップできます。
 - 日付/時刻フィールド
 - ラベル
 - [複数選択] 属性が `false` に設定されるフィールドを選択します。この設定では 1 つしか選択できません。
 - スピナー
 - テキスト

ドラッグ アンド ドロップする要素の名前が、最初の列名になります。たとえば、日付要素をドラッグ アンド ドロップした場合、最初の列名は「日付」になります。

同様に、列に入力するデータはその要素に一致する必要があります。たとえば、「日付」列には、日付以外は入力できません。

- c. 列の `_id` 値を指定し、フォームを保存します。

注: フォームを保存した後は、ドラッグアンドドロップした要素の名前を任意で変更できます。要素の名前を変更すると、それに応じて列名が変わります。たとえば、要素の名前を「開始日」に変更した場合、列名も「開始日」になります。

- d. テーブルなしでフォームに要素を追加する場合と同じように、テーブルに追加する各要素を設定します。各要素は、[日付時刻フィールド](#) (P. 310) および [選択フィールド](#) (P. 314) 以外は [基本要素](#) (P. 306) です。

日付フィールドの戻り値は、長整数または、適切にフォーマットされた文字列になります。ラベル列の値は、文字列に変換されます。スピナー列の値は、整数または倍精度浮動小数点になります。テキスト列の値は、文字列に変換されます。

4. 追加する要素ごとに、上記の手順を繰り返します。

前の手順で説明したように、追加する 2 番目の要素によって 2 番目の列の名前およびデータタイプが決まります。たとえば、2 番目の列に「テキスト」要素を追加します。その場合、2 番目の列のタイトルは「テキスト」となり、テキストデータが含まれます。前の手順で説明したように、ユーザはオプションで要素の名前を変更でき、その場合、自動的に列の名前が変更されます。

5. テーブルに行を追加するには、以下の手順に従います。

- a. 「システム」フォルダの「テーブル」要素で「行」フィールドを選択します。
- b. フォームの「テーブル」要素にそれをドラッグアンドドロップします。
- c. 必要な行をすべて追加するまで、上記の手順を繰り返します。

注: 行の移動、コピー、切り取り、貼り付けはできません。

6. 以下の手順でテーブル内の各行の値を定義します。
 - a. 1 行目では各セルの静的な値を、その **value** 属性を使って指定します。
 - b. ほかの行では、列の属性を使用して値を指定します。

フォーム デザイナでは、テーブルの行に入力する実際のデータやデータのフォーマットは検証されません。ただし、ユーザがリクエストでフォームを表示した場合、カタログ システムがデータを検証し、正しいフォーマットを使用している場合にのみ表示されます。したがって、指定した値が無効であると、ユーザがリクエストでフォームを表示した場合に表示されません。たとえば、日付列に文字列値を指定した場合、対応するテーブル セルは空白でユーザに表示されます。そのため、注意して正しいフォーマットを指定する必要があります。たとえば、日付時刻フィールドには日付のみ、テキスト フィールドにはテキストのみを入力してください。

- c. この手順は必要に応じて実行し、必要でない場合はスキップします。

[複数選択] の属性が **false** に設定されている[選択フィールド](#) (P. 314)を使用している場合、選択フィールドには **value** 属性が含まれません。その場合、以下の手順に従います。

- 1 行目には、[選択] フィールドの [選択されたインデックス] 属性の値を入力します。たとえば、最初のオプションを指定するには、**0** を入力します。2 番目のオプションを指定するには、**1** などを指定します。
- ほかの行には、[選択] フィールドの選択オプション から **value** 属性の値をコピーします。この値をその行の列の属性に貼り付けます。

7. 以下の属性のいずれかまたはすべてを追加指定します。

- [HTML 属性](#) (P. 332)
- [テーブル専用の属性](#) (P. 345)
- テーブル専用の JavaScript 関数

静的テーブルが作成されました。

動的テーブルを作成する方法

動的テーブルを作成して、構造化されたデータをレポート データ オブジェクトからフォームに取り込むことができます。動的テーブルも[静的テーブル](#) (P. 316)と同様、フォームの特定の要素を含めることができるコンテナ タイプです。テーブルの列を使用して、各タイプの要素からのデータを整理できます。ただし、静的テーブルと異なり、動的テーブルにはレポート データ オブジェクトを入力します。レポート データ オブジェクトはデータ ソース クエリまたは[API プラグイン](#) (P. 475)のいずれかを使用できます。以下のプロセスに従います。

1. [動的テーブルの作成](#) (P. 319)
2. [動的テーブルの設定](#) (P. 321)

動的テーブルの作成

動的テーブルを作成して、構造化されたデータをレポート データ オブジェクトからフォームに取り込むことができます。

次の手順に従ってください：

1. 動的テーブルへの入力に使用するレポート データ オブジェクトまたは[API プラグイン](#) (P. 475)を作成または編集します。
2. レポート データ オブジェクトまたは API プラグインの変数によって返されるデータは、テーブルの列に要求されているフォーマットと一致する必要があることに注意してください。そうならない場合は、リクエストでフォームを開くときデータはユーザに表示されません。これについては後の手順で、さらに詳しく説明します。
3. テーブルの追加に使用するフォームを編集または作成します。フォームを展開します。
4. 以下の手順に従って、フォームにテーブル要素を追加します。
 - a. (オプション) テーブルを含むフィールドセットを作成します。
 - b. [システム] フォルダを展開して、テーブル要素をドラッグし、フォームにドロップします。必要に応じて、前の手順で作成したフィールドセット上にテーブルをドロップします。
 - c. テーブルの `_id` 値を指定し、フォームを保存します。

5. 以下の手順に従って、テーブルにレポート データ オブジェクトまたは API プラグインを追加します。
 - a. [テーブル] 要素を選択します。

テーブル要素の属性が表示されます。
 - b. API プラグインを使用している場合は、以下の属性の値を指定します。
 - レポート/プラグイン ID：使用する API プラグインの ID を入力します。[管理] - [ツール] - [プラグイン] ページで、これらの属性の値を検索できます。そのページから使用するプラグインの ID をコピーし、レポート/プラグイン ID の属性値にそれを貼り付けます。
 - レポート/プラグイン変数：適用可能な場合、変数を含めて、その詳細を表示するために選択した API プラグインを開きます。[詳細]ページの[入力]セクションに、プラグインの ID 値と入力変数の説明が一覧表示されます。そのページから使用する変数の ID をコピーし、レポート/プラグイン変数の属性値に貼り付けます。
 - c. レポート データ オブジェクトを使用している場合は、以下の属性の値を指定します。
 - レポート/プラグイン ID：使用するレポート データ オブジェクトの ID を入力します。[管理] - [レポート ビルダ] - [データ オブジェクト] ページでこれらの属性の値を検索できます。そのプロパティを表示するレポート データ オブジェクトの[編集]アイコンをクリックします。そのページからレポート データ オブジェクトの ID をコピーし、レポート/プラグイン ID の属性値にそれを貼り付けます。
 - レポート/プラグイン変数：適用可能な場合、選択したレポート データ オブジェクトの[編集]アイコンをクリックして、変数を含むそのプロパティを表示します。[プロパティ] ページで、レポート データ オブジェクトの入力変数は以下のように表示されます。

クエリの場合：入力変数は `%expression%` ステートメントとして表示されます。

プラグインの場合：入力変数は[引数]フィールドに表示されます。

CSV の場合：入力変数は適用されません。

そのページから使用する変数をコピーし、レポート/プラグイン変数の属性値に貼り付けます。

両方の属性については、たとえば、JSON 式として以下のように変数を入力します。

```
${' <variable name>' : '<variable value>', ...})
```

```
${'userid':_user.id,'rm_orgunit':ca_fdGetSelectedOptionValues(ca_fd.formId,'orgunit_id'))}
```

重要: 変数の指定には注意が必要です。変数を指定しない場合には、予測できない結果を生じることがあります。

d. フォームを保存します。

ユーザがサービスのリクエストでこのフォームに入力した場合、レポートデータ オブジェクトまたは API プラグインによって、指定したデータが実行し返されます。

動的テーブルが作成されました。次に、それを[設定](#) (P. 321) します。

動的テーブルの設定

動的テーブルを作成した後、次にそれを設定し、データを入力し、必要な形式を使えるようにします。

次の手順に従ってください:

1. テーブルに要素を追加するための以下の要件を確認します。追加する各要素はテーブルの列になります。
 - 前の手順でレポート/プラグイン変数の属性に指定した変数ごとに、1 つの要素を追加します。
 - (API プラグイン) テーブル内の各要素 (列) の `_id` 属性値は、プラグインの出力 ID の値に一致する必要があります。
 - (レポート データ オブジェクト) テーブル内の各要素 (列) の `_id` 属性値は、データ オブジェクトのフィールド値に一致する必要があります。
2. 前の手順の要件に従って、テーブルに要素を追加するには、以下の手順を行います。
 - a. テーブルを展開して、[行] フィールドを表示します。
 - b. [システム] フォルダから必要な要素をドラッグし、[行] フィールドにドロップします。以下の要素をドラッグ アンド ドロップできます。
 - 日付/時刻フィールド
 - ラベル

- スピナー
- テキスト
- [複数選択] 属性が **false** に設定されるフィールドを選択します。この設定では単一の選択しかできません。

c. この手順は必要に応じて実行し、必要でない場合はスキップします。

[複数選択] の属性が **false** に設定されている[選択フィールド \(P. 314\)](#)を使用している場合、選択フィールドには **value** 属性が含まれません。その場合、静的なリストまたはレポート データ オブジェクトのいずれかを使用して、[選択] フィールドに入力できます。

静的なリストを使用して、[選択] フィールドに入力するには、以下の手順に従います。

- 1 行目には、[選択] フィールドの [選択されたインデックス] 属性の値を入力します。たとえば、最初のオプションを指定するには、**0** を入力します。2 番目のオプションを指定するには、**1** などを指定します。
- ほかの行には、[選択] フィールドの選択オプションから **value** 属性の値をコピーします。この値をその行の列の属性に貼り付けます。

ドラッグ アンド ドロップする要素の名前が、最初の列名になります。たとえば、日付要素をドラッグ アンド ドロップした場合、最初の列名は「日付」になります。

注: 行の移動、コピー、切り取り、貼り付けはできません。

d. 列の **_id** 値を指定し、フォームを保存します。

重要: 列の **_id** 値は、前の手順の要件を満たす必要があります。また、データ タイプおよびデータ フォーマットは同じである必要があります。そうになっていない場合は、列にはデータが入力されません。

たとえば、API プラグインを使用し、イベントの開始日を指定するテーブルの列を考えます。「日付時刻」要素をテーブルにドラッグ アンド ドロップし、開始日 (**start_date**) の **Id** (**_id value**) を指定します。この要素はテーブル内の列になります。したがって、API プラグインの変数の出力 **ID** も **start_date** である必要があります。シーケンスは必要ありません。さらに、この変数は、「日付時刻」要素に一致するフォーマットで日時を返す必要があります。

注: フォームを保存した後は、ドラッグ アンド ドロップした要素の名前を任意で変更できます。要素の名前を変更すると、それに応じて列名が変わります。たとえば、要素の名前を「開始日」に変更した場合、列名も「開始日」が変わります。

3. テーブルなしでフォームに要素を追加する場合と同じように、テーブルに追加する各要素を設定します。

各要素は、[日付時刻フィールド](#) (P. 310)および[選択フィールド](#) (P. 314)以外は[基本要素](#) (P. 306)です。列に入力するデータはその要素に一致する必要があります。たとえば、「日付」列には、日付以外は入力できません。

4. 追加する要素ごとに、上記の手順を繰り返します。

重要: 前の手順で記した要件はすべて適用されます。

前の手順で説明したように、追加する 2 番目の要素によって 2 番目の列の名前およびデータ タイプが決まります。たとえば、2 番目の列に「テキスト」要素を追加します。その場合、2 番目の列のタイトルは「テキスト」となり、テキスト データが含まれます。前の手順で説明したように、ユーザはオプションで要素の名前を変更でき、その場合、自動的に列の名前が変更されます。

5. (オプション) テーブルのページ付けをするカスタム値を指定するには、以下の手順に従います。

- a. テーブル要素の「ページ サイズ」属性の値を指定します。
- b. 必要に応じて以下のいずれかを行います。
 - API プラグインの場合、[並べ替えおよびページ付けのパラメータを設定](#) (P. 480)します。
 - レポート データ オブジェクトの場合、追加の手順は必要ありません。

6. (API プラグインの場合のみ) 以下の手順を実行して、ユーザがテーブルに返される結果を並べ替えられるようにします。

- a. テーブル要素の「並べ替え可能」属性に **True** の値を指定します。
- b. [並べ替えおよびページ付けのパラメータを設定](#) (P. 480)します。

注: 並べ替えはレポート データ オブジェクトに適用されません。

7. 以下の属性のいずれかまたはすべてを追加指定します。

- [HTML 属性](#) (P. 332)
- [テーブル用のみの属性](#) (P. 345)
- テーブル専用の JavaScript 関数

動的テーブルが設定されました。

フォームの作成

サービス リクエストの実行に必要とされる情報を取得するため、システム フォームをすでに使用していない場合は、フォームを作成する必要がある場合があります。

フォームを作成する方法

1. [サービス ビルダ] - [フォーム デザイナ] をクリックします。
フォーム デザイナ ウィンドウが表示されます。コンポーネント ツリー (左ペイン) でフォルダは折りたたまれており、フォーム デザイナ 領域 (中央のペイン) は空白になっています。
2. コンポーネント ツリーで、「コンポーネント」フォルダの隣のアイコンをクリックして展開します。
コンポーネント ツリー内のトップ レベルのフォルダが表示されます。
3. 「システム」フォルダ下のサブフォルダを展開します。
これらのフォルダには、フォームを構成するために使用する要素が含まれています。
4. 「フォーム」フォルダの隣のアイコンをクリックして展開します。
「マイ フォーム」および「システム」フォルダが表示されます。
5. 「マイ フォーム」フォルダをクリックして展開します。
6. 「コンポーネント」フォルダ上で、[追加] ボタンをクリックし、ドロップダウンメニューから [フォーム] を選択します。
7. [フォームの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。
8. 新しいフォルダの名前を入力し、[OK] をクリックします。名前は一意である必要があります。
新規フォームが作成されます。その名前は「マイ フォーム」フォルダに表示されます。フォーム属性がアイテム インспекタ (右ペイン) に表示されます。
9. 必須および任意の [フォーム属性](#) (P. 325) を指定します。

注: これらの属性は *フォーム自身* の属性です。これらの属性は、フォーム上にフィールドを作成するために使用する **要素** (列、テキスト フィールド、選択グループ) に指定される **HTML 属性** および **JavaScript 属性** と同じものではありません。

[作成者]、[作成日]、および他のフォーム属性には自動的に値が読み込まれます。

これで、フォームに要素を追加する準備ができました。

フォーム属性

フォーム属性は、1つのフィールドのみではなくフォーム全体に適用されます。

name

フォームの名前を指定します。

この属性をフォームごとに指定し、各フォームで一意であることを確認します。

_id

フォームの識別子を指定します。

class

フォームに使用する CSS クラス名を指定します。

USM_HOME¥view¥webapps¥usm¥gwt¥fdBase¥css という名前のフォルダ内の `formdesigner.css` ファイルに新しい CSS クラスを定義します。

たとえば、12 ポイント、青、太字フォントにフォームを変更するクラスを適用するには、次の手順に従ってください：

1. `formdesigner.css` ファイルを編集する前にバックアップします。
2. 以下のように、`formdesigner.css` に次の `class` 文を追加します。

```
/* custom class by author-name, date for purpose */
.blue12-class {
  color: blue;
  font-size:12px; /* Make sure to mention font size in pixels(px)
  */
  font-weight:bold;
}
```

注: プリセットされた高さの制限があるテキスト フィールドでは、フォント サイズ属性は無視されます。

3. CSS クラス属性の値として `blue12-class` を入力します。
4. リクエストでフォームを使用することにより更新を確認します。

フォーム タイプ

フォーム タイプが設定フォームであるかどうかを指定します。

有効な値は以下のとおりです。

- リクエスト - カタログからのサービスのリクエストの場合
- 設定 - 「コンテンツ設定」フォームの場合

デフォルト： リクエスト

注： この属性は JavaScript 式を使用して書き込むことはできません。

ラベルの配置

ラベルにのみ適用されます。この属性は、フォーム上のフィールドに対するラベルの位置を指定します。

有効な値は、上 (top)、右 (right)、左 (left) です (デフォルトは左)。値を指定しない場合は、デフォルトが使用されます。

ラベルの幅

フォーム上のフィールドの幅をピクセルで指定します。

注： フォーム上の列レイアウトおよびフィールドセットの [HTML 属性](#) (P. 332) として [ラベルの幅] を指定することもできます。

onLoad

ユーザがリクエストでフォームを開いた場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onLoad 属性を持つ複数のフォームが 1 つのページに表示されている場合、それぞれの [JavaScript 関数](#) (P. 379) は、その関数を含むフォームをユーザが開いたときに実行されます。

onLoad 関数が見つからず、正しく実行されなかった場合は、アラートが表示されます。アラートを受信した場合は、関数が正しく定義および参照されていること、関数がエラーなしで正しく実行できることを確認してください。

ベストプラクティスとして、各フォームの [\[スクリプト\] ダイアログ ボックスを使用](#) (P. 402) し、フォームにカスタムの JavaScript 関数を作成し、保持することをお勧めします。

onSubmit

ユーザがフォームを含むリクエストをサブミットしたときに実行される JavaScript 関数を指定します。

この関数はブール値を返す必要があります。 **True** 以外の値が返された場合、フォームはサブミットされません。

onSubmit 属性を持つ複数のフォームが 1 つのページに表示されている場合、それぞれの JavaScript 関数は、その関数を含むフォームをユーザが開いたときに実行されます。

onLoad 関数のアラートに関する情報は、onSubmit 関数にも当てはまります。

要素を追加、移動、削除する方法

新規または既存のフォームで、テキスト フィールド、チェック ボックスやラジオ ボタンを備えたテキスト領域、などの [要素](#) (P. 306)を追加および設定できます。[フォームを作成およびカスタマイズ](#) (P. 302)する場合は要素を追加し設定します。

フォーム上に要素を追加および設定するには、以下の手順に従います。

1. コンポーネント ツリー (フォーム デザイナの左ペイン) で、「コンポーネント」の「システム」フォルダを展開し、追加する要素が「システム」フォルダ内のツリー ビューに表示されていることを確認します。

たとえば、テキスト フィールドを追加する場合は、[システム] フォルダ ([コンポーネント] フォルダ下) が表示され、それが展開されて [テキスト フィールド] オプションが表示されていることを確認します。同様に、選択ボックスとそのオプションを追加する場合は、[ラジオ グループ] フォルダ ([システム] フォルダ下) が表示され、それが展開されて [ラジオ] オプションが表示されていることを確認します。

2. 要素を追加する先のフォームがすでに存在することを確認します。必要であれば[フォームを作成](#) (P. 324) します。
3. 「フォーム」の「マイ フォーム」フォルダを展開し、要素を追加するフォームまでスクロールします。
4. 追加する要素および対象のフォームの両方が同時にツリー ビューに表示されていることを確認します。

5. 要素（「テキストフィールド」など）をクリックし、対象のフォーム上にドラッグアンドドロップします。

たとえば、対象のフォームの名前が「**Model Options**」の場合、[テキストフィールド]をクリックして、同じツリー内で「**Model Options**」までドラッグアンドドロップします。

要素をクリックしてドラッグすると、チェックマークが付いた円および「1個のオブジェクトが選択されました」というメッセージの両方がカーソルの隣に表示されます。

マウスをドラッグし、ドラッグされた要素がドロップ先の既存フォームまたはフォーム要素の上にくると、チェックされた円が緑色になり、カーソルが手のマークに変わります。逆に、ドラッグされた要素が、ドロップ可能なフォームまたはフォーム要素の上でない場合は、チェックされた円が赤色になります。

6. マウス ボタンを放して、フォームまたはフォーム要素上に要素をドロップします。ドロップすると、チェックされた円は緑色になります。そうならない場合は、要素が追加されないことを意味します。

同様に、試行されたアクションがルールに違反する場合は、要素が追加されません。たとえば、選択オプションをラジオグループ上にドロップしようとしたり、選択グループを別の選択グループ上にドロップしようとした場合などです。

7. 新しい要素に対して必須の [HTML 属性](#) (P. 332)を指定し、[保存]をクリックします。

各要素に必須の HTML 属性は、**太字**で表示されます。

注: この要素を保存しないで別のアクションを実行しようとした場合は失敗します。たとえば、この要素を保存する *前*に、新しい要素をドラッグアンドドロップしようとする と失敗します。

8. プレビュー領域（中央のペイン）でフォームを参照し、要素が適切にフォームに追加されたかどうかを確認します。そうでなかった場合、要素を再調整するか、追加した要素を削除して再試行します。

9. 新しい要素に対して任意の [HTML 属性](#) (P. 332) を必要に応じて指定し、[保存] をクリックします。
10. デフォルトでは、コンポーネントは 1 つの列に整理されます。2 つの列を使用するようフォームを設定するには、以下の手順に従います。
 - a. 「システム」フォルダから「列レイアウト」をドラッグし、対象のフォーム上にドロップします。
 - b. このレイアウトをドロップすると、列レイアウトおよび 2 つの子「列 1」および「列 2」でツリーが自動的に更新されます。
 - c. [列レイアウト] の横のアイコンをクリックすると、「列 1」および「列 2」という名前の 2 つの列が表示されます。
 - d. テキスト フィールド、ラジオ グループ、選択ボックスなど他の要素を「列 1」および「列 2」にドラッグ アンド ドロップし、目的のレイアウトを実現します。

注: [列レイアウト] または [列] を強調表示すると、プレビュー領域でフォーム上の対応する領域がグレー表示されて使用不可になり、列内の要素が赤枠で協調表示される場合があります。

11. 新しい要素に対して [JavaScript 属性](#) (P. 350) を必要に応じて指定し、[保存] をクリックします。
12. 新しい要素に意味のある名前を指定するには、以下の手順に従います。
 - a. コンポーネント ツリーで新しい要素を選択し、コンポーネント ツリーの上部にある [名前の変更] ボタンをクリックします。

注: コンポーネント ツリーで、ユーザが作成したフォームの新しい要素 (テキスト領域またはラジオ グループ) を選択していることを必ず確認してください。コンポーネント ツリーの「システム」フォルダにある同じ名前の要素を選択しないよう注意してください。

[名前] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - b. 新しい名前を入力して、[OK] をクリックします。

たとえば、「External Storage Drive Order Form（外部ストレージドライブ注文フォーム）」という名前のフォームにラジオグループをドラッグアンドドロップし、その名前をデフォルトの「ラジオグループ」から「Capacity in GB（容量 GB）」に変更します。次に、そのラジオグループ上に3つのラジオボタンをドラッグアンドドロップし、名前をデフォルトの「ラジオボタン」から「Small（50）」、「Medium（100）」、「Large（150）」にそれぞれ変更します。

注: 新しい要素を作成すると、名前の最後にコロン（:）が自動的に追加されます。要素の名前を変更する場合、このコロンは[名前]ダイアログボックスには表示されません。ただし、[OK]をクリックしてダイアログボックスを閉じると、プレビュー領域に表示されます。そのため、[名前]ダイアログボックスでは、コロンを追加しないようにします。追加すると、プレビュー領域で名前の後に2つのコロンが表示されます。

13. 新しい要素が目的どおりに表示され機能することを確認します。必要に応じて、外観および機能が目的に沿うように属性を調整します。
14. 追加する要素ごとに、これまでの手順を繰り返します。
15. （任意）フォーム上で1つまたは複数の要素を別の場所にドラッグアンドドロップします。たとえば、要素の順序を入れ替えることができます。
16. （任意）不要になった要素を選択し、[削除]をクリックしてフォームから削除します。

要素の HTML および JavaScript 属性

フォームに要素を追加した後は、必須および任意の HTML 属性、または JavaScript 属性の値を[指定](#) (P. 331) します。通常、要素には1つまたは2つの必須 HTML 属性と、いくつかの任意の HTML 属性および JavaScript 属性が含まれます。

要素を選択すると、必須属性の名前がアイテムインスペクタ内に**太字**で表示されます。要素の種類によって、必須 HTML 属性も変わります。たとえば、ほとんどの要素では、_id 属性値の設定が必要となります。

すべての JavaScript 属性の名前は、接頭辞「on」で始まります。たとえば、「onClick」、「onMouseOver」などです。これらの属性は、フォームのユーザがアクションを実行した場合に呼び出される JavaScript 関数を指定します。たとえば、onClick の場合、ユーザが要素をクリックするとアクションが発生します。同様に、onMouseOver の場合、ユーザが属性の上にカーソルをのせるとアクションが発生します。

要素の属性の指定

フォームに要素を追加した後は、必須および任意の HTML 属性、または JavaScript 属性の値を指定します。これらの属性を指定すると、要件に従って機能するように要素をカスタマイズすることができます。

次の手順に従ってください:

1. [サービスビルダ] - [フォームデザイナー] をクリックします。

[フォームデザイナー] が表示されます。コンポーネント ツリー (フォームデザイナーの左ペイン) では、「コンポーネント」および「フォーム」フォルダは折りたたまれています。プレビュー領域 (フォームデザイナーの中央ペイン) は空白になっています。

2. フォームを開きます。たとえば、「フォーム」の「マイ フォーム」フォルダを展開し、設定する要素が含まれるフォームを選択します。

選択したフォームは、プレビュー領域に表示されます。

3. フォーム名の隣のアイコンをクリックしてフォームのフォルダを展開し、既存要素を表示します。

4. フォームに必要なすべての要素をまだ追加していない場合、フォームに要素を追加します。

5. 設定する属性を持つ要素を選択します。

アイテムインスペクタ (フォームデザイナーの右ペイン) には、選択した要素に使用できるすべての HTML 属性および JavaScript 関数の名前と値が表示されます。必須の HTML 属性の名前は太字で表示されます。

6. アイテムインスペクタで、[名前] 列を検索し、設定する以下のいずれかのタイプの属性を見つけます。

- [HTML 属性](#) (P. 332)

- [JavaScript 属性](#) (P. 350)

7. [値] 列の隣のフィールドにカーソルを移動し、クリックします。

クリックしたセルが強調表示され、編集のために開きます。

8. この属性の値を入力し、[保存] をクリックします。

たとえば、[テキストフィールド] 要素の `_id` 属性の値を設定します。このとき、「数量フィールド」、「経過時間フィールド」、「モデルフィールド」などを入力できます。

変更内容が保存されます。

9. 少なくともすべての必須属性に正しい値が設定されていることを確認します。

HTML 属性および JavaScript 属性の値が指定されました。

HTML 属性

HTML 属性を使用して、[フォームの要素](#) (P. 306)の外観と動作を設定できます。以下の原則に注意してください。

- すべての要素にすべての属性が適用されるわけではありません(フィールド)。フォーム デザインにフォームが表示されるので、要素をクリックして適用されている属性を確認します。
- 必須の HTML 属性は、アイテム インспекタに**太字**で表示されます。フォームに要素を追加する場合、必須属性の指定を完了し、要素を追加した後すぐにフォームを保存する必要があります。その後、HTML 属性および JavaScript 属性を任意で追加できます。
- HTML 属性は、主に内部で使用される属性であり、フォームの外観および動作を制御します。*通常は*、デザイン領域で管理者に表示されるリテラル文字や、リクエストでユーザに表示されるリテラル文字を提供することはありません。
- アイテム インспекタで必要に応じて HTML 属性の名前や値を表示および変更はします。ただし、通常デザイン領域でリテラル文字として変更が反映されることはありません。例外は、ラジオ ボタンおよびチェック ボックスのチェックされた属性、およびラベル、テキスト フィールド、テキスト領域の value 属性です。
- HTML 属性については、JavaScript 式を任意で入力できます。ただし、JavaScript 関数をコールすることはできません。
- ラベルとイメージ以外のすべての要素について、エンド ユーザに表示されるリテラル文字を提供するには、コンポーネント ツリー上でフォームの要素の名前を変更し、プレビュー領域で表示形態を確認します。この方法で[フォームに要素を追加または設定](#) (P. 327) します。

以下のカテゴリに従って属性を指定できます。

[ほとんどまたはすべての要素の属性](#) (P. 333)

[日付時刻フィールド専用の属性](#) (P. 336)

[フィールドセット専用の属性](#) (P. 337)

[ラベル専用の属性](#) (P. 338)

[選択ボックス専用の属性](#) (P. 339)

[スピナー フィールド専用の属性](#) (P. 343)

[テーブル専用の属性](#) (P. 345)

[テキスト フィールドおよびテキスト領域専用の属性](#) (P. 349)

ほとんどまたはすべての要素の属性

一部の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) は、フォームのすべてまたはほとんどの要素（フィールド）に適用されます。以下でグループの属性について簡単に説明します。

`_id`

フォーム フィールドの一意の識別子を指定します。

`_id` が一意でない場合、警告メッセージが表示されます。

重要: 複数のフィールドに `_id` 属性値が重複している場合、フォーム デザイナは警告を発しますが、値の保存を禁止することはありません。`_id` 属性値の重複に気付いた場合は、すぐに変更してください。フォームに重複する `_id` 属性が含まれている場合、間違ったフォーム フィールド上で JavaScript 関数が実行され、エラーが発生する可能性があります。`_id` 属性の値を変更する場合は、関連するすべての参照も必ず変更する必要があります。特に JavaScript 関数には注意してください。

CSS クラス

スペース区切りの CSS クラス リストを指定します。このクラスはスタイル情報と関連付けられます。

空のテキスト

ユーザにフィールドの説明を追加表示します。

ユーザがフォームを開くと、この属性に指定した値がフィールドに表示されます。ユーザがフィールドに値を入力し始めると、このテキストは非表示になります。パスワードフィールドのサンプル値は次の通りです。

AAbb1234

オプションで属性の [空のテキスト]、[ヒント]、[ツール ヒント] も同時に使用し、ユーザの入力を支援することができます。

名前

エレメントの名前を指定します。

値

入力コンポーネントの値を指定します。この属性は多くの場合サンプルデータまたは指示を入力するのに役立ちます。たとえば、「住所」という名前のテキスト フィールドの **value** 属性について、「123 my street」または「ここに住所を入力してください」のように指定します。これらの値はいずれも、ユーザがデフォルト テキストを自分の実際の住所に置き換える必要があることを示しています。

無効

True または **False** の値を指定します。

非表示

ラベルなどのフィールドの非表示を指定します。 **True** または **False** を指定します。値が **True** に設定された場合、フィールドは表示されません。

JavaScript 式を使用して条件としてこの値を指定できます。条件に一致する場合フィールドは非表示になります。 そうなっていない場合は、フィールドが表示されます。

たとえば、リクエストが [フルフィルメント待ち] ステータスになるまで、フルフィルメント関連のフィールドを非表示にできます。 同様に、ユーザの管理者および「人事」ユーザ グループ以外のユーザに対しては、給与関連のフィールドを非表示にできます。

ポリシーに適用する同一の[条件](#) (P. 619)をすべて指定できます。

ラベルを隠す

フィールドの名前のみ非表示にすることを指定します。フィールドはラベル名を指定しているどうかにかかわらず表示されるようになっていきます。スペースを考慮する場合、この属性によって柔軟に対応できます。

注: [ラベルを隠す] 属性はラベル要素には適用されません。代わりに、この [ラベルを隠す] 属性は、他の特定のフィールドの**名前**に適用されます。このフィールド名の入力フォーム デザイナの [コンポーネント ツリー]で行います。「コンポーネント ツリー」でフィールドの名前を入力すると、名前が「プレビュー ペイン」に表示されます。

True または **False** を指定します。値が **True** に設定された場合、このフィールドの名前は表示されません。

JavaScript 式を使用して条件としてこの値を指定できます。条件に一致する場合、名前は非表示になります。そうならない場合は、名前を表示します。ポリシーに適用する[条件](#) (P. 619)をすべて指定できます。

たとえば、ユーザがリクエストをサブミットした後、[名前]、[住所]、[電話番号]などの明らかなフィールド名を非表示にできます。これによって、ステータスが承認およびフルフィルメントの場合にのみフィールドが追加表示されるので、フォーム上のスペースの節約に役立ちます。

ヒント

フィールドのヘルプテキストを指定します。このテキストは、マウスの位置にかかわらず、常にフィールドの下に表示されます。

たとえば、パスワードフィールドの場合、次のようなヒントも指定できます。「パスワードとして 6～8 文字を指定してください。文字と数字の両方を含める必要があります。」

オプションで属性の [空のテキスト]、[ヒント]、[ツール ヒント] も同時に使用し、ユーザの入力を支援することができます。

必須

このフィールドが必須かどうかを示します。True または False を入力します。

ユーザがフォームをサブミットすると、システムはすべての必須フィールドが入力済みであるかどうかを確認します。required 属性が True に設定されているフィールドは必須フィールドになります。必須フィールドが空の場合、システムはその入力を完了するようにユーザに促します。

スタイル

関連するスタイル情報を指定します。

タブ インデックス

タブ順序を指定します。数値のみを入力します。

ツール ヒント

ユーザがマウスでカーソルをフィールドに置いた場合にのみ、ヘルプテキストを表示します。

オプションで属性の [空のテキスト]、[ヒント]、[ツール ヒント] も同時に使用し、ユーザの入力を支援することができます。

テキストの方向

テキストの方向について、左から右および右から左（ltr/rtl）でサポートされる値を指定します。

デュアル リストおよび選択ボックス専用の属性

以下の [HTML 属性](#) (P. 332)は[デュアル リスト](#) (P. 312)および[選択ボックス](#) (P. 314)のみに適用されます。

[追加の属性](#) (P. 339)は選択ボックスのみに適用されます。

高さ

（デュアル リスト）デュアル リストの高さを制御します。この属性を使用すると、スクロール バーなしでオプションのリスト全体が表示されます。

（選択ボックス）ユーザがオプションを表示するために矢印をクリックするときに表示されるドロップ ダウンの最大の高さを制御します。

ユーザが複数のオプションを選択できる選択ボックスの場合、この属性を使用すると、スクロール バーなしでオプションのリスト全体が表示されます。

日付時刻フィールド専用の属性

以下の [HTML 属性](#) (P. 332)は[日付時刻フィールド](#) (P. 310)のみに適用されます。

時間を隠す

日付時刻フィールドの時刻部分にのみ適用されます。このフィールドはオプションの[フォーム要素](#) (P. 306)です。

ユーザが時間を選択するためにドロップダウン リストを表示すべきかどうかを指定します。このリストを非表示にする場合は **true**、表示する場合は **false** を指定します。

時間の増分

日付時刻フィールドの時刻部分にのみ適用されます。このフィールドはオプションの[フォーム要素](#) (P. 306)です。

ユーザが時間を選択するためのドロップダウン リストに表示される時間の増分を分単位で指定します。有効な値は0より大きい正の整数です。

たとえば、15 を指定した場合、ドロップダウン リスト内でユーザが選択できる値には 9:00、9:15、9:30、9:45、10:00 などが含まれます。同様に、30 を指定した場合、このリスト内に表示される値には 9:00、9:30、10:00、10:30、11:00 などが含まれます。

フィールド セット専用の属性

以下の[HTML 属性](#) (P. 332)はフィールドセットのみに適用されます。フィールドセットはフォームの[基本要素](#) (P. 306)です。

折りたたみ

フィールドセット要素にのみ適用されます。

フィールドセットのラベルを初期の状態で折りたたむか (true)、展開するか (false) を指定します。

ラベルの幅

列レイアウトおよびフィールドセットの幅をピクセルで指定します。

注: [フォーム属性](#) (P. 325)として [ラベルの幅] を指定することもできます。

ラベル専用の属性

以下の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) はラベルのみに適用されます。ラベルは [フォームの基本要素 \(P. 306\)](#) です。

ラベル テキスト

ラベルのテキストを指定します。

ラベルは、フォームまたはフォームの領域を特定します。たとえば、フォームの最上部にラベルを使用して「病歴フォーム」のようなタイトルを指定できます。このフォーム内で、「家族の病歴」「食習慣」「疾患」などその他のラベルを使用することができます。フォーム内で複数列の形式を使用している場合は、フォームを各列の見出しとして使用すると便利です。

ラベルの [ラベル テキスト] 属性には、フォーム上でユーザに表示されるテキストが含まれます。たとえば、前述のフォームのタイトルまたは見出しなどです。この [ラベル テキスト] 属性には、特に強調するのに役立つ HTML タグを含むことができます。たとえば、「家族の病歴」ラベルを太字に指定するには、[ラベル テキスト] フィールドに次のように入力します。家族の病歴フォーム。

ラジオ グループ専用の属性

以下の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) はラジオ グループのみに適用されます。ラジオ グループはフォームの [基本要素 \(P. 306\)](#) です。

方向

この属性によって、ユーザはグループのオプションの方向を制御することができます。

有効な値は水平 (horizontal) および垂直 (vertical) です (デフォルトは垂直)。値を指定しない場合は、デフォルトが使用されます。

選択ボックス専用の属性

以下の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) は [選択ボックスとオプション \(P. 314\)](#) のみに適用されます。

リストの幅

選択フィールドのドロップダウン リストの最小幅を指定します。

フォーム デザイナは、以下の値のうち大きいほうを使用します。

- 選択したフィールドの幅
- [リストの幅] 属性に指定された値

複数選択

True または False の値を指定します。

この属性が **True** に設定された場合、選択ボックスは、フォーム上でリスト ボックスとして表示されます。つまり、選択ボックス内に複数の行が含まれ、ユーザは複数のオプションを選択できます。

この属性が **false** に設定された場合、選択ボックスは、フォーム上でコンボ ボックスとして表示されます。ユーザはリストから **1** つだけ選択できます。この属性に対してユーザがカスタム値を入力することはできません。

最小検索文字数

選択ボックスの [複数選択] 属性の値が **False** に設定されている場合にのみ適用されます。この属性が **False** に設定されている場合、選択ボックスはフォーム上でコンボ ボックスとして表示されます。ユーザはリストから **1** つだけ選択できます。カタログ ユーザは、選択ボックスにカスタム値を入力することはできません。ただし、ユーザは選択ボックスにタイピングできます。その場合、ドロップダウン リストにはタイプ入力した文字で始まるオプションが読み込まれます。ユーザは、この「オートコンプリート」リストからオプションを選択できます。

オートコンプリート リストは、ユーザが *n* 文字目をタイプ入力した後、読み込みを開始します。*n* は [最小検索文字数] 属性に設定した値です。たとえば、**7** の値を指定した場合、ユーザが **7** 番目の文字をタイプ入力した後オートコンプリートのオプションが表示されます。

選択されたインデックス

デフォルト選択を指定します。

入力した値は、デフォルトの選択の番号になります。たとえば、選択ボックスに 10 の値が含まれているとします。`selectedIndex` 属性に対して 0 を指定した場合、リスト内の最初の値がデフォルトになります。同様に、`selectedIndex` 属性に対して 5 を指定すれば、リスト内の 4 番目の値がデフォルトになります。

[静的テーブル](#) (P. 316) で選択ボックスを使用することができます。

レポート/プラグイン ID

値は、[コンボ ボックスへの事前入力](#) (P. 357) に使用されるレポート データ オブジェクト (データ オブジェクト) の ID です。データ オブジェクトは 2 つのフィールドを返します。

最初のフィールドは、コンボ ボックス内の値のリストを返します。`Multiple` 属性の設定に応じて、ユーザはこれらの値を 1 つまたは複数選択できます。2 番目のフィールドは、コンボ ボックスのラベルを返します。

データ オブジェクトは、JavaScript 関数の実行を必要としない単独の MDB クエリを表します。

Report/Plug-in 変数

この属性は、[ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する](#) (P. 359) ために使用されます。

たとえば、この属性を使用して、ある選択ボックスで 1 つの値を選択した場合に、2 つ目の選択ボックスに入力される値が決まるように設定することができます。

レポート/プラグイン ID および レポート/プラグイン変数もテーブルに適用されます。

ページサイズ

ドロップダウン リスト内の 1 つのページに表示されるオプションの数を指定します。ドロップダウン リストは、カタログ ユーザが以下のいずれかを実行するとき表示されます。

- ドロップダウン リストの矢印をクリックする
- フィールドで文字をタイプ入力し、オートコンプリート機能アクティブにする

[ページサイズ] 属性は以下の場合にのみ適用されます。

- [複数選択] 属性が **False** に設定されている選択ボックス
- [静的テーブル](#) (P. 316)
- [動的テーブル](#) (P. 319)

[ページサイズ] 属性はオプションであり、正の整数のみ指定できます。

この属性は、レポート オブジェクトのオプションが多すぎて単一ページにリストを表示しきれない場合に有効です。その場合、ドロップダウン ボックスにはスクロールバーとページ番号が表示されます。ユーザはスクロールするかページ番号をクリックして、リストの値を表示できます。

選択ボックスおよびテーブル専用の属性

以下の [HTML 属性](#) (P. 332)は[選択ボックス](#) (P. 314)およびテーブル（前述）にのみ適用されます。

追加の属性は[選択ボックスのみ](#) (P. 339)および[テーブルのみ](#) (P. 345)に適用されます。

レポート/プラグイン ID

値は[コンボ ボックスに事前入力する](#) (P. 357)ため、または[動的テーブル](#) (P. 319)ルに行を事前入力するために使用するレポート データ オブジェクト（データ オブジェクト）の ID です。

データ オブジェクトは 2 つのフィールドを返します。

- 最初のフィールドは、コンボ ボックス内の値のリストを返します。
Multiple 属性の設定に応じて、ユーザはこれらの値を 1 つまたは複数選択できます。
- 2 番目のフィールドは、コンボ ボックスのラベルを返します。

データ オブジェクトは、JavaScript 関数の実行を必要としない単独の MDB クエリを表します。

レポート/プラグイン変数

この属性は、[ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する](#) (P. 359)ため、または[動的テーブル](#) (P. 319)に行を事前入力するために指定します。

たとえば、この属性を使用して、ある選択ボックスで 1 つの値を選択した場合に、2 つ目の選択ボックスに入力される値が決まるように設定することができます。

ページサイズ

ドロップダウン リスト内の 1 つのページに表示されるオプションの数を指定します。ドロップダウン リストは、カタログ ユーザが以下のいずれかを実行するとき表示されます。

- ドロップダウン リストの矢印をクリックする
- フィールドで文字をタイプ入力し、オートコンプリート機能アクティブにする

[ページサイズ] 属性は以下の場合にのみ適用されます。

- [複数選択] 属性が **False** に設定されている選択ボックス
- [静的テーブル](#) (P. 316)
- [動的テーブル](#) (P. 319)

[ページサイズ] 属性はオプションであり、正の整数のみ指定できます。

この属性は、レポート オブジェクトのオプションが多すぎて単一ページにリストを表示しきれない場合に有効です。その場合、ドロップダウン ボックスにはスクロールバーとページ番号が表示されます。ユーザはスクロールするかページ番号をクリックして、リストの値を表示できます。

値を空白 (空) にすると、ページ付けが無効になります。

デフォルトは 50 です。

スピナー フィールド専用の属性

以下の [HTML 属性](#) (P. 332)はスピナー フィールドにのみ適用されます。スピナー フィールドはフォームの[基本要素](#) (P. 306)です。

このフィールドによって、ユーザは、上下の矢印をクリックし、多くの値の中から 1 つを選択できます。ユーザが矢印をクリックするたびに、選択された値は、[増分] 属性によって指定された数だけ増加または減少します。

スピナー フィールドの値は通常、100、200、300 などのように、意味のある等しい増分で表示されます。

小数を許可

たとえば料金やコストなどで小数値を使用するかを指定します。

負の数を許可

負の値を使用するかを指定します。

増分

ユーザが上下の矢印をクリックするたびに、選択された値を増加または減少させる増分の数を指定します。たとえば、**100**、**200**、**300**、**400** の値を使用する場合を考えます。この場合の増分は **100** です。選択された値が **200** で、ユーザが上向き矢印をクリックすると、選択された値は **300** に増加します。

最小値と最大値

最小値と最大値をそれぞれ指定します。

上記の属性（増分）の例では、最小値が **100**、最大値が **400** です。

数の形式

ユーザに表示される数、たとえば **1**、**2**、**3** などの形式を指定します。

フォーム デザイナは、**Google Web Toolkit** の数の形式を使用します。詳細については、**Google Web Toolkit** の **Web** サイトを参照してください。公開時点での **Web** サイトは www.google-Web-toolkit.googlecode.com です。

スライド専用の属性

以下の [HTML 属性](#) (P. 332)はスライドのみに適用されます。

増分

選択した値を前後にスライドさせて増減させる増分を指定します。たとえば、**1**、**5**、**10**、**25** または **100**。

値

スライドの初期値（たとえば **10**）を指定します。

最大値

スライドの最大値（たとえば **100**）を指定します。

最小値

スライドの最小値（たとえば **1**）を指定します。

メッセージ

ユーザがコントロールをスライドさせると表示されるメッセージを指定します。以下のフォーマットを使用します。

{0} テキスト

{0} は選択された値を表示します。ユーザがコントロールをスライドさせると、この値は選択された値と自動的に置き換わります。

テキストは測定単位（たとえば CPU、RAM、または別の意味のある単位）を指定します。

最適な結果を得るために、これらのパラメータに対する値を指定し、目的の結果を取得するまで、スライダをテストします。

注: これらの属性の値を設定するために、オプションで JavaScript 関数を使用できます。スライダ固有の関数を含む、事前定義済み JavaScript 関数の詳細については、[管理] - [ツール] - [リンク] - [フォーム デザイナ JavaScript API] を選択します。次の条件の両方が存在する場合、値は保存されません: これらの属性の最小値および最大値を設定するために JavaScript 関数を使用する。値が動的である。そのため、各ページ上の値を個別に適用するために JavaScript 関数を使用します。

テーブル専用の属性

このトピックの [HTML 属性](#) (P. 332) はテーブルのみに適用されます。

[追加の属性](#) (P. 342) は選択ボックスとテーブルの両方に適用されます。

テーブル要素にはいくつかの属性があります。以下のタイプの属性が、テーブル要素にあります。

- テーブル属性は、テーブル全体（テーブル内のすべての行）に適用されます。
- 行属性は、選択された行にのみ適用されます。

上記タイプのそれぞれについて以下に説明します。

テーブル属性

以下のテーブル属性について簡単に説明します。

レポート/プラグイン ID およびレポート/プラグイン変数

[動的テーブル](#) (P. 319) に適用します。

編集を許可

カタログユーザが JavaScript 関数によって行に動的に挿入されるデータを手動で更新できるかどうかを指定します。この目的での JavaScript 関数の使用については、次の属性、[挿入を許可] の注に記載します。

[編集を許可] の値が **true** の場合、ユーザはサービスをリクエストするときに、フォーム内のこのデータを手動で更新できます。

この値が **false** の場合、ユーザはサービスをリクエストするときに、フォーム内のこのデータを手動で更新できません。

[挿入を許可] 属性が **false** に設定されている場合のみ、[編集を許可] 属性が有効になります。

[挿入を許可] 属性が **true** に設定されている場合、以下の設定にかかわらず、ユーザは常に行内のデータを更新できます。

- デフォルトのテキストまたは JavaScript 関数で入力するか、またはまったく入力しないかどうか
- [編集を許可] を **true** または **false** に設定するかどうか

挿入を許可

カタログユーザがサービスをリクエストしているときに、フォームのテーブルに行を追加できるかどうかを指定します。

この値が **false** の場合、ユーザは行を追加できません。

この値が **true** の場合、ユーザはテーブル内の [追加] アイコンをクリックして行を追加できます。たとえば、いくつかの事前定義済みのオプションを備えたテーブルを含むサービスを設計できます。また、ユーザがカスタム値をテーブルに追加できるようにすることもできます。テキストボックスの上にこのようなテーブルを使用する利点は、構造化した形式のデータをテーブルに格納することです。

[挿入を許可] の値が **true** の場合、ユーザがサービスのリクエストでフォームを更新するとき、以下の条件が存在します。

- ユーザは、テーブルの [追加] ボタンを押して、行を追加できます。ユーザが入力するデータは、テキストの最小の長さやデータ フォーマットなど、各セルの検証基準を満たす必要があります。各セルの検証基準は、指定する要素のタイプによって決まります。
- ユーザはフォームを作成するとき、指定する行の追加、削除、移動、または編集を行うことはできません。ユーザによって挿入された行はすべて、そのセル内に赤いドットでマークされます。

- ユーザが行を追加または更新している場合、JavaScript 関数は追加または更新中の行においてのみ実行されます。
- ユーザによって作成された行は、レポート データ オブジェクト、API プラグイン、または静的データによって取り込まれたすべての行の前、つまりテーブルの上部に常に表示されます。また、ユーザによって作成された行は、それらが追加された順番とは逆の順番で常に表示されます。つまり、テーブルの最初の行は、最後に追加された行です。
- 並べ替えは、ユーザに作成された行に適用されません。ただし、API プラグイン、静的データによって取り込まれた行には並べ替えが適用されます。

注: フォーム デザイナは、JavaScript 関数を使用して、ユーザのサービスのリクエスト時にフォーム内のテーブルに行を追加することができます。たとえば、JavaScript 関数を使用して、ユーザがラジオ グループ内のオプション ボタンをクリックするとテーブル内の行に入力されるようにすることができます。この機能は [挿入を許可] の設定にかかわらず存在します。カスタム JavaScript 関数または `ca_fdAddTableRow` という名前の事前定義済み JavaScript 関数のいずれかを使用できます。事前定義済み JavaScript 関数の詳細については、[ツール] - [管理] - [リンク] を選択し *JavaScript API リファレンス* を表示します。

自動番号

各行の最初の列に行番号が含まれるかどうかを指定します。

値が `true` の場合、各行の最初の列は行番号を表示します。

デフォルトは `true` です。

高さ

テーブルの高さをピクセル単位で指定します。

デフォルトは `125` です。

選択行の最大数

ユーザがリクエストでフォームに入力しているときにテーブルで選択できる最大行数を指定します。

選択する行数がこの値を超える場合、エラーが発生します。

この値が指定されない場合、ユーザは行数に制限なく選択できます。

選択行の最小数

ユーザがリクエストでフォームに入力しているときにテーブルで選択できる最小行数を指定します。

この値が指定されない場合、ユーザは行を選択する必要はありません。

mode

リクエストのライフサイクルにおいてテーブルが「*選択モード*」または「*データ モード*」のいずれで機能するのかを指定します。

- 選択モードの場合、テーブルの第 1 列には自動的にチェック ボックスが入ります。これによってユーザはテーブルから 1 行以上を選択できます。ユーザが選択した行は、リクエストのライフサイクル全体においてリクエストに表示されます。
- データ モードの場合、テーブルにはチェック ボックスが含まれません。そのため、ユーザはテーブルから行を選択できません。

両方のモードで、[挿入を許可]属性(このトピックの前述で説明)の値が **True** の場合、ユーザはテーブルに行を追加し、カスタム値を入力して、リクエストを設定できます。カタログ システムでは、ユーザが追加する行をすべて自動的に保存し、リクエストのライフサイクル全体においてそれらを表示します。ユーザは、行をクリックし、[削除] ボタンを押して、追加した各行を削除することができます。

ユーザがテーブルの行を選択することによって、リクエストの関連オプションのセットを選択できるようにさせたい場合、選択モードは有効です。たとえば、以下のようなテーブルを指定できます。

チェック ボックス	ディスク容量 (GB)	メモリ(GB)	プロセッサ処理 速度(GHz)	オペレーティング システム
—	700	4	2	Windows XP
—	900	6	2.4	Windows 7
—	1000	8	3	Windows 2008 Server
—	1400	8	4	Windows 7 Server

この例では、各行には、コンピュータ予約用の設定オプションのセットがそれぞれ含まれます。ユーザは各オプションを個別に選択できませんが、その行を選択することにより、オプションのセットを選択できます。

行属性

以下のテーブル属性は、テーブル全体ではなく、選択された行のみに適用されます。

列の幅

テーブルの各列の幅の値のリストを左から右にカンマで区切って指定します。

たとえば、テーブルに 3 列が含まれる場合、以下のようになります。

- 最初の値は 1 番目（左）の列に適用されます。
- 2 番目の値は 2 番目（中間）の列に適用されます。
- 3 番目の値は 3 番目（右）の列に適用されます。

注: この属性はテーブル全体に適用されますが、最初の行にのみ表示されます。

テキストフィールドおよびテキスト領域専用の属性

以下の [HTML 属性](#) (P. 332)はテキストフィールドおよびテキスト領域のみに適用されます。テキストフィールドとテキスト領域は[フォームの基本要素](#) (P. 306)です。

パスワード

テキストフィールドの属性を指定します。True または False の値を指定できます。値が True に設定された場合、このコンポーネントはパスワードコンポーネントになります。

高さ

テキスト領域の行数を指定します。たとえば、3 を指定した場合、テキスト領域には 3 行が表示されます。

最大長

ユーザがフィールドに入力できる最大文字数を指定します。

パターン

この属性の値には、[数値データおよび住所/アドレスデータを検証するための正規表現](#) (P. 398)を指定します。これらのデータには、クレジットカード番号、社会保障番号、電子メールアドレス、IP アドレスおよび電話番号などがあります。

パターン メッセージ

パターン（前述の属性）が指定された場合のみ適用されます。

ユーザの入力がパターン属性に違反する場合に表示されるエラーメッセージを指定できます。このエラーメッセージは任意で[ローカライズ](#) (P. 414) できます。

要素の JavaScript 属性

JavaScript 属性を使用すると、ユーザがリクエスト内のフォームを入力しているときに [JavaScript 関数](#) (P. 379) を呼び出すことができます。たとえば `onChange`、`onKeyUp`、`onBlur` などがあります。JavaScript 関数には、ユーザがフィールドに入力した値を検証するために使用される事前定義の関数、および独自に作成されたカスタムの関数が含まれています。すべての JavaScript 属性の名前は、「onClick」のように先頭に「on」が付けられます。

フォーム上の要素に使用できる JavaScript 属性は以下のとおりです。ただし、すべての要素にすべての属性が適用されるわけではありません。要素をクリックすると、その要素に適用される属性を参照できます。

重要: JavaScript 属性は、値として JavaScript 式ではなく、JavaScript 関数を持っている必要があります。反対に、[HTML 属性](#) (P. 332) は、値として JavaScript 式を持ちますが、JavaScript 関数を持つことはできません。したがって、JavaScript 式は HTML 属性のみに適用され、JavaScript 関数は JavaScript 属性のみに適用されます。

JavaScript 属性で指定した JavaScript 関数は、ユーザがその属性で指定したアクション（クリックやダブルクリックなど）を実行すると検証されます。フィールドが検証されなかった場合、赤色で強調表示され、エラーメッセージによって検証に失敗した理由が示されます。

注: JavaScript 関数によって返されたエラーメッセージが（返された場合）、ユーザのフォーム用にローカライズされていることを確認します。

onFocus

要素がフォーカスされた場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onBlur

要素がフォーカスされなくなった場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onChange

要素の値が変更された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onClick

コンポーネントが左のマウス ボタンでクリックされた場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onMouseDown

マウス ボタンが押された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onMouseUp

マウス ボタンが放された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onMouseOver

コンポーネント上にカーソルが置かれた場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onMouseMove

コンポーネント上をカーソルが通過した場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onMouseOut

コンポーネントからカーソルが離れた場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onKeyPress

キーが押されて放された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onKeyDown

キーが押された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onKeyUp

キーが放された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

onValidate

フィールドが検証された場合に実行される JavaScript 関数を指定します。ユーザの操作がフィールドから移動した場合、およびユーザがフォームをサブミットした場合は常にフィールドが検証されます。

onValidate 属性用にカスタムの JavaScript 関数を指定する場合は、以下を実行するようにその関数をコーディングします。

- `_val` という名前の属性を指定します。この属性は、フィールドの現在値を渡すために必要とされます。
- 検証エラーが発生しない場合は、`NULL` を返します。
- 検証エラーが発生した場合は、問題と解決策について説明した有用なエラーメッセージで文字列を返します。エラーメッセージは、ユーザの使用しているブラウザ ロケールにあわせてローカライズします。

onLookup

ルックアップ フィールドにのみ適用されます。ユーザがルックアップ フィールドの虫めがねアイコンをクリックすると、この属性によって指定された JavaScript 関数が実行されます。ルックアップ フィールドを使用して、[レポート データ オブジェクトへのユーザ入力に基づいたフィールドへの入力 \(P. 387\)](#)を行うこともできます。

フィールドの自動タスクを実行する方法

管理者は、フォーム デザイナ を使用して作成されたフォームのフィールドで自動タスクを実行するために、JavaScript 式および JavaScript 関数を任意で使用できます。このトピックで説明されたルールとガイドラインを使用して、JavaScript 式および JavaScript 関数を使用するための可能な手段は、ほぼ無限にあります。実行時には、ユーザーがリクエストを完了するためにフォームに入力しているときに、JavaScript 式または関数が実行され、指定されたタスクを実行します。

重要: JavaScript 式および関数を使用するための前提条件として、HTML、CA Service Catalog 管理、および JavaScript について実務的な知識を有している必要があります。

フィールドの自動タスクを指定するには、以下のプロセスに従い、JavaScript 式、JavaScript 関数、レポート データ オブジェクトを 1 つまたは複数使用します。

1. まだの場合は、[フォームを作成](#) (P. 324) します。
2. 適用可能なフィールドについて、実行する自動タスクを決定します。たとえば、このトピックで前述されているように、フィールドに値が事前入力されるようにすることができます。または、ある特定の条件下でフォームやフィールドを非表示または無効にすることができます。一般的な例については、このトピックで後ほど説明されています。
3. 対象のフィールドが、フォームの作成に使用できる[要素](#) (P. 306) (テキストフィールド、チェックボックス、選択ボックス、ラジオ グループなど) のうちの 1 つとして表されることを確認します。
4. フィールドが目的どおりに機能するようにするため、以下のいずれかまたは両方のメソッドを使用するのかを決定します。
 - 要素の *HTML* 属性の値に JavaScript 式を指定する
 - 要素の *JavaScript* 属性の値に、カスタムまたは事前定義された JavaScript 関数を指定する

両方のメソッドの概要は、次の手順で説明されています。決定事項を確定する前に、このガイド内の両方のメソッドに関する記述を参照してください。それによって、影響を受けるフィールドが目的どおりに機能するかを確認できます。

5. 要素の HTML 属性の値には、JavaScript 式を指定することを考慮します。JavaScript 式は、フォームが表示されるとすぐに 1 回のみ実行されます。

例：

- フォームに入力しているユーザに基づいて、フォーム上のフィールド（複数可）にユーザ関連データが事前に入力されるようにする
- リクエストのステータス、フォームに入力しているユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他の基準に基づいて、フィールドを無効にする
- リクエストのステータス、フォームに入力しているユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他の基準に基づいて、フィールドを非表示にする

JavaScript 式は、実行時に CA Service Catalog データベースからオブジェクト プロパティの値を取得します。これらのプロパティは、以下のカテゴリに分類されます：ユーザ、ビジネス ユニット、サービス、サービス オプション グループ、リクエスト。

特定の HTML 属性の値には、[フィールドで JavaScript 式](#) (P. 363)を指定できます。

注：ロール、ビジネス ユニット、リクエスト ステータス、その他の基準に基づいてフォーム全体を非表示にする場合は、フィールドに対して JavaScript 式を指定するのではなく、[フォームをサービス オプション グループに添付する](#) (P. 403)際に、フォーム全体に式を指定します。

6. 要素の JavaScript 属性の値に、[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)またはカスタムの JavaScript 関数を指定することを検討します。このメソッドは、ユーザがフォームへの入力時にアクションを実行すると発生する動的なイベントに適しています。たとえば、ユーザがチェックボックスを選択したとき、値を入力したとき、他のアクションを実行したときなどに JavaScript 関数を何度でも実行できます。したがって、フィールド間に動的な関係を作成する場合は、JavaScript 関数が最も有用です。

例：

- CA Service Catalog データベース、CA MDB、または他のデータ ソースから 1 つ以上のオブジェクト プロパティの値を取得する。このオプションは、JavaScript 式で値を取得できない場合に特に役立ちます。[フィールドに自動的に入力および事前入力するためのオプション](#) (P. 356)をすべて検討してください。
- [ユーザ入力を検証](#) (P. 395)する。具体的には、ユーザが入力した住所データまたは数値、たとえば社会保障番号、クレジットカード番号、電話番号、電子メール アドレス、IP アドレスなどを検証します。

- ユーザがチェックボックスをクリックしてオンにした場合に、チェックボックスの下フィールドまたはオプションのリストを有効または表示する。
 - ユーザがチェックボックスをクリックしてオフにした場合に、チェックボックスの下フィールドまたはオプションのリストを無効または非表示にする。
7. 詳細については、「[フィールドで JavaScript 関数を使用する方法 \(P. 379\)](#)」を参照してください。JavaScript 式、JavaScript 関数、またはその両方を作成するためのこれまでの手順で、相互参照されたトピックの手順を確認します。それらのセクションでは、特定のタスクを実行するための方法について詳細に説明されています。
 8. JavaScript 式および JavaScript 関数をテストし、フォーム上のフィールドに対して目的どおり実行されるかどうかを確認します。
 9. フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して式をテストすることをお勧めします。

フィールドに自動的に入力または事前入力するためのオプション

フォーム デザイナ は、フィールドに自動的に値を入力または事前入力するためのいくつかのオプションを提供しています。フィールドに自動的に値を入力するとは、ユーザ入力に基づいて、データベース クエリの結果がフィールドに読み込まれるということです。ユーザがフォームを開いたとき、影響を受けるフィールドは空になっています。ユーザが要求された入力を実行すると、データベース クエリが実行され、結果がフィールドに入力されます。

一方、フィールドに自動的に値を *事前入力* するとは、ユーザ入力なしに、データベース クエリの結果がフィールドに読み込まれるということです。ユーザがフォームを開くとすぐに、データ ソース クエリが実行され、結果がフィールドに入力されます。したがって、ユーザがフォームを開いたとき、影響を受けるフィールドには値が入力されています。

それぞれのオプションを確認し、ニーズに最適なものを選択する必要があります。必要な情報をデータベース クエリによって取得するためにユーザ入力が必要な場合は、事前入力オプションを使用します。必要な情報をデータベース クエリによって取得するためにユーザ入力が必要な場合は、入力オプションを使用します。

フィールドへの自動入力のオプションを使用するには、以下を実行します。

- ルックアップ フィールドに、`ca_fdDoFieldLookup` という名前の[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380) を使用し、[レポート データ オブジェクトに対するユーザ入力に基づいてフィールドに値が入力](#) (P. 387) されるようにします。
- ルックアップ フィールドに `ca_fdDoFieldLookup` を使用し、`ca_fdSetTextFieldValue` などの事前定義された JavaScript 関数を使用して、カスタムの JavaScript 関数でフォームの要素の値を設定します。

フィールドへの事前入力のオプションを使用するには、以下を実行します。

- [レポート データ オブジェクトに基づいてコンボ ボックスに事前入力](#) (P. 357) されるようにします。
- `ca_reportQuery` と `ca_fdSetTextFieldValue` を使用し、[レポート データ オブジェクトおよび JavaScript 関数に基づいてフィールドに事前入力](#) (P. 392) されるようにします。
- [JavaScript 式に基づいてフィールドに事前入力](#) (P. 372) されるようにします。

レポート データ オブジェクトに基づくコンボ ボックスへの事前入力方法

CA Service Catalog は、レポート データ オブジェクト（データ オブジェクト）に基づいて、フォーム上のフィールドに事前入力するためのいくつかのオプションを提供しています。その際、ユーザによって入力されたデータ、JavaScript 式、JavaScript 関数は使用されません。このトピックでは、それらのオプションの 1 つについて説明します。特に、データ オブジェクトを使用して、コンボ ボックスに事前入力する方法について説明します。コンボ ボックスは、テキスト ボックスおよびリストの組み合わせです。フォーム上では 1 行のアイテムとして表示され、ユーザは矢印をクリックしてリスト全体を開きます。コンボ ボックスを設定する際は、ユーザが 1 つのオプションだけを選択できるようにするか、複数のオプションを選択できるようにするかを指定できます。

フォーム デザイナーで、選択グループの要素 (P. 306) を追加し、コンボ ボックスとして機能するように設定します。データ オブジェクトの結果がコンボ ボックスに事前に入力されるようにするには、reportobjid という名前の HTML 属性 (P. 332) を使用します。ユーザがフォームを開くと、データ オブジェクトが実行され、コンボ ボックスに結果が返されます。ユーザは、フォームへの入力中に、コンボ ボックス内のオプションの 1 つまたは複数選択します。

このオプションは、データ ソースから複数の有効な選択肢をユーザに提示し、ユーザが独自の選択肢を指定できないようにする場合に有用です。ユーザに選択可能な複数のオプションを提供しながらも、ユーザの選択の標準化および妥当性を確保したい場合に役立ちます。

データ オブジェクトを使用して、コンボ ボックスに事前入力されるようにするには、以下の手順に従います。

1. レポート ビルダで、MDB などのデータ ソースに対して、必要なデータを問い合わせるデータ オブジェクト (P. 145) を作成します。クエリでは、以下のとおり、データ ソースから 2 つのフィールドを指定する必要があります。
 - 最初のフィールドは、選択可能なすべての値のリストを返し、コンボ ボックスにロードします。
 - 2 番目のフィールドは、コンボ ボックスのラベルを返します。

フォームが表示されると、レポート データ オブジェクトが実行され、コンボ ボックスに結果の値が読み込まれます。

このデータ オブジェクトの名前は、後で参照できるよう書きとめておきます。

MDB のデータ オブジェクトのクエリとして、以下に例を示します。この例は、利用可能なサービス オプション グループ（料金プラン）のリストを返します。

```
SELECT rate_plan_id,rate_plan_name FROM usm_rate_plan
```

このクエリによって、以下が実行されます。

- 「SELECT rate_plan_id,rate_plan_name」は、返される値を指定します。
 - rate_plan_id は、すべてのサービス オプション グループのリストを返します。各プランが、コンボ ボックス内のオプションになります（たとえば、格安、標準、デラックスなど）。
 - rate_plan_name は、コンボ ボックスのラベルを返します（たとえば「サービス オプション グループ」など）。
- 「FROM usm_rate_plan」は、データ ソースが MDB 内の usm_rate_plan テーブルであることを示します。

2. フォームで、[フォームの要素](#) (P. 306) の 1 つである選択ボックスを追加します。
 - a. _id 属性に、意味のある名前を指定し、フォームを保存します。
 - b. reportobjid という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) の値に、データ オブジェクトの ID を指定し、フォームを保存します。

注: データ オブジェクトを使用してコンボ ボックスに事前入力する場合、選択ボックスにオプションは一切追加しないでください。これらのオプションは、ユーザがフォームを開いたときに無視されます（使用されません）。選択ボックスのオプションはすべて無視され、データ オブジェクトのみが使用されます。

- c. 選択ボックスの *multiple* 属性が、要件に合うように設定されていることを確認します。

False を指定した場合、ユーザはコンボ ボックス内の 1 つのオプションのみを選択できます。

True を指定した場合、ユーザはコンボ ボックス内の複数のオプションを選択できます。
- d. title 属性（ツールチップ テキスト）に、説明のテキストを指定することもできます（たとえば、「矢印をクリックし、スクロールして値を選択します」など）。

注: 別のロケールのユーザがこのフォームを使用する場合に、ツールチップのテキストを任意で[ローカライズ](#) (P. 414) できます。

ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する方法

ユーザが入力した値を、フォーム内の 1 つまたは複数のフィールドで使用して、選択ボックス内の値を決定することができます。ユーザに対して、複数の有効な選択肢のセットを 2 つ提供し、ユーザがカスタムの選択内容を指定できないようにするには、この方法が便利です。ユーザに選択可能な複数のオプションを提供しながらも、ユーザの選択の標準化および妥当性を確保したい場合に役立ちます。

この方法を使用する典型的な例としては、国および州の選択ボックスがあります。**reportobjid** および **reportobjvars** 属性を使用して、ユーザが選択した国の州だけが州の選択ボックスに表示されるよう設定できます。

ある選択ボックスに対してユーザが入力した値に基づいて、他の選択ボックスに事前入力されるようにするには、以下の手順に従います。この手順では、国と州のシナリオを例として使用します。

1. レポートビルダで、MDB などのデータソースに対して、最初の選択ボックスに必要な値を照会する [データオブジェクト](#) (P. 145) を作成します。このクエリは、適用可能なすべての値のリストを返し、コンボボックスにそのリストを読み込みます。この手順は、[レポートデータオブジェクトに基づいたコンボボックスへの事前入力](#) (P. 357) の手順の一部です。

この例では、データベースから国のリストを取得するレポートデータオブジェクトを作成します。

フォームが表示されると、レポートデータオブジェクトが実行され、コンボボックスに結果の値が読み込まれます。

このデータオブジェクトの ID は、後で参照できるように書きとめておきます。

MDB のデータオブジェクトのクエリとして、以下に例を示します。この例は、フォームが添付されているサービスまたはサービスオプションに適用可能な国のリストを返します。

```
SELECT country_id,country_name from my_country_table
```

このクエリによって、以下が実行されます。

- 「SELECT」は、返される値を指定します。この例では、データベース内の国の ID および名前が返されます。
- 「FROM my_country_table」は、データベース テーブルの名前を指定します。

2. フォーム上で、最初の選択ボックスを追加します。これは[フォームの要素](#) (P. 306) の 1 つです。
 - a. `_id` 属性に、意味のある値を指定し、フォームを保存します。`reportobjvars` 属性を指定する際は、後で参照できるように書きとめておきます。
 - b. `reportobjid` という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) の値に、データ オブジェクトの ID を指定し、フォームを保存します。

注: データ オブジェクトを使用してコンボ ボックスに事前入力する場合、選択ボックスにオプションは一切追加しないでください。これらのオプションは、ユーザがフォームを開いたときに無視されます (使用されません)。選択ボックスのオプションはすべて無視され、データ オブジェクトのみが使用されます。

- c. 選択ボックスの `multiple` 属性に `False` を指定し、ユーザがコンボ ボックス内の 1 つのオプションのみを選択できるようにします。フォームを保存します。
- d. `title` 属性 (ツールチップ テキスト) に、説明のテキストを指定することもできます (たとえば、「矢印をクリックし、スクロールして国を選択します」など)。
- e. 選択ボックスのデフォルトの表示テキストを、「選択ボックス」から、よりわかりやすい名前に変更することもできます。その場合は、コンポーネント ツリーで要素を選択して、ツリーの最上部の [名前の変更] アイコンをクリックします。

注: 別のロケールのユーザがこのフォームを使用する場合に、ツールチップのテキストまたは選択ボックスの名前を任意で[ローカライズ](#) (P. 414) できます。

- f. `value` 属性は空にしておきます。この値には、クエリによって返された最初の結果が読み込まれます。
3. 最初の選択ボックス内でユーザが選択した内容に基づいて、データベースから値のリストを取得するための 2 番目のレポート データ オブジェクトを作成します。このレポート データ オブジェクトでは、クエリ内にいくつかのレポート変数を指定し、フォーム内の最初のフィールドにユーザが入力した値を使用して値が提供されるようにします。

この例では、ユーザが選択した国に基づいて、データベースから州を取得する 2 番目のレポート データ オブジェクトを作成します。手順 1 のガイドラインに従って、2 番目のレポート データ オブジェクトを作成します。

4. フォーム上で、2 番目の選択ボックスを追加します。このボックスには、最初の選択ボックスに対するユーザの選択内容に基づいて、値が事前入力されます。手順 2 のガイドラインに従って、2 番目の選択ボックスを作成します。以下の点に注意してください。

- 2 番目のクエリには、以下のようなレポート変数が含まれるようにします。

```
select state_id,state_name from my_state_table where
country_id=%selected_country%
```

- このトピックの例では、レポート変数を 1 つだけ（%selected_country%）使用しますが、実際には複数のレポート変数が含まれる場合があります。
 - 2 番目の選択ボックスの `reportobjvars` 属性を指定する際は、使用するすべてのレポート変数の名前を書きとめておきます。
5. 2 番目の選択ボックスでは、次の形式を使用して、`reportobjvars` 属性を指定します： `${('reportvar:value')}`。

有効な値は以下のいずれかです。

- 12 などの定数。例： `${('reportvar:12')}`
- abc などの文字列。例： `${('reportvar:'abc')}`

注：この例のように、文字列は一重引用符で囲みます。引用符で囲まれた文字列内に、リテラルの一重引用符またはアポストロフィを指定する必要がある場合は、エスケープ文字としてバックスラッシュ（**¥**）を使用します。例： `${('what¥s the status?'')}`

- ユーザの姓などの JavaScript 式。例： `${('reportvar':_user.lastName')}`
- 次の形式の JavaScript 関数： `${('reportvar:foo()'')}`
- カンマで区切られたこれまでの値の組み合わせ。例：

```
${('reportvar':_user.lastName,'reportvar1':'abc','reportvar2':12,'report
var3':foo()'')}
```

この例では、ユーザが選択した国に基づいて、データベースから州が事前入力される 2 番目の選択ボックスを作成します。州の選択ボックスの `reportobjvars` 属性には、`ca_fdGetSelectedOptionValues` という名前の[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)を以下のように指定します。

```
${('selected_country':ca_fdGetSelectedOptionValues ('<form _id>','country' )[0])}
```

`form _id`

最初の選択ボックスを含むフォームの `_id` 属性の値を指定します。
手順 2 でこのフォームを参照します。

`country`

最初の選択ボックスの `_id` 属性の値を指定します。手順 2 でこの値を作成および記録します。

- 最初の選択ボックスで、`onchange` 属性を設定し、ユーザが最初の選択ボックスの選択肢を変更した場合はすぐに 2 番目の選択ボックスの該当データが取得されるようにします。`onchange` 属性には、`ca_fdFetchSelectData` という名前の事前定義された JavaScript 関数を以下のように指定します。

```
ca_fdFetchSelectData('<form _id>','<field _id>');
```

`form _id`

2 番目の選択ボックスを含むフォームの `_id` 属性の値を指定します。
手順 4 でこのフォームを参照します。

`field _id`

2 番目の選択ボックスを含むフォームの `_id` 属性の値を指定します。手順 4 でこの値を作成および記録します。

この例では、国の選択ボックスの `onchange` 属性を以下のように指定します。

```
ca_fdFetchSelectData('<form _id>','<state field _id>');
```

- フォームをテストして目的どおりに機能するかを確認します。

ベストプラクティスとして、実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービス内でフォームを使用してテストすることをお勧めします。

フィールドで JavaScript 式を使用する方法

フォーム上のフィールドで自動タスクを実行するために JavaScript 式を使用するには多くの方法が可能です。最も一般的かつ有用な適用方法の 1 つは、フィールドの値属性に対して、CA Service Catalog データベースから、多くのオブジェクトおよびプロパティの 1 つのランタイム値が事前入力されるようにすることです。ユーザがフォームを完了している間にフィールドに値が事前入力されるようにするには、次の形式を使用して、フィールドの値属性に対してシンプルな JavaScript 式を指定します： `$_object.property`。たとえば、`$_user.lastName` のようにします。

フォームで JavaScript 式を指定するには、以下の手順に従います。

1. 「[フィールドの自動タスクを実行する方法](#) (P. 353)」の内容を確認し、フォーム上のフィールドで自動タスクを実行するために、JavaScript 式を使用するか JavaScript 関数を使用するかを決定します（まだ決定していない場合）。
2. JavaScript 式を指定するフォーム上のフィールド、JavaScript 式で実行されるタスクを決定します。たとえば、このトピックで前述されているように、フィールドに値が事前入力されるようにすることができます。または、ある特定の条件下でフォームやフィールドを非表示または無効にすることができます。一般的な例がこのトピックで提供されています。
3. 対象のフィールドが、テキスト フィールドなど、フォームの作成に使用できる [要素](#) (P. 306) のうちの 1 つとして表されることを確認します。
4. フィールドに対する目的が、以下の [HTML 属性](#) (P. 332) のうちの 1 つで表されることを確認します。JavaScript 式は、以下の HTML 属性の値に対してのみ指定できます。
 - **value** - **value** は、フィールドに値を事前入力するために JavaScript 式を使用できる唯一の属性です。value 属性は、この目的で最も頻繁に使用されます。特に、住所、電話番号、ビジネス ユニット、その他個人データなど、ユーザ関連データを事前入力するために使用されます。
 - **disabled** - ユーザのロールまたはビジネス ユニット、リクエストのステータス、その他指定した条件に基づいてフィールドを無効にすることができます。
 - **hidden** - ユーザのロールまたはビジネス ユニット、リクエストのステータス、その他指定した条件に基づいてフィールドを非表示にすることができます。
 - **checked** - **checked** 属性は、チェックボックスおよびラジオ ボタンでサポートされます。

ユーザのロールまたはビジネス ユニット、リクエストのステータス、その他指定した条件に基づいて、チェックボックスまたはラジオ ボタンを選択できます。

- **required** - ユーザのロールまたはビジネス ユニット、リクエストのステータス、その他指定した条件に基づいてフィールドを必須として指定することができます。
5. HTML 属性で使用する JavaScript 式をコーディングする際は、以下のルールに留意して行います。
- **disabled**、**hidden**、**checked**、**required** 属性の場合、JavaScript 式は **True** または **False** の値を返す必要があります。
 - **True** 以外の値が返された場合、**CA Service Catalog** は自動的に **False** の値を使用します。フィールドへの事前入力に使用される属性は **value** 属性のみです。
6. 必要に応じて、以下のいずれかのタスクを実行するための手順を確認して実行するか、同様のタスクのモデルとして使用します。
- [フィールドへの事前入力](#) (P. 372)
 - リクエストのステータス、フォームを使用しているユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他基準に基づく [フィールドの非表示または無効化](#) (P. 374)
 - リクエストのステータス、フォームを使用しているユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他基準に基づく [フィールドのデフォルトのオプションの選択](#) (P. 376)。そのような基準に基づいて、ラジオグループ内のオプションまたはチェックボックスをデフォルトで選択できます。
7. 「[JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365)」を確認し、どれが必要であるかを決定します。前述のとおり、これらのオブジェクトとプロパティは、ランタイムに **CA Service Catalog** データベースから取得され、次のカテゴリに基づいてグループ化されます：ユーザ、ビジネス ユニット、サービス、サービス オプション グループ、リクエスト。
- 必要とされるオブジェクトおよびプロパティが、JavaScript 式を使用して取得できない場合は、次の[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)を使用することを考慮します：**ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)**。
8. これまでの手順で適用可能なすべての情報を使用して、フォーム上のフィールドに対する目的を実現するための JavaScript 式を作成およびテストします。
9. 作成した式をテスト環境のフォームおよびサービスでテストしてから、実稼働環境で使用することを強くお勧めします。

JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ

JavaScript 式でオブジェクトおよびプロパティを指定します。これらの式は、フォーム上のフィールドとして使用する要素の **value** 属性のランタイム値として使用できます。一般的に、これらの式は次の形式で指定します：
`$(_object.property)`。

たとえば、リクエスト内でフォームに入力しているログイン ユーザのランタイム値を取得するには、次を指定します：`$(_user.firstName)`。また、文字列を連結することもできます。これについてはこのトピックの後で説明されています。

フォーム

フォーム オブジェクトには、JavaScript 式で、または [JavaScript 関数](#) (P. 380)の最初のパラメータとして使用できるプロパティ `ca_fd.formId` が含まれます。

`formId` はアクティブなフォームを参照します。フォームのフィールドによってイベントがトリガされた場合、フォームはアクティブになります。フォームをアクティブにするサンプルアクションを以下に示します。

- ユーザがリクエストを処理している間フォームを開くことによって、`onLoad` という名前の JavaScript 属性がアクティブになります。
- ユーザがラベルまたはイメージをクリックすることによって、`onClick` という名前の [JavaScript 属性](#) (P. 350) がアクティブになります。
- ユーザがフォームをサブミットすることによって、`onSubmit` という名前の JavaScript 属性がアクティブになります。

ユーザ

ユーザ オブジェクトには、`_user` を使用してアクセス可能な一連のユーザ プロパティが含まれています。

以下に各ユーザ オブジェクトのプロパティを示します。関連グループごとにリストします。

- `id`、`uuid`、`status` (0 = アクティブ, 1 = 非アクティブ)
- `firstName`、`lastName`、`middleName`、`commonName`、`alias`、`title`
- グループ

`_user.groups` プロパティは、CA EEM でユーザ グループの名前を指定します。このプロパティを使用して、ユーザが特定の CA EEM グループに属すかどうかに基づいてフィールドを操作することができます。詳細については、「例」セクションを参照してください。

`_.user.groups` プロパティには、ユーザが属するすべての CA EEM グループの配列が含まれます。

- `manager`、`delegate`、`description`
- `phone` (an array: `phone[0]` = primary and `phone[1]` = secondary)
- `mobile`、`fax`、`pager`、`email`
- `timezone`、`localeLanguage`、`localeCountry`、`defaultRole`、`defaultDomain`、`location.uuid`、`location.name`、`location.city`、`location.state`、`location.country`、`location.postalCode`、`location.phone`、`location.fax`、`location.description`、`location.address` [0-5]
- `roles.<domain>`

例

`_.user.groups` プロパティを使用して、たとえば、グループ名 `developers`（開発者）という CA EEM グループのメンバに対してフィールドを非表示にすることができます。そのためには、[非表示] という [HTML 属性](#) (P. 332)の値を以下のように設定します。

```
_.user.groups.indexOf("developers") >= 0
```

また逆に、フィールドを CA EEM グループのメンバでないユーザに対して表示させることもできます。そのためには、[非表示] 属性の値を以下のように設定します。

```
_.user.groups.indexOf("developers") < 0
```

ビジネス ユニット

ビジネス ユニットオブジェクトには、`_.bu` を使用してアクセス可能な一連のビジネス ユニット プロパティが含まれます。

以下に各ビジネス ユニットのプロパティを示します。関連グループごとにリストします。

- `id`、`name`
- `type` (ビジネス ユニット タイプ。ここで `SP` = サービス プロバイダ、`ST` = 子ビジネス ユニットを含むことができる、`TE` = 子ビジネス ユニットを含むことができない)
- `singleAccountMode` (`true` または `false`)
- `status` (`0` = 非アクティブ、`1` = アクティブ)
- `openedDate`、`description`、`timezone`、`federalTaxId`、`stateTaxId`、`taxRegion`、`currency`、`dateFormat`、`parent` (`parent bu id`)
- `email`、`website`、Web サイト、`primaryContact` (`contact userid`)、`location.uuid`、`location.name`、`location.city`、`location.state`、`location.country`、`location.postalCode`、`location.phone`、`location.fax`、`location.description`、`location.address` [0-5]
- `data1`、`data2`、`data3`、`data4`、`data5`

リクエスト

リクエスト オブジェクトには、`_.request` を使用してアクセス可能な一連のリクエスト プロパティが含まれています。

以下に各リクエスト オブジェクトのプロパティを示します。関連グループごとにリストします。

- `id`、`name`、`requestedFor`、`requestedForAccountId`、`requestedBy`、`requestedByAccountId`
- `description`、`priority`、`status`
- `dateCreated`、`completionDate`、`dateRequired`、`lastModified`
- `newDateRequired`、`newName`、`newPriority`

これらのプロパティは、リクエストのライフサイクルにおいてユーザがオブジェクトを更新すると直ちにオブジェクトの新しい値を反映させます。(ユーザは通常リクエスト マネージャまたはリクエストです。)

ユーザは、たとえば、プロパティと関連付けられたアイテムのアクション待ちを承認、拒否またはプッシュスルーを行う場合、オブジェクトを更新できます。ユーザがプロパティを更新すると、直ちに新しい値が適用されます。保存する必要ではありません。

フォームを作成または編集するとき、これらのプロパティは随時使用できます。たとえば、**OnSubmit** という [JavaScript 属性](#) (P. 350) で使用する検証するためのカスタム JavaScript 関数で、これらのプロパティを使用できます。たとえば、ユーザが休日などの非アクティブな日付を日付を入力すると、カスタムの JavaScript 関数が有効な日付を説明するテキストを表示します。

サービス

サービス オブジェクトには、`_.service` を使用してアクセス可能な一連のサービスが含まれています。

以下に各サービス オブジェクトのプロパティを示します。関連グループごとにリストします。

- `id`、`bu`、`name`、`description`
- `status` (0 = 削除済み、1 = 利用可能、2 = 利用不可、3 = 作成済み、4 = キャンセル済み、5 = 合計)
- `website`、`code`、`version`、`dateAvailable`、`dateUnavailable`、`dateCreated`、`dateCancelled`

サービス オプション グループ

サービス オプション グループ オブジェクトには、`_.sog.name` を使用してアクセス可能な一連のサービス オプションが含まれています。

以下にオプション グループのプロパティを示します。関連グループごとにリストします。

- `id`、`bu`、`name`、`description`
- `status` (0 = 削除済み、1 = 利用可能、2 = 利用不可、3 = 作成済み、4 = キャンセル済み、5 = 合計)
- `code`
- `dateAvailable`、`dateUnavailable`、`dateCreated`、`dateCancelled`

サービス オプション

サービス オプション オブジェクトは、`_.serviceoption.status()` という [事前定義済みの JavaScript 関数](#) (P. 380) にのみ適用されます。

`_.serviceoption.status()` 関数には、`newStatus` という単一のプロパティがあります。

注: この関数はパラメータをとりません。

`newStatus`--

ユーザ アクションがサービス オプションのステータスを更新する場合、ステータスの新しい値を指定します。このプロパティは、ユーザが以下のいずれかを実行すると直ちに、ステータスの新しい値を取得します。

- [アクション待ちリクエスト](#) (P. 793) を管理する際に [アクション] 列のドロップダウン リストから新しいステータス値を選択します。通常リクエスト マネージャがこのアクションを実行します。ユーザがサービス オプションの新しいステータスを選択すると直ちに、`newStatus` の値は動的に変更されます。
- ユーザが [OK] をクリックすると、ページまたはダイアログ ボックスが開き、ステータスが固定値に変わります。たとえば、ユーザがリクエストを作成する場合、リクエストが作成されると直ちに、`newStatus` の値が動的に変更されます。この例では、`newStatus` の値はすぐに「送信済み」になります。

上記のいずれの場合も、`_.serviceoption.newStatus()` の値は直ちに変更されます。一方、`_.serviceoption.status()` の値は、ページがサブミットされリフレッシュされるまで変更されません。

注: ステータスの変更に関係ある JavaScript 関数は、ユーザによるページまたはダイアログ ボックスへの入力に依存している場合には、その動作を変更しません。(通常、このアクションは [OK] のクリックです)。たとえば、`onSubmit` という JavaScript 関数は通常ステータスの変更を参照します。`onSubmit` 関数は、ユーザがページまたはダイアログ ボックスに入力した場合のみ実行され、`newStatus` の値が変更されても実行されません。

例

`newStatus` プロパティを使用して、実装プロセスの予約を効率よく行うことができます。たとえば、ユーザがコンピュータのための主要リクエストと関連オプションの追加リクエストをサブミットする場合を考えます。これらのオプションには追加メモリ、アップグレードされたキーボードなどが含まれます。主要リクエストが拒否された場合、`onSubmit` 関数がオプションのリクエストのすべてに対して実行されるように、カスタム JavaScript 関数を作成できます。オプションのリクエストは、たとえば付属品、追加メモリなどを含みます。たとえば、最初のステータスが 400 で、`newStatus` が 800 に変更される場合、以下の式の評価結果が `True` になります。

```
if (_.serviceoption.status() == 400 && _.serviceoption.newStatus == 800)...
```

演算子

フォーム設計に最も一般的に使用される演算子については、ここで説明します。標準的な演算子に関する詳細については、組織で使用されている JavaScript 標準リファレンス (www.developers.sun.com または www.javascript.com など) を参照してください。

JavaScript 式では、代入演算子を除くすべての標準的な演算子を指定できます。

代入演算子は次のとおりです： `=`、`+=`、`-=`、`*=`、`/=`。

たとえば、以下の式は代入演算子 `=` を使用するため無効です。

```
$(var x = 1+2)
```

必要な戻り値

`disabled`、`checked`、`hidden` の属性で JavaScript 式を指定すると、以下のいずれかの値が返されます。

- 真または「`true`」
- 偽または「`false`」

式によってほかの値が返された場合、CA Service Catalog はそれを `False` の値で置換します。そのため、たとえばテキストフィールドの `disabled` 属性に対して `$(_user.firstName)` を指定した場合、ユーザのファーストネームが `True` にならない限り、フィールドは無効にはなりません。

連結演算子

演算子 `+` を使用して、オプションで 2 つの文字列を連結できます。

たとえば、`$('Hello ' + _user.firstName + ' ' + _user.lastName)` によって返されるテキスト文は「*Hello first-name last-name*」です。例として、「Hello John Doe」や「Hello Jane Smith」のようになります。

比較演算子

以下の比較演算子を使用できます。

- == 等しい
- === 厳密に等しい（値およびタイプ）
- != 等しくない
- > より大きい
- < より小さい
- >= より大きいまたは等しい（以上）
- <= より小さいまたは等しい（以下）

フォーム デザイナでの使用例については、以下のトピックを参照してください。

- [リクエスト ステータス、ビジネス ユニット、ロール、その他の基準に基づくフィールドの非表示または無効化](#) (P. 374)
- [リクエスト ステータス、ロール、ビジネス ユニット、その他の基準に基づくフィールドの選択またはクリア（デフォルト）](#) (P. 376)

論理演算子

オプションで以下の論理演算子を使用できます。

- and (&&)
- or (||)
- not (!)

フォーム デザイナでの使用例については、以下のトピックを参照してください。

- [リクエスト ステータス、ビジネス ユニット、ロール、その他の基準に基づくフィールドの非表示または無効化](#) (P. 374)
- [リクエスト ステータス、ロール、ビジネス ユニット、その他の基準に基づくフィールドの選択またはクリア（デフォルト）](#) (P. 376)

JavaScript 式に基づいたフィールドへの事前入力

value 属性が含まれる [要素](#) (P. 306)をフォーム上のフィールドとして使用する場合、JavaScript 式を使用して、CA Service Catalog データベース内の多くのオブジェクトおよびプロパティのうちの 1 つのランタイム値が、その要素の value 属性にロードされるようにすることができます。

たとえば、フォーム上の [ファースト ネーム (名)] テキスト フィールドに対して JavaScript 式「`$(_user.firstName)`」を指定し、リクエストを作成してフォーム入力を完了しているユーザのログイン ユーザ ID の名前がこのフィールドに事前に入力されるようにします。同様に、[ラスト ネーム (姓)] テキスト フィールドに対して JavaScript 式「`$(_user.lastName)`」を指定し、ユーザの姓がこのフィールドに事前入力されるようにします。

JavaScript 式を使用してフォーム上のフィールドに事前に値が入力されるようにするには、以下の手順に従います。

1. フォームを設計および[作成](#) (P. 324) します。
2. 対象のフィールドの[自動タスクを実行する](#) (P. 353) ための最適な方法が、JavaScript 式を使用することであることを確認します。
3. [フィールドで JavaScript 式を使用する方法](#) (P. 363)を確認し、フィールドの要素の value 属性に事前に値が入力されるようにする必要があることを確認します。
4. 事前に入力されるデータが、[JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365)の 1 つであることを確認します。これらのオブジェクトとプロパティは、ログイン ユーザの個人データ、1 つまたは複数のビジネス ユニット、サービス、サービス オプション、ステータス、そのフォームを含むリクエストに関連する他のデータに関連しています。
5. フィールドの要素の value 属性に JavaScript 式を指定します。式を指定する際は、「[JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365)」に記載されているすべての構文ルールに従う必要があります。特に、プロパティをリンクする演算子の使用に注意してください。以下は、そのままで使用するか基準として使用するのに便利な式の一部です。

- ユーザのファースト ネーム (名) : `$(_user.firstName)`
- ユーザのラスト ネーム (姓) : `$(_user.lastName)`
- ユーザの姓名 (1 つのフィールドとして結合) : `$(_user.firstName + ' ' + _user.lastName)`

この例を使用して、たとえば挨拶のメッセージなどのフォームの最後に表示されるテキスト フィールドに事前入力することができます。

- ユーザの都市 : `$(_user.location.city)`
- ユーザの州/都道府県 : `$(_user.location.state)`
- ユーザの物理的な住所データ (1つのフィールドとして結合) :
`$(_user.location.address[0] + ' ' + _user.location.address[1] + ' ' +
_user.location.city + ' ' + _user.location.state)`

この例は、米国内の住所を「番地、都市、州」の形式で返します。

- ユーザのロール : `$(_user.roles[domainId])`
- ユーザのビジネスユニット (親あり) : `$(_bu.id)`
- ユーザのビジネスユニット (親なし) : `$(_bu.id.parent)`
- リクエスト先のユーザ ID : `$(_request.requestedFor)`
- リクエストを作成したユーザ ID : `$(_request.requestedBy)`
- フォームに関連付けられたサービスの名前 : `$(_service.name)`
- フォームに関連付けられたサービスのステータス : `$(_service.status)`
- フォームに関連付けられたサービス内のサービス オプション グループ
の名前 : `$(_sog.name)`
- フォームに関連付けられたサービス内のサービス オプション グループ
の説明 : `$(_sog.name.description)`
- フォームに関連付けられたサービス内のサービス オプション グループ
のステータス : `$(_sog.name.status)`

6. JavaScript 式をテストし、フォーム上のフィールドに適切な値が事前に入力されるかどうかを確認します。
7. フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して式をテストすることをお勧めします。

リクエスト ステータス、ビジネス ユニット、ロール、その他の基準に基づくフィールドの非表示または無効化

JavaScript 式を使用し、リクエストのステータス、フォームを使用しているユーザーのロールまたはビジネス ユニット、その他の基準に基づいて、フォームを非表示または無効にすることができます。

管理者として、通常更新ではなくユーザーが表示することを望むフィールドを無効にします。たとえば、ユーザーのマネージャが選択したサービスのオプション、または在庫に基づいてリクエスト マネージャが選択したサービスのオプションなどがあります。

一方、管理者は、何らかの理由によりユーザーにまったく認識されたくないフィールド、またはユーザーにとって不必要で紛らわしい情報を提供する可能性があるフィールドを非表示にできます。たとえば、コスト データ、特定のロールやビジネス ユニットのみが使用できる在庫オプション、エンド ユーザーに無関係のデータ（サービスの実現にかかる管理上の予想コスト）などのフィールドがあります。

フィールドを非表示にするには、フィールド要素の **hidden** 属性に条件を指定する JavaScript 式を指定します。同様に、フィールドを無効にするには、フィールド要素の **disabled** 属性に条件を指定する JavaScript 式を指定します。

重要: フィールドを非表示または無効にしても、完全に安全ではありません。フィールドとその値が **CA Service Catalog** ページに表示されなくても、データはフォームの **HTML** ページに存在するため、ブラウザのソース テキストの表示によりアクセスすることができます。そのため、機密性の高いデータを守るには、フォームの 2 つのバージョンを作成し、データを参照すべきではないユーザーに対しては、機密データを含むフォームが表示されないようにします。詳細については、「[条件を指定してフォーム全体を非表示、有効、無効にする方法 \(P. 378\)](#)」を参照してください。

指定した条件に基づいてフィールドを無効または有効にする方法

1. フォームを設計および[作成](#) (P. 324) します。
2. フォーム デザイナ で、有効または無効にするフィールドを表示し、**disabled** という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) が含まれていることを確認します。
3. フィールドを無効または有効にするために使用する正確な条件を決定します。条件には、リクエストのステータス、フォームを使用しているユーザーのロールまたはビジネス ユニット、またはその他の基準があります。

disabled 属性が **True** に設定された場合、ユーザーはフィールドを表示できますが、編集することはできません。反対に、**disabled** 属性が **False** に設定された場合、ユーザーはフィールドを表示および編集することができます。

4. フィールドを有効または無効にするかどうかを決定するのに使用するデータが、[JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365) の 1 つであることを確認します。これらのオブジェクトとプロパティは、ログインユーザの個人データ、1 つまたは複数のビジネスユニット、サービス、サービス オプション、ステータス、そのフォームを含むリクエストに関連する他のデータに関連しています。
5. [フィールドで JavaScript 式を使用](#) (P. 363) するためのガイドラインを確認します。
6. フィールドの要素の `value` 属性に JavaScript 式を指定します。式を指定する際は、[JavaScript 式に指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365) のすべての構文ルールに従う必要があります。特にプロパティをリンクする演算子の使用に関連するルールに注意してください。以下は、そのまま使用するか基準として使用するのに便利な式の一部です。
 - ユーザが「エンドユーザ」のロールを持っている場合にフィールドを非表示または無効にするには、そのフィールドの `hidden` 属性または `disabled` 属性に次の JavaScript 式を指定します：
`$_user.roles[_bu.id]=='enduser'`
この式は、フォームに入力しているユーザが、現在のビジネス ユニットのエンドユーザ ロールを持っている場合にのみ、`True` の値を返す、つまりフィールドを非表示または無効にします。

たとえば、この設定または同様の設定を使用して、ユーザが新規ラップトップ コンピュータをリクエストするフォームで、「メモリ」という名前のテキストフィールドを表示または編集できないようにします。反対に、この例では、ビジネス ユニットの他のすべてのロールに対して、このフィールドが表示されるか有効になります。したがって、`disabled` 属性と共に使用された場合、この例では、リクエスト マネージャが在庫に基づいてフィールドを編集することができます。

リクエスト マネージャに対してのみフィールドを表示または有効にして、その他のロールに対しては非表示または無効にするには、そのフィールドの `hidden` 属性または `disabled` 属性に次の式を指定します：
`$_user.roles[_bu.id] != 'requestmanager'`
 - 現在のビジネスユニットが `PBJ222` である場合のみ、すべてのビジネス ユニットの単位によって共有されるフォーム上のあるフィールドを非表示または無効にするには、そのフィールドの `hidden` 属性または `disabled` 属性に次の式を指定します：`( _bu.id=='PBJ222')`
 - 現在のビジネスユニットの親が `PBJ222` である場合のみ、すべてのビジネス ユニットの単位によって共有されるフォーム上のあるフィールドを非表示または無効にするには、そのフィールドの `hidden` 属性または `disabled` 属性に次の式を指定します：`$_bu.id.parent=='PBJ222'`

- リクエストがある日付以降に作成された場合にフィールドを非表示または無効にするには、そのフィールドの `hidden` 属性または `disalbed` 属性に次の式を指定します：`$(new Date(_request.dateCreated) < 'date')`

たとえば、リクエストが 2010 年 1 月 15 日以降に作成された場合にフィールドを非表示または無効にするには、次のように指定します：
`$(new Date(_request.dateCreated) < new Date().setFullYear(2010,0,15))`

- リクエストのステータスが「承認完了」以降である場合にフィールドを非表示または無効にするには、そのフィールドの `hidden` 属性または `disalbed` 属性に次の式を指定します：`$( _request.status=>600)`
7. フォーム上のフィールドが、目的どおりに有効または無効になるかどうかを確認するため、JavaScript 式をテストします。
 8. フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して式をテストすることをお勧めします。

リクエスト ステータス、ロール、ビジネス ユニット、その他基準に基づいてフィールドのオプションをデフォルトで選択する方法

管理者は、リクエストのステータス、フォームに入力するユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他の基準に基づいて、チェックボックスをデフォルトで選択するまたはラジオ グループ内のオプションをデフォルトで選択するために JavaScript 式を使用するかどうかを決定します。反対に、そのような基準に基づいて、チェックボックスまたはラジオ グループのオプションをデフォルトで選択しない場合もあります。たとえば、マネージャに対してのみ、一般的な管理者としての職務に関連するチェックボックスをデフォルトで選択し、その他のユーザに対しては選択されないようにします。または、「ソフトウェア」ビジネス ユニットに対してのみ、ソフトウェア関連のラジオ グループ オプションを選択し、その他のユーザには選択されないようにします。

ただし、チェックボックスまたはラジオ グループ オプションをデフォルトで選択または選択解除したからといって、ユーザがそのフォームを含むリクエストをサブミットする前に、指定されたデフォルトを変更できないというわけではありません。そのため、この機能を使用する前に、ユーザがデフォルトを変更できるようにすることが適切かどうかを確認する必要があります。適切でない場合は、ユーザに変更して欲しくないオプションについて、JavaScript 式で指定された条件に基づいて、[フィールドを非表示または無効にする](#) (P. 374) ようにフォームの設計を変更することを検討します。

指定した条件に基づいて、デフォルトでチェックボックスまたはラジオ グループ オプションが選択されるようにするには、以下の手順に従います。

1. フォームを設計および[作成](#) (P. 324) します。
2. フォーム デザイナーで、デフォルトで選択するチェックボックスまたはラジオ グループ オプションを表示し、**checked** という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) が含まれていることを確認します。
3. デフォルトでチェックボックスまたはラジオ グループ オプションを選択するために使用する正確な条件を決定します。条件には、リクエストのステータス、フォームを使用しているユーザのロールまたはビジネス ユニット、またはその他の基準があります。
4. 選択に使用するデータが [JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365) のうちの 1 つであることを確認します。これらのオブジェクトとプロパティは、ログイン ユーザの個人データ、1 つまたは複数のビジネス ユニット、サービス、サービス オプション、ステータス、そのフォームを含むリクエストに関連する他のデータに関連しています。
5. [フィールドで JavaScript 式を使用](#) (P. 363) するためのガイドラインを確認します。
6. チェックボックスまたはラジオ グループのオプションをデフォルトで選択するには、そのフィールド要素の **checked** 属性に、条件を示す JavaScript 式を指定します。ユーザがフォームを開くと、式は以下のように実行されます。
 - 条件が満たされた場合、**True** の値が返されます。そのため、チェックボックスまたはラジオ グループ オプションがデフォルトで選択されます。
 - 条件が満たされない場合、**False** の値が返されます。そのため、チェックボックスまたはラジオ グループ オプションがデフォルトで選択されません。

式を指定する際は、[JavaScript 式で指定できるオブジェクトおよびプロパティ](#) (P. 365) のすべての構文ルールに従う必要があります。特にプロパティをリンクする演算子の使用に関連するルールに注意してください。以下は、そのまま使用するか基準として使用するのに便利な式の一部です。これらの例で、「オプション」という用語はチェックボックスおよびラジオ グループ オプションの両方を指します。

- ユーザが「エンドユーザ」ロールを持っている場合にデフォルトでオプションが選択されるようにするには、そのフィールドの **checked** 属性に次の JavaScript 式を指定します：`$(.user.roles[_bu.id])=='enduser'`

この式は、**True** の値を返すため、フォームに入力しているユーザが現在のビジネス ユニットでエンドユーザのロールを持っている場合のみ、デフォルトでオプションを選択します。

- リクエスト マネージャに対してのみ、デフォルトでオプションが選択されるようにするには、そのフィールドの **checked** 属性に次の式を指定します：
`$_user.roles[_bu.id] != 'requestmanager'`
- 現在のビジネス ユニットが **PBJ222** である場合のみ、すべてのビジネス ユニットによって共有されるフォームでオプションがデフォルトで選択されるようにするには、そのフィールドの **checked** 属性に次の式を指定します：
`$_bu.id=='PBJ222'`
- 現在のビジネス ユニットの親が **PBJ222** である場合のみ、すべてのビジネス ユニットによって共有されるフォームでオプションがデフォルトで選択されるようにするには、そのフィールドの **checked** 属性に次の式を指定します：
`$_bu.id.parent=='PBJ222'`
- リクエストが特定の日付以降に作成された場合のみ、オプションがデフォルトで選択されるようにするには、そのフィールドの **checked** 属性に次の式を指定します：
`$(new Date(_request.dateCreated) < 'date')`
たとえば、リクエストが **2010 年 1 月 15 日** 以降に作成された場合のみ、オプションがデフォルトで選択されるようにするには、次のように指定します：
`$(new Date(_request.dateCreated) < new Date().setFullYear(2010,0,15))`
- リクエストのステータスが「承認完了」の場合のみ、オプションがデフォルトで選択されるようにするには、そのフィールドの **checked** 属性に次の式を指定します：
`$_request.status=>600)`

7. フォーム上のフィールドが、目的どおりに有効または無効になるかどうかを確認するため、JavaScript 式をテストします。

フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して式をテストすることをお勧めします。

条件を指定してフォーム全体を非表示、有効、無効にする方法

特定の条件に基づいてフォーム全体を非表示、有効、無効にするには、フォームをサービス オプション グループに添付し、[サービス オプション グループの定義] で [使用不可] および [非表示] フィールドに必要な JavaScript 式を入力します。リクエストのステータス、ログイン ユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他指定した条件に基づいてフォーム全体を非表示、有効、無効にすることができます。詳細については、「[サービス オプション グループへのフォームの添付](#) (P. 403)」を参照してください。

フィールドで JavaScript 関数を使用する方法

CA Service Catalog は、フォームのフィールドで自動タスクを実行するためのいくつかのオプションを提供しています。これには、レポート データ オブジェクト、JavaScript 式、JavaScript 関数などが含まれます。このトピックでは、この目的のために JavaScript 関数を使用する方法について概説します。

1. 「[フィールドの自動タスクを実行する方法](#) (P. 353)」の情報を確認し、フォーム上のフィールドで自動タスクを実行するために、JavaScript 式を使用するか JavaScript 関数を使用するかを決定します（まだ決定していない場合）。JavaScript 関数を使用する場合は、このトピックの内容を確認します。
2. 「[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)」および「[ユーザ入力を検証する方法](#) (P. 395)」を確認し、どのように要件を満たすかを決定します。必要に応じて、これらのトピック内のサンプルを確認し、モデルとして使用することもできます。
3. 事前定義された関数で、目的に合うものがない場合は、カスタムの関数を作成します。
 - 「[カスタムの JavaScript 関数のガイドライン](#) (P. 401)」に従います。
 - ベストプラクティスとして、各フォームの「[スクリプト](#)」ダイアログボックスを使用 (P. 402) し、フォームにカスタムの JavaScript 関数を作成し、保持することをお勧めします。
4. 必要に応じて、[同時更新のために 2 つのフォームでフィールドをリンクさせる](#) (P. 399) JavaScript 関数を指定します。これにより、ユーザが 1 つのフォームでフィールドを更新すると、リンクされたフィールドに同じ変更が自動的に反映されます。
5. これまでの手順で適用可能なすべての手順を使用して、フォーム上のフィールドが目的どおりに動作するための JavaScript 関数を作成およびテストします。
6. フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスで使用するフォーム上で式をテストすることをお勧めします。

事前定義された JavaScript 関数

CA Service Catalog では、フォーム上で[フィールドの自動タスクを実行](#) (P. 353)するためのいくつかのオプションを提供しています。これには、レポートデータオブジェクト、JavaScript 式、JavaScript 関数が含まれます。このトピックでは、事前定義済み JavaScript 関数をリストし、任意にそれらを使用して、フィールドのタスクを自動化する方法について概要を示します。

事前定義された JavaScript 関数の一部で使用するオペランドの値を指定する際は、以下のガイドラインに従います。ほとんどの関数では、以下に示すオペランドのうち最初の 2 つは必須で、その他はオプションです。各関数の構文を確認し、その関数に適用されるオペランドを参照してください。

- `formId` には、関数を実行する対象のフォームの `_id` 属性の値を指定します。
- `_id` には、関数を実行するフォーム内の要素の `_id` 属性の値を指定します。
- `name`、`value`、`index` には、関数を実行する対象の要素のこれらの属性値を指定します。
- 特定の関数では、必要に応じて、その他のオペランドが使用されます。たとえば、`index` 属性は、選択グループなど、特定の要素にのみ適用できます。

`_.serviceoption.status()`

現在のフォームの行アイテムのステータスを返します。この関数を使用すると、行アイテムのステータスに従って動的にフォームの属性を指定できます。たとえば、特定のフォーム フィールドを、その行ステータスが完了すると非表示にする場合、その `hidden` 属性を「`_.serviceoption.status() == 200`」に設定します。

注: また、サービス オプション要素を非表示または無効にする場合にもこの関数を使用できます。そのためには、非表示または無効のテキスト ボックスにこの機能を使用します。

この関数は、「保留」および「再開」ステータスに特に有効です。テキスト メッセージにその理由を提供できます。

注: この関数はパラメータをとりません。

`ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)`

レポートデータ オブジェクトを実行し、それをルックアップフィールドに関連付けて、返されたデータをフォーム上の一致するフィールドにコピーします。これらのアクションを使用して、[レポートデータオブジェクトへのユーザ入力に基づいたフィールドへの入力](#) (P. 387)を行うことができます。

`fieldId` に、ルックアップフィールドの `_id` 属性の値を指定します。

`reportId` には、作成済みのデータ オブジェクトの値を指定します。

ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)

レポートデータ オブジェクト ([データ オブジェクト \(P. 145\)](#)) を実行し、指定したデータをデータ ソース (MDB など) に照会して結果を返します。

- reportId には、照会するデータ オブジェクトを指定します。
- variables に、変数名と値の JavaScript マップを指定します。たとえば、{"var1":"foo","var2":"bar","var3":_user.id} などです。これらの変数は、レポートデータ オブジェクトで照会するものと一致します。
- onSuccess には、クエリが正常に戻る場合に実行される JavaScript 関数を指定します。onSuccess 関数は 1 つのオペランドをとる必要があります。このオペランドには、クエリによって返された一連のマップ (それぞれが 1 行を表す) が設定されます。
- onFailure には、呼び出しが失敗した場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

[レポートデータ オブジェクトと JavaScript 関数に基づいてフィールドに事前入力 \(P. 392\)](#)できます。

ca_fdValidateCC(credit card number, credit card type)

作成されたフォームにユーザが入力したクレジットカード番号の形式を検証します。

ca_fdShowField(formId, _id)

1 つのフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (formId) およびフィールド (_id) を検索します。また、まだ表示されていない場合は、そのフィールドを表示された状態にします。

ca_fdShowFields(formId, _ids)

複数のフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (formId) およびフィールド (_ids) を検索します。また、まだ表示されていない場合は、それらのフィールドを表示された状態にします。

ca_fdHideFields(formId, _ids) の例に示すように、2 番目のパラメータは、フォーム上の複数のフィールドの _ids が含まれる配列です。

`ca_fdHideField(formId, _id)`

1 つのフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (`formId`) およびフィールド (`_id`) を検索します。
また、まだ非表示になっていない場合は、そのフィールドを非表示にします。

`ca_fdHideFields(formId, _ids)`

複数のフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (`formId`) およびフィールド (`_ids`) を検索します。
また、まだ非表示になっていない場合は、それらのフィールドを非表示にします。

2 番目のパラメータは、フォーム上の複数のフィールドの `_ids` が含まれる配列です。たとえば、フォーム上の最初の名前フィールドと最後の名前フィールドをいずれも非表示にすることを想定します。また、フォームの `_id` は `name_form`、フィールドの `_id` 値は `first_name` と `last_name` です。この場合は、以下のコードを使用します。

```
ca_fdHideFields("name_form", ["first_name", "last_name"])
```

`ca_fdDisableField(formId, _id)`

1 つのフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (`formId`) およびフィールド (`_id`) を検索します。
また、まだ無効になっていない場合は、そのフィールドを無効にします。

`ca_fdDisableFields(formId, _ids)`

複数のフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (`formId`) およびフィールド (`_ids`) を検索します。
また、まだ無効になっていない場合は、それらのフィールドを無効にします。

`ca_fdHideFields(formId, _ids)` の例に示すように、2 番目のパラメータは、フォーム上の複数のフィールドの `_ids` が含まれる配列です。

`ca_fdEnableField(formId, _id)`

1 つのフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (`formId`) およびフィールド (`_id`) を検索します。
また、まだ有効になっていない場合は、そのフィールドを有効にします。

ca_fdEnableFields(formId, _ids)

複数のフィールドに適用されます。

指定されたフォーム (formId) およびフィールド (_ids) を検索します。また、まだ有効になっていない場合は、それらのフィールドを有効にします。

ca_fdHideFields(formId, _ids) の例に示すように、2 番目のパラメータは、フォーム上の複数のフィールドの _ids が含まれる配列です。

ca_fdSelectOption(formId, _id, name, value) および**ca_fdSelectOptionByIndex(formId, _id, index)**

これらのいずれかの関数を使用して、選択ボックス内の値をプログラムの的に選択できます。これらの関数には同じ効果があり、呼び出しの方法のみが異なります。

- **ca_fdSelectOption** は、選択フィールド内に指定された _id 属性、名前および値があるオプションを選択します。
- **ca_fdSelectOptionByIndex** は、選択フィールド内に指定された _id 属性およびインデックス値があるオプションを選択します。

たとえば、以下の例を考えてみます。

例 1

この例では、選択ボックス内の最初のオプションを選択します。この例では以下の値を使用します。

- フォームの _id 属性 : form_id
- 選択ボックスの _id 属性 : memory_select

```
ca_fdSelectOption('form_id', 'memory_select', 1) :
```

例 2

この例では、現在のフォームの選択ボックス内の最初のオプションを選択します。この例では以下の値を使用します。

- フォームの _id 属性 : ca_fd.formId
- 選択ボックスの _id 属性 : memory_select

```
ca_fdSelectOption(ca_fd.formId, 'memory_select', 1) :
```

指定された選択ボックスが見つからないと、コールは無視されて、エラーはレポートされません。

例 3

オプションの明示的な値を指定して、前の例を以下のように書き直すことができます。

```
ca_fdSelectOption('form_id', 'memory_select', 'option1', 'option1_value'),  
ca_fdSelectOption(ca_fd.formId, 'memory_select', 'option1', 'option1_value');
```

option1

フォーム デザイン ツリーに表示されるときと同じオプションの名前を指定します。このオプションの値は `option1_value` です。

`ca_fdUnselectOption(formId, _id, name, value)`

対応する `_id` 属性とともに、選択フィールド内に指定された名前と値があるオプションを選択解除します。

`ca_fdUnselectOptionByIndex(formId, _id, index)`

対応する `_id` 属性とともに、選択フィールド内に対応するインデックスがあるオプションを選択解除します。

`ca_fdUnselectAllOptions(formId, _id)`

対応する `_id` 属性がある選択フィールド内のすべてのオプションを選択解除します。

`ca_fdGetSelectedOptions(formId, _id)`

選択されたオプションのインデックスを示す整数の配列を返します。

`ca_fdGetSelectedOptionValues(formId, _id)`

選択されたオプションの値を示す文字列の配列を返します。最初のオプション値を以下のように選択します。

```
ca_fdGetSelectedOptionValues(formId, _id)[0]
```

0 の値を 1 に変更して 2 番目のオプション値を選択し、同様に、1 を 2 に変更して 3 番目のオプションを選択します。

この関数は、特に、[ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する](#) (P. 359)のために役立ちます。

`ca_fdSelectRadio(formId, name, _id)`

対応する `name` 属性のラジオ グループで、対応する `_id` を持つラジオ ボタンを選択します。

`ca_fdIsSelectRadio (formId, name, _id)`

指定されたラジオ ボタンが選択されたかどうかを返します。

`ca_fdSelectCheckBox(formId, _id)`

対応する `_id` 属性を持つチェック ボックスを選択します。

ca_fdUnselectCheckBox(formId, _id)

対応する _id 属性を持つチェック ボックスをオフにします。

ca_fdsIsSelectedCheckBox(formId, _id)

指定されたチェック ボックスが選択されたかどうかを返します。

ca_fdSetDateFieldValue(formId, _id, date) と関連関数

対応する _id 属性の指定された日付フィールドの値を設定します。この関数は、**date** という名前のパラメータに Null 値、文字列値、長整数型値をとることができます。

フィールドの値をクリアするには、空の文字列および NULL を使用します。

日付時刻フィールド ([フォームの要素 \(P. 306\)](#)) 用に指定された形式で、空ではない文字列を以下のように指定します。

- 日付時刻フィールドの時刻部分が非表示の場合は、日付形式のみで文字列を指定します。日付時刻フィールドの形式属性またはビジネス ユニットの日付形式を使用します。
- 日付時刻フィールドの時間部分が表示される場合、そのフィールドによって指定された形式で文字列を指定します。

どちらの場合も、複数の文字列はスペースで区切ります。

日付を設定するための関連する JavaScript 関数は以下のとおりです。

ca_fdSetDateFieldValue(formId, _id, date) 関数の前述の説明がこれらの関数にも当てはまります。

- **ca_fdSetDateFieldMinValue(formId, _id, date)** – 日付の最小値を設定します。
- **ca_fdSetDateFieldMaxValue(formId, _id, date)** – 日付の最大値を設定します。

また、すべての **ca_fdSetDateField*** JavaScript 関数では、「エポック」以後のミリ秒数で日付を設定できます。エポックは、深夜を表す GMT の標準基準時刻 (1970 年 1 月 1 日 0 時 0 分 0 秒) です。このような日付の設定の詳細については、Oracle の Web サイト、[oracle.com](#) などで、標準の Java プログラミング リファレンスを参照してください。

ca_fdGetDateFieldValue(formId, _id, date) と関連関数

指定された日付フィールドの日付の値を、日付フィールドに指定された形式にフォーマットされた文字列として取得します。

前述の関数 (**ca_fdSetDateFieldValue(formId, _id, date)**) の説明がこの関数にも当てはまります。

日付を取得するための関連する JavaScript 関数は以下のとおりです。
`ca_fdGetDateFieldValue(formId, _id, date)` 関数の前述の説明がこれらの関数にも当てはまります。

- `ca_fdGetDateFieldValueInMillis(formId, _id, date)` – 日付の値をミリ秒数で取得します。
- `ca_fdGetDateFieldMinValue(formId, _id, date)` – 日付の最小値を取得します。
- `ca_fdGetDateFieldMinValueInMillis(formId, _id, date)` – 日付の最小値をミリ秒数で取得します。
- `ca_fdGetDateFieldMaxValue(formId, _id, date)` – 日付の最大値を取得します。
- `ca_fdGetDateFieldMaxValueInMillis(formId, _id, date)` – 日付の最大値をミリ秒数で取得します。

また、すべての `ca_fdGetDateField*` JavaScript 関数では、「エポック」以後のミリ秒数で日付を取得できます。エポックは、深夜を表す GMT の標準基準時刻（1970 年 1 月 1 日 0 時 0 分 0 秒）です。このような日付の取得の詳細については、Oracle の Web サイト、oracle.com など、標準の Java プログラミング リファレンスを参照してください。

`ca_fdSetTextFieldValue(formId, _id, text)`

対応する `_id` 属性を持つテキストフィールドのテキストを設定します（テキストフィールドとテキスト領域が可）。

`ca_fdGetTextFieldValue(formId, _id)`

対応する `_id` 属性を持つテキストフィールドのテキストを取得します（テキストフィールドとテキスト領域が可）。

`ca_fdFetchSelectData(formId, _id)`

指定された `_id` を持つ選択ボックスで、レポート データ オブジェクトを再度取得するようにします。この関数は、レポート データ オブジェクトにユーザ入力 that 反映される場合に特に有用です。ベストプラクティスとして、ユーザ入力 that 変更された場合は、選択ボックスに常に正しい値が表示されるよう、この関数を呼び出すことを強くお勧めします。

また、この関数は、特に、[ユーザ入力を使用して選択ボックスに事前入力する](#) (P. 359) ために役立ちます。

以下の関数は、[システム フォーム](#) (P. 417) でのみ使用できます。

- `custom_onPriorityChange(newPriority)`
- `custom_onDateRequiredChange(newDateRequired)`
- `custom_onRequestedForChange(type, id, name, shippingAddress)`

レポート データ オブジェクトへのユーザ入力に基づいたフィールドへの入力方法

CA Service Catalog では、ユーザが入力したデータに基づいてフォーム上のフィールドに事前入力するために JavaScript 関数を使用するいくつかのオプションを提供しています。このトピックでは、それらのオプションの 1 つについて説明します。特に、ルックアップ フィールド、レポート データ オブジェクト（データ オブジェクト）、`ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)` という事前定義された JavaScript 関数を使用して、ユーザ入力に基づくフィールドへの事前入力を実現する方法について説明しています。これらを併用してデータ オブジェクトを実行し、フォーム上の一致するフィールドに結果を返します。

フォーム上のルックアップ フィールドで虫めがねアイコンをクリックすると、CA Service Catalog では、データ オブジェクトに指定した変数の入力がユーザに求められます。一例として、ユーザ ID があります。

ユーザがルックアップ フィールドのプロンプトに回答すると、CA Service Catalog によって、データ オブジェクトが実行され、データ オブジェクトのフィールドに要求されたデータがデータ ソース内で検索されます。たとえば、ルックアップ フィールドに入力されたユーザ ID の姓名などを検索します。この例では、フォーム上に一致する [ファースト ネーム (名)] および [ラスト ネーム (姓)] フィールドを作成し、CA Service Catalog によって結果がユーザに返されます。ユーザは、フォーム フィールドに入力するためにどの結果（存在する場合）を使用するかを選択します。

ルックアップ フィールド、データ オブジェクト、`ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)` という事前定義済み JavaScript 関数の使用により、ユーザ入力に基づいてフィールドに事前入力するには、以下の手順に従います。

1. レポート ビルダで、データ ソース（MDB など）に対して、必要なデータ（フォーム上の一致するフィールドにコピーされるデータ）を問い合わせる [データ オブジェクト](#) (P. 145) を作成します。クエリは、ユーザ ID などの、指定するプロンプト（複数可）へのユーザ入力に基づきます。

このデータ オブジェクトの名前は、後で参照できるよう書きとめておきます。

以下の例は、このトピックの前述の例に一致するデータを MDB に問い合わせます。

```
SELECT userid,first_name,last_name FROM ca_contact WHERE userid = '%userid%
```

`ca_fdDoFieldLookup` 関数は、このクエリを以下のように処理します。

- 「WHERE userid = '%userid%」によって、ユーザに対してこの値の入力が求められます。この値は SELECT 句で使用されます。
- 「SELECT userid,first_name,last_name」は、返される値を指定します。
- 「FROM ca_contact」は、データ ソースが MDB 内の `ca_contact` テーブルであることを指定します。

2. フォームで、[フォームの要素](#) (P. 306) の 1 つであるルックアップ フィールドを追加します。

- a. `_id` 属性に、クエリによって返される最初のフィールドを指定し、フォームを保存します。

使用している例では、`_id` 属性の値として `userid` を指定します。

- b. `onlookup` という名前の [JavaScript 属性](#) (P. 350) の値に、`ca_fdDoFieldLookup(fieldId, reportId)` という [定義済み JavaScript 関数](#) (P. 380) を指定し、フォームを保存します。

この関数は、データ オブジェクトを実行し、それをルックアップ フィールドに関連付けて、フォーム上の一致するフィールドに、データ オブジェクトによって返されたデータをコピーします。

`fieldId` に、ルックアップ フィールドの `_id` 属性の値を指定します。

`reportId` に、以前に作成したデータ オブジェクトの `_id` 属性の値を指定します。

- c. ツールチップ属性に、説明のテキストを任意で入力できます。たとえば「虫めがねアイコンをクリックして必要なデータを入力します」のように入力し、フォームを保存します。

続く例では、`tooltip` 属性に、「虫めがねアイコンをクリックして、ユーザ ID を入力します」などのテキストを指定することもできます。

- d. ルックアップ フィールドのデフォルトの表示名を「ルックアップ フィールド」から、よりわかりやすい名前に変更することもできます。そのためには、コンポーネント ツリーで要素を選択し、ツリーの最上部にある [名前の変更] アイコンをクリックします。

現在の例では、表示テキストを「ユーザ ID」や同様のテキストに変更できます。

- e. `value` 属性は空にしておきます。この値には、クエリによって返された最初の結果が読み込まれます。値が、ユーザに対しルックアップ フィールドの値としてフォームに表示されます。

3. フォーム上で、通常はルックアップ フィールドの下に、クエリによって返された結果が含まれるフィールドを追加します。各フィールドに、`_id` という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) の値を指定し、データベース内の対応するオブジェクトの ID 属性と正確に一致するようにします。

注: クエリによって返された結果をユーザーが変更できないようにフィールドを無効にすることもできます。その場合は、フィールドの `disabled` 属性を `True` に設定します。また、指定する特定の条件下でのみ `disabled` 属性を `True` に設定することもできます。

現在の例では、フォーム上に対応する [ファースト ネーム] および [ラスト ネーム] フィールドを作成し、これらのフィールドの `_id` 属性にそれぞれ `first_name` および `last_name` を指定します。

したがって、`userid` の一致する値がすべて、ルックアップ フィールドに返されます。それぞれの結果は、検索結果に行として表示されます。ユーザーは検索結果を確認して、行を選択できます。ユーザーが行を選択すると、ルックアップ フィールドが閉じて、その行からの結果がフォームに入力されます。ユーザーは、フォーム上で以下のような情報を確認します。

ユーザー ID : johsmi515

ファースト ネーム (名) : John

ラスト ネーム (姓) : Smith

4. フォームをテストして目的どおりに機能するかを確認します。

重要: ルックアップ フィールドは、検索結果内の最初の 25 件の一致のみを表示します。クエリが 25 件を超える一致を返す場合は、より少数の一致が返されるようにクエリを調整します。

フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して式をテストすることをお勧めします。

ユーザ入力による選択ボックスへの個人データの事前入力

選択ボックスに最初の数文字を入力することにより、オートコンプリート機能をトリガできます。この方法は、ラストネーム（姓）の選択ボックス（[フォームの要素](#) (P. 306)）を持つフォームなどでよく使用します。たとえば、ユーザが「sumit」と入力すると、フィールドに「Smittapopolous」、「Smitterski」、「Smitapunangala」などの有効な選択肢がすべて表示されます。ユーザは有効な値を選択することはできますが、カスタム値を入力することはできません。このテクニックにより、データベースが巨大な場合でも、有効なデータを簡単に検索し、指定できます。

次の手順に従ってください:

1. レポートビルダで、MDBなどのデータソースに対して、必要なデータを問い合わせる[データオブジェクト](#) (P. 145)を作成します。このクエリは、すべての可能な値のリストを返し、選択ボックスにそのリストを読み込みます。この手順は、[レポートデータオブジェクトに基づいたコンボボックスへの事前入力](#) (P. 357)の手順の一部です。この例では、以下のように実行します。
 - レポートデータオブジェクトを作成し、データベースからユーザIDのリストを取得します。フォームが表示されると、レポートデータオブジェクトが実行され、コンボボックスに結果の値が読み込まれます。
 - このデータオブジェクトのIDは、後で参照できるように書きとめておきます。
 - 使用する変数が存在し、タイプが文字列であることを確認します。必要に応じて、変数を作成または更新します。以下の例ではlast_name_prefixという変数を使用します。

たとえば、以下にMDBのデータオブジェクト用のクエリの例を示します。この例では、フィールドへのユーザ入力に一致する、可能なラストネーム（姓）のリストが返されます。

```
Select userid as id, last_name from ca_contact where last_name like  
'%last_name_prefix%%'
```

```
Select userid as id, last_name
```

返す値を指定します。ラストネーム（姓）の最初の数文字が、ユーザの入力値と一致するすべてのユーザのIDとラストネーム（姓）が返されます。

```
From ca_contact
```

データベース テーブルの名前を指定します。

```
where last_name like '%last_name_prefix%%'
```

フィルタ句が指定されます。

`last_name_prefix` 変数は、`last_name` 列（クエリの表示列）に対してフィルタを行います。

`'like '%last_name_prefix%%'` の構文は、`last_name_prefix` で始まる `last_name` がフィルタされるように結果をフィルタします。

2. 選択ボックスをフォームに追加します。

注: 選択ボックスへの入力用にデータ オブジェクトを使用している場合、オプションは追加しないでください。追加しても無視されます（使用されません）。ユーザがフォームを開くと、選択ボックスのすべてのオプションは無視され、データ オブジェクトのみが使用されます。

- a. `_id` 属性に、意味のある値を指定し、フォームを保存します。
- b. （オプション）選択ボックスのデフォルトの表示テキストを、「選択」から、よりわかりやすいものに変更することもできます。その場合は、コンポーネント ツリーで要素を選択し、ツリー最上部の [名前の変更] アイコンをクリックします。

3. 選択ボックスの以下の属性に値を選択し、フォームを保存します。

- 複数選択：コンボ ボックス内でユーザが選択できるオプションを 1 つのみに限定するために、`False` を指定します。
- （オプション）タイトル（ツールチップ テキスト）：ヒントとなる文字列を指定します。例：「矢印をクリックし、スクロールしてラスト ネーム（姓）を選択します」。

注: 必要に応じて、ツールチップ テキストや選択ボックス名を [ローカライズ](#) (P. 414)することもできます。

4. 選択ボックスの以下の属性に値を選択し、フォームを保存します。

- レポート/プラグイン ID：手順 1 で作成したレポート データ オブジェクトの名前を指定します。
- レポート/プラグイン変数：キー値ペアをマップするオブジェクトの JSON 式を以下のように指定します。
 - キーはレポート データ オブジェクト用の変数です。
 - 値は必要なデータに一致する JavaScript 式です。

この例では、以下のように指定します。

```
${'last_name_prefix':_val})
```

- 手順 1 で説明したように、last_name_prefix は文字列定数です。
- _val は、CA Service Catalog で用意されている定義済み変数です。

- 最小検索文字数：カスタム値を指定します（例：「4」、「5」）。この属性では、オートコンプリート機能のトリガに必要な文字数を指定します。デフォルトの値は「4」です。

5. フォームをテストして目的どおりに機能するかを確認します。

ベストプラクティスとして、実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービス内でフォームを使用してテストすることをお勧めします。

レポート データ オブジェクトおよび JavaScript 関数に基づくフィールドへの事前入力方法

[JavaScript 式](#) (P. 363)を通じてアクセスできないデータがフィールドに事前入力されるようにするには、レポート データ オブジェクト（データ オブジェクト）、カスタムの JavaScript 関数、および[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)

(ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure) など)を使用できます。典型的なケースとしては、CA MDB ではなく組織の人事データベースに対して、銀行口座番号やユーザの個人情報など、機密性の高いデータを照会する場合があります。

たとえば、ユーザの給与振込先の銀行口座を変更するためのフォームを作成するとします。このフォームで、現在の銀行名および口座番号がフィールドに事前入力されるようにします。フォーム上の残りのフィールドを使用して、ユーザが新しい銀行名および口座番号を入力できるようにします。

最初に、ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure) によって、データ オブジェクトによって照会されたフィールドに一致する変数をデータ オブジェクトから取得します。次に、OnSuccess 関数がコールされます。ここでは、ほかの[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)を使用して、フォーム上の複数のフィールドに、クエリの結果が事前入力されるようにできます。たとえば、ca_fdSetTextFieldValue(formId, _id, text) をフィールドごとにコールするカスタムの関数を作成し、各フィールドに値が事前入力されるようにします。このシナリオは、テキスト フィールドへの事前入力に最適ですが、ほかのタイプのフィールドにも使用できます。

データ オブジェクト、カスタムおよび事前定義された JavaScript 関数を使用して、フォームのフィールドに事前入力するには、以下の手順に従います。

1. まだの場合は、フォームを設計および[作成](#) (P. 324)します。

2. レポートビルダで、データソースに対して、必要なデータ（フォーム上の一致するフィールドにコピーされるデータ）を問い合わせる[データオブジェクト](#) (P. 145)を作成します。

このデータオブジェクトの ID は、後で参照できるように書きとめておきます。

以下の例は、このトピックの前述の例に一致するデータを MDB に問い合わせます。

```
SELECT bank_name,account_number FROM my_hr_db WHERE userid = '%userid% '
```

CA Service Catalog は、このクエリを以下のように処理します。

- a. 「WHERE userid = '%userid%」は、このデータオブジェクトに対してユーザ ID が入力される必要があることを示します。
 - b. 「SELECT bank_name,account_number」は、返される値を指定します。
3. 「FROM my_hr_db」は、データベースが my_hr_db（この例の架空のデータベース）であることを示します。
 4. フォームで、テキストフィールド（または他の適切なフォーム要素）を以下のとおり追加し、取得するデータが返されるようにします。
 - データオブジェクトによって照会される変数ごとに 1 つのテキストフィールドを追加します。

この例では、銀行名および口座番号用に 2 つのテキストフィールドを追加します。

これら 2 つのテキストフィールドとして、bank_name と account_number をそれぞれ追加します。
 - 各テキストフィールドの名前を意味のある名前に変更します。

この例では、「銀行名」および「口座番号」という名前にそれぞれ変更します。
 5. フォーム属性を表示するフォーム名を選択します。
 6. フォーム属性で、onload という名前の JavaScript 属性に対して、ca_reportQuery をコールするカスタムの関数名を入力します。わかりやすくするため、これらの手順では、この関数の名前として getAcctData() を使用します。違う名前を使用する名前は、その名前で置き換えてください。

7. `getAcctData()` が、CA Service Catalog によってアクセス可能な JavaScript ファイル内に宣言されていることを確認します。

最良の結果を得るには、ファイルストア内の場所として `filestore/scripts/custom_form_lib.js` を使用してください。

重要: フォルダ名 `FileStore` は大文字と小文字を区別します。そのため、パス名およびその他すべてのプログラム参照において大文字と小文字を区別して正確に使用してください。

注: ファイルストアの設定の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

8. `getAcctData` のボディで、データ オブジェクトを実行して結果が返されるようにするため、`ca_reportQuery` 関数へのコールを指定します。
9. その結果を、`ca_fdSetTextFieldValue` などの JavaScript 関数への入力値として使用します。

この例では、2 つのコールに結果を使用します。1 つは銀行名フィールドを更新し、もう 1 つは口座番号フィールドを更新するものです。

10. `ca_reportQuery(reportId, variables, onSuccess, onFailure)` を要件に合わせてカスタマイズします。この手順では、現在使用している例に基づいて説明します。

- `reportId` に、以前済みのデータ オブジェクトを指定します。
- `variables` に、変数名と値の JavaScript マップを指定します。

この例では、次のように指定します： `{“userid”:_user.id}`

これらの変数は、データ オブジェクトで照会されるものと一致する必要がありますが、同じ順序で並んでいる必要はありません。

- `onSuccess` に、クエリが正常に返された場合に実行されるカスタムの JavaScript 関数を指定します。`onSuccess` 関数は 1 つのオペランドをとる必要があります。このオペランドには、クエリによって返された一連のマップ（それぞれが 1 行を表す）が設定されます。カスタムの `onSuccess` 関数では、`ca_fdSetTextFieldValue(formId, _id, text)` を使用して、各フィールドに 1 度に 1 つずつ結果が返されるようにします。

現在の例では、以下を指定します。

```
function updateFields(result) {
  if (result.length == 1) {
    ca_fdSetTextFieldValue(formId, 'bank_name', result[0]['bank_name']);

    ca_fdSetTextFieldValue(formId, 'account_number', result[0]['account_number']);
  } else {
    alert('could not find your bank account information')
  }
}
```

- `onFailure` に、クエリが失敗した場合に実行される JavaScript 関数を指定します。

現在の例では、以下を指定します。

```
function onGetAcctDataFail() { alert("can't find your account"); }
```

11. 要件に合わせたフォームの作成を終了します。
12. フォームをテストして目的どおりに機能するかを確認します。

フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して式をテストすることをお勧めします。

ユーザ入力を検証する方法

フォーム デザイナのフォームを設定して、ユーザが特定の種類のデータを正しい形式で入力しているかどうかを確認できます。データの種類の、クレジットカード番号、社会保障番号、電子メールアドレス、電話番号、郵便番号、小数部 2 桁の数値です。

このプロセスでは、ユーザが入力したデータが正しいものであるかどうかは検証されませんが、正しい形式であるかを確認することによって検証プロセスをサポートします。

フォーム デザイナを使用して、必要なデータが正しい形式で入力されたかどうかを確認できます。たとえば、電話番号フィールドには数値のみ、日付フィールドには会社の標準の日付形式のみ、クレジットカードフィールドには指定されたクレジットカードの種類に該当する形式の数値のみがそれぞれ入力されることを確認できます。

さらに、最大および最小の長さ、ユーザ入力を検証するための他の属性を指定できます。

実行するタスクを選択してください。

- [正規表現を使用して数値および住所データを検証](#) (P. 398) する。この場合、`pattern` という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) で正規表現を使用して、クレジットカード番号、社会保障番号、電子メールアドレス、電話番号、IP アドレス、郵便番号、日付、小数部 2 桁の数値の形式を検証します。
- JavaScript 関数を使用してクレジットカード番号の形式を検証する。たとえば、`ca_fdValidateCC(credit card number, credit card type)` という名前の [事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380) を、`onvalidate` などの [JavaScript 属性](#) (P. 350) で使用し、クレジットカード番号の形式を確認します。または、独自のカスタム JavaScript 関数を作成できます。

JavaScript 関数を使用したクレジット カード番号の形式の検証方法

このトピックでは、JavaScript 関数を使用してフォーム デザイナのフォームを設定し、ユーザが指定したクレジット カードの種類に対応する正しい形式でクレジット カード番号が入力されたかどうかを検証する方法について説明します。このプロセスでは、ユーザが入力したデータが正しいものであるかどうかは検証されませんが、正しい形式であるかを確認することによって検証プロセスをサポートします。

注: クレジット カード番号および一般的に必要なとされる他の種類のデータ（電子メールアドレスや電話番号など）の形式を検証するため、[正規表現](#) (P. 398)を使用することもできます。

このトピックでは、Master Card および Visa の 2 つの種類のクレジット カードについて説明します。それぞれのタイプについて、口座番号用にラジオ グループ オプションおよびテキスト フィールドを作成します。口座番号フィールドは、デフォルトで無効になり、ユーザが一致するクレジット カードタイプを選択した場合に有効になります。

`ca_fdValidateCC(number, 'type')` という[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)を使用して、ユーザが選択したクレジット カードタイプに基づいて、ユーザによって入力されたクレジット カード番号の形式を検証します。この JavaScript 関数は、クレジット カードを発行した会社による仕様に基づいて形式を検証します。会社ごとに独自の形式があります。

ユーザによって入力されたクレジット カード番号を検証するには、以下の手順に従います。これらの手順では、引き続き同じ例を使用します。

1. まだの場合は、フォームを設計および[作成](#) (P. 324) します。
2. フォームの `_id` という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) の値に、`ccValdtnForm1` のような意味のある名前が指定されていることを確認します。
3. [フォームの要素](#) (P. 306) の 1 つであるラジオ グループを追加します。
 - a. ラジオ グループの `_id` 属性の値に、`rgCCVal` のような意味のある名前を指定し、フォームを保存します。
 - b. ラジオ グループの名前を「ラジオ グループ」から、「クレジット カードの選択」または「クレジット カードの種類」のような意味のある名前に変更します。
4. 最初のラジオ グループ オプションを追加します。これらのオプションは、ラジオ グループのみに適用される[フォームの要素](#) (P. 306) です。
 - a. `_id` 属性に、`mcard`（Master Card 用ラジオ グループ オプションであることを示す）のような意味のある名前を指定し、フォームを保存します。
 - b. ラジオの名前を「ラジオ」から、「Master Card」のような意味のある名前に変更します。

5. 2 番目のラジオ グループ オプションを追加します。
 - a. `_id` 属性に、`visa` (Vasa 用ラジオ グループ オプションであることを示す) のような意味のある名前を指定し、フォームを保存します。
 - b. ラジオの名前を「ラジオ」から、「Visa」のような意味のある名前に変更します。
6. フォームにテキスト フィールドを追加します。
 - a. `_id` 属性に、`ccf` のような意味のある名前を指定します。
 - b. `onvalidate` という名前の [JavaScript 属性](#) (P. 350) の値に、`cc_val(_val)` を指定します。
7. カスタムの JavaScript ライブラリで、以下の関数定義を追加します。

注: カスタムの JavaScript ライブラリとして、ファイルストア内の `custom_form_lib.js` を使用することを強くお勧めします。ファイルストアの設定の詳細については、「*Implementation Guide*」を参照してください。

```
function cc_val(value) {  
    var ccname = '';  
    if (ca_fdIsSelectRadio('ccValdtnForm1', 'rgCCVal', 'mcard'))  
        ccname = 'master';  
    else  
        ccname = 'visa';  
    ca_fdValidateCC(value, ccname);  
}
```

8. 要件に合わせたフォームの作成を終了します。
9. フォームをテストして目的どおりに機能するかを確認します。

フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービス内でフォームをテストすることをお勧めします。

正規表現を使用した数値およびアドレス データの検証方法

このトピックでは、正規表現を使用してフォーム デザイナのフォームを設定し、ユーザが特定の種類の情報を正しい形式で入力したかどうかを検証できます。検証されるデータには、クレジットカード番号、社会保障番号、電子メールアドレス、IP アドレス、電話番号、郵便番号、小数部 2 桁の 10 進数の数値があります。このプロセスでは、ユーザが入力したデータが正しいものであるかどうかは検証されませんが、正しい形式であるかを確認することによって検証プロセスをサポートします。

注: JavaScript 関数を使用して、クレジットカード番号の形式を検証することもできます。

前述した種類のデータについてユーザ入力を検証するには、以下の手順に従います。これらの手順では、引き続き同じ例を使用します。

1. まだの場合は、フォームを設計および[作成](#) (P. 324) します。
2. それぞれの種類のユーザ入力について、テキスト フィールドを追加します。
3. 各テキスト フィールドの名前を「テキスト フィールド」から「クレジットカード番号」などのわかりやすい名前に変更します。
4. `pattern` という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) の値に、検証するデータ タイプに対する正規表現を指定してフォームを保存します。以下に有効な値を示します。
 - 社会保障番号 : `^([0-6]¥d{2}|7[0-6]¥d|77[0-2])([ ¥¥d{2})¥2(¥d{4})$`
 - 小数部 2 桁の 10 進数値 : `^[1-9]¥d*(¥.¥d{2})$`
 - 電子メールアドレス :
`^[0-9a-zA-Z]+([_.-]?[0-9a-zA-Z]+)*@[0-9a-zA-Z]+[0-9,a-z,A-Z,-]*{1}[a-zA-Z]{2,4})+$`
 - IP アドレス :
`^((25[0-5]|2[0-4][0-9]|1[0-9]{2}|[0-9]{1,2})¥.){3}(25[0-5]|2[0-4][0-9]|1[0-9]{2}|[0-9]{1,2})$`
 - 電話番号 :
`^(((0-9){1})*[-.()]*((0-9a-zA-Z){3})*[-.()]*[0-9a-zA-Z]{3}[-.()]*[0-9a-zA-Z]{4})+$`
 - URL :
`^(http[s]?://|ftp://)?(www¥.)?[a-zA-Z0-9-¥.]+¥.(com|org|net|mil|edu|ca|co.uk|com.au|gov)$`
 - 郵便番号 (CAD) : `^[A-Z][0-9]){3}$`
 - その他の値について、または独自の式を作成する場合は、正規表現用のリファレンスを参照してください (www.regular-expressions.info または www.regexlib.com など)。

5. `patternMessage` という名前の [HTML 属性](#) (P. 332) の値に、ユーザの入力が `pattern` 属性に違反した場合に表示されるエラー メッセージを指定します。

注: このエラー メッセージは任意で [ローカライズ](#) (P. 414) できます。

6. 要件に合わせたフォームの作成を終了します。
7. フォームをテストして目的どおりに機能するかを確認します。

フォームおよびサービスを実稼働環境で使用する前に、テスト環境において、サービスでフォームを使用して正規表現をテストすることをお勧めします。

同時更新のため 2 つのフォームでフィールドをリンクさせる方法

2 つのフォーム デザイナ フォームの 2 つのフィールドをリンクする JavaScript 関数をオプションで指定できます。ユーザが 1 つのフォームでフィールドを更新すると、リンクされたフィールドが 2 番目のフォームで同時に更新されます。この方法では、基本的に、両方のフォームのフィールド間で自動相互参照を作成します。この方法を使用するには、以下の手順に従います。

1. フォームが同じサービス オプションに含まれていることを確認します。

重要: フォームは同じサービス オプション内に存在する必要があります。

2. リンクされるフィールドおよびフォームを決定します。たとえば、名前、日付、アイテム、電話番号のフィールドには、リクエストごとに両方のフォームで同じ値が入力されているようにする必要があります。
3. 両方のフォームで完全に同じ関数を指定します。ただし、フォーム ID は JavaScript 関数ごとに以下のように切り替えます。

- フォーム 1 の JavaScript 関数には、フォーム 2 の ID を指定します。
- フォーム 2 の JavaScript 関数には、フォーム 1 の ID を指定します。
- 管理を容易にするため、各フォームに同じフィールド名および同じ JavaScript 属性を使用します。

たとえば、両方のフォームで、フォームに「住所」という名前を付け、`onclick` 属性に JavaScript 関数を指定します。

重要: どちらのフォームも、異なるサービス内で再利用しないでください。

フォームの 1 つを異なるサービス内で再利用すると、フィールドのリンクが解除されます。その結果、両方のフィールドが個別には正しく動作しますが、相互参照は無効になります。したがって、それらのフィールドは、同時更新用には設定されなくなります。

例

この例では、JavaScript 関数を使用して、2つのフォーム デザイナ フォームの2つのフィールドを同時更新用にリンクする方法を示します。

フォーム AA（フォーム ID は `form_aa`）で、リンクするフィールドに以下を指定します。

- 名前：リクエストされたアイテム
- onclick 属性の JavaScript 関数：
`ca_fdSetTextFieldValue('form_bb','item_requested','New Laptop')`

フォーム BB（フォーム ID は `form_bb`）で、リンクするフィールドに以下を指定します。

- 名前：リクエストされたアイテム
- onclick 属性の JavaScript 関数：
`ca_fdSetTextFieldValue('form_aa','item_requested','New Laptop')`

カスタムの JavaScript 関数のガイドライン

フォームでカスタムの JavaScript 関数を作成する際は、以下のガイドラインを使用してください。

- 必要に応じて、[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)を使用するための手順に従います。
 - [JavaScript 属性](#) (P. 350)を使用するための手順に従います。
 - [\[スクリプト\] ダイアログ ボックス](#) (P. 402)または `custom_form_lib.js` ファイルのいずれかを使用して、以下のようにカスタムの JavaScript 関数を格納できます。
 - ベストプラクティスとして、各フォームの [スクリプト] ダイアログ ボックスを使用し、フォームにカスタムの JavaScript 関数を作成し、保持することをお勧めします。1 つのフォームのみでカスタムの JavaScript 関数を使用する場合、[スクリプト] ダイアログ ボックスを `custom_form_lib.js` ファイルよりお勧めする理由は、以下のとおりです。
 - カタログ システムは、カスタムの JavaScript 関数が [スクリプト] ダイアログ ボックス内にある場合に、フォームを最も効率的にロードします。
 - [スクリプト] ダイアログ ボックスを使用すると、フォーム、カスタム関数、関連サービス、およびサービス オプション グループをひとまとめにして、効率的に移動することができます。これは、アップグレード、移行、またはその他のイベントでこれらのオブジェクトを移動させる場合に、重要になる可能性があります。

注: これらのオブジェクトを移動するには、インポート エクスポートユーティリティを使用します。このユーティリティの詳細については、「カタログ システム間のデータのマイグレート」シナリオを参照してください。このシナリオは、「[管理ガイド](#)」および <http://ca.com/support> に記載されています。

 - または、ファイルストア内の `custom_form_lib.js` ファイルにカスタム JavaScript 関数を保存します。この方法は、複数のフォームで同じカスタム JavaScript 関数を使用する場合にのみ、お勧めします。
- 注: ファイルストアの詳細については、「[Implementation Guide](#)」を参照してください。
- 重要:** `custom_form_lib.js` ファイルを使用する場合は、サードパーティの JavaScript 最小化ツールを使用して、このファイルを本番環境で最小化します。ファイルを最小化すると、ファイルから不要な文字を削除してサイズを縮小できます。結果として、カタログ システムはフォームをより効率的にロードします。一部のサードパーティ製 JavaScript 最小化ツールは、インターネットから入手できます。
- 過度に長いカスタム JavaScript 関数を作成しないでください。

- 使いやすさを優先してフォームを設計します。
- 他言語のユーザをサポートし、必要に応じて[フォームをローカライズ](#) (P. 414)するため、ブラウザのロケールを考慮に入れます。

[スクリプト]ダイアログ ボックスを使用したカスタム JavaScript 関数の管理

各フォームの [スクリプト] ダイアログ ボックスでは、フォームに使用する JavaScript 関数を作成し、メンテナンスできます。フォーム用のカスタムの JavaScript 関数を管理するための[ベストプラクティス](#) (P. 401)は、[スクリプト] ダイアログ ボックスを使用することです。ダイアログ ボックスで保存した関数は、編集しているフォームにのみ適用されます。フォームで [スクリプト] ダイアログ ボックスを使用するには、フォームを編集するためのアクセス権が必要です。

次の手順に従ってください:

1. フォーム デザイン ツリー内のフォーム名をクリックします。

フォーム属性が表示され、スクリプト ボタンが有効になります。スクリプト ボタンは、[ローカライズ]、[保存]、[元に戻す]、およびその他のボタンと共にツールバー上に表示されます。

2. スクリプト ボタンをクリックします。

[スクリプト] ダイアログ ボックスが表示され、フォームに指定されているカスタム JavaScript 関数がすでに存在する場合は、表示されます。既存の JavaScript 関数の前後に新しい JavaScript 関数を入力できます。

注: 関数のテンプレートを表示するには、[スクリプト] ダイアログ ボックス上にある [ヘルプを表示] をクリックします。テンプレートには、製品に固有に実装されている標準 JavaScript 関数が表示されます。

3. カスタム関数を書き込み、保存します。[スクリプト] ダイアログ ボックスの [ヘルプを表示] をクリックすると表示されるサンプル関数に示されているフォーマットを使用します。このフォーマットは JavaScript オブジェクトリテラル表記法として知られています。

4. フォームを保存します。
5. 呼び出すための関数の名前を [JavaScript 属性](#) (P. 350) に指定します。以下のフォーマットを使用します。

`ca_fd.js.function-name`

以下に例を示します。

`ca_fd.js.calculateCostQty()`

通常、以下のいずれかのカスタム JavaScript 関数を指定します。

- [フォーム属性](#) (P. 325) の `onSubmit` または `onLoad` 属性
- 該当するフィールドの `onChange` または `onValidate` 属性

フォームに適用する JavaScript 関数を管理するために、[スクリプト] ダイアログ ボックスを使用しました。

サービス オプション グループへのフォームの添付

フォームは 1 つ以上の適用可能なサービス オプション グループに添付する必要があります。それにより、リクエスト内でそれらのサービス オプションの 1 つを選択したエンド ユーザに対し、フォームの入力が促されるようになります。フォームは、CA Service Catalog へのリクエストを完了するために必要とされる情報をユーザが確実に提供するための仕組みです。

フォームをサービス オプション グループに添付する方法

1. メイン メニューから [サービス ビルダ] - [サービス オプション グループ] をクリックします。
サービス オプション グループが表示されます。
2. フォームを追加するサービス オプション グループ名をクリックします。
[サービス オプション グループの定義] ウィンドウが表示されます。
3. 以下のとおり、新規行または列見出しをダブルクリックして、新規行またはセルの列を追加します。
 - 新規サービス オプション要素を定義する場合は、新しい空のセル（最初のセル以外）をダブルクリックします。
 - 既存のサービス オプション要素の定義を変更する場合は、既存のサービス オプション要素をダブルクリックします。
[サービス オプション要素の定義] ウィンドウが表示されます。
4. [定義] タブをクリックします。

5. [タイプ] ドロップダウン リストでフォームを選択します。CA Workflow フォームは選択しないでください。
フォームに関連するオプションがタブ上に表示されます。
6. [表示テキスト] フィールドに、このフォームの目的を説明する、意味のあるテキストを入力します。
管理者がサービス ビルダでこのサービス オプション グループを表示したときに、このテキストがフォームの説明としてユーザに表示されます。
7. [フォーム名] フィールドで、フォームを選択するための虫めがねアイコンをクリックします。
[フォーム ツリー] ポップアップ ウィンドウが表示されます。
8. このフォーム ツリーを参照し、添付するフォームを選択します。
選択したフォームのプレビューが、右ペインに表示されます。
9. [フォームの選択] ボタンをクリックします。

注: サービス オプションへのフォームの追加は 1 度だけ可能です。つまり、同じフォームを同じサービス オプションに複数回追加することはできません。

10. いかなる場合でもフォーム全体を非表示にしたり無効にしたりすることがない場合は、[非表示] および [使用不可] フィールドを空白のままにし、このステップの残りの手順はスキップします。

リクエストのステータス、ユーザのロールまたはビジネス ユニット、その他の条件に基づいてフォーム全体を非表示または無効にする必要がある場合は、[非表示] および [使用不可] フィールドに対応する JavaScript 式を入力します。次の形式を使用します: `$ ( _.object.property )`。この式は、True または False の値を返す必要があります。

[非表示] フィールド、[使用不可] フィールド、またはその両方に JavaScript 式を指定できます。JavaScript 式を正しく指定する手順については、「[フィールドで JavaScript 式を使用する方法 \(P. 363\)](#)」を参照してください。このセクションでは、フォーム上のフィールドで式を指定する方法について説明しています。それらの手順は、このステップでフォーム全体の [使用不可] および [非表示] フィールドに指定するどの式にも当てはまります。

以下に例を示します。

- リクエストのステータスが「承認待ち」である場合にフォームを非表示または無効にするには、[非表示] または [使用不可] フィールドに次の JavaScript 式を入力します： `$(_request.status == 400)`
- エンド ユーザのロールのみに対してフォームを非表示または無効にするには、次の式を入力します： `$(_user.role == 'enduser')`
- `ca.com` 以外のすべてのビジネス ユニットに対してフォームを非表示または無効にするには、次の式を入力します： `$(_bu.id != 'ca.com')`
- リクエストのステータスが「実行済み」である場合に、フォームを無効にするには、次の式を入力します： `$(_request.status == 2000)`

注：フォーム全体が無効にされた場合、使用はできませんが、リクエストのライフサイクル全体（チェックアウト時を除く）において表示されます。チェックアウト中は、無効のフォームは使用できず表示もされません。

11. [オプション] タブをクリックします。

残りのサービス オプション要素フィールドが表示されます。

12. [\[サービス オプション要素の定義\] ウィンドウ - \[オプション\] タブ](#) (P. 242) 上の残りのフィールドへの入力を完了し、[更新] をクリックします。

フォルダを作成および管理する方法

フォーム デザイナでフォルダを作成および管理する方法は、サービス ビルダでフォルダを作成および管理する方法に似ています。フォーム デザイナでは、グループ、カテゴリ、ビジネス ユニットに基づいてフォームを整理しやすくするため、フォルダを作成および管理する場合があります。たとえば、各ビジネス ユニット、部門、所有者、またはサービスに対応するフォルダを作成して名前を付けることがあります。ビジネス ユニット 1、ビジネス ユニット 2、経理、財務、顧客サービス、人事、などのフォルダおよびサブフォルダを作成できます。

フォルダを作成および管理するには、以下の手順に従います。

1. 影響を受けるビジネス ユニットごとに、アクセスする各フォルダへの管理者権限を持っていることを確認します。たとえば、ビジネス ユニット 12 内のフォルダを作成または移動するには、そのビジネス ユニットで管理者として定義されている必要があります。同様に、ビジネス ユニット 1 からビジネス ユニット 5 にフォルダをコピーまたは移動するには、両方のビジネス ユニットで管理者として定義されている必要があります。親ビジネス ユニットの管理者であれば、自動的にそのすべての子ビジネス ユニットの管理者になります。

注:「システム」フォルダ内のフォルダまたは要素は、作成、コピー、移動、削除することができません。

2. 既存のフォルダを変更する場合は、慎重に行います。「アクティブ」なリクエストに含まれているフォームまたは要素がフォルダに含まれている場合、警告メッセージを受け取ります。

この警告メッセージを受け取った場合は、フォルダまたはその中身に変更を加えないでください（些細な変更を除く）。このメッセージが表示されなくなったら、変更を続けます。

3. 既存のフォルダを削除する場合、あるビジネス ユニットから別のビジネス ユニットに既存フォルダを移動する場合は、特に注意して行います。「アクティブ」なリクエストに含まれているフォームまたは要素がフォルダに含まれている場合、警告メッセージを受け取ります。この警告メッセージを受け取った場合、移動または削除を完了しないでください。このメッセージが表示されなくなったら、変更を続けます。

重要: フォルダを削除すると、その下のすべてのサブフォルダ、フォーム、要素も削除されます。

4. [サービス ビルダ] - [フォーム デザイナ] をクリックします。

フォーム デザイナ ウィンドウが表示されます。コンポーネント ツリー（左ペイン）で「コンポーネント」および「フォーム」フォルダは折りたたまれており、フォーム設計領域（中央のペイン）は空白になっています。

5. コンポーネント ツリーで「フォーム」フォルダの隣のアイコンをクリックして展開します。

「フォーム」フォルダの下に、デフォルトのフォルダ、および作成済みのすべてのカスタム フォルダが表示されます。

6. フォルダを作成するには、以下を実行します。
 - a. 現在表示されているフォルダと同じブランチ上にフォルダを作成する場合は、[追加] をクリックし、ドロップダウン メニューから [フォルダ] を選択します。
 - b. 現在表示されているフォルダより下位のブランチ上にフォルダを作成する場合は、必要に応じてツリーを展開し、新規フォルダを作成するブランチを表示します。[追加] をクリックして、ドロップダウン メニューから [フォルダ] を選択します。

[フォルダの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。

- c. 新しいフォルダの名前を入力し、[OK] をクリックします。フォーム名はビジネス ユニット内で一意である必要があります。

新しいフォルダが作成されます。新規フォルダへのフォームまたはサブフォルダの追加を開始できます。

7. フォルダの名前を変更するには、以下を実行します。

- a. 現在表示されているフォルダと同じブランチ上のフォルダ名を変更する場合は、フォルダを選択して [名前の変更] をクリックします。
 - b. 現在表示されているフォルダより下位のブランチ上のフォルダ名を変更する場合は、必要に応じてツリーを展開して、名前を変更するフォルダを含むブランチを表示し、[名前の変更] をクリックします。

[フォルダ名の変更] ダイアログ ボックスが表示されます。

- c. 新しいフォルダの名前を入力し、[OK] をクリックします。フォーム名はビジネス ユニット内で一意である必要があります。

フォルダの名前が変更されます。

8. フォルダを移動するには、以下を実行します。
 - a. ツリーを展開し、移動するフォルダを表示します。
 - b. ツリーを展開し、宛先フォルダ（元のフォルダを移動する先のフォルダ）を表示します。
 - c. 移動するフォルダを選択し、[切り取り] をクリックします。
 - d. 宛先フォルダを選択し、[貼り付け] をクリックします。

フォルダが移動されます。

注: あるビジネス ユニットから別のビジネス ユニットへフォルダを移動すると、移動したフォルダと、その下のすべてのサブフォルダ、フォーム、および要素が、移動先フォルダのビジネス ユニットに属するようになります。各フォルダ、フォーム、要素の名前は、移動先の新しいビジネス ユニットで一意である必要があります。

9. フォルダをコピーするには、以下を実行します。
 - a. ツリーを展開し、コピーするフォルダを表示します。
 - b. ツリーを展開し、宛先フォルダ（元のフォルダをコピーする先のフォルダ）を表示します。
 - c. コピーするフォルダを選択し、[コピー] をクリックします。
 - d. 宛先フォルダを選択し、[貼り付け] をクリックします。

フォルダがコピーされます。新しい名前は「<元の名前>のコピー」になります。ただし、その下のサブフォルダ、フォーム、要素の名前は変更されません。

注: あるビジネス ユニットから別のビジネス ユニットへフォルダをコピーすると、コピーしたフォルダと、そのすべてのサブフォルダ、フォーム、および要素が、コピー先フォルダのビジネス ユニットに属するようになります。

- e. 新しくコピーしたフォルダ、その下のサブフォルダ、フォーム、要素の名前を任意で変更します。
10. フォルダを削除するには、以下を実行します。
 - a. ツリーを展開し、削除するフォルダを表示します。
 - b. フォルダを選択します。
 - c. [削除] をクリックします。

フォルダが削除されます。その下のサブフォルダ、フォーム、要素もすべて削除されます。

フォームの管理方法

フォーム デザイナでフォームを作成および管理する方法は、フォーム デザイナでフォルダを作成および管理する方法と似ています。フォーム デザイナでは、グループ、カテゴリ、ビジネスユニットに基づいてフォームを整理しやすくするため、フォルダを作成および管理場合があります。フォルダを用意した後で、フォームを編集することができます。また、1つのフォルダから別のフォルダへフォームを移動またはコピーしたりすることがあります。その場合は、複数のビジネスユニット、部門、所有者、またはサービスが影響を受ける可能性があります。たとえば、「ビジネスユニット1」のフォルダから、「ビジネスユニット5」のフォルダに1つまたは複数のフォームを移動することができます。同様に、たとえば経理から財務へ、顧客サービスから人事へ、フォームをコピーすることができます。

フォームを編集、移動、コピー、削除するには、以下の手順に従います。

1. 影響を受けるビジネスユニットごとに、アクセスする各フォルダへの管理者権限を持っていることを確認します。たとえば、ビジネスユニット12内のフォームを作成または編集する場合、そのビジネスユニットで管理者として定義されている必要があります。同様に、ビジネスユニット1からビジネスユニット5にフォームをコピーまたは移動する場合、両方のビジネスユニットで管理者として定義されている必要があります。親ビジネスユニットの管理者であれば、自動的にそのすべての子ビジネスユニットの管理者になります。

注:「システム」フォルダ内のフォームまたは要素は、作成、コピー、移動、削除することができません。

2. 既存のフォームを変更する場合は慎重に行います。フォームが「アクティブな」リクエストに含まれている場合、警告メッセージを受け取ります。

この警告メッセージを受け取った場合は、フォームに変更を加えないでください（些細な変更は除く）。このメッセージが表示されなくなったら、変更を続けます。

フォームに重要な変更を加える必要がある場合は、新しいバージョンを作成して変更し、古いフォームを新規フォームで置換します。

3. 既存のフォームを削除する場合、あるビジネスユニットから別のビジネスユニットに既存フォームを移動させる場合は、特に慎重に行います。フォームが「アクティブな」リクエストに含まれている場合、警告メッセージを受け取ります。この警告メッセージを受け取った場合、移動または削除を完了しないでください。このメッセージが表示されなくなったら、変更を続けます。

重要: フォームを削除すると、その下の要素もすべて削除されます。要素を保持したい場合は、フォームを削除する前に、それらの要素を別のフォームに保存します。

4. [サービスビルダ] - [フォームデザイナー] をクリックします。

フォーム デザイナ ウィンドウが表示されます。コンポーネント ツリー (左ペイン) で「コンポーネント」および「フォーム」フォルダは折りたたまれており、フォーム設計領域 (中央のペイン) は空白になっています。

5. コンポーネント ツリーで「フォーム」フォルダの隣のアイコンをクリックして展開します。

「フォーム」フォルダの下に、デフォルトのフォルダ、および作成済みのすべてのカスタム フォルダが表示されます。

6. 該当する場合、[フォームを作成](#) (P. 324) します。
7. フォームを編集するには、以下を実行します。
 - a. 編集するフォームを含むフォルダを開きます。
 - b. フォームを開いて、その既存の要素を表示します。
 - c. [フォームの要素を追加、変更、設定](#) (P. 327) します。

フォームが更新されます。

8. フォームの名前を変更するには、以下を実行します。
 - a. 現在表示されているフォルダと同じブランチ上のフォーム名を変更する場合は、フォームを選択して [名前の変更] をクリックします。
 - b. 現在表示されているフォルダより下位のブランチ上のフォルダ名を変更する場合は、必要に応じてツリーを展開し、名前を変更するフォルダを含むブランチを表示します。フォームを選択して [名前の変更] をクリックします。

[フォーム名] ダイアログ ボックスが表示されます。

- c. 新しいフォルダの名前を入力し、[OK] をクリックします。 フォーム名はビジネス ユニット内で一意である必要があります。

フォームの名前が変更されます。

9. フォームを移動するには、以下を実行します。
 - a. ツリーを展開してフォームを表示します。
 - b. ツリーを展開して、宛先フォルダ (フォームを移動する先のフォルダ) を表示します。
 - c. 移動するフォームを選択し、[切り取り] をクリックします。
 - d. 宛先フォルダを選択し、[貼り付け] をクリックします。

フォームが移動されます。

注: あるビジネス ユニットから別のビジネス ユニットにフォームを移動した場合、移動したフォームとそのすべての要素が移動先フォルダのビジネス ユニットに属すようになります。移動したフォームの名前は、移動先の新しいビジネス ユニット内で一意である必要があります。

10. フォームをコピーするには、以下を実行します。

- a. ツリーを展開してフォームを表示します。
- b. ツリーを展開し、宛先フォルダ（元のフォームをコピーする先のフォルダ）を表示します。
- c. コピーするフォームを選択し、[コピー] をクリックします。
- d. 宛先フォルダを選択し、[貼り付け] をクリックします。

フォームがコピーされます。新しい名前は「<元の名前>のコピー」になります。コピーされたフォーム内のコピーされた要素は名前が変更されません。

注: あるビジネス ユニットから別のビジネス ユニットにフォームをコピーした場合、コピーしたフォームとそのすべての要素がコピー先フォルダのビジネス ユニットに属すようになります。

- e. 新しくコピーされたフォームの名前を任意で変更します。

11. フォームを削除するには、以下を実行します。

- a. ツリーを展開してフォームを表示します。
- b. フォームを選択します。
- c. [削除] をクリックします。

フォームが削除されます。その下の要素もすべて削除されます。

フォーム デザイナのアクセス レベル ルール

フォームにアクセスできるユーザ（許可されたユーザ）は、スーパー ビジネス ユニット管理者、カタログ管理者、サービス マネージャ、サービス提供管理者のロールを持つユーザです。ここで、「フォームへのアクセス」とは、下記の箇条書きのリストに特に記載のない限り、フォームを表示、作成、編集、コピー、削除できることを意味します。

管理者は、[サービス プロバイダのカタログのみを使用] および [カタログを総覧する] という設定を使用して、フォーム デザイナのフォームへのアクセス権を設定できます。

- [サービス プロバイダのカタログのみを使用] 設定にアクセスして任意に変更するには、サービス提供管理者としてルート（最上位レベル）ビジネス ユニットにログインし、[サービス ビルダ] - [設定] - [システムの設定] を選択します。
- [カタログを総覧する] 設定にアクセスして任意に変更するには、許可されたユーザとして対象のビジネス ユニットにログインし、[サービス ビルダ] - [設定] - [カタログの設定] を選択します。

管理者は、以下のように、デフォルト設定をそのまま使用するか、または必要に応じて変更できます。

- デフォルトでは、[サービス プロバイダのカタログのみを使用] は「いいえ」に設定されています。この設定は、前述の許可されたロールを持つユーザ（許可されたユーザ）が、現在のビジネス ユニットおよびその子ビジネス ユニット内のフォームにのみアクセスできることを意味します。同様に、許可されたユーザは、現在のビジネス ユニットおよびその子ビジネス ユニット内のみ、サービスにフォームを追加したり、サービスからフォームを削除をしたりすることができます。

[サービス プロバイダのカタログのみを使用] の設定を「はい」に変更すると、許可されたユーザが、「サービス プロバイダ」ビジネス ユニット内のフォームを表示およびコピーできるようになります。これらのフォームに対してそれ以外のアクションは実行できません。同様に、許可されたユーザは、「サービス プロバイダ」ビジネス ユニット内でサービスにフォームを追加したりサービスからフォームを削除したりはできません。

- デフォルトでは、[カタログを総覧] は「いいえ」に設定されています。この設定は、許可されたユーザが、現在のビジネス ユニットおよびその子ビジネス ユニット内のフォームにのみアクセスできることを意味します。同様に、許可されたユーザは、現在のビジネス ユニットおよびその子ビジネス ユニット内のみ、サービスにフォームを追加したり、サービスからフォームを削除をしたりすることができます。

「カタログを総覧」の設定を「はい」に変更すると、許可されたユーザが、親ビジネス ユニットのフォームを表示およびコピーできるようになります。これらのフォームに対してそれ以外のアクションは実行できません。同様に、許可されたユーザは、「サービス プロバイダ」ビジネス ユニット内でサービスにフォームを追加したりサービスからフォームを削除したりはできません。

- 「サービス プロバイダのカタログのみを使用」および「カタログを総覧」の両方が「はい」に設定されている場合、前者の設定が優先されます。つまり、許可されたユーザは「サービス プロバイダ」ビジネス ユニット内のフォームを表示およびコピーできますが、親ビジネス ユニットのフォームにはアクセスできません。同様に、許可されたユーザは、「サービス プロバイダ」ビジネス ユニット内でサービスにフォームを追加したりサービスからフォームを削除したりはできません。

注: どのような場合でも、ユーザが同位レベルのビジネス ユニットのフォームにアクセスすることはできません。「サービス プロバイダのカタログのみを使用」および「カタログを総覧」などの設定オプションの詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

別のビジネス ユニットへのフォームの割り当て

フォームの作成後に、そのフォームを別のビジネス ユニットにコピーまたは移動して、そこでも同じフォームを使用できるようにすることがあります。たとえば、「ビジネス ユニット 1」のフォルダから、「ビジネス ユニット 5」のフォルダに 1 つまたは複数のフォームを移動することができます。同様に、たとえば経理から財務へ、顧客サービスから人事へ、フォームをコピーすることができます。親ビジネス ユニットの管理者であれば、自動的にそのすべての子ビジネス ユニットの管理者になります。

別のビジネス ユニットへフォームを割り当てるには、元のビジネス ユニット内の元のフォルダから、新しいビジネス ユニットの宛先フォルダへ、フォームを[移動またはコピー](#) (P. 409) します。

注: 「システム」フォルダ内のフォームまたは要素は、作成、コピー、移動、削除することができません。

フォームのローカライズ方法

フォーム デザイナでフォームを作成したら、任意にローカライズ エディタを使用して、フォーム内の要素名および選択した属性をローカライズすることができます。これは、次の言語のいずれかまたはすべてに対して可能です：ポルトガル語（ブラジル）、フランス語、英語、ドイツ語、イタリア語、日本語、スペイン語。

フォーム デザイナでフォームを編集する際は、ローカライズ エディタを使用している場合に限り、ローカライズされた名前および値が表示されます。ただし、ローカライズされたフォームがリクエストで使用される場合は、すべてローカライズされた値が表示されます。ローカライズされた値が存在しない場合、フォームには、フォーム名前、要素名、選択された属性についてデフォルトの値が表示されます。

注： フォームを編集している間は、いつでも [元に戻す] をクリックして最後に保存された値に戻すことができます。たとえば、1 つまたは複数の値を変更した後で、変更を保存しない方がよいことに気付いた場合などにこのオプションが役立ちます。

フォームをローカライズするには、以下の手順に従います。

1. コンポーネント ツリー内でフォーム名を選択し、[ローカライズ] ボタンをクリックします。

[ローカライズ エディタ] ダイアログ ボックスが表示されます。

2. [言語] ドロップダウン リストから言語を選択します。

ローカライズ エディタには、要素がフォームに表示されるのと同じ順序で表示されます。

3. ローカライズ エディタ内の各要素（テキスト フィールド、ラジオ グループなど）ごとに、必要に応じて、以下の属性に対するローカル値を指定します。一部の属性がすべての要素に適用されるわけではありません。属性が要素に適用されない場合は、属性が省略されます。ローカライズできるのは、これらの属性のみです。

空のテキスト

ユーザにフィールドの説明を追加表示します。

ユーザがフォームを開くと、この属性に指定した値がフィールドに表示されます。ユーザがフィールドに値を入力し始めると、このテキストは非表示になります。パスワード フィールドのサンプル値は次の通りです。

AAbb1234

オプションで属性の [空のテキスト]、[ヒント]、[ツール ヒント] も同時に使用し、ユーザの入力を支援することができます。

ヒント

フィールドのヘルプテキストを指定します。このテキストは、マウスの位置にかかわらず、常にフィールドの下に表示されます。

たとえば、パスワードフィールドの場合、次のようなヒントも指定できます。「パスワードとして **6 ～ 8** 文字を指定してください。文字と数字の両方を含める必要があります。」

ラベル

要素の名前を指定します。ユーザがリクエストでフォームを表示した場合、このテキストがフィールドの名前として使用されます。たとえば、名前、住所、市町村、都道府県などを指定できます。

パターン メッセージ

テキスト フィールドおよびテキスト領域のみに適用され、`pattern` という名前の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) が使用される場合に限って使用されます。

ユーザの入力がパターン属性に違反した場合に表示されるエラーメッセージを指定します。

`pattern` 属性の値では、[数値とアドレスのデータを検証するための正規表現 \(P. 398\)](#) を指定します。たとえば、クレジットカード番号、社会保障番号、電子メール アドレス、IP アドレス、電話番号などです。

ツールヒント

必要に応じて、ツールヒントテキストを指定します。一部の要素のみがこの属性を使用します。

値

要素の値を指定します。ユーザがリクエストでフォームを表示した場合に、このテキストがフィールドのデフォルト値です。

たとえば、名前（ラベル）が「名前」または「住所」である要素については、ユーザごとに独自の値が入力されるので、この値は空白のままにする可能性があります。

ローカライズされた値を入力したら、[保存] をクリックします。

たとえば、英語でフォームを作成し、ドイツ語にローカライズしているとします。その場合、選択グループおよびそのオプションのラベルを以下のように指定できます。最初のエントリはグループの名前で、残りのエントリはそのオプションです。

ラベル	デフォルト値	ローカライズ値
Peripheral Device	Peripheral Device	Peripherie-Geräte
external disk drive	external disk drive	externe Festplatte
speakers	speakers	Lautsprecher
webcam	webcam	Webcam

- 完了するまで、前の手順で説明されているとおりに、属性のローカル値の指定を続行します。
- 右上隅の X をクリックして、ローカライズエディタを閉じます。
- Web ブラウザに対して適切な言語を設定し、サービス内のフォームをテストします。ローカライズされた値が各ローカライズされた言語で正しく表示されることを確認します。必要に応じてエラーを修正します。

フォームのインポートおよびエクスポート

[インポート エクスポート ユーティリティ](#) (P. 76)を使用すると、以下のタスクを実行できます。

- フォーム デザイナのフォームをフォームのみ（関連するサービスまたはサービス オプション要素なしで）インポートおよびエクスポートする
- サービス オプション要素に関連付けられているフォーム デザイナのフォームをインポートおよびエクスポートする

これらのタスクの実行の詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

システム フォーム

CA Service Catalog では、ユーザがリクエストを完了するための手順の一部として、[一般情報] および [リクエスト情報] というシステム フォームを提供しています。[リクエスト情報] フォームには、[追加情報] および [配送情報] が含まれます。これらのフォームは、リクエストを完了するために通常必要とされるユーザ関連情報を要求します。たとえば、基本的な個人データ、出荷先住所などがあります。

一般情報

[一般情報] フォームは、チェックアウトプロセスを完了するために必要とされる重要な詳細情報の提供をユーザに促します。このフォームは変更できないため、フォーム デザイナには表示されません。このフォームは、チェックアウト ページおよびリクエストの他のページに表示されます。

リクエスト情報フォーム

デフォルトでは、[リクエスト情報] フォームは、リクエストに関するカスタムの説明情報の提供をユーザに求めます。このフォームは、ユーザのビジネスユニットおよびサブビジネスユニット内のサービスのすべてのチェックアウトプロセスで使用されます。フォームのデフォルトバージョンは、フォーム デザイナの「フォーム」-「システム」フォルダに表示されます。

カスタマイズ

リクエスト情報フォームは任意でカスタマイズできます。カスタマイズするには、コンポーネント ツリーで[リクエスト情報] フォームを選択し、[カスタマイズ] ボタンをクリックします。フォームをカスタマイズすることを確認したら、他のカスタム フォームと同様に編集することができます。

このフォームを変更する場合に注意すべきことは、その変更が、対象のビジネスユニットおよびすべてのサブビジネスユニット内のサービスの全チェックアウトプロセスに適用され、現在、過去（アーカイブされていない「実行済み」リクエストを含む）、将来に渡って適用される、という点です。

テナントは、このフォームのアクティブなカスタム コピーを 1 つ持つことができます。

削除

このフォームをカスタマイズした後に、カスタマイズされたバージョンを任意で削除して親フォームに戻すことができます。カスタマイズされたバージョンを削除するには、フォームが開いているときに、コンポーネント ツリー内の[削除] ボタンをクリックします。

親フォームの削除は禁止されているため、サービス プロバイダ (SP) ビジネスユニットでは、削除機能が無効になっています。

フォームを非表示にする方法

[リクエスト情報] フォームを任意で非表示にして、リクエストのライフ サイクルでユーザや管理者に表示されないようにすることができます。デフォルトでは、表示されています。

非表示にするには、[サービス ビルダ] - [設定] - [リクエスト管理の設定] を開き、「アクセス制御：リクエスト情報の表示」という名前の設定に何もロールが含まれないようにします。その結果、どのユーザまたは管理者も、リクエスト処理中に[リクエスト情報] フォームを表示または変更することができなくなります。

アップグレードのみに該当する情報

このインストールが **CA Service Catalog** の最初のインストールである場合、このトピックは適用されません。次のトピックに移ることができます。**CA Service Catalog** の以前のリリースからのアップグレードである場合は、このトピックの内容を確認してください。

「アクセス制御：リクエスト情報の表示」というサービス ビルダ設定オプションが、**CA Service Catalog r12** 以前のリリースにおけるサービス ビルダの以下の設定オプションの両方に代わるものとして導入されました。

- アクセス制御：配送情報の表示
- アクセス制御：追加情報の表示

前のリリースでは、この 2 つのオプションによって、配送情報フォームと追加情報フォームを表示および編集できるロールが制御されていました。以前のリリースの [配送情報] および [追加情報] フォームは、[一般情報] および [リクエスト] フォームで置き換えられました。[一般情報] フォームおよび [リクエスト情報] フォーム用のアクセス制御は、前のトピックで説明されています。

制限事項

以下の制限に注意してください。

- [リクエスト情報] フォームをコピーおよび貼り付けして作成したコピーは、システム フォームにはなりません。
- [リクエスト情報] フォームを、「フォーム」の「システム」フォルダから移動することはできません。
- 「フォーム」の「システム」フォルダを変更することはできません。変更可能なフォームのカスタマイズのみが可能です。

システム フォーム用に事前定義された JavaScript 関数

リクエスト情報フォームをチェックアウト ページおよびリクエスト編集ページと効率的に統合するため、CA Service Catalog は、以下の[事前定義された JavaScript 関数](#) (P. 380)を提供しています。この関数を任意でカスタマイズし、一般情報フォームが変更された場合にリクエスト情報フォームのフィールドを更新することができます。以下は事前定義されている JavaScript 関数です。

`custom_onPriorityChange(newPriority)`

リクエストの優先度が一般情報フォームで変更された場合、この関数が呼び出されます。この関数に任意でコードを追加し、カスタマイズされたリクエスト情報フォームを更新して優先度の変更を反映させることができます。デフォルトでは、この関数は何もしません。

`newPriority` は、新しい優先度に相当する文字列です。

`custom_onDateRequiredChange(newDateRequired)`

必須の日付が一般情報フォームで変更された場合、この関数が呼び出されます。この関数に任意でコードを追加し、リクエスト情報フォームを更新することができます。デフォルトでは、この関数は何もしません。

`newDateRequired` は、新しい必須日付に設定された JavaScript オブジェクトです。

custom_onRequestedForChange(type, id, name, shippingAddress)

リクエスト先のユーザまたはリクエストのアカウントが変更された場合、この関数が呼び出されます。この関数に任意でコードを追加し、リクエスト情報フォーム上の値を更新することができます。たとえば、リクエスト情報フォームの配送先住所フィールドに、リクエスト先のユーザまたはアカウントの住所がロードされるようにできます。

デフォルトでは、この関数は、リクエスト情報フォームの配送先セクションに、新規ユーザまたはアカウントの配送先の住所をロードします。

重要: リクエスト情報フォームの配送先セクションが変更されたか更新された場合、その変更を反映してこのコードも変更の必要が生じる可能性があります。

type は、ユーザが選択された場合は「ユーザ」、アカウントが選択された場合は「アカウント」を指します。

id は、選択したユーザまたはアカウントの CA Service Catalog ID です。

name は、選択対象の表示名です。

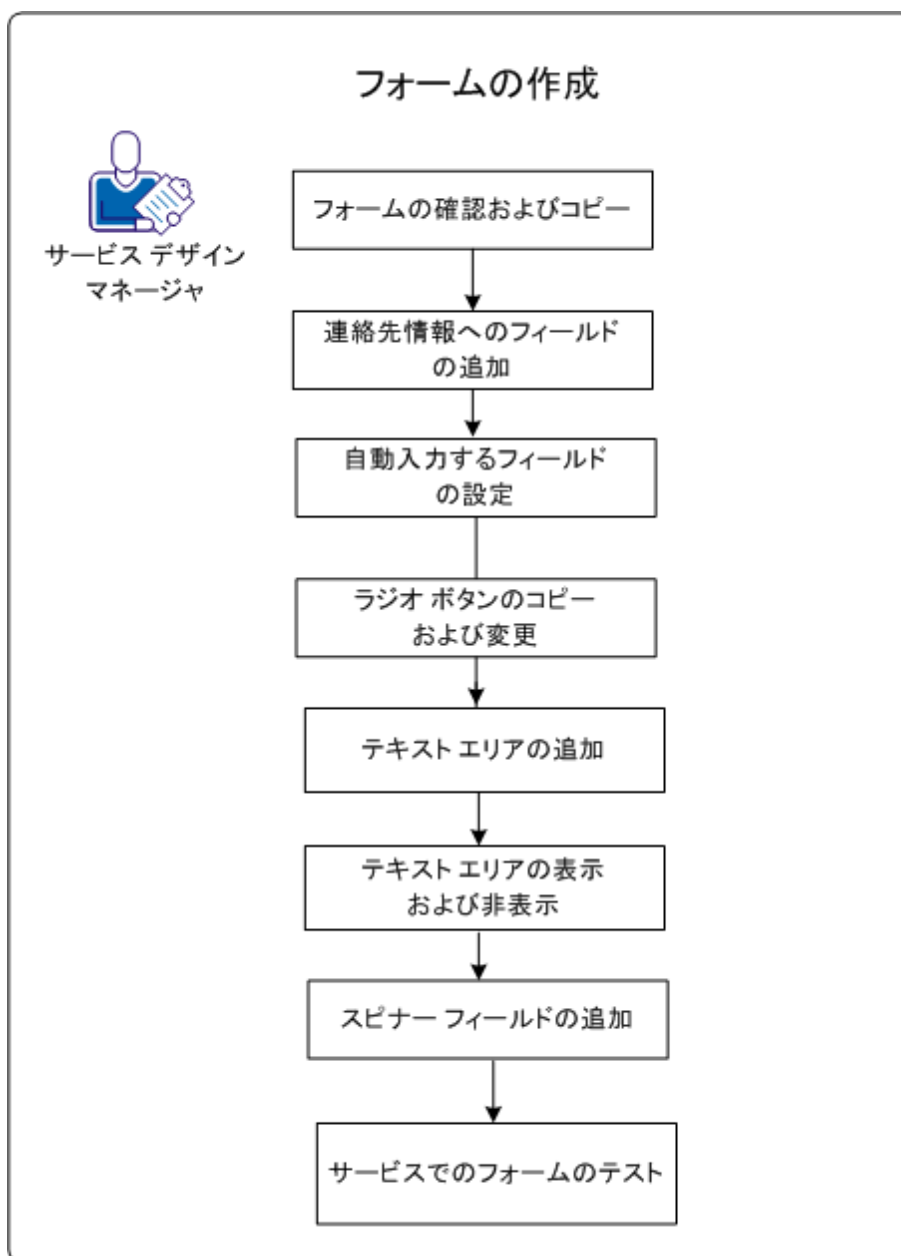
shippingAddress は、次のキーを備えた JavaScript マップです: **address_1**, **address_2**, **city**, **state**, **zip code**, and **country** ユーザまたはアカウントに関連付けられた住所がない場合、**shippingAddress** は **NULL** または空になることがあります。

フォームの作成

このシナリオでは、サービス デザイン マネージャが事前定義済みフォームをコピーし、そのコピーをカスタマイズすることでフォームを作成する方法について説明します。フィールドを追加し、一部のフィールドが自動入力されるよう指定します。ユーザが有効なオプションのみを指定できるようスピナー フィールドとラジオ ボタンを使用します。また、ユーザによって選択されたオプションによってフィールドを表示または非表示にします。この方法でフォームを作成することで、ユーザ エラーを減らし、効率性を高めることができます。

このシナリオでは、ユーザの組織内のラボ サービス グループの新入社員の手続きに焦点を当てます。ただし、このシナリオの原則はすべてのフォームに適用されます。このシナリオをモデルとして使用して、同様の技術を使用するフォームを作成できます。

注: サービス デザイン マネージャは通常 **CA Service Catalog** に次のロールの 1 つ以上を持ちます：サービス提供管理者、サービス マネージャ、スーパー ビジネス ユニット管理者、およびカタログ管理者。



フォームを作成するには、以下の手順に従います。

1. [フォームを確認しコピーします](#) (P. 425)。
2. [連絡先情報用のフィールドを追加します](#) (P. 426)。
3. [自動的に入力するフィールドを設定します](#) (P. 428)。
4. [ラジオ ボタンをコピーし修正します。](#) (P. 429)
5. [テキスト エリアを追加します。](#) (P. 430)
6. [テキスト エリアを表示および非表示にします](#) (P. 432)。
7. [スピナー フィールドを追加します](#) (P. 434)。
8. [サービスでフォームをテストします](#) (P. 435)。

新入社員の手続き以外のユース ケース については、作成するフォームに最も詳細に一致するフォームをカタログの「フォーム」フォルダで検索します。たとえば、**Reservation Manager** を使用して、仮想マシンを予約するフォームを作成するには、「フォーム」フォルダの「予約サービス」サブフォルダ内のサービスを確認します。同様に、ハードウェアを注文するフォームを作成するには、「IT サポート サービス」サブフォルダ内の「新規のハードウェアの調達」フォームを確認します。

フォームの確認とコピー

すべてのサービスには、サービスをリクエストするユーザからの重要な情報を記録する少なくとも 1 つの事前定義済みフォームまたはカスタム フォームが含まれています。このシナリオでは、標準的な「新入社員の手続き」サービスに含まれる事前定義済みフォームを確認しコピーします。その後、ラボ サービス グループの新入社員の手続きで使用するために、コピーしたフォームを変更します。

次の手順に従ってください:

1. 以下のように、フォームを十分に確認しコピーします。

- a. 「カタログ」 - 「フォーム」 をクリックします。

フォーム デザイナ ウィンドウが表示されます。コンポーネント ツリー (左ペイン) で「コンポーネント」および「フォーム」フォルダは折りたたまれており、フォーム設計領域 (中央のペイン) は空白になっています。

- b. コンポーネント ツリーで、[フォーム] - [CA カatalog コンテンツ] フォルダを展開します。

デフォルト フォーム、およびフォルダ内のすべてのカスタム フォームが表示されます。

- c. 「新入社員の手続き」 フォームを選択します。 フォーム内のフィールドを確認し、それらを十分に把握します。

フォームには、たとえば名前、住所、職位などの基本的な必須フィールドが含まれます。次のトピックでは、サービスで使用するために、このフォームをコピーして変更します。

- d. 「コピー」 をクリックします。

2. 「フォーム」フォルダのトップレベルを移動し、これらのアクションを完了します。

- a. [追加] をクリックして、「カスタム」という名前のサブフォルダを作成します。
- b. 「カスタム」フォルダを選択して、[貼り付け] をクリックします。

フォームがコピーされます。新しい名前は「<元の名前>のコピー」になります。コピーされたフォーム内のコピーされた要素は名前が変更されません。

注: あるビジネスユニットから別のビジネスユニットにフォームをコピーした場合、コピーしたフォームとそのすべての要素がコピー先フォルダのビジネスユニットに属すようになります。

- c. フォームを選択し、[名前の変更] をクリックします。
[フォーム名] ダイアログボックスが表示されます。
- d. 新しい名前として「New Hire Onboarding for Lab Services」と入力します。
[OK] をクリックします。

注: フォーム名はビジネスユニット内で一意である必要があります。

3. フォームの `_id` 属性で `new_hire_onboard_labservices` を指定して **Enter** を押し、[保存] をクリックします。

注: 任意の属性で新規の値を指定した後、**Enter** を押して [保存] ボタンを有効化します。フォームの `_id` 属性のこの値はフォーム ID です。ベストプラクティスとして、ビジネスユニットの各フォームに対して一意の ID を指定します。

次に、フォームの更新を開始します。

[連絡先情報]のフィールドを追加

[連絡先情報] フィールドを追加することで前の手順でコピーしたフォームを変更します。これらの新しいフィールドは、他の従業員がラボ サービスの従業員と通信するためのオプションを増やします。

次の手順に従ってください:

1. [New Hire Onboarding for Field Lab Services] フォームを展開します。

フォーム下のコンポーネントのリストが、フォーム名下のツリーに表示されます。このリストは、中央のペインで同名のコンポーネントに一致します。

2. 以下のように、別のフィールドを作成するために[ラスト ネーム (姓)]フィールドをコピーします。
 - a. ツリーで[ラスト ネーム (姓)]フィールドを選択し、[コピー]アイコンをクリックします。[コピー]アイコンが、画面の左上の近くで、メイン メニューおよびタブ名下のフォーム ツールの行に表示されます。
 - b. ツリー内で[New Hire Onboarding for Lab Services] フォームの名前を選択し、[貼り付け]をクリックします。
 - c. 右ペインの_id 属性で、一意の ID (例: employee_id) を指定します。Enter を押し、[保存]をクリックします。
3. 以下のように、新しいフィールドの名前を変更します。
 - a. フィールドを選択し、[名前の変更]をクリックします。
[名前] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - b. 新しい名前を「社員 ID」と入力します。[OK]をクリックします。
4. 以下のように[社員 ID]フィールドを移動します。
 - a. ツリーのフィールド名を選択します。
 - b. このフィールドの水平方向の線が[役職]フィールドの上に表示されるまで上向きにドラッグし、ドロップします。
 - c. [ファースト ネーム (名)]、[ラスト ネーム (姓)]および[社員 ID]フィールドが順番にツリーに表示されており、他のフィールドがそれに続いていることを確認します。
5. モデルとして手順 2～4 を使用して、以下の新しいフィールドを追加し、[社員 ID]フィールドの下にそれらを移動します。
 - 電子メール
 - 電話番号
 - 住所

連絡先情報にフィールドを追加しました。

注: フィールドのコピーおよび修正の詳細については、「管理ガイド」の「フォーム デザイナ」のトピックを参照してください。

自動入力フィールドを設定

ほとんどのフォームのように、[New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームでは、ユーザ ID、ユーザ名などの連絡先情報フィールドが必要です。エラーを減らし、効率を高めるためには、JavaScript 式を使用してユーザ データベースからこのデータを取得し、フィールドに自動入力します。

次の手順に従ってください:

1. 必要に応じて、[フォーム] ツリーを展開して [New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームのフィールドを表示します。
2. 以下のフィールドの値属性で以下の JavaScript 式を指定します。各値を指定した後に Enter を押し、[保存] をクリックします。
 - ファースト ネーム (名) : `$(_user.firstName)`
 - ラスト ネーム (姓) : `$(_user.lastName)`
 - 社員 ID : `$(_user.id)`
 - 電子メール : `$(_user.email)`
 - 電話 : `$(_user.phone)`
 - アドレス : `$(_user.address)`

カタログ ユーザがサービスのリクエスト中にこのフォームを開くと、ログインで指定されたユーザ ID に基づいてこれらの項目は自動入力されます。

注: フォームのフィールドでは複数の JavaScript 式を使用できます。JavaScript 式の使用の詳細については、「管理ガイド」の「フォーム デザイナ」のトピックを参照してください。

ラジオ ボタンをコピーし修正

次に、[New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームにラジオ ボタンを追加し、ユーザがラボのサーバタイプを選択できるようにします。ラジオ ボタンをコピーして修正することは、作成よりも効率的です。したがって、[Sun サーバの調達] フォームからラジオ ボタンをコピーし、このフォーム用に変更します。

次の手順に従ってください:

1. [フォーム] ツリーで [CA カタログ コンテンツ] フォルダを展開し、これらのアクションを実行します。
 - a. [サーバの調達] フォルダおよび [Sun サーバの調達] フォームを展開します。
 - b. [サーバモデルの選択] フィールドを選択し、[コピー] アイコンをクリックします。
 - c. [フォーム] ツリーを [New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームにナビゲートし、それを選択して [貼り付け] アイコンをクリックします。
2. 以下のように [サーバモデルの選択] フィールドを移動します。
 - a. ツリーのフィールド名を選択します。
 - b. このフィールドの水平方向の線が [追加情報] フィールドの上に表示されるまで上向きにドラッグし、ドロップします。
 - c. [採用マネージャ]、[サーバモデルの選択] および [追加情報] フィールドがツリーに順番に表示され、その後に他のフィールドが表示されることを確認します。
 - d. [サーバモデルの選択] フィールドに、[スターター]、[ミッドレンジ] および [ハイエンド] オプションが含まれることを確認します。

これらのボタンを使用して、ユーザはユーザのラボに最も適したサーバタイプを選択できます。

注: これらのフィールドの `_id` および他の属性の値は作成ではなくコピーしているため、すでに設定されています。値は同じフォーム内で引き続き一意になるため、このシナリオでは同じ属性値を使用します。

テキストエリアを追加

各サーバタイプに仕様を入力するテキストエリアを追加します。この情報を使用して、ユーザは各サーバタイプの詳細な仕様を参照し、ニーズに最も適したサーバを選択することができます。

次の手順に従ってください:

1. [New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームが「プレビュー ペイン」に表示されることを確認します。
2. フォーム ツリーで [コンポーネント] - [システム] をクリックします。
フォーム要素のリストがツリーで表示されます。
3. [テキスト エリア] 要素をツリーからユーザのフォームにドラッグします。水平方向のドラッグ アンド ドロップの線が [追加情報] フィールドのすぐ上に表示されたら、要素をドロップします。
4. [プレビュー ペイン] で、テキスト エリアが [追加情報] フィールドの上に表示されることを確認します。
5. ツリーで [テキスト エリア] を選択し、[名前の変更] ボタンをクリックします。新しい名前を [スターター] として入力します。
6. 以下の値を以下の属性に指定します。各値の指定後、Enter を押し、[保存] をクリックします。
 - `_id`: `starter_description`
 - 値:
10K (ULTRA 10000, Starfire) UltraSPARC® processor
64GB; 8-MB mirrored external cache
64-bit Ultra Port Architecture (UPA)
 - 使用不可: `true`
この設定はこの項目が読み取り専用であることを意味しており、ユーザは指定したテキストを変更できません。
 - 非表示: `false`

7. 次の2つのテキストエリア [ミッドレンジ] と [ハイエンド] に対しても前の手順を繰り返します。属性には以下の仕様を使用します。

ミッドレンジテキストエリア：

- 名前：ミッドレンジ
- _id：midsize_description
- 値：
20K UltraSPARC IV & UltraSPARC III Processors
288 GB Memory per Domain; 16 MB External Cache
150 MHz Sun Fireplane Interconnect
9 Uniboard CPU/Memory boards with 4 processors each, 2 GB per board
- 使用不可：true
- 非表示：真

ハイエンドテキストエリア：

- 名前：ハイエンド
- _id：highend_description
- 値：
E25K UltraSPARC IV & UltraSPARC III Processors
0.5 TB Memory per Domain; 16 MB External Cache
150 MHz Sun Fireplane Interconnect
18 Uniboard CPU/memory boards with 4 processors each, 16 GB per board
- 使用不可：true
- 非表示：真

8. 3つの [テキストエリア] フィールドがフォームの [追加情報] フィールドの前に表示されることを確認します。

テキストエリアを表示および非表示

選択されたサーバタイプ（スターター、ミッドレンジ、またはハイエンド）の説明のみが表示されるよう、フォームに **JavaScript** 機能を追加します。ユーザが新しいサーバタイプを選択する場合、以前の説明は新規の選択に対する説明に置き換えられます。この拡張により、複数の静的な説明をスクロールする必要がなくなり、ユーザの時間を節約することができます。このようにスクロールを減らせることは、モバイルユーザにとって特に有用です。

次の手順に従ってください：

1. [プレビュー ペイン] で [New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームを選択します。
2. フォームの一番上の [スクリプト] アイコンをクリックし、以下の手順を実行します。
 - a. 既存のサンプル コードを削除します。
 - b. JavaScript for New Hire Onboarding for Lab Services というセクションから [スクリプト] ダイアログ ボックスに JavaScript コードをコピーし貼り付けます。
 - c. スクリプトを保存し、ダイアログ ボックスを閉じます。
3. フォームを展開して [サーバ モデルの選択] ラジオ ボタン用のフィールドを表示します。
4. [スターター]、[ミッドレンジ] および [ハイエンド] フィールドの **onClick** 属性に次の JavaScript 関数呼び出しを入力します。各フィールドの属性の更新後、Enter を押し、[保存] をクリックします。

```
ca_fd.js.onFormLoad();
```

この呼び出しは、それ以前にフォームの [スクリプト] ダイアログ ボックスにコピーした JavaScript コードをロードします。

JavaScript for New Hire Onboarding for Lab Services

```
{
  onFormLoad : function() {
    ca_fd.js.clickStarter();
    ca_fd.js.clickMidSize();
    ca_fd.js.clickHighEnd();
  },

  // ShowFields/HideFields は、[スターター] ラジオ ボタンの変更時、スターター
  // サーバ用の説明フィールドを表示または非表示にします。
  // ResetFields は、スターターとは別のタイプが選択およびクリックされると、
  // MidSize と HighEnd をリセットします。
  // この機能はスターターのラジオ ボタンの onChange に対して呼び出されます。
  clickStarter : function() {
    if
    (ca_fdIsSelectRadio('new_hire_onboard_labservices','class','starter')) {
    ca_fdShowField('new_hire_onboard_labservices','starter_description'); }

    else {
    ca_fdHideField('new_hire_onboard_labservices','starter_description');

    ca_fdResetFields('new_hire_onboard_labservices',['starter_description']); }
  },

  // ShowFields/HideFields は、MidSize ラジオ ボタンが変更されると、ミッドレンジ
  // サーバの説明フィールドを表示または非表示にします。
  // ResetFields は、ミッドレンジとは別のタイプが選択およびクリックされると、
  // [ミッドレンジ] サーバの説明フィールドをリセットします。
  // この機能はミッドレンジのラジオ ボタンの onChange に対して呼び出されます。
  clickMidSize : function() {
    if
    (ca_fdIsSelectRadio('new_hire_onboard_labservices','class','midsize')) {
    ca_fdShowField('new_hire_onboard_labservices','midsize_description'); }

    else {
    ca_fdHideField('new_hire_onboard_labservices','midsize_description');
```

```

ca_fdResetFields('new_hire_onboard_labservices',['midsize_description']); }
    },

// ShowFields/HideFields は、HighEnd ラジオ ボタンが変更されると、ハイ エ
// ンド サーバの説明フィールドを表示または非表示にします。
// ResetFields は、HighEnd とは別のタイプが選択およびクリックされると、[ハ
// イ エンド] サーバの説明フィールドをリセットします。
// この機能は HighEnd のラジオ ボタンの onChange に対して呼び出されます。
    clickHighEnd : function() {
        if
        (ca_fdIsSelectRadio('new_hire_onboard_labservices','class','highen
        d')) {

ca_fdShowField('new_hire_onboard_labservices','highend_description
'); }

        else {
ca_fdHideField('new_hire_onboard_labservices','highend_description
');

ca_fdResetFields('new_hire_onboard_labservices',['highend_descript
ion']); }

    },
}

```

スピナー フィールドを追加

ベストプラクティスとして、ユーザが有効な数のアイテムのみを指定できるよう各フォームを設定します。この方法はエラーの削減に役立ちます。この方法を実装するために、フォームではスピナー フィールドが使用され、各タイプの 0 ～ 10 のサーバをユーザがリクエストできます。

次の手順に従ってください:

1. [New Hire Onboarding for Lab Services Only] フォームが「プレビュー ペイン」に表示されることを確認します。
2. フォーム ツリーで [コンポーネント] - [システム] をクリックします。
フォーム要素のリストがツリーで表示されます。
3. [スピナー フィールド] 要素をツリーからユーザのフォームにドラッグします。水平方向のドラッグアンドドロップの線が[追加情報] フィールドのすぐ上に表示されたら、要素をドロップします。

4. [プレビュー ペイン] で、[スピナー フィールド] が [追加情報] フィールドの上に表示されることを確認します。
5. ツリーで [スピナー フィールド] を選択し、[名前の変更] ボタンをクリックします。「スターター サーバ数」として新しい名前を指定します。
6. 以下の値を以下の属性に指定します。各値の指定後、**Enter** を押し、[保存] をクリックします。
 - 最大値：10
 - 最小値：0
 - 増分：1
7. 次の2つのフィールド [ミッドレンジ] と [ハイエンド] に対しても手順1～6を繰り返します。

注: 各サーバタイプの0～10をユーザが指定できるようにすることでユーザの柔軟な対応が可能になります。ユーザが3つのタイプすべてに0を指定しないようにするには、1つのフィールドにデフォルト値として1以上の値を指定します。
8. 3つのスピナー フィールドがフォームの [追加情報] フィールドの前に表示されることを確認します。

サービスでフォームをテストする方法

サービスでフォームを利用できるようにする前に、十分なフォームのテストを行います。テストによりすべてのエラーを検知および修正することができ、フォームをお客様が使用する準備が整っていることを確認できます。フォームをテストするには、以下の手順を実行します。

1. フォームを追加するサービスを選択します。
2. フォームをそのサービスのサービス オプション グループに追加します。
3. サービスが利用可能であることを確認します。
4. カタログでサービスを参照し、そのフォームを完了してリクエストをサブミットします。

注: このステップあるいは前のステップの実行の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

5. エラーを検知した場合は、このドキュメントの関連手順を再確認し、仕様を確認して再試行してください。

たとえば、テキストエリアが想定どおりに表示または非表示にならない場合は、[関連の JavaScript コードおよび属性 \(P. 432\)](#)が正しいことを確認します。

第 9 章: CA Service Catalog のモバイル アクセスの展開

モバイル アクセスの展開

この記事では、サービス提供管理者が CA Service Catalog 用のモバイル アクセスを実装する方法について説明します。

カタログユーザは、モバイル デバイスから以下のタスクを実行できます。

- カatalogの参照と検索
- 提供サービス（サービス）に関するリクエストを完了してサブミット
- リクエストにメモを追加またはイメージを添付
- ブラウザ インターフェースおよびモバイル アプリケーションの両方からサブミットされたリクエストを含めて、リクエストのステータスおよびその他の詳細を表示
- リクエストをキャンセル

リクエスト マネージャは、モバイル デバイスから以下のタスクを実行できます。

- 承認待ちのリクエストを表示し、それらを承認または拒否
- それらのリクエストにメモまたは添付ファイルを追加

注: サービス提供管理者は、通常 CA Service Catalog で、サービス提供管理者、スーパー ビジネス ユニット管理者、およびカタログ管理者のうちから 1 つ以上のロールを持ちます。サービス デザイン マネージャは、通常 CA Service Catalog で、サービス提供管理者、サービス マネージャ、スーパー ビジネス ユニット管理者、およびカタログ管理者のうちから 1 つ以上のロールを持ちます。

モバイル アクセスを展開するには、以下の手順に従います。

1. [前提条件を満たしていることを確認します](#) (P. 438)。
2. [サービスを作成または更新するためのガイドラインおよび要件に従います](#) (P. 439)。

3. [フォームを作成または更新するためのガイドラインおよび要件に従います \(P. 441\)](#)。
4. [サポートされているモバイル デバイスから、モバイル アプリケーションをインストールし、サービスとフォームをテストします \(P. 444\)](#)。
5. [モバイル アクセスについてユーザーに通知します \(P. 445\)](#)。

前提条件

モバイル アクセスのための以下の前提条件を確認します。

- この記事の用語を理解します。
 - カタログ ユーザとリクエスト マネージャ向けに、モバイル デバイスからアクセスするよう設計するサービスとフォームには、モバイル サービスとモバイル フォームがあります。
 - カタログ ユーザとリクエスト マネージャ向けに、タブレット、ラップトップ、またはデスクトップの Web ブラウザからアクセスするよう設計するサービスとフォームには、ブラウザ サービスとブラウザ フォームがあります。
- CA Service Catalog のサービスの設計およびフォームの設計に関する知識が必要です。
- CA Service Catalog でリクエスト マネージャがリクエストを承認および拒否する方法に関する知識が必要です。

注: これらのタスクの詳細については、「[簡易サービスの作成](#)」および「[フォームの作成](#)」という名前のシナリオを参照してください。このシナリオは、「[管理ガイド](#)」および <http://ca.com/support> に記載されています。「[管理ガイド](#)」の「[カタログ内のサービスの作成および更新](#)」と「[フォーム デザイナの使用](#)」の章も参照してください。

サービスの要件およびガイドライン

サービス デザイナとして、このトピックのガイドラインと要件に従い、以下の目標を達成するのに役立ててください。

- モバイル デバイス上で正しく表示され、動作する機能のみを使用する。
- 最低限の工数と入力によってモバイル ユーザがリクエストを完了できるようにする。

要件

モバイル サービスを設計する際は、以下の要件を満たします。

- [\[サービスの詳細 \(P. 202\)\]](#) タブで、[\[モバイル機器から使用可能\]](#) という名前のオプションを選択します。
- サービスごとに **1** つのサービス オプションを指定します。
- そのサービス オプションに **1** つのフォームを追加できます。
フォームの追加後、変更を保存し、サービス オプション [\[詳細\]](#) タブでその他のすべての該当フィールドに入力します。次の考慮事項および制限に注意してください。
 - ユーザは予約を追加することができ、それはモバイル デバイスに表示されます。
 - また、次の要素を追加できます：**CA Business Service Insight** 契約、コストと価格要素（料金要素など）、追加要素（テキスト要素など）。これらの要素はサポートされますが、モバイル デバイスでは表示されません。
- モバイル アプリケーションを使用して、サービスの設計のプロセス中に早期および頻繁にモバイル デバイスから[サービスおよびフォームをテスト](#) (P. 444) します。
- イメージを使用する場合は、以下の要件を満たします。
 - BMP、PNG、JPEG、または .JPG のいずれかの形式を使用します。
 - ファイル サイズが 30 KB 未満であることを確認します。
 - 寸法が 50×50 ピクセル以下であることを確認します。

サービスおよびフォームのガイドライン

モバイル サービスおよびモバイル フォームを設計する際は、以下のガイドラインに従います。

- サービスとフォームを短く単純にしておきます。
- すべての名前と説明を短くしておきます。

- モデルとして、以下の事前定義済みモバイル対応サービスおよびそれらのフォームを使用します。
 - マイ アセットの表示 (モバイル ユーザ用)

このサービスでは、カタログ ユーザが **CA APM** でアセットを表示できます。

このサービスでは、**CA Service Catalog** と **CA APM** が統合されている必要があります。
 - 問題のレポート

このサービスでは、カタログ ユーザが **CA Service Desk Manager** の問題（たとえばハードウェアまたはソフトウェアの問題）をレポートできます。

このサービスでは、**CA Service Catalog** と **CA Service Desk Manager** が統合されている必要があります。

注: これらのサービスにアクセスするには、サービス管理コンテンツ パックをインポートします。このコンテンツ パックをインポートし使用する手順については、記事「*Using the Service Management Content Pack*」を参照してください。この記事にアクセスするには、**CA Service Catalog** にログインし、[管理] - [ツール] - [リンク] を選択します。

- 必要な場合にのみ、ブラウザ アクセス用とモバイル アクセス用にサービスとフォームを 1 つずつ（合計 2 つのフォームと 2 つのサービス）を作成することを検討します。必要な場合とは、ブラウザ サービスおよびフォームに、モバイルでサポートされていない複数または複雑な要素が含まれている場合を意味します。たとえば、ブラウザ サービスに複数のサービス オプションが含まれており、ブラウザ フォームにテーブルが 1 つ含まれているような場合です。

そのような場合、この記事の説明に従ってモバイル サービスおよびフォームを設計し、2 つのサービスを区別するために直感的な命名規則を使用します。さらに各サービスの説明で、違いについて説明できます。たとえば、コンテンツ パックの「マイ アセットの表示」サービスおよび「マイ アセットの表示 (モバイル ユーザ用)」サービスを参照してください。

(オプション) サービスの表示順を指定します。

[[サービスの詳細](#) (P. 202)] タブで [並べ替え番号] フィールドを使用してサービスの表示順をオプションで指定できます。表示順は昇順になります。たとえば、1 ～ 3 の並べ替え番号の 3 つのサービスが、ユーザがモバイル デバイスからカタログをオープンするときに表示される最初の 3 サービスになります。

注: ユーザがモバイル デバイスからサービスを参照する場合、単一の並べ替え順がすべてのフォルダに適用されます。これとは対照的に、ユーザがデスクトップ、ラップトップあるいはタブレットからサービスを参照する場合、並べ替え順は各フォルダに個別に適用されます。

サポートされないカスタマイズ

モバイル サービスでは次のカスタマイズはサポート されません。

- カスタム承認ステータス
モバイル サービスではデフォルトの承認ステータスのみを使用してください。
- ティア タイプのサービス オプション グループ

フォームの要件およびガイドライン

モバイル フォームを設計する際は、これらの要件およびガイドラインに従います。

一般的なガイドライン

[サービスの要件およびガイドライン](#) (P. 439)には、フォームの使用に関する一般的なガイドラインが含まれます。

フィールドのガイドライン

最も効率的な表示を実現し、ユーザの生産性を最大化するには、最も一般的なオプションをデフォルトのオプションとして自動的に指定します。たとえば、JavaScript の式およびユーザ プロファイルを使用して、名前、アドレス、電話番号などのユーザ属性のフィールドを事前入力します。同様に、ユーザのロケーションが使用可能な場合は、それらも事前入力します。

ラベルの要件

[ラベル](#) (P. 306)を使用する場合は、モバイル デバイスでそれらを徹底的にテストします。ラベルは、サービスを表示し、リクエストをサブミットするカタログ ユーザに表示されます。ただし、ラベルは、リクエストを承認および拒否するリクエスト マネージャに対しては表示されません。そのため、サービス オプション（ラベルではなく）の「説明」フィールドを使用して、フォームまたはサービス オプションに関する重要な情報をリクエスト マネージャに伝えます。

フォームがモバイル デバイスに表示されるときに、ラベルの全角属性が自動的に True に設定されます。この自動設定により、モバイル 画面のスペースの使用が最適化されます。

イメージをラベルの値として使用する場合、イメージの最大サイズは 50x50 ピクセル以下です。

適用されない要素

モバイル フォームでは、以下の要素を使用しないでください。これらの要素は適用されません。

- すべてのテーブル ([静的テーブル](#) (P. 316) または [動的テーブル](#) (P. 319))
- [2重リスト](#) (P. 312)
- [列レイアウト](#) (P. 306)
- [ルックアップ フィールド](#) (P. 314)

適用されない属性

次の属性はモバイル フォームには適用されません。これらの属性は、ユーザがモバイル デバイスでフォームを表示する場合には機能しません。ただし、ユーザがモバイルおよび非モバイル デバイスの両方からアクセスするフォームにこれらの属性をオプションで含めることはできます。そのような場合、これらの属性は非モバイル アクセスでは設計どおり機能しますが、モバイル アクセスでは機能しません。 モバイル フォームで以下の属性を使用すると、これらの属性は適用されません。

エレメント	HTML 属性	JavaScript 属性
すべての要素	ヒント、スタイル、タブ インデックス、テキストの方向、ツールヒント	onBlur、onKeyDown、onKeyPress、onKeyUp onMouseDown、onMouseMove、onMouseOut、onMouseOver、onMouseUp
チェック ボックス	ボックス ラベル	onFocus および onClick
日付/時間	時刻の形式	onFocus および onClick
フィールドセット	折りたたみとラベルの幅	N/A
ラジオ グループ	方向	N/A
ラジオ オプション	N/A	onFocus および onClick
選択ボックス	最小検索、マルチ選択、ページ サイズ、リストの幅、および高さ	onFocus および onClick
スライダ	メッセージ	onFocus および onClick
スピナー	数の形式	onFocus および onClick

適用されないフォーム属性

フォーム属性「CSS クラス」は適用されません。

日付形式

モバイル サービスおよびフォームは、ビジネス ユニットに使用可能な日付形式をサポートします。

モバイル サービスおよびフォームは、日付の値および形式を設定するカスタム JavaScript 関数をサポートします。

カスタム JavaScript

重要: モバイル アプリケーションは通常、タブレット、ラップトップ、またはデスクトップ上の Web ブラウザよりも多くの個人データへのアクセスを提供します。また、モバイル アプリケーションには通常、より多くのセキュリティ上の問題があります。ユーザがモバイル デバイスを介してアクセスするサービスのフォームでカスタム JavaScript を使用する場合は、注意してください。すべてのカスタム JavaScript が安全であり、任意のユーザのプライバシーに違反しないことを確認します。

モバイル フォームでは、以下の方法のいずれかを使用するカスタム JavaScript はサポートされません。

- JQUERY
- フォームと CA Service Catalog Web DOM 要素の間の通信

承認プロセス

リクエスト マネージャがモバイル デバイスを使用してキュー内の承認待ちリクエストを表示する場合は、以下のフィールドおよびフォームがリクエストに表示されません。

- テキストを入力するか値を選択することによってデータを指定するフィールド
例には、コストを指定、またはコスト センターまたは優先度レベルを選択するフィールドが含まれます。
- 条件が含まれるフィールドまたはフォーム
例には、リクエスト ステータスに基づいてフィールドまたはフォームを非表示または無効にする JavaScript 条件が含まれます。
- 承認プロセス中にアクティブ化されたカスタム JavaScript 付きの複雑なフォーム

フォームにモバイル デバイスに適用されない要素または属性が含まれる場合、警告メッセージがリクエスト マネージャに表示されます。メッセージはこの条件について説明し、タブレット、ラップトップ、またはデスクトップの Web ブラウザを使用してリクエストを表示および処理するようにリクエスト マネージャに通知します。ただし、リクエスト マネージャは、モバイル デバイスを使用してリクエストを引き続き承認または拒否できます。そのため、ベスト プラクティスとして、モバイル対応サービスにサポートされていない要素または属性が含まれていないことを確認します。

サービスおよびフォームのテスト

サービスおよびフォームをテストし、モバイル デバイスで正しく機能することを確認します。

次の手順に従ってください:

1. iTunes および Google Play Store Web サイトから、以下のデバイスでモバイル アプリケーション (アプリ) をダウンロードしインストールします。モバイル アプリ名は **CA Service Management** です。
 - iOS 6.1x を実行する iPhone および iPad
 - Android オペレーティング システム 4.0x を実行するモバイル デバイス
2. モバイル サービスおよびフォームがこれらのデバイスで正しく表示され、機能することを確認します。

たとえば、カタログ ユーザがカタログを参照でき、リクエストをサブミットできることを確認します。同様に、リクエスト マネージャが承認待ちのリクエストを表示、承認、および拒否できることを確認します。
3. 必要に応じて、この記事で前述したガイドラインおよび要件を使用して、これらのデバイスが正しく機能するようにモバイル対応サービスおよびフォームを調整します。
4. iPhone および Android フォンのモバイル アプリケーションからサービスにアクセスおよび更新できることを確認します。

ユーザへの通知

モバイルサービス（フォームを含む）が想定どおり機能する場合、ユーザがモバイルアプリをインストールおよび実行できるようユーザに通知します。

次の手順に従ってください：

1. ユーザに次の情報を提供します。
 - たとえば、iTunes App Store や Google Play Store などからモバイルアプリケーションを取得するための URL
 - モバイルアプリケーションをインストールおよび起動するための特別な手順
 - モバイルアプリケーションを実行するための URL
タブレット、ラップトップ、またはデスクトップから CA Service Catalog を実行する場合と同じ URL を使用します。
 - モバイルデバイスから CA Service Catalog にアクセスする場合、実行できる [ロールベースの機能](#) (P. 437)
2. ブラウザアクセスとモバイルアクセスの両方に対して、同じログイン認証情報を使用することをユーザに伝えます。
3. 初回ユーザに対して、モバイルデバイスを使用して CA Service Catalog にログインする *前*に、ラップトップ、またはデスクトップ上のブラウザから CA Service Catalog にログインし、パスワードを変更するよう通知します。

第 10 章：サービスのローカライズ

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[単一のサービスのローカライズ](#) (P. 448)

[複数のサービスのローカライズ](#) (P. 462)

単一のサービスのローカライズ

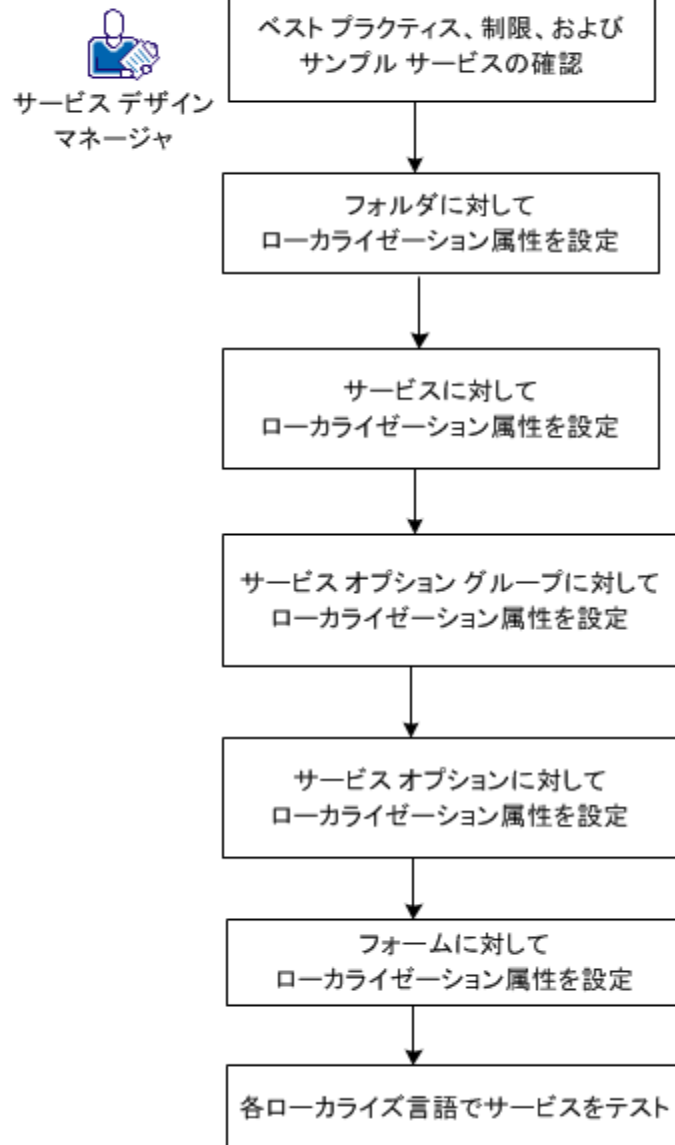
サービス デザイン マネージャは、単一のサービスを複数の言語で利用できるようにするためにローカライゼーション属性を指定できます。サービスは、ローカライズされた名前、説明、フォームなどと共にカタログに表示されます。この機能により、多言語の組織で、サポートされている言語すべてに対する単一のカタログ内の1つのサービスを保持することができます。1つのサービスの複数のバージョンまたは複数のカタログは必要ありません。ユーザがローカル言語に設定されているブラウザを使用してカタログにアクセスする場合、ローカル言語でサービスのほとんどの要素が参照されます。

効率化のため、カスタムサービスのみをローカライズします。ローカライズされた言語の言語パックをインストールする場合、**CA Service Catalog** は事前定義済みサービスを自動的にローカライズします。たとえば、**CA Service Catalog** をインストールする場合の英語で表示される事前定義済みサービスについて考えてみます。フランス語の言語パックをインストールした後で、ブラウザの言語をフランス語に設定した場合、これらの事前定義済みサービスはフランス語でカタログに表示されます。

注: 複数のサービスをローカライズするには、「[複数のサービスのローカライズ](#)」シナリオを参照してください。このシナリオは「管理ガイド」、および <http://ca.com/support> 上に表示されます。

注: サービス デザイン マネージャは通常 **CA Service Catalog** に次のロールの1つ以上を持ちます：サービス提供管理者、サービス マネージャ、スーパー ビジネス ユニット管理者、およびカタログ管理者。

単一サービスのローカライズ



単一のサービスをローカライズするには、以下の手順に従います。

1. [ベストプラクティスおよび考慮事項](#) (P. 450)、および[サンプル サービス](#) (P. 451)を確認します。
2. [フォルダに対してローカライゼーション属性を設定します](#) (P. 452)。
3. [サービスに対してローカライゼーション属性を設定します](#) (P. 453)。
4. [サービス オプション グループに対してローカライゼーション属性を設定します](#) (P. 455)。
5. [サービス オプションに対してローカライゼーション属性を設定します](#) (P. 456)。
6. サービスに含まれている[フォームに対してローカライゼーション属性を設定します](#) (P. 459)。
7. [ローカライズされたサービスをテストします](#) (P. 462)。

単一のサービスをローカライズするためのベストプラクティスおよび考慮事項

単一のサービスをローカライズするときには、以下のベストプラクティスが適用されます。

- サービス、および以下の関連するオブジェクトをローカライズする前に、それらが元の言語で入力されていることを確認します。
 - サービス オプション グループ
 - サービス オプション
 - サービス オプション要素
 - フォーム (必要な場合)
 - フォルダ
- これらのオブジェクトをローカライズした後で、元の言語でこれらを更新する場合は、ローカライゼーション属性を適宜更新します。 そうでない場合、カタログには、元の言語のバージョンに完全に一致しない、ローカライズされたサービスおよび関連するオブジェクトが含まれる可能性があります。
- ローカライゼーション属性が含まれるサービスをコピーまたは継承する場合、コピーまたは継承されたサービスは元のサービスのローカライゼーション属性を保持します。
- ローカライゼーション属性のないサービスを定義する場合は、そのサービスがカタログで利用できるように定義します。

注: サービスの定義の詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください

単一のサービスをローカライズするときには、以下の制限が適用されます。

- フィールドはカタログでのみローカライズされた名前で表示されます。製品の他のすべてのコンポーネントにおいて、たとえば、カタログ コンポーネントでは、フィールドは元の言語で表示されます。
- ローカライズするフィールドは、カタログではローカル言語で表示されます。フィールドをローカライズしない場合は、カタログでは元の言語で表示されます。
- すべてのローカル言語に適用される 1 つの通貨単位（たとえばドル）を設定できます。
- **CA Service Catalog** がこのリリース用にローカライズされる言語に対してのみ属性をローカライズできます。公開時点では、これらの言語は、ポルトガル語（ブラジル）、フランス語、英語、ドイツ語、イタリア語、日本語、中国語（簡体字、）およびスペイン語です。

サンプル サービス

このシナリオでは、説明のために、「**New Tablet Computer**」という名前のサンプルの架空のサービスを使用します。カスタム サービスをローカライズするためのモデルとしてこのサンプルを使用します。

このシナリオでは、サービス、フォルダ、サービス オプション グループ、および他のサポートする要素がすでに英語で作成されていると仮定します。そのため、このシナリオでのユーザの主なタスクは、これらの要素のローカライゼーション属性を言語固有の値に設定することです。このシナリオでは、説明のために、スペイン語、ドイツ語、および日本語を使用します。

以下の要素がすでに英語で作成されていると仮定されます。

- フォルダ：新しいコンピュータ ハードウェア
- サービス：新しいタブレット コンピュータ
- サービス オプション グループ：新しいタブレット コンピュータ
- サービス オプション：標準のタブレットおよびデラックスなタブレット
- サービス オプション要素
 - ユーザがタブレット コンピュータを注文するためのフォーム要素
 - 標準のタブレット コンピュータの詳細な説明を提供するテキスト要素
 - デラックスなタブレット コンピュータの詳細な説明を提供するテキスト要素

ローカライゼーションアイコン

ある要素のローカライゼーションアイコンをクリックして、そのローカライゼーション属性を設定します。ローカライゼーションアイコンは通常、フィールドまたは関連する見出しの最後に表示されます。このアイコンをクリックすると、このシナリオの手順に記載されているように、[ローカライズ値] ダイアログボックスが表示されます。

オプションでデフォルトのアイコンを別のアイコンで置き換えることができます。パス名は `USM_HOME¥view¥webapps¥usm¥images¥localization_16.png` です。

本書の規則では、`USM_HOME` はローカルの `CA Service Catalog` インストールディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルトパス名は `C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Catalog` であり、64 ビット インストールでは `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。

フォルダに対するローカライゼーション属性の設定

[サンプル サービス \(P. 451\)](#) を格納するフォルダに対してローカライゼーション属性を設定します。ユーザがこれらの属性を設定した後で、カタログ内のフォルダを表示すると、それらがローカル言語で表示されます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。フォルダを展開し、「*New Computer Hardware*」という名前のフォルダを開きます。
そのフォルダの [詳細] タブが表示されます。
2. [名前] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。
[ローカライズ値] ダイアログボックスが開きます。
3. [名前] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。
 - スペイン語の場合: **Nuevo** ハードウェア
 - ドイツ語の場合: **Neue Computerhardware**
 - 日本語の場合: 新しいコンピュータ ハードウェア>

注: オプションで [ローカライズ値] ダイアログボックスにリスト表示される他の言語の [名前] フィールドに対応するテキストを指定できます。

4. 変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログボックスを閉じます。

5. [説明] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。英語の説明が表示されます：*Acquire new computer hardware and set it up.*
[ローカライズ値] ダイアログ ボックスが開きます。
6. [説明] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。
 - スペイン語の場合： *Adquirir nuevo hardware y configurarlo*
 - ドイツ語の場合： *Gewinnen Sie neue Computer-Hardware und richtete ihn auf*
 - 日本語の場合： 新しいコンピュータ ハードウェアを入手してセットアップします
7. 変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログ ボックスを閉じます。
8. フォルダへの変更を保存します。

フォルダに対してローカライゼーション属性を設定しました。次に、サービスに対してローカライゼーション属性を設定します。

サービスに対するローカライゼーション属性の設定

[サンプル サービス \(P. 451\)](#) に対してローカライゼーション属性を設定します。ユーザがこれらの属性を設定した後で、ユーザがカタログ内のサービスを表示すると、それらがローカル言語で表示されます。

次の手順に従ってください：

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。フォルダを展開し、「*New Computer Hardware*」という名前のフォルダを開きます。
2. 「*New Tablet Computer*」という名前のサービスを開きます。
サービスの [詳細] タブが表示されます。
3. [名前] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。
[ローカライズ値] ダイアログ ボックスが開きます。

4. [名前] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。終了したら、変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログ ボックスを閉じます。

- スペイン語の場合： **Nueva tableta**
- ドイツ語の場合： **Neuer Tablet-PC**
- 日本語の場合： **新しいコンピュータ ハードウェア**

注: オプションで [ローカライズ値] ダイアログ ボックスにリスト表示される他の言語の [名前] フィールドに対応するテキストを指定できます。

5. [説明] フィールドのローカライゼーション アイコンをクリックします。英語の説明が表示されます： ***Order new tablet computer with software, and accessories, including carrying case.***

[ローカライズ値] ダイアログ ボックスが開きます。

6. [説明] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。終了したら、変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログ ボックスを閉じます。

- スペイン語の場合： **Solicitar una nueva tableta con software y accesorios, incluyendo la funda.tableta**
- ドイツ語の場合： **Neuen Tablet-PC mit Software und Zubehör einschließlich Tasche bestellen**
- 日本語の場合： **ソフトウェアおよびアクセサリ（キャリー ケースを含む）と共に新しいタブレット コンピュータを注文します**

7. （オプション）サービスの概要テキストを以下のように入力しローカライズします。

- a. [定義] タブをクリックします。
- b. サービス名については、見出しと同じ行の [編集] アイコンをクリックします。

[概要] ダイアログ ボックスが表示されます。

- c. 意味のある概要テキストを指定します。このテキストはカタログ内のサービスの補足説明として機能します。オプションでイメージ、アイコン、および強調表示を追加します。

8. ローカライゼーションアイコンをクリックし、[ローカライズ値] ダイアログボックスでローカライズされた概要テキストを指定し、変更を保存します。
変更を保存すると、[ローカライズ値] ダイアログボックスは閉じます。
9. [概要] ダイアログボックス上の変更を保存します。
変更を保存すると、[概要] ダイアログボックスは閉じます。

サービスに対してローカライゼーション属性を設定しました。次に、そのサービス オプショングループ、サービス オプション、およびフォームを含むサービス オプション要素に対してローカライゼーション要素を設定します。

サービス オプション グループに対するローカライゼーション属性の設定

[サンプル サービス \(P. 451\)](#)のサービス オプション グループに対してローカライゼーション属性を設定します。ユーザがこれらの属性を設定した後で、カタログ内のサービス オプション グループを表示すると、それらがローカル言語で表示されます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。 [オプション グループ] タブをクリックします。
2. 「*New Tablet Computer*」という名前のサービス オプション グループを開きます。
サービス オプション グループの [詳細] タブが表示されます。
3. [名前] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。
[ローカライズ値] ダイアログボックスが開きます。
4. [名前] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。終了したら、変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログボックスを閉じます。
 - スペイン語の場合: **Nueva tableta**
 - ドイツ語の場合: **Neuer Tablet-PC**
 - 日本語の場合: **新しいタブレット コンピュータ**

注: オプションで [ローカライズ値] ダイアログボックスにリスト表示される他の言語の [名前] フィールドに対応するテキストを指定できます。

5. [説明] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。英語の説明が表示されます: ***Order new tablet computer with software and accessories.***
[ローカライズ値] ダイアログボックスが開きます。

6. [説明] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。終了したら、変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログボックスを閉じます。
 - スペイン語の場合： **Solicitar una nueva tableta con software y accesorios**
 - ドイツ語の場合： **Neuen Tablet-PC mit Software und Zubehör bestellen**
 - 日本語の場合： ソフトウェアおよびアクセサリと共に新しいタブレットコンピュータを注文します
7. サービス オプション グループへのユーザの変更を保存し、以下のいずれかの操作を実行します。
 - [サービス オプションに対してローカライゼーション属性を設定する \(P. 456\)](#) ことによりこのシナリオを続行します。
 - このシナリオをここで停止し、後で再開してください。

サービス オプション グループに対してローカライゼーション属性を設定しました。次に、そのサービス オプション、およびフォームを含むサービス オプション要素に対してローカライゼーション要素を設定します。

サービス オプションに対するローカライゼーション属性の設定

サービス オプションに対してローカライゼーション属性を設定します。ユーザがこれらの属性を設定した後で、カタログ内のサービス オプションを表示すると、それらがローカル言語で表示されます。このシナリオで、サービス オプションはユーザが注文するために使用可能なタブレット コンピュータのモデルです。

次の手順に従ってください：

1. 必要に応じて、「**Standard Tablet Computer**」という名前のサービス オプション グループにアクセスするには、以下の手順に従います。すでにそれにアクセスしている場合は、次の手順にスキップします。
 - a. [カタログ] - [提供サービス] - [SOG] をクリックし、サービス オプション グループをクリックします。
このサービス オプション グループの [詳細] タブが表示されます。
 - b. [定義] タブをクリックします。
このサービス オプション グループのサービス オプションが表示されます。
2. 「**New Tablet Computer**」という名前のサービス オプション グループを編集します。
このサービス オプションの [詳細] タブが表示されます。

3. [名前] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。
[ローカライズ値] ダイアログ ボックスが開きます。
4. [名前] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。
 - スペイン語の場合： **Tableta estándar**
 - ドイツ語の場合： **Standard-Tablet-PC**
 - 日本語の場合： **標準タブレット コンピュータ**

注: オプションで [ローカライズ値] ダイアログ ボックスにリスト表示される他の言語の [名前] フィールドに対応するテキストを指定できます。

5. 変更を保存し、[ローカライズ値] ダイアログ ボックスを閉じます。
6. [説明] フィールドのローカライゼーションアイコンをクリックします。説明が表示されます。

Order new tablet computer with software, and accessories, including carrying case.

Estimate: One week to complete request

[ローカライズ値] ダイアログ ボックスが開きます。

7. [説明] フィールドのローカライゼーション属性に対して以下のテキストを指定します。

注: 各言語に対して、[説明] フィールドに画像、リンク、色、フォーマット、強調表示などの、リッチテキスト用のいくつかのオプションが含まれます。詳細については、ツールバーのアイコンをクリックしてください。オプションで [ローカライズ値] ダイアログ ボックス上ですべての言語を含む、任意の言語用のこれらのオプションを使用することができます。

- スペイン語の場合：

Solicitar una nueva tableta con software y accesorios, incluyendo la funda.

Tiempo estimado: una semana para completar la solicitud

- ドイツ語の場合：

Neuen Tablet-PC mit Software und Zubehör einschließlich Tasche bestellen

Geschätzte Dauer bis zum Abschluss des Request: Eine Woche

- 日本語の場合：

ソフトウェアおよびアクセサリ（キャリー ケースを含む）と共に新しいタブレット コンピュータを注文します

見積り：リクエスト完了まで 1 週間

注: サービス オプション要素に[表示テキスト]フィールドが含まれる場合、そのローカライゼーションアイコンをクリックすることによりそれをローカライズできます。例には、フォーム、CA Business Service Insight の契約、調整、および追加のテキスト文字列用の[表示テキスト]フィールドが含まれます。英語テキストの一部が主に技術仕様と会社名である場合は、英語のままにすべきかどうか判断します。たとえば、タブレット コンピュータに対する次のテキストを英語のまま残すかどうかを判断します: *Intel Core i5, 4GB RAM, Mobile Intel® QM67 Express Chipset, 512 MB NVIDIA Graphics processor*. このテキストは追加の説明テキストとして[文字列]フィールドに表示することができます。

8. 「Deluxe Tablet Computer」という名前のサービス オプションについては、前述の手順を繰り返します。
9. サービス オプションへのユーザの変更を保存し、以下のいずれかの操作を実行します。
 - [サービス オプション グループに戻る] をクリックします。
更新されたサービス オプションが含まれる、サービス オプション グループに戻ります。後でこのシナリオを続行できます。
 - [フォームに対してローカライゼーション属性を設定します](#) (P. 459)。

標準およびデラックスなタブレット コンピュータのサービス オプションをローカライズ言語用に更新しました。

フォームに対するローカライゼーション属性の設定

このサービスにはカスタム フォームは必要ありません。ただし、オプションでリクエストの理由を指定するかまたはより多くのデータを提供するために、カスタム フォームを作成できます。カスタム フォームを作成しローカライズするには、フォーム デザイナを使用します。ローカライズ エディタを使用して、フォームの要素名および選択した属性をローカライズできます。

注: 他のハードウェアおよびソフトウェア サービスと同様に、タブレット コンピュータを注文するこのサービスは、カスタム フォームを必要としません。これらのサービスは通常、ユーザが目的のサービス オプションを選択するだけで、すべてのリクエストに自動的に付随するシステム フォームに入力されます。ユーザの言語用の **CA Service Catalog** 言語パックをインストールするときに、ローカライズされたシステム フォームが自動的に適用されます。システム フォームには、名前、ユーザ ID、優先度、必要な日付などのフィールドが含まれます。

次の手順に従ってください:

1. コンポーネント ツリー内でフォーム名を選択し、[ローカライズ] ボタンをクリックします。

[ローカライズ エディタ] ダイアログ ボックスが表示されます。

2. [言語] ドロップダウン リストから言語を選択します。

ローカライズ エディタには、要素がフォームに表示されるのと同じ順序で表示されます。

3. ローカライズ エディタ内の各要素 (テキスト フィールド、ラジオ グループなど) ごとに、必要に応じて、以下の属性に対するローカル値を指定します。一部の属性がすべての要素に適用されるわけではありません。属性が要素に適用されない場合は、属性が省略されます。ローカライズできるのは、これらの属性のみです。

空のテキスト

ユーザにフィールドの詳細説明を表示します。

ユーザがフォームを開くと、この属性に指定した値がフィールドに表示されます。ユーザがフィールドに値を入力し始めると、このテキストは非表示になります。パスワード フィールドのサンプル値は次の通りです。

AAbb1234

オプションで属性の [空のテキスト]、[ヒント]、[ツール ヒント] も同時に使用し、ユーザの入力を支援することができます。

ヒント

ユーザがフィールドに正しく入力できるようなテキストを指定します。このテキストは、マウスの位置にかかわらず、常にフィールドの下に表示されます。

たとえば、パスワードフィールドの場合、次のようなヒントも指定できます。「パスワードとして **6 ～ 8** 文字を指定してください。文字と数字の両方を含める必要があります。」

ラベル

要素の名前を指定します。ユーザがリクエストでフォームを表示した場合、このテキストがフィールドの名前として使用されます。たとえば、名前、住所、市町村、都道府県などを指定できます。

パターン メッセージ

テキスト フィールドおよびテキスト領域のみに適用され、**pattern** という名前の [HTML 属性 \(P. 332\)](#) が使用される場合に限り使用されます。

ユーザの入力がパターン属性に違反した場合に表示されるエラーメッセージを指定します。

pattern 属性の値では、[数値とアドレスのデータを検証するための正規表現 \(P. 398\)](#) を指定します。たとえば、クレジットカード番号、社会保障番号、電子メール アドレス、IP アドレス、電話番号などです。

注: ローカライズ可能なパターン メッセージ、およびフォームの他の属性に関する詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

ツール ヒント

必要に応じて、ツール ヒント テキストを指定します。一部の要素のみがこの属性を使用します。

値

要素の値を指定します。ユーザがリクエストでフォームを表示した場合に、このテキストがフィールドのデフォルト値です。

たとえば、名前（ラベル）が「名前」または「住所」である要素については、ユーザごとに独自の値が入力されるので、この値は空白のままにする場合があります。

ローカライズされた値を入力したら、[保存] をクリックします。

たとえば、英語でフォームを作成し、ドイツ語にローカライズしているとします。その場合、選択グループおよびそのオプションのラベルを以下のように指定できます。最初のエントリはグループの名前で、残りのエントリはそのオプションです。

ラベル	デフォルト値	ローカライズ値
Peripheral Device	Peripheral Device	Peripherie-Geräte
external disk drive	external disk drive	externe Festplatte
speakers	speakers	Lautsprecher
webcam	webcam	Webcam

注: フォーム デザイナでフォームを編集する際には、ローカライズ エディタを使用している場合にのみ、ローカライズされた名前および値が表示されます。ただし、ローカライズされたフォームがリクエストで使用される場合は、すべてローカライズされた値が表示されます。ローカライズされた値が存在しない場合、フォームには、フォーム名前、要素名、選択された属性についてデフォルトの値が表示されます。

- 完了するまで、前の手順で説明されているとおりに、属性のローカル値の指定を続行します。
- 右上隅の X をクリックして、ローカライズ エディタを閉じます。
- Web** ブラウザに対して適切な言語を設定し、サービス内のフォームをテストします。ローカライズされた値が各ローカライズされた言語で正しく表示されることを確認します。必要に応じてエラーを修正します。

フォームに対してローカライゼーション属性を設定しました。

ローカライズされたサービスのテスト

カタログで意図されているように表示されているか確認するために、ローカライズされたサービスをテストします。

次の手順に従ってください：

1. Web ブラウザをローカライズされた言語に設定し、カタログ内のローカライズされたサービスにアクセスします。
2. ローカライズされた要素および属性がフォルダおよびサービス（そのフォームを含む）で正しく表示されていることを確認します。
3. 必要に応じてエラーを修正します。また、必要に応じて、元の言語とローカライゼーション属性との間の変更を同期します。

カタログで意図されているように表示されているか確認するために、ローカライズされたサービスをテストしました。

複数のサービスのローカライズ

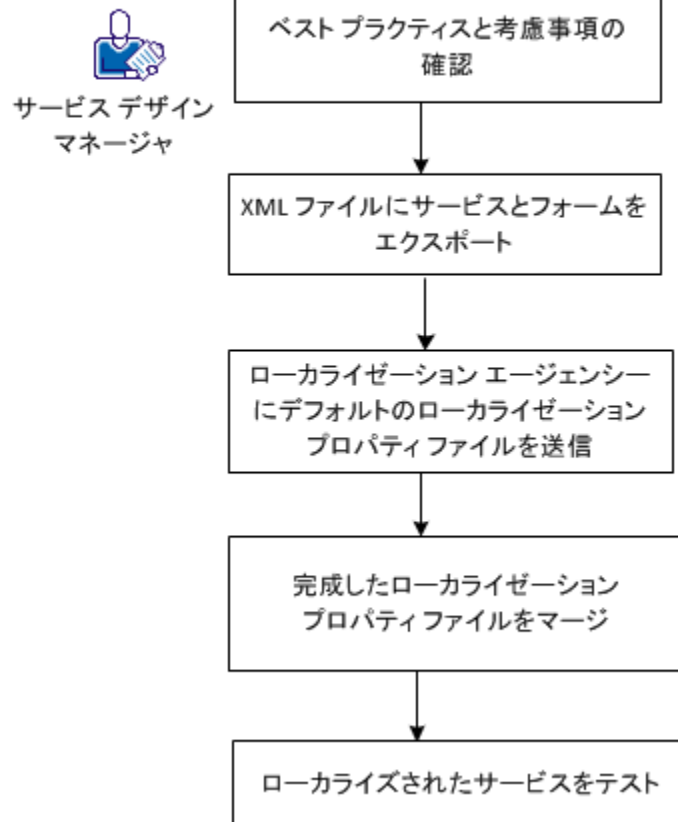
サービス デザイン マネージャはカタログを複数の言語で利用できるように、フォームを含む、複数の提供サービス（サービス）をローカライズできます。ixutil コマンド、ローカライゼーションプロパティ ファイル、およびローカライゼーション エージェンシーを使用します。このプロセスにより、多言語の組織がサポートされている言語すべてに対する単一のカタログ内の 1 つのサービスを保持することができます。1 つのサービスの複数のバージョンまたは複数のカタログは必要ありません。ユーザがローカル言語に設定されているブラウザを使用してカタログにアクセスする場合、ローカル言語でサービスのほとんどの要素が参照されます。

効率化のため、カスタムサービスのみをローカライズします。ローカライズされた言語の言語パックをインストールする場合、CA Service Catalog は事前定義済みサービスを自動的にローカライズします。たとえば、CA Service Catalog をインストールする場合の英語で表示される事前定義済みサービスについて考えてみます。フランス語の言語パックをインストールした後で、ブラウザの言語をフランス語に設定した場合、これらの事前定義済みサービスはフランス語でカタログに表示されます。

注：単一のサービスをローカライズするには、「単一のサービスのローカライズ」を参照してください。このシナリオは「管理ガイド」、および <http://ca.com/support> 上に表示されます。

注：サービス デザイン マネージャは通常 CA Service Catalog に次のロールの 1 つ以上を持ちます：サービス提供管理者、サービス マネージャ、スーパー ビジネス ユニット管理者、およびカタログ管理者。

複数のサービスのローカライズ



複数の言語用のサービスをカスタマイズするには、以下の手順に従います。

1. [ベストプラクティスと考慮事項](#) (P. 464)を確認します。
2. [XML ファイルにサービスとフォームをエクスポートします](#) (P. 465)。
このエクスポートにより XML ファイルとデフォルトのローカライゼーションプロパティファイルの両方が作成されます。
3. [ローカライゼーション エージェンシーにデフォルトのローカライゼーションプロパティファイルを送信します](#) (P. 470)。
エージェンシーは、必要な言語用のローカライゼーション属性を追加することにより、デフォルトのローカライゼーションプロパティファイルを完成させます。
4. [完成したローカライゼーションプロパティファイルをマージします](#) (P. 471)。
5. [ローカライズされたサービスをテストします](#) (P. 462)。

ベスト プラクティスと考慮事項

複数のサービスをローカライズする場合は、以下のベスト プラクティスが適用されます。

- サービス、および以下の関連するオブジェクトをローカライズする前に、それらが元の言語で入力されていることを確認します。
 - サービス オプション グループ
 - サービス オプション
 - サービス オプション要素
 - フォーム（必要な場合）
 - フォルダ
- [XML ファイルにこれらのオブジェクトをエクスポート](#) (P. 465) した後で、重要な更新を除いて、元の言語でそれらを更新しないでください。そうでない場合、カタログには、元の言語のバージョンに完全に一致しない、ローカライズされたサービスおよび関連するオブジェクトが含まれる可能性があります。ローカライゼーション エージェンシーから[完成したローカライゼーション プロパティ ファイルをマージする](#) (P. 471) 際には、同じ ID を持つすべての既存のオブジェクトが上書きされます。したがって、UI を使用して、これらのオブジェクトに加えた変更も上書きされます。

重要： 完了したファイルを待機している間にこれらのオブジェクトへの重要な更新を行う場合は、完了したファイルをマージした直後に、再度更新を適用します。
- 多くのサービスがある場合は、一度にすべてのサービスをローカライズするのではなく、部分的にローカライズすることを検討します。たとえば、一度に 1 つのビジネス ユニットまたは 1 つのフォルダ内のサービスをローカライズすることを検討します。

以下の重要な点に注意してください。

- ローカライゼーション属性が含まれるサービスをコピーまたは継承する場合、コピーまたは継承されたサービスは元のサービスのローカライゼーション属性を保持します。
- ローカライゼーション属性のないサービスを定義する場合は、そのサービスがカタログで利用できるように定義します。

注：サービスの定義の詳細については、「管理ガイド」を参照してください

複数のサービスをローカライズする場合は、以下の考慮事項が適用されます。

- フィールドはカタログでのみローカライズされた属性で表示されます。製品の他のすべてのコンポーネントにおいて、たとえば、カタログ コンポーネントでは、フィールドは元の言語で表示されます。
- すべてのローカル言語に適用される 1 つの通貨単位（たとえばドル）を設定できます。
- CA Service Catalog がこのリリース用にローカライズされる言語に対してのみ属性をローカライズできます。公開時点では、これらの言語は、ポルトガル語（ブラジル）、フランス語、英語、ドイツ語、イタリア語、日本語、中国語（簡体字、）およびスペイン語です。

XML ファイルへのサービスおよびフォームのエクスポート

XML ファイルにローカライズするサービスおよびフォームをエクスポートします。このエクスポートにより XML ファイルとデフォルトのローカライゼーションプロパティ ファイルの両方が作成されます。デフォルトのローカライゼーションプロパティ ファイルには、デフォルト（元）の言語のみに対して、エクスポートされたオブジェクトの属性（名前や説明など）が含まれます。

次の手順に従ってください：

1. CA Service Catalog コマンド プロンプトを開きます。
2. `USM_HOME¥scripts` フォルダに移動します。

本書の規則では、`USM_HOME` はローカルの CA Service Catalog インストールディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルト パス名は `C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Catalog` であり、64 ビット インストールでは `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。

3. 次の 2 つの手順を確認し、コンテキストに最も適合する手順を実行します。両方ではなく、いずれかの手順を実行します。以下のガイドラインを使用します。

- 手順 4 - カタログ システムへのアクセス権があり、1 人で作業を行っています。XML ファイルにサービスおよび関連するデータをエクスポートするコマンドを入力します。そのコマンドは、XML ファイルからデフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルにデフォルトの変換可能な文字列も抽出します。
- 手順 5 - カタログ システムへのアクセス権がなく、チームで作業しています。最初の人またはチームは 1 つ以上の XML ファイルにサービスおよびオプションでフォームをエクスポートします。2 番目の人またはチームは XML ファイル (1 つまたは複数) を受信します。各ファイルについて、デフォルトの変換可能な文字列をデフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルに抽出します。

4. XML ファイルにローカライズするすべてのサービス、フォーム、またはその両方をエクスポートします。

オプションですべてのサービスを含めるか、または、たとえば特定のビジネス ユニットまたはフォルダのサービスなどに範囲を限定することができます。XML ファイルには、指定したサービス、およびそれらのサービスを構成するオブジェクトのすべてが含まれます。これらのオブジェクトにはサービス オプション グループ、サービス オプション、およびサービス オプション 要素が含まれます。

フォームを除外しない場合、サービスをエクスポートする際にフォームを含めます。

フォームと共にサービスをエクスポートするには、以下のコマンドを使用します。

```
ixutil export service -f filename.xml -include_forms -include_translation  
object-specific parameters
```

サービスのみをエクスポートするには、以下のコマンドを使用します。

```
ixutil export service -f filename.xml -include_translation object-specific  
parameters
```

filename.xml

エクスポートされたオブジェクトに対して選択したわかりやすい名前を指定します。例には **BusinessUnit12.xml**、**ITServicesFolder.xml**、**FinanceBU.xml**、およびユーザの組織に対して意味のある名前が含まれます。

1 つ以上のスペースが含まれる場合は、引用符で *filename.xml* を囲みます。

`-include_translation`

デフォルトのローカライゼーションプロパティ ファイルを作成します。

注: このファイルにはデフォルトのローカライゼーションパラメータが含まれます。言語固有の属性を提供し、ファイルを完了する、ローカライゼーション エージェンシーにこのファイルを送信します。

ファイル名は `xml-filename_default.properties` です。たとえば、XML ファイル名として `PersonnelServices.xml` を指定する場合、このファイル名は `PersonnelServices_default.properties` です。

object-specific parameters

この手順に従う例に示すように、ビジネス ユニットまたはフォルダなどの特定のオブジェクトに対するパラメータを指定します。

5. 最初の人またはチームは以下の手順に従います。
 - a. 以下のコマンドを使用して、1 つ以上の XML ファイルにサービスをエクスポートします。前述の手順のガイドラインを使用して、すべてのサービスを含めるか、または範囲を限定するかどうかを決定します。また、これらのガイドラインを使用して、フォーム (`-include` フォーム) を含めるか、またはそれらを省くかどうかを決定します。

```
ixutil export service -f filename.xml -include_forms object-specific parameters
```
 - b. 2 番目の人またはチームに XML ファイルを提供します。
6. 2 番目の人またはチームは以下の手順に従います。
 - a. XML ファイルを受信します。
 - b. 各 XML ファイルからデフォルトのローカライゼーションプロパティ ファイルにデフォルトの変換可能な文字列を抽出します。以下のコマンドを使用します。

```
ixutil export service -f filename.xml -extract_translation
```

例

これらのサンプル コマンドは、前述の手順 4 で説明しているように、単一のコマンドを使用し、フォームを使用または使用せずに、サービスをエクスポートする方法を示します。すべての単一のコマンド操作では、ローカライゼーションプロパティ ファイルの作成に `-include_translation` オプションを指定する必要があります。前述の手順 4 で説明しているように、2 つのチームおよび 2 つのコマンドを使用している場合は、最初のエクスポート コマンドを構築するのに支援するためにこれらの例を使用します。

以下のコマンドは、カタログ内のサービスおよびフォームをすべてエクスポートします。

```
ixutil export service -f AllServicesAndForms.xml -include_forms -include_translation
```

このコマンドは `AllServicesAndForms.xml` ファイルおよび `AllServicesAndForms_default.properties` ファイルを作成します。

以下のコマンドは、`SaoPaulo25` という名前のビジネス ユニット内のサービスをすべてエクスポートし、フォームは含みません。

```
ixutil export service -f SaoPaulo25.xml --domain "SaoPaulo25" -include_translation
```

このコマンドは `SaoPaulo25.xml` ファイルおよび `SaoPaulo25_default.properties` ファイルを作成します。

以下のコマンドは、`CA` という名前のビジネス ユニット内のフォルダ 1 という名前のフォルダ内のサービスおよびフォームをエクスポートします。

```
ixutil export service -f CA-Folder1.xml --folder "Folder 1" --domain "CA" -include_forms -include_translation
```

このコマンドは `CA-Folder1.xml` ファイルおよび `CA-Folder1_default.properties` ファイルを作成します。

注: ixutil の使用に関する詳細については、「*Reference Guide*」を参照してください。

サンプル出力

エクスポートされた XML ファイルからのサンプル セクションを以下に示します。
<locale_attributes> パラメータに注意してください。

```
<?xml version="1.0" ?>
<xml>
  <offering>
    <name>Service 1</name>
    <domain>CA</domain>
    <status>AVAILABLE</status>
    <date_created>2002/04/19 04:01:00</date_created>
    <date_available>2002/04/19 04:01:00</date_available>
    <locale_attributes><object_type><![CDATA[1]]></object_type><object_id><![CDATA[10001]]></object_id><locale><![CDATA[jp_JP]]></locale><name><![CDATA[offering_name]]></name><value><![CDATA[Translated String]]></value></locale_attributes></offering>
  </code>X</code>
```

ローカライゼーション エージェントへのデフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルの送信

ローカライゼーション エージェントにデフォルトの ローカライゼーション プロパティ ファイルを送信します。 エージェントは、必要な言語用のローカライゼーション属性を追加することにより、デフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルを完成させます。

次の手順に従ってください:

1. ローカライゼーション エージェントにデフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルを送信します。
2. どの言語が必要であるかをエージェントに伝えます。以下のファイル命名規則を使用して、必要な言語ごとに 1 つの新しいプロパティ ファイルを提供するようにエージェントに指示します。
 - ポルトガル語（ブラジル） : *filename_pt_BR.properties*
 - フランス語 : *filename_fr_FR.properties*
 - 英語 : *filename_en_US.properties*
 - ドイツ語 : *filename_de_DE.properties*
 - 日本語 : *filename_ja_JP.properties*
 - イタリア語 : *filename_it_IT.properties*
 - 中国語（簡体字） : *filename_zh_CN.properties*
 - スペイン語 : *filename_sp_SP.properties*

重要: UTF-8 エンコーディングで各ファイルを保存するようにエージェントに指示します。このエンコーディングはファイルが正しく機能するために必要です。

ローカライゼーション エージェントにデフォルトのローカライゼーション プロパティ ファイルを送信しました。

完成したローカライゼーション プロパティ ファイルのマージ

ローカライゼーション エージェンシーから各言語用の完了したローカライゼーション プロパティ ファイルが戻ったら、これらのファイルをカタログにマージします。マージの後、サービスはローカライズされた言語でカタログ ユーザから利用できるようになります。

次の手順に従ってください:

1. ローカライゼーション エージェンシーから戻された、完成した各ローカライゼーション プロパティ ファイルを確認します。サービスおよびフォームに対するローカライゼーション属性（該当する場合）が、必要な言語で表示されることを確認します。
2. 完成したローカライゼーション プロパティ ファイルを、最初に[エクスポートした](#) (P. 465) XML ファイルと同じフォルダにコピーします。

重要: この XML ファイルおよびプロパティ ファイルは同じフォルダに存在する必要があります。そうでない場合、マージが行われません。

3. CA Service Catalog コマンドプロンプトを開き、`USM_HOME¥scripts` フォルダに移動します。
4. 次の 2 つの手順を確認し、コンテキストに最も適合する手順を実行します。両方ではなく、いずれかの手順を実行します。以下のガイドラインを使用します。

■ 手順 5

カタログ システムへのアクセス権があり、1人で作業を行っています。完成したローカライゼーション プロパティ ファイルを XML ファイルにインポートするコマンドを入力します。そのコマンドは、カタログ システムに更新された XML ファイルもインポートします。

■ 手順 6

カタログ システムへのアクセス権がなく、チームで作業しています。最初の人またはチームは、1つ以上の XML ファイルに完成したローカライゼーション ファイルをインポートします。2 番目の人またはチームは XML ファイル (1つまたは複数) を受信します。彼らは、更新された各 XML ファイルをカタログ システムにインポートします。

5. `ixutil` インポート コマンドを使用して、完成したローカライゼーション プロパティ ファイルをカタログ システムにマージします。XML ファイルにエクスポートしたオブジェクトに応じて、サービスのみ、またはサービスとフォームの両方を指定します。

フォームと共にサービスをインポートするには、以下のコマンドを使用します。

```
ixutil import service -f filename.xml -include_translation -include_forms
object-specific parameters
```

サービスのみをインポートするには、以下のコマンドを使用します。

```
ixutil import service -f filename.xml -include_translation object-specific parameters
```

filename.xml

最初にエクスポートした XML ファイルの名前を指定します。

1 つ以上のスペースが含まれる場合は、引用符で *filename.xml* を囲みます。

注: インポート中に問題が発生する場合は、完全なパス名を指定します。1 つ以上のスペースが含まれる場合は、完全なパス名を引用符で囲みます。

-include_translation

完成したローカライゼーションプロパティ ファイルから、エクスポートされた XML ファイルにローカライゼーション属性をマージします。また、この XML ファイルからカタログシステムにオブジェクトも挿入します。

object-specific parameters

以下の例で示すように、特定のオブジェクト（ビジネスユニットやフォームなど）に対するパラメータを指定します。

このコマンドは、完成したローカライゼーション属性を、ローカライゼーションプロパティ ファイルから XML ファイル内の対応するオブジェクトにマージします。次に、このコマンドはこれらのオブジェクトをカタログシステムに挿入します。XML ファイルからの更新されたオブジェクトは、システム内の同じ ID 持つ既存のオブジェクトを上書きします。

6. 最初の人またはチームは以下の手順に従います。
 - a. 以下のコマンドを使用して、完了したローカライゼーションプロパティファイルを 1 つ以上の XML ファイルにインポートします。

```
ixutil import service -f filename.xml -merge_translation  
-merge_translation
```

完成したローカライゼーションプロパティファイルから、エクスポートされた XML ファイルにローカライゼーション属性をマージします。

b. 2 番目の人またはチームに XML ファイルを提供します。

7. 2 番目の人またはチームは以下の手順に従います。

a. XML ファイルを受信します。

b. 更新された XML ファイルをカタログシステムにインポートします。以下のコマンドを使用します。手順 5 のガイドラインを使用して、すべてのサービスを含めるか、または範囲を限定するかどうかを決定します。また、これらのガイドラインを使用して、フォーム（-include フォーム）を含めるか、またはそれらを省くかどうかを決定します。

```
ixutil import -f filename.xml -include_forms object-specific parameters
```

例

これらの例は、前述の手順 5 で説明しているように、単一のコマンドを使用し、フォームを使用または使用せずに、サービスをインポートする方法を示します。前述の手順 6 で説明しているように、2 つのチームおよび 2 つのコマンドを使用している場合は、最初のインポート コマンドを構築するのを支援するためにこれらの例を使用します。

以下のコマンドが、AllServicesAndForms.xml ファイルからカタログにすべてのサービスおよびフォームをインポートします。

```
ixutil import service -f AllServicesAndForms.xml -include_translation -include_forms
```

以下のコマンドは、SaoPaulo25.xml ファイルから Sao_Paulo25 という名前のビジネスユニットにすべてのサービス（フォームなし）をインポートします。

```
ixutil import service -f LocalizationSaoPaulo25.xml -include_translation -domain "Sao_Paulo25"
```

注: ixutil の使用に関する詳細については、「*Reference Guide*」を参照してください。

ローカライズされたサービスのテスト

カタログで意図されているように表示されているか確認するために、ローカライズされたサービスをテストします。

次の手順に従ってください:

1. Web ブラウザをローカライズされた言語に設定し、カタログ内のローカライズされたサービスにアクセスします。
2. ローカライズされた要素および属性がフォルダおよびサービス（そのフォームを含む）で正しく表示されていることを確認します。
3. 必要に応じてエラーを修正します。また、必要に応じて、元の言語とローカライゼーション属性との間の変更を同期します。

カタログで意図されているように表示されているか確認するために、ローカライズされたサービスをテストしました。

第 11 章: API プラグイン

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[API プラグインの概要](#) (P. 475)

[フォーム用の API プラグインを作成して使用する方法](#) (P. 476)

[ポリシーの API プラグインを作成して使用する方法](#) (P. 481)

API プラグインの概要

API プラグインは、MDB または別のデータ ソースをクエリして、指定する基準に一致するオブジェクトの数を返すことができます。独自の API プラグインを作成するか、定義済みプラグインをコピーし、要件に合わせて変更できます。いずれの場合も、前提条件を満たし、プラグインをコンパイルすれば、プラグインを使用できます。

API プラグインは、ファイルストアのプラグインディレクトリで jar ファイルとして展開されます。API プラグインは、CA Service Catalog と同じ Java Virtual Machine インスタンスで実行されます。

ネットワーク管理者、サービス提供管理者および Java プログラマは以下のフォームおよびポリシー用の API プラグインを連携して作成します。

- 以下のフォーム デザイナ フィールドにデータを動的にロードする API プラグインを連携して作成します。
 - [選択ボックスとオプション](#) (P. 314)
 - [2 重リスト](#) (P. 312)
 - [動的テーブル](#) (P. 319)

ユーザがサービスのリクエスト時にフォームに入力すると、ユーザが選択できるオプションを使用して、指定されたフィールドがレポート データ オブジェクトによって入力されます。たとえば、ユーザが仮想コンピュータを予約するフォームに入力すると、レポート データ オブジェクトによって利用可能なコンピュータのリストが入力されます。また、たとえば、RAM とディスク容量のオプションなどの関連のフィールドに入力するための他のレポート データ オブジェクトを作成することもできます。

- ネットワーク管理者、サービス提供マネージャおよび Java プログラマは、リクエストの承認者（担当者）を指定するデータを動的にロードする API プラグインを連携して作成します。[ポリシーを作成](#) (P. 612) する場合、[アクションビルダ](#) (P. 672) を使用して手動で担当者を指定する代わりに、プラグインを指定できます。

フォーム用の API プラグインを作成して使用する方法

フォームで使用する API プラグインを作成して使用するには、以下のプロセスに従います。

1. プラグインの目的を定義します。たとえば、ユーザが指定の期間にわたって予約できる会議室が選択フィールドに自動的に入力されるようにするなどです。他の例には、プロジェクター、ビデオ会議ユニット、マイクなどの会議室用オプションがあります。
2. 前提条件を満たしていることを確認します。以下が実行できる必要があります。
 - Java のプログラミング
 - フォーム デザイナによるフォームの作成
 - フォーム デザイナ フォームで以下のフィールドの作成。
 - 単一選択フィールド、複数選択フィールド、2 重リスト フィールド
 - 動的テーブル フィールド
3. 以下のように API プラグイン ドキュメントを確認します。
 - a. CA Service Catalog にログインし、[管理]、[ツール] を選択します。
 - b. 左のメニューで、[リンク] を選択します。
 - c. [プラグイン ドキュメント] をクリックします。

API ドキュメントは、プラグイン用に Java クラス メソッドに基づいて自動的に生成される Java ドキュメントです。プラグインを実装するためにインターフェース、クラス、メソッドなどを使用します。

4. 以下のように、プラグインが適用されるフォーム デザイナー フィールドのタイプに合わせて Java クラスを作成します。

- 単一選択フィールド、複数選択フィールド、2 重リスト フィールドの場合：
com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDSelectDataProvider インターフェースを実装する Java クラスを作成します。このインターフェースのサンプル実装は、[サンプル選択プラグイン] の ID ca.catalog.samples.select-plugin で提供されています。
- 動的テーブル フィールドの場合：
com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDTableDataProvider インターフェースを実装する Java クラスを作成します。このインターフェースのサンプル実装は、[サンプルテーブル プラグイン] の ID ca.catalog.samples.table-plugin で提供されています。

インターフェースの Java ドキュメントにアクセスするには、[管理] - [ツール] - [プラグイン] をクリックし、[API ドキュメント] をクリックします。

サンプル ソース コードをダウンロードするには、同じページにあるサンプル プラグインをクリックし [ソース コードのダウンロード] をクリックします。

5. プラグイン用のプロパティ ファイルを以下の手順で作成します。

- サンプル プラグインを作成するプロパティ ファイルのモデルとして使用できます。その場合、plugin.properties ファイルのプラグイン ID プロパティを変更します。
- サンプル プラグインまたはサンプル プラグインの変更版をコンパイルするには、Java Development Kit 1.6 以降および Apache Ant 1.8 以降を使用します。
- 最適な結果を得るには、カスタムのクラス ローダーをプラグインに使用します。カスタムのクラスローダーを使用するには、plugin.properties ファイルに以下の行を追加します。

```
classloader.type=private
```

注：CA Service Catalog リリース 12.7 を使用して作成したカスタム プラグインでは、CA Service Catalog のアップデート後の更新は不要です。これらのプラグインは、元の機能を続行します。

6. (オプション) コンテンツ設定フォームを使用する場合は、これらのフォーム上のフィールドから値を取得し、必要に応じてそれらを使用します。
7. 必要に応じて、以下のいずれかを行います。
 - [静的テーブル用の並べ替えおよびページ付けパラメータの設定](#) (P. 479)
 - [動的テーブル用の並べ替えおよびページ付けパラメータの設定](#) (P. 480)
 - [選択ボックス用のページ付けを設定する \[ページ サイズ\] 属性の設定](#) (P. 339)

8. 以下を格納するためのフォルダを作成します。
 - プロパティ ファイル
重要: プロパティ ファイルはフォルダの最上位レベルに格納します。サブフォルダにプロパティ ファイルを格納しないでください。
 - クラスとサポート ライブラリを提供する JAR ファイル
必要に応じて、サブフォルダにそれらを格納できます。
9. 以下の手順に従って、プラグインをアクティブにします。
 - a. フォルダ（存在する場合は、すべてのサブフォルダを含む）をファイルストアのプラグイン フォルダにコピーします。
注: ファイルストアの詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。
 - b. [管理] - [ツール] - [プラグイン] を選択し、[プラグインの再ロード] メソッドをクリックします。
10. 以下の手順に従って、プラグインが正しく適用されたことを確認します。
 - a. CA Service Catalog にログインし、[管理]、[ツール] を選択します。
 - b. 左のメニューで、[プラグイン] を選択します。
 - c. プラグインがリスト表示され、その詳細が正しく表示されることを確認します。

フォーム フィールドで使用されるこの API をテストする準備が整いました。

選択フィールド用のページ付けパラメータの設定

プラグインは、フォーム上の選択フィールドで大量のデータを返す場合があります。その場合は、一般に選択フィールドで結果のページサイズを指定します。その一例として、選択フィールドで 1 ページ当たり 10 の結果が表示されます。このタスクを実行するには、関連の Java クラスおよびオブジェクトで、ページ付け用のパラメータを設定します。

次の手順に従ってください:

1. `com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDSelectDataProvider` という名前のインターフェースを実装する Java クラスを編集します。以下のメソッドを `FDSelectDataProvider` で実装します。

```
List<FDOption> getOptions(int start, int numToReturn);
```

以下のパラメータの値は、フォーム上の選択フィールドにアクセスするときにユーザが参照するページングを決定します。

start

返す最初の行を指定します。このパラメータは整数です。

numToReturn

返す行の数を指定します。このパラメータは整数です。

このメソッドは、`FDOption` オブジェクトのリストを返します。これらのオブジェクトは以下の両方です。

- 選択フィールドのオプションに対応するレポート データ オブジェクト内のキー値ペア (ID と値)。
- キー値ペアを補足する追加のデータ。オプションで、フォーム上の他のフィールド (選択フィールドを除く) にこの追加データを表示できます。
各フィールドの `_id` 属性の値は、追加データでキーの 1 つに一致する必要があります。

2. また、`FDSelectDataProvider` で以下のメソッドを実装します。

```
int totalCount();
```

このメソッドは、存在する行の総数を返します。

3. 必要なほかの手順を実行して、[API プラグインを作成して使用](#) (P. 476) します。

注: 詳細情報と例については、API プラグイン ドキュメントを参照してください。

動的テーブル用の並べ替えおよびページ付けパラメータの設定

プラグインがフォームの[動的テーブル](#) (P. 319)で大量のデータを返す場合は、一般に結果のページサイズを指定します。その一例として、フォーム上で1ページ当たり10の結果が表示されます。同様に、多くの場合は、昇順または降順で各ページの結果をユーザが並べ替えられるようにすることが必要になります。このタスクを実行するには、関連の Java クラスおよびオブジェクトで、並べ替えおよびページ付け用のパラメータを設定します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [フォーム] をクリックし、必要なフォームを開きます。
2. テーブルを開き、Sortable という名前の属性が True に設定されていることを確認します。

この属性が有効になっている場合 (True)、ユーザは、テーブル列ヘッダ上の矢印をクリックして、昇順または降順で結果を並べ替えることができます。

3. `com.ca.usm.plugins.apis.forms.FDTableDataProvider` という名前のインターフェースを実装する Java クラスを編集します。以下のメソッドを `FDTableDataProvider` で実装します。

```
List<FDTableRow> getTableRows(int start, int numToReturn, String sortField, boolean sortAscending
```

以下のパラメータの値は、フォームにアクセスするときにユーザが参照するページングと並べ替えを決定します。ユーザは、たとえば、クリックして次のページを表示することで、フォームと対話してこれらの値を決定します。

start

返す最初の行を指定します。このパラメータは整数です。

numToReturn

返す行の数を指定します。このパラメータは整数です。

sortField

並べ替える行を指定します。値が NULL のときは、並べ替えは行われません。このパラメータは文字列です。

sortAscending

昇順または降順で結果を並べ替えるかどうかを指定します。このパラメータはブール値です。

このメソッドは、`FDTableRow` オブジェクトを返します。後の手順でその説明を示します。

4. また、`FDTableDataProvider` で以下のメソッドを実装します。

```
int totalCount();
```

このメソッドは、存在する行の総数を返します。

5. `FDTableRow` オブジェクトとそのメソッドを使用して、テーブル行データを返します。以下のメソッドを使用できます。

```
public void setColumnValue(String columnId, String data)
```

以下を指定して、列の値を設定します。

- `String columnId` – テーブルのコンポーネントの “_id” 属性を指定します。
- `String data` – 解析してテーブル上のフィールドに入力できる値を指定します。

```
public String getColumnValue(String columnId)
```

前の SET 関数 (`public void setColumnValue`) の一致する GET 関数を指定します。

```
public Set getColumnIds()
```

このオブジェクトに格納されている列 ID のセットを返します。

6. 必要なほかの手順を実行して、[API プラグインを作成し使用します](#) (P. 476)。

注: 詳細情報と例については、API プラグイン ドキュメントを参照してください。

ポリシーの API プラグインを作成して使用方法

ポリシーの API プラグインを作成して使用するには、以下のプロセスに従います。

1. プラグインの目的または目標を定義します。

API プラグインは、ユーザが担当者を指定するために使用されるデータ用の外部システムを問い合わせるときに非常に役立ちます。API プラグインはまた、リクエストで提供されたデータに応じて、担当者のアイデンティティおよび数が変わるときにも役立ちます。このデータに基づいて、プラグインは動的に担当者リストを作成し、担当者レベルを指定します。

2. 前提条件の確認

- 以下が実行できる必要があります。
 - Java のプログラミング
 - 条件を含め、ポリシーを作成し、必要とされる担当者のタイプについて理解する

- 以下のように API プラグイン ドキュメントを確認します。

- [管理] - [ツール] - [プラグイン] を選択します。
- [API ドキュメント] をクリックします。
- `com.ca.usm.plugins.apis.policies` パッケージを確認します。

API ドキュメントは、プラグイン用に Java クラス メソッドに基づいて自動的に生成される Java ドキュメントです。プラグインを実装するためにインターフェース、クラス、メソッドなどを使用します。

- ポリシーのサンプル API プラグインを以下のようにダウンロードし、確認します。

- [管理] - [ツール] - [プラグイン] を選択します。
- [サンプル ポリシー プラグイン] をクリックし、詳細を確認して、ソース コードをダウンロードします。

- `src\java\com\ca\usm\plugins\samples\policy` フォルダの `SamplePolicyPlugin.java` ファイルを開いて確認します。

プラグインを書き込むためにこの手順の残りの手順を完了すると、モデルとしてこのサンプル ポリシー プラグインを使用できます。

3. `com.ca.usm.plugins.apis.policies.AssignmentPolicyPlugin` という名前のインターフェースを実装する Java クラスを作成します。

サンプル ポリシー プラグインは、このインターフェースを実装する方法を示します。

4. (オプション) コンテンツ設定フォームを使用する場合は、これらのフォーム上のフィールドから値を取得し、必要に応じてそれらを使用します。
5. プラグイン用のプロパティ ファイルを作成します。プロパティ ファイル用のモデルとして、サンプル ポリシー プラグインの `plugin.properties` ファイルを使用できます。
6. 以下を格納するためのフォルダを作成します。

- プロパティ ファイル

重要: プロパティ ファイルはフォルダの最上位レベルに格納します。サブフォルダにプロパティ ファイルを格納しないでください。

- クラスとサポート ライブラリを提供する JAR ファイル

必要に応じて、サブフォルダにそれらを格納できます。

7. 以下の手順に従って、プラグインをアクティブにします。
 - a. CA Service Catalog Windows サービスを停止します。
 - b. フォルダ（存在する場合は、すべてのサブフォルダを含む）を `USM_HOME¥filestore¥plugins` フォルダにコピーします。

本書の規則では、`USM_HOME` はローカルの `CA Service Catalog` インストールディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルトパス名は `C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Catalog` であり、64 ビット インストールでは `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。
 - c. CA Service Catalog Windows サービスを開始します。
8. 以下の手順に従って、プラグインが正しく適用されたことを確認します。
 - a. [管理] - [ツール] - [プラグイン] を選択します。
 - b. プラグインがリスト表示され、その詳細が正しく表示されることを確認します。
9. 以下のようにこのプラグインをテストします。
 - a. ポリシーの [担当者を指定するためにそれを使用します](#) (P. 676)。
 - b. ポリシーをアクティブにし、ポリシーが承認者に意図されるように動的に割り当ててを確認するリクエストをサブミットします。

第 12 章：ウィジェットの作成および使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[サービスのリクエストおよびリクエストの管理のためのウィジェットの埋め込み](#) (P. 485)

サービスのリクエストおよびリクエストの管理のためのウィジェットの埋め込み

このシナリオは、サービス デザイン マネージャがポータル管理者やソリューション デザインなどのアプリケーション管理者と連携する方法について説明します。連携して、ユーザがリクエスト ライフ サイクル機能にアクセスできるように **CA Service Catalog** ウィジェットを埋め込みます。カタログ ユーザの場合、これらの機能にはカタログ内のサービスのすべてまたは一部の表示およびリクエストが含まれます。リクエスト マネージャの場合、これらの機能にはリクエストの管理（承認および却下）が含まれます。

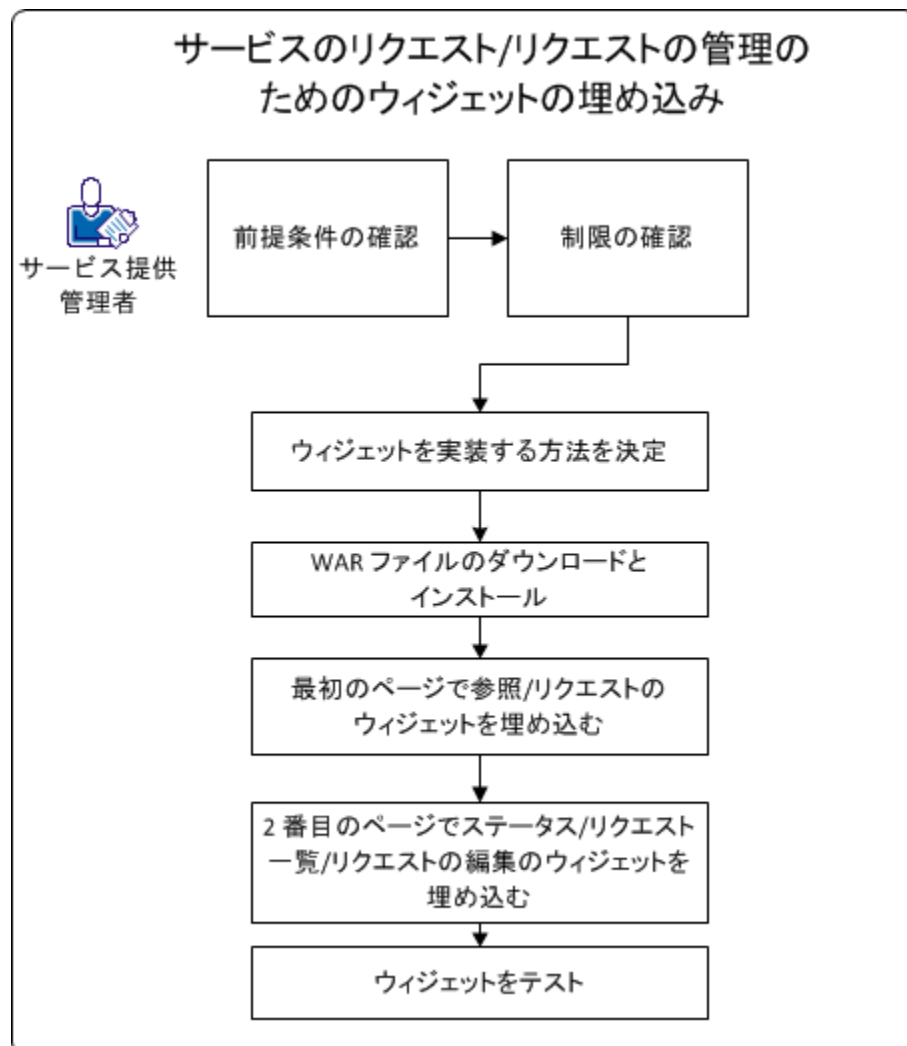
CA Service Catalog ウィジェットを埋め込むことには、以下の利点があります。

- 他のポータルおよびポートレットを含む、他のソフトウェアからこれらのカタログ機能を分離します。
- ユーザがカタログにアクセスし、リクエストを作成および送信し、リクエストを管理するプロセスを簡素化します。
- ユーザ用コンテキストを保持するのに役立ちます。

幅広いコンテキストまたは特別に興味のあるコンテキストのいずれかに適した **CA Service Catalog** ウィジェットを埋め込むことができます。カタログ全体またはその一部のみを含むことができます。たとえば、仮想デスクトップ サービスを特徴とする **Web** ページで、ユーザがカタログ内のサービスを表示できるように [参照] ウィジェットを埋め込むことができます。その同じページで、ユーザが仮想デスクトップ サービス、または必要なサービスをリクエストできるように [リクエスト] ウィジェットを追加できます。同様に、サービス デスク ページで、[ステータス]、[リクエスト一覧]、[リクエストの編集] ウィジェットを使用することができます。これらのウィジェットは、リクエスト マネージャがアクション待ちリクエストを承認および却下できるように連携して動作します。このセットアップにより、カタログ ユーザとリクエスト マネージャの両方のユーザ操作性が向上します。オプションで特殊なフォルダ、対象、またはユーザ グループなどに対して、別のページを作成することもできます。

CA Service Catalog ウィジェットにはスクリプトに CSS、HTML、および JavaScript が含まれる場合があります。ウィジェットを使用するポータルアプリケーションには iGoogle、Liferay、CA オープン Space および SharePoint が含まれます。ウィジェットを使用する非ポータルアプリケーションは、電子メールや調達ソフトウェア、および他の CA Technologies 製品などの、HTML を表示できるアプリケーションです。他のアプリケーションで埋め込まれたウィジェットの一般的な例には Facebook のいいねボタン、Google の埋め込み地図、および Twitter フィードが含まれます。

注: サービス デザイン マネージャは通常 CA Service Catalog に次のロールの 1 つ以上を持ちます: サービス提供管理者、サービス マネージャ、スーパー ビジネス ユニット管理者、およびカタログ管理者。



他のアプリケーションで CA Service Catalog ウィジェットを使用するには、このプロセスに従います。

1. [前提条件を確認します](#) (P. 487)。
2. [要件および制限を確認します](#) (P. 489)。
3. [ウィジェットを実装する方法を決定します](#) (P. 492)。
4. [Liferay で WAR ファイルをダウンロードしインストールします](#) (P. 493)。
5. 最初のページで、[参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。
 - a. [\[参照\]ウィジェットを使用してユーザにサービスを表示します](#) (P. 495)。
 - b. [\[リクエスト\] ウィジェットを使用してユーザがサービスをリクエストできます](#) (P. 496)。
6. 2 番目のページで、[ステータス]、[リクエスト一覧]、および [リクエストの編集] ウィジェットを埋め込みます。
 - a. [ウィジェットを使用してユーザはリクエストにアクセスできます](#) (P. 509)。
 - b. [ウィジェットを使用してユーザはサブミットされていないリクエストを管理できます](#) (P. 511)。
 - c. [ウィジェットを使用してユーザはサブミットされたリクエストを管理できます](#) (P. 513)。
7. [ウィジェットをテストします](#) (P. 533)。

前提条件の確認

他のアプリケーションで CA Service Catalog ウィジェットを使用するには、これらの前提条件を満たしていることを確認します。

一般的な前提条件

- ウィジェットとポートレットの間の差を理解している。

ウィジェットは、HTML ページに（すなわち HTML を表示できるすべてのアプリケーションで）埋め込むことができるコードのスニペットです。ウィジェットは、ページを提供するサービス以外のサービスによって通常ホストされる UI を提供します。ウィジェットの共通の例は、Facebook のいいねボタンまたは Google の埋め込み地図です。

ポートレットは、Liferay などの Java ポータル サーバによってホストされる Java Web ミニ アプリケーションです。ポートレットは他のページに埋め込むことができますが、機能するためにはポータル サーバが必要です。

- CA Service Catalog フォームおよびカタログとフォームの熟練したユーザおよび管理者である。
- ウィジェットを呼び出すポータルまたはアプリケーションの熟練したユーザおよび管理者である。
- JavaScript、HTML および Web ページの設計に精通している。たとえば非ポータルアプリケーションの場合は、ウィジェットを格納するコンテナを作成できること。また HTML ページ上でコンテナが表示する場所を定義する Div 要素も作成できること。
- シングルサインオン（SSO）を使用するためにウィジェットを使用するポータルまたはアプリケーションを設定している。通常、Windows NTLM ドメイン認証または SSO アプリケーション（たとえば CA SiteMinder）のいずれかを使用します。
- ポータルまたはアプリケーションと同じメソッドを使用して、SSO を実装できるように CA Service Catalog を設定している。

注: CA Service Catalog 用に SSO を実装する手順については、「*Implementation Guide*」を参照してください。CA SiteMinder を使用するには、「*Integration Guide*」も参照してください。

- ウィジェットが提供する機能、およびそれらがどのように対話するかを理解している。
- ポータルまたはアプリケーションのどのページで、どのコンテキストで、どのウィジェットを使用するか決定している。

ポータルの前提条件

- ポータル（Liferay など）でコンテナ、ポートレット、およびその他の必要な要素を作成できる。コンテナはポートレットを格納し、ポータルは CA Service Catalog ウィジェットを呼び出します。
- ソースを直接コード化せずにウィジェットを使用するため、ポータルがポートレットの JSR-168 および JSR 286 標準に準拠していることを確認します。CA Service Catalog ポートレットは、ユーザが標準的な Java ポータル コンテナ上で展開できるように、これらの標準に従います。これらの標準に準拠するポータルでは、ソース コード以外のメニュー オプションを使用して、ウィジェットの動作および機能を設定できます。その後、ポータル ソフトウェアは、メニューの選択内容を必要な JavaScript に自動的に変換します。

Liferay は、たとえば、JSR 168 および JSR-286 標準に準拠します。

要件および制限の確認

ウィジェットを効率的に実装できるように、これらの要件および制限を確認します。

ポータル ページ

- 同じポータル ページ上で [リクエスト] と [リクエストの編集] ウィジェットを使用しないでください。

重要: 同じページに両方のウィジェットを配置すると、次のエラーが発生する可能性があります: ウィジェットのいずれかがフォームを表示できないか、JavaScript を正しく処理できない。その結果、カタログ ユーザはリクエストを完了し、サブミットすることができません。また、リクエスト マネージャはアクション待ちリクエストを承認および却下することができません。

この制限に対処するには、このシナリオの設計どおりにウィジェットを埋め込みます。

- 1 ページ目に、[参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。
 - 2 ページ目に、[ステータス]、[リクエスト一覧]、および [リクエストの編集] ウィジェットを埋め込みます
- 同じ HTML ページのすべてのウィジェットは、同じ CA Service Catalog コンピュータに接続する必要があります。たとえば、同じ HTML ページの [参照] および [リクエスト] ウィジェットでは、同じ CA Service Catalog ホスト名を指定する必要があります。

注: 以下のパラメータの指定の詳細については、このシナリオの後半で説明します。

ウィジェットを設定するためにメニュー オプションを使用する場合は、以下の行でホスト名パラメータを指定します。

Catalog URL=http://host-name:port-number/usm

ウィジェットを設定するためにソース コードを使用する場合は、以下の行でホスト名パラメータを指定します。

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/explorer/scripts/browse.wid
get.js"> </script>
```

- その他のパラメータでは、ベストプラクティスとして、同じ HTML ページのすべてのウィジェットに同じ設定パラメータを指定します。つまり、すべてのパラメータに同じ値を指定して、同じページの複数のウィジェットに適用します。

たとえば、[ステータス] ウィジェットの [ビジネス ユニット] パラメータの値が「SauPaulo12」とであると仮定します。この場合、このパラメータの [リクエスト一覧] および [リクエストの編集] ウィジェットに対する値も「SauPaulo12」です。

このプラクティスの理由は、ページにロードされた最初のウィジェットのパラメータ値が、同じページのその他のすべてのウィジェットで共有されたということです。

リクエスト管理

- アクション待ちリクエストを転送、委任、取得、および返却するには、リクエストマネージャはウィジェットではなく、CA Service Catalog UI を使用する必要があります。

統合

- (Reservation Manager のみ) ウィジェットを使用して、ユーザが予約サービスをリクエストできるようにするには、CA Service Catalog を外部予約システムと統合するための手順に従って、CA Service Catalog と Reservation Manager を統合します。この方法は、ウィジェットが必要とする、CA Process Automation ベースの通信を使用します。CA Service Catalog と Reservation Manager を統合するための手順に従わないでください。その方法はウィジェットが使用できないポイントツーポイント通信を使用します。

注: CA Service Catalog の Reservation Manager および外部予約システムとの統合については「*Integration Guide*」を参照してください。

ポイントツーポイント通信を使用して、CA Service Catalog を Reservation Manager とすでに統合している場合は、ユーザが予約サービスを参照およびリクエストするためにウィジェットを使用しないでください。代わりに、ユーザは製品 UI のみから、予約サービスを参照およびリクエストできます。

Liferay および SharePoint

- このシナリオの Liferay の手順は Liferay Portal Community Edition 6.1.0 CE 向けです。ユーザが Liferay の別のバージョンを使用している場合は、手順が異なる可能性があります。ポートレットを設定するための詳細な手順については、Liferay のドキュメントを参照してください。

他のポータル ソフトウェアを使用している場合は、詳細な手順について、そのドキュメントを参照してください。ただし、参照用に、このシナリオの Liferay 手順を使用できます。

- Liferay のページ上のポートレットにウィジェットを埋め込む場合は、ソースコードまたはメニュー オプションのいずれかを使用できます。メニュー オプションは CA Service Catalog WAR ファイルを介して提供されます。

公開時点では、これらのメニュー オプションは SharePoint には適用されません。[SharePoint のページ上のポートレットにウィジェットを埋め込む](#) (P. 534) 場合は、ソースコードのみ使用できます。

同様に、公開時点では、これらのメニュー オプションはプレーン HTML ページには適用されません。[プレーン HTML のページにウィジェットを埋め込む](#) (P. 536) 場合は、ソースコードのみ使用できます。

アクセシビリティ

- JAWS などの画面リーダーを使用して、視覚に障害があるユーザがウィジェットとポートレットにアクセスできます。

このアクセスは、ウィジェットおよびポートレットにのみに影響します。このアクセスを利用する場合は、コンテナがアクセス可能であることを確認します。コンテナは、Microsoft SharePoint ページやプレーン HTML ページなど、ウィジェットまたはポートレットを埋め込む Web ページです。

ウィジェットを実装する方法の決定

ポータル ページまたはその他のページ上への埋め込みを開始する前に、ウィジェットの实装方法を決定します。

次の手順に従ってください:

1. 通常、ユーザがポータルまたはその他のアプリケーションで 2 ページのコンテキスト内でリクエスト ライフ サイクルを実行できるようにウィジェットを使用します。

- 最初のページ (サービス カタログ ページ) には、[参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。これらのウィジェットはカタログユーザがカタログを参照し、サービスをリクエストできるように連携して動作します。

- 2 番目のページ (サービス リクエスト ページ) には、[ステータス]、[リクエストの編集]、および [リクエスト一覧] ウィジェットを埋め込みます。これらのウィジェットはカタログユーザが次のタスクを実行できるように連携して動作します: サブミット済みのリクエストのステータスの確認、および承認または却下されていないサブミット済みリクエストへのマイナーな更新。

また、これらのウィジェットは、リクエスト マネージャがアクション待ちリクエストを承認および却下することにより、これらのリクエストを管理できるように連携して動作します。

このシナリオでは 2 つのポータル ページ上で引き続き同じ例を使用してこの設計に従います。

2. (オプション) CA Service Catalog [ダッシュボードビルダ](#) (P. 167) 上のウィジェットを以下のように確認します。

ダッシュボードビルダには、各ウィジェット用の実装サンプルが含まれています。シナリオのステップを実行する際、参照用に使用することができます。これらのサンプルは、ユーザ自身がウィジェットのソースコードを書いた場合に特に有用です。

- a. [管理] - [ダッシュボードビルダ] をクリックします。

ダッシュボードライブラリのフォルダが表示されます。アクセスできるダッシュボードが表示されます。

- b. ライブラリツリーで、[CA コンポーネント - テンプレート] - [サービスカタログ] - [ウィジェット] を選択します。

- c. [ウィジェット] フォルダを展開し、ウィジェットを確認します。

注: プロンプトが表示された場合は、ActiveX コンポーネントをインストールします。ダッシュボードアイテムによっては ActiveX が必要です。初めてダッシュボードビルダアイテムにアクセスすると、必要に応じて、ブラウザに ActiveX コンポーネントをインストールするように指示するメッセージが表示されます。そのような場合は、プロンプトに従って ActiveX コンポーネントをインストールします。

Liferay での WAR ファイルのダウンロードおよびインストール

ポータルで、CA Service Catalog Web アプリケーションアーカイブ (WAR) ファイルをダウンロードしインストールします。WAR ファイルを使用して、ソースコードの代わりにメニュー オプションを使用することにより、ポートレット内の CA Service Catalog ウィジェットの表示および動作を設定できます。

注: この手順は Liferay に適用されます。WAR ファイルをダウンロードおよびインストールための詳細な手順については、Liferay のドキュメントを参照してください。別のポータル ソフトウェアを使用している場合は、そのドキュメントを参照してください。ただし、これらの手順は参照用に使用できます。

次の手順に従ってください:

1. Liferay にログインします。
2. CA Service Catalog コンピュータから目的のポートレット用の war ファイルをダウンロードするには、ダウンロードプラグイン機能を使用します。ポートレットごとに、たとえば以下のような、CA Service Catalog コンピュータ上の war ファイルの場所を指定します。

`http://host-name:port-number/usm/FileStore/portlets/portlet-filename.war`

`host-name:port-number`

ウィジェットを格納する CA Service Catalog コンピュータのホスト名およびポート番号を指定します。

通常の場合は `computer-name:8080` です。

重要: ページ上のすべてのウィジェットが同じ CA Service Catalog コンピュータを使用する必要があります。クラスタを使用している場合は、ロード バランサのコンピュータ名を指定します。

portlet-filename.war

目的のウィジェット用の WAR ファイルを以下のように指定します。

- browse.war
- request.war
- request-list.war
- request-edit.war
- status.war

注: ユーザがこれらの WAR ファイルをダウンロードした後で、それらは Liferay の CA Service Catalog カテゴリに格納されます。

3. Liferay のホーム ページで、[Add] - [More] - [Install more applications] をクリックします。

プラグイン インストーラ フレームが表示されます。

4. [Upload file] を選択し、[Browse] をクリックします。
5. [Download File] を選択します。
6. war ファイルが格納される URL パスを入力します。

注: war ファイルは *usm_home¥filestore¥portlets* フォルダに格納されます。

7. war ファイルをインストールするには、[Install] をクリックします。
確認メッセージが表示されます。

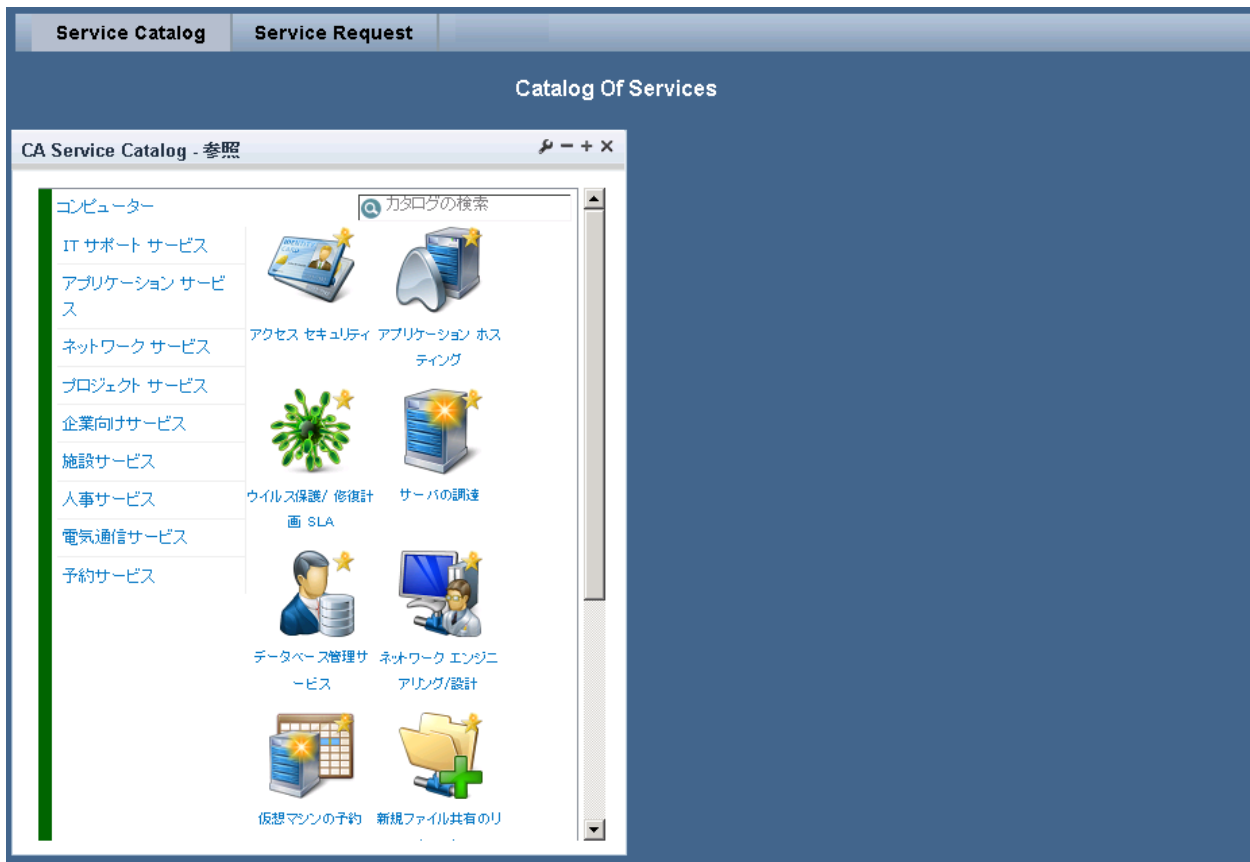
Liferay の WAR ファイルを正常にダウンロードし、インストールしました。

[参照]ウィジェットを使用してユーザにサービスを表示する

最初のポータル ページで、[参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。

[参照] ウィジェットを使用してユーザにサービスを提供します。カタログ全体または 1 つ以上の特定のフォルダを提供するには、[参照] ウィジェットを使用できます。このシナリオでは、[参照] ウィジェットからカタログ全体を提供します。ユーザは、任意のフォルダをクリックして、フォルダ内のサービスを表示することができます。以下の例では、事前定義済みフォルダと主なサービスを表示し、その内容を表示しています。

ここで説明されるように機能するように [参照] ウィジェットを使用するには、[メニュー オプションを使用 \(P. 500\)](#)するか、または[ソース コードを使用 \(P. 497\)](#)して、[参照] ウィジェットを呼び出します。必要に応じて、この呼び出しを変更します。



[リクエスト]ウィジェットを使用してユーザがサービスをリクエストできるようにする

最初のポータル ページで、[参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。

[リクエスト] ウィジェットを使用して、[\[参照\] ウィジェットから提供する \(P. 495\)](#) IT サポート サービスをユーザがリクエストできるようにします。このシナリオでは、[参照] ウィジェットの横に [リクエスト] ウィジェットを追加します。ユーザが任意のサービスをクリックすると、[リクエスト] ウィジェットにサービスとフォームが表示されます。ユーザはフォームに入力し、リクエストをサブミットできます。

以下の例では、ユーザは、アプリケーションをホストするサービスをクリックします。[リクエスト] ウィジェットでは、サービスが表示され、ユーザはフォームに入力し、サービスをリクエストできます。ユーザが同じページ上で [参照] ウィジェットと [リクエスト] ウィジェットを使用する場合、この操作は自動的に行われます。

ここで説明のとおり機能するように [リクエスト] ウィジェットを使用するには、[\[リクエスト\] ウィジェットを直接呼び出す \(P. 506\)](#)か、または [Liferay から \[リクエスト\] ウィジェットを呼び出します \(P. 504\)](#)。必要に応じて、この呼び出しを変更します。

The screenshot displays a web interface for service management. The top navigation bar includes 'Service Catalog' and 'Service Request'. The main content area is titled 'Catalog Of Services'. On the left, a sidebar titled 'CA Service Catalog - 参照' lists various services: コンピューター, IT サポート サービス, アプリケーション サービス, ネットワーク サービス, プロジェクト サービス, 企業向けサービス, 施設サービス, 人事サービス, 電気通信サービス, and 予約サービス. The main area on the right, titled 'CA Service Catalog - リクエスト', shows details for 'アプリケーション ホスティング' (Application Hosting). It includes a description: 'ブロンズ/シルバー/ゴールドの SLA でアプリケーションをホストするための本稼働環境のセットアップ'. Below this, it states '本稼働アプリケーション ホスティング' and '本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ'. The cost is listed as 'コスト: \$100'. There is a form for 'アプリケーション ホスティング' with fields for 'アプリケーション名:', 'ユーザ数:', and '説明:'. At the bottom, there is a table titled 'SLA の選択' (SLA Selection) with columns: 'SLA タイプ', 'サーバ稼働時間(%)', 'サービスの可用性(%)', '平均回復時間', and 'サービス コミットメント'. The table shows two rows: one for '97.00% - 97.99%' availability and another for '< 99.0%' availability with a 5% discount on the monthly fee.

SLA タイプ	サーバ稼働時間(%)	サービスの可用性(%)	平均回復時間	サービス コミットメント
	97.00% - 97.99%	< 99.0%	30 分	24x7
		5% の月次料金が減額さ...		

メニュー オプションを使用した[参照]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、[CA Service Catalog WAR ファイル](#) (P. 493)を使用して、メニュー オプションの使用によるポートレット内の CA Service Catalog ウィジェットの表示および動作を設定することができます。前述の[「\[参照\] ウィジェットの例](#) (P. 495)を生成する以下の手順を確認します。ユーザの実装で [参照] ウィジェットの表示および動作を設定するために Liferay を使用するためのモデルとして、これらに従います。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、[Add] - [More] をクリックします。
あらかじめ設定されたポートレットのリストが表示されます。
2. リスト上の CA Service Catalog を展開し、[参照]を選択して、[Add] をクリックします。または、目的の場所に [参照] をドラッグ アンド ドロップします。
[参照] ポートレットが Liferay に追加されます。
3. リストを閉じて、ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
4. [参照] ウィジェットにマウスを置いて、レンチ (オプション) アイコンをクリックし、ドロップダウン リストから基本設定を選択します。
[Editing Catalog Browse Portlet Settings] が表示されます。
5. 前述の例で示した [参照] ウィジェットの以下のパラメータを確認します。
ユーザのポートレット設定を設定するためにモデルとしてそれらを使用します。
6. 設定を保存し、ポートレットを確認します。必要に応じて、要件にあわせて設定を調整します。

[参照] ウィジェットを呼び出して、ポートレット内の表示および動作を設定しました。

キー パラメータ

前述の [参照] ウィジェットの例のキー パラメータを以下に示します。

Catalog URL=[http://host-name:port-number/usm](#)

重要: ポートレットが正しく表示されるように URL に「/usm」が含まれる必要があります。

カタログの URL を指定します。

[Liferay の WAR ファイルをダウンロードおよびインストールした](#) (P. 493)とときと同じホスト名およびポート番号を使用します。

認証タイプ

シングルサインオン（Windows NTLM）またはログイン認証情報を使用してユーザを認証するかどうかを指定します。ウィジェットにシングルサインオンをお勧めします。

シングルサインオンを指定する場合、ユーザはログイン認証情報を求められません。

ログイン認証情報を指定する場合は、以下の形式を使用します。

ユーザ名 = *username* およびパスワード = *password*

ビジネス ユニット = London222

この [参照] ウィジェットを使用する場合に、カタログユーザがアクセスできるビジネスユニットを指定します。ユーザは、このビジネスユニットのすべてのフォルダ内のサービスを参照できます。

たとえば、ルート ビジネスユニットを指定すると、カタログユーザは、ルート ビジネスユニットを含むすべてのビジネスユニットのすべてのフォルダ内のサービスを参照できます。反対に、最下位レベルのビジネスユニットの名前を指定すると、カタログユーザは、そのビジネスユニットのフォルダ内のサービスのみを参照できます。

値を指定しない場合、カタログシステムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネスユニットを使用します。

提供サービス ID = 1001

[参照] ウィジェットが表示するフォルダまたはサービスのオブジェクト ID を指定します。この例では、**1001** はビジネスユニットのカタログのルートフォルダです。

それらのオブジェクト ID を使用して、単一のフォルダまたはサービスのカンマ区切りリストのいずれかを指定できます。

注: ビジネスユニット パラメータで説明されているように、指定するフォルダまたはサービスは、ユーザがアクセスできるビジネスユニットに存在する必要があります。

レイアウト = 名前とアイコン

[参照] ウィジェットに表示されるサービスの（説明のない）名前およびアイコンを表示します。

または、サービスの名前、アイコン、および説明を表示できます。

開くウィンドウ = 他のウィジェットがリスンできるローカル イベントを送信する

同じページ上の別のウィジェットが [参照] ウィジェットからのイベントをリスンしそれらに応答することを指定します。このシナリオでは、ユーザがサービスをクリックするときに、[リクエスト] ウィジェットはサービスを開くことにより応答します。この機能を有効にするには、[このページに\[リクエスト\]ウィジェットを追加する](#) (P. 496) 必要があります。

[開くウィンドウ] は、ユーザが [参照] ウィジェット上のサービスをクリックするときに、サービスが [リクエスト] ウィジェットでどのように開くか指定します。このパラメータに対する他の可能な値を以下に示します。

同じページでリクエストをオープンする

同じページ上に、カタログのサービスを開きます。

最上位フレームでリクエストをオープンする

サービスをブラウザの最上位フレームで開く場合を除いて、`_self` と同じ機能を実行します。サービスがフレームである場合、サービス オプション要素の関連する最初のフレームが選択されます。

新規ウィンドウで開く

新しいページ上で、カタログ内のサービスを開きます。ユーザはそのページ上に、カタログのサービスを開きます。

URL

カスタム URL を使用して、サービスを開きます。URL には、サービスのオブジェクト ID 用のプレースホルダを含めることができます。以下に例を示します。

```
http://www.google.com?id={id}
```

ツリーの表示 = オン

主なフォルダのサブフォルダを表示します。

注: サブフォルダを非表示にするには、このオプションを選択しないでください。

検索の表示 = オン

[参照] ウィジェットに [検索] フィールドが含まれることを指定します。 ユーザは、名前または主要な用語に応じて、サービスのカタログを検索するためにこのフィールドを使用できます。

注: メニュー オプションに表示される次の設定を指定できます: [主な提供サービスを表示]、[リンクの色]、[境界の色]、[背景の色]

ソースコードを使用した[参照]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、ポートレットを作成し、ソース コードを指定することにより [参照] ウィジェットを呼び出すことができます。 前述の [\[参照\] ウィジェットの例 \(P. 495\)](#)を生成する以下の手順を確認します。 ユーザの実装で [参照] ウィジェットの表示および動作を設定するモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、ポートレットを作成するためにこれらのアクションを実行します。
 - a. [Add] - [Web Content Display] をクリックします。
 - b. プラスのアイコン ([Add] - [Web Content]) をクリックします。
[New Web Content] ウィンドウが表示されます。
 - c. 必須フィールドを指定し、ウィンドウを閉じます。
新しいポートレットが Liferay に追加されます。
2. ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
3. ポートレット上にマウスを置いて、鉛筆 (Web コンテンツの編集) アイコンをクリックします。
ポートレットの設定が表示されます。
4. [Content] ウィンドウで、[Source] をクリックします。
ソース コンテナが編集用に開きます。
5. 前述の [参照] ウィジェットの例の以下のソースおよびキー パラメータを確認します。 ユーザのソースを指定するモデルとしてそれらを使用します。

6. 以下の操作を実行します。

- ソース コンテナを閉じます。
- 更新されたポートレットを発行し確認します。
- 必要に応じて、ウィジェットがユーザの要件を満たすまで、仕様を調整します。

ソースとキー パラメータ

[参照] ウィジェットの例のソースは以下のとおりです。

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/explorer/scripts/browse.widget.js"> </script>

<script type="text/javascript"> CA_Catalog.buildWidget({type: 'browse', renderTo:
'browse1', login_credentials, businessUnit:'London222", rootId: 10001, linkColor:
'inherit', borderColor: 'black', layout:'layout-1', openIn: '_widget', search:
true } ); </script>

<div id="browse1" style="margin-bottom: 10px; height: 700px">
    &nbsp;  </div>
```

最初の行は、[参照] ウィジェット用の JavaScript ファイルを参照します。

2 番目の行は、[参照] ウィジェット用の設定パラメータを持つ JavaScript を指定します。

注: パラメータはカンマで区切りますが、最後のパラメータの後でカンマを指定しないでください。

3 番目の行は、[参照] ウィジェットが表示される DOM 要素を指定します。

キー パラメータおよび説明は [参照] ウィジェットの例 の CA_Catalog.buildWidget 関数呼び出しに対して実行されます。

ログイン認証情報

ウィジェットにシングル サインオンをお勧めします。ただし、このウィジェットのログイン認証情報が必要な場合は、この関数呼び出しでそれらを指定します。以下のフォーマットを使用します。

```
username: 'username', password: 'password'
```

businessUnit:"London222"

この [参照] ウィジェットを使用する場合に、カタログ ユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。ユーザは、このビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のサービスを参照できます。

たとえば、ルート ビジネス ユニットを指定すると、カタログ ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のサービスを参照できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットの名前を指定すると、カタログ ユーザは、そのビジネス ユニットのフォルダ内のサービスのみを参照できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

type:"browse"

ウィジェットが [参照] ウィジェットであることを指定します。

renderTo:"browse1"

ウィジェットがその ID が **browse1** である DOM 要素に表示されることを指定します。

rootId:10001

[参照] ウィジェットが表示するフォルダまたはサービスのオブジェクト ID を指定します。この例では、**10001** はビジネス ユニットのカタログのルートフォルダです。

それらのオブジェクト ID を使用して、単一のフォルダまたはサービスのカンマ区切りリストのいずれかを指定できます。

ビジネス ユニットパラメータで説明されているように、指定するフォルダまたはサービスは、ユーザがアクセスできるビジネス ユニットに存在する必要があります。

注: オプションでツリー（左側のフォルダのリスト）を非表示にできます。ツリーを非表示にするには、**hideTree:true** パラメータを指定します。デフォルトでは、このパラメータは **false** に設定されています。

layout:'layout-1'

[参照] ウィジェットに表示されるサービスのアイコンおよび名前を表します。

または、サービスの名前、アイコン、および説明を表示するために **layout-2** を指定します。

openIn: "_widget"

同じページ上の別のウィジェットが [参照] ウィジェットからのイベントをリスンしそれらに応答することを指定します。このシナリオでは、ユーザがサービスをクリックするときに、[リクエスト] ウィジェットはサービスを開くことにより応答します。この機能を有効にするには、[このページに\[リクエスト\]ウィジェットを追加する](#) (P. 496) 必要があります。

OpenIn は、ユーザが [参照] ウィジェット上のサービスをクリックするときに、サービスが [リクエスト] ウィジェットでどのように開くか指定します。**openIn** パラメータに対する他の可能な値を以下に示します。

_self

同じページ上に、カタログのサービスを開きます。

_top

サービスをブラウザの最上位フレームで開く場合を除いて、**_self** と同じ関数を実行します。サービスがフレームである場合、サービス オプション要素の関連する最初のフレームが選択されます。

_blank

新しいページ上で、カタログ内のサービスを開きます。ユーザはそのページ上に、カタログのサービスを開きます。

_url

カスタム URL を使用して、サービスを開きます。URL には、サービスのオブジェクト ID 用のプレースホルダを含めることができます。以下に例を示します。

```
http://www.google.com?id={id}
```

search: true

[参照] ウィジェットに [検索] フィールドが含まれることを指定します。ユーザは、名前または主要な用語に応じて、サービスのカタログを検索するためにこのフィールドを使用できます。

注: ソース コードに表示される次の設定を指定できます: [主な提供サービスを表示]、[リンクの色]、[境界の色]、[背景の色]

メニュー オプションを使用した[リクエスト]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、[CA Service Catalog WAR ファイル](#) (P. 493)を使用して、メニュー オプションの使用によるポートレット内の CA Service Catalog ウィジェットの表示および動作を設定することができます。前述の[\[リクエスト\] ウィジェットの例](#) (P. 496)を生成するための以下の手順を確認します。Liferay を使用して、ユーザの実装で [リクエスト] ウィジェットの表示および動作を設定するためのモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、[Add] - [More] をクリックします。
あらかじめ設定されたポートレットのリストが表示されます。
2. リスト上の CA Service Catalog を展開し、[リクエスト] を選択して、[Add] をクリックします。または、目的の場所に [リクエスト] をドラッグアンドドロップします。
[リクエスト] ポートレットが Liferay に追加されます。
3. リストを閉じて、ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
4. [リクエスト] ウィジェットにマウスを置いて、レンチ (オプション) アイコンをクリックし、ドロップダウン リストから基本設定を選択します。
[Editing Catalog Request Portlet Settings] が表示されます。
5. 前述の [リクエスト] ウィジェットの例の以下のキー パラメータを確認します。ユーザのポートレット設定を設定するためにモデルとしてそれらを使用します。
6. 設定を保存し、ポートレットを確認します。必要に応じて、要件にあわせて設定を調整します。

[リクエスト] ウィジェットを呼び出して、ポートレット内の表示および動作を設定しました。

キー パラメータ

前述の [リクエスト] ウィジェットの例のキー パラメータを以下に示します。

Catalog URL=[http://host-name:port-number/usm](#)

重要: ポートレットが正しく表示されるように URL に「/usm」が含まれる必要があります。

カタログの URL を指定します。

[Liferay の WAR ファイルをダウンロードおよびインストールした](#) (P. 493)とときと同じホスト名およびポート番号を使用します。

認証タイプ

シングルサインオン（Windows NTLM）またはログイン認証情報を使用してユーザを認証するかどうかを指定します。ウィジェットにシングルサインオンをお勧めします。

シングルサインオンを指定する場合、ユーザはログイン認証情報を求められません。

ログイン認証情報を指定する場合は、以下の形式を使用します。

ユーザ名 = *username* およびパスワード = *password*

ビジネス ユニット = London222

この [リクエスト] ウィジェットを使用する場合に、カタログユーザがアクセスできるビジネスユニットを指定します。ユーザは、このビジネスユニットのすべてのフォルダ内のサービスをリクエストできます。

たとえば、ルート ビジネスユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネスユニットを含むすべてのビジネスユニットのすべてのフォルダ内のサービスをリクエストできます。反対に、最下位レベルのビジネスユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネスユニットのフォルダ内のサービスのみをリクエストできます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネスユニットを使用します。

提供サービス ID = *request*

[リクエスト] ウィジェットが最初開くときに表示するサービスを指定します。ウィジェットが最初に何も表示しないように、オプションで -1 を指定できます。

[参照] ウィジェットでサービスをクリックするときに、[リクエスト] ウィジェットはそのサービスを表示します。

注: ビジネス ユニット パラメータで説明されているように、指定するサービスは、ユーザがアクセスできるビジネスユニットに存在する必要があります。

ソースコードを使用した[リクエスト]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、ポートレットを作成し、ソースコードを指定することにより [リクエスト] ウィジェットを呼び出します。前述の [\[リクエスト\] ウィジェットの例 \(P. 496\)](#) を生成するための以下の手順を確認します。ユーザの実装で [リクエスト] ウィジェットの表示および動作を設定するためのモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、ポートレットを作成するためにこれらのアクションを実行します。
 - a. [Add] - [Web Content Display] をクリックします。
 - b. プラスのアイコン ([Add] - [Web Content]) をクリックします。
[New Web Content] ウィンドウが表示されます。
 - c. 必須フィールドを指定し、ウィンドウを閉じます。
新しいポートレットが Liferay に追加されます。
2. ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
3. ポートレット上にマウスを置いて、鉛筆 (Web コンテンツの編集) アイコンをクリックします。
ポートレットの設定が表示されます。
4. [Content] ウィンドウで、[Source] をクリックします。
ソース コンテナが編集用に開きます。
5. 前述の [リクエスト] ウィジェットの例の以下のソースおよびキー パラメータを確認します。ユーザのソースを指定するモデルとしてそれらを使用します。
6. 以下の操作を実行します。
 - ソース コンテナを閉じます。
 - 更新されたポートレットを発行し確認します。
 - 必要に応じて、ウィジェットがユーザの要件を満たすまで、仕様を調整します。

ソースとキー パラメータ

〔リクエスト〕ウィジェットの例のソースを以下に示します。

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/gwt/fdRenderer/fdRenderer.nocache.js"></scrip
t>

<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/explorer/scripts/request.widget.js"></script>

<script> CA_Catalog.buildWidget({type: 'request', renderTo: 'targetDiv', login
credentials, businessUnit:'London222", rootId: -1, linkColor: 'inherit',
borderColor: 'darkGreen'}); </script>

<div align="left" id="targetDiv" style="margin-bottom: 10px;">
    &nbsp;  </div>
```

最初の行は、〔リクエスト〕ウィジェットに必要なフォーム レンダラを参照します。

2 番目の行は、〔リクエスト〕ウィジェットの JavaScript ファイルを参照します。

3 番目の行は、〔リクエスト〕ウィジェットの設定パラメータを持つ JavaScript ファイルを指定します。

注: パラメータはカンマで区切りますが、最後のパラメータの後でカンマを指定しないでください。

4 番目の行は、〔リクエスト〕ウィジェットが表示される DOM 要素を指定します。

キー パラメータおよび説明は〔リクエスト〕ウィジェットの例の CA_Catalog.buildWidget 関数呼び出しに対して実行されます。

ログイン認証情報

ウィジェットにシングルサインオンをお勧めします。ただし、このウィジェットのログイン認証情報が必要な場合は、この関数呼び出しでそれらを指定します。以下のフォーマットを使用します。

```
username: 'username', password: 'password'
```

type:"request"

ウィジェットが〔リクエスト〕ウィジェットであることを指定します。

renderTo:"targetDiv"

ウィジェットがその ID が targetDiv である DOM 要素に表示されることを指定します。

businessUnit:"London222"

この [リクエスト] ウィジェットを使用する場合に、カタログ ユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。ユーザは、このビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のサービスをリクエストできます。

たとえば、ルート ビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のサービスをリクエストできます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニットのフォルダ内のサービスのみをリクエストできます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

rootId:-1

[リクエスト] ウィジェットが最初に関くときに何も表示されないことを指定します。

[参照] ウィジェットでサービスをクリックするときに、[リクエスト] ウィジェットはそのサービスを表示します。

注: このパラメータでサービスの名前を指定する場合、**businessUnit** パラメータで説明されているように、サービスは、ユーザがアクセスできるビジネス ユニットに存在する必要があります。

[ステータス]ウィジェットおよび他のウィジェットを使用してユーザーがリクエストにアクセスできるようにする

2 番目のポータル ページで、このシナリオの残りのタスクに示されているように、[ステータス]、[リクエスト一覧]、および[リクエストの編集] ウィジェットを埋め込みます。

カタログ ユーザーが作成またはサブミットしたサービスのリクエストにアクセスできるように [ステータス] ウィジェットを埋め込みます。また、[ステータス] ウィジェットを使用して、リクエスト マネージャがアクション待ちリクエストにアクセスできるようにします。サンプルの [ステータス] ウィジェットは以下のとおりです。



[ステータス] ウィジェットのオプションの説明を以下に示します。

カート

ユーザが作成したがサブミットしていない最近のリクエスト数を表示します。

このシナリオでは、次の機能を提供するために、[\[ステータス\] および \[リクエストの編集\] ウィジェットを一緒に使用します \(P. 511\)](#)：ユーザが[カート]をクリックするときに、[リクエストの編集] ウィジェットがカートを開く。ユーザは、サブミットされていないリクエストをそれぞれ表示し、完了して、サブミットできます。

開始

ユーザがサブミットしたが承認または却下されていない最近のリクエスト数を表示します。

このシナリオでは、次の機能を提供するために、[\[ステータス\] および \[リクエスト一覧\] ウィジェットを一緒に使用します \(P. 515\)](#)：ユーザが[開始]をクリックすると、[リクエスト一覧] ウィジェットにそれぞれ[送信済み]、[オープン リクエスト] およびそのステータスが表示されます。この機能は、ユーザがそのようなリクエストのステータスを確認するための迅速で効率的な方法を提供します。

ページには[リクエストの編集] ウィジェットが含まれる場合、ユーザはリクエストへのマイナー更新も行えます。

終了

ユーザがサブミットし、実行または却下された最近のリクエスト数を表示します。

このシナリオでは、次の機能を提供するために、[\[ステータス\] および \[リクエスト一覧\] ウィジェットを一緒に使用します \(P. 515\)](#)：ユーザが[終了]をクリックすると、[リクエスト一覧] ウィジェットにそれぞれ終了したリクエストが表示されます。この機能は、ユーザが終了したリクエストのステータスを確認するための迅速で効率的な方法を提供します。

保留中

ユーザに対するアクション待ちリクエストの数を表示します。このオプションは自分のキュー内のみのアクション待ちリクエストに対してリクエスト マネージャのみに有効です。

このシナリオでは、[\[ステータス\] および \[リクエスト一覧\] ウィジェットを一緒に使用します \(P. 515\)](#)：リクエスト マネージャはキュー内のアクション待ちリクエストを表示できます。

ページに「リクエストの編集」ウィジェットが含まれる場合、リクエストマネージャはこれらのリクエストを承認および却下することもできます。

注: オプションで読み取り専用サマリとして「ステータス」ウィジェットへの呼び出しをそのままにすることができます。これを行うには、同じページに「リクエストの編集」または「リクエスト一覧」ウィジェットを追加しないでください。

「ステータス」および「リクエストの編集」ウィジェットを使用して、ユーザがサブミットしていないリクエストを管理できるようにする

このシナリオでは、次の機能を提供するために、「ステータス」および「リクエストの編集」ウィジェットを一緒に使用します: ユーザが「ステータス」ウィジェットの「カート」をクリックするときに、「リクエストの編集」ウィジェットでカートが開きます。ユーザは添付ファイルを表示、追加し、メモを追加して、特定のリクエスト詳細を変更できます。ユーザは、リクエストにより多くのサービス、サービス オプション グループ、またはサービス オプションを追加できません。

ユーザが同じページに「ステータス」および「リクエストの編集」ウィジェットを配置する場合、これらの機能を提供するために自動的に連携動作します。

以下の例では、カートには2つの「アプリケーション ホスティング」サービスおよび1つの「ラップトップの調達」サービスが含まれます。終了してサブミット、または各サービスをキャンセルすることができます。

「リクエストの編集」ウィジェットがここでの説明どおりに機能するように設定するには、[ソース コードを使用](#) (P. 525)するか、[メニュー オプションを使用](#) (P. 523)して、ウィジェットを呼び出します。必要に応じて、この呼び出しを変更します。

Service Catalog

Service Request

Service Request

CA Service Catalog ×

ステータス

カタログ リクエスト

2
カート

37
開始

16
終了

5
ペンディング

CA Service Catalog - リクエストの編集

リクエストされた選択

リクエストの詳細

保存

リクエストのキャンセル

サービス	数量	合計	アクション
アプリケーション ホスティング			メモ 添付
本稼働アプリケーション ホスティング 本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ 見積り: リクエスト完了まで 1 週間	1	100.00	
アプリケーション ホスティング			メモ 添付
本稼働アプリケーション ホスティング 本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ 見積り: リクエスト完了まで 1 週間	1	100.00	
		合 計: 200.00	

[ステータス]および[リクエスト一覧]ウィジェットを使用してユーザがリクエストを管理できるようにする

このシナリオでは、[ステータス]ウィジェットから次の機能を提供するために、[ステータス] および [リクエスト一覧] ウィジェットを一緒に使用します：

- ユーザが [\[オープン\]](#) をクリックして [オープン リクエストを管理](#) (P. 514) できるようにする
- リクエスト、マネージャが [\[ペンディング\]](#) をクリックして [アクション待ちリクエストを承認および却下](#) (P. 515) できるようにする
- ユーザが [閉じる] をクリックして実行および却下されたリクエストを表示できるようにする

ユーザが同じページに [ステータス] および [リクエスト一覧] ウィジェットを配置する場合、これらの機能を提供するために互いに、および [リクエストの編集] ウィジェットで自動的に連携動作します。

重要： まだ行っていない場合は、このページに [リクエストの編集] ウィジェットを追加します。 [リクエスト一覧] ウィジェットを使用して、ユーザはオープンリクエスト、クローズクエスト、およびアクション待ちリクエストを表示することができます。 [リクエストの編集] ウィジェットを使用して、ユーザはこれらのリクエストに **影響を及ぼす**ことができます。

ここで説明されるように機能するために [リクエスト一覧] ウィジェットを使用するには、[ソースコードを使用し](#) (P. 530)、[メニュー オプションを使用して](#) (P. 528)、[リクエスト一覧] ウィジェットを呼び出します。 必要に応じて、この呼び出しを変更します。

[ステータス]および[リクエスト一覧]ウィジェットを使用してユーザが[オープン リクエスト]を管理できるようにする

ユーザが [オープン] をクリックするときに、[リクエスト一覧] ウィジェットはユーザのオープン リクエストを表示します。オープン リクエストはユーザがサブミットしたが、リクエスト マネージャが承認または却下していないリクエストです。

ページに [リクエストの編集] ウィジェットが含まれるときに、ユーザはマイナー更新も行えます：ユーザはリクエストを表示、更新（メモまたは添付ファイルの追加）、またはキャンセルできます。

ユーザが [ステータス] ウィジェットで [オープン] をクリックすると、[リクエスト一覧] ウィジェットがサブミットされたリクエストを開きます。ユーザは、リクエストの名前をクリックして、それを開きます。以下のサンプルで表示されるように、選択されたリクエストはオープン リクエストのリストの下で開きます。

The screenshot displays the 'Service Request' management interface. On the left, a sidebar shows the 'CA Service Catalog' with a 'ステータス' (Status) section containing buttons for 'カート' (2), '開始' (37), '終了' (16), and 'ペンディング' (5). The main area is titled 'Service Request' and contains two panels. The top panel, 'CA Service Catalog - リクエスト リスト', shows a table of open requests. The bottom panel, 'CA Service Catalog - リクエストの編集', shows a detailed view of a selected request, including a table of services and their quantities.

ID	名前	リクエスト元	作成日時	ステータス
10002	Access Security	Administrator, Service...	1/24/2013 12:19:27	送信済み
10003	アプリケーション ホスティング	Administrator, Service...	1/24/2013 13:23:49	送信済み

サービス	数量	合計	アクション
アプリケーション ホスティング			メモ 添付
本稼働アプリケーション ホスティング 本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ 見積り: リクエスト完了まで 1 週間	1	100.00	
アプリケーション ホスティング			メモ 添付
本稼働アプリケーション ホスティング 本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ	1	100.00	

[ステータス]および[リクエスト一覧]ウィジェットを使用してリクエスト マネージャがリクエストを承認および却下できるようにする

リクエスト マネージャが [ステータス] ウィジェット上で [ペンディング] をクリックするときに、[リクエスト一覧] ウィジェットにそれらのキュー内のアクション待ちリクエストが開きます。リクエスト マネージャはこれらのリクエストを表示できます。

ページに [リクエストの編集] ウィジェットが含まれる場合、リクエスト マネージャはこれらのリクエストを承認および却下することもできます。

注: アクション待ちリクエストを転送、委任、取得、および返却するには、リクエスト マネージャはウィジェットではなく、CA Service Catalog UI を使用する必要があります。

以下の例では、リクエスト マネージャが承認または拒否する複数のリクエストがキューに含まれます。

The screenshot displays the CA Service Catalog interface for managing service requests. The top navigation bar shows 'Service Catalog' and 'Service Request'. The main header is 'Service Request'.

On the left sidebar, the 'CA Service Catalog' status is shown with a list of counts: 2 Cart, 37 Pending, 16 Completed, and 5 Cancelled.

The main content area is titled 'CA Service Catalog - リクエストリスト' and contains a table of open requests:

ID	名前	リクエスト元	作成日時	ステータス
10002	Access Security	Administrator, Service...	1/24/2013 12:19:27	送信済み
10003	アプリケーション ホスティング	Administrator, Service...	1/24/2013 13:23:49	送信済み

Below the table, there is a pagination control showing 'ページ 1 / 1' and a result count of '結果数 (1 ページあたり): 10'.

The bottom section is titled 'CA Service Catalog - リクエストの編集' and shows a detailed view of a selected request. It includes a table with columns for 'サービス', '数量', '合計', and 'アクション'.

サービス	数量	合計	アクション
アプリケーション ホスティング			メモ 添付
本稼働アプリケーション ホスティング 本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ 見積り: リクエスト完了まで 1 週間	1	100.00	
アプリケーション ホスティング			メモ 添付
本稼働アプリケーション ホスティング 本稼働アプリケーション ホスティング用のハードウェア セットアップ	1	100.00	

メニュー オプションを使用した[ステータス]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、[CA Service Catalog WAR ファイル](#) (P. 493)を使用して、メニュー オプションの使用によるポートレット内の CA Service Catalog ウィジェットの表示および動作を設定することができます。前述の[「\[ステータス\] ウィジェットの例](#) (P. 509)を生成する以下の手順を確認します。ユーザの実装で [ステータス] ウィジェットの表示および動作を設定するモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、[Add] - [More] をクリックします。
あらかじめ設定されたポートレットのリストが表示されます。
2. リスト上の CA Service Catalog を展開し、[ステータス] を選択して、[Add] をクリックします。または、目的の場所に [ステータス] をドラッグアンドドロップします。
[ステータス] ポートレットが Liferay に追加されます。
3. リストを閉じて、ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
4. [ステータス] ウィジェットにマウスを置いて、レンチ (オプション) アイコンをクリックし、ドロップダウン リストから基本設定を選択します。
[Editing Catalog Status Portlet Settings] が表示されます。
5. 前述の [ステータス] ウィジェットの例を生成する以下のキー パラメータを確認します。ユーザのポートレット設定を設定するためにモデルとしてそれらを使用します。
6. 設定を保存し、ポートレットを確認します。必要に応じて、要件にあわせて設定を調整します。

[ステータス] ウィジェットを呼び出して、ポートレット内の表示および動作を設定しました。

キー パラメータ

前述の [ステータス] ウィジェットの例のキー パラメータを以下に示します。

Catalog URL=[http://host-name:port-number/usm](#)

重要: ポートレットが正しく表示されるように URL に「/usm」が含まれる必要があります。

カタログの URL を指定します。

[Liferay の WAR ファイルをダウンロードおよびインストールした](#) (P. 493)とときと同じホスト名およびポート番号を使用します。

ビジネス ユニット = London222

この [ステータス] ウィジェットを使用する場合に、カタログ ユーザがアクセスできるビジネス ユニートを指定します。このビジネス ユニットおよびその下位のビジネス ユニットでは、ユーザは、権限のあるリクエストのステータスを表示できます。

- リクエスト マネージャ以外のユーザは、自分のリクエストのステータスのみを表示できます。
- リクエスト マネージャは、自分のリクエストと割り当てられたアクション待ちリクエストの両方のステータスを表示できます。

ルート ビジネス ユニートを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニートを含むすべてのビジネス ユニートのリクエストのステータスを表示できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニートを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニートのリクエストのステータスのみを表示できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニートを使用します。

認証タイプ

シングル サインオン (Windows NTLM) またはログイン認証情報を使用してユーザを認証するかどうかを指定します。ウィジェットにシングル サインオンをお勧めします。

シングル サインオンを指定する場合、ユーザはログイン認証情報を求められません。

ログイン認証情報を指定する場合は、以下の形式を使用します。

ユーザ名 = *username* およびパスワード = *password*

レイアウト = box

単一行のボタンとして [ステータス] ウィジェット上のオプションを表示します。オプションは [カート]、[オープン]、[クローズ]、[ペンディング] です。

または、行レイアウトを指定できます：各オプションが説明のあるテーブルの独自の行に表示されます。

開くウィンドウ = 他のウィジェット

同じページ上の別のウィジェットが [ステータス] ウィジェットからのイベントをリスンしそれらに応答することを指定します。このシナリオでは、ユーザがサービスをクリックするときに、別のウィジェットがターゲットを開くことにより応答します。ターゲットは以下のとおりです。

オプション	ターゲット関数	ウィジェット
カート	ショッピング カート	リクエストの編集
開始	開始したリクエスト	リクエスト リスト
終了	終了したリクエスト	リクエスト リスト
保留中	アクション待ちリクエスト	リクエスト リスト

ユーザがカート上でオプションをクリックするときに、正しく完了するようにこれらのターゲット関数を有効にするには、ページ以下のウィジェットを追加します。

- [\[リクエストの編集\] ウィジェット](#) (P. 511)
- [\[リクエスト一覧\] ウィジェット](#) (P. 515)

[開くウィンドウ] は、ユーザが [ステータス] ウィジェット上でそれをクリックするときにターゲットがどのように開くかを指定します。このパラメータに対する他の可能な値を以下に示します。

新規ウィンドウ

新しいページ上でターゲットを開きます。

同じページ

同じページ上で、カタログ内のターゲットを開きます。

トップフレーム

ターゲットをブラウザの最上位フレームで開く場合を除いて、`_self` と同じ関数を実行します。ターゲットがフレームである場合、サービス オプション要素内の最初の関連するフレームが選択されています。

URL

カスタム URL を使用して、ターゲットを開きます。URL には、ソース コンテキスト（たとえばサービス）のオブジェクト ID 用のブレースホルダを含めることができます。

以下に例を示します。

```
http://www.google.com?id={action}
```

注: また、メニュー オプションで表示される次の設定を指定できます: [リフレッシュ間隔] および [カードを隠す]。

ソースコードを使用した[ステータス]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、ポートレットを作成し、ソースコードを指定することにより [ステータス] ウィジェットを呼び出すことができます。前述の [\[ステータス\] ウィジェットの例 \(P. 509\)](#) を生成する以下の手順を確認します。ユーザの実装で [ステータス] ウィジェットの表示および動作を設定するモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、ポートレットを作成するためにこれらのアクションを実行します。
 - a. [Add] - [Web Content Display] をクリックします。
 - b. プラスのアイコン（[Add] - [Web Content]）をクリックします。
[New Web Content] ウィンドウが表示されます。
 - c. 必須フィールドを指定し、ウィンドウを閉じます。
新しいポートレットが Liferay に追加されます。
2. ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
3. ポートレット上にマウスを置いて、鉛筆（Web コンテンツの編集）アイコンをクリックします。
ポートレットの設定が表示されます。
4. [Content] ウィンドウで、[Source] をクリックします。
ソース コンテナが編集用に開きます。
5. 前述の [ステータス] ウィジェット例の以下のソースおよびキー パラメータを確認します。ユーザのソースを指定するモデルとしてそれらを使用します。

6. 以下の操作を実行します。

- ソース コンテナを閉じます。
- 更新されたポートレットを発行し確認します。
- 必要に応じて、ウィジェットがユーザの要件を満たすまで、仕様を調整します。

ソースとキー パラメータ

[ステータス] ウィジェットの例のソースを以下に示します。

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/explorer/scripts/status.widget.js"></script>

<script> CA_Catalog.buildWidget({type: 'status', login_credentials, renderTo:
'status1', businessUnit:"London222", layout:'layout-2', openIn: '_widget',
hideCart: true} ); </script>

<div align="center" id="status1" style="width: 400px; margin-bottom: 10px; height:
100px">

    &nbsp;   </div>
```

最初の行は、[ステータス] ウィジェット用の JavaScript ファイルを参照します。

2 番目の行は、[ステータス] ウィジェット用の設定パラメータを持つ JavaScript を指定します。

注: パラメータはカンマで区切りますが、最後のパラメータの後でカンマを指定しないでください。

3 番目の行は、[ステータス] ウィジェットが表示される DOM 要素を指定します。

キー パラメータおよび説明は [ステータス] ウィジェット例の A_Catalog.buildWidget 関数呼び出しに対して実行されます。

ログイン認証情報

ウィジェットにシングルサインオンをお勧めします。ただし、このウィジェットのログイン認証情報が必要な場合は、この関数呼び出しでそれらを指定します。以下のフォーマットを使用します。

```
username: 'username', password: 'password'
```

type:"status"

ウィジェットが[ステータス]ウィジェットであることを指定します。

renderTo:"status1"

ウィジェットがその ID が status1 である DOM 要素に表示されることを指定します。

businessUnit:"London222"

この [ステータス] ウィジェットを使用する場合に、カタログ ユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。このビジネス ユニットおよびその下位のビジネス ユニットでは、ユーザは、権限のあるリクエストのステータスを表示できます。

- リクエスト マネージャ以外のユーザは、自分のリクエストのステータスのみを表示できます。
- リクエスト マネージャは、自分のリクエストと割り当てられたアクション待ちリクエストの両方のステータスを表示できます。

ルート ビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのリクエストのステータスを表示できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニットのリクエストのステータスのみを表示できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

layout:'layout-2'

単一行のボタンとして [ステータス] ウィジェット上のオプションを表示します。オプションは [カート]、[オープン]、[クローズ]、[ペンディング] です。

または、オプションを垂直に表示するために **layout-1** を指定します。各オプションはテーブル内の独自の行に表示されます。

openIn: "_widget"

同じページ上の別のウィジェットが [ステータス] ウィジェットからのイベントをリスンしそれらに応答することを指定します。このシナリオでは、ユーザが [ステータス] ウィジェット上のオプションをクリックするときに、別のウィジェットがターゲットを開くことにより応答します。ターゲットは以下のとおりです。

オプション	ターゲット関数	ウィジェット
カート	ショッピング カート	リクエストの編集
開始	開始したリクエスト	リクエスト リスト
終了	終了したリクエスト	リクエスト リスト
保留中	アクション待ちリクエスト	リクエスト リスト

ユーザがカート上でオプションをクリックするときに、正しく完了するようにこれらのターゲット関数を有効にするには、ページ以下のウィジェットを追加します。

- [\[リクエストの編集\] ウィジェット](#) (P. 511)
- [\[リクエスト一覧\] ウィジェット](#) (P. 515)

[開くウィンドウ] は、ユーザが [ステータス] ウィジェット上でそれをクリックするときにターゲットがどのように開くかを指定します。このパラメータに対する他の可能な値を以下に示します。

`_self`

同じページ上で、カタログ内のターゲットを開きます。

`_top`

ターゲットをブラウザの最上位フレームで開く場合を除いて、`_self` と同じ関数を実行します。サービスがフレームである場合、サービス オプション要素の関連する最初のフレームが選択されます。

`_blank`

新しいページ上でターゲットを開きます。

`_url`

カスタム URL を使用して、ターゲットを開きます。URL には、ソース コンテキスト（たとえばサービス）のオブジェクト ID 用のプレースホルダを含めることができます。

以下に例を示します。

`http://www.google.com?id={id}`

注: また、ソース コードで表示される次の設定を指定できます： [リフレッシュ 間隔] および [カートを隠す] 。

メニュー オプションを使用した[リクエストの編集]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、[CA Service Catalog WAR ファイル](#) (P. 493)を使用して、メニュー オプションの使用によるポートレット内の **CA Service Catalog** ウィジェットの表示および動作を設定することができます。前述の[\[リクエストの編集\] ウィジェットの例](#) (P. 511)を作成するための以下の手順を確認します。Liferay を使用して、ユーザの要件を満たすために [リクエストの編集] ウィジェットの表示および動作を設定するためのモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、[Add] - [More] をクリックします。
あらかじめ設定されたポートレットのリストが表示されます。
2. リスト上の **CA Service Catalog** を展開し、[リクエスト] を選択して、[Add] をクリックします。または、目的の場所に [リクエスト] をドラッグアンドドロップします。
[リクエストの編集] ポートレットは Liferay に追加されます。
3. リストを閉じて、ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
4. [リクエスト] ウィジェットにマウスを置いて、レンチ (オプション) アイコンをクリックし、ドロップダウン リストから基本設定を選択します。
[Editing Catalog Edit Request Portlet Settings] が表示されます。
5. 前述の [リクエストの編集] ウィジェットの例の以下のキー パラメータを確認します。ユーザのポートレット設定を設定するためにモデルとしてそれらを使用します。
6. 設定を保存し、ポートレットを確認します。必要に応じて、要件にあわせて設定を調整します。
7. ページ上のポートレットのサイズ、位置、およびコンテンツを指定します。

注: 手順については、Liferay のドキュメントを参照してください。別のポータルを使用している場合は、そのドキュメントを参照してください。

これで、[リクエストの編集] ウィジェットを呼び出して、ポートレット内の表示および動作を設定しました。

キー パラメータ

前述の「リクエストの編集」ウィジェットの例のキー パラメータを以下に示します。

Catalog URL=<http://host-name:port-number/usm>

重要: ポートレットが正しく表示されるように URL に「/usm」が含まれる必要があります。

カタログの URL を指定します。

[Liferay の WAR ファイルをダウンロードおよびインストールした \(P. 493\)](#) と同じホスト名およびポート番号を使用します。

認証タイプ

シングルサインオン (Windows NTLM) またはログイン認証情報を使用してユーザを認証するかどうかを指定します。ウィジェットにシングルサインオンをお勧めします。

シングルサインオンを指定する場合、ユーザはログイン認証情報を求められません。

ログイン認証情報を指定する場合は、以下の形式を使用します。

ユーザ名 = *username* およびパスワード = *password*

ビジネス ユニット = London222

この「リクエストの編集」ウィジェットを使用する場合に、カタログユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。ユーザは、このビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のリクエストを編集できます。

たとえば、ルート ビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのリクエストを編集できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニットのリクエストのみを編集できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

リクエスト ID = *request*

［リクエスト一覧］ウィジェットが最初開くときに表示されるリクエストを指定します。ウィジェットが最初に何も表示しないように、オプションで -1 を指定できます。

ユーザが [\[ステータス\] ウィジェット \(P. 509\)](#) 上のオプションをクリックするとすぐに、［リクエスト一覧］ウィジェットに一致するアイテムが表示されます：カート、オープンリクエスト、完了したリクエスト、またはアクション待ちリクエスト。

注： ビジネスユニットパラメータで説明されているように、指定するリクエストは、ユーザがアクセスできるビジネスユニットに存在する必要があります。

ソースコードを使用した[リクエストの編集]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、ポートレットを作成し、ソースコードを指定することにより［リクエストの編集］ウィジェットを呼び出すことができます。前述の [\[リクエストの編集\] ウィジェットの例 \(P. 511\)](#) を作成するための以下の手順を確認します。ユーザの実装で［リクエストの編集］ウィジェットの表示および動作を設定するためのモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください：

1. ポータルページで、ポートレットを作成するためにこれらのアクションを実行します。
 - a. [Add] - [Web Content Display] をクリックします。
 - b. プラスのアイコン（[Add] - [Web Content]）をクリックします。
[New Web Content] ウィンドウが表示されます。
 - c. 必須フィールドを指定し、ウィンドウを閉じます。
新しいポートレットが Liferay に追加されます。
2. ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
3. ポートレット上にマウスを置いて、鉛筆（Web コンテンツの編集）アイコンをクリックします。
ポートレットの設定が表示されます。
4. [Content] ウィンドウで、[Source] をクリックします。
ソースコンテナが編集用に開きます。
5. 前述の［リクエストの編集］ウィジェットの例の以下のソースおよびキーパラメータを確認します。ユーザのソースを指定するモデルとしてそれらを使用します。

6. 以下の操作を実行します。

- ソース コンテナを閉じます。
- 更新されたポートレットを発行し確認します。
- 必要に応じて、ウィジェットがユーザの要件を満たすまで、仕様を調整します。

ソースとキー パラメータ

〔リクエストの編集〕 ウィジェットの例のソースを以下に示します。

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:portnumber/usm/gwt/fdRenderer/fdRenderer.nocache.js"></scrip
t>

<script type="text/javascript" language="javascript"
src="http://hostname:8080/usm/explorer/scripts/edit.request.widget.js">

<script> CA_Catalog.buildWidget({ type: 'edit.request', renderTo: 'targetDiv', login
credentials, businessUnit:"London222", rootId: -1, linkColor: 'inherit',
borderColor: 'darkGreen', layout:'layout-8', openIn:'_self'}); </script>

<div align="left" id="targetDiv" style="margin-bottom: 10px;">
    &nbsp;  </div>
```

最初の行は、〔リクエストの編集〕ウィジェットに必要なフォーム レンダラを参照します。

2 番目の行は、〔リクエストの編集〕ウィジェットの JavaScript ファイルを参照します。

3 番目の行は、〔リクエストの編集〕ウィジェットの設定パラメータを持つ JavaScript ファイルを指定します。

注: パラメータはカンマで区切りますが、最後のパラメータの後でカンマを指定しないでください。

4 番目の行は、〔リクエストの編集〕ウィジェットが表示される DOM 要素を指定します。

キー パラメータおよび説明は [リクエストの編集] ウィジェットの例の `CA_Catalog.buildWidget` 関数呼び出しに対して実行されます。

ログイン認証情報

ウィジェットにシングル サインオンをお勧めします。ただし、このウィジェットのログイン認証情報が必要な場合は、この関数呼び出しでそれらを指定します。以下のフォーマットを使用します。

```
username: 'username', password: 'password'
```

`type:"edit.request"`

ウィジェットが [リクエストの編集] ウィジェットであることを指定します。

`renderTo:"targetDiv"`

ウィジェットがその ID が `targetDiv` である DOM 要素に表示されることを指定します。

`businessUnit:"London222"`

この [リクエストの編集] ウィジェットを使用する場合に、カタログユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。ユーザは、このビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のリクエストを編集できます。

たとえば、ルート ビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のリクエストを編集できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニットのリクエストのみを編集できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

`rootId:-1`

[リクエスト一覧] ウィジェットが最初開くときに何も表示されないことを指定します。

ユーザが [\[ステータス\] ウィジェット](#) (P. 509) 上のオプションをクリックするとすぐに、[リクエスト一覧] ウィジェットに一致するアイテムが表示されます：カート、オープン リクエスト、完了したリクエスト、またはアクション待ちリクエスト。

注： `businessUnit` パラメータで説明されているように、リクエストを指定する場合は、ユーザがアクセスできるビジネス ユニットにリクエストが存在する必要があります。

メニュー オプションを使用した[リクエスト一覧]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、[CA Service Catalog WAR ファイル](#) (P. 493)を使用して、メニュー オプションの使用によるポートレット内の **CA Service Catalog** ウィジェットの表示および動作を設定することができます。前述の [\[リクエスト一覧\] ウィジェットの例](#) (P. 513)を作成するための以下の手順を確認します。Liferay を使用して、ユーザの要件を満たすために [リクエストの編集] ウィジェットの表示および動作を設定するためのモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、[Add] - [More] をクリックします。
あらかじめ設定されたポートレットのリストが表示されます。
2. リスト上の **CA Service Catalog** を展開し、[リクエスト一覧] を選択して、[Add] をクリックします。または、目的の場所に [リクエスト] をドラッグアンドドロップします。
[リクエスト一覧] ポートレットが Liferay に追加されます。
3. リストを閉じて、ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
4. [リクエスト一覧] ウィジェットにマウスを置いて、レンチ (オプション) アイコンをクリックし、ドロップダウン リストから基本設定を選択します。
[Editing Catalog Request List Portlet Settings] が表示されます。
5. 前述の [リクエスト一覧] ウィジェットの例の以下のキー パラメータを確認します。ユーザのポートレット設定を設定するためにモデルとしてそれらを使用します。
6. 設定を保存し、ポートレットを確認します。必要に応じて、要件にあわせて設定を調整します。
7. ページ上のポートレットのサイズ、位置、およびコンテンツを指定します。

注: 手順については、Liferay のドキュメントを参照してください。別のポータルを使用している場合は、そのドキュメントを参照してください。

[リクエスト一覧] ウィジェットを呼び出して、ポートレット内の表示および動作を設定しました。

キー パラメータ

前述の [リクエスト一覧] ウィジェットの例のキー パラメータを以下に示します。

Catalog URL=<http://host-name:port-number/usm>

重要: ポートレットが正しく表示されるように URL に「/usm」が含まれる必要があります。

カタログの URL を指定します。

[Liferay の WAR ファイルをダウンロードおよびインストールした \(P. 493\)](#) と同じホスト名およびポート番号を使用します。

認証タイプ

シングルサインオン (Windows NTLM) またはログイン認証情報を使用してユーザを認証するかどうかを指定します。ウィジェットにシングルサインオンをお勧めします。

シングルサインオンを指定する場合、ユーザはログイン認証情報を求められません。

ログイン認証情報を指定する場合は、以下の形式を使用します。

ユーザ名 = *username* およびパスワード = *password*

ビジネス ユニット = London222

この [リクエスト一覧] ウィジェットを使用する場合に、カタログ ユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。ユーザは、このビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のリクエストを一覧表示できます。

たとえば、ルート ビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのリクエストを一覧表示できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニットのリクエストのみを一覧表示できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

タイプ = ペンディングリクエスト

この [リクエスト一覧] ウィジェットのデフォルト設定がペンディングリクエスト (アクション待ちリクエスト) を表示することであることを指定します。他のオプションには、[オープン]、[クローズ]、または [最近のリクエスト] が含まれます。

列リスト = ID、名前、日付、ステータス

以下のフィールドが、オープン リクエスト、クローズ リクエスト、およびペンディング リクエストに対して表示されることを指定します。

- リクエスト ID
- リクエスト名
- 作成日
- ステータス

注: メニュー オプションに表示される、[レコード数 (1 ページあたり)]、[並べ替え列] などの設定も指定できます。

ソースコードを使用した[リクエスト一覧]ウィジェットの呼び出し

Liferay で、ポートレットを作成し、ソースコードを指定することにより [リクエスト一覧] ウィジェットを呼び出すことができます。前述の [\[リクエスト一覧\] ウィジェットの例 \(P. 513\)](#)を作成するための以下の手順を確認します。ユーザの実装で [リクエスト一覧] ウィジェットの表示および動作を設定するためのモデルとして、これらを実行します。

次の手順に従ってください:

1. ポータル ページで、ポートレットを作成するためにこれらのアクションを実行します。
 - a. [Add] - [Web Content Display] をクリックします。
 - b. プラスのアイコン ([Add] - [Web Content]) をクリックします。
[New Web Content] ウィンドウが表示されます。
 - c. 必須フィールドを指定し、ウィンドウを閉じます。
新しいポートレットが Liferay に追加されます。
2. ページの一番上の [Edit Controls] をクリックします。
3. ポートレット上にマウスを置いて、鉛筆 (Web コンテンツの編集) アイコンをクリックします。
ポートレットの設定が表示されます。
4. [Content] ウィンドウで、[Source] をクリックします。
ソース コンテナが編集用に開きます。
5. 前述の [リクエスト一覧] ウィジェットの例の以下のソースおよびキー パラメータを確認します。ユーザのソースを指定するモデルとしてそれらを使用します。

6. 以下の操作を実行します。

- ソース コンテナを閉じます。
- 更新されたポートレットを発行し確認します。
- 必要に応じて、ウィジェットがユーザの要件を満たすまで、仕様を調整します。

ソースとキー パラメータ

〔リクエスト一覧〕 ウィジェットの例のソースを以下に示します。

```
<script type="text/javascript"
src="http://hostname:8080/usm/gwt/requestList/requestList.nocache.js"></script>

<script type="text/javascript"
>/*! [CDATA[* /CA_Catalog.buildWidget({type:"request-list",renderTo:"listframe",pa
geType:" login credentials, businessUnit:"London222",
catalogpendingitems",columnInfo:"req.id,req.name,req.createdDate,req.status",page
Size:20,height:300,sortDir:"desc",sortAttr:"req.id", openIn:
'_blank'})];/*]]>*/</script>
<div id="listframe"> &nbsp;
```

最初の行は、〔リクエスト一覧〕 ウィジェット用の JavaScript ファイルを参照します。

2 番目の行は、〔リクエスト一覧〕 ウィジェット用の設定パラメータを持つ JavaScript を指定します。

注: パラメータはカンマで区切りますが、最後のパラメータの後でカンマを指定しないでください。

3 番目の行は、〔リクエスト一覧〕 ウィジェットが表示される DOM 要素を指定します。

キー パラメータおよび説明は〔リクエスト一覧〕 ウィジェットの例の CA_Catalog.buildWidget 関数呼び出しに対して実行されます。

ログイン認証情報

ウィジェットにシングル サインオンをお勧めします。ただし、このウィジェットのログイン認証情報が必要な場合は、この関数呼び出しでそれらを指定します。以下のフォーマットを使用します。

```
username: 'username', password: 'password'
```

```
type:"request-list"
```

ウィジェットが〔リクエスト一覧〕 ウィジェットであることを指定します。

renderTo:"listframe"

ウィジェットがリストフレームに表示されることを指定します。

businessUnit:"London222"

この[リクエスト一覧]ウィジェットを使用する場合に、カタログ ユーザがアクセスできるビジネス ユニットを指定します。ユーザは、このビジネス ユニットのすべてのフォルダ内のリクエストを一覧表示できます。

たとえば、ルート ビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、ルート ビジネス ユニットを含むすべてのビジネス ユニットのリクエストを一覧表示できます。反対に、最下位レベルのビジネス ユニットを指定すると、ユーザは、そのビジネス ユニットのリクエストのみを一覧表示できます。

値を指定しない場合、カタログ システムは、ウィジェットにアクセスするユーザのデフォルトのビジネス ユニットを使用します。

pageType:"catalogpendingitems"

ウィジェット用のデフォルト設定を指定します。この場合は、「オープン リクエスト」。

他の可能な値を以下に示します。

catalogbrowse は最近のリクエストを表示します。

catalogpendingaction はアクション待ちリクエストを表示します。

catalogpastitems は完了したリクエストを表示します。

各リストはログイン ユーザ専用です。

columnInfo:"req.id,req.name,req.createdDate,req.status"

以下のフィールドが、オープン リクエスト、クローズ リクエスト、およびペンディング リクエストに対して表示されることを指定します。

- リクエスト ID
- リクエスト名
- 作成日
- ステータス

注: ソース コードに表示される、[レコード数 (1 ページあたり)]、[並べ替え列] などの設定も指定できます。

ウィジェットのテスト

ウィジェットを埋め込んだポータル ページまたは他のページ上で、意図しているように表示され、機能していることを確認します。

次の手順に従ってください:

1. ウィジェットを含むポータル ページまたは他のページにアクセスします。
2. 最初のページで、以下の機能を確認します。
 - [参照] および [リクエスト] ウィジェットが意図されているように表示される。
 - ウィジェットがカタログ ユーザがサービスを表示およびリクエストできるように連携動作する。
3. 2 番目のページで、以下の機能を確認します。
 - [ステータス]、[リクエストの編集]、および [リクエスト一覧] ウィジェットが意図されるように表示される。
 - カatalog ユーザは以下のタスクを実行できます。
 - サブミットされたリクエストのステータスを確認する。
 - まだ承認または却下されていないサブミットされたリクエストにメモおよび添付ファイルを追加する。
 - リクエスト マネージャはそれらを承認または却下することにより、アクション待ちリクエストを管理できます。

ウィジェットをテストしました。

SharePoint でのウィジェットの埋め込み

Microsoft SharePoint（SharePoint）でウィジェットを作成し、使用する場合、この手順に従います。

1. このシナリオ内の前のトピックを参照して、以下の項目を理解してください。
 - 各ウィジェットの目的
 - 他のアプリケーション内でカタログ リクエスト ライフサイクル機能を提供するために、ウィジェットがどのように連携して動作するか
2. SharePoint ページ（Liferay 固有の情報を除く）を設計する際は、以下の要件およびガイドラインに従ってください。
 - [前提条件](#) (P. 487)
 - [制限事項](#) (P. 489)
 - [実装](#) (P. 492) :
 - 最初の SharePoint ページに [参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。
 - 2 番目の SharePoint ページに [ステータス]、[リクエストの編集]、および [リクエスト一覧] ウィジェットを埋め込みます。
 - 適切なページに各ウィジェットを埋め込むには、以下の手順に従います。手順は、使用している SharePoint のバージョンによって異なる場合があります。

注: ウィジェットを作成するための詳細な手順については、SharePoint のドキュメントを参照してください。
3. [個人用サイト] をクリックし、[サイトの操作] ドロップダウン リストを展開し、[編集] ページを選択します。
4. プラスのアイコン（[Web パーツの追加]）をクリックします。

注: 既存のウィジェットを編集するには、[編集] メニューの [共有 Web パーツの変更] をクリックし、次の手順をスキップします。
5. [Web ページ] ダイアログ ボックスの [その他] のセクションで [コンテンツ エディタ Web パーツ] を選択し、[追加] をクリックします。

6. [コンテンツ エディタ Web パーツ] で、次の手順に従ってください：

a. リンクをクリックし、ツール ペインを開きます。

b. ツール ペインで、[ソース エディタ] をクリックします。

[Web ページ] ダイアログ ボックスで、ソース コードをウィジェット用に以下のように指定します。

- [ソース コードを使用して \[参照\] ウィジェットを呼び出す \(P. 500\)。](#)
- [ソース コードを使用して \[リクエスト\] ウィジェットを呼び出す \(P. 506\)。](#)
- [ソース コードを使用して \[ステータス\] ウィジェットを呼び出す \(P. 519\)。](#)
- [ソース コードを使用して \[リクエストの編集\] ウィジェットを呼び出す \(P. 525\)。](#)
- [ソース コードを使用して \[リクエスト一覧\] ウィジェットを呼び出す \(P. 530\)。](#)

c. [保存] をクリックします。

ソースはコンテンツ エディタに表示されます。たとえば、[参照] ウィジェットを呼び出すと、指定したカタログ、フォルダまたはサービスがコンテンツ エディタに表示されます。

注: 既存のウィジェットを編集している場合は、[サイトの操作] メニューの [編集モードの終了] をクリックし、ウィジェットがロードされていることを確認してください。

d. 表示されたウィジェットを確認し、以下の手順に従います。

- ウィジェットの精度を高めるには、[ソース エディタ] をクリックしてソース コードを調節します。
- 表示されたウィジェットをそのまま使用する場合は、[適用] - [OK] をクリックします。

7. [ウィジェットをテストします \(P. 533\)。](#)

プレーン HTML ページへのウィジェットの埋め込み

プレーン HTML ページ用にウィジェットを作成して使用する場合は、この手順に従います。

1. このシナリオ内の前のトピックを参照して、以下の項目を理解してください。
 - 各ウィジェットの目的
 - 他のアプリケーション内でカタログ リクエスト ライフサイクル機能を提供するために、ウィジェットがどのように連携して動作するか
2. HTML ページ（Liferay および SharePoint 固有の情報を除く）を設計する際は、以下の要件およびガイドラインに従ってください。
 - [前提条件](#) (P. 487)
 - [制限事項](#) (P. 489)
 - [実装](#) (P. 492) :
 - 最初の HTML ページに [参照] および [リクエスト] ウィジェットを埋め込みます。
 - 2 番目の HTML ページに [ステータス]、[リクエストの編集]、および [リクエスト一覧] ウィジェットを埋め込みます。
 - 適切なページに各ウィジェットを埋め込むには、以下の手順に従います。
3. HTML ページを作成します。各ウィジェットを埋め込む DIV 要素の場所とサイズを決定します。
4. DIV 要素のウィジェットのソース コードを以下のように指定します。
 - [ソース コードを使用して \[参照\] ウィジェットを呼び出す](#) (P. 500)。
 - [ソース コードを使用して \[リクエスト\] ウィジェットを呼び出す](#) (P. 506)。
 - [ソース コードを使用して \[ステータス\] ウィジェットを呼び出す](#) (P. 519)。
 - [ソース コードを使用して \[リクエストの編集\] ウィジェットを呼び出す](#) (P. 525)。
 - [ソース コードを使用して \[リクエスト一覧\] ウィジェットを呼び出す](#) (P. 530)。

5. 更新を保存します。

ソースは、HTML ページ上に表示されます。たとえば、[参照] ウィジェットを呼び出すと、指定したカタログ、フォルダまたはサービスが HTML ページ上に表示されます。

6. 表示されたウィジェットを確認します。ウィジェットの精度を高める必要がある場合は、ソース コードを編集して保存し、新たな結果を確認します。
7. [ウィジェットをテストします](#) (P. 533)。

第 13 章: CA Service Accounting の使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[はじめに](#) (P. 539)

[請求処理および財務レポート](#) (P. 543)

[アカウント管理](#) (P. 558)

[予算と計画](#) (P. 573)

はじめに

課金コンポーネントは、IT コストの管理、請求およびチャージバックによる需要の管理、コストの割り当て、IT サービスの予算作成および計画などに使用できます。課金コンポーネントでは、ビジネスにおける IT コストの割り当てや、IT サービス向けの柔軟でカスタマイズされた価格モデルの作成が可能です。ユーザの割り当てコストはトランザクション、従量制請求、料金、および他の要因に基づくことができます。また、IT 予算の計画および予算要求の正当化、IT リソースへのコーポレートチャージバックの導入、および IT サービスの顧客に対する従量制の請求が実現できます。

課金コンポーネントを使用すると、以下のタスクを実行できます。

- データ メディエーションによって外部使用データをインポートすることにより、従量制またはトランザクションベースの請求を実装する
- CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合、SLA 契約違反に基づいてチャージを調整する
- サービス レベル料金および調整を含む、ビジネス ユニットにコストを割り当て直すためにチャージバックを使用する
- アカウント インボイス処理および財務レポートをスケジュールする
- 申し込み、インボイス、およびプロファイルを管理する
- エンドユーザへコストを割り当てることで、顧客動向への認識や影響を高める
- 消費者または部門による使用率を識別することにより、投資利益率を計算して費用便益分析を行う

チャージバック

企業はサービスを定義することにより、予算作成やチャージバック（課金コンポーネントではさまざまなチャージバック方式をサポート）のためコストを内部で割り当てたり、またはそれらを顧客に課金することができます。料金は、トランザクションごと、またはセッションごとにするか、リソースごとに変更できます。使用するレートはサービス パッケージおよびアクティビティ レベルごとに変更できます。CA Business Service Insight が統合されていれば、リアルタイムの使用率データに基づくインボイスを生成し、すべての SLA 違反を反映するように調整を自動的に適用できます。

ほとんどの状況で、ビジネス ユニットにチャージバックされたコストは、事業運営をサポートする役割を担う IT サービスに直接帰属するものと考えられるので、問題になりません。主な焦点は、提供されるサービスおよびそれに対応するコストが予期されるレベルにあるかどうかにあります。基本的にビジネス ユニットでは、支払っている金額に見合うものを確実に得られるようにしたいと考えています。それらのユニット内では、コストの負担を配分する方法、およびそれを低減する措置についてはっきり把握することを望んでいます。反対に、組織は、リソースが完全に利用されるかどうかにかかわらず、コストがすべて埋め合わされることを確認する必要があります。さらに、コストを配分するプロセスが簡単に管理され、導入されたシステムがビジネス ユニットの性質および要求に影響を与えることが重要です。

チャージバック システムの導入を検討する次期を考慮するにはいくつかのアプローチがあります。

注: チャージバック システムを導入する前に、サービス カタログの作成方法を理解する必要があります。

関連項目:

[サービスの作成および更新 \(P. 195\)](#)

申し込みベースの価格設定

チャージバックは、実際の消費にこだわることなく実行できますが、どちらかといえば特定の測定単位および単価を使用した固定ベースで実行されます。これは申し込みベースの価格設定として知られています。ビジネス ユニットにサービスを定義する際に、**CA Service Accounting** の中で任意の課金可能なタイプであるサービス オプション要素を使用してこの方針を導入できます。この要素タイプにより、単価、支払請求サイクル、および数量が指定できます。例には、500 ドル/月または 1000 ドル/ラップトップなどの申し込み料金が含まれています。

この方法は、真のコスト推進要因が不明、またはあまりにも複雑で確定できない場合に使用されます。申し込みはコントロール可能な指定単位に基づいているので、このアプローチによってビジネス ユニットはコスト予想をかなり柔軟に制御でき、IT 関連コストをはっきりと把握できますが、公正さに関連した目標は達成できません。すべてのサブスクライバは平等に扱われるので、リソースを別々に使用することは考慮されません。このサービス コストと使用率の分断により、システムはビジネス ユニットの行動に動機を与えることに失敗しがちになってしまいます。その結果、申し込みベースの価格設定では、コストの回収または利益の発生が保証されません。

従量制の価格設定

従量制の価格設定により、ビジネス ユニットがリソースを消費した割合に比例して IT がコストをチャージバックできるようになります。ビジネス ユニットにサービスを定義する際に、**CA Service Accounting** の中でアプリケーション タイプのサービス オプション要素を使用し、価格テーブル用に従量制を選択することでこの方針を導入できます。この要素タイプにより、単価およびメトリック タイプが指定できます。

いったん従量制データがデータ メディエーションを使用してシステムにインポートされると、メトリックの結果を使用して、あるアカウント向けのサービスの合計コストを計算できるようになります。グローバル アカウント チャージに加えて、これらの従量制の料金をユーザごとに処理できます。

従量制の請求を導入するには、組織内部のさまざまなレベルにおける知識や決定を必要とします。たとえば、財務的意思決定は、これらのサービスを示し値をつける方法を決定します。また、このプロセスには、有用な使用状況データを収集および処理する場所と方法、調整や昇格のような例外を扱う方法に関する IT の技術決定が含まれます。

従量制のチャージバックでは、関連リソースはいくつかのビジネス ユニットで共有され、それらの単価は適正に固定化されていると仮定しています。ここでは、消費が発生したコストに直接リンクしているので、ある程度公正さが保たれています。他のビジネス ユニットによって料金がどのように影響を受けるのか、およびそのことがどれほどコストのコントロールに影響を与えるかについて疑問が生じることでしょう。

たとえば、料金を分担する手段として加重配布を採用するようにサービスが設定された場合、これらのサービスの使用レベルを低くしても、常にコストが下がることが保証されるわけではありません。この場合、1つのビジネス ユニットが、割り当てられたコストが相対的に変化することを期待し、使用率の5%削減を決定したとします。しかしながら、他のすべてのビジネス ユニットもより高いレートで使用率の削減を決定した場合、最初のビジネス ユニットは以前に支払っていたより多く支払うよう求められることになります。コントロールが問題になる可能性はありますが、このモデルはビジネス ユニットの動作に効果があります。

関連項目：

[従量制の請求の導入方法](#) (P. 552)

ティア ベースの価格設定

ティア ベースの価格設定により、サービス レベルに基づいて IT 部門がコストをビジネス ユニットにチャージバックできるようになります。ティア タイプ 構造は、さまざまなレートをレベル範囲に関連付けることで構築できます。これらの範囲および対応するレートを含むティア タイプのサービス グループを構築し、渡された値に基づいてサービスから価格設定情報を引き出すサービスを定義することで、課金コンポーネントにこの方針を導入できます。この値は、適切なティアの検索および選択に使用されます。

2つの列を含むティア タイプのサービスグループがあるとします。最初の列では、数値 1 ~ 100、101 ~ 1000 など、さまざまな範囲を設定できます。2番目の列には、関連するレートを定義できます。このティア サービス グループを使用してそのコストを決定するように、複数のサービス グループ要素を設定できます。

たとえば、申し込みサービス グループ要素を作成し、価格テーブルとしてティア ベースを選択することでこの段階的サービス グループを使用できます。この要素のコストの計算時に、メトリック値を使用して一致するティアを選択し、それに対応するレートを使用します。そのレートでの単位指定は、事前定義された固定金額またはメトリック値自体など、さまざまな形で抽出されます。同様に、契約サービス グループ要素でティア タイプのサービス グループを採用し、違反の数に基づいてコストを割り当てることもできます。

配置に応じて、ティア ベース構造を採用することで公正さを強化し、ビジネス ユニットがユニット自身のコストに直接影響を与える決定を下すことができます。

複合アプローチ

これらそれぞれのアプローチから必要な機能を選んで、特定の組織のニーズに具体的に特化したチャージバックの手順を作成したシステムを持つことがより日常的になっています。たとえば、ある組織では、繰り返し発生する固定の申し込み料金に加えて保険の調整を用いたティア ベース価格設定の使用を通じて、サービス目標に影響を与えるシステムの導入に関心を寄せているとします。ここでの目的は、コストの安定性および予測可能性を大いに提供する一方で、ビジネス ユニットが持つサービスの質および公正さに対するコントロールを強化することです。

加えて、その組織のインフラストラクチャに拘束されたサービスおよび拘束されないサービスの間に区別がある可能性があります。これらのインフラストラクチャ サービスは、他のサービスに対するチャージバックが固定レートを使用した実際の消費に基づいている可能性がある一方で、「申し込み」ベースにみられるような特定の配分方法に基づいてチャージバックを行うように位置づけられている可能性があります。

請求処理および財務レポート

サービスが申し込みによってアカウントに関連付けられると、課金コンポーネントを使用してこれらのアカウント向けにバッチ請求処理をスケジュールして、現在の請求期間に記入されたレート、調整（一般または SLA 違反）、および支払を処理できます。グローバル設定を持つインボイス グループを規定し、スケジュールされた将来の日付によって、まとめて 1 つのインスタンスでアカウントの関連リストに請求できます。このリストは、グループ作成時にまとめるか、請求実行時に動的に決定するかのいずれかが可能です。スケジュールされた特定の時間に、請求エンジンが稼働し、課金サービス用のキューにグループが配置され、処理用に取り出されます。いったん選択されると、エンジンがインボイス グループに関連するアカウントをクエリし、それら 1 つ 1 つにインボイスを生成し始めます。

インボイスでは、ユーザおよび事業主への料金が記載され証明されています。これらの料金は、各レベルで企業のビジネス ユニット組織およびすべての利害関係者ごとにロールアップされ、IT コスト情報へのアクセスが与えられます。いったん処理されると、組織では各ビジネス ユニットにリアルタイムおよび履歴のチャージバック請求情報、および詳細な IT 利用レポートへの Web アクセスが提供されます。IT オーナーは、支出の実績対予算を表示し、ビジネス機能ごとの実績コストを決定し、一般的に IT コストのさらなる可視性を手に入れることができます。これにより、予算および将来のビジネス プランの設定、および IT コストの継続的な改善および調整を可能にするのに必要なデータを組織に提供する機能が促進されます。

インボイス グループ

インボイス グループは、将来の請求処理に備えてアカウントをグループ化しスケジュールする機能を提供します。請求処理プロセスが開始されると、各グループがキューに入り、課金サービスにグループに関連するアカウントのリストを抽出し処理する機能を提供します。このアカウント リストは手動でまとめて保管したり、グループ タイプに基づいて動的にまとめて保管したりできます。

静的インボイス グループの追加

静的インボイス グループには、手動で割り当てられたアカウントから構成されるアカウント リストが含まれます。静的インボイス グループに割り当てられたアカウントは他のグループには割り当てられません。インボイス グループに割り当てられたどのアカウントも、システムから明示的に移動または削除されない限り、そのまま残されます。アクティブなグループのアカウント リストは、アカウントを選択してリストに直接追加することにより、さらに拡張できます。

インボイス グループを追加する方法

1. [課金] - [インボイス] - [グループ] をクリックします。

現在のビジネス ユニットに対して作成された [インボイス グループ] のリストが表示されます。

注: ビジネス ユニットは、[ビジネス ユニットの變更] ボタンをクリックし、[ビジネス ユニットの検索] ダイアログ ボックスから 1 つ選択することで變更できます。

2. [追加] ボタンをクリックします。
3. [新規インボイス グループの追加] ウィンドウが表示されます。
4. [インボイス グループ] の情報の入力を完了します。
 - ビジネス ユニット - グループが追加されるビジネス ユニットの示します。

- グループ名 - 作成中のインボイス グループの名前です。
 - 動的 - グループ タイプを示します。グループはデフォルトでは静的なので、この手順ではこのオプションは選択しません。
 - コメント - コメントを追加します（オプション）。
5. 課金プロファイル情報の入力を完了します。
- 請求周期 - アカウントが請求される周期を決定します。選択肢は、日次、週次、および月次です。このフィールドは、[請求周期間隔] とともに使用されます。
 - 請求周期間隔 - [請求周期] とともに使用され、アカウントが請求される前に経過する必要がある請求周期の数を示します。
例：四半期ごとに請求されるアカウントを指定するには、月次請求周期を選択し、請求周期間隔として 3 を指定します。
 - 期間開始日 - 課金プロファイルの請求期間がいつ始まるのかを指定します。選択肢には、部門が作成された日付、アカウントが開かれた日付、または課金プロファイルが作成される現在日付が含まれます。
 - 期間終了日 - 課金プロファイルの請求期間がいつ終わるのかを指定します。
 - 支払期日（デフォルト） - 支払期日が来ているインボイスの日付を経過してからの日数を計算します。
6. [グループ確認] ウィンドウ上の情報を見直します。すべて正しい場合は[次へ] をクリックし、変更したい場合は[戻る] をクリックします。
[アカウントリスト] ウィンドウが表示され、新規作成されたインボイス グループにアカウントを追加できます。
7. [アカウントの追加] をクリックし、シャトル箱を使用してアカウント リストに含めたい任意のアカウントを移動します。選択されたすべてのアカウントが[保存するアカウント] 列に表示されることを確認し、[OK] をクリックします。
8. [次へ] をクリックし、請求日付およびタイム ゾーンを示す適切なスケジューラ設定を適用します。
9. ステータスを[有効] に設定し、[完了] をクリックします。
新規作成したグループを反映した [インボイス グループ] ウィンドウが表示されます。

動的インボイス グループの追加

動的インボイス グループを使用すると、データ オブジェクトとして保存されている特定の基準を前提としてアカウント リストが動的に生成されます。新規アカウントがシステムに追加され、その基準に含まれている場合、そのグループに関連するアカウント リストに新規アカウントが追加されます。基本的に、独自のアカウント リストの保守および管理を行うようにインボイス グループを設定できるようになります。

動的インボイス グループを追加する方法

1. [課金] - [インボイス] - [グループ] をクリックします。
現在のビジネス ユニットの [インボイス グループ] のリストが表示されます。
注: ビジネス ユニットの [ビジネス ユニットの變更] ボタンをクリックし、[ビジネス ユニットの検索] ダイアログ ボックスから 1 つ選択することで變更できます。
2. [追加] ボタンをクリックします。
3. [新規インボイス グループの追加] ウィンドウが表示されます。
4. [インボイス グループ] の情報の入力を完了します。
 - ビジネス ユニットのグループが追加されるビジネス ユニットの示します。
 - グループ名 - 作成中のインボイス グループの名前です。
 - 動的 - グループ タイプを示します。動的グループを確立する場合、このオプションを選択します。
 - コメント - コメントを追加します (オプション)。
5. 課金プロファイル情報をレビューし、必要に応じて以下のフィールドを變更します。
 - 請求周期 - アカウントが請求される周期を決定します。選択肢は、日次、週次、および月次です。このフィールドは、[請求周期間隔] とともに使用されます。
 - 請求周期間隔 - [請求周期] とともに使用され、アカウントが請求される前に経過する必要がある請求周期の数を示します。
例: 四半期ごとに請求されるアカウントを指定するには、請求周期間隔として 3 を指定します。
 - 期間開始日 - 課金プロファイルの請求期間がいつ始まるのかを指定します。選択肢には、部門が作成された日付、アカウントが開かれた日付、または課金プロファイルが作成される現在日付が含まれます。
 - 期間終了日 - 課金プロファイルの請求期間がいつ終わるのかを指定します。

- 支払期日（デフォルト） - 支払期日が来ているインボイスの日付を経過してからの日数を計算します。
6. [グループ確認] ウィンドウ上の情報を見直します。すべて正しい場合は[次へ] をクリックし、変更したい場合は[戻る] をクリックします。
 7. このリストをまとめるための関連する基準がないので、[アカウント リスト] ウィンドウが空で表示されます。[条件の定義] をクリックし、アカウント条件ビルダを使用してリストを生成するクエリを作成します。
 8. [条件の作成] ボタンをクリック後、クエリを定義する際に使用できる 2 つのタイプの基準の指定が表示されます。
 - 最後に実行された検索を保存 - アカウント基準ビルダのアカウント検索メカニズムによって実行された最後の検索を保存します。
 - 詳細なカスタム検索 - SQL 内で **where** 句をユーザが直接指定できるようにします。
 9. いったん基準タイプが選択されると、2 つの追加フィールドが表示されます。
 - 名前 - このクエリに関連付ける名前です。（これは、レポート データ オブジェクトとして保存されています。）
 - コメント - 追加情報のためのオプションのフィールドです。
 10. 終了したら[保存] をクリックします。
 11. [次へ] をクリックします。
 12. 請求日付およびタイム ゾーンを与える適切なスケジューラ設定を適用します。
 13. ステータスを[有効] に設定します。
 14. [完了] をクリックします。

動的インボイス グループが作成され、[インボイス グループ] ウィンドウに反映されます。スケジューラ済みのタスクを表示するには、[課金タスクの表示] をクリックします。

アカウント用の請求基準

アカウントは、請求エンジンで処理される前に、以下の基準を満たす必要があります。

- 有効なインボイス グループに関連付けられたアカウント リストの中に含まれている必要があります。
- 請求実行日より前に「請求日」フィールド（課金プロファイル内）を指定する必要があります。
- ステータス フィールド（課金プロファイル内）を指定する必要があります。
- 「インボイスの自動発行」フィールド（課金プロファイル内）を「はい」に設定する必要があります。
- 「アクティビティのないインボイスの許可」に対して設定が行われている場合、有効な状態でサービスに申し込みしている（言い換えれば、申し込みがキャンセルされていない）必要があります。

申し込みの請求基準

申し込みがインボイスに表示されるようにするには、以下の基準を満たす必要があります。

- 1 回限り、日次、週次、月次、および分割払いなどの課金可能なアイテムが、それらの課金に対する期間が認識された際に表示される。
- サービスのサービス オプション グループ内の要素が、「インボイスから除外」に指定されていない。
- 使用またはトランザクションを示すメトリックが収集された場合に、従量制およびトランザクションベースの料金が表示される。
- CA Business Service Insight を通じて定義された契約の料金が、1 回限り、定期的、または分割の料金として課金される場合にインボイスに表示される。

出力場所の指定

インボイスがハードドライブに保存されるデフォルトの場所は次のとおりです。

- 電子メールを通じてインボイスを受信するアカウントについて
は、%ACC_HOME%\outbox\email の下にインボイスのコピーが保存されます。
- 一般の郵便を通じてインボイスを受信するアカウントについて
は、%ACC_HOME%\outbox\postal の下にインボイスのコピーが保存されます。
- ファックスを通じてインボイスを受信するアカウントについて
は、%ACC_HOME%\outbox\fax の下にインボイスのコピーが保存されます。
- 管理者が内部的に印刷を必要とするアカウントについて
は、%ACC_HOME%\outbox\printer の下にアカウント インボイスのコピーが保存されます。

注: Windows システムでは、¥¥ をフォルダの区切り文字として指定してください。

インボイスをビジネス ユニットに直接電子メールで送信せずに、印刷またはファックスしたい場合は、ハードドライブ上のディレクトリにファイルを保存できます。これを行うには、すべての顧客アカウントの課金プロファイル内で [インボイス方法] をデフォルトで [郵送] に設定します。

インボイス履歴

インボイス履歴機能を使用すると、アクセス権限のある任意のアカウントの一定期間内のインボイスすべてを検索し、表示できます。[インボイス履歴レコード] では、特定グループのすべてのインボイスの連結ビューが提供されます。表示される情報には、インボイス グループおよびステータス（成功または不成功）が含まれます。インボイスを HTML、CSV、または XML 形式で表示できるようにし、これらのインボイスを電子メールで送信する機能を提供します。

インボイス ステータスの表示

請求エンジンは、インボイスを処理する際に **CA Service Catalog** データベースにアラートのログを記録します。これらのアラートは、メインメニューから[メッセージ] をクリックして表示できます。

アラート メッセージは、以下のパラメータを示す表にリストされます。

- 日付/時間
- タイプ
- ソース
- コンピュータ
- メッセージ

フェーズの 1 つでエラーが発生した場合、請求エンジンでは致命的な重大度アラートが記録され、メッセージが表示されます。

比例配分

比例配分とは、アカウントの請求周期期間にわたって申し込みのコストを分割するプロセスのことです。たとえば、月次料金が **3000.00** ドルで、アカウントが月ごとの請求周期で、インボイスがその請求周期に 1 日入った時点で 30 日が残っている場合、**100.00** ドルの金額で料金がインボイスに記載され、説明には、1 日分のみの料金と記載されます。

課金の設定により、オンライン処理およびバッチ処理のインボイスの両方を比例配分する、オンラインのインボイスのみ比例配分する、バッチ処理の間に生成されたインボイスのみ比例配分する、両方とも比例配分させない、などを指定できます。デフォルトでは、オンライン インボイスとバッチ インボイスの両方が比例配分されるように設定されています。

バッチ印刷

課金コンポーネントでは、バッチ印刷オプションが提供されており、印刷ジョブを作成し、インボイスを個別にまたはまとめて印刷できるようになっています。印刷ジョブとは、特定の認証に従ってグループ化されたインボイスのコレクションです。印刷ジョブが作成されると、コレクションは変更されず、そのインボイスはいつでも、まとめてまたは個別に印刷できます。

バッチで印刷する方法

1. [課金] - [インボイス] - [バッチ印刷] をクリックします。
2. [印刷ジョブの追加] ボタンをクリックします。
3. [名前] および [説明] に入力します。
4. 適切なインボイス グループを選択します。

インボイス グループは、1つのインスタンスで一緒に実行できる一連のアカウントで構成されます。バッチ印刷機能を使用すると、インボイス グループは請求フィルタとしての役割を果たします。つまり、選択したインボイス グループ内のアカウントに関連するインボイスのみがこの印刷ジョブを構成することになります。

5. サービスを選択します。

すべてのサービスを選択（デフォルト）するか、サービス名でフィルタしてインボイスの数を絞り込みます。個別サービスを選択するには、検索アイコンをクリックします。

6. [請求周期] を選択します。

特定のタイプの請求周期を含めることで、コレクション内のインボイスの数が再度減少します。この請求周期が [インボイス グループ] ではなくアカウントを対象とすることに注意します。

7. [追加] をクリックします。

いったん印刷ジョブが追加されると、バッチ印刷ユーザ インタフェースを使用してジョブを管理できます。印刷ジョブをクリックすると、右側の詳細が変更されます。選択した印刷ジョブを削除するか、それを再利用できます。

- 印刷ジョブを削除するには、リストから印刷ジョブを選択し、[削除] をクリックします。
- 印刷ジョブを再利用するには、リストから印刷ジョブを選択し、[再利用] をクリックします。この処理は古いインボイスを破棄し、印刷ジョブに新しいインボイスを入力します。同じ印刷ジョブフィルタリング認証が使用されます。
- [印刷] をクリックして、印刷ジョブ全体を印刷します。

注: インボイスを逆順で返すか、特定のアイテム ステータスを選択してインボイスをフィルタすることもできます。

デフォルトでは、各ページで 50 通のインボイスが返されます。この数を調整するには、希望の量を指定し [リフレッシュ] をクリックします。インボイスをクリックすると、印刷プレビュー ツールとして動作する新規ウィンドウで起動されます。印刷するインボイスの隣にあるチェック ボックスをオンにするか、すべての機能のチェックを使用して、インボイスを選択します。このツールは、アイテム ステータスごとにすべてのインボイスをチェックすることもできます。[逆順] チェック ボックスをオンにすることで、現在のページでチェックされたインボイスが昇順に印刷されます。

印刷項目がそれぞれ完了した後、各アイテムのステータスが更新されます。また、印刷ジョブ ステータスが上部に表示されます。

従量制の請求の導入方法

課金コンポーネントでは、データ メディエーション コンポーネントを使用して従量制の請求を設定する機能が提供されています。ユーザ依存のメトリックを監視しながら従量制の請求を導入するには、以下のタスクを実行します。

1. 「[アプリケーション メトリックの作成方法](#) (P. 553)」の説明に従って、アプリケーション メトリックを作成します。
2. 「[サービス定義の作成](#) (P. 555)」の説明に従って、サービス定義を作成します。
3. 「[ユーザとアカウントの作成](#) (P. 556)」の説明に従って、ユーザとアカウントを作成します。
4. 「[新しいプロファイルの追加](#) (P. 585)」の説明に従って、データ メディエーション プロファイルを作成します。
5. 「[集計ロジックの定義](#) (P. 586)」の説明に従って、集計ロジックを定義します。
6. 「[データのインポート](#) (P. 588)」の説明に従って、使用量データをインポートします。
7. 「[データ集計の開始](#) (P. 594)」の説明に従って、会計期間の使用量データを集計します。
8. ユーザまたはアカウントに対する従量制の請求が正しく処理されているかどうかを確認するには、インボイスの詳細を参照します。

履歴などのインボイスの詳細を参照するには、集計サマリ ページに移動して対象のアカウントを確認します。または、[課金] - [アカウント管理] を選択し、[インボイス履歴の表示:<アカウント名>] という名前の、アカウントのアクション アイコンをクリックします。

アプリケーション メトリックの作成方法

データ メディエーション コンポーネントでは、メトリック パッケージを使用してアプリケーションの使用量を測定します。

アプリケーション メトリックを作成するには、以下のタスクを実行します。

1. 以下のように、イベント情報を追加、編集、または削除します。
 - a. [課金] - [データ メディエーション] - [アプリケーション メトリック] - [イベント] を選択します。
[イベント リスト] ウィンドウが表示されます。
 - b. [追加] をクリックしてイベントを作成するか、[編集] をクリックして既存のイベントを変更します。
[イベントの詳細] ウィンドウが表示されます。
 - c. イベントの詳細をすべて指定し、[保存] をクリックします。
2. 以下のように、メトリック情報を追加、編集、または削除します。
 - a. [課金] - [データ メディエーション] - [アプリケーション メトリック] - [メトリック] を選択します。
[メトリック リスト] ウィンドウが表示されます。
 - b. [追加] をクリックしてメトリックを作成するか、[編集] をクリックして既存のメトリックを変更します。
[メトリック詳細] ウィンドウが表示されます。
 - c. メトリックの詳細をすべて指定し、[保存] をクリックします。
 - d. 次の手順で説明するように、関連イベントをリンクまたはリンク解除します。
3. 以下のように、メトリックの関連イベントをリンクまたはリンク解除します。

注: 少なくとも 1 つのイベントが各メトリックに関連付けられていることを確認します。

 - a. [イベントの関連付け] をクリックします。
[メトリック名: <メトリック名>] ウィンドウが表示され、メトリックにまだ関連付けられていないイベントがすべて表示されます。
 - b. オプションで、[検索] または [詳細検索] オプションを使用してイベント リストをフィルタします。
 - c. メトリックに関連付けるイベントを選択します。
 - d. [イベントの関連付け] をクリックします。
選択されたイベントがリンクされ、[関連付けられたイベント] リストに表示されます。

- e. メトリックにすでに関連付けられている 1 つまたは複数のイベントをリンク解除するには、関連付け解除するイベントを選択し、[イベントの関連付け解除] を選択します。

選択されたイベントがリンク解除され、[関連付けられたイベント] リストに表示されなくなります。

- f. [完了] をクリックします。

4. 以下のように、アプリケーション情報を追加、編集、または削除します。

- a. [課金] - [データ メディエーション] - [アプリケーション メトリック] - [アプリケーション] を選択します。

[アプリケーションの詳細] ウィンドウが表示されます。

- b. [追加] をクリックしてアプリケーションを作成するか、[編集] をクリックして既存のアプリケーションを変更します。

[アプリケーションの詳細] ウィンドウが表示されます。

- c. アプリケーションの詳細をすべて指定し、[保存] をクリックします。

- d. 次の手順で説明するように、関連メトリックをリンクまたはリンク解除します。

5. 以下のように、アプリケーションの関連メトリックをリンクまたはリンク解除します。

注: 少なくとも 1 つのメトリックが各アプリケーションに関連付けられていることを確認します。

- a. [メトリックの関連付け] をクリックします。

[アプリケーション名: <アプリケーション名>] ウィンドウが表示され、アプリケーションにまだ関連付けられていないメトリックがすべて表示されます。

- b. オプションで、[検索] または [詳細検索] オプションを使用してメトリック リストをフィルタします。

- c. アプリケーションに関連付けるメトリックを選択します。

- d. [メトリックの関連付け] をクリックします。

選択されたメトリックがリンクされ、[関連付けられたメトリック] リストに表示されます。

- e. アプリケーションにすでに関連付けられている 1 つまたは複数のメトリックをリンク解除するには、関連付け解除するメトリックを選択し、[メトリックの関連付け解除] を選択します。

選択されたメトリックがリンク解除され、[関連付けられたメトリック] リストに表示されなくなります。

- f. [完了] をクリックします。

アプリケーション メトリックが作成されます。

サービス定義の作成

サービス定義を作成する方法

1. メニューから [サービス ビルダ] - [サービス オプション グループ] を選択し、[追加] ボタンをクリックします。
2. 以下を選択し、[サービス オプション グループの詳細] ダイアログ ボックスの入力を完了します。
 - タイプ = 固定
 - 選択タイプ = 複数選択
3. [OK] をクリックします。
4. 新規に保存されたサービス オプション グループがサービス ビルダの[サービス オプション グループ ページ] 上に表示されることを確認します。新規に作成されたサービス オプション グループをクリックし、[サービス オプション要素定義] ウィンドウを表示します。
5. アプリケーション タイプ要素を含めるように最初の列を定義します。[ダブルクリックして値を追加] をクリックすると、[サービス オプション要素の定義] ダイアログがポップアップ表示されます。以下のいずれかを選択します。
 - タイプ = アプリケーション
 - 価格テーブル = 従量制
 - コスト タイプ = 値の指定

データ メディエーションの論理的マッピングを通じて従量制を使用している場合は、[コスト タイプ] に [ユーザ指定] を選択しないことをお勧めします。 [コスト タイプ] に [ユーザ指定] を選択した場合、元のサービス定義に定義されているデフォルトの単価をユーザが上書きできることとなります (次のパラメータで指定)。しかし、データ メディエーションの申し込み (論理的) は、サービス定義に定義されたデフォルトの単価を使用するよう設計されています。

 - 単価 = 任意の数値
 - アプリケーション = 任意の利用可能なアプリケーション (この例では [オペレーティング システム プラットフォーム] を使用)
 - メトリック = 任意の利用可能なメトリック (この例では [ユーザごとの ディスク クォータ使用量 (KB)] を使用)

- [更新] をクリックしてください。
 - [サービス オプション要素の定義] で [保存] をクリックします。
6. 以下のように、サービス オプション グループをサービスに関連付けます。
- a. [サービス ビルダ] - [サービス] を選択します。
[サービス] ページが表示されます。
 - b. [追加] ボタンをクリックします。 [サービスの詳細] ポップアップの中で、以下を選択します。
 - タイプ = サービス
 - 選択タイプ = 複数選択の許可
7. [保存] をクリックします。
8. [定義] アイコンを [アクション] 列から選択します。上で作成したサービス オプション グループを選択し、サービスを含めて [選択の保存] をクリックします。
9. [OK] をクリックします。

これで、サービス定義の作成が完了しました。

関連項目：

[サービスの作成および更新](#) (P. 195)

ユーザおよびアカウントの作成

従量制の請求の実装を開始するには、1つ以上のユーザを作成してアカウントに関連付けます（まだ実行していない場合）。

ユーザおよびアカウントを作成する方法

1. [ユーザを追加](#) (P. 125) します。
2. [アカウントを追加](#) (P. 114) します。アカウントを追加している間に、ユーザをアカウントに関連付けます。

これで、ユーザとアカウントの作成が完了しました。

注：リクエスト管理を通じてサービスのアクティベーションが行われる場合、ユーザは自動的にアカウントに関連付けられます。

インボイスの生成

課金期間のデータが収集された後は、アカウントの使用率に対して計算された料金を表示するインボイスを生成できます。ユーザの従量制請求が採用された場合、表示される料金は、請求されるアカウントに関連するすべてのユーザから取得されます。

関連項目：

[インボイス グループ \(P. 544\)](#)

[インボイス オンデマンド \(P. 572\)](#)

財務レポート

IT への洞察および可視性を高めるため、いくつかのレポートがあらかじめ提供されています。これらのレポートには以下のものが含まれます。

- 課金の詳細情報 - フィルタ指定を前提として、すべてのアカウントの課金プロフィールの詳細を表示します。
- 調整の詳細情報 - 定義された調整に関する詳細を表示します。
- インボイスの詳細情報 - 日付、収支、および違反の数など、インボイスに関する情報を表示します。
- 支払明細 - アccountの収支に対して記入された支払のリストを提供します。

インボイスのロールバック ユーティリティ

ロールバックは、インボイス グループによって定義されたすべてのアカウントの最新のインボイスのロールバックを行うコマンドライン ユーティリティです。インボイスの複数のセットをロールバックするには、ロールバック ユーティリティを繰り返し実行します。

rollback.bat (Windows) コマンドを使用するための構文は以下のとおりです。

```
rollback [-g groupname] [-b businessunitid]
```

-g *groupname*

インボイスをロールバックするアカウントを定義する ***businessunitid*** 内のインボイス グループの名前を指定します。省略すると、***businessunitid*** 内のすべてのインボイス グループ内のアカウントがすべてロールバックされます。

-b businessunitid

使用するインボイス グループのビジネス ユニットの ID を指定します。省略すると、指定したすべてのビジネス ユニットのインボイス グループ内のアカウントがすべてロールバックされます。

注: 少なくとも 1 つのパラメータを指定する必要がありますが、両方を指定することもできます。

Windows では、rollback.bat ファイルは %USM_HOME%\accounting¥scripts フォルダにあります。

アカウント管理

- アカウント管理を使用すると、アカウントに対して実行可能な課金アクティビティを管理できます。アカウント管理機能を使用すると、以下のことが可能です。
- アカウントの追加、修正、または変更
- 申し込みの作成、保留、メモの追加またはキャンセル
- インボイスの保守
- 課金プロファイルの変更
- 支払の実行
- 一般的な調整の適用

課金プロファイルの表示

課金プロファイルを表示する方法

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
[アカウント管理] ページが表示されます。
2. アカウントを選択します。
3. [課金プロファイル] をクリックします。
[課金プロファイル] ウィンドウが表示され、口座番号、請求周期、インボイス関連の仕様などの関連情報が表示されます。

注: ステータスが [終了] であるアカウントを作成する場合、[申し込み]、[インボイス]、[プロファイル]、および [課金プロファイル] タブが表示されます。ただし、アカウントの申し込みの入力、インボイスの生成、または課金プロファイルの編集は実行できません。

課金プロファイルの変更

課金プロファイルには、アカウント形式、ステータス、周期情報、期間日付、およびアカウント集計のような、アカウント関連の情報が含まれます。これらのフィールドそれぞれが、アカウントに関する具体的情報を提供し、システムの挙動を決定します。たとえば、アカウントを終了すると、ステータスが[終了]に更新される前に、関連する課金プロファイルが残りの課金機能进行处理します。その期間の未払い料金および貸付が処理されると、ステータス フィールドは[リクエストの終了] から [終了] に移行します。

アカウントの作成時に、課金プロファイルが自動的に生成されます。課金設定オプションからデフォルト値が導かれますが、値は変更できます。

注: 課金設定に関する詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

課金プロファイルを変更する方法

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
[アカウント管理] ページが表示されます。
2. アカウントを選択します。
3. [課金プロファイル] タブをクリックします。
[課金プロファイル] ページが表示されます。
4. [編集] ボタンをクリックして、任意のフィールドに変更を加えます。

注: アカウントのステータスが[終了] の場合、アカウントの申し込みの入力、インボイスの生成、または課金プロファイルの編集は実行できません。

アカウントの集計

一連のアカウントの課金プロファイルを適切に設定すると、ビジネス ユニットはアカウントを指定し、そのスコープ内にある他のすべてのアカウントの料金およびアカウント収支を集計できます。このシナリオを構築するには、[課金プロファイル] 内の[集計] オプションを[集計アカウント] に設定して、この統合用に選択されたアカウントを設定する必要があります。集計アカウントには、[集計] オプションが[はい] に設定されている兄弟アカウントを含む、ビジネス ユニット階層にあるすべてのアカウントが含まれています。

集計アカウントを使用して、集計に含まれるすべてのアカウントのアカウント収支を保守する場合、集計アカウントは通常ゼロ収支のアカウントです。[アカウント形式] オプションを課金プロファイルの中で[ゼロ収支] に設定することで、このようにアカウントを機能させるように設定できます。

申し込み対象の管理

申し込みとは、課金コンポーネントの中で、管理者によるアカウントへのサービスの割り当てを識別するのに使用される用語です。アカウントのサービスが有効化されると、申し込みが有効な限り、申し込みから生じるすべての料金がインボイス期間ごとに計算されます。申し込みがキャンセルされた場合、すべての未払い料金が把握され処理された時点で、サービスは無効化されます。加えて、料金が発生しない期間は、好きなだけ申し込みを一時停止させることができます。

[課金] - [アカウント管理] を選択し、アカウント名をクリックして [申し込み] タブをクリックすることで、申し込みを表示および管理ができます。申し込みのプロセスは主に管理者のタスクですが、エンドユーザーにも自分が属するアカウントの申し込みを有効化するための読み取りアクセス権が与えられています。

[管理] - [設定] - [申し込み設定] メニュー オプションを使用して、アカウントの申し込みが将来処理される方法を管理者が変更できます。

注: 申し込み管理オプションに関する詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

申し込みタイプ

申し込みは、課金コンポーネント がインストールされているときにのみ可能です。

申し込みタイプとその作成方法

アカウントは、「物理的申し込み」、「データ メディエーション申し込み（論理的）」、およびその両方の申し込みを行うことができます。

- 物理的申し込みには、サービス内の 1 つまたは複数のサービス オプションが含まれます。物理的申し込みは、以下のいずれかの状況に起因します。
 - ユーザによって明示的にリクエストされたサービスが完了した場合。そのような申し込みは、リクエスト ベースの申し込みです。サブミットされたが完了していないリクエストは、申し込みにはなりません。
 - ビジネス ユニット管理者が、業務要件など特定の条件に基づいて、1 つ以上のアカウントに申し込みを割り当てた場合。そのような申し込みは、アカウント ベースの申し込みです。
- データ メディエーション申し込み（論理的）には、物理的な申し込みレコードは含まれません。これは、論理的マッピングおよび集計マッピングです。このタイプは、管理者が使用状況データの集計にデータ メディエーション コンポーネントを使用している場合に発生します。インボイス コンポーネントでは、データの集計時にこの申し込みの使用コストが表示されます。

[従量制による請求を実装 \(P. 552\)](#)する場合は、データ メディエーション申し込み（論理的）の検討が必要になります。

1つのアカウントには、いずれかのタイプまたは両方のタイプの申し込みを適用できます。ただし、アカウントに物理的申し込みおよびデータ メディエーション申し込み（論理的）の両方が割り当てられている場合、物理的申し込みが、データ メディエーション申し込みより常に優先されます。

[既存の申し込み] ウィンドウには、各アプリケーションの申し込みタイプが[申し込み済み] 列に表示されます。ただし、データ メディエーション申し込み（論理的）は、物理的申し込みが存在しない場合のみ表示されます。

申し込みのキャンセル方法

申し込みタイプは以下の方法でキャンセルします。

- 物理的申し込み（S）は、アカウントの申し込みをキャンセルしたときにキャンセルされます。
- リクエスト申し込み（R）は、アカウントのリクエストをキャンセルしたときにキャンセルされます。
- データ メディエーション申し込み（論理的）（D）は、管理者が使用量データをアンロードしたり再集計したりすると表示されません。

物理的申し込みの作成

[物理的申し込み \(P. 560\)](#)を作成できます。

次の手順に従ってください：

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
2. 申し込みを追加するアカウントの名前をクリックします。
3. [申し込み] タブをクリックします。
4. 申し込むサービスを選択します。
5. [申し込み] リンクをクリックします。

この申し込み変更で続行するかどうかが表示されます。

6. [はい] をクリックします。

物理的申し込みが追加されます。

物理的申し込みのメモの有効化

[物理的申し込み](#) (P. 560)にメモを追加するには、まず関連するメモ機能を有効にします。

次の手順に従ってください:

1. [課金]、[設定] をクリックします。
[課金設定] ページが表示されます。
2. [申し込み設定] をクリックします。
[申し込み設定] のオプションが表示されます。
3. [編集] アイコンをクリックします。
4. [申し込みメモを使用可能にする] をオンにします。
5. [設定の更新] をクリックします。

これで機能が有効化され、物理的申し込みにメモを追加できます。

物理的申し込みへのメモの追加

[物理的申し込みでメモを有効](#) (P. 562)にすると、[物理的申し込み](#) (P. 560)にメモを追加できます。

次の手順に従ってください:

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
2. メモを追加したいアカウントの名前をクリックします。
3. [申し込み] タブをクリックします。
4. [既存の申し込み] ボタンをクリックします。
5. メモを追加したい申し込みを検索して展開します。
6. 目的のアイテムの [メモ] リンクをクリックします。
[メモ] ウィンドウが表示され、メモを追加できます。
7. [申し込みメモの保存] をクリックします。

メモが、選択したアカウントの選択した物理的申し込みに追加されます。

物理的申し込みの一時停止

定期的な請求周期がある料金アイテムに対してのみ、[物理的申し込み](#) (P. 560)を一時停止できます。その他のすべての料金アイテムに対する物理的申し込みをキャンセル(564P.)できます。

次の手順に従ってください:

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
2. 申し込みを一時停止したいアカウントの名前をクリックします。
3. [申し込み] タブをクリックします。
4. [既存の申し込み] ボタンをクリックします。
5. 一時停止対象の申し込みの場所を特定して展開します。
6. [一時停止] をクリックします。
[新規一時停止の追加] ダイアログ ウィンドウが表示されます。
7. 一時停止の開始日付と終了日付を入力するか、[無期限停止]を選択します。
8. [新規追加] をクリックします。
新規の一次停止を反映した [一時停止履歴] ウィンドウが表示されます。
9. [閉じる] をクリックします。

選択したアカウントに対する物理的申し込みが指定された期間だけ一時停止されます。

物理的申し込みのキャンセル

定期的な請求周期がある料金アイテム以外の物理的申し込みをキャンセル (560P.) できます。このような料金アイテムに対しては、物理的申し込みを一時停止 (563P.) できます。

次の手順に従ってください:

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
[アカウント管理] ページが表示されます。
2. 申し込みをキャンセルするアカウントの名前をクリックします。
3. [申し込み] タブをクリックします。
[申し込み] ページが表示されます。
4. [既存の申し込み] をクリックします。
5. サービス用の申し込みを削除します。
6. [保存] をクリックします。
申し込みの変更を確認するメッセージが表示されます。
7. 変更を確認またはキャンセルします。
8. 物理的申し込みが正常に更新されたことを確認します。

調整

調整とは、サービス、サービス オプション グループまたはサービス オプション 要素の個別料金、および SLA 違反に適用される貸方および借方の記入のことです。これらの調整は、ドルの固定金額またはパーセントで行うことが可能です。調整とは、通常調整または SLA 違反調整のいずれかであり、個々のアカウントに対して、またはビジネス ユニット全体にわたって適用できます。ビジネス ユニットに調整を適用すると、選択されたビジネス ユニット内のすべてのアカウントに適用されます。

通常調整の適用方法

通常調整は、すべてのアカウントにグローバルに、または特定のアカウントに個別に適用できます。要件に合った手順を実行します。

- [通常調整のグローバルな適用](#) (P. 565)
- [通常調整の個々のアカウントへの適用](#) (P. 565)

通常調整のグローバルな適用

通常調整のグローバルな適用は、通常調整を少数のアカウントではなくすべてのアカウントに適用するときに必要な可能性があります。たとえば、前月の請求書での特定の料金についての誤った過剰請求に対応するために、グローバルな減額をすべてのアカウントに適用する場合などです。

通常調整をグローバルに適用する方法

1. [課金] - [調整] を選択します。
2. サイドメニューから [一般] を選択します。
3. [通常調整の追加] ボタンをクリックします。
[新規通常調整の追加] ダイアログ ウィンドウが表示されます。
4. 「[通常調整のプロパティ](#) (P. 566)」で説明するように、フィールドに入力します。

このウィンドウのフィールドに入力する際は、以下を実行します。

- [調整] という名前のオプションで、[すべてのアカウント] という名前のラジオ ボタンをクリックします。
 - オプションで、ビジネス ユニットを変更するには、[調整] 定義ページの [ビジネス ユニット] フィールドの隣にある [ビジネス ユニットの検索] アイコンをクリックします。
5. [OK] をクリックします。

通常調整の個々のアカウントへの適用

時には、1つのアカウントでのみ通常調整が必要な場合があります。そのような場合は、この手順を使用してアカウントに調整を適用します。

個々のアカウントに通常調整を適用する方法

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
2. 調整するアイコンに関連する [調整の追加] アイコン (+/-) をクリックします。
[調整情報] ウィンドウが表示されます。
3. 「[通常調整のプロパティ](#) (P. 566)」で説明するように、フィールドに入力します。
4. [OK] をクリックします。

通常調整のプロパティ

通常調整のプロパティは「調整情報」ウィンドウに表示されます。以下のフィールドについて簡単に説明します。

調整

調整するアカウントのアカウント番号を指定します。

固定金額またはパーセントの選択

調整が固定金額またはパーセントかどうかを指定します。

「パーセント」を選択する場合は、以下の値を指定します。

- パーセント - 百分率による数で、任意の浮動値を受け入れます。
- 調整適用の頻度 - これが1度限りのイベントなのか、調整の割合が各インボイスに適用される必要があるのかを示します。
- 調整の適用 - サービス、サービス オプション列、サービス オプション要素、全料金、またはインボイスの合計額を含みます。

「固定金額」を選択する場合は、以下の値を指定します。

- 調整適用の頻度 - これが1度限りのイベントなのか、日次、週次、月次、四半期ごと、年次、またはすべてのインボイス、の中の1つなのかを示します。
- 金額 - 調整の金額を示します。

QoS SLA 違反調整の適用方法

QoS SLA に対する違反調整は、すべてのアカウントにグローバルに、または特定のアカウントに個別に適用できます。

注: リクエスト サービス レベル アグリーメント (SLA) は、CA Service Catalog の機能ですが、サービス品質 (QoS) SLA は、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ使用できます。ドキュメント内で2つの種類のSLAを識別する必要がある場合は、それぞれ「リクエスト SLA」および「QoS SLA」という用語を使用しています。

要件に合った手順を実行します。

- [SLA 違反調整のグローバルな適用](#) (P. 568)
- [SLA 違反調整の個々のアカウントへの適用](#) (P. 568)

SLA 違反調整を使用するには、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている必要があります。

QoS SLA 違反調整のグローバルな適用

QoS SLA 違反調整のグローバルな適用は、SLA 違反が少数のアカウントだけでなく、すべてのアカウントに影響する場合に必要な可能性があります。その例として、アカウントの SLA で許されるダウンタイムを超える時間に及ぶ、すべてのアカウントに対するサービス拒否に発展したシステム全体の障害があります。

QoS SLA 違反調整をグローバルに適用する方法

1. [課金] - [調整] を選択します。
2. [SLA 違反] を選択します。
3. [SLA 違反調整の追加] ボタンをクリックします。
[SLA 違反調整の追加] ウィンドウが表示されます。
4. ウィンドウのフィールドを入力します。このフィールドの説明は「[SLA 違反の調整プロパティ](#) (P. 568)」にあります。
このウィンドウのフィールドに入力する際は、以下を実行します。
 - [調整] という名前のオプションで、[すべてのアカウント] という名前のラジオ ボタンをクリックします。
 - オプションで、ビジネス ユニットを変更するには、[調整] 定義ページの [ビジネス ユニット] フィールドの隣にある [ビジネス ユニットの検索] アイコンをクリックします。
5. [OK] をクリックする。

QoS SLA 違反調整の個々のアカウントへの適用

場合によっては、1つのアカウントでのみ QoS SLA 違反調整が必要になることがあります。そのような場合は、この手順を使用してアカウントに調整を適用します。

QoS SLA 違反調整を個々のアカウントに適用する方法

1. [課金] - [調整] を選択します。
2. [SLA 違反] を選択します。
3. [SLA 違反調整の追加] ボタンをクリックします。
[SLA 違反調整の追加] ウィンドウが表示されます。
4. ウィンドウのフィールドを入力します。このフィールドの説明は「[SLA 違反の調整プロパティ](#) (P. 568)」にあります。
フィールドに入力する際は、以下を実行します。
 - [調整] という名前のオプションでは、[アカウント番号] ラジオ ボタンをクリックしてアカウント番号を指定します。番号を直接入力するか、虫めがねアイコンをクリックして必要なすべてのアカウントを探します。
 - オプションで、ビジネス ユニットを変更するには、[調整] 定義ページの [ビジネス ユニット] フィールドの隣にある [ビジネス ユニットの検索] アイコンをクリックします。
5. [OK] をクリックします。

QoS SLA 違反調整プロパティ

[SLA 違反調整の追加] ウィンドウで、QoS SLA 違反調整プロパティを指定できます。以下のプロパティについて簡単に説明します。

調整

調整するアカウントのアカウント番号を指定します。

調整タイプ

調整が固定金額かまたはルックアップかどうかを指定します。ルックアップは、SLA パッケージ、契約、または契約値の総合的な違反に基づいてティア タイプのサービス オプション グループを参照します。

サービス オプション グループのルックアップ

ルックアップ調整タイプと共に使用する、ティア タイプのサービス オプション グループを指定します。選択した項目は、調整金額の計算に使用されます。

違反ごと

各違反に対して調整する固定金額を指定します。

このオプションは、[調整タイプ] が [固定金額] のときにのみ適用されます。

インボイス上の違反の集計

各違反をインボイス上で1つの行アイテムとして表示するように指定します。

このオプションは、[調整タイプ] が [固定金額] のときにのみ適用されます。

ティア タイプ

ティア タイプのサービス オプション グループのルックアップのタイプとして、以下のいずれかを指定します。

ルックアップ

一致した最初のティアが選択されます。

変数ルックアップ

一致するティアを含む、それまでのティアがすべて選択されます。

アカウントへの支払いの送付

未払いの残高を清算するためにアカウントに支払いを送付できます。アカウントの残高は課金プロファイルに保存されています。

アカウントへ支払いを送付する方法

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
[アカウント管理] ページが表示されます。
2. 支払を送付するアカウント向けの[支払の追加]アイコンをクリックします。
3. [支払リスト] および[支払明細] ページが表示されます。このウィンドウでは、以下のアクションを実行できます。
 - 支払明細に必要な項目を入力し、[リストに追加] ボタンをクリックして、支払を支払リストに追加。
 - 支払を選択し、変更を加え、[支払の更新] ボタンをクリックして、支払リストの中での支払を変更。
 - 支払を選択し、変更を加え、[支払の削除] ボタンをクリックして、支払リストの中での支払を削除。

4. [支払明細] ウィンドウでは、ビジネス ユニット、アカウント名、およびアカウントの残高はあらかじめ入力されています。

5. 以下の[支払明細]の入力を完了します。

- 支払日付 - 本日日付がデフォルトで入力されます。
- 支払総額 - 支払の額を入力します。
- 支払方法 - チェック、現金、またはクレジットカードを選択します。

注: 支払方法の選択内容を設定するには、[課金] - [設定] - [支払方法]をクリックします。

- 支払への応答 - このフィールドには、課金設定の支払いへの応答のプロパティ値がデフォルトで入力されます。デフォルトの値は、「支払を受理しました。ありがとうございます。」です。
- 小切手情報（支払が小切手による場合）
- クレジットカード情報（支払がクレジットカードによる場合）

6. [支払の送信] をクリックします。

支払が処理されます。

インボイスの管理

管理者は、いくつかのオプションを使用して、アカウント向けにすでに生成されているインボイスを管理できます。これらのオプションには、インボイスの編集、インボイスの強制生成、現在の未払インボイスの表示、およびインボイスのロールバックなどが含まれます。

アカウントのインボイスを管理する方法

1. [課金] - [アカウント管理] を選択します。
[アカウント管理] ページが表示されます。
2. アカウントを検索し、選択します。
3. [インボイス] タブをクリックします。
[インボイス履歴] ページが表示されます。
4. 以下のようにインボイスを管理します。
 - インボイス履歴の表示
 - [インボイスの編集](#) (P. 571)
 - [インボイス オン デマンド](#) (P. 572)の実行
 - [インボイスのオンライン表示](#) (P. 572)
 - [インボイスのロールバック](#) (P. 572)

これで、インボイスの管理が完了しました。

インボイスの編集

インボイスを編集し、行アイテムを追加、変更、または削除できます。これらの行アイテムには、テキスト、料金、調整、および支払が含まれます。

インボイスを編集する方法

1. 対応する編集アイコンをクリックして、インボイスを編集します。
 - 行アイテムを追加するには、希望するセクションにある [アイテムの追加] リンクをクリックし、関連するダイアログの入力を完了します。
 - 既存の行アイテムを編集するには、変更が必要なアイテムの [編集] リンクをクリックします。
 - 完全に削除したいアイテムの [削除] リンクをクリックします。
2. [インボイスの保存] リンクをクリックして、行った変更をすべて保存し、アカウントのインボイス履歴ページへ戻ります。

インボイス オンデマンド

管理者は、オンデマンドのインボイスを使用してスケジュールされたインボイス時間をバイパスし、アカウントの現状態のインボイスを即時生成できます。

インボイス オンデマンドを実行すると、スケジュールされた請求実行で処理された場合と同様の結果がアカウントに対して生成されます。新しいインボイスは現在の請求周期に対して生成され、課金プロファイルが更新されます。

インボイスのオンライン表示

オンラインインボイスを使用すると、Web ブラウザでリアルタイムに料金を表示できます。オンラインインボイスでは、最後の請求期間以降、現在日付を含む期間にアカウントに発生した料金（貸方および借方）が表示されます。料金は値が変化するので、インボイス プロセスの実行時にアカウントの請求周期が終わるまでインボイスが固定されません。そのため、すべての料金はリアルタイムで計算されます。

オンデマンドインボイスと同様、オンラインインボイスでは同じアカウントのクエリおよび確認を行う必要がありません。アカウントのステータス、請求周期、またはインボイスの自動発行にかかわらず、そのアカウント用にインボイスの表示がリクエストされます。ただし、インボイスのプロセスと同様、インボイス上に料金としてどの申し込みを表示するかを選択する基準は変わらず適用されます。

インボイスをオンライン表示する際、料金の比例配分を有効または無効にするには、課金設定のインボイス エンジン設定で、[オンラインでの比例配分] を [はい] に設定します。

インボイスのロールバック

インボイスをロールバックすると、以前の請求周期にあるアカウントに対して請求できます。このインボイスの順次ロールバックは、インボイスを再処理することで、料金、貸方、借方に加えられた変更があればそれを反映する機能を提供します。以前のインボイス期間にロールバックするには、アカウントの [インボイス履歴] ウィンドウからロールバックするインボイスを選択し、[ロールバック] をクリックします。アカウントの課金プロファイルにある期間日付、請求日付、およびアカウント残高が、インボイスがロールバックされた期間まで更新されます。これらのインボイスおよび関連トランザクションは、ロールバックがいったん完了すると、システムから恒久的に削除されます。インボイス オンデマンドを使用して、任意またはすべてのインボイスを必要な時に再生成できます。

予算と計画

予算編成の成功は、組織的なビジネス目標を達成するための主要な要素です。効率的なプロセスを準備しないと、パフォーマンス評価は事実上不可能です。IT マネージャが予算額に対する実際の支出を比較分析することでビジネス ユニットのパフォーマンスを評価する際に予算が役立ちます。IT コストの正当化または予想が外れた原因を特定するのに、これらの分析結果が役立ちます。さらに、この情報を使用して、新しいゴールを設定したり、計画を通じてそれらを達成するような方法を発見したりすることができます。

予算および計画モジュールを通じて、財務管理者はビジネス ユニットとそのサービスに対する期間予算を設定できます。各会計年度の終わりに、差異レポートを生成して実績と予算のコストの差異を評価できます。この情報は、その後、効率の悪い領域の根本的原因を特定するのに使用されます。

会計期間

会計期間には、任意の期間をユーザが定義して独自の課金期間を表わすことができます。課金コンポーネントでは、月次、四半期ごと、または年次の会計期間を定義できます。これらの期間は、いったん定義されると、予算の定義またはサービス向けのコストの設定時に予算および計画ワークシートの中で使用され、集計のための期間の選択時にデータ メディエーションに使用されます。

注: 会計期間に関する詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

セット

セットは、関連する財務値および定量値を定義できます。たとえば、セットを使用して各種予算を表すことができ、特に予算の作成に使用できます。セットは、コストとサービスをリンクする機能も提供します。セットは、サービスの単価または総コストを表わすように定義できます。これらのタイプのセットは通常、コストの配分または標準コストのコストタイプを採用する際にサービス定義時のサービスと関連します。

新しいセットを作成する方法

1. [課金] - [予算と計画] をクリックし、[セット] をクリックします。
2. [セットの追加] ボタンをクリックします。
3. 以下の情報を入力します。
 - 名前 - セットを識別するのに使用される名前。
 - 説明 - 説明を提供するオプションのテキストエリア。
 - ステータス - 関連するワークシートの値が変更できるかどうかを指定します。選択肢には、ロックまたはアンロックが含まれます。セットがいったんロックされると、ステータスが[アンロック]に変更されるまで、ワークシートでは値が読み取り専用になります。
 - ソース - 関連値の追加的な分類を提供します。選択肢には以下のものが含まれます。
 - コストの配分 - 課金可能なサービスの総コストを定義するのに使用されます。このタイプのセットがいったんサービスに結び付けられると、関連する配分方法を選択し、コストを分配する方法を採用できます。
 - 標準コスト - 課金可能なサービスの総単価を定義するのに使用されます。このタイプのセットがいったんサービスに結び付けられると、既定のサービス コストを各期間に設定できます。
 - 実単位 - 単位量をサービスに帰するのに使用されます。
4. [新規セットの追加] をクリックします。

関連項目：

[サービスの作成および更新](#) (P. 195)

ワークシートの使用

ワークシートは、サービスに関する予算の合計およびコストの合計を記録するのに使用されます。サービス ワークシートを使用して、サービスに関する予算、単価、または総コストを任意の数の会計期間にわたって設定できます。コストをプールすることもでき、サービス ワークシートを使用して、プールされたアクティビティをそれらを消費したサービスへ追跡することで、サービス コストを設定できます。プール ワークシートを使用して、これらのプールされたコストを定めることができます。コスト プールは、通常 1 つ以上の寄与コスト要素で構成されます。これらのコスト要素の合計はプールされたアクティビティの総コストを構成します。その後、この合計の一定の割合を、サービス ワークシートの中のサービス間に割り当てることができます。

ワークシートを使用する方法

1. [課金] - [予算と計画] - [ワークシート] をクリックします。
現在のビジネス ユニットの [ワークシート オプション] ページが表示されます。
2. 必要に応じて、[ビジネス ユニットの變更] をクリックして別のビジネス ユニットを選択します。
3. 以下のワークシート オプションの入力を完了します。
 - タイプ - サービス ワークシートまたはプール ワークシートのいずれか。
 - 期間 - 会計期間の期間タイプ。
 - 開始 - 会計期間の開始日付。
 - 終了 - 会計期間の終了日付。
 - セット - 利用可能なセットのリスト。
 - プール - 利用可能なコスト プールのリスト。
4. [ワークシートの表示] をクリックします。

ワークシートに表示されたサービスは、[予算] オプションが選択されている課金可能なサービス オプション グループ要素を含むものです。[コストの配分] または[標準コスト]のいずれかのコスト タイプを採用している要素の場合、ワークシートに入力された値を使用してサービス要素のコストが決定されます。

[コストの配分] 設定を使用する場合、その値は [ビジネス ユニット] アカウンに割り当てられるサービス要素の総コストを表します。コストの配布は、関連する配分方法の指定によって決定されます。たとえば、方法が [申し込みによる配分] に設定されている場合、課金可能な要素の総コストを、申し込みの数で割ります。

一方、[標準コスト] オプションは、サービス オプション グループ要素の既定の単価を定義するのに使用されます。このコストは、期間ごとに変化したり、予算で定義されている予定コストに従って変化するサービスにレートを割り当てるのに使用できます。たとえば、特定の期間使用するための一連の単価を事前定義し、その後、特定の分岐点で他の単価に変更する必要があるかもしれません。ワークシートは、これらのサービス レートを時間とともに変更できるようにするツールです。同様に、ワークシートを使用すると、指定した一連の会計期間にわたってサービスの予算を定義できます。このインスタンス内に定義された値は、サービス オプション グループ要素のコスト計算では使用されませんが、代わりに予算額と実際の額の間の差分をレポートするときに使用されます。

関連項目：

[サービスの作成および更新](#) (P. 195)

[活動基準原価計算](#) (P. 578)

コスト要素の作成

コスト要素とは、特定のサービスの消費に対応してコストを細分するのに使用されるリソースです。コスト要素は、アクティビティによって消費され、コストプールに含まれているリソースの対価として支払われる金額です。

コスト要素を作成する方法

1. [課金] - [予算と計画] - [コスト要素] をクリックします。
[コスト要素] ページが表示されます。
2. [コスト要素の追加] ボタンをクリックします。
コスト要素の [定義] ダイアログ ボックスが表示されます。
3. このコスト要素のフィールドに入力します。
4. [更新] ボタンをクリックします。

これで、コスト要素の作成が完了しました。

コストプールの作成

コストプールとは、エンティティが実行するアクティビティに関連するすべてのコスト要素をグループ分けしたものです。コストプールを使用して、サービスを提供する際の主要なアクティビティのコストを特定できます。

コストプールを作成する方法

1. [課金] - [予算と計画] をクリックし、[コストプール] をクリックします。
[コストプール] ページが表示されます。
2. [コストプールの追加] ボタンをクリックします。
[新規プールの追加] ダイアログボックスが表示されます。
3. ダイアログのフィールドに値を入力します。
 - 名前 - コストプールを識別するのに使用される名前。
 - タイプ - コストプールの合計がサービスコストに適用される方法を指定します。
 - 固定 - 固定金額が使用されます。
 - パーセンテージ - プール合計のパーセンテージが使用されます。
4. [新規プールの追加] ボタンをクリックします。

コストプールへのコスト要素の割り当て

いったん主要なコストプールが定義されると、各コストプールの総コストが計算できます。まず、各コストプールに関連するアクティビティが特定され、適切なコストプールに割り当てられます。費用を各コストプールへ適切に追跡するには、各コスト要素に対するコスト推進要因を特定する必要があります。

コストプールにコスト要素を割り当てる方法

1. [課金] - [予算と計画] - [コスト要素] に移動します。
2. コストプールに割り当てたいコスト要素を選択します。
3. [コストプールに割り当て] ボタンをクリックします。
4. 該当するチェックボックスをオンにして、プールにコスト要素を割り当てます。
5. [割り当ての保存] ボタンをクリックします。

活動基準原価計算

活動基準原価計算（ABC）は、サービスにコストを割り当てるプロセスで、通常は計画の際のツールとして使用されます。この手法は、組織内の主要な業務活動を識別し分類することをまず目指しています。いったん定義されると、これらの活動に帰することができるコストが、コストプールに割り当てられ、その後、サービスによって消費された活動の量に基づいてもとのサービスにコストが割り当てられます。以下のステップは、ABCプロセスの概要です。

- 通常組織は、ビジネスプロセスを遂行する一連の簡潔な活動に分解できます。コストプールはこれらの活動の一つ一つに関連するすべてのコスト要素をまとめるために作成されます。コストプールの作成方法に関しては、「コストプール」セクションを参照してください。
- いったん活動が特定されると、活動ごとのコストの主要な原因を特定する必要があります。コスト要素を規定することで、これらの支出が分類化されます。
- コスト要素を追加した後は、コストプール割り当てを使用してそれを対応するコストプールへ関連付ける必要があります。
- プールワークシートは、それぞれの関連するコスト要素に帰せられる支出に基づいて、値をコストプールへ適用するのに使用されます。[課金] - [予算と計画] - [ワークシート] に移動し、[プールワークシート] オプションを使用してこれらの値を適用します。
- サービスワークシートは、活動をサービスへ追跡する際に使用されます。プールされた関連コストは、活動の消費レベルに基づいてサービスに割り当てられます。サービスワークシートは、これらの金額を記録するのに使用されます。金額は固定またはプール合計の一定の割合にすることができます。
- 課金可能なサービスオプショングループ要素を含むサービスのみがサービスワークシートに表示される資格を持っています。これは、サービスを定義する際に、サービスオプショングループ要素の定義ダイアログボックスで予算を適切にチェックすることで行うことができます。加えて、請求の計算にワークシートの値を適用するには、コストの配分または標準コストのコストタイプをサービス要素に対して選択する必要があります。
- これらのサービスに申し込んだアカウント向けに生成されたインボイスにより、コストプールおよびコスト要素ごとのサービスの拡張可能な詳細が表示されます。

関連項目：

[ワークシートの使用](#) (P. 575)

第 14 章: データ メディエーション

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[データ メディエーション](#) (P. 579)
[データ集計](#) (P. 580)
[データ サマリ](#) (P. 581)
[データ フィールドの定義](#) (P. 581)
[データ メディエーションの実装方法](#) (P. 584)
[プロファイル管理](#) (P. 584)
[データのインポート](#) (P. 588)
[データの集計方法](#) (P. 594)
[インボイスの生成方法](#) (P. 597)
[データ メディエーション レポート](#) (P. 598)
[Repository Agent](#) (P. 599)
[Repository Agent の設定](#) (P. 599)
[データ メディエーション集計ユーティリティ](#) (P. 605)

データ メディエーション

データ メディエーションを使用すると、さまざまな外部ソースから使用量イベントデータをインポートできます。データ メディエーションは、ETL (抽出、変換、およびロード) のプロセスを使用します。このプロセスを使用して、運用データを、請求および報告をサポートするイベントデータに変換することができます。データをインポートすると、そのデータは他の CA Service Catalog コンポーネントで操作したり使用したりすることができます。データ メディエーションは、CA Service Catalog 以外のソースのバッチ運用データが利用可能で、リアルタイムデータではなく履歴データを対象とする必要がある場合に便利です。

データ メディエーションは、以下のタイプのデータ フィードをサポートします。

- 区切り文字で区切られたファイル
- 固定長ファイル
- データベースのインポート (データベース テーブル インポートと高度なデータベース インポートを含む)

外部使用量データをデータ メディエーションを使用してファイル タイプ データ フィールドとしてインポートすると、そのデータはフラット ファイルに変換され、ファイルストアの場所の `¥datamediation` サブディレクトリにアップロードされます。デフォルトのファイルストアの場所は、使用している カタログ コンポーネント コンピュータの `%USM_HOME%\FileStore¥` ディレクトリです。インポートしたフラット ファイルを参照できるようにファイルの場所を確認するには、[管理] - [設定] - [File Store 情報] を選択してファイルストアの場所を確認します。ファイルストアの場所の値に注目し、それを使用して `datamediation` ディレクトリのフラット ファイルを検索して参照します。値はローカル ディレクトリである場合と、別の カタログ コンポーネント コンピュータ上のディレクトリである場合があります。

重要: フォルダ名 `FileStore` は大文字と小文字を区別します。そのため、パス名およびその他すべてのプログラム参照において大文字と小文字を区別して正確に使用してください。

注: ファイルストアの詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

使用量データの完全性に応じて、データはデータベース内の参照テーブル、一時データ テーブル、またはデータ メディエーションのイベント テーブルにロードされます。データのインポート前に、外部データ フィールド フィールドのデータベース フィールド タイプへのマッピングを定義する必要があります。フィールド定義には、データ インポート時に適用され、無関係なデータをフィルタするドライバ検証ルールも含まれます。

データ集計

データ集計とは、データをまとめてサマリの形式で表示することです。データ集計が開始されると、参照テーブルまたは一時データ テーブルが、データ メディエーションのイベント テーブルに正規化されます。

集計では一度に 1 つずつイベントが処理されます。正規化や初回の集計は、SQL クエリを使用してカスタマイズされ、データ メディエーションのプロファイルで指定されます。データ メディエーションのイベント テーブルに格納されたデータは、完全な使用量イベント データを表します。データ メディエーションのイベント テーブルのすべてのデータが集計されると、結果がメトリック ベースの結果 テーブルのセットにロードされます。これらのメトリック リクエストは課金コンポーネントのレート エンジン用に処理されます。予算情報や請求トランザクションは、メトリック結果テーブル内に含まれる結果データに基づいて作成されます。

定義済みプロファイルによってインポートされた使用量データは、データ集計を通じて課金コンポーネント用に処理されます。使用量データは、メトリックデータプロファイルを使用してインポートされます。使用量データは、集計前に共通フォーマットに正規化する必要があります。共通フォーマットは、サーバ必須フィールドと呼ばれるフィールドから構成されます。5つのデフォルトのサーバ必須フィールドがあり、それらは完全なイベント使用量データと見なすためにすべてのレコードが必要です。

課金コンポーネントでは、イベント結果に基づいて請求トランザクションが作成されます。データメディエーションを使用してインポートされたデータは、会計年度ごとに集計されます。データは、定義された会計期間またはすべての会計期間に対して集計できます。集計では、アカウント、サービスオプション、メトリック、会計期間など、サーバ必須フィールドごとに結果が生成されます。

データ サマリ

データメディエーションの設計時には、データを要約する場所を指定することが重要です。たとえば、ビジネス目標が、報告のために1か月間のCPU使用量の平均を測定することである場合は、さまざまなオプションがあります。データソースシステムに実行情報があり、その期間の平均を特定できる場合は、同じ期間の5秒のサンプリングのデータ系列ではなく、単一の要約されたデータポイントを使用します。このデータポイントは、コンピュータ資源や人的資源（CPU、帯域幅、保守）を効率的に使用するために役立ちます。ベストプラクティスは、プロセスの最初の方で情報を要約することです。

データ フィールドの定義

外部データフィールドで取得した外部フィールドを定義して、外部データフィールドフィールドをデータベースフィールドタイプにマッピングする必要があります。プロファイルの作成時にフィールド定義を定義することもできます。プロファイルの作成時には、フィールド定義を使用して外部データの構造を定義します。

使用量データをインポートすると、データベースにアップロードされます。データのインポート中に、データ検証チェックが実行されます。無効なレコードはデータベースにアップロードされません。データをデータベースにインポートする前に、ルールを適用して不正なデータや無関係なデータを排除できます。フィールド定義はこれらの検証ルールの定義を保持し、インポートされたデータの列ごとに検証ルールを指定します。

データ メディエーションのデータフィールドを定義する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] を選択します。
既存フィールドの [すべてのフィールド] リストが表示されます。
2. [追加] をクリックして、新規フィールドを定義します。
[フィールドの定義] ウィンドウが表示されます。
3. 以下の情報を指定します。

表示名

エンド ユーザに対して GUI に表示されるフィールド名を指定します。

フィールド名

データベース フィールド名を指定します。

データ タイプとサイズ

データベース フィールドのタイプとサイズを指定します。

必須タイプ

- なし - サーバもクライアントも必須でないことを示します。
- サーバ必須 - データ メディエーションの集計を行うためにこのフィールドが必要であることを示します。これらのフィールドが指定されていないと、プロファイルでエラーが発生します。
- クライアント必須 - プロファイル定義にフィールドを含めます。フィールドが含まれていない場合は、プロファイルが作成されるときに警告メッセージが表示されます。
- 両方 - サーバとクライアントの両方が必須であることを示します。
- デフォルト : サーバ

チェックタイプ

必要に応じて、チェック タイプを指定します。

- デフォルト : チェックなし

4. (オプション) ドライバ検証ルールを指定します。

空白なし

フィールド値を空白にできないことを指定します。

範囲

フィールド値が、指定した範囲に含まれることを指定します。

ルックアップ

フィールド値がデータベース テーブル フィールドに存在することを指定します。

ルックアップと置換

フィールドの値が、指定したデータベース テーブル フィールドに存在する場合は、置換値を指定します。

これらの検証ルールは、使用量データのインポート時に適用されます。インポート時にドライバ検証ルールに対する違反があった場合は、キックオフレポートが生成されます。このレポートは、データ管理のユーザインターフェースから利用可能です。

5. [サブミット] をクリックします。
データ フィールドが定義されました。

デフォルトのサーバ必須フィールド

使用量データは、集計前に、データ メディエーションによって認識される共通フォーマットに正規化する必要があります。以下のサーバ必須フィールドが含まれていないと、集計でエラーが発生します。

CA Service アカウント番号

データ レコードを 課金コンポーネント のアカウント ID に関連付けます。

イベント ID

データ レコードをイベント（イベント ID）に関連付けます。

イベント時刻

データ レコードを会計期間（タイム スタンプ）に関連付けます。

メトリック値

データ レコードをメトリック値に関連付けます。

サービスコード

データ レコードをサービスの提供内容（サービスの提供内容 ID）に関連付けます。

注: データ インポートの前に、すべてのサーバ必須フィールドが含まれるようにデータ形式を設定する必要はありません。データ メディエーションは、検証や正規化など、複雑なデータ マッピングのメカニズムを特長としています。これにより、管理者はサーバ必須フィールドを確実に含めることができるようになります。

データ メディエーションの実装方法

以下の手順は、データ メディエーションの実装プロセス全体について説明したものです。

1. メディエーションを行って集計する各データ セットのプロファイルを作成します。
2. 関連付けられたプロファイルのデータ（ファイル、外部 DB）をインポートします。

注: インポートするデータのテーブル名と列名は日本語である必要があります。

3. 会計期間がビジネス モデルに合うように定義されていることを確認します。
4. メトリック結果とトランザクションが作成されるように、データを集計します（1回または複数回）。新しいデータがインポートされた場合、またはその会計期間についてデータが変更された場合は、集計処理をやり直します。
5. すべてのデータをインポートおよび集計した後、インボイスを生成すると、集計したデータが反映されます。

プロファイル管理

プロファイル管理は外部データのデータ フィードの定義で、使用量イベント データを操作したり正規化したりするための強力な機能を備えています。プロファイルには、SQL 文の形式で初回集計ロジックも含まれています。この初回集計ロジックは、プロファイルの定義中に指定されます。

必要に応じて、使用量イベントデータを正規化または集計し、プロファイルで定義した SQL クエリや SQL プロシージャを使用してデータ メディエーションの集計プロセスとコスト配分プロセスに使用することができます。このプロファイル機能により、データ メディエーションによって認識される共通フォーマットにデータを正規化することができます。

プロフィールの作成

プロフィールを作成して、外部データのデータ フィールドを定義することができます。

プロフィールを作成する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [プロフィール管理] をクリックします。
[プロフィール管理] リストが表示されます。
2. [新規プロフィールを追加] をクリックします。
[プロフィール定義] ページが表示されます。
3. データ タイプを選択します。

メトリック データ

コスト配分プロセス用の使用量イベント データを指定します。このタイプのプロフィールは、使用量イベント データの完全性に基づいて、一時テーブルまたはイベント テーブルにデータをロードします。

ルックアップ テーブルの参照

ルックアップのための参照データが含まれます。データはデータ メディエーション用の参照テーブルにロードされます。

4. インポート フォーマットを選択します。以下のいずれかのフォーマットを選択します。
 - 区切り文字で区切られたファイル
 - 固定長ファイル
 - データベース テーブル インポート
 - 高度なデータベース インポート
5. [フィールドの定義] ボタンをクリックします。
フィールドの定義のためのプロフィール テンプレート ウィンドウが表示されます。
6. 作成しているプロフィールに固有の名前を入力します。プロフィールのフィールドを定義します。
7. [保存] をクリックします。
プロフィールが作成されています。

集計ロジックの定義

初回集計ロジックを SQL 文の形式で定義できます。

集計ロジックを定義する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [プロファイル管理] をクリックします。

プロファイルの [プロファイル管理] リストが表示されます。

対象のテーブル列が空白で、設定ステータスが「ペンディング」の場合、そのプロファイルの初回集計ロジックはまだ定義されていません。対象のテーブルエントリが存在し、設定ステータスが「定義済み」の場合、そのプロファイルは以前に定義されています。

注: [対象テーブル] 列は、[さらに列を表示] の双方向矢印アイコンをクリックすると表示されます。

2. [集計ロジックの定義] アイコン、または集計ロジックを定義するプロファイルの名前フィールドをクリックします。
3. データ ソースの各フィールドを対象テーブル フィールドにドラッグ アンド ドロップして、集計中に使用するロジックを定義します。
4. [クエリの生成] をクリックして、SQL 式を生成します。

注: 初回集計ロジックは、SQL 文または SQL プロシージャを使用して定義できます。集計プロセスとコスト配分プロセスのために、インポートされたイベント使用量データにサーバ必須フィールドがすべて含まれるように初回集計ロジックを指定します。たとえば、データ メディエーション用の一時テーブルに各ホストの使用量データがあり、データ メディエーション参照テーブルを使用して、アカウントにホストをマップする必要があると想定します。その場合は、イベントテーブルを準備するために SQL プロシージャでこれらのテーブルの結合を実行します。

5. [保存] をクリックします。

集計ロジックが定義されました。

複数の集計の定義

外部ソースからインポートされたデータは、複数の方法で集計する必要がある場合があります。この要件を満たすために、同じデータ セットに基づいて複数のプロファイルを定義できます。この定義により、1 セットの外部ソースデータを使用し、ビジネス要件を満たすさまざまな方法でそれを集計することができます。

プロフィールで複数の集計ロジックを定義する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [プロフィール管理] を選択します。
2. 新しいプロフィールおよび異なる集計ロジックを定義するプロフィールの [コピー] をクリックします。

同じ名前を使用するプロフィールのコピーが同じソースを使用して作成されます。SQL 式はコピーされません。

3. 新しいプロフィールをクリックし、このデータ ソースの代わりに集計ロジックを定義します。[保存] をクリックします。

別の対象テーブルが作成されました。

データ集計が呼び出されると、SQL クエリまたは SQL プロシージャが実行され、2つの別個のイベント テーブルが用意されます。両方のテーブルのデータが適切に正規化された場合、両方のデータ セットは正しく集計されます。

注: プロフィール用の初回集計ロジックは順番を考慮せずに実行されます。

プロフィールの編集

プロフィールは編集できます。

注: プロフィールは集計後には編集できません。インポート ステータスが「処理済み」の場合、プロフィールは編集できません。

プロフィールを編集する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [プロフィール管理] をクリックします。
2. 編集するプロフィールの [編集] アイコンをクリックします。
[プロフィール定義] ウィンドウが表示され、フィールドを編集できます。
3. [保存] をクリックします。

プロフィールの変更内容が保存されます。

プロフィールの削除

プロファイルは削除できます。

注: プロファイルは集計後には削除できません。

プロファイルを削除する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [プロファイル管理] をクリックします。
2. [プロファイルの削除] アイコンまたは削除するプロファイルの [削除] アイコンをクリックします。

このプロファイルに関連するインポート済みデータがすべて削除されることを通知する警告が表示されます。

3. [OK] をクリックします。

プロファイルが削除されます。

データのインポート

データ メディエーション プロファイルを作成し、外部データのデータ フィールドと構造を定義すると、データをインポートできます。データベース プロファイルは、必要に応じてインポートすることも、後でインポートされるようにスケジューリングすることもできます。

データは、ファイルからインポートすることも、Ingres、SQL Server、または Oracle のデータベース テーブルからインポートすることもできます。データはインポート時にデータベース テーブルにロードされます。

データ メディエーションによって作成されたデータベース テーブルには、以下のタイプがあります。

参照テーブル

ルックアップ テーブルとして使用される参照データが含まれます (usm_mr_iref)。

一時テーブル

一部の使用量イベント データが含まれます。すなわち、一部のサーバ 必須フィールドは存在せず、正規化が必要な場合があります (usm_mr_itype)。

イベントテーブル

完全な使用量イベント データが含まれます (usm_mr_ievent)。

メトリック結果テーブル

集計されたイベント データが含まれます (usm_mr_iresult)。

データ プロファイル

すべてのデータ プロファイルにデータ ソースが 1 つずつあります。データ プロファイルには、外部データのデータ フィールドの定義が含まれます。プロファイルには、SQL 文の形式で初回集計ロジックも含まれます。この初回集計ロジックは、プロファイルの定義中に指定されます。データ ソースは、(固定長または区切られた) ASCII ファイルやデータベース クエリから構成される場合があります。データベース クエリでは、複数の物理的データベース リソース (テーブル、データベース) を 1 つの結果セットに結合することができ、それは 1 つのデータ ソースと見なされます。

プロファイルごとに 1 セットのフィールドが存在します。返されたデータセットのサイズを考慮して、小さなセットでロード、アンロード、および集計を実行できるように、合計データの一部を処理する方法を決定します。

固有の初回集計ロジック (未処理データの正規化と集計) は、固有のプロファイルを示します。ただし、データ ソースとフィールドが同じ場合は、既存のプロファイルのコピーしてソース情報を再定義せずにプロファイルを作成できます。この方法を使用するのに適切な状況の例として、データ ソースが 1 つの場合に集計ロジックがフィールド値によって変化するときが挙げられます。

以下にデータ メディエーションの各種プロファイルを示します。

- メトリック データ - 課金コンポーネント のコスト配分プロセス用の使用量 イベント データ。このタイプのプロファイルは、使用量イベント データの完全性に基づいて、一時テーブルまたはイベント テーブルにデータをロードします。
- 参照ルックアップ データ - データにロックアップのための参照データが含まれます。データは参照テーブルにロードされます。

必要に応じて、使用量イベントデータを正規化または集計し、プロファイルで定義した SQL クエリや SQL プロシージャを使用して集計プロセスとコスト配分プロセスに使用することができます。

データ メディエーションを使用してデータをインポートする方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [データ管理] を選択します。
2. [インポート データ] をクリックします。
3. プロファイルに適したデータ タイプを選択します。

4. [データベース テーブルインポート] または [高度なデータベース インポート] からインポート フォーマットを選択します。
5. インポートするデータに適したインポート プロファイルを選択します。
フィルタと説明を指定できます。
6. [ただちにインポート] をクリックします。

データのインポート

データ メディエーションを使用してデータをインポートできます。

データ メディエーションを使用してデータをインポートする方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [データ管理] をクリックします。
2. [インポート データ] をクリックします。
3. プロファイルに適したデータ タイプを選択します。
4. [データベース テーブルインポート] または [高度なデータベース インポート] からインポート フォーマットを選択します。
5. インポートするデータに適したインポート プロファイルを選択します。
注: フィルタと説明を指定できます。
6. [ただちにインポート] をクリックします。
データがインポートされます。

データのインポートのスケジュール

使用量データのインポートのプロセスをさらに自動化するために、CA Service Catalog のスケジューラを使用してタスクをスケジュールし、定義した間隔でデータをインポートできます。スケジューラを使用すると、日次、週次、月次、または年次でデータをインポートできます。

データのインポートをスケジュールする方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [データ管理] をクリックします。
2. [インポート データ] をクリックします。
[インポート定義] ページが表示されます。
3. プロファイルに適したデータ タイプを選択します。
 - メトリック データ
 - 参照ルックアップ テーブル

4. インポート フォーマットを選択します。

- データベース テーブル インポート
- 高度なデータベース インポート

5. インポートするプロファイルを選択します。

6. (オプション) プロファイルの説明を入力します。

7. [スケジュールのインポート] をクリックします。

スケジュール情報が事前入力されます。管理者は、オプションの [コメント] フィールドと必須フィールドに入力してタスクをスケジュールするだけで済みます。

8. 必須フィールドに入力します。

有効開始日

スケジュール済みタスクがこの日付から有効になることを指定します。

有効終了日

スケジュール済みタスクがこの日付まで有効になることを指定します。

繰り返し

このタスクを繰り返す間隔を指定します。このフィールドで指定される値により、[ルール] フィールドが変わります。

ルール

スケジュールされたタスクを繰り返す時間と頻度を指定します。

注: [コメント] 以外のフィールドおよび必須フィールドは変更しないでください。

[OK] をクリックします。

注: スケジュールされたデータベース インポートを編集するには、スケジュール ユーザ インターフェイスで [スケジュール済みタスクの表示] をクリックします。

データベース プロファイルのインポートがスケジュールされました。

データ管理

データ管理により、管理者は以下の機能を使用して **CA Service Catalog** にインポートされたデータ セットを管理できます。

選択されたデータのアンロード

データ メディエーション テーブルからデータをアンロード（削除）します。関連付けられた料金は、次の集計時に削除されます。

注: アンロードする前や再集計を実行する前に、このデータ セットによって提供されたデータを使用していたインボイスをロールバックする必要はありません。

選択されたデータの再インポート

インポートされたデータ セットを再ロードして、インポートされたデータ セットの集計フラグを効果的に「集計されていない」にリセットします。関連付けられた料金は、次の集計時に再計算されます。

選択されたデータのアーカイブ

選択されたデータ セットをアーカイブします。データ セットのステータスは [アーカイブ済み] に変更されます。

注: アーカイブされたデータ セットを、アーカイブ後にアンロードしたり再インポートしたりすることはできません。絶対に必要な場合以外は、アーカイブを使用しないことを推奨します。

注: ある期間のデータをアンロードしたり再集計を実行したりしていても、その期間の集計結果は [集計ステータス] ページに表示されます。

カスタム フィールド

カスタム フィールドを使用することで、集計ロジックを合理化することができます。たとえば、ビジネスルールでデータ セットの行の処理を一部の外部値に基づいて変えることができます。

また、カスタム フィールドを使用してユーザ インターフェースをカスタマイズし、レガシー情報を維持することもできます。たとえば、外部システムに料金の値（売掛金など）がある場合、クロス リファレンスの実行に使用できます。

リファレンス データ

参照データは、多くの場合、変換処理を効率化するために必要になります。たとえば、**CA Service Catalog** のアカウントに合わせてレガシー システムのアカウントコードを変換する場合などです。この場合、以下の方法でアカウントを一致させることができます。

- ユーザ インターフェースをカスタマイズし、**CA Service Catalog** にレガシー アカウントのフィールドを追加する。この方法は、マッピング情報が静的であり、データ入力を通して保守できる場合に最適です。
- 参照テーブルを使用する。この方法は、マッピング データが動的であり、**CA Service Catalog** の外部で管理されている場合に必要になります。

データ インポートの周期

データ インポートの周期を決める必要があります。周期の判断では、レポート インテグレーション要件を検討する必要があります。

たとえば、以下の点を検討します。

- インボイス、**SLA** レポート、メトリック レポート、カスタム レポートを毎日実行する場合。データ メディエーション フィード周期も毎日にする必要があります。
- 月ごとの請求の実行でデータが必要な場合。フィードを月ごとに設定する必要があります。
- インポートするデータ量。たとえば、毎月数百万件のレコードをロードする必要がある場合は、そのサブセットを毎日インポートして処理を分散させ、月末の処理を最小化すると能率的です。この細分化アプローチのもう 1 つの利点は、変更が必要になった場合に大規模なデータ セットのアンロードと再ロードが避けられる点です。データ セットのサイズは、データベース テーブルのコミット サイズに影響しません。コミットの実行は、データ セット全体に対してではなく、小さなバッチで行う方法が最も便利です。このアプローチでは、ロックの競合が最小限に抑えられるほか、ログ ファイルのサイズを小さくすることができます。

データの集計方法

定義されている会計期間について集計を実行するたびに、以前の集計で作成されたトランザクションは削除され、インポートされているデータを反映した新しいトランザクションが作成されます。たとえば、集計後に課金コンポーネントインボイスを生成し、さらに同じ会計期間についてもう一度データを集計すると、先に生成されたインボイスの額面は 0 になります。これは、再集計によってトランザクションがロールバックされたことによります。再集計では、新しいトランザクションが作成されています。このため、インボイスを再度生成し、これらの新しいトランザクションを取り込んで関連する料金を表示する必要があります。

インボイスグループを使用すれば、インボイスをバッチモードで生成できます。また、インポートの時期が異なる 2 つのデータセットについて請求書を作成することもできます。最初のデータセットのインポート後に集計を実行し、その後、2 つ目のデータがインポートされた後に再度集計を実行できます。その会計期間のすべてのデータが有効であることを確認してからのみ、インボイスを生成します。

データを集計するには、以下の手順に従います。

1. 外部のファイルやデータベースから `usm_mr_itemp_XXXXXX` データを生成します。
2. データメディエーションプロファイルで指定されている SQL 集計に基づいて、`usm_mr_itemp_XXXXXX` データから `usm_mr_ievent_XXXXXX` データを生成します。XXXXXX 値はシステムが生成する連番です。
3. 組み込み集計ロジックに基づいて、`usm_mr_ievent_XXXXXX` テーブルから `usm_mr_iresult_YYYY` データを生成します。YYYY は、集計で指定されるイベントの内部メトリック ID です。
4. ステップ 3 の `usm_mr_iresult_YYYY` データに基づいて、アカウントにトランザクションを生成します。

会計期間中、何度でも集計処理を実行できるため、システムにインポートされている最新のデータを反映できます。

データの集計の開始

データは集計できます。

データを集計する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] を選択します。
既存フィールドの [すべてのフィールド] リストが表示されます。
2. [集計ステータス] を選択します。
3. 以下のウィンドウ オプションの入力を完了します。

[選択された集計期間を使用]

特定の会計期間に含まれるデータを集計します（推奨）。指定した日付範囲に該当するデータのみが集計されます。このオプションを選択しない場合は、すべての会計期間のデータが集計されます。

[詳細オプション]

複数の会計期間を指定します。

[集計の開始] をクリックします。

4. （オプション）データ集計中の集計ステータスを確認するには [リフレッシュ] をクリックします。

データが集計されます。

集計ステータス

データ集計のステータス値には以下のものがあります。

- ファイルのみのロード - 前回の集計以降に新しいデータがインポートされています。現在集計は実行されていません。

数値コード： 0

- インポート中 - データがインポートされており、プロファイルの初回集計ロジックが実行されています。この段階で、参照テーブルまたはテンポラリデータ テーブルのデータはデータ メディエーション イベント テーブルに格納されます。

数値コード： 1

- 集計中 - 集計が実行されています。DC Importer が集計を実行しています。この段階で、データ メディエーション イベント テーブルのデータはメトリック結果テーブルに格納されます。

数値コード： 6

- プロファイル エラー - プロファイルに含まれている初期集計ロジックの実行中にエラーが発生しました。集計は停止しています。プロファイル管理に移動し、エラーが生じているプロファイルを探してください。エラーが生じているプロファイルの [インポート ステータス] 列には [エラー] と表示されます。

数値コード： 8

- プロファイル ペンディング中 - プロファイルが定義されていません。集計は停止しています。使用量イベント データを含むプロファイルを定義する必要があります。

数値コード： 7

- CA Service Accounting を待機中 - 課金コンポーネント レート エンジンが請求トランザクションを作成しています。

数値コード： 5

- 集計エラー - 集計中に深刻なエラーが発生しました。

数値コード： 4

- 集計完了 - 集計が正常に完了しました。

数値コード： 3

インボイスの生成方法

課金コンポーネントでは、データ集計を使ってインボイスを生成できます。会計期間中、何度でもこの集計処理を実行できるため、システムにインポートされている最新のデータを反映できます。定義されている会計期間について集計を実行するたびに、以前の集計で作成されたトランザクションは削除され、インポートされているデータを反映した新しいトランザクションが作成されます。集計後にインボイスを生成し、さらに同じ会計期間についてデータをもう一度集計すると、先に生成されたインボイスの額面は0になります。これは、再集計によってトランザクションがロールバックされたことによります。

再集計では、新しいトランザクションが作成されています。インボイスを再生成し、新しいトランザクションを取り込みます。インボイスグループを使用すれば、インボイスをバッチモードで生成できます。時期が異なる2つのデータセットがある場合は、最初のデータセットのインポート時に集計し、2つ目のデータセットのインポート後にも再度集計することができます。その会計期間のすべてのデータを受け取って確認してからインボイスを生成します。

データメディエーションを使ってインボイスを生成するには、以下の手順に従います。

1. メディエーションする必要があるデータセットごとにプロファイルを作成し、集計します。
2. 関連プロファイルのデータ（ファイルと外部データベース）をインポートします。
3. ビジネスモデルに合わせて会計期間を定義します。
4. データを集計し（1回または複数回）、メトリック結果テーブルと課金コンポーネントトランザクションを作成します。新しいデータがインポートされた場合、またはその会計期間についてデータが変更された場合は、集計処理をやり直します。
5. すべてのデータが受信され集計されたら、集計データを反映するインボイスを生成します。

データ メディエーション レポート

使用可能なデータ メディエーション レポート データ ビューは複数あります。

データ メディエーション - プロファイル リスト

以下の関連パラメータを含む、データ メディエーション プロファイルのリストを表示します。

- インデックス ID
- プロフィール名
- ステータス
- 一時表
- イベント テーブル
- データ インポート タイプ
- プロファイル所有者
- 説明
- ID

データ メディエーション - レート エンジン キュー アイテム

指定されているランタイム変数別にレート エンジン キュー アイテムを表示します。開始日時と終了日時を入力します。このレポートには、データ メディエーション レート エンジン キュー アイテムのほか、以下の関連フィールドが表示されます。

- インデックス
- グループ ID
- キュー アイテム ID
- 作成時間
- ステータス
- 開始時間
- 終了時間
- メトリック結果 ID
- メトリック結果テーブル名

Repository Agent

CA Service Repository Agent (Data Mediation Data Repository Agent とも言います) は、区切り文字で区切られたファイルまたは固定長ファイルフォーマットに格納されている使用量データのインポート処理を自動化します。リポジトリ エージェントは、カタログ コンポーネント のインストール時に CA Service Repository Agent という名前のサービスとしてインストールされます。

Repository Agent は、使用量データ ファイルを以下の方法でデータベースにインポートします。

- エージェントは、FTP サーバからファイルを読み込むように設定できます。ファイルは FTP サーバからローカルに自動的にコピーされ、関連するデータ メディエーション プロファイルに基づいて処理されます。
- 使用量データ ファイルは外部システムでローカルにコピーし、関連するデータ メディエーション プロファイルに基づいて処理することができます。
- データ メディエーション プロファイルは XML ファイルとして外部に生成できます。これを自動的にロードし、外部システムによってプロファイル定義の XML ファイルとデータ ファイルの両方がローカルにコピーされている対応するデータ ファイルの処理に使用できます。

注: CA NeuMICS との統合ではこの手法が使われています。

Repository Agent の設定

CA Service Repository Agent は、設定ファイルの %USM_HOME%\repagent\config\repagent.cfg を変更して設定できます。

repagent.cfg ファイルにあるエントリは以下のとおりです。

```
usm.url=http://usm_hostname:usm_port
init.pause.ms=3000
repeat.interval.ms=900000
upload.list.file=upload_list.txt
history.file=repldhis.log
#
#ftp.host=
#ftp.user=
#ftp.password=
```

repagent.cfg ファイルは、以下のパラメータを使用します。

usm.url

カタログ コンポーネント URL を指定します。

`init.pause.ms`

Repository Agent が開始されるときの一時的停止時間（初期化用）をミリ秒単位で指定します。

`repeat.interval.ms`

ポーリング間隔をミリ秒単位で指定します。Repository Agent はこの値に基づいて FTP サーバに新しいファイルをポーリングします。また、ローカル ファイルを処理する際のポーリング間隔もこの値によって決まります。

`upload.list.file`

プロファイル設定ファイル名を指定します。

`history.file`

Repository Agent のアップロード履歴ログ ファイル名を指定します。Repository Agent はデータベースにインポートしたすべてのファイルのログを記録します。

`ftp.host`

FTP ホスト名を指定します。

注: この値および次の値 (`ftp.user` と `ftp.password`) を指定する場合は、行をコメント解除してください。

`ftp.user`

FTP ユーザ名を指定します。

`ftp.password`

FTP パスワード名を指定します。

プロファイル リスト

プロファイルを作成して使用量データをリポジトリ エージェントで処理する場合、エージェントにその新しいプロファイルを認識させる必要があります。プロファイル情報は、プロファイル リスト ファイルの `upload.list.file` 設定で指定されています。このファイルは、`%USM_HOME%\repagent\config` フォルダにあります。

プロファイル リスト ファイルの各レコードのフォーマットは以下のとおりです。

profile_table_id, usage_file_name

profile_table_id

データ メディエーション プロファイルのソース テーブル列にある数値 ID を先頭の 0 を取って指定します。

usage_file_name

最初のパラメータで参照されているプロファイルに対応する使用量ファイルの完全パスとファイル名、たとえば、c:\Program Files\CA\Service Delivery\repagent\data\my_usage_data.txt を指定します。

プロファイルのテーブル ID の判定

数値 ID (*profile_table_id*) は、データ メディエーション プロファイルのソース テーブル列からわかります。

プロファイルのテーブル ID を判定する方法

1. [課金] - [データ メディエーション] - [プロファイル管理] をクリックします。

プロファイルの [プロファイル管理] リストが表示されます。

2. [さらに列を表示] 双方向矢印アイコンをクリックします。
追加の列が表示されます。

3. ソース テーブル列には、以下のようなエントリが含まれています。

usm_mr_itymp_001012

このプロファイルのプロファイル リスト ファイルにある *profile_table_id* エントリは **1012** になります。テーブル名の *usm_mr_itymp* 部分、アンダースコア、および先頭の **0** は、プロファイル リスト ファイルの *profile_table_id* フィールドには含まれません。

注: プロファイル リスト ファイルの更新後は、CA Service Repository Agent サービスを再起動してください。

データロードによるプロファイルの自動ロード

使用するプロファイルがデータベースにまだ存在していない場合、リポジトリ エージェントはそのプロファイルと関連データを自動的にロードできます。このアプローチを使うには、`%USM_HOME%\repagent\data` フォルダに、同じファイル名で拡張子のみが異なる一組のファイルが必要です。1 つは拡張子が `.xml` のファイルでプロファイル定義が含まれており、もう 1 つは拡張子が `.txt` のファイルで使用量データが含まれています。たとえば、`abc.xml` という名前のプロファイル定義が存在すると想定します。その場合、リポジトリ エージェントは、データベースにそのプロファイルをロードして使用し、`abc.txt` という名前の関連付けられた使用量データ ファイルを処理します。

プロファイル定義の XML ファイルは一定の形式に従っている必要があります。CA NeuMICS と統合する場合、このプロファイル定義ファイルは CA NeuMICS によって自動的に生成されます。このテクニックを使用して、ほかのシステムからの使用量データのロードを行うには、サポートされている形式に従ってプロファイル XML ファイルを生成します。

XML プロファイル ファイル形式

外部ソースからのプロファイルを生成するには、サンプル プロファイル XML ファイル内の形式を使用します。このファイルは、`%USM_HOME%\repagent\data\samples` フォルダに存在します。

データ メディエーション プロファイルの作成にリポジトリ エージェントが使用する XML プロファイル ファイルには、2 つのセクションがあります。

プロファイル セクション

データ メディエーション プロファイルに関する情報が含まれています。XML ファイルごとに、1 つのプロファイル セクションのみが存在できます。

- `profile_name` - プロファイル名 (必須)
- `profile_type` - プロファイル タイプで、0= 参照、1= メトリック (デフォルトは 0)
- `import_format` - データ ソースのフォーマットで、0= 区切り文字で区切られたファイル、1= 固定長ファイル (デフォルトは 0)
- `field_separator` - 使用量ファイルのフィールド間で使われている区切り文字。有効な値は、文字自体、またはアンパサンド (&)、アスタリスク (*)、アット記号 (@)、コンマ (,)、ドル記号 (\$)、エクスクラメーションマーク (!)、パーセント (%)、ピリオド (.)、パイプ (|)、スペース () を示す ASCII 数値です。さらに、タブを示す ASCII 数値が使われる場合もあります。

フィールド セクション

データ ファイルの各列に関する情報が含まれます。このセクションを使用して、データ メディエーション プロファイルのフィールドを作成できます。それぞれの XML ファイルには多くのフィールド セクションを含めることができます。

- **field_name** - データベース テーブルの列名 (必須)
- **display_name** - フィールドの表示名
- **mandatory** - 必須ステータス
 - 0 - サーバ必須でもクライアント必須でもない
 - 1 - サーバ必須
 - 2 - クライアント必須
 - 3 - クライアント必須およびサーバ必須
- **data_type** - データ タイプ
 - 0 - 文字列
 - 1 - 整数
 - 2 - 浮動小数点
 - 3 - 日付
 - 4 - 10 進数
 - 5 - 倍数型
 - 6 - バイナリ

注: データ タイプ「倍数型」は、インポート時に「浮動小数点」に変換されます。

- **data_length** - このフィールドの長さ
- **data_format** - 日付データのフォーマット (**data_type=3** の場合のみ)
以下に示すフォーマットで、スラッシュ (/) はダッシュ (-) で置き換えることができます。日付と時間部分のセパレータには、スラッシュ (/)、ダッシュ (-)、またはスペースを使うことができます。大文字、または小文字を使用できます。たとえば、YYYY-MM-DD hh24:mi:ss は有効なフォーマットです。
 - MM/DD/YY
 - MM/DD/YYYY
 - MM/DD/YYYY HH:MI:SS
 - MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
 - MM/DD/YYYY HH:MI:SS.MSS
 - MM/DD/YYYY HH24:MI:SS.MSS
 - DD/MM/YY
 - DD/MM/YYYY
 - DD/MM/YYYY HH:MI:SS
 - DD/MM/YYYY HH24:MI:SS
 - DD/MM/YYYY HH:MI:SS.MSS
 - DD/MM/YYYY HH24:MI:SS.MSS
 - YY/MM/DD
 - YYYY/MM/DD
 - YYYY/MM/DD HH:MI:SS
 - YYYY/MM/DD HH24:MI:SS
 - YYYY/MM/DD HH:MI:SS.MSS
 - YYYY/MM/DD HH24:MI:SS.MSS
- **default_value** - このフィールドの値。カタログシステムでは、入力レコードではなくこの値を使用します。
- **start_position** - **import_format=1** (固定長ファイル) の場合、**start_position** が各レコードのフィールドの開始位置になり、**1** で始まる。
import_format=0 (区切り文字で区切られたファイル) の場合は、**1** で始まるフィールド位置になる。

以下に例を示します。

- 固定長ファイルの場合、レコードに「abc001」が含まれ、このフィールドが数値部分になります。したがって、start_position は 3、end_position は 6 です。
- 区切り文字で区切られたファイルの場合、レコードに「abc,001」が含まれ、このフィールドが数値部分になります。したがって、このフィールドは 2 番目のフィールドなので、start_position は 2 です。また、end_position は空白です。
- end_position - import_format=1 の場合のみ必要。各レコードのフィールドの終了位置です。
- status - フィールドのステータス（デフォルトは 1）
 - 0 - システム（削除できません）
 - 1 - 有効
 - 2 - 無効

データ メディエーション集計ユーティリティ

コマンドライン ユーティリティを使用して、データ メディエーション集計を開始できます。

startDMAggregation.bat（Windows）コマンドを使用するための構文は以下のとおりです。

startDMAggregation.bat [startdate] [enddate]

startdate

データを集計に含める開始日を MM/DD/YYYY 形式で指定します。

enddate

データを集計に含める開始日を MM/DD/YYYY 形式で指定します。

Windows では、startDMAggregation.bat ファイルは %USM_HOME%\scripts フォルダにあります。

第 15 章: ポリシーを使用したリクエストの管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[概要](#) (P. 608)

[他の承認プロセスとの比較](#) (P. 609)

[イベント、ルール、アクションとの比較](#) (P. 611)

[ポリシーの作成方法](#) (P. 612)

[ポリシー ビルダ](#) (P. 613)

[リクエストに対するポリシーの適用方法](#) (P. 615)

[フォルダの作成および管理](#) (P. 616)

[ポリシーの作成](#) (P. 618)

[条件の作成方法](#) (P. 619)

[ポリシーの担当者](#) (P. 667)

[担当者の指定方法](#) (P. 668)

[ポリシーのルールおよびアクションを有効にする方法](#) (P. 678)

[ポリシーのエクスポートおよびインポート](#) (P. 682)

概要

CA Service Catalog 管理者は、必要に応じてポリシーを作成できます。ポリシーは、リクエスト ライフ サイクルにおいて特定のユーザをタスクの担当者として自動的に指定するための条件を定義します。最も一般的には、アクション待ちリクエスト内のサービスおよびサービス オプションの特定の承認者を自動的に割り当てるための条件を定義する場合に使用されます。

ポリシーを使用して、依頼者のマネージャ以外のユーザにタスク（アクション待ちリクエストの承認または却下など）を柔軟に割り当てることができます。ただし、オプションでこれらのマネージャを担当者のリストに含めることができます。

作成するポリシーは、以下の主要なコンポーネントから構成されます。

- ポリシーが適用される条件

条件が満たされない場合、ポリシーはアクティブになりません。

- 条件が満たされる場合に行われる割り当て

条件が満たされる場合、指定するユーザ（複数可）は、承認またはフルフィルメントなどの保留中のアクションを実行するために割り当てられます。

担当者のリストは、以下のような複数の属性に基づいて指定できます（これらの属性に限定されるわけではありません）。

- ユーザ名（名と姓）
- ユーザ グループのメンバシップ
- ユーザのマネージャ、そのマネージャのマネージャなどを表す管理階層
- アクティブ/非アクティブ設定
- 説明と優先度フィールド

任意のサービスで一般的に使用する場合は、グローバルポリシーおよびグローバルアクションを作成します。対照的に、1つの特定のサービス オプションのみで使用する場合は、添付ポリシーおよび添付アクションを作成します。そのサービス オプションの [[ポリシーとアクション](#) (P. 259)] タブからのみ添付ポリシーまたはアクションを作成できます。

他の承認プロセスとの比較

CA Service Catalog では、サービスまたはサービス オプションについてリクエストを承認、却下、実行するために使用する承認プロセスに対して以下のオプションが提供されています。ユーザがリクエストをサブミットすると、承認者はリクエスト内の各サービスを承認または却下する必要があります。管理者は、各サービスに対して [\[サービスの詳細 \(P. 202\)\]](#) タブの以下のいずれかの承認プロセスを指定します。

承認なし

承認は必要ありません。サービスを含むリクエストが送信されると、ステータスは **「承認完了」** に変更されます。

システム承認プロセス

承認者および承認レベルの数を決定するために以下の組み合わせを使用します。

- 管理階層
- 階層の各ユーザの [権限レベル \(P. 130\)](#)
- サービスに対して指定されている承認レベル

サービスを含むリクエストが送信され、**「リクエスト先」** 値がアカウントではなくユーザの場合、カタログ システムは以下を実行します。

1. ユーザ プロファイル内のユーザの **「リクエスト先」** 権限レベルを検索します。
2. それをサービスの承認レベルと比較します。

ユーザの権限レベルがサービスによって指定された承認レベルと一致するか、承認レベルを超える場合、それ以上の承認は不要です。リクエストは次のステータスに移行されます（通常は **「フルフィルメント待ち」** または **「完了」**）。

それ以外の場合は、以下の方法で承認者が決定されます。

- **「リクエスト先」** の値がユーザの場合。この場合、システムは、ユーザのマネージャを決定し、承認のためにそのマネージャにリクエストを割り当てます。
- ユーザにマネージャがないか、または **「リクエスト先」** の値がアカウントの場合。この場合、システムは、**「リクエストアクションのデフォルト ユーザ」** という名前の設定オプションでユーザが指定したレベルに承認タスクを割り当てます。

マネージャまたはその他の承認者がサービスを承認した後、システムでは同様のロジックを使用して別のレベルの承認が必要かどうかを判断します。[はい]の場合、リクエストは、サービスに指定された承認レベルに一致するかそれを超える権限レベルを持つリクエストマネージャに転送されます。

ワークフロー主導型の承認プロセス

CA Process Automation プロセスを使用して承認プロセスを決定します。

このプロセスには、承認者および承認レベルの数を決定するためのビジネスロジックが含まれます。CA Service Catalog では、サンプルのプロセスおよびプロセス定義が提供されています。これには、1つのレベルのマネージャ承認によるデフォルトプロセスが含まれます。

任意のサービスに対して、CA Process Automation プロセスと共にこの承認プロセスを使用する場合、オプションで[ポリシー](#) (P. 607)を使用することができます。その場合、承認プロセスは以下の場合を除き、ポリシー主導型の承認プロセスと同様に続行されます。

- ワークフロー主導型の承認プロセスは CA Process Automation ワークフローエンジンを使用して、ポリシーを評価および実装する。
- ポリシー主導型の承認プロセスは、カタログポリシーエンジンを使用して、ポリシーを評価および実装する。このエンジンは内部であるので、このオプション通常、ポリシーを使用する承認プロセスに対してより効果的です。

指定するオプションに対して[ルールとアクションが有効である](#) (P. 678)かを確認します。

ポリシー主導型の承認

[ポリシー](#) (P. 607)を使用して、リクエスト用の承認プロセスを決定します。サービス オプション、サービス、リクエストされたアイテム、ユーザなどの属性に基づいて、条件をポリシーに指定します。ポリシーがアクティブで、送信済みのリクエストがポリシーの条件を満たす場合、ポリシーで指名されたユーザ（担当者）はアクション待ちリクエストを受信し、サービス オプション、サービス、またはリクエストの承認、却下、実行を行います。

ポリシー主導型承認とシステム承認では、いくつかの共通の用語が使用されます。たとえば、両方の方法において、「承認レベル」は、承認者の権限を数値で表しており、値が大きいほど承認者の権限が高いことを示します。しかし、ポリシー主導型の承認では、管理者が、各承認者および権限レベルに対して一意に割り当てており、システム承認との関係性はありません。

ポリシーがリクエストに適用されない場合、カタログ システムでは、ワークフロー主導型承認プロセスに定義された承認フローを使用します。たとえば、事前定義済みワークフロー承認プロセスを使用しており、事前定義済みサンプル ポリシーがアクション待ちリクエストに適用されない、と仮定します。その場合、カタログ システムは、[リクエスト先] ユーザのマネージャにアクション待ちリクエストを割り当てます。ユーザにマネージャがない場合は、カタログ設定で [リクエスト アクションのデフォルト ユーザ] に指定されたユーザにアクション待ちリクエストを割り当てます。

イベント、ルール、アクションとの比較

ポリシーで指定する条件およびアクションは、CA Service Catalog がイベントで提供する[ルールおよびアクション](#) (P. 27)に似ています。これらのイベント、ルール、アクションを表示および編集するには、[管理] - [ツール] を選択します。

主な類似点は、どちらの場合も、CA Service Catalog でのリクエスト ライフ サイクル ワークフローの一部となる条件を指定することです。両方のケースで、リクエストが指定された条件を満たすと、CA Service Catalog はポリシーに指定されたユーザを割り当てます。たとえば、100 ドルを超えるコストを含むリクエストにのみ適用されるポリシーを作成したとします。この条件を満たすリクエストが送信されると、ポリシーに指定された担当者は、リクエストを承認、却下、または実行するために保留中アクションを割り当てられます。

また、ポリシーには、イベント、ルール、アクションと違う点がいくつかあります。主な違いは、イベント、ルール、アクションはシステム全体で使用されるのに対し、ポリシーはシステム全体かビジネス ユニット固有で使用するかを任意で指定できる点です。

ポリシーの作成方法

ポリシーを作成するには、以下の手順に従います。

1. [ポリシー ビルダ](#) (P. 613) の使い方を覚えます。
2. ポリシーを格納するための[フォルダを作成および管理](#) (P. 616) します。

直観的な名前を使用して、ビジネス ユニットおよび子ビジネス ユニットに従ったフォルダを編成します。

3. [ポリシーを作成](#) (P. 618) します。

重要: 直観的な名前および意味のある説明は、組織全体でポリシーを効率的に使用または再利用するために不可欠です。

ポリシーを作成する際は、すぐにアクティブにするか後でアクティブにするかを決定し、他のポリシーと比較した優先度を定義します。

4. [条件を作成](#) (P. 619) します。

指定した条件が満たされると、**CA Service Catalog** では関連する必要なアクションを割り当てます。必要なアクションは、通常はリクエストされたアイテムの承認、却下、実行です。

5. [ポリシーのルールおよびアクションを有効化](#) (P. 678) します。

6. ポリシーの条件を満たすリクエスト、つまりポリシーが適用されるリクエストを作成することによって、ポリシーをテストします。

テストリクエストの [追跡] タブをクリックし、どのポリシーが使用されたか、またどの割り当てが行われたかを確認します。

7. テストの結果に基づいて、または実際の運用結果に基づいてポリシーを調整します。

ポリシービルダ

管理者は、ポリシーの作成および管理にポリシービルダを使用します。ポリシービルダを開くには、[サービスビルダ] - [ポリシービルダ] をクリックします。以下は画面のサンプルです。

The screenshot displays the CA Service Catalog Policy Builder interface. The top navigation bar includes the CA logo, 'CA Service Catalog', and user information: 'Administrator, Service Delivery', 'ログアウト', and 'ヘルプ'. Below the navigation bar, there are tabs for '提供サービス', 'フォーム', 'ポリシー', 'サービス時間', 'CMDB CI 関連付け', and '設定'. The left sidebar shows a tree view of policies, with 'マネージャに割り当て' selected. The main area shows the configuration for this policy, including priority, status, description, and conditions. A table at the bottom lists the policy items.

CA Service Catalog

Administrator, Service Delivery ログアウト ヘルプ
ビジネス ユニット: JTO ロール: サービス提供者管理者

ホーム カタログ 課金 管理
提供サービス フォーム ポリシー サービス時間 CMDB CI 関連付け 設定

追加

ポリシー

- spadmin に割り当て
- ポリシー主導型の承認の例
- マネージャに割り当て

マネージャに割り当て

優先度: 低

ステータス: 無効

説明: リクエスト アイテムが承認されておらず (ステータス 800)、リクエスト先ユーザーにマネージャが含まれている場合、アクション待ちをマネージャに割り当てます。

条件: `$(anySoWith('status', lteq, 800) && _.request.requestedForUser.manager != '')`

☐ プラグインを使用して担当者を指定

レ...	要件	担当者	オペレー...	要件	担当者
1	すべて	マネージャ (1)			

プロパティ

名前	値
作成者	Administrator, Service...
作成日時	1/17/2013 05:36:57
変更者	Administrator, Service...
変更日時	1/17/2013 05:36:57
ビジネス ユニット	JTO

ポリシー リスト

フォルダ内で、カテゴリ別にすべてのポリシーをリストにして整理します。

条件ビルダ

条件を構築し、承認者リストを作成します。

属性

ポリシーに関する詳細を指定します。

ツールバーを使用して以下を実行します。

- [フォルダの作成および管理](#) (P. 616)
- ポリシーの作成および管理
- ポリシーのテスト

リクエストに対するポリシーの適用方法

CA Service Catalog では、優先度およびビジネス ユニット（テナント）レベルを以下の順序で確認し、個々のリクエストにポリシーを照合します。一致は、リクエストまたはそのいずれかの内容（サービス、サービス オプション、フォームなど）がポリシーの[条件](#) (P. 619)を満たすことを意味します。その場合、CA Service Catalog は、その条件によってトリガされるアクション待ちリクエストを、[ポリシーによって指定された担当者](#) (P. 668)に割り当てます。

1. 最下位レベルのビジネス ユニット（ルートから最も遠い）の高優先度ポリシー
2. 次に低いレベルのビジネス ユニットの高優先度ポリシー
3. 残りのビジネス ユニット レベルの高優先度ポリシー（低い方から高い（ルート）方へ）
4. 最下位レベルのビジネス ユニットの低優先度ポリシー
5. 次に低いレベルのビジネス ユニットの低優先度ポリシー
6. 残りのビジネス ユニット レベルの低優先度ポリシー（低い方から高い方へ）
7. CA Service Catalog でリクエストがポリシーに一致すると、同じ優先度およびビジネス ユニット レベルに他のポリシーがある場合のみ、他のポリシーを考慮します。
8. CA Service Catalog で、同じ優先度およびビジネス ユニット レベルに 2 つ以上のポリシーが検出された場合、適用可能な全ポリシーから適用可能な全担当者に対して、アクション待ちリクエストを割り当てます。

カタログ システムでは、リクエスト ライフ サイクルにおいてアクション待ちリクエストを次のステータスに進めるには、これらの担当者によるすべての承認が必要になります。複数のポリシーおよび複数の承認者が 1 つのアクション待ちリクエストに適用されるような状況を回避するには、具体的な基準を使用する[条件を作成および管理](#) (P. 619)します。

フォルダの作成および管理

ポリシーを格納するため、必要に応じてフォルダを作成および管理できます。フォルダの作成、名前の変更、移動、コピー、削除が可能です。要件に合うようにフォルダを整理します。ベストプラクティスとして、ポリシーが適用されるビジネスユニットおよび子ビジネスユニットに基づいて、フォルダ内でポリシーを整理します。同様に、ポリシーがすべてのビジネスユニットに適用されると想定します。その場合は、**For All Business Units**（全ビジネスユニット用）などの名前のフォルダ下のカテゴリによってそれらを整理できます。

フォルダを作成および管理する方法

1. [サービス ビルダ]、[ポリシー ビルダ] をクリックします。

メインの[ポリシー ビルダ](#) (P. 613) ページが表示されます。

注: そのほかのどの手順も適用されない場合は、スキップします。

2. 以下のようにフォルダを追加します。

- a. 新規フォルダを追加する先のフォルダを選択し、[追加] - [フォルダ] をクリックします。

たとえば、ルート フォルダ（「ポリシー」フォルダ）にフォルダを追加するには、そのフォルダを選択し、[追加] - [フォルダ] をクリックします。

[フォルダの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。

- b. 新しいフォルダの名前を入力し、[OK] をクリックします。

注: [追加] ボタンは、現在選択されているフォルダに適用可能な場合のみ有効になります。

フォルダが作成され、親フォルダの下に表示されます。

3. 以下のようにフォルダの名前を変更します。

- a. 名前を変更するフォルダを選択して、編集（鉛筆）アイコンをクリックします。

たとえば、「オレンジ」フォルダの名前を変更するには、そのフォルダを選択し、編集アイコンをクリックします。

[名前の変更] ダイアログ ボックスが表示されます。

- b. 新しいフォルダの名前を入力し、[OK] をクリックします。

注: フォルダ名では大文字と小文字を区別して使用できますが、大文字と小文字が別の文字として認識されるわけではありません。したがって、フォルダ名を変更するときは、大文字小文字の変更のみにとどまらないようにします。たとえば、既存のフォルダの名前が **spg policies** だった場合、**Spg Policies** または **SPG POLICIES** に変更することはできません。

フォルダの名前が変更されます。

4. 以下のようにフォルダをコピーします。

- a. コピーするフォルダを選択して、コピー アイコンをクリックします。

たとえば、「Apples」フォルダをコピーするには、そのフォルダを選択し、コピー アイコンをクリックします。

フォルダがコピーされます。

- b. 新しい親フォルダとなるフォルダを選択し、[貼り付け] アイコンをクリックします。

フォルダが貼り付けられます。

フォルダが新しい場所にコピーされます。

5. 以下のようにフォルダを移動します。

- a. 移動するフォルダを選択して、切り取り（はさみ）アイコンをクリックします。

たとえば、「Bananas」フォルダを移動するには、そのフォルダを選択し、切り取りアイコンをクリックします。

- b. 新しい親フォルダとなるフォルダを選択し、[貼り付け] アイコンをクリックします。

フォルダが貼り付けられます。

フォルダは、選択した新しい場所に移動されます。

6. 以下のようにフォルダを削除します。
 - a. 削除するフォルダを選択して、削除（ごみ箱）アイコンをクリックします。

たとえば、「Temp」フォルダを削除するには、そのフォルダを選択し、削除アイコンをクリックします。
 - b. プロンプトが表示されたら、削除を確認します。

フォルダが削除されます。

フォルダを作成しメンテナンスしました。

ポリシーの作成

ポリシーを作成することは、ポリシー主導型のリクエスト管理を実現するために不可欠なタスクです。ポリシーは[個別のリクエストに適用](#) (P. 615)できます。

ポリシーを作成する方法

1. [サービス ビルダ]、[ポリシー ビルダ] をクリックします。

メインの[ポリシー ビルダ](#) (P. 613) ページが表示されます。
2. 新規ポリシーを追加する先のフォルダを選択し、[追加] - [ポリシー] をクリックします。

注: ポリシーが特定のビジネス ユニットのみに適用される場合は、そのビジネス ユニットの最も適切なフォルダ内にポリシーを作成します。

[ポリシーの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。
3. ポリシーの直観的な名前を入力して、[OK] をクリックします。

例として、「1,000 ドル以下のラップトップ」、「財務部用のスマートフォン」、「全てのバーチャルマシンのリクエスト」などがあります。

ポリシーが作成され、親フォルダの下に表示されます。ポリシー フィールドが表示され、入力が可能になります。
4. [説明] フィールドに意味のある詳細情報を入力します。

その一例は、「1,000 ドル以上のラップトップのリクエストには財務部の VP の承認が必要」です。

または、条件ではなく担当者を強調する説明を指定できます。その一例は、「財務部の VP の承認が必要： 1,000 ドル以上のラップトップのリクエスト」です。

重要: 直観的なポリシー名および意味のある説明は、組織全体でポリシーを効率的に使用または再利用するために不可欠です。

5. [優先度] ドロップダウン リストで、「高」または「低」を選択します。

注: リクエストが送信されると、**CA Service Catalog** では、優先度の高いポリシーで一致するものを確認して適用します。ポリシーは、リクエストによって満たされる条件が含まれる場合に適用されます。例として、費用が 1,000 ドルを超えるラップトップ、**Facilities** ユーザ グループまたは **Western Sales** 地域のユーザからのリクエストなどがあります。優先度の高いポリシーがリクエストに適用されない場合のみ、優先度の低いポリシーが確認され、一致するものが適用されます。

6. [ステータス] ドロップダウン リストで、「有効」または「無効」を選択します。
 - ポリシーの使用が可能な場合は、[有効] を選択します。
 - または、たとえばまだ完全でないか、ビジネス ユニットで使用する準備ができていないポリシーの場合は、[無効] を選択してポリシーを保存できます。
7. ポリシーの [条件](#) (P. 619) を指定します。
8. [担当者指定](#) (P. 668) します。

ポリシーが作成され、その詳細を完了することが可能になりました。

条件の作成方法

条件は、ポリシーを決定する主要な要素です。条件が満たされた場合、カタログシステムでは、保留中のアクションを担当者に割り当てます。通常はリクエストされたアイテムの承認、却下、実行になります。ユーザ、リクエスト、サービス、ビジネス ユニットなどの **CA Service Catalog** 要素の属性を使用して、条件を指定します。また、サービス オプションとサービス オプション要素に基づいて条件を作成するには、[照合関数](#) (P. 657) を使用できます。

カテゴリ、`external_id`、コード、アイテム タイプ、コスト、ステータスなどの既知の属性に基づいた単純な条件を作成します。条件では、指定された属性の値がある基準を満たすと、保留中のアクションが割り当てられるような条件を指定します。

条件を作成するには、以下の手順に従います。

1. [ポリシーの作成](#) (P. 618) または編集の際、指定した承認者または実行者へ保留中のアクションを割り当てられるための条件を決定します。以下に例を示します。
 - 「資産管理」グループは、1,000 ドル以上のラップトップに対するリクエストをすべて承認する必要があります。

- リクエスト先ユーザのマネージャが常にリクエストを承認する必要があります。
- リクエスト先ユーザが特定のビジネスユニットに属する場合は、担当者リストにそのビジネスユニットの承認者または実行者を指定します。

注: ベストプラクティスとして、[説明] フィールドには、詳しい内容をわかりやすく記入します。

2. 決定した事項に基づいて [条件] フィールドに基準を式として入力し、ポリシーの条件を作成します。

条件ビルダは、[条件] フィールドで有効な条件を一度に 1 セグメントずつ指定するのに役立つツールです。最初にカーソルをフィールドに移動させると、条件ビルダは条件の最初の部分に有効なオプションを示します。これらのオプションは、[条件] フィールドの下のドロップダウン リストに表示されます。リストから適切なオプションを選択するとフィールドに入力されます。条件の各部分を完了すると、条件ビルダは次の部分に対する有効なオプションを指定するように引き続き促します。通常は、条件が閉じ丸かっこなどで終了するまで、このプロセスが続行されます。

このトピックおよびこのドキュメントの関連トピックで説明されているように、条件は有効な JavaScript 式になっている必要があります。

通常は、以下の形式を使用して 1 つのポリシーあたり 1 つの条件を指定します。

`$_group.attribute operator 'value'`

group

サービス、リクエスト、ビジネスユニット、またはこの手順の終わりのリンクされた条件のタイプで説明されている他の任意のグループを指定します。

attribute

そのグループの属性を指定します。

operator

以下のいずれかを指定します。

- == (等しい)
- != (等しくない)
- > (より大きい)
- < (より小さい)
- >= (以上)
- <= (以下)

value

リテラル値を指定します。通常は、ビジネス ユニット、リクエスト、サービス、サービス オプション グループ、ユーザの名前になります。

たとえば、`$(_request.bu.status==0)` のように、引用符のない数値を入力します。

一重引用符で文字列値を囲みます。たとえば、`$(_request.bu.taxRegion =='South')` のように指定します。

文字列値を一重または二重引用符で囲む場合は、その前に「エスケープ」文字としてバックスラッシュ (¥) を付けます。たとえば、サービス名が **Demandes d'IP Statique** の場合は、次のように条件を指定します。`$(_service.name=='Demandes d¥'IP statique')`

条件ビルダで式を作成する際、属性のデータ型（文字列または数値）が右側に表示されるので、値を引用符で囲むべきかがわかります。

例：`$(_service.name=='Procure Server')`

この条件は、サービスの名前が「**Procure Server**」である場合、指定するユーザが担当者（通常は承認者または実行者）として割り当てられることを意味します。

例：`$(_request.estimatedCost >=1000)`

この条件は、リクエストの合計の概算費用が **1,000** ドル以上である場合に、指定された承認者または実行者にアクションを割り当てます。

ベスト プラクティスとして、式は可能な限り単純にしてください。ただし、必要な場合は、同じ式の中に複数の条件を指定して複合条件などを表します。以下の論理演算子を使用します。

- &&（and を表す）
- ||（or を表す）
- !（not を表す）

以下のタイプの条件のいずれかを指定します。リンク先のセクションでは、完全な条件を指定する方法について説明されています。

- [リクエストの属性に基づく条件](#) (P. 622)
- [ユーザの属性に基づく条件](#) (P. 626)
- [ビジネスユニットの属性に基づく条件](#) (P. 634)
- [サービスの属性に基づく条件](#) (P. 638)
- [サービス オプション グループの属性に基づく条件](#) (P. 640)
- [サービス オプションの属性に基づく条件](#) (P. 642)
- [サービス オプション要素の属性に基づく条件](#) (P. 649)
- [サービス オプションとサービス オプション要素の照合関数](#) (P. 657)
- [フォーム デザイナのフォームのフィールドに基づく条件](#) (P. 659)
- [場所の属性に基づく条件](#) (P. 663)

3. 選択内容を保存します。
4. 残りの手順を実行して、[ポリシーの作成](#) (P. 618)を完了します。

リクエストの属性に基づく条件

条件を指定する際は、ポリシーによって影響を受けるリクエストの以下の属性に基づいて指定できます。

completionDate	priority
dateCreated	name
dateRequired	requestedBy
description	requestedByAccountId
estimatedCost	requestedFor
id	requestedForAccountId
lastModified	status

以下の属性について簡単に説明します。

estimatedCost

リクエストのすべてのサービス（すべてのサービス オプションを含む）の概算コスト合計を指定します。リクエストがサブミットされたら、カタログシステムではこのコストが計算されます。

注: リクエストのコストを検索するには、[ホーム] - [リクエスト] をクリックし、必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウン リストを使用して、リクエストを表示します。リクエストを検索し、詳細を表示します。

priority

リクエストの優先度を以下のいずれかの値で指定します。

1 = 高

2 = 中の高

3 = 中

4 = 中の低

5 = 低

status

リクエストのステータスを数値で指定します。

リクエスト ステータスを承認の条件として使用するには、この属性を条件に指定し、承認範囲（デフォルトでは 800 未満）を使用します。たとえば、サービスの名前が「Procure Laptop」で、リクエスト ステータスが「承認」の場合、以下の条件を満たします。

```
$(_service.name=='Procure Laptop' && _request.status < 800)
```

リクエスト ステータスを実行の条件として使用するには、この属性を条件に指定し、実行（フルフィルメント）範囲（デフォルトでは 999 以上）を使用します。たとえば、サービスの名前が「Procure Laptop」で、リクエスト ステータスが「実行済み」の場合、以下の条件を満たします。

```
$(_service.name=='Procure Laptop' && _request.status >= 999)
```

カスタムのステータスを使用していない場合は、[デフォルトのステータス値 \(P. 758\)](#)を指定できます。

ユーザの組織がカスタム ステータスを使用している場合は、*現状値* (デフォルトとカスタムの両方) をすべて検索します。そのためには、**requestshared.xml** という名前のファイルを開き条件に使用する値を記録します。

このトピックで後述する例も参照してください。

注: このファイルは、オペレーティング システムの言語に基づいて異なる場合があります、**CA Service Catalog** の各ローカライズ版に応じて異なるフォルダに格納されています。たとえば、英語 (icusen) の場合、**requestshared.xml** ファイルは **USM_HOME¥view¥webapps¥usm¥locale¥icusen¥request** フォルダにあります。このファイルの詳細については、「**Implementation Guide**」を参照してください。

その他の属性

[リクエスト一覧ページ \(P. 770\)](#)を表示すると、他のほぼすべての属性を参照することができます。それ以外の場合は、その他の詳細を表示するリクエストを開きます。

例

サンプル条件を以下に示します。

- リクエストの **estimatedCost** が **100** の通貨単位 (デフォルトではドル) と等しい場合に必要なアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.estimatedCost == 100)
```

- リクエストの優先度が **1** (高優先度) と等しい場合に、必要なアクションが割り当てられるようにするには、以下の条件を使用します。

```
$_request.priority==1)
```

- リクエストアイテムが承認されておらず (ステータス **800**)、リクエスト先ユーザにマネージャがいる場合、保留中のアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$(anySoWith('status', lt, 800) && _request.requestedForUser.manager != "")
```

- リクエスト アイテムが承認されている場合、またはリクエスト先ユーザにマネージャがない場合に、保留中のアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$(anySoWith('status', gteq, 800) || _.request.requestedForUser.manager == '')
```

この例の担当者リストでは、デフォルト ユーザ（spadmin）または他の適切なユーザを指定できます。

- リクエスト ステータスが 200（送信済み）より後で、担当者のビジネス ユニットが ca.com の場合に、保留中のアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$(_.request.status>200 && _.request.bu.id=='ca.com')
```

ユーザの属性に基づく条件

ユーザの属性に基づいて以下のように条件を指定できます。

- [リクエスト先ユーザの属性に基づく条件](#) (P. 631)

リクエスト先ユーザは、リクエストされたサービスを受信するユーザです。

- [リクエスト元ユーザの属性に基づく条件](#) (P. 632)

リクエスト元ユーザは、リクエストを作成してサブミットしたユーザです。

リクエスト先ユーザとリクエスト元ユーザは、同じユーザである場合も異なるユーザである場合もあります。自分用のリクエストをサブミットする場合は、そのユーザがリクエスト先ユーザとリクエスト元ユーザの両方になります。別のユーザ用のリクエストをサブミットする場合は、そのユーザはリクエスト元ユーザで、別のユーザがリクエスト先ユーザになります。

- [割り当て者の属性に基づく条件](#) (P. 633)

通常、割り当て者は、**CERT-Service Delivery** などの自動ユーザを利用するワークフロープロセスです。これらの属性を使用する条件は多くはありません。

ユーザの属性に基づいた条件には、以下の属性を使用できます。

alias	localeCountry
commonName	localeLanguage
defaultDomain	manager
defaultRole	middleName
delegate	mobile
description	pager
email	phone
fax	roles
firstName	status
groups (user groups)	timezone
id	title
lastName	uuid

以下の属性について簡単に説明します。

defaultDomain

各ユーザは、その[ユーザ プロファイル](#) (P. 124)内にデフォルトのドメイン (ビジネス ユニット) を持っています。このデフォルト ビジネス ユニットは、管理者がユーザを[追加](#) (P. 125)または[編集](#) (P. 132)する際に設定します。

以下のとおり、パラメータによって異なる値を指定します。

- リクエスト先ユーザのパラメータの場合、リクエスト先ユーザのデフォルトのビジネス ユニートを指定します。
- リクエスト元ユーザのパラメータの場合、リクエストのビジネス ユニートを指定します。

usm_tenant_ext テーブルから該当するビジネス ユニットの ID を入力します。

たとえば、そのテーブル内のすべてのビジネス ユニット ID の値をリスト表示するには、データベース クライアントから **MDB** に以下のクエリを実行します。

```
select tenant_id from usm_tenant_ext
```

ユーザのデフォルトのビジネス ユニートをリスト表示するには、データベース クライアントから **MDB** に以下のクエリを実行します。

```
select domain from usm_contact_domain_role where user_id=userid and  
default_domain=1
```

userid

デフォルト ビジネス ユニートを検索するユーザ ID を指定します。

default_domain=1

ユーザのデフォルト ビジネス ユニートを指定します。

defaultRole

ドメインにおけるユーザのデフォルト ロールを指定します。

usm_role テーブルから該当するロールの ID を入力します。

たとえば、そのテーブル内のすべてのロールの ID をリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select role_id from usm_role
```

ドメインにおけるユーザのデフォルト ロールをリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select role_id from usm_contact_domain_role where user_id=userid and  
default_domain=1
```

userid

デフォルト ドメインを検索するユーザ ID を、たとえば以下のように指定します。

```
select role...where user_id='john smith'...
```

ユーザ ID に 1 つ以上のスペースが含まれる場合は、上記の例のように、一重引用符で囲みます。

default_domain=1

ロールがユーザのデフォルト ドメイン用であることを指定します。

delegate

ユーザのアクション待ちリクエストの自動委任の委任先ユーザ ID を指定します。そのような委任先は、[リクエストの自動委任] セクション内の[ユーザ プロファイル](#) (P. 124)に表示されます。ユーザとその管理者は、プロフィールに委任先を指定できます。

条件に指定されたいずれかの委任先が、リクエスト先ユーザの委任先と一致する場合、カタログ システムでは必要なアクションを割り当てます。

MDB から該当する委任先のユーザ ID を入力します。

たとえば、ユーザ ID の委任先をリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select delegate_id from usm_request_Auto_delegation where delegator_id=userid  
and delegation_type=0
```

userid

委任先のユーザ ID を指定します。

`delegation_type=0`

委任のタイプが自動委任であることを指定します。

ユーザが属するすべての **CA EEM** グループが含まれます。たとえば、ユーザが特定の **CA EEM** ユーザ グループに属するかどうかに基づいて、アクション待ちリクエストを割り当てるポリシー条件を作成できます。

CA EEM ユーザ グループの名前を検索するには、**CA EEM** のクエリを実行します。**CA EEM** にログインし、グループ名を確認します。

グループプロパティを使用して、リクエスト元ユーザが **CA EEM** グループのメンバかどうかを確認できます。たとえば、開発者が作成したすべてのリクエストを建築家に割り当てることを要求するポリシーを作成できます。そのためには、以下の許可を使用して、開発者グループ内のリクエスト元ユーザ グループ メンバシップを確認します。

```
_.request.requestedByUser.groups.indexOf('developers') >= 0
```

対照的に、**CA EEM** グループのメンバでないユーザのためのポリシーを作成することもできます。そのためには、以下の式を指定します。

```
_.request.requestedForUser.groups.indexOf('developers') < 0
```

localeCountry

ログインユーザの国を **ISO 3166** の 2 桁の国コードで指定します。

これらのコードの完全なリストについては、ベルリン大学の Web サイトを参照してください。（<http://userpage.chemie.fu-berlin.de/>）。

発行時点で、このリストが含まれる Web ページへの直接のリンクは http://userpage.chemie.fu-berlin.de/diverse/doc/ISO_3166.html です。

一般的に使用されている **ISO 3166** の 2 桁の国コードには以下が含まれます。

ブラジル - BR

中国 - CN

フランス - FR

ドイツ - DE

イタリア - IT

日本 - JP

スペイン - ES

イギリス - GB

アメリカ - US

注: localeCountry 属性は、他のいくつかの条件で使用されている country 属性 (ca_country テーブル内) とは異なる値を使用します。作成する条件ごとに、正しい属性を正しい値で指定するよう注意してください。

manager

ca_contact テーブルから該当するマネージャのユーザ ID の値を入力します。

たとえば、そのテーブル内のすべてのマネージャ ユーザ ID の値をリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select supervisor_contact_uuid from ca_contact
```

status

リクエスト先ユーザのステータスを以下のように指定します。

0 - アクティブ

1 - 無効 (削除済み)

timezone

ビジネスユニットのタイムゾーン (アメリカの東部時間、グリニッジ標準時、アマゾン時間など) のコードを指定します。

ca_time_zone テーブルから time_zone_code を入力します。

たとえば、データベース クライアントから MDB で以下のクエリを実行します。

```
select time_zone_code from ca_time_zone
```

uuid

ca_contact table テーブルから適切な contact_uuid の値を入力します。

たとえば、データベース クライアントから MDB で以下のクエリを実行します。

```
select contact_uuid from ca_contact
```

title

ユーザの役職の値を入力します。 **ca_contact** テーブルには、各ユーザの役職が格納されます。

たとえば、そのテーブルで特定のユーザ（ここでは、Omar PE Patel）の役職をリスト表示します。そのためには、データベース クライアントから **MDB** 上で以下のクエリを実行します。

```
Select job_title from ca_contact where userid='Omar PE Patel'
```

CA Service Catalog で利用可能なすべての役職の値をリスト表示するには、以下のクエリを実行します。

```
select id from ca_job_title
```

リクエスト先ユーザの属性に基づく条件

ポリシーの影響を受けるリクエスト先ユーザの属性に基づいた条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

```
$_request.requestedForUser.attribute operator 'value')
```

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- リクエスト先ユーザのビジネス ユニットの国がブラジルである場合に、保留中のアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.requestedForUser.localeCountry==BR)
```

注: BR は、ブラジル用の [ISO 3166 2 桁の国コード](#) (P. 626)です。

- リクエスト先ユーザのロールがリクエスト マネージャである場合に、保留中のアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.requestedForUser.role=='request manager')
```

- リクエスト先ユーザの役職が調達本部長 (Procurement Officer) である場合に、保留中のアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.requestedForUser.title=='Procurement Officer')
```

リクエスト元ユーザの属性に基づく条件

リクエスト元ユーザの属性に基づいた条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

```
$_request.requestedByUser.attribute operator 'value')
```

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- リクエスト元ユーザのローカル言語がアラビア語の場合に、必要なアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.requestedByUser.localeLanguage='Arabic')
```

- リクエスト元ユーザのタイムゾーンが GMT-11 MIT の場合に必要なアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.requestedByUser.timezone=='GMT-11:00 MIT')
```

各ユーザのタイムゾーンコードはユーザプロファイルで指定されます。特定のユーザ（Isabella Lauderos）に関連付けられたタイムゾーンコードを取得するには、以下のクエリを実行します。

```
select time_zone_code from usm_contact_extension where user_id='Isabella  
Lauderos'
```

割り当て者の属性に基づく条件

割り当て者の属性に基づいて条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

```
$(_user.attribute operator 'value')
```

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- 担当者の役職が購買部長（Purchasing Officer）である場合に、必要なアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

```
$(_user.title=='Purchasing Officer')
```

- ユーザのビジネスユニットにおけるデフォルト ロールがサービス提供管理者（spadmin）またはスーパー ビジネスユニット管理者（stadmin）のいずれかである場合に、必要なアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

```
$(_user.defaultRole=='spadmin' || _user.defaultRole=='stadmin')
```

ビジネス ユニットの属性に基づく条件

ビジネス ユニットの属性に基づいて、以下のとおり条件を指定できます。

- [リクエストのビジネス ユニットの属性に基づく条件](#) (P. 637) (リクエスト先ユーザのビジネス ユニット)
- [担当者のビジネス ユニットの属性に基づく条件](#) (P. 638)

担当者は、一致するポリシーの条件によってトリガされたアクションの完了を試行するログイン ユーザです。通常、担当者によって実行されるのはタスクの承認または実行です。

これらの両方のタイプの条件で、以下の属性を使用できます。

business unit type	parent
country	primaryContact
currency	singleAccountMode
dateFormat	stateTaxId
decimalFormat	status
description	taxRegion
email	timeFormat
federalTaxId	timezone
id	type
name	website
loginId	data1、data2、data3、data4、data5、data6
openedDate	

以下の属性について簡単に説明します。

business unit type

ビジネス ユニットのタイプのコードを指定します。有効な値は以下のとおりです。

TE - テナント

ST - スーパー テナント

SP - サービス プロバイダ

country

ビジネスユニットの国コードを指定します。

ca_country テーブルから該当する国のコードを入力します。

たとえば、そのテーブル内の特定の国（ここではインド）のコードをリスト表示するには、データベース クライアントから **MDB** 上で以下のクエリを実行します。

```
Select id from ca_country where country='India'
```

結果には、インドの国コードが **114** であることが示されます。

CA Service Catalog 用の国コードをすべてリスト表示するには、データベース クライアントから **MDB** に以下のクエリを実行します。

```
select id from ca_country
```

currency

ビジネスユニットの通貨単位（ドル、ユーロ、ポンドなど）のコードを指定します。

ca_currency_type テーブルから適切な **currency_type_code** の値を入力します。

たとえば、データベース クライアントから **MDB** で以下のクエリを実行します。

```
select currency_type_code from ca_currency_type
```

dateFormat

ビジネスユニットの日付表示形式を指定します。有効な値は以下のとおりです。

M/d/yyyy

M-d-yyyy

d/M/yyyy

d-M-yyyy

yyyy/M/d

yyyy-M-d

dd.MM.yyyy

decimalFormat

ビジネスユニットの小数点記号を指定します。有効な値は以下のとおりです。

1 は、小数点がカンマ (,) であることを示します。

0 は、小数点がピリオド (.) であることを示します。

parent

親ビジネスユニットの `tenant_id` を指定します。

`usm_tenant_ext` テーブルの `parent_tenant_id` を入力します。

たとえば、データベース クライアントから **MDB** で以下のクエリを実行します。

```
select parent_tenant_id from usm_tenant_ext
```

singleAccountMode

ビジネスユニットに 1 つのアカウントのみを含むかどうかを指定します。有効な値は以下のとおりです。

0 - ビジネス ユニットのユーザは複数のアカウントを持つことができます。

1 - ビジネス ユニットのユーザは 1 つのアカウントのみを持つことができます。

status

リクエストではなくビジネスユニットのステータスを指定します。有効な値は以下のとおりです。

0 = 無効 (削除済み)

1 = 有効 (オープン)

timeformat

ビジネスユニットの時刻表示形式を指定します。有効な値は以下のとおりです。

HH:mm:ss

HH.mm.ss

timezone

ビジネスユニットのタイムゾーン（アメリカの東部時間、グリニッジ標準時、アマゾン時間など）のコードを指定します。

ca_time_zone テーブルから time_zone_code を入力します。

たとえば、データベース クライアントから MDB で以下のクエリを実行します。

```
select time_zone_code from ca_time_zone
```

データ 1、データ 2、データ 3...

該当する場合、作成したカスタム データ フィールドで使用するものを指定します。

リクエストのビジネス ユニットの属性に基づく条件

リクエストのビジネス ユニットの属性に基づいて条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

```
$_request.bu.attribute operator 'value')
```

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- ビジネス ユニットのステータスに基づいて必要なアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.bu.status==0)
```

注: 0 の値は、ビジネス ユニットが非アクティブであることを示します。たとえば、あるポリシーを使用して、非アクティブのビジネス ユニットからのすべてのリクエストを特定のユーザに割り当てることができます。

- リクエストのビジネス ユニットの課税地域が南部 (South) という名前である場合にアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.bu.taxRegion=='South')
```

- リクエストのビジネス ユニットの通貨がユーロである場合にアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

```
$_request.bu.currency=='Euro')
```

担当者のビジネス ユニットの属性に基づく条件

担当者のビジネス ユニットの属性に基づいて条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

`$(_user.bu.attribute operator 'value')`

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- 担当者のビジネス ユニットの名前が「Western Regional Sales」である場合に、アクション待ちリクエストを割り当てるには以下の条件を使用します。

`$(_user.bu.name=='Western Regional Sales')`

- 担当者のビジネス ユニットの `singleAccountMode` 属性の値が **1**（つまり「はい」）である場合に、アクション待ちリクエストを割り当てることができます。そのためには、この条件を使用します。

`$(_user.bu.singleAccountMode==1)`

- 担当者のビジネス ユニットがインドに位置する場合に、必要なアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

`$(_user.bu.location.country==114)`

`ca_country` テーブル内のインドの ID 番号が **114** であるため、この条件では **114** を使用しています。

サービスの属性に基づく条件

条件を指定する際は、ポリシーによって影響を受けるサービスの以下の属性に基づいて指定できます。

<code>bu</code>	<code>estimatedCost</code>
<code>code</code>	<code>id</code>
<code>dateAvailable</code>	<code>name</code>
<code>dateUnavailable</code>	<code>status</code>
<code>dateCreated</code>	<code>website</code>
<code>dateCancelled</code>	<code>version</code>
<code>description</code>	

以下の属性について簡単に説明します。

estimatedCost

リクエストでのサービスの概算コスト合計を指定します。リクエストがサブミットされたら、カタログシステムではこのコストが計算されます。

注: サービスのコストを検索するには、[ホーム] - [リクエスト] をクリックし、必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウン リストを使用して、リクエストを表示します。サービスが含まれるリクエストを検索し、詳細を表示します。

status

リクエストではなくサービスのステータスを以下のように数値で指定します。

0 - 削除済み

1 - 利用可能

2 - 利用不可

3 - 作成済み

4 - キャンセル済み

その他の属性

[サービスを追加または編集](#) (P. 198)する場合、他のほぼすべての属性を表示することができます。

以下の形式を使用します（スペースなし）。

`$_service.attribute operator 'value'`

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- サービス名がたとえば Knowledge Management Tools である場合に、必要なアクションを割り当てるには、以下の条件を使用します。

`$_service.name=='Knowledge Management Tools'`

- 100 通貨単位以上になるサービスの予定コストに基づいて、保留中のアクションを割り当てることができます。（デフォルト単位はドルです）。そのためには、この条件を使用します。

`$_service.estimatedCost<=100.0)`

- サービス ID が 9999 で、ステータスが 1000 より後であるすべてのサービス オプション（リクエストされたアイテム）について、保留中のアクションを割り当てることができます。そのためには、この条件を使用します。

```
anySoWith('status', gt, 1000) || _.service.id==9999
```

デフォルトでは、1000 は「フルフィルメント待ち」ステータスの値です。

サービス オプション グループの属性に基づく条件

ポリシーによって影響を受ける[サービス オプション グループ](#) (P. 226)の以下の属性に基づいて条件を指定できます。

以下の形式を使用します（スペースなし）。

```
$_sog['sogname'].serviceoption[rownumber].attribute operator 'value')
```

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

サービス オプション グループには以下の属性があります。

bu	description
code	estimatedCost
dateAvailable	id
dateUnavailable	name
dateCreated	status
dateCancelled	

estimatedCost

リクエストのサービス内のサービス オプション グループの概算コスト合計を指定します。リクエストがサブMITTされたら、カタログシステムではこのコストが計算されます。

注: サービス オプション グループのコストを検索するには、[ホーム] - [リクエスト] をクリックし、必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウンリストを使用して、リクエストを表示します。サービス オプション グループが含まれるリクエストを検索し、詳細を表示します。対象のサービス オプション グループに属するすべてのサービス オプションのコストを追加します。

必要に応じて、[カタログ] - [提供サービス] - [オプショングループ] をクリックして、特定のサービス オプション グループに属するサービス オプションを確認できます。そのサービス オプショングループの詳細を確認します。

status

サービス オプション グループのステータスを数値で指定します。
サービス オプション グループのステータスは、リクエストではなくサービスのステータスと同じです。有効な値は以下のとおりです。

- 0 - 削除済み
- 1 - 利用可能
- 2 - 利用不可
- 3 - 作成済み
- 4 - キャンセル済み

例

サンプル条件を以下に示します。

- 「Procure Server」という名前で、予定コストが 1,000 通貨単位より大きくなるサービス オプション グループに基づいて、保留中のアクションを割り当てることができます。（デフォルト単位はドルです）。そのためには、この条件を使用します。

```
sog['Procure Server'].estimatedCost>1000
```

- 「Create email Account」という名前で、予定コストが 200 通貨単位以上になるサービス オプション グループに基づいて、保留中のアクションを割り当てることができます。そのためには、この条件を使用します。

```
$(_.sog['Create email Account'].estimatedCost >=200)
```

- 「New Hire Onboarding」という名前で、「Eastern District」という名前のビジネスユニットに含まれているサービス オプション グループに基づいて、保留中のアクションを割り当てます。そのためには、この条件を使用します。

```
sog['New Hire Onboarding'].bu=='Eastern District'
```

サービス オプションの属性に基づく条件

サービス オプションに基づいた条件は[グローバル ポリシーまたは添付ポリシー \(P. 259\)](#)のいずれかに適用できます。

形式

[照合関数 \(P. 657\)](#)を含む条件には以下の形式を使用します。

`$(anySoWith('attribute',operator,'value'))`

照合関数のない条件には以下の形式を使用します（スペースなし）。

- グローバル ポリシーの場合、サービス オプションが属するサービス オプション グループから始まる条件を指定します。以下のフォーマットを使用します。

`$(_.sog['sogname'].serviceoption[rownumber] operator 'value')`

製品 UI を使用して、[サービス オプションの行番号を検索します \(P. 647\)](#)。行番号はグローバル ポリシーのみに適用されます。

- 添付ポリシーの場合は、サービス オプション グループ名および行番号のない条件を指定します。以下のフォーマットを使用します。

`$(_.serviceoption operator 'value')`

注: 添付ポリシーでは、単純な条件を使用して、複数のサービス オプション間で効率的に共有できるポリシーを指定できます。ただし、サービス オプションに対してのグローバル ポリシーを指定する場合、その行番号を検索し、条件でその番号を使用する必要があります。

すべての形式で、文字列値は一重引用符で囲み、数値は引用符なしで入力します。

サービス オプションに基づいた条件の指定では以下の属性を使用します。

category	external_id
category_class	keywords
category_subclass	status
estimatedCost	track_as_asset

サービス オプションとサービス オプション要素については、[照合関数](#) (P. 657)を使用する条件を指定できます。

以下の属性について簡単に説明します。

category、category_class、category_subclass

category.xml ファイルから、カテゴリ、カテゴリ クラスおよびカテゴリ サブクラスの値を指定します。

このファイルを確認して、条件に使用する値を記録します。このファイルは、ローカライズされた **CA Service Catalog** のバージョンごとに、異なるフォルダに格納されています。たとえば、英語版 (icusen) の場合、**category.xml** ファイルの場所は

USM_HOME¥view¥webapps¥usm¥locale¥icusen¥billing フォルダです。

注: このファイルは、オペレーティング システムの言語によって異なる場合があります。このファイルの詳細については、「**Implementation Guide**」を参照してください。

estimatedCost

リクエストのサービス内のサービス オプションの概算コストを指定します。リクエストがサブミットされたら、カタログ システムではこのコストが計算されます。

注: サービス オプションのコストを検索するには、[ホーム] - [リクエスト] をクリックし、必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウンリストを使用して、リクエストを表示します。サービス オプションが含まれるリクエストを検索し、詳細を表示します。

external_id および keywords

external_id および **keywords** 属性の値を指定します。

サービス オプション グループのサービス オプションを定義する場合、サービス ビルダがこれらの値を指定します。サービス ビルダは通常、特にサービスの分類において、これらの属性を使用して、サービスに関するメタ データを追加します。

[これらの属性の値を検索](#) (P. 648)して、この条件に使用するために記録できます。

status

サービス オプションのリクエスト ステータスを指定します。

track_as_asset

このサービス オプションを **CA APM** 内のアセットとして追跡すべきかどうかを示す数値を以下のように指定します。

0 - いいえ

1 - はい

注: この属性は、**CA Service Catalog** が **CA APM** と統合されている場合にのみ関係します。

[サービス オプションでこの属性が使用されるかを確認 \(P. 648\)](#)するには、次の手順を実行します。 [\[サービス オプション要素の定義\] ウィンドウ - \[オプション\] タブ \(P. 242\)](#)で、[アセットとして追跡] フィールドの値を表示します。

条件に使用されるサービス オプションは、サービス オプション グループ内の行番号によって識別します。 **CA Service Catalog GUI** でこの行番号を検索するには、[カタログ] - [提供サービス] - [オプション グループ] を選択します。 左ペインのサービス オプション グループをクリックし、右ペインの [定義] タブをクリックします。

その場合、グループ内の各サービス オプションがテーブルに表示され、1つのサービス オプションごとに1行が含まれます。 条件では、対象のサービス オプションの行番号を指定します。 たとえば、行2に **Windows** サーバという名前のサービス オプションが含まれると想定します。 その場合、このサービス オプションを含めるように以下の条件を指定します。

グローバル ポリシーの場合： `$(_sog['sogname'].serviceoption[2]`

添付ポリシーの場合： `$(_.serviceoption`

例

たとえば、以下の例を考えてみます。

- サービス オプション グループの名前が「Procure Laptop」で、最初のサービス オプションのカテゴリが 1 の場合に、担当者を指定できます。そのためには、この条件を使用します。

グローバル ポリシーの場合： `$(_sog['Procure Laptop'].serviceoption[1].category==1)`

このポリシーは、サービス オプション グループの行 1 のサービス オプションに適用されます。

添付ポリシーの場合： `$(_serviceoption.category==1)`

この条件は、サービス オプション グループの名前が「Procure Laptop」で、その最初のサービス オプションがカテゴリ 1 に属する場合に、必要なアクションが承認者または実行者に割り当てられることを指定します。デフォルトでは、カテゴリ 1 はハードウェアを示します。

- 以下の両方が当てはまる場合に、担当者を指定できます。
 - サービス オプション グループの名前が [New Hire Onboarding] である。
 - 3 番目のサービス オプションの予定コストが 30 通貨単位である。サンプル単位はユーロです。

そのためには、この条件を使用します。

グローバル ポリシーの場合： `$(_sog['New Hire Onboarding'].serviceoption[3].estimatedCost==30.0)`

このポリシーは、サービス オプション グループの行 3 のサービス オプションに適用されます。

添付ポリシーの場合： `$(_serviceoption.estimatedCost==30.0)`

- 以下の両方が当てはまる場合に、担当者を指定できます。
 - サービス オプション グループの名前が [Handheld Devices] である。
 - グループの 3 番目の行のサービス オプションの予定コストが 300 通貨単位である。

そのためには、この条件を使用します。

グローバル ポリシーの場合： `$(_sog['Handheld Devices'].serviceoption[3].estimatedCost==300)`

このポリシーは、サービス オプション グループの行 3 のサービス オプションに適用されます。

添付ポリシーの場合： `$ $(_serviceoption.estimatedCost==300)`

照合関数の例

たとえば、以下の例を考えてみます。

- サービス オプション グループに、10 より上のカテゴリ クラスを持つサービス オプションが含まれる（任意の行）場合に、担当者を指定できます。そのためには、この条件を使用します。

```
$(anySoWith('category_subclass',gt,10))
```

この条件は、サービス オプションが 10 より上のカテゴリ クラスに属する場合に、必要なアクションが承認者または実行者に割り当てられることを指定します。デフォルトでは、10 より上のカテゴリ クラスは、リクエストがハードウェアやソフトウェアなどの IT カテゴリに関係がないことを示します。

- リクエストのいずれかのサービス オプションに 10 より上のカテゴリ サブクラスが含まれる場合に、担当者を指定するには、以下の条件を使用します。

```
anySoWith('category_subclass',gt,10)
```

- サービス オプションの `external_id` (文字列) が文字列 "MB" という文字列で終わる場合に、担当者を指定するには、以下の条件を使用します。

```
$(anySoWith('external_id',endsWith,'MB'))
```

- リクエストのサービス オプションのカテゴリが 10 より上で、30 より下の場合に、担当者を指定できます。そのためには、この条件を使用します。

```
$(anySoWith('category',gt,10) && anySoWith('category',lt,30))
```

- 以下の両方が当てはまる場合に、担当者を指定できます。
 - リクエストのサービス オプションの `external_id` 属性の値が、"Memory"（大文字と小文字を区別）から開始される場合。
 - リクエストに「Procure Server」という名前のサービス オプション グループが含まれ、その最初のサービス オプション（行 1）のカテゴリ属性が 1 の値（ハードウェアを示す）である場合。

そのためには、この条件を使用します。

```
$(anySoWith('external_id',startsWith,'Memory') && _sog['Procure Server'].serviceoption[1].category==1)
```

- リクエストのサービス オプションが CA APM のアセットとして追跡される場合に、担当者を指定するには、以下の条件を使用します。

```
$(anySoWith('track_as_asset',eq,1))
```

注: この属性は、CA Service Catalog が CA APM と統合されている場合のみ関係します。

サービス オプションの行番号の検索

[サービス オプションの属性に基づいて条件](#) (P. 642)を指定する場合は、サービス オプションの行番号を指定します。この行番号は、そのサービス オプション グループ内のサービス オプションの位置です。行番号は[グローバル ポリシー](#) (P. 259)のみに適用されます。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[提供サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. [オプション グループ] タブをクリックします。
[オプション グループ] ツリーが表示されて、ビジネス ユニットののためのサービス オプション グループがすべてアルファベット順にリスト表示されます。
3. 対象のサービス オプション グループをクリックします。
サービス オプション グループの詳細が表示されます。
4. [定義] タブをクリックします。
グループ内のサービス オプションが順番にリスト表示されます。
5. 目的のサービス オプションを検索し、その[編集] アイコンをクリックします。
サービス オプションの[詳細]ページが表示されます。行番号が[説明]フィールドのそばのイメージの下に表示されます。
6. 行番号を記録します。
注: サービス オプション グループにサービス オプションを追加する際に、行番号は1で開始されて1つずつ増加していきます。

サービス オプションの行番号を検索して、記録しました。これで、このサービス オプションの属性に基づいた条件で行番号を使用できるようになりました。

例

たとえば、あるサービス オプション グループには次のサービス オプションが含まれます: 「小」、「中」、「大」 「小」サービス オプションは行1にあります。「中」サービス オプションは行2にあります。また、「大」サービス オプションは行3にあります。

グローバル ポリシーで「小」サービス オプションの条件を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(_sog['sogname'].serviceoption[1] operator 'value')
```

同様に、グローバル ポリシーで「中」サービス オプションの条件を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(_sog['sogname'].serviceoption[2] operator 'value')
```

サービス オプションの属性の値の検索

必要に応じて、サービス オプションの属性の値を検索できます。たとえば、[サービス オプションの属性に基づく条件](#) (P. 642)を作成できます。その場合、条件の一部として `external_id`、`code`、`keyword` 属性の値を指定できます。

次の手順に従ってください：

1. [カタログ] - [提供サービス] - [オプション グループ] をクリックします。
[サービス オプション グループ] ページが表示されます。
2. 開くサービス オプション グループをクリックします。
サービス オプション グループが開き、詳細が表示されます。
3. サービス オプションを表示するには、[定義] タブをクリックします。
4. 興味のあるサービス オプションを開き、サービス オプション要素を含む詳細を表示します。
5. たとえば、`external_id`、`code`、`keyword` などの必要な属性の値を検索して必要に応じて記録します。

サービス オプションの属性の値を検索して、必要に応じて記録しました。

サービス オプション要素の属性に基づく条件

サービス オプション要素に基づいた条件は[グローバル ポリシーまたは添付ポリシー](#) (P. 259)のいずれかに適用できます。

サービス オプションとサービス オプション要素については、[照合関数](#) (P. 657)を使用する条件を指定できます。

サービス オプション要素の以下の属性に基づいて条件を指定できます。

code	item_type
estimatedCost	status
item_text	

以下の属性について簡単に説明します。

コード

製品コード、申し込みコード、SKU 番号など、適用できる任意のコードを表すユーザ指定のテキスト値です。

注: サービス オプション要素に対するこの属性の値を検索するには、次の手順に従います。[カタログ] - [提供サービス] - [オプショングループ] をクリックします。対象のサービス オプションおよびサービス オプション要素を表示します。[サービス オプション要素の定義] ダイアログ ボックスで、[オプション] タブをクリックし、[コード] フィールドの値を検索します。

estimatedCost

リクエスト内のサービスのサービス オプションのサービス オプション要素について概算コストを指定します。カタログ システムでは、すべてのサービス オプション要素のコストが、それらが属するサービス オプションのコストに含まれます。リクエストがサブミットされたら、カタログ システムではこのコストが計算されます。

注: サービス オプションのコストを検索するには、[ホーム] - [リクエスト] をクリックし、必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウン リストを使用して、リクエストを表示します。サービス オプションが含まれるリクエストを検索し、詳細を表示します。

item_type

アイテム タイプの[有効な値](#) (P. 656)を指定します (サービス オプション要素の [タイプ] ラベルで指定されます)。たとえば、サービス オプション要素のタイプが CA BSI 契約 (CA Business Service Insight 契約の場合) である場合、item_type の値は 5 です。同様に、タイプがフォームである場合、item_type の値は 14 です。

item_text

サービス オプション要素定義ページの [表示テキスト] の値を指定します。完全一致またはあいまい一致のいずれを必要とするかを指定できます。

- 完全一致が必要とされる場合には、以下のように条件を指定します。

グローバル ポリシーの場合：

```
$_sog['ab'].serviceoption[1].soe[2].item_text=='abc')
```

添付ポリシーの場合：

```
$_serviceoption.soe[2].item_text=='abc')
```

この形式では、大文字小文字およびスペースを含め、テキストが厳密に一致する必要があります。たとえば、「Premium Laptop」が [表示テキスト] フィールドの値であると仮定します。その場合、item_text の値も「Premium Laptop」である必要があります。値は、「premium laptop」または「Premium laptop」では無効です。値は完全一致以外のどのような値にもなりえません。

- あいまい一致が必要とされる場合には、以下のように条件を指定します。

```
$(anySoeWith('item_text',contains,'abc'))
```

この形式では、指定された文字列は、[表示テキスト] と同じか、[表示テキスト] のサブストリングである必要があります。テキストは、完全に一致する必要はありませんが、大文字と小文字は区別されます。

たとえば、「Premium Laptop」が [表示テキスト] フィールドの値である場合、指定される文字列は以下のオプションのいずれかになります。

- 'Premium Laptop'
- 'Laptop'
- 'Premium'

status

このサービス オプション要素が含まれるサービス オプションのリクエスト ステータスを指定します。

形式

すべての形式で、文字列値は一重引用符で囲み、数値は引用符なしで入力します。

[照合関数](#) (P. 657)を含む条件には以下の形式を使用します。

```
$(anySoeWith('attribute',operator,'value'))
```

照合関数のない条件には以下の形式を使用します（スペースなし）。

- グローバルポリシーの場合、サービス オプション要素の条件はこの形式を使用します。

```
$(._sog[sogname].serviceoption[rownum].soe[colnum].attribute operator 'value')
```

sogname

サービス オプション グループの名前を指定します。

rownum

サービス オプションの行番号を指定します。

製品 UI を使用して、サービス オプション グループの[サービス オプションの行番号を検索](#) (P. 647)します。

行番号はグローバルポリシーのみに適用されます。

colnum

そのサービス オプションのサービス オプション要素の列番号を指定します。

製品 UI を使用して、サービス オプションの[サービス オプション要素の列番号を検索](#) (P. 654)します。

- 添付ポリシーの場合、サービス オプション要素の条件はこの形式を使用します。

```
$(._serviceoption.soe[colnum].attribute operator 'value')
```

グローバルポリシーと同じ列属性が添付ポリシーにも適用されます。

例

たとえば、以下の例を考えてみます。

- 以下のすべてが当てはまる場合に、アクション待ちリクエストの担当者を指定できます。
 - サービス オプション グループの名前が [仮想マシンの予約] である。グローバル ポリシーにのみ適用されます。
 - サービス オプションは行 2 にある。グローバル ポリシーにのみ適用されます。
 - サービス オプション要素は列 3 にある。グローバル ポリシーと添付ポリシーの両方に適用されます。
 - サービス オプション要素のアイテム タイプは 15 (予約用) である。グローバル ポリシーと添付ポリシーの両方に適用されます。

そのためには、この条件を使用します。

グローバル ポリシーの場合：

```
$(._sog['Reserve Virtual Machine'].serviceoption[2].soe[3].item_type==15)
```

添付ポリシーの場合：

```
$(._serviceoption.soe[3].item_type==15)
```

この場合、予約を作成または延長するサービス オプションが指定された基準を満たすとき、この条件は満たされることになります。

- 以下のすべてが当てはまる場合に、アクション待ちリクエストの担当者を指定できます。
 - サービス オプション グループの名前が [メールボックス サイズの拡大] である。グローバル ポリシーにのみ適用されます。
 - サービス オプションはサービス オプション グループの行 3 にある。グローバル ポリシーにのみ適用されます。
 - サービス オプション要素の予定コストが 200 通貨単位を超えている。デフォルト単位はドルです。グローバル ポリシーと添付ポリシーの両方に適用されます。
 - サービス オプション要素はサービス オプションの列 2 にある。グローバル ポリシーと添付ポリシーの両方に適用されます。

そのためには、この条件を使用します。

グローバル ポリシーの場合：

```
$(._sog['Increase Mailbox Size'].serviceoption[3].soe[2].estimatedCost >200)
```


添付ポリシーの場合：

```
$_serviceoption.soe[2].estimatedCost >200)
```

この条件は、指定された金額を超えるサービス オプション要素に対して承認者または実行者を指定する場合に特に有用です。

- 以下のすべてが当てはまる場合に、アクション待ちリクエストの担当者を指定できます。
 - サービス オプション グループの名前が [アプリケーション ホスティング] である。
 - 予定コストは、5 番目のサービス オプション内の 6 番目のサービス オプション要素に対して 2500 通貨単位以上である。

そのためには、この条件を使用します。

グローバル ポリシーの場合：

```
$_sog['Application Hosting'].serviceoption[5].soe[6].estimatedCost>=2500)
```

添付ポリシーの場合：

```
$_serviceoption.soe[6].estimatedCost>=2500)
```

照合関数の例

たとえば、以下の例を考えてみます。

- リクエストのいずれかのサービス オプション要素の予定コストが 30.0 通貨単位（たとえばポンド）を超える場合に、アクション待ちリクエストの担当者を指定できます。そのためには、この条件を使用します。

```
$(anySoeWith('estimatedCost',gt,30.0))
```

- リクエストのいずれかのサービス オプション要素の `item_text` 属性の値に、「share」テキスト文字列が含まれている場合に、アクセス待ちリクエストの担当者を指定できます。そのためには、この条件を使用します。

```
$(anySoeWith('item_text',contains,'share'))
```

- `item_text` 属性については、このトピックの前述の説明を参照してください。

サービス オプション要素の列番号の検索

サービス オプション要素の属性に基づいた条件 (P. 649)を指定する場合は、列番号が含まれます。この列番号は、そのサービス オプションのサービス オプション要素の位置です。この要件はグローバル ポリシーと添付ポリシー (P. 259)の両方に適用されます。グローバル ポリシー のみの場合、そのサービス オプション グループのサービス オプションの行番号 (P. 647)も指定します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [提供サービス] をクリックします。
[提供サービス] ツリーが表示され、サービスを含むフォルダが、カテゴリに従って階層的に編成されて表示されます。
2. [オプション グループ] タブをクリックします。
[オプション グループ] ツリーが表示されて、ビジネス ユニットののためのサービス オプション グループがすべてアルファベット順にリスト表示されます。
3. 対象のサービス オプション グループをクリックします。
サービス オプション グループの詳細が表示されます。
4. [定義] タブをクリックします。
グループ内のサービス オプションが順番にリスト表示されます。
5. 対象のサービス オプションを編集します。
サービス オプションの [詳細] ページが開き、サービス オプション要素が表示されます。
6. 対象のサービス オプション要素 (レート、予約、またはテキスト要素など) を編集または追加します。
[サービス オプション要素の定義] ウィンドウが表示されます。

7. [オプション] タブをクリックし、ダイアログボックスの上部近くにある[列] フィールドを表示します。条件で使用される番号を記録します。

注: サービス オプションにサービス オプション要素を追加する際に、行番号は 1 で開始されて 1 つずつ増加していきます。

サービス オプション要素の列番号が確認されました。これで、サービス オプション要素の属性に基づいた条件で行番号を使用できるようになりました。

例

たとえば、サービス オプション グループは次のサービス オプションを順番に表示します: ゴールド、シルバー、ブロンズ。ゴールド サービス オプションは行 1 にあり、シルバー サービス オプションは行 2 にあり、ブロンズ サービス オプションは行 3 にあります。各サービス オプションは列 5 にレート サービス オプション要素があります。

以下の例はグローバル ポリシーのみに適用されます。

ゴールド サービス オプションの条件を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(_sog['sogname'].serviceoption[1].soe[5].attribute operator 'value')
```

同様に、シルバー サービス オプションの条件を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(_sog['sogname'].serviceoption[2].soe[5].attribute operator 'value')
```

以下の例は添付ポリシーのみに適用されます。

3 つのオプションのいずれかの条件を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(_serviceoption.soe[5].attribute operator 'value')
```

アイテム タイプの有効な値

item_type の有効な値とその意味を以下に示します。

- 0 テキスト
- 1 ヘッダー
- 2 数値の範囲
- 3 レート
- 4 従量制価格
- 5 CA Business Service Insight 契約
- 6 数値
- 7 ブール値
- 8 調整
- 9 日付
- 10 日付範囲
- 11 請求日
- 12 配分
- 14 フォーム デザイナ フォーム
- 15 予約

サービス デザイナは、[\[サービス オプション要素の定義\] ウィンドウの \[定義\] タブ](#) (P. 237)に入力するときに、アイテム タイプを指定します。その手順は、サービス オプションを作成または編集するプロセスの一部として実行されます。

サービス オプションとサービス オプション要素の照合関数

サービス オプションとサービス オプション要素の条件を定義する場合は照合関数を使用できます。照合関数を使用して、他の条件で必要とされる他の要素を指定しなくても、属性、値、関係を条件に指定できます。

照合関数ではなく、他の条件で必須となる要素には以下が含まれます。

- リクエスト、サービスまたはサービス オプション グループの名前
- サービス オプションまたはサービス オプション要素の行番号

照合関数を使用すると、リクエストの複数のコンポーネントにわたって属性条件を指定できるようになり、優れた柔軟性が実現します。

サービス オプションの照合関数を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(anySoWith('attribute',operator,'value'))
```

サービス オプション要素の照合関数を指定するには、以下の形式を使用します。

```
$(anySoeWith('attribute',operator,'value'))
```

両方の形式で、文字列値は一重引用符で囲み、数値は引用符なしで入力します。

attribute

サービス オプションについては、照合関数のないサービス オプション用の条件に使用されているすべての[同じ属性](#) (P. 642)を使用できます。

サービス オプション要素については、照合関数のない他のサービス オプション要素用の条件に使用されているすべての[同じ属性](#) (P. 649)を使用できます。

operator

サービス オプションとサービス オプション要素の両方について、以下の演算子を使用可能です。

演算子	意味
eq	等しい
neq	等しくない
lt	より小さい
gt	より大きい
lteq	以下
gteq	以上
startsWith	開始文字が一致
contains	含む
endsWith	終了文字が一致

value

属性の値として文字列または数値を指定します。

詳細については、[サービス オプション \(P. 642\)](#)および[サービス オプション要素 \(P. 649\)](#)用の照合関数を使用する条件の例を参照してください。

フォーム デザイナ フォームのフィールドに基づく条件

フォーム デザイナのフォームのフィールド値に基づいて条件を指定できます。そのような条件を指定するには、以下の形式を使用します。

`$(._sog[sogname].serviceoption[rownum].form[form-name].value of _id attribute string-operator 'value of value attribute')`

rownum

フォーム デザイナのフォームが含まれるサービス オプションの行番号を指定します。

form-name

フォーム デザイナ ツリーから、フォーム デザイナのフォームの名前を指定します。フォームに名前 (name) 属性の値は使用しないでください。

value of _id attribute string-operator 'value of value attribute'

[他の条件](#) (P. 619)と同じ形式を使用して、条件の属性オペレータの値部分を指定します。フォームでは、以下の要件が適用されます。

- 属性指定は、目的のフィールドの `_id` 属性の値である必要があります。
- 値指定は、同じフィールドの値属性の値に基づいている必要があります。

通常、値はユーザ入力またはユーザ選択に基づくオプションです。

重要: フォーム デザイナでは、すべてのフィールドの値が文字列形式で保存されます。これは、ユーザまたはカタログ システムによって指定された数値がフィールドに含まれている場合も同様です。そのため、フォーム デザイナフィールドに基づく条件は、文字列に適している比較演算子のみ使用できます (等しい (==)、等しくない (!=))。さらに、これらの値は文字列なので、常に引用符で囲む必要があります。

必要に応じて、[複雑な条件または複合条件を指定するための演算子](#) (P. 619)を使用して、これらの比較演算子を使用する式を 2 つ以上組み合わせることもできます。

フォーム デザイナフィールドに基づく条件の指定の詳細については、以下の例を参照してください。

事前定義済みフォーム「製品情報」を使用した例

この例では、架空のサービス オプション グループ「Insider Products」を使用します。これには、実際の事前定義済みフォームである「製品情報」が含まれています。このフォームを参照するには、フォーム デザイナを選択し、[フォーム] ツリーを展開して「製品情報」を選択します。

「Insider Products」からサービスを取得するためのサービス リクエストでこのフォームを使用します。このフォームには、[ディスカウントプログラム コード] フィールドが含まれ、その `_id` 属性の値は `discount_code` で、値属性のデフォルト値は `NULL` です。ただし、必要に応じて、該当するディスカウント コードを入力してこの値を変更することができます。

ユーザが実行する以下のいずれかのアクションに基づいて、アクション待ちリクエストの担当者を指定できます。

- [ディスカウントプログラム コード] フィールドを空のままにする
- ディスカウント コードを入力する

それぞれの仕様に一致させるには、それぞれ以下の条件を使用します。

- 空のフィールドの場合：
`$_sog['Insider Products'].serviceoption[1].form['Product Info'].discount_code=='null')`
- ユーザ入力が含まれているフィールドの場合：
- `$_sog['Insider Products'].serviceoption[1].form['Product Info'].discount_code!='null')`

ラジオ ボタンを含む事前定義済みフォームを使用した例

この例では、架空のサービス オプション グループ「File Shares」を使用します。これには、実際の事前定義済みフォームである「ファイル共有アクセス」が含まれています。このフォームを参照するには、フォーム デザイナを選択し、「フォーム」ツリーを展開して「ファイル共有アクセス」を選択します。このフォームは、ネットワーク ファイル共有へのアクセスをリクエストするために使用するサービスに有用です。

この例の条件は、以下のように、共有へのアクセス レベルの 3 つのオプションと、対応する `_id` 属性の値に基づきます。

- なし：アクセスを許可しない
- 読み取り：含まれているファイルとディレクトリの表示、ファイルのロード、ソフトウェアの実行を許可する
- 変更：すべての読み取り権限に加えて、ディレクトリとファイルの作成、削除、変更を許可する
- フルコントロール：ファイル システムの変更および所有権を含めて、変更許可をすべて提供する

これらのすべての例では、次の両方が該当します。「ファイル共有リクエスト」という名前のサービス オプション グループがあり、3 番目のサービス オプションに「ファイル共有アクセス」という名前のフォームが含まれる。

フィールドは、ユーザにフォーム上のオプションを選択させる（ラジオ ボタンを使用して）選択ボックスです。したがって、条件のフォーム フィールド部分では以下の形式を使用します。

`id_attribute of parent field=='value attribute of child field'`

`id_attribute of parent field`

親フィールド、つまり選択ボックスを定義するフィールドの `id_attribute` の値を指定します。

この例では「ファイル共有アクセス」フォームで、値は `access_level` です。選択ボックスがフォーム上にラジオ ボタン ボックスとして表示されます。ユーザは、その隣のラジオ ボタンをクリックしてオプションのうち 1 つを選択する必要があります。

`'value attribute of child field'`

ユーザによって選択された子属性（ラジオ ボタン オプション）の値属性（_id 属性ではない）の値を指定します。

この例では、ファイル共有アクセス フォーム上で、これらのフィールドの有効な値が、**none**、**read**、**change**、**full**になっています。これらの値は、ファイル共有への各レベルのアクセス用のオプションを表します。

フォーム デザイナ上でこれらのフォーム属性と以下の条件をあわせて確認すると、それらの関係について完全に理解するのに役立ちます。

この例の以下の条件は、ユーザが [ファイル共有アクセス] フォーム上で選択したラジオ ボタンに基づいています。

- ユーザが [アクセスなし] を選択した場合に、アクションの担当者を指定するには、以下の条件を使用します。

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'none')
```

- ユーザが [読み取り]（読み取り専用アクセス権限）を選択した場合に、アクションの担当者を指定するには、以下の条件を使用します。

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'read')
```

- ユーザが [変更]（読み取り権限および更新権限）を選択した場合に、アクションの担当者を指定するには、以下の条件を使用します。

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'change')
```

- ユーザが [フル コントロール] を選択した場合に、以下の条件を使用して、保留中アクションの担当者を指定します。 [フル コントロール] は、読み取り、更新、作成、削除などに必要なアクセス権を提供します。

```
$(_.sog['File Shares'].serviceoption[3].form['File Share Access'].access_level == 'full')
```

場所の属性に基づく条件

場所の属性に基づいて、以下のとおり条件を指定できます。

- [担当者の所在地の属性に基づく条件](#) (P. 665)

担当者は、一致するポリシーの条件によってトリガされたアクションの完了を試行するログインユーザです。通常、担当者によって実行されるのはタスクの承認または実行です。

- [担当者のビジネス ユニットの所在地の属性に基づく条件](#) (P. 666)

これらの両方のタイプの条件で、以下の属性を使用できます。

address	name
city	state
country	phone
county	postalCode
description	uuid
fax	

以下のパラメータについて説明します。

city

担当者のビジネス ユニット用の市町村（ニューヨーク市、東京、北京など）のコードを指定します。ユーザは、データベース クエリを実行するのではなく、独自の値を入力します。これはユーザ定義データです。MDB はこのデータを格納しません。

county

カウンティ用のユーザ指定の値（名前またはコード）です。たとえば、米国の州、または地理的単位としてこの単位を使用する国のカウンティが含まれます。

この属性の値はユーザ指定です。これは検証されず、CA Service Catalog または MDB によって管理されません。

country

ビジネスユニットの国コードを指定します。

ca_country テーブルから該当する国のコードを入力します。

たとえば、そのテーブル内の特定の国（例：インド）のコードをリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
Select id from ca_country where name="India"
```

結果には、インドの国コードが 114 であることが示されます。

CA Service Catalog 用の国コードをすべてリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select id from ca_country
```

state

北米の 50 の州（米国領サモアなどの北米領域は除外）に該当します。また、カナダのすべての州（プロビンス）に該当します。この属性は他の国では NULL です。

この属性は、割り当て者のビジネスユニットに該当する州、領域、プロビンスの ID を指定します。例として、カリフォルニアの 7404、ニューヨークの 7434 があります。

ca_state_province テーブルから ID を入力します。

すべての適用可能な州、領域、プロビンスの ID をリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select id from ca_state_province
```

米国郵政公社 (www.usps.com) による州、領域またはプロビンスの 2 文字のシンボルを確認します。そのシンボルを使用して、ID を検索できます。たとえば、ニューヨーク州の文字コードは NY です。そのため、ニューヨーク用の ID をリスト表示するには、データベース クライアントから MDB に以下のクエリを実行します。

```
select id from ca_state_province where symbol='NY'
```

このクエリは、**7434** の値を返します。この値を使用して、ユーザの所在地がニューヨーク州である場合にアクションを割り当てる条件を作成します。詳細については、「[担当者のビジネスユニットの所在地の属性に基づく条件](#) (P. 666)」の州属性の例を参照してください。

すべての該当する州、領域、プロビンスの ID、文字コード、名前をリスト表示するには、以下のクエリを実行します。

```
Select id,symbol,description from ca_state_province
```

以下のような結果が表示されます。

```
7400 AK Alaska
7401 AL Alabama
...
```

担当者の所在地の属性に基づく条件

担当者の所在地の属性に基づいて条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

```
$(_user.location.attribute operator 'value')
```

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- ユーザの所在地の名前が **Home**（自宅）である場合に、保留中のアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

```
$(_user.location.name=='Home')
```

- ユーザの所在地の名前が **India**（インド）である場合に、必要なアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

```
$(_user.location.country==114)
```

注: **ca_country** テーブル内でインドのコードは **114** です。

- ユーザの所在地の名前が **Hamburg**（ハンブルグ）である場合に、保留中のアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

```
$(_user.location.city=='Hamburg')
```

担当者のビジネス ユニットの所在地の属性に基づく条件

担当者のビジネス ユニットの所在地の属性に基づいて条件を指定するには、以下の形式（スペースなし）を使用します。

`$(_bu.location.attribute operator 'value')`

文字列値は一重引用符で囲みます。数値は引用符なしで入力します。

例

サンプル条件を以下に示します。

- ビジネス ユニットの所在地が米国のニューヨーク州である場合に、必要なアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

`$(_ bu.location.state==7434)`

7434 は `ca_state_province` テーブル内でニューヨーク州のコードです。

- ビジネス ユニットの所在地がモザンビーク国である場合に、必要なアクションを割り当てるには以下の条件を使用します。

`$(_ bu.location.country==169)`

169 は、`ca_country` テーブル内でモザンビークの国コードです。

ポリシーの担当者

担当者は、アクション待ちリクエストとして割り当てられるリクエスト、サービスまたはサービス オプションに対してアクションを行うユーザです。担当者はリクエストされたアイテムを承認、拒否、または実行します。通常の場合、担当者は、リクエスト マネージャ、またはアクション待ちリクエストに対してアクションを行う他の管理者です。カタログ システムは、これらのリクエストを担当者に個別に割り当てるか、所属先の管理グループに割り当てます。

ポリシーごとに、担当者にはポリシー条件が満たされた場合にトリガされるアクションが割り当てられます。承認者は条件によって指定されたリクエスト、サービス、サービス オプションを承認、却下、または実行する必要があります。たとえば、以下の両方が当てはまる場合に、保留中のアクションがトリガされることが条件によって指定されると想定します。

- リクエストされたサービスの名前が「ラップトップの調達」になっている。
- ステータスが [送信済み] になっている（デフォルト、200）。

この場合、担当者には、組織のサイズおよびスコープに応じて、以下のいずれかが該当します。

- ハードウェア リクエストを承認する人またはグループ
- リクエストのマネージャまたは別のマネージャ
- IT 財務グループ
- 購入部門

承認者には、1 人または複数の人を割り当てることができます。したがって、以下のいずれかを割り当てることができます。

- マネージャのみなどの 1 レベルの承認のみ
- 最初にマネージャ、次に IT 承認者、財務担当者というような複数のレベルの承認

どちらの場合も、ビジネスのニーズに基づいて承認者を割り当てます。これらのニーズには、リクエストされたアイテムの値、およびユーザの組織にとって重要な他の情報が含まれる場合があります。

[ポリシーの作成](#) (P. 618) または編集では、指定する承認者の数および承認レベルの数を決定します。以下に例を示します。

- 100 ドル未満のアイテムについては、リクエスト先ユーザのマネージャのみがリクエストを承認する必要があります。
- 100 ドルを超えるアイテムについては、直接のマネージャと次のレベルのマネージャの両方が連続的にリクエストを承認する必要があります。

- サードパーティ ソフトウェアを購入するリクエストの場合は、以下が適用されます。
 - 最初に、直接のマネージャと次のレベルのマネージャの両方が、リクエストを連続して承認する必要があります。
 - 次に、ソフトウェア購買部のメンバがリクエストを承認する必要があります。
- リクエスト先ユーザまたはリクエスト元ユーザが委任先である場合は、そのユーザのマネージャを担当者のリストに含めます。
- リクエスト先ユーザが特定のビジネス ユニットに属する場合は、担当者リストにそのビジネス ユニットの承認者または実行者を指定します。

承認の数およびレベルを決定したら、アクション ビルダを使用して、[担当者](#)を指定 (P. 668) します。アクション ビルダは、条件ビルダの下ポリシー ビルダのセクションです。アクション ビルダには、プラス記号 (+) アイコンが含まれており、[レベル]、[要件]、[担当者]、[オペレーション] のフィールドおよび承認のレベルを追加できます。

担当者の指定方法

[ポリシーの作成](#) (P. 618) または編集で、[担当者](#) (P. 667) を指定するには、以下の手順に従います。

1. 組織のニーズに基づいて、指定する承認者の数および承認レベルの数を決定します。
2. アクション ビルダでプラス記号 (+) をクリックして（[条件] フィールドの下ボックス）、最初の担当者を追加します。

承認の最初のレベルが表示され、入力用に [要件]、[担当者]、などのフィールドが開きます。

3. 最初の [要件] フィールド（[レベル 1] 列の隣）に以下のように入力します。

ドロップダウン リストで、[いずれか] または [すべて] を選択します。

いずれか

以下を指定します。

- リクエストされたアイテムの最初の承認またはフルフィルメントによって、アイテムのステータスを変更し、アイテム用のその他の保留中アクションを閉じます。（アイテムはサービスまたはサービス オプションを表します）。
- すべてのユーザがアイテムを拒否またはキャンセルすると、アイテムが拒否またはキャンセルされます。

すべて

以下を指定します。

- すべての担当者は、リクエストされたアイテムを承認するか実行する必要があります。
- 担当者がグループの場合は、割り当てられた各グループの 1 人のメンバーがアイテムに対してアクションを行う必要があります。
- 担当者がアイテムをキャンセルまたは拒否した場合、アイテム用のすべての保留中アクションは拒否またはキャンセルされます。

[保存] をクリックします。

4. 最初の [担当者] フィールド（最初の [要件] フィールドの隣）に以下のように入力します。

- a. 検索（虫めがね）アイコンをクリックして、有効な値のリストを表示します。

[承認者の検索] ダイアログ ボックスが表示されます。

- b. [担当者タイプ] ドロップダウン リストからカテゴリ（ユーザ、グループ、またはマネージャ）を選択します。

[ユーザ] または [グループ] を選択した場合、次のフィールドの名前は [名前フィルタ] のままになります。

[マネージャ] を選択した場合、次のフィールドの名前は [マネージャ レベル] に変わります。

- c. 次のフィールド（[名前フィルタ] または [マネージャ レベル]）に、適用可能な検索条件を入力し、検索アイコンをクリックします。

以下に例を示します。

- リクエスト先ユーザの直属のマネージャを指定するには、カテゴリとして [マネージャ] を選択し、[マネージャ レベル] フィールドに **1** を入力します。
- そのマネージャの直属のマネージャを指定するには、カテゴリとして [マネージャ] を選択し、[マネージャ レベル] フィールドに **2** を入力します。

- d. 表示されるユーザ、グループ、またはマネージャを承認者として選択して（複数可）、[OK] をクリックします。

- エントリを **1** つ選択するには、そのエントリをクリックします。
- 複数のエントリを選択するには、**Ctrl** キーを押したまま対象のエントリを選択します。たとえば、**5** 人の個別のユーザを選択し、[すべて] を選択した場合、**5** 人すべてが必要なアクションを承認する必要があります。**4** 人のみが承認し、**1** 人が却下した場合、アクションは却下されます。

逆に、**5** 人の個別のユーザを選択し、[いずれか] を選択した場合、必要なアクションを承認する必要があるのは **1** 人だけです。**1** 人が承認するとすぐに、必要なアクションは承認され、承認の次の段階または次のレベルに進みます。

選択した担当者が記録されます。[承認者の検索] ダイアログ ボックスが閉じます。アクションビルダ ページに戻ります。

5. 承認者の最初の行の下で [OK] をクリックし、[保存]（ポリシー ツリーの上）をクリックします。

承認の最初のレベルについて、最初の担当者が指定され保存されました。

6. 以下のように、**1** 人以上の担当者を指定します。

複数の担当者を指定する場合は、必要なアクションが順次発生するのか並行して発生するのかを指定します。

並行して発生するアクションは、同時に同じ承認レベルで発生します。

順次発生するアクションは、順番に、別の承認レベルで発生します。

- 第 **1** レベルの承認用に複雑な（**OR**）式または複合的な（**AND**）式を指定するには、最初の行をダブルクリックします。

[オペレーション] フィールドと **2** 番目の [要件] および [担当者] フィールドが入力用に開きます。

- a. この手順で説明された最初の [担当者] フィールドと同様に、**2** 番目の [担当者] フィールドに入力します。

- b. この手順で説明された最初の [要件] フィールドと同様に、2 番目の [要件] フィールドに入力します。
- c. [オペレーション] ドロップダウン リストで **AND** または **OR** を選択します。

AND を指定すると、指定した最初の担当者と 2 番目の担当者の両方が必要なアクションを承認（または実行）する必要があります。 そうしないと、必要なアクションは却下されます（または実行されません）。

OR を指定すると、指定した最初の担当者と 2 番目の担当者のいずれか 1 人が必要なアクションを承認（または実行）する必要があります。 そうしないと、必要なアクションは却下されます（または実行されません）。

- d. 承認者の最初の行の下で [OK] をクリックし、[保存]（ポリシー ツリーの上）をクリックします。

承認レベルおよび承認者の指定が完了したら、このウィンドウから移動します。

- 承認の 2 番目のレベルを指定するには、次の手順に移ります。

次の手順に進む前に、前の箇条書きの項目の手順を任意で完了することもできます（該当する場合）。

- 承認レベルおよび承認者の指定が完了したら、このウィンドウから移動します。

- 7. （オプション）アクション ビルダ内のプラス記号 (+) をクリックして、承認の 2 番目のレベルを追加します。

2 番目の承認行が表示され、入力用のフィールドが開きます。

- a. この手順で説明されている方法と同様に、この行の最初の [担当者] および [要件] フィールドに入力します。
- b. 該当する場合、前の手順に述べられているのと同様に、この行に対して **OR** 条件または **AND** 条件かを指定します。

8. (オプション) このポリシーのための承認者の指定が完了するまで、3 番目以上のレベルの承認を指定します。ガイドラインとしてこれまでの手順を使用してください。
9. [説明] フィールドのテキストが、適切な承認者の数とタイプ、および承認レベルを正確に表していることを確認します。わかりやすい説明は、他のユーザがリクエスト、サービス、またはサービス オプションに対してこのポリシーを使用すべきかどうかを決定するのに役立ちます。また、そのようなテキストは組織にとって、およびメンテナンス目的でも有用です。

このポリシーのための承認者が割り当てられました。

カタログ システムでは、以下の優先順序で承認者および実行者を検索して割り当てます。

1. 関連するポリシー
2. リクエストの管理階層
3. サービス プロバイダ管理者 (spadmin)

アクションビルダを使用した担当者の指定

ポリシーを作成するときに、[担当者](#) (P. 667)を指定することは必要なタスクです。担当者を指定するには、以下のようにアクション ビルダを使用するか、[API プラグインを使用](#) (P. 676)します。

次の手順に従ってください:

1. [カタログ] - [ポリシー] をクリックして、ポリシーを開きます。
2. アクション ビルダでプラス記号 (+) をクリックして ([条件] フィールドの下ボックス) 、最初の担当者を追加します。

承認の最初のレベルが表示され、入力用に [要件]、[担当者]、などのフィールドが開きます。

3. 最初の [要件] フィールド（[レベル 1] 列の隣）に以下のように入力します。

ドロップダウン リストで、[いずれか] または [すべて] を選択します。

いずれか

以下を指定します。

- リクエストされたアイテムの最初の承認またはフルフィルメントによって、アイテムのステータスを変更し、アイテム用のその他の保留中アクションを閉じます。（アイテムはサービスまたはサービス オプションを表します）。
- すべてのユーザがアイテムを拒否またはキャンセルすると、アイテムが拒否またはキャンセルされます。

すべて

以下を指定します。

- すべての担当者は、リクエストされたアイテムを承認するか実行する必要があります。
 - 担当者がグループの場合は、割り当てられた各グループの 1 人のメンバーがアイテムに対してアクションを行う必要があります。
 - 担当者がアイテムをキャンセルまたは拒否した場合、アイテム用のすべての保留中アクションは拒否またはキャンセルされます。
4. 最初の [担当者] フィールド（最初の [要件] フィールドの隣）に以下のように入力します。

- a. 検索（虫めがね）アイコンをクリックして、有効な値のリストを表示します。

[承認者の検索] ダイアログ ボックスが表示されます。

- b. [担当者タイプ] ドロップダウン リストからカテゴリ（ユーザ、グループ、またはマネージャ）を選択します。

[ユーザ] または [グループ] を選択した場合、次のフィールドの名前は [名前フィルタ] のままになります。

[マネージャ] を選択した場合、次のフィールドの名前は [マネージャ レベル] に変わります。

- c. 次のフィールド（[名前フィルタ] または [マネージャ レベル]）に、適用可能な検索条件を入力し、検索アイコンをクリックします。

以下に例を示します。

- リクエスト先ユーザの直属のマネージャを指定するには、カテゴリとして [マネージャ] を選択し、[マネージャ レベル] フィールドに **1** を入力します。
- そのマネージャの直属のマネージャを指定するには、カテゴリとして [マネージャ] を選択し、[マネージャ レベル] フィールドに **2** を入力します。

- d. 表示されるユーザ、グループ、またはマネージャを承認者として選択して（複数可）、[OK] をクリックします。

- エントリを **1** つ選択するには、そのエントリをクリックします。
- 複数のエントリを選択するには、**Ctrl** キーを押したまま対象のエントリを選択します。たとえば、**5** 人の個別のユーザを選択し、[すべて] を選択した場合、**5** 人すべてが必要なアクションを承認する必要があります。**4** 人のみが承認し、**1** 人が却下した場合、アクションは却下されます。

逆に、**5** 人の個別のユーザを選択し、[いずれか] を選択した場合、必要なアクションを承認する必要があるのは **1** 人だけです。**1** 人が承認するとすぐに、必要なアクションは承認され、承認の次の段階または次のレベルに進みます。

選択した担当者が記録されます。[承認者の検索] ダイアログ ボックスが閉じます。アクション ビルダ ページに戻ります。

5. 承認者の最初の行の下で [OK] をクリックし、[保存]（ポリシー ツリーの上）をクリックします。

承認の最初のレベルについて、最初の担当者が指定され保存されました。

6. 以下のように、**1** 人以上の担当者を指定します。

複数の担当者を指定する場合は、必要なアクションが順次発生するのか並行して発生するのかを指定します。

並行して発生するアクションは、同時に同じ承認レベルで発生します。

順次発生するアクションは、順番に、別の承認レベルで発生します。

- 第 **1** レベルの承認用に複雑な（**OR**）式または複合的な（**AND**）式を指定するには、最初の行をクリックします。

[オペレーション] フィールドと **2** 番目の [要件] および [担当者] フィールドが入力用に開きます。

- a. この手順で説明された最初の [担当者] フィールドと同様に、2 番目の [担当者] フィールドに入力します。
- b. この手順で説明された最初の [要件] フィールドと同様に、2 番目の [要件] フィールドに入力します。
- c. [オペレーション] ドロップダウン リストで **AND** または **OR** を選択します。

AND を指定すると、指定した最初の担当者と 2 番目の担当者の両方が必要なアクションを承認（または実行）する必要があります。そうしないと、必要なアクションは却下されます（または実行されません）。

OR を指定すると、指定した最初の担当者と 2 番目の担当者のいずれか 1 人が必要なアクションを承認（または実行）する必要があります。そうしないと、必要なアクションは却下されます（または実行されません）。

- d. 承認者の最初の行の下で **[OK]** をクリックし、**[保存]**（ポリシー ツリーの上）をクリックします。

承認レベルおよび承認者の指定が完了したら、このウィンドウから移動します。

- 承認の 2 番目のレベルを指定するには、次の手順に移ります。

次の手順に進む前に、前の箇条書きの項目の手順を任意で完了することもできます（該当する場合）。

- 承認レベルおよび承認者の指定が完了したら、このウィンドウから移動します。

7. （オプション）アクション ビルダ内のプラス記号 (+) をクリックして、承認の 2 番目のレベルを追加します。

2 番目の承認行が表示され、入力用のフィールドが開きます。

- a. この手順で説明されている方法と同様に、この行の最初の [担当者] および [要件] フィールドに入力します。
- b. 該当する場合、前の手順に述べられているのと同様に、この行に対して **OR** 条件または **AND** 条件かを指定します。

8. (オプション) このポリシーのための承認者の指定が完了するまで、3 番目以上のレベルの承認を指定します。ガイドラインとしてこれまでの手順を使用してください。
9. [説明] フィールドのテキストが、適切な承認者の数とタイプ、および承認レベルを正確に表していることを確認します。わかりやすい説明は、他のユーザがリクエスト、サービス、またはサービス オプションに対してこのポリシーを使用すべきかどうかを決定するのに役立ちます。また、そのようなテキストは組織にとって、およびメンテナンス目的でも有用です。

このポリシーの担当者を指定しました。

API プラグインを使用した担当者の指定

ポリシーを作成するときに、[担当者](#) (P. 667)を指定することは必要なタスクです。担当者を指定するには、以下のように API プラグインを使用するか、[アクションビルダを使用](#) (P. 672)します。API プラグインは、ユーザが担当者を指定するために使用されるデータ用の外部システムを問い合わせるときに非常に役立ちます。API プラグインはまた、リクエストで提供されたデータに応じて、担当者のアイデンティティおよび数が変わるときにも役立ちます。このデータに基づいて、プラグインは動的に担当者リストを作成し、担当者レベルを指定します。

次の手順に従ってください：

1. [カタログ] - [ポリシー] をクリックして、ポリシーを開きます。
2. [プラグインを使用して担当者を指定] を選択します。このチェック ボックスは [条件] フィールドの下に表示されます。

アクション ビルダは非表示になります。次の手順に記載されているフィールドが表示されます。
3. フィールドに情報を入力します。

プラグイン ID

動的に担当者のリストを入力するためにカスタム プラグインの ID を指定します。ユーザまたは別の管理者は以前に[このプラグインを作成、テスト、およびロード](#) (P. 481)している必要があります。

プラグインのリストを表示するには、[管理] - [ツール] - [プラグイン] を選択します。

(オプション)変数

必要に応じて、プラグインの変数のリストを指定します。

必要に応じて、変数を含め、その詳細を表示するために選択したプラグインを開きます。[詳細] ページの [入力] セクションに、プラグインの ID 値と入力変数の説明が一覧表示されます。そのページから使用する変数の ID 値をコピーし、変数の属性値に貼り付けます。JSON 式として変数を入力します。

このポリシーの担当者が指定されました。

例: 変数の使用

たとえば、担当者のリストはリクエストのコンテキストに応じて異なる場合があります。ポリシーが実行されるコンテキストに基づいて担当者のリストを入力するためにプラグインを使用します。ここで、コンテキストはユーザ、ビジネスユニット、サービスなどを意味します。

```
{'form_field_value':_sog['sog1'].serviceoption[2].form['form1'].txt1,
'est_service_cost':_service.estimatedCost, 'est_sog_cost':_sog['sog1'].estimatedCost,
'req_status':_request.status})
```

これらの変数は、以下のように、プラグインにデータを返します。

- **form_field_value** hold the value of the field named txt1. このフィールドは、ID が form1 のフォームです。このフォームは、ID が sog1 であるサービス オプション グループの行 2 のサービス オプションにあります。
- 必要に応じて合、製品 UI を使用して、[サービス オプションの行番号を検索](#) (P. 647) します。(リンクしたトピックはポリシーの条件を参照しますが、行番号はこのコンテキストで同じ値を持ちます。行番号は定数のままのオブジェクトプロパティです。ポリシー条件、JSON 式、または他のタイプのコードでそれを参照するかどうかを指定します。)
- **est_service_cost** は、サービスの **estimatedCost** プロパティを保持します。
- **est_sog_cost** は、サービス オプション グループの **estimatedCost** プロパティを保持します。
- **req_status** はリクエスト ステータスを保持します。

変数からのデータは、プラグインで指定されたコードに従って、担当者のリストおよび承認のレベルに入力します。たとえば、以下の条件が true の場合は、以下のアクションをトリガするよう指定するためにプラグインを作成することができます。

条件 ::

- form_field_value の txt フィールドが Deluxe と等しい場合
- est_service_cost が 5,000 を超える場合
- est_sog_cost が 500 を超える場合
- req_status が 200 と等しい場合（サブミット済み）

アクション：以下の割り当てテーブルを作成します。

- レベル 1 担当者は IT 部門のマネージャです
- レベル 2 担当者は購買部門のマネージャです
- レベル 3 担当者はリクエスト先ユーザのビジネス ユニットの VP です

ポリシーのルールおよびアクションを有効にする方法

ポリシーのルールおよびアクションを有効にすることは、[ポリシー主導型のリクエスト管理](#) (P. 607)を設定するために必須のタスクです。ポリシーに関連付けるサービスの [\[詳細\] タブ](#) (P. 202)で、以下のいずれかの方法で承認プロセスを指定します。

- ワークフロー主導型の承認プロセス（CA Process Automation 主導型）：この設定では、CA Process Automation を使用してサービスにポリシーを適用します。
- ポリシー主導型の承認プロセス：この設定では、内部カタログ ポリシー エンジンを使用してサービスにポリシーを適用します。この方法がより効率的である場合が多いため、通常は、この方法が使用されます。

各オプションをサポートするルールおよびアクションを有効にするには、以下の手順に従います。手順が該当しない場合は、スキップします。

1. [CA Process Automation 用のポリシー ルールおよびアクションを有効にします](#) (P. 679)。

カタログ内のサービスによって、ワークフロー主導型の承認プロセスがポリシーを適用するように指定する場合は、以下のタスクを行います。

2. [カタログ ポリシー エンジンのポリシー ルールおよびアクションを有効にします](#) (P. 681)。

カタログ内のサービスによって、ポリシー主導型の承認プロセスがポリシーを適用するように指定する場合は、以下のタスクを行います。

3. 必要に応じて、事前定義済みルールまたはアクションをコピーおよび変更し、カスタムのルールまたはアクションを指定します。
4. 影響を受けるサービスをテストし、影響されたポリシーが意図したとおりに動作することを検証します。必要に応じて、ポリシーを更新し、関連するルールおよびアクションを確認し、再度テストを行います。

CA Process Automation 用のポリシー ルールおよびアクションの有効化

ポリシーのルールおよびアクションを有効にすることは、[ポリシー主導型のリクエスト管理](#) (P. 607)を設定するために必須のタスクです。ポリシーと関連付けるサービスの[\[詳細\] タブ](#) (P. 202)で、次のいずれかのオプションとして承認プロセスを指定します：ワークフロー主導型承認プロセス（CA Process Automation 主導型）またはポリシー主導型承認プロセス。後者のオプションはカタログ ポリシー エンジン参照します。カタログのサービスがワークフロー主導型承認プロセスを指定する場合は、以下のように必要なルールおよびアクションを有効にします。また、必要に応じて、[カタログ ポリシー エンジンのポリシー ルールおよびアクションを有効にします](#) (P. 681)。

次の手順に従ってください：

1. [管理] - [イベント - ルール - アクション] をクリックします。
[イベント - ルール - アクション] ウィンドウが表示されます。
2. 「リクエスト/申し込みのアイテム変更」という名前のイベント タイプをクリックします。
詳細が表示されます。
3. 「[ステータス] が [送信済み] 、かつ承認プロセスがワークフロー主導型の場合」というルールを選択します。
このルールの [ルール詳細] ページが表示されます。このルールはデフォルトで有効になっています。無効になっている場合は、[使用可能] ボタンをクリックします。このボタンは [ルール] バー上に表示されます。
4. [ポリシーで制御する Approval SRF の起動] という名前のアクションを選択し、[使用可能] ボタンをクリックします。このボタンは [アクション] バー上に表示されています。
アクションが有効化されます。
[完了] をクリックします。
[イベント詳細] ページに戻ります。

5. 以下のアクションに従って **CA Service Catalog** を設定し、ポリシーを使用してシンプルフルフィルメントでリクエストを実行できるようにします。
 - a. [ステータスがフルフィルメント待ちである場合] というルールを開きます。[リクエスト/申し込みのアイテム変更] という名前のイベントタイプは終了しません。
 - b. **CA Process Automation** アクションを作成し、**Policy_Approval** リクエスト開始フォームを選択します。
 - c. 表示されるパラメータを完了します。
 - d. 目的に応じて以下のパラメータを指定します。

RequestStatusUponAssignment =1000

アクション待ちリクエストが割り当てられたときに、リクエストされたアイテムがこのステータス（フルフィルメント待ち）に設定されることを指定します。

RequestStatusUponSuccess =2000

アクション待ちリクエストが完了したときに、リクエストされたアイテムがこのステータス（実行済み）に設定されることを指定します。

Policy_Approval リクエスト開始フォームは、シンプルフルフィルメントをサポートしますが、複数レベルのフルフィルメントおよび複雑なフルフィルメントはサポートしません。ただし、複数レベルのフルフィルメントおよび複雑なフルフィルメントをサポートする **CA Process Automation** プロセスをオプションで作成できます。そのためには、**RequestService** という名前の [Web サービス](#) (P. 176) で **assignPolicyBasedPendingActions** メソッドを使用します。

ルールとアクションが有効になりました。

カタログ ポリシー エンジンのポリシー ルールおよびアクションの有効化

ポリシーのルールおよびアクションを有効にすることは、[ポリシー主導型のリクエスト管理](#) (P. 607)を設定するために必須のタスクです。ポリシーと関連付けるサービスの[\[詳細\] タブ](#) (P. 202)で、承認プロセスを指定します。カタログのサービスがポリシー主導型承認プロセスを指定する場合は、以下のように必要なルールおよびアクションを有効にします。また、必要に応じて、[CA Process Automation のポリシー ルールおよびアクションを有効にします](#) (P. 679)。

次の手順に従ってください:

1. [管理] - [イベント - ルール - アクション] をクリックします。
[イベント - ルール - アクション] ウィンドウが表示されます。
2. 「リクエスト/申し込みのアイテム変更」という名前のイベント タイプをクリックします。
詳細が表示されます。
3. 「[ステータス] が [送信済み]、かつ承認プロセスがポリシー主導型の場合」というルールを見つけます。
このルールはデフォルトで有効になっています。このルールが無効になっている場合は、チェック ボックスをオンにして[使用可能]をクリックし、[OK]をクリックします。
4. ルール名をクリックします。
[ルール詳細] ページが表示されます。
5. [ポリシー主導型の承認プロセスの評価] という名前のアクションの編集アイコンをクリックします。
[アクションの編集] ページが表示されます。デフォルトでは、このアクションは無効になっています。
6. ステータス ドロップダウン リストで [使用可能] を選択し、[OK] をクリックします。
このアクションは、それ (アクション) をトリガする各サービス オプションの[\[ポリシーとアクション\] タブ](#) (P. 259)でポリシー設定を確認します。その設定に従って、アクションはサービス オプションのグローバル ポリシー、添付ポリシー、またはその両方を評価します。

ルールとアクションが有効になりました。

ポリシーのエクスポートおよびインポート

IXUTIL コマンドライン ユーティリティは、インポートおよびエクスポート用のコマンドライン ユーティリティで、コンピュータ間での **CA Service Catalog** データの保持および移行を可能にします。IXUTIL を使用して、あるコンピュータから別のコンピュータに、ポリシーを含む新規または更新されたオブジェクトをエクスポートおよびインポートすることができます。ポリシーは、以下の場合にエクスポートおよびインポートできます。

- CA Service Catalog をアップグレード、またはマイグレートする場合
- コンピュータをアップグレードする場合
- サーバで不具合が発生した場合

注: 製品 UI の[ユーティリティのインポート/エクスポート]を使用して、ポリシーをインポートまたはエクスポートすることもできます。このユーティリティは、ポリシーおよび他のオブジェクトをインポートおよびエクスポートするための GUI を提供します。

次の手順に従ってください:

1. カタログ コンポーネント コンピュータ上で **CA Service Catalog** コマンドプロンプトを開きます。
2. 以下のコマンドを 1 つまたは複数入力します。
 - すべてのビジネス ユニット内の全ポリシーをエクスポートするには、以下のコマンドを入力します。

```
ixutil export policy -f file
```
 - あるビジネス ユニット内の全ポリシーをエクスポートするには、以下のコマンドを入力します。

```
ixutil export policy -f file - businessunit businessunit id
```
 - 1 つのポリシーをエクスポートするには、以下のコマンドを使用します。

```
ixutil export policy -f file -policy name -businessunit id
```

名前にスペースが含まれる場合は、以下のように二重引用符で名前を囲みます。

```
ixutil export policy -policy "Mobile Device Policy--Tier 1" ...
```
 - 複数のポリシーをエクスポートするには、二重引用符で名前を囲み、以下のようにカンマで名前を区切ります。

```
ixutil export policy -policy "Mobile Device Policy--Tier 1,Mobile Device Policy--Tier 2,Mobile Device Policy--Tier 3" ...
```

- 1つ以上のポリシーが含まれるフォルダをエクスポートするには、以下のコマンドを入力します。

```
ixutil export policy -f file -folder name -businessunit id
```

複数のフォルダをエクスポートするには、二重引用符で名前を囲み、カンマで名前を区切ります。上記の複数のポリシーのコマンド例を参考にしてください。

- 1つ以上のポリシーが含まれるフォルダがエクスポートされている場合に、それをインポートするには、以下のコマンドを入力します。

```
ixutil import policy -f file -businessunit id
```

ポリシー ファイルをインポートする場合、`-businessunit businessunit id` オプションは任意です。ただし、本トピックで説明されているこのオプションの重要な要素については、十分に注意してください。

- 1つ以上のポリシーを含むエクスポート済みファイルを、ポリシーを使用不可のステータスにしてインポートするには、以下のコマンドを入力します。

```
ixutil import policy -f file -businessunit businessunit id -disable
```

3. ポリシーをインポートしたコンピュータ上で **CA Service Catalog** にログインします。特定のビジネス ユニットのポリシーをインポートしていた場合は、それぞれのビジネス ユニットのログインします。
4. [カタログ] - [ポリシー] をクリックします。
ポリシー ビルダのメイン ページが表示されます。
5. ポリシー フォルダを展開します。カタログ システムでポリシーが目的どおりにインポートされていることを確認します。
6. CA Service Catalog コマンド プロンプトを閉じます。

第 16 章：管理者による CA Service Catalog の使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[管理の概要](#) (P. 685)

[申し込みおよびリクエスト](#) (P. 686)

[リクエスト ライフ サイクル](#) (P. 687)

[リクエスト一覧ページ上の列の表示の設定](#) (P. 692)

[複数アイテムの同時の承認および却下](#) (P. 695)

[個別のリクエスト ライフ サイクルを許可](#) (P. 697)

[リクエストのサービス レベル レポート](#) (P. 712)

[リクエスト サービス レベルの監視](#) (P. 713)

[複数サーバ使用時のファイルの保守](#) (P. 714)

[PDA からのアクション待ちリクエストの承認と却下](#) (P. 715)

[PDA 承認](#) (P. 718)

管理の概要

管理者は、サービス提供管理者、スーパー ビジネス ユニット管理者、リクエスト マネージャ、または管理者のロールを持つユーザーです。

注: 使用しているユーザー ID は、異なるビジネス ユニットでさまざまなロールに割り当てることができます。

管理者はカタログを使用して自分自身または他人のためにリクエストを行うことができます。

申し込みおよびリクエスト

申し込みおよびリクエストの両方で同じサービス カタログが使用されます。カタログ ユーザは **CA Service Catalog** によってサービスを要求できます。カタログ内のアカウントは 課金コンポーネント によって申し込みをすることができます。

リクエストは、リクエスト先の値を持っています。ユーザがカートにサービスを追加すると、[リクエスト先] 値はデフォルトではユーザ ID に設定されます。カートを表示する際に、管理者は [リクエスト先] の値を、ビジネス ユニットの範囲内にある任意のユーザまたはアカウントに変更できます。[リクエスト先] の値のあるユーザに設定すると、そのユーザに関連付けられているユーザ アカウントにも値を設定していることになります。

申し込みはアカウントに適用されます。任意でアカウントとユーザを関連付けることができます。ただし、アカウントをユーザに関連付ける必要はありません。管理者は、ビジネス ユニットの範囲内にあるアカウントに対する申し込みを管理できます。管理者以外のユーザは、自身のユーザ アカウントの申し込みを表示できますが、これらの申し込みを管理することはできません。

関連項目：

[カタログ ユーザによる CA Service Catalog の使用](#) (P. 743)

[はじめに](#) (P. 539)

[CA Service Accounting の使用](#) (P. 539)

リクエストライフ サイクル

リクエストには、ステータスに反映されるライフ サイクルがあります。リクエストのステータスは、以下のいくつかのフェーズのうちの 1 つに分類されます。

- 未送信
- 送信済み
- 承認
- フルフィルメント
- 完了

リクエストおよびそのサービスとサービス オプションがリクエスト ライフ サイクルを進行するには、ステータスが変更される必要があります。

未送信フェーズはリクエストを行うユーザによって制御されます。ユーザが自分のカート在未送信リクエストとして保存した場合、または送信済みリクエストが拒否された場合など、ユーザのカートにリクエストが残っていると、そのリクエストは未送信フェーズにあります。リクエストは、ユーザがリクエストまたはカートを送信するまで未送信フェーズのままです。

送信済みフェーズは非常に短く、システムによって制御されます。リクエスト内のサービス オプションごとに特定の承認プロセスがあります。送信済みフェーズは、承認プロセスが開始されるまでしか使用されません。

承認フェーズは、リクエスト内のサービス オプションごとの承認プロセスに応じて、承認するユーザまたはシステムによって制御できます。リクエストがフルフィルメント フェーズに入る前に、リクエスト内のすべてのサービスを承認する（または承認が必要ない状態になる）必要があります。サービスが拒否されると、リクエスト全体が未送信フェーズに戻され、リクエストを行うユーザが管理する必要があります。

フルフィルメント フェーズは、リクエスト内のサービス オプションごとのフルフィルメントプロセスに応じて、フルフィルメントを行うユーザまたはシステムによって制御できます。リクエストが完了フェーズに入る前に、リクエスト内のすべてのサービス オプションのステータスが、[実行済み]、または[フルフィルメント キャンセル済み]に設定されている必要があります。

完了フェーズは、リクエストされたサービス オプション要素のタイプに応じて、承認するユーザまたはシステムによって制御できます。CA Business Service Insight がインストールされており、リソースのメータリングに基づく契約サービス オプション要素がリクエストに含まれる場合、サービス オプションのステータスはリソースが割り当てられるまで [リソース割り当て待ち] に変更され、その後 [完了] に変更されます。サービス オプション要素の他のタイプ向けには、ステータスは [完了] に設定されます。サービス オプションのステータスが [完了] に設定された後、課金コンポーネントがインストールされている場合、インボイスにはサービス オプションが含まれます。

承認プロセス

ユーザがリクエストをサブミットすると、承認者はリクエスト内の各サービスを承認または却下する必要があります。管理者は、各サービスに対して [\[サービスの詳細 \(P. 202\)\]](#) タブの以下のいずれかの承認プロセスを指定します。

承認なし

承認は必要ありません。サービスを含むリクエストが送信されると、ステータスは [承認完了] に変更されます。

システム承認プロセス

承認者および承認レベルの数を決定するために以下の組み合わせを使用します。

- 管理階層
- 階層の各ユーザの [権限レベル \(P. 130\)](#)
- サービスに対して指定されている承認レベル

サービスを含むリクエストが送信され、[リクエスト先] 値がアカウントではなくユーザの場合、カタログ システムは以下を実行します。

1. ユーザ プロファイル内のユーザの [リクエスト先] 権限レベルを検索します。
2. それをサービスの承認レベルと比較します。

ユーザの権限レベルがサービスによって指定された承認レベルと一致するか、承認レベルを超える場合、それ以上の承認は不要です。リクエストは次のステータスに移行されます（通常は [フルフィルメント待ち] または [完了] ）。

それ以外の場合は、以下の方法で承認者が決定されます。

- [リクエスト先] の値がユーザの場合。 この場合、システムは、ユーザのマネージャを決定し、承認のためにそのマネージャにリクエストを割り当てます。

- ユーザにマネージャがないか、または [リクエスト先] の値がアカウントの場合。この場合、システムは、[リクエストアクションのデフォルトユーザ] という名前の設定オプションでユーザが指定したレベルに承認タスクを割り当てます。

マネージャまたはその他の承認者がサービスを承認した後、システムでは同様のロジックを使用して別のレベルの承認が必要かどうかを判断します。[はい] の場合、リクエストは、サービスに指定された承認レベルに一致するかそれを超える権限レベルを持つリクエストマネージャに転送されます。

ワークフロー主導型の承認プロセス

CA Process Automation プロセスを使用して承認プロセスを決定します。

このプロセスには、承認者および承認レベルの数を決定するためのビジネスロジックが含まれます。CA Service Catalog では、サンプルのプロセスおよびプロセス定義が提供されています。これには、1つのレベルのマネージャ承認によるデフォルトプロセスが含まれます。

任意のサービスに対して、CA Process Automation プロセスと共にこの承認プロセスを使用する場合、オプションで[ポリシー](#) (P. 607)を使用することができます。その場合、承認プロセスは以下の場合を除き、ポリシー主導型の承認プロセスと同様に続行されます。

- ワークフロー主導型の承認プロセスは CA Process Automation ワークフローエンジンを使用して、ポリシーを評価および実装する。
- ポリシー主導型の承認プロセスは、カタログポリシーエンジンを使用して、ポリシーを評価および実装する。このエンジンは内部であるので、このオプション通常、ポリシーを使用する承認プロセスに対してより効果的です。

指定するオプションに対して[ルールとアクションが有効である](#) (P. 678)かを確認します。

ポリシー主導型の承認

ポリシー (P. 607)を使用して、リクエスト用の承認プロセスを決定します。サービス オプション、サービス、リクエストされたアイテム、ユーザなどの属性に基づいて、条件をポリシーに指定します。ポリシーがアクティブで、送信済みのリクエストがポリシーの条件を満たす場合、ポリシーで指名されたユーザ（担当者）はアクション待ちリクエストを受信し、サービス オプション、サービス、またはリクエストの承認、却下、実行を行います。

ポリシー主導型承認とシステム承認では、いくつかの共通の用語が使用されます。たとえば、両方の方法において、「承認レベル」は、承認者の権限を数値で表しており、値が大きいほど承認者の権限が高いことを示します。しかし、ポリシー主導型の承認では、管理者が、各承認者および権限レベルに対して一意に割り当てており、システム承認との関係性はありません。

ポリシーがリクエストに適用されない場合、カタログ システムでは、ワークフロー主導型承認プロセスに定義された承認フローを使用します。たとえば、事前定義済みワークフロー承認プロセスを使用しており、事前定義済みサンプル ポリシーがアクション待ちリクエストに適用されない、と仮定します。その場合、カタログ システムは、[リクエスト先] ユーザのマネージャにアクション待ちリクエストを割り当てます。ユーザにマネージャがない場合は、カタログ設定で [リクエスト アクションのデフォルトユーザ] に指定されたユーザにアクション待ちリクエストを割り当てます。

フルフィルメント プロセス

リクエスト内のサービスに含まれているサービス オプションごとにフルフィルメントが必要です。サービス オプションのステータスが[フルフィルメント待ち]に設定されると、サービス オプションはフルフィルメント フェーズに入ります。ステータスが[実行済み]または[フルフィルメント キャンセル済み]に設定されると、サービス オプションはフルフィルメント フェーズを離れます。それぞれのサービス承認プロセス設定に対して、リクエストされたサービス オプションのフルフィルメント フェーズを個別に管理できます。

- 承認なし、およびシステム承認プロセス - 承認後、サービス向けのサービス オプションのステータスが[実行済み]または[フルフィルメント待ち]のいずれかに設定されます。
- ワークフロー主導型の承認プロセス - 承認後、サービス向けのサービス オプションが[フルフィルメント待ち]に設定されます。

リクエストされたサービス オプションのステータスを[フルフィルメント待ち]に設定するオプションを選択する場合、フルフィルメント プロセスは **Workflow** プロセス定義で管理される必要があります。いくつかのプロセス定義はフルフィルメント プロセスを管理します。これらのプロセス定義および関連するイベントルールは、フルフィルメントへの 3 つの異なるアプローチをサポートします。

これらのフルフィルメント オプションは使用中のビジネス プロセスに完全に適合する場合がありますが、多くの場合は、ビジネス プロセスにさらに正確に一致するように分散コンポーネントを変更します。既存のコンポーネントを変更したり、それらに追加したりする前に、それらの機能を理解することが重要です。

注: 3 つのすべてのオプションに関連するすべてのルールを有効化することはお勧めしません。その理由は、3 つのフルフィルメント オプションには重なる部分があるからです。

コンプレックス フルフィルメント

コンプレックス フルフィルメント プロセスでは、フルフィルメント プロセスの次のステップを決定するのに、サービス オプションの現在のステータス値と、割り当てられる新規ステータスが考慮されます。コンプレックス フルフィルメント プロセスでは、以下に関連する主要なフルフィルメント プロセスがサポートされます。

- 最初のリクエスト時、またはサービス オプション ステータスが[受け取り済み]の場合に、リクエストされたサービス オプションの可用性をチェックする。
- オプションの **CA Service Desk Manager** 変更要求 (ハードウェアまたはソフトウェア向け) を開く、またはサービス オプションが利用可能な在庫で見つかった場合に、フルフィルメント担当者に通知する。

- リクエストされたサービス オプションが利用可能な在庫で見つからない場合、調達に通知し、サービス オプションをオーダーして到着後に受け取りを記録できるようにする。

シンプル フルフィルメント

シンプル フルフィルメント プロセスでは、アイテムをフルフィルメント フェーズに特に関係せずに完了する必要があることを、適切なフルフィルメント担当者に通知します。

CA Service Desk Manager リクエストのフルフィルメント

CA Service Desk Manager リクエストのフルフィルメント プロセスでは、CA Service Desk Manager リクエストを開き、サービス オプションを完了する必要があることを、適切なフルフィルメント担当者に通知し、CA Service Desk Manager リクエスト ロジックまでフルフィルメント プロセスを離れます。

リクエスト一覧ページ上の列の表示の設定

サービス プロバイダのロール（デフォルトでは spadmin）を持つ管理者は、任意で [リクエスト一覧ページ](#) (P. 770) 上の列の表示を設定することができます。管理者は、列の並べ替え、列幅の設定、列の表示または非表示の設定、1 ページあたりに表示されるリクエストのデフォルトの数を設定できます。CA Service Catalog では、指定する設定がすべてのビジネス ユニット内の全ユーザに適用されます。

次の手順に従ってください:

1. サービス プロバイダ管理者 (spadmin) として CA Service Catalog にログインしていることを確認します。
2. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。
[リクエスト] ページが表示されます。

3. 以下のいずれかのオプションを選択および表示します。

注: 必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウン リストをクリックして、以下のオプションを表示します。[ホーム] - [リクエスト] ページはこれらのオプションを直接表示するか、または[マイ リクエスト] ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

- オープン リクエスト
- 最近のリクエスト
- 完了したリクエスト
- マイ アクション待ち
- 詳細検索 ([リクエストの検索](#) (P. 774)の結果の表示後)

選択内容と一致するリクエスト一覧が表示されます。

注: この手順で指定する設定は、グループとしてすべてのリストにではなく選択するリクエストリストにのみ適用されます。2つの例は[オープン リクエスト] および[最近のリクエスト] リストです。一度にすべてのリクエスト リストを設定することはできません。ただし、以下の手順を使用して各リストを個別に設定できます。

4. 列ヘッダの下に[設定] ボタンをクリックします。

カタログ システムで、列表示を設定する機能が有効になります。

5. [名前]、[ID]、[アクション]などの目的の列にカーソルを移動させます。列名の隣の下向き矢印をクリックします。

並べ替えオプションおよび列のドロップダウン メニューは、選択した列の下に表示されます。

6. (オプション) 以下のタスクのいずれかまたはすべてを実行します。

- [リクエスト一覧] に列を含めるには、列ドロップダウンメニューで列の名前をクリックし、列名が選択されていることを確認します。

たとえば、[優先度] 列がリクエスト一覧に表示されない場合、列ドロップダウンメニューで列名をクリックし、その名前が選択されていることを確認することによって、その列を追加できます。

- [リクエスト一覧] から列を除外するには、列ドロップダウンメニューで列の名前をクリックし、列名が選択されていないことを確認します。

たとえば、[変更日] 列がリクエスト一覧に表示されている場合、列ドロップダウンメニューで列名をクリックし、その名前が選択されていないことを確認することによって、その列を削除できます。

- リクエスト一覧を、フィールドの昇順または降順で並べ替えるには、以下の手順に従います。
 - a. 対象のフィールドにカーソルを移動させます。
 - b. 列名の隣の下向き矢印をクリックします。
 - c. [昇順に並べ替え] または [降順に並べ替え] のいずれかをクリックします。

7. [結果数 (1 ページあたり)] ドロップダウン リストの横の矢印をクリックして、各一覧に表示されるリクエストの最大数を指定します。

指定する値は、すべてのユーザのデフォルト値になります。

8. [保存] または [キャンセル] をクリックします。

ユーザの変更は保存されるか、またはそれらを破棄するためにキャンセルされます。

選択した [リクエスト一覧] 上で列の表示が設定されました。

注: 列の並べ替えや個々のリストのみのリクエストの最大数は任意に設定できます。ただし、列の追加または削除はできません。新しい [リクエスト一覧] に移動すると、カスタム設定がデフォルト設定で置き換えられます。ユーザは、表示する新しい [リクエスト一覧] ごとに、表示を任意でカスタマイズできます。

複数アイテムの同時の承認および却下

複数アイテムの承認を使用すると、リクエスト マネージャはリクエストを迅速かつ効率的に処理できます。これは特に、リクエストを熟知している場合に効果があります。カタログ管理者は、リクエスト マネージャがリクエスト内の複数アイテムを同時に承認または却下できるように、必要に応じて複数アイテムの承認を実装することができます。

- 複数アイテムの承認を使用すると、リクエスト マネージャはリクエスト内の複数のサービスを同時に承認または却下できます。これを実行する場合、リクエスト マネージャはアクション待ちリクエストにアクセスし、対象（またはすべて）のサービスを選択して、[承認] または [却下] をクリックします。（複数アイテムの承認は、[個別の承認](#) (P. 697) が実装されているかどうかにかかわらず、この機能を提供します。）

複数アイテムの承認が実装されていない場合、リクエスト マネージャは [ステータス] ドロップダウン リストでステータスを更新することにより、すべてのサービスを *個別* に承認または却下する必要があります。

- 個別の承認が実装されている場合、複数アイテムの承認を使用すると、リクエスト マネージャはサービス内の複数のサービス オプションを同時に承認または却下できます。これを実行する場合、リクエスト マネージャは [アクション待ちリクエスト](#) (P. 793) にアクセスし、サービスを開きます。各サービスで、対象（またはすべて）のサービス オプションを選択し、[承認] または [却下] をクリックします。

複数アイテムの承認は、個別の承認を *拡張* します。この拡張により、リクエスト マネージャは、すべてまたは多数のサービス オプションを 1 回のクリックで承認または却下できます。個別の承認が実装されていて、複数アイテムの承認が実装されていない場合、リクエスト マネージャは [ステータス] ドロップダウン リストでステータスを更新することにより、各サービス オプションを *個別* に承認または却下できます。

複数アイテムの承認の大きな利点は、リクエスト内のサービスまたはサービス オプションの数を増加させることです。複数アイテムの承認は、一般的に容量と時間に制約のあるモバイル ユーザにとって特に有用です。

複数アイテムの同時の承認および却下を実装する方法

複数アイテムの承認を実装するには、以下の手順に従います。

1. [カタログ] - [設定] - [リクエスト管理] をクリックし、[複数サービス/サービス オプションの承認を許可] が有効になっていることを確認します。
2. 個別の承認を実装していることを確認します。
3. リクエスト マネージャに、実装の新しい承認オプションを伝えます。
 - 複数アイテムの承認のみ
 - 複数アイテムの承認および個別の承認
4. 承認プロセスをテストして、複数アイテムの承認が意図したとおりに機能することを確認します。

複数の承認または却下ステータスを持つリクエスト

[リクエスト ライフ サイクルのデフォルト ステータス \(P. 758\)](#)には、[承認]と[却下]が含まれます。リクエスト マネージャが、このトピックの前半で説明したようにサービスまたはサービス オプションを承認または却下すると、それに応じてアイテムのステータスが変更されます。変更されたステータスは、サービスまたはサービス オプションの承認または却下を確定する前に、リクエスト マネージャに表示されます。承認または却下によってこれらのデフォルト ステータスのいずれかが変更された場合、カタログ システムはサービスまたはオプションを緑色で強調表示します。

カタログ管理者は、必要に応じて、「承認 - マネージャ」、「承認 - 会計」、「却下 - 予算不足」などのカスタムの承認および却下ステータスを作成できます

注: カスタム ステータスを定義するには、`requeststatus.xml` ファイルを編集します。詳細については、「[実装ガイド](#)」を参照してください。

1 つ以上のカスタム ステータスがこのサービスまたはサービス オプションに対して存在する場合、カタログ システムは以下のアクションを実行します。

- 複数のステータスが存在するという情報メッセージを表示します。
- `requeststatus.xml` ファイルで最初に定義されているカスタム ステータスを選択します。
- サービスまたはオプションをオレンジ色で強調表示します。

すべてのステータス変更（カスタムまたはデフォルト）では、承認または却下を確定する前に、リクエスト マネージャは以下のいずれかのオプションを選択できます。

- ステータス変更を許可する
- 1つ以上のステータスを更新する（カスタム ステータスからデフォルト ステータスなど）

選択していないサービスまたはオプションは強調表示されず、ステータスも変更されません。これらは承認または却下されるまで、リクエスト内に保留中のアイテムとして残ります。

個別のリクエスト ライフ サイクルを許可

個別のライフ サイクルを許可すると、すべてのサービスおよびサービス オプションが同じステータスに到達するのを待たなくても、個々のサービスおよびサービス オプションをさらに先のリクエスト ステータスに進めることができますようになります。そのため、たとえリクエスト マネージャがリクエスト内の1つ以上のサービスまたはサービス オプションを却下した場合でも、個別のライフ サイクルでは、一部のサービスとサービス オプションが[実行済み] および[完了] のステータスに到達でき、早めにインボイスを発行することができます。

管理者は、ビジネス ユニットごとにリクエスト ライフ サイクルの個別の設定を以下のように任意で指定できます。

- 選択する設定に応じて、リクエスト マネージャ（承認者または実行者）がリクエスト内のすべてのサービスの各サービス オプションを個別に（独立して）承認、却下、または実行できるステータスを指定することができます。指定する設定は、リクエスト ライフ サイクルで指定された開始ステータスから残りのステータスに至るまで、リクエストに対して適用されます。
- また任意で、サービス内の各サービス オプションおよびリクエスト内の各サービスが、リクエスト ライフ サイクル内で独立して次のステータスに進むためのステータスを指定できます。この場合、「独立して」とは、同じサービス内の他のサービス オプションまたは同じリクエスト内の他のサービスが次のステータスに進まなくても、それを待たずに次のステータスに進めることを意味します。指定する設定は、リクエスト ライフ サイクルで指定された開始ステータスから残りのステータスに至るまで、リクエストに対して適用されます。

- 1つのサービスまたはサービス オプションが却下された場合、同じリクエスト内の他のサービスまたはサービス オプションにどのような影響があるかを任意で指定することもできます。
 - この設定が「はい」の場合、1つのサービスまたはサービス オプションを却下しても、残りのサービスまたはサービス オプションが承認されていれば、それらは次の段階に進むことができます。
 - この設定が「いいえ」の場合、1つのサービスまたはサービス オプションを却下すると、他のサービスまたはサービス オプションがそれまでに承認されていても、リクエスト全体が却下されて「却下」ステータスに変更され、リクエスト ライフ サイクルの次の段階に進むことはできなくなります。

これらの個別の設定を指定するには、[設定パラメータを設定](#) (P. 709) します。

注: これらのすべてのパラメータにおいて、デフォルト設定は後方互換性を維持しています。したがって、リクエスト ライフ サイクルは、このパラメータが実装される以前のリリースと同様に機能します。

個別リクエストライフ サイクルを実装する方法

個別のリクエスト ライフ サイクルを実装するには、以下の手順に従います。

1. **CA Service Catalog** と併せて使用するために事前定義済み **CA Process Automation** プロセスが提供されている場合、個別のリクエスト ライフ サイクルをサポートするための追加の設定は必要ありません。ただし、それらのプロセスが個別のリクエスト ライフ サイクルで効率良く機能することを実装後に確認してください。

2. 進行中のリクエストへの影響を最小限に抑えるため、個別のライフ サイクルの使用を導入するための最適なオプションを判断して導入します。 オプションは、以下のとおりです。
 - CA Service Catalog の以前のリリースからアップグレードしている場合、テストシステムで個別のライフ サイクルの使用を開始し、リクエスト ライフ サイクルが期待どおりに機能することを確認してから、実稼働システムに移行します。
 - 組織内でリクエストの作成を一時的に停止するようユーザに指示します。進行中のリクエストの大半またはすべてが完了したらすぐに、個別のライフ サイクルの関連設定パラメータ（本トピックで後述）を設定して使用を開始します。
 - 設定変更の結果として、進行中のリクエストが先に進まなくなる場合があります。リクエストが進まなくなった場合は、[アラートを再試行または上書き（プッシュ スルー）](#) (P. 818)して、リクエストを完了します。
- 注：[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] という名前の設定を使用する場合は、再試行および上書きが特に必要となる可能性があります。
- 以下のいずれかに該当する場合、キャンセルされたアイテム、却下されたアイテム、フルフィルメント待ちアイテムについて、他のアイテムがまだ承認待ちの場合は特に注意が必要です。
 - － 一部のリクエストで、すべてのアイテムが承認されないとフルフィルメント待ちに進めない場合。
 - － いずれかのアイテムが却下されると、リクエスト全体が却下される場合。

これらの場合、個別のリクエスト ライフ サイクルをサポートするための設定変更は特に慎重に行ってください。設定変更を行う前にそのようなリクエストが完了したことを確認することもできます。

3. 以下の重要な考慮事項を確認します。

■ リクエストの全体的なステータス

最も小さい[ステータス値](#) (P. 758)を持つサービス オプションが、リクエストの全体的なステータスを決定します。リクエストのステータスを表示するには、[ホーム] - [リクエスト] をクリックし、必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウン リストを使用して、リクエストを表示します。リクエストを開き、ステータスを表示します。

リクエストに、異なるステータス値を持つサービスおよびサービス オプションが含まれる場合、最小のステータス値の横にアスタリスク (*) が表示され、同じリクエスト内の少なくとも 1 つのサービスまたはサービス オプションがそれより大きいステータス値であることを示します。

注: リクエストの全体的なステータスを決定する際、カタログ システムでは、却下、完了、削除、キャンセル、キャンセル待ち、保留のサービスおよびサービス オプションが無視されます。

■ 請求

課金コンポーネントを使用している場合、[生成するインボイス](#) (P. 557) には完了したサービスおよびサービス オプションが含まれます。同じリクエスト内の他のサービスおよびサービス オプションが完了していない場合でも同様です。未完了のサービスおよびサービス オプションは、同じ請求サイクルには完了したものとして含まれません。

■ リクエスト SLA

これは、[リクエスト SLA](#) (P. 275) を使用する場合のみ関係します。個別のリクエストライフサイクルを使用する場合、リクエスト SLA データのモニタリングおよび記録には影響ありません。カタログ システムでは、個別のリクエストライフサイクルの設定に関係なく、リクエスト SLA を含むサービス オプションのステータス変更をこれまでと同じ方法でモニタおよび記録します。

■ CA Business Service Insight 関連のメトリック

これは、CA Service Catalog が CA Business Service Insight と統合されている場合のみ関係します。個別のリクエストライフサイクル設定は、カタログ システムでサービス オプションと関連付けられた CA Business Service Insight 契約関連のメトリックのモニタリングおよび記録には影響しません。

■ [サンプルの設定と意味](#) (P. 701)

■ [共通設定](#) (P. 706)

■ [個別設定と意味](#) (P. 707)

4. [設定パラメータ](#) (P. 709) を使用して、確認して得られた情報に基づいて適切な結果を実現します。

サンプルの設定と意味

リクエストの個別処理のために提供される [次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] および [次の後に個別のリクエスト ライフ サイクルを許可] という設定パラメータのサンプル設定とその意味を確認してください。

すべての例において、リクエスト マネージャが、複数のサービスやサービス オプションが含まれるリクエスト内の 1 つ以上のサービスまたはサービス オプションを却下した場合、他のサービスおよびサービス オプションがそれまで承認されているかどうかに関わらず、[\[却下に対して個別の処理を許可\] パラメータ \(P. 709\)](#) の設定によって、リクエスト内のサービスおよびサービス オプションに対する影響が決定します。

[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] の例

[\[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可\] パラメータ \(P. 709\)](#) は、リクエスト マネージャ（承認者および実行者）がアクション（承認、却下、実行）待ちリクエストを個別に処理できるステータスを指定します。指定したステータスにリクエストが到達すると、リクエスト マネージャは、リクエスト内のすべてのサービスのサービス オプションごとに個別に（独立して）承認、却下、実行することができます。以下に例を示します。

例 1 -- 送信済み

この例では、個別の承認および個別の実行の両方を設定する必要があります。そのため、1回のアクションでサービス内のサービス オプションをすべて却下するのではなく、サービス オプションを個別に承認または却下する必要があります。同様に、1回のアクションでサービス内のサービス オプションをすべて実行するのではなく、サービス オプションを個別に実行する必要があります。

これを実現するには、このパラメータの値として [送信済み] を指定します。その場合、ユーザがリクエストを送信すると、承認者はサービス内の各サービス オプションを個別に承認することができます。また、実行者は承認された各サービス オプションを個別に実行できます。

以下の両方が実行された場合、リクエスト マネージャは、必要なアクションに対応すると複数の通知電子メールを受信する可能性があります。

- [次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] パラメータを [送信済み] に設定した場合。
- [必要なアクションが完了した場合にユーザに通知する] というパラメータ設定を「はい」（事前定義済み設定）のままにした場合。

後者は [サービス ビルド] - [リクエスト マネージャ] 設定オプションです。後者のオプションに「はい」が設定されている場合、リクエスト マネージャは、サービス オプション、サービス、またはリクエストを承認、却下、実行するたびに通知メールを受信します。たとえば、サービスに 5 つのサービス オプションが含まれている場合、リクエスト マネージャが各オプションを承認すると、5 通の確認電子メールを受信します。リクエスト マネージャがそのような電子メールを受信しないようにするには、[必要なアクションが完了した場合にユーザに通知する] に「いいえ」を設定します。設定するオプションの詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

例 2 -- フルフィルメント待ち

この例では、個別の承認はせず、個別の実行を行う必要があります。したがって、サービス内のサービス オプションを個別には承認または却下せず、1回のアクションですべてのサービス オプションをまとめて承認または却下します。ただし、リクエスト全体が承認されたら、サービス オプションを個別に実行します。

これを実現するには、このパラメータの値として [フルフィルメント待ち] を指定します。その場合、リクエスト全体が承認されると、実行者はすべてのサービス内の承認された各サービス オプションを個別に実行することができます。

後方互換性のため、[フルフィルメント待ち] を指定すると、実行待ちステータス以前のリクエスト ライフ サイクル部分は、このパラメータが実装される以前の製品リリースと同様の方法で機能します。

例 3-- 完了

この例では、個別の承認や個別の実行を行いません。したがって、リクエスト ライフ サイクルのどの時点でもサービス オプションを個別に承認、却下、実行することはありません。代わりに、リクエスト全体を常に 1 つの単位として、承認、却下、実行します。これを実現するには、このパラメータの値として [完了] を指定します。

この設定は、承認および実行の個別処理を実質的にオフにします。そのため、リクエスト マネージャはリクエスト内のすべてのサービスを一度に承認、却下、実行する必要があります。

注: 後方互換性のため、保留および再開のアクションは、個々のサービスとサービス オプションに対して引き続き機能します。これにより、リクエスト ライフ サイクルは、このパラメータが実装される以前のリリースと同様に機能するようになります。

[次の後に個別のリクエスト ライフ サイクルを許可]の例

[次の後に個別のリクエスト ライフ サイクルを許可]パラメータ (P. 709)は、サービス内の各サービス オプションおよびリクエスト内の各サービスがリクエスト ライフ サイクル内で独立して次の段階に進むことができるステータスを指定します。この場合、「独立して」とは、同じサービス内の他のサービス オプションまたは同じリクエスト内の他のサービスが次のステータスに進まなくても、それを待たずに次のステータスに進めることを意味します。以下に例を示します。

例 1 -- 送信済み

サービス内の各サービス オプションが承認されたら、同じサービス内の他のサービス オプションが承認されるのを待たなくても、リクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを個別に進むことができるようにしたいとします。これを実現するには、このパラメータの値として「送信済み」を指定します。

その場合、ユーザがリクエストを送信すると、すべてのサービス内の各サービス オプションは、承認後すぐにリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを個別に進むことができます。他のサービス オプションが承認または却下されるのを待つ必要はありません。

同様に、ユーザがリクエストを送信すると、すべてのリクエスト内の各サービスは、承認後すぐにリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを個別に進むことができます。他のサービスが承認または却下されるのを待つ必要はありません。

承認者が 1 つ以上のサービス オプションに対してアクションを実行しなくても、同じサービス内の承認されたサービス オプションはリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを進むことができます。承認者が 1 つ以上のサービスに対してアクションを実行しなくても、同じリクエスト内の承認されたサービスはリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを進むことができます。

たとえば、このパラメータの値として「送信済み」を指定すると、サービス内に 2 つのオプションがあり、1 つが承認され 1 つがされていない場合、以下のような結果になります。

サービス オプション	承認者のアクション	結果のステータス
オプション 1	承認	フルフィルメント待ち
オプション 2	アクションなし	承認待ち

同じサービス内のすべてのサービス オプションが承認されたら、サービスは「フルフィルメント待ち」ステータスに到達します。

同じリクエスト内のすべてのサービスが承認されたら、リクエストは「フルフィルメント待ち」ステータスに到達します。

例 2 -- フルフィルメント待ち

リクエスト内のすべてのサービスが承認されたら、サービス内の各サービス オプションがリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを個別に進むことができるようにしたいとします。これを実現するには、このパラメータの値として [フルフィルメント待ち] を指定します。

その場合、サービスが承認されたら、[フルフィルメント待ち] まで進み、サービス内の各サービス オプションはリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを個別に進むことができます。同様に、リクエストが承認されたら、[フルフィルメント待ち] まで進み、リクエスト内の各サービスはリクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを個別に進むことができます。

このパラメータの値として [フルフィルメント待ち] を設定することは、[送信済み] を設定した場合と以下の点で異なります。

- 承認されたサービス オプションは、同じサービス内の他のすべてのサービス オプションが承認されるまで、リクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスを進むことができません。
- 承認されたサービスは、同じリクエスト内の他のすべてのサービスが承認されるまで、リクエスト ライフ サイクル内の残りのステータスに進むことができません。

したがって、このパラメータの値として [フルフィルメント待ち] を指定すると、サービス内に 2 つのオプションがあり、順次承認された場合、以下のような結果になります。

サービス オプション	承認者のアクション	結果のステータス
オプション 1	承認	承認完了
オプション 2	承認	フルフィルメント待ち
オプション 1	実行	完了
オプション 2	実行	完了

同じサービス内のすべてのサービス オプションが承認されたら、サービスは [フルフィルメント待ち] ステータスに到達します。

同じリクエスト内のすべてのサービスが承認されたら、リクエストは [フルフィルメント待ち] ステータスに到達します。

例 3-- 完了

この例では、リクエストライフサイクル内のどの時点でも、サービス内の各サービス オプションまたはリクエスト内の各サービスが個別にステータスを変更できないようにしたいとします。

代わりに、サービス全体およびリクエスト全体を常に 1 つの単位としてステータスを変更されるようにします。これを実現するには、このパラメータの値として [完了] を指定します。

この設定では、リクエストライフサイクル内のどの時点でもサービス内のサービス オプションまたはリクエスト内のサービスが独立してステータスを変更する可能性がなくなります。

注: 後方互換性のため、保留および再開のアクションは、個々のサービスとサービス オプションに対して引き続き機能します。これにより、リクエストライフサイクルは、このパラメータが実装される以前のリリースと同様に機能するようになります。

共通設定

以下の点は、[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] および [次の後に個別のリクエストライフサイクルを許可] のすべての組み合わせに該当します。

- [却下に対して個別の処理を許可] [設定パラメータ \(P. 709\)](#) に「いいえ」を指定した場合、サービスまたはサービス オプションを 1 つでも却下すると、リクエスト全体が却下され、リクエストライフサイクルはすぐに停止されます。このオプションによって後方互換性が提供され、リクエストライフサイクルは、このパラメータが実装される以前の製品リリースと同様に機能するようになります。却下された後は、以下のステータスの変更が発生します。
 - リクエスト全体のステータスは、[未送信 - 却下] に変わります。
 - 以前に承認されていたサービス オプションのステータスは、[未送信 - 承認] に変わります。
 - 他のすべてのサービス オプションのステータスは、[未送信 - 却下] に移行します。

要求者は任意でリクエストを変更し再送信することができます。

ただし、この設定が「はい」の場合、1 つのサービスまたはサービス オプションを却下しても、残りのサービスやサービス オプションは、以下の表に指定されるように、[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] および [次の後に個別のリクエストライフサイクルを許可] の設定に基づいて、それぞれのリクエストライフサイクルを継続します。

- リクエスト マネージャが、複数のサービスやサービス オプションが含まれるリクエスト内の 1 つ以上のサービスまたはサービス オプションを却下した場合、他のサービスおよびサービス オプションがそれまで承認されているかどうかに関わらず、[\[却下に対して個別の処理を許可\] パラメータ \(P. 709\)](#) の設定によって、リクエスト内のサービスおよびサービス オプションに対する影響が決定します。
- いずれの場合でも、[アクションの実行] アイコンまたはボタンは GUI 上に表示されますが、[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] が [フルフィルメント待ち] に設定され、[次の後に個別のリクエスト ライフ サイクルを許可] が [完了] に設定されている場合は別です。これらの設定を使用した場合、[アクションの実行] アイコンまたはボタンは GUI 上に表示されません。

[アクションの実行] をクリックすると、新しいページが開き、リクエスト内の各サービスまたはサービス オプションに対して適用可能なアクション（承認、却下、実行、転送、委任、取得、返却、など）を実行できます。

個別設定と意味

以下の表は、[却下に対して個別の処理を許可]（ADHSA）の設定に基づいて、リクエスト マネージャによるアクションがサービス、サービス オプション、またはそのいずれかを対象にしているかどうかを示します。

この表は、[却下に対して個別の処理を許可] のすべての設定に該当します。

リクエスト マネージャ アクション	ADHSA= 送信済み	ADHSA= フルフィルメント待ち	ADHSA= 完了
承認または却下	サービス オプション	サービス	サービス
保留または再開	いずれか	いずれか	いずれか
転送または委任	サービス オプション	A-サービス B-サービス オプション	サービス
上書き	サービス オプション	A-サービス B-サービス オプション	サービス
取得または返却	サービス オプション	A-サービス B-サービス オプション	サービス
プッシュ スルー	サービス オプション	A-サービス B-サービス オプション	サービス
キャンセル	サービス	サービス	サービス
フルフィルメント キャンセル	サービス オプション	サービス オプション	サービス

実行	サービス オプション	サービス オプション	サービス
CA Service Desk Manager 変更オーダー	サービス オプション	サービス オプション	サービス

A - サービス、[送信済み] ステータスから [承認完了] ステータスまで

B - サービス オプション、[フルフィルメント待ち] ステータスから [実行済み] ステータスまで

注: CA Service Desk Manager 変更オーダーの詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

設定パラメータの設定

[アクション待ちリクエストの個別の処理](#) (P. 697)を有効にするには、関連する設定パラメータを設定します。これらの設定パラメータを個別に使用することもできますが、最適なリクエスト処理を実現するために併せて使用するのが最も効果的です。

設定パラメータを設定する方法

1. [サービス ビルダ] - [リクエスト管理の設定] をクリックします。
2. 以下のパラメータを設定します。

次の後にサービス オプションの個別の処理を許可

リクエスト マネージャ（承認者と実行者）が処理できるアクション（承認、却下、実行）待ちリクエストを個別に処理できるステータスを指定します。指定したステータスにリクエストが到達すると、リクエスト マネージャは、リクエスト内のすべてのサービスのサービス オプションごとに個別に（独立して）承認、却下、実行することができます。

つまり、このパラメータを使用して、必要なアクションがサービス レベルではなくサービス オプション レベルで割り当てられるよう指定できます。

指定する設定は、リクエスト ライフ サイクルで指定された開始ステータスから残りのステータスに至るまで、リクエストに対して適用されます。

有効な値は [送信済み]、[フルフィルメント待ち]、[完了] です。

後方互換性のため、デフォルトは [フルフィルメント待ち] です。したがって、このパラメータが実装される以前のリリースと同じ様にリクエスト ライフ サイクルが機能します。

[サンプルの設定と意味](#) (P. 701)を参照します。

次の後に個別のリクエストライフ サイクルを許可

サービス内の各サービス オプションおよびリクエスト内の各サービスが、リクエスト ライフ サイクルの次のステータスに独立して進むことができるステータスを指定します。この場合、「独立して」とは、同じサービス内の他のサービス オプションまたは同じリクエスト内の他のサービスが次のステータスに進まなくても、それを待たずに次のステータスに進めることを意味します。

指定したステータスにリクエストが到達すると、同じサービス内の他のサービス オプションに対してアクションが実行されていなくても、承認または実行したサービス オプションは、リクエスト ライフ サイクルの残りの段階を完了することができます。

同様に、指定したステータスにリクエストが到達するとすぐに、同じリクエスト内の他のサービスが却下されたかアクションが実行されていなくても、承認または実行したサービスは、リクエスト ライフ サイクルの残りの段階を完了することができます。

有効な値は [送信済み]、[フルフィルメント待ち]、[完了] です。

後方互換性のため、デフォルトは [完了] です。したがって、このパラメータが実装される以前の製品リリースと同じ様にリクエスト ライフ サイクルが機能します。

指定する設定は、リクエスト ライフ サイクルで指定された開始ステータスから残りのステータスに至るまで、リクエストに対して適用されます。

[サンプルの設定と意味](#) (P. 701)を参照します。

却下に対して個別の処理を許可

1つのサービスまたはサービス オプションが却下された場合に、同じリクエスト内の他のサービスおよびサービス オプションに与える影響を指定します。

- この設定が「はい」の場合、1つのサービスまたはサービス オプションを却下しても、残りのサービスまたはサービス オプションが承認されていれば、それらは次の段階に進むことができます。つまり、同じリクエスト内の他のサービスが承認されていれば、それらはリクエスト ライフ サイクル内の次の段階に進むことができます。同様に、同じサービス内の他のサービス オプションが承認されていれば、それらはリクエスト ライフ サイクル内の次の段階に進むことができます。
- この設定が「いいえ」の場合、1つのサービスまたはサービス オプションを却下すると、リクエスト全体が却下されます。つまり、同じリクエスト内の他のサービスがそれまでに承認されていた場合でも、すべて却下され、リクエスト ライフ サイクル内の次の段階に進むことはできなくなります。同様に、同じサービス内の他のサービス オプションがそれまでに承認されていた場合でも、すべて却下され、リクエスト ライフ サイクル内の次の段階に進むことはできなくなります。

後方互換性のため、デフォルトは「いいえ」です。したがって、このパラメータが実装される以前の製品リリースと同じ様にリクエスト ライフ サイクルが機能します。

リクエストのサービス レベル レポート

いくつかのレポート データ ビューおよび元になるデータ オブジェクトによって、リクエスト サービス レベルをモニタできます。

リクエストのフルフィルメント データビュー

このレポートでは、日付範囲とビジネス ユニットが求められます。レポートの中では、各行が 1 つの依頼用に使用され、リクエストの承認、実現、完了にかかる期間（日、時間、分）を表わす列を持つ表が表示されます。日付範囲は、リクエストのうち最初の作成日が指定された範囲に含まれているものにリストの内容を制限するのに使用されます。ビジネス ユニットの値は、リクエストのうちビジネス ユニットからのユーザまたはアカウントを対象にしたものにレポートの内容を制限するのに使用されます。

[リクエスト ID] フィールドをクリックすると、リクエスト内に含まれるサービス オプション向けのリクエスト アイテムのフルフィルメント レポートが表示されます。このサブ レポートでは、サービス オプション向けの違反期間を超えている時間はすべて赤で表示され、サービス オプション向けの警告期間を超えてる時間はすべて黄色で表示されます。

リクエスト アイテムの平均フルフィルメント時間データビュー

このレポートでは、日付範囲とビジネス ユニットが求められます。レポートの中では、各行が 1 つのサービス オプション用に使用され、このサービス オプションのリクエストの承認、実現、完了にかかる平均時間（日、時間、分）を表わす列を持つ表が表示されます。日付範囲は、リクエストのうち最初の作成日が指定された範囲に含まれているものにリストの内容を制限するのに使用されます。ビジネス ユニットの値は、リクエストのうちビジネス ユニットからのユーザまたはアカウントを対象にしたものにレポートの内容を制限するのに使用されます。このレポートでは、サービス オプション向けの違反期間を平均時間が超えているものはすべて赤で表示され、サービス オプション向けの警告期間を平均時間が超えてるものはすべて黄色で表示されます。

[サービス オプション] フィールドをクリックすると、サービス オプションを含んでいるすべてのリクエストが記載されているリクエスト アイテムのフルフィルメント レポートが表示されます。このサブ レポートでは、サービス オプション向けの違反期間を超えている時間はすべて赤で表示され、サービス オプション向けの警告期間を超えてる時間はすべて黄色で表示されます。

リクエスト サービス レベルの監視

サービス オプションのリクエストがどれくらい素早く完了するかを監視することが重要です。デフォルトでは、監視可能なリクエスト ライフ サイクルの以下のような 3 つの重要なフェーズがあります。

- 承認 - リクエストされたサービス オプションのステータスが [送信] から [承認完了] に変わるのにどれくらい時間がかかるか
- フルフィルメント - リクエストされたサービス オプションのステータスが [承認完了] から [完了] に変わるのにどれくらい時間がかかるか
- 完了 - リクエストされたサービス オプションのステータスが [送信] から [完了] に変わるのにどれくらい時間がかかるか

それぞれのサービス オプションに対して、サービス プロバイダはフェーズごとに SLA 警告および違反のしきい値を設定できます。

例

この例では、「標準デスクトップ」という名前のサービス オプションを使用します。図では、フルフィルメント フェーズ失効猶予期間は 5 日です。また、違反時間は 7 日です。この場合、サービス プロバイダは、標準デスクトップのフルフィルメントが 5 日以内に完了（設定、提供、セットアップ）することを想定します。さらに、フルフィルメントの時間が 7 日を超える場合、違反が発生します。

サービス オプションの違反設定は、カタログ ユーザがサービスを参照しているときに、フルフィルメントの推定時間としてカタログ内に表示されます。この例では、「標準デスクトップ」サービスのフルフィルメント推定時間は 7 日間です。

注: レポート データ オブジェクトで `STATUS_RANGES` 値を変更することで、ほかのリクエスト ライフ サイクル フェーズを監視するようにレポートを設定できます。

関連項目:

[サービスの作成および更新](#) (P. 195)

複数サーバ使用時のファイルの保守

CA Service Catalog のいくつかの機能では、カタログ コンポーネント ファイル システム上のファイルが使われます。 カatalog コンポーネント サーバが複数ある場合は、エラーの発生を避けるために、すべてのサーバ上の対象ファイルを継続して同期する必要があります。

以下の表は、カタログ コンポーネント サーバ上のファイルを使用する機能およびファイルが格納されているフォルダを示します。

機能	フォルダ
添付ファイル	%USM_HOME%\view\documents
CA Service Catalog イメージ	%USM_HOME%\FileStore\images\offerings
ドキュメント	%USM_HOME%\view\documents
CA Service Catalog フォーム	%USM_HOME%\view\forms
オフライン データ オブジェクト およびデータ ビュー	%USM_HOME%\reporting\offline

PDA からのアクション待ちリクエストの承認と却下

CA Service Catalog 管理者が PDA 承認用に CA Service Catalog を設定したら、承認者は自分の PDA からリクエストを承認または却下できます。管理者によって指定された設定に応じて、受信するアクション待ちリクエストで以下のいずれかまたはすべてを承認/却下することができます。

- リクエスト全体
- 個別のサービス
- 個別のサービス オプション

PDA からアクション待ちリクエストを承認/却下する方法

1. リクエスト承認電子メールを受信したら、PDA を使用して迅速にメールを開きます。
2. リクエスト内のサービスとサービス オプションおよび担当ユーザを確認します。割り当てられているリクエスト、サービス、またはサービス オプションを承認するか却下するかを決定します。その前に、リクエストの詳細を表示することもできます。

[ポリシーを使用したリクエストの管理](#) (P. 607)によって、任意のユーザではなくポリシーによって割り当てられたユーザのみがリクエスト、サービス、サービス オプションの承認/却下が実行可能であることを指定できます。その場合、[他のユーザのアクション待ちリクエストを承認/却下](#) (P. 799)するための代理権限を持っているかに関わらず、ユーザに明示的に割り当てられている個別のサービスおよびサービス オプションのみを承認/却下します。

リクエスト内のすべてのサービスとサービス オプションが自分に明示的に割り当てられている場合以外は、アクション待ちリクエスト全体を承認/却下しないでください。

3. 実行するアクションのリンクをクリックします。

管理者が PDA 承認用のリクエスト承認電子メールをどのようにセットアップしたかに応じて、これらのオプションの一部のみが表示されます。たとえば、リクエスト全体を承認/却下するオプションのみ、または個別のサービス オプションを承認/却下するオプションのみなどです。

レビューせずにリクエストを承認する

このオプションは、割り当てられているアクション待ちリクエストをすべて承認します。

さらに、担当者でなくても、ロールに許可されている場合は、このオプションによってリクエストの残りのすべてのアクション待ちリクエストが承認されます。たとえば、ユーザのロールがサービス提供管理者（デフォルトでは **spadmin**）である場合、すべてのリクエストのアクション待ちリクエストをすべて承認できます。

レビューせずにサービスを承認する

このオプションは、アクション待ちリクエスト内のハイライトされたサービスを承認します。ユーザに割り当てられたサービスは、リクエスト概要でハイライトされます。

レビューせずにサービス オプションを承認する

このオプションは、アクション待ちリクエスト内のハイライトされたサービス オプションを承認します。ユーザに割り当てられたサービス オプションは、リクエスト概要でハイライトされます。

レビューせずにリクエストを却下する

このオプションは、割り当てられているアクション待ちリクエストをすべて却下します。

さらに、担当者でなくても、ロールに許可されている場合は、このオプションによってリクエストの残りのすべてのアクション待ちリクエストが却下されます。たとえば、ユーザのロールがサービス提供管理者（デフォルトでは **spadmin**）である場合、すべてのリクエストのアクション待ちリクエストをすべて却下できます。

レビューせずにサービスを却下する

このオプションは、アクション待ちリクエスト内のハイライトされたサービスを却下します。ユーザに割り当てられたサービスは、リクエスト概要でハイライトされます。

レビューせずにサービス オプションを却下する

このオプションは、アクション待ちリクエスト内のハイライトされたサービス オプションを却下します。ユーザに割り当てられたサービス オプションは、リクエスト概要でハイライトされます。

詳細をレビューする

このオプションは、CA Service Catalog ログイン ページを表示します。ユーザは、ログインしてリクエストに関する追加の情報を確認し、リクエストを承認するか却下するかを判断するのに役立てることができます。

CA Service Catalog にログインすることを選択した場合は、残りの手順を完了します。

4. プロンプトが表示されたら、該当する場合は CA Service Catalog にログインするためのユーザ ID とパスワードを以下のように入力します。

[直接電子メール承認 \(P. 725\)](#)が使用されている場合は、アクションを完了するために CA Service Catalog にログインする必要はありません。

- ユーザ ID があらかじめ入力されている場合は、パスワードを入力します。
- 承認電子メールが複数のユーザまたはユーザ グループに送信された場合、ユーザ ID はあらかじめ入力されないため、ユーザ ID とパスワードの両方を入力する必要があります。

ログイン承認が使用されている場合、それぞれのオプションで CA Service Catalog へのログインが必要とされます。ログイン認証情報が検証された後、アクションが完了し、確認メッセージが表示されます。

5. PDA を使用して参照できる情報以上の情報が必要な場合、またはフォーム上の必須フィールドの入力を完了できない場合は、以下の手順に従います。これらの手順は、何らかの理由でリクエストを承認または却下できない場合にも適用されます。

PDA を使用してリクエスト、サービス、サービス オプションを承認/却下する場合、懸念事項があるもの、特に入力が必要とされるフォームを含むサービスについては、PDA で承認や却下を行わないようにしてください。リリース時点では、一部の PDA 用ブラウザ（特に古いバージョンのもの）では、リクエストに関して [限られた情報](#) (P. 723)のみを表示します。

- a. 懸念があるサービスやリクエストについて、PDA を使用した承認または却下のアクションをキャンセルします。
 - b. デスクトップまたはラップトップ コンピュータから CA Service Catalog にログインします。
 - c. そのコンピュータ上で、リクエストの完全な詳細を確認し、懸念のあったサービス オプション、サービス、リクエストを [承認または却下](#) (P. 796) します。
 - d. 該当する場合、フォーム上で必須の項目を入力します。
6. 必要に応じて、[ログアウト] をクリックし、PDA から CA Service Catalog を終了します。

PDA 承認

PDA を任意で使用して、リクエストを確認、承認、却下することができます。

概要と利点

ほとんどの組織では、管理者、マネージャ、その他の主要な人員が移動の際に PDA (Personal Digital Assistant) というモバイル デバイスを使用します。このデバイスを使用して、電話および電子メールを使用した通信、特殊なモバイル用 Web ブラウザを使用したインターネットへの接続などを行います。このように、従業員は、オフィスの外にいるにもかかわらず、ビジネス プロセスを継続して進めることができます。

CA Service Catalog 管理者は、CA Service Catalog の実装およびそのサービスを任意で設定し、ユーザが PDA を使用してリクエストを承認および却下することを可能にできます。該当するユーザは、リクエストが承認待ちであることを通知する電子メール (リクエスト承認電子メール) を自分の PDA で受信します。

PDA 承認がセットアップされている方法に応じて、PDA ユーザは、リクエスト承認電子メールで提供されるリンクを使用して、以下のいずれかのアクションを実行することができます。

- CA Service Catalog にログインし、リクエスト詳細を表示して、リクエストを承認または却下します。
- リクエスト、サービス、サービス オプションを、詳細を表示せずに承認または却下します。

ログイン認証情報は手動で入力する必要があります。

- CA Service Catalog にログインせずに、リクエスト、サービス、またはサービス オプションを承認または却下します。このアクションは、[直接電子メール承認](#) (P. 725) です。

このように PDA を使用することによって、従業員はオフィスの外にいるにもかかわらず、ビジネスにおけるリクエストのライフ サイクル コンポーネントを進めることが可能です。

PDA を使用したリクエストの承認または却下 (PDA 承認) は、デスクトップやラップトップのパソコンを使用して行うプロセスと似ています。ただし、オフィスでコンピュータを使用する従来のプロセスと比較すると、PDA 承認には追加の[セットアップ作業](#) (P. 720)がいくつか含まれており、考慮すべきいくつかの[制限事項](#) (P. 723)があります。

PDA 承認の設定方法

PDA 承認を有効にすると、管理者、マネージャ、その他主要な人員に対して、たとえば出張中または顧客訪問中など、従来のオフィス環境の外からリクエストを承認および却下する柔軟性が提供されます。PDA を使用したリクエストの承認または却下（PDA 承認）は、デスクトップやラップトップのパソコン（オフィスコンピュータ）を使用して行うプロセスと似ています。ただし、従来のプロセスと比較すると、PDA 承認にはいくつかの追加の要件および制限事項が含まれます。PDA 承認を有効にするには、以下のタスクを完了します。

1. **CA Service Catalog** をインストールおよび設定していることを確認します。特に、**CA Process Automation** を使用してリクエストを承認するよう **CA Service Catalog** が設定されていることを確認します。

注：リクエストの承認に **CA Process Automation** を使用するように **CA Service Catalog** を設定する詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

2. PDA 承認に使用するモバイル デバイスおよびモバイル ブラウザが **CA Service Catalog** でサポートされていることを確認します。

Blackberry 上で Blackberry ブラウザ、iPhone 上で Safari ブラウザを使用して、リクエストを承認または却下できます。PDA デバイスの最小システム要件は以下のとおりです。

- 電子メール ソフトウェアが機能し、HTML を表示できる。
- ブラウザが基本的な JavaScript 機能および関数をサポートする。

3. **CA Service Catalog** から電子メールを受信するよう PDA を設定します。このタスクは、後の手順で選択する PDA 承認の方法（直接電子メール承認またはログイン承認）にかかわらず、すべてのユーザに適用されます。

詳細については、PDA のドキュメントを参照してください。

4. [リクエスト管理設定パラメータを設定](#) (P. 724) して、PDA 承認を有効にします。

PDA 承認が有効になると、承認者はオフィスのコンピュータと PDA の両方に自動的にリクエスト承認電子メールを受信し、リクエストが承認待ちであることが通知されます。

5. [PDA 承認の制限事項](#) (P. 723) を確認します。

6. その[前提条件](#) (P. 728) と[ログイン承認との比較](#) (P. 727) を含めて[直接電子メール承認](#) (P. 725) を確認します。PDA によってリクエストを承認および拒否するときどのメソッドを使用するかを決定します。ベスト プラクティスとして、両方の方法ではなくいずれかの方法を使用することをお勧めします。

7. 直接電子メール承認を使用することに決定した場合、要件を満たすよう[直接電子メール承認を設定](#) (P. 726) します。

ログイン承認を使用することに決定した場合、直接電子メール承認の設定に関するトピックはスキップします。

8. 実装環境で使用されているリクエスト承認電子メールを確認およびカスタマイズします。

CA Service Catalog がすでにインストール（またはアップグレード）され、設定されている場合、承認者がオフィス コンピュータを介してアクセスする既存のリクエスト承認電子メールがすでにあります。CA Service Catalog では、自動的にその電子メールをオフィス コンピュータと PDA の両方に使用します。いずれかの方法（直接電子メール承認またはログイン承認）によって PDA 承認を有効にした場合、この電子メールが要件を満たすものかどうかを確認してカスタマイズします。

- 電子メールのテキストおよびリンクを設定し、ログイン承認（デフォルト）または直接電子メール承認のいずれかによる承認と却下を有効にします。
- ベストプラクティスとして、承認と却下を有効にするための電子メールのテキストおよびリンクは、以下のいずれかのレベルでのみ設定します。
 - リクエスト全体のみ（デフォルト）
 - 個別のサービス - このオプションは、[承認者に通知] アクションを使用してリクエスト電子メールを送信する場合のみ適用されます。
 - 個別のサービス オプション - このオプションは、[承認者に通知] アクションを使用してリクエスト承認電子メールを送信し、かつ承認に対して個別のリクエスト ライフ サイクルがサービス オプション レベルで設定されている（[\[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可\] = \[送信済み\]](#) (P. 709)）場合のみ適用されます。

そうでない場合、リクエスト電子メールで個別のサービス オプションの承認/却下がサポートされるよう設定されていても、承認者が個別の承認/却下を行うことはできません。
- 電子メールが PDA を含むすべてのデバイス上でユーザ フレンドリーなものであることを確認します。

これを実現するため、実装環境に応じて以下のいずれかを実行します。

- [PDA 承認をサポートするために \[承認者に通知\] アクションをカスタマイズ \(P. 730\)](#) します (このアクションによって送信されるリクエスト承認電子メールを設定します)。
- PDA 承認をサポートするため **USM_Approval** プロセス定義をカスタマイズします (このプロセス定義によって送信されるリクエスト承認電子メールを設定)。

デフォルトでは、承認のリクエストがサブミットされるとすぐに、**CA Service Catalog** はリクエスト承認電子メールを承認者へ自動的に送信します。PDA 承認を有効にした場合、承認者はオフィス コンピュータ (ラップトップおよびデスクトップ) と PDA の両方で、ほぼ同じバージョンの電子メールを受信します。

PDA 承認を使用しているかいないかに関わらず、この電子メールのコンテンツはいつでも任意でカスタマイズできます。PDA 承認を使用している場合は、この電子メールを実際のリクエストで確認、修正、テストすることによって、PDA を含むすべてのデバイス上でメールが問題なく表示されることを確認できます。

9. 必要に応じて、[リクエスト電子メールのプロファイル ファイルをカスタマイズ \(P. 740\)](#) し、リクエスト スナップショットに表示される詳細のレベルを制御します。

リクエスト スナップショットは、リクエスト承認電子メールの下部に任意で表示されるリクエスト詳細の概要です。リクエスト スナップショットを表示しない場合、またはカスタマイズしない場合、この手順をスキップできます。

10. まだの場合、オフィス コンピュータから **CA Service Catalog** にログインし、デフォルトのパスワードを変更します。デフォルトパスワードは、インストール時、または管理者がユーザ ID を作成またはインポートしたときのいずれかに提供されます。

この手順は、PDA からリクエストを承認/却下する予定であるすべてのユーザにとって必須の条件です。

11. [PDA からリクエストを承認および却下 \(P. 715\)](#) する方法を確認し、この情報を該当するユーザと共有します。

PDA 承認の制限事項

PDA を使用する場合は、以下の制限が存在する可能性について認識しておく必要があります。これらの制限の可能性のいずれかが該当する場合、それらの対応方法について判断し、管理者およびユーザに適宜指示する必要があります。これらの制限が該当する場合、より古いブラウザを備えた古い PDA に最も影響する可能性があります。

- PDA 承認者がリクエストを承認または却下する際、リクエストにコメントや添付ファイルを追加できない場合があります。
- ブラウザで、フォームが完全に正しく表示されない場合があります。したがって、ユーザ（承認者を含む）が PDA を使用してリクエスト内のフォームにアクセスする場合、以下の制限が発生する可能性があります。リクエストのフォームを完全にサポートするには、デスクトップまたはラップトップコンピュータから **CA Service Catalog** にログインし、リクエストにアクセスする必要があります。

- PDA ユーザは、フォームのほとんどの情報を表示できますが、必須フィールドであっても一部の情報を入力できない場合があります。オフィスコンピュータでは、承認者が必須フィールドの入力を完了しない場合、リクエストを承認または却下しようとしても失敗します。ただし、PDA では、承認者が必須フィールドの入力を完了しなくても、リクエストを承認または却下できる可能性があります。

重要: フォームフィールドに情報を入力できないときは、PDA ではなくオフィスコンピュータ（デスクトップまたはラップトップ）を使用して、サービスを承認または却下するように承認者に指示してください。

- フォーム上の非表示フィールドが表示される可能性があります（非表示になりません）。そのため、管理者は、非表示フィールドに含まれるすべての情報が、承認者、または PDA を使用してリクエストにアクセス可能な他のユーザが参照しても問題ないものかどうかを確認する必要があります。そうでない場合は、フォームから非表示フィールドを削除します。
- テキストボックス、テキスト領域、選択ボックス（単一選択タイプ）は、通常 PDA でもオフィスコンピュータでも同様に表示され機能します。しかし、他の [フォーム要素](#) (P. 306)（ラジオグループ、フィールドセット、ルックアップフィールドなど）は、「ラベル」属性を表示するのではなく、それ以外のデータを表示する場合があります。これには、固有の ID、マッピングラベル、そのようなデータの組み合わせなどが含まれますが、これに限りません。

そのため、管理者がそのようなフォーム要素を使用している場合は、PDA 上で表示されるリクエスト電子メールに含まれる関連情報の意味について、すべてのユーザが理解していることを確認する必要があります。

リクエスト管理設定パラメータの設定

リクエスト管理の設定パラメータを設定することは、PDA 承認を有効にするために必要なタスクです。

リクエスト管理設定パラメータを設定する方法

1. [サービス ビルダ] - [リクエスト管理の設定] をクリックします。
2. 以下のパラメータを設定します。

PDA サポート: 有効

「はい」を指定すると PDA サポートが有効になり、「いいえ」を指定すると無効になります。

「はい」を指定した場合、PDA ユーザは、PDA 対応のリクエスト承認電子メールで提供されているリンクをクリックし、リクエストにアクセスして承認または却下することができます。

「はい」を指定すると、PDA 承認を有効にした場合はフォームのサポートが制限されることを警告するメッセージが表示される場合があります。[PDA 承認の制限事項 \(P. 723\)](#)を確認し、プロンプトに答えて続行またはキャンセルします。

「いいえ」を指定した場合、リクエストにアクセスして承認または却下するためのリンクは、PDA ユーザが受信したリクエスト承認電子メール内に表示されません。そのようなリンクがないため、PDA ユーザは必要に応じてオフィス コンピュータを使用し、リクエストを表示、承認、却下することになります。

3. [保存] をクリックします。

直接電子メール承認

お使いのシステムの電子メール プロセスを通じた直接承認をセットアップすることによって、アクション待ちリクエストの担当者が、リクエストされたサービスおよびサービス オプションを電子メールを通じて直接承認または却下できるようにします。担当者は、**CA Service Catalog** にログインせずに、カタログ システムから電子メールに直接返答することにより、リクエストを承認または拒否します。

この直接電子メール承認方法を使用すると、**CA Service Catalog** にログインして安全にリクエストを承認/却下する場合に必要なネットワークおよび地理的な要件が排除されます。ただし、電子メールの実行に必要なネットワークおよび地理的な要件は依然として該当します。

このトピックおよび関連するトピックでは、説明をわかりやすくするために以下の用語を使用します。

- **PDA 承認** - ユーザが **PDA** を使用してリクエストを承認および却下できるようにします。**CA Service Catalog** にログインする場合としない場合があります。
- **直接電子メール承認** - **CA Service Catalog** にログインせずに、カタログ システムによって生成された電子メールによってリクエストを直接承認します。ユーザは、電子メール内の承認または却下のリンクをクリックすることにより、リクエストを承認および実行します。
- **ログイン承認** - カatalog システムによって生成された電子メールを使用して、**CA Service Catalog** にログインすることによりリクエストを承認します。ユーザは、**CA Service Catalog** にログインし、自分のアクション待ちリクエストを表示して対応することにより、リクエストを承認/却下します。

注: 両方の方法を実装することも可能です。しかし、ベスト プラクティスとして、メンテナンスやトラブルシューティングなどを含むリクエスト処理を最大限に効率化するため、いずれか一方の承認方法のみを使用することをお勧めします。

直接電子メール承認が使用されている場合でもされていない場合でも、**CA Service Catalog** では、リクエスト、サービス、サービス オプションのステータスを更新したユーザなど、監査履歴が記録されます。

直接電子メール承認の[セットアップ プロセス](#) (P. 726) で説明されているように、直接電子メール承認によって送信された電子メールを転送するときは特に注意する必要があります。

直接電子メール承認の設定方法

重要: このトピックおよび関連するトピックは、PDA 承認の方法としてログイン承認ではなく[直接電子メール承認 \(P. 726\)](#)を使用する場合にのみ該当します。 ログイン承認を使用する場合、このトピックおよび関連トピックは該当しません。

直接電子メール承認を設定するには、以下の手順に従います。

1. [直接電子メール承認とログイン承認の違いを確認 \(P. 727\)](#) し、直接電子メール承認が適切であることを確認します。
2. [前提条件 \(P. 728\)](#) を満たしていることを確認します。
3. 実装環境に応じて以下のいずれかを実行します。
 - [直接電子メール承認をサポートするよう、\[承認者に通知\] アクションによって送信されるリクエスト承認電子メールをカスタマイズします。\(P. 737\)](#)
 - 直接電子メール承認をサポートするよう、USM_Approval プロセス定義によって送信されるリクエスト承認電子メールをカスタマイズします。
4. 実装をテストし、承認と却下がカタログ システムによって適切に受信および処理されることを確認します。
 - a. 直接電子メール承認によって承認されたリクエストが、リクエストライフサイクルの [承認] ステータス (デフォルトでは 800) に移動することを確認します。
 - b. 直接電子メール承認によって却下されたリクエストが、リクエストライフサイクルの [却下] ステータス (デフォルトでは 600) に移動することを確認します。
 - c. 個別のサービスおよびサービス オプションによる承認を有効にしている場合、そのような承認および却下が適切に実行されることを確認します。
5. すべての承認者に対して、許可されていないユーザにリクエスト承認電子メールを手動転送、自動転送、または自動委任しないよう注意を促します。これは、休暇に入る予定の役員が自分の電子メール プログラムを設定し、電子メールの委任またはメールの自動転送をセットアップする場合に特に当てはまります。 そうしないと、許可されていないユーザがリクエスト詳細を表示でき、機密情報を参照できる可能性があります。 電子メール ソフトウェアをこのように設定できない場合は、それに関連する問題を解決する間、直接電子メール承認を一時的に無効にすることを検討してください。

直接電子メール承認を使用する場合、カタログ システムでは、セキュリティを次のように管理します。電子メールの受信者が電子メールを送信した場合、転送された電子メールの受信者は直接承認リンクを使用できません。ただし、そのユーザが[ユーザプロフィール \(P. 124\)](#)に指定された有効な電子メール アドレスと、リクエスト、サービス、サービス オプションの承認/却下が許可された[ロール \(P. 136\)](#)の両方を CA Service Catalog に持っている場合は例外です。

直接電子メール承認とログイン承認の比較

以下の表は、[直接電子メール承認](#) (P. 726) とログイン承認の比較結果をまとめたものです。

	直接電子メール承認	ログイン承認
IMAP 必須	はい	いいえ
ネットワーク依存	電子メールにアクセスするため	電子メールと CA Service Catalog の両方にアクセスするため
リクエストのカスタム ステータスをサポート	*はい	*はい
個別のサービスの承認/却下をサポート	**はい	**はい
個別のサービス オプションの承認/却下をサポート	**はい	**はい
PDA に該当	はい	はい

*カスタム ステータスを使用するには、リクエスト承認電子メールをカスタマイズする必要があります。この電子メールは、実装環境に応じて、[「承認者に通知」アクションによって送信](#) (P. 734) されるか、または USM_Approval プロセス定義によって送信されます。

**リクエスト承認電子メールが「[承認者に通知」アクションによって送信](#) (P. 734) される場合、個別のサービスの承認および却下がサポートされるようにリクエスト承認電子メールをカスタマイズできます。さらに、以下の条件が両方とも満たされる場合、個別のサービス オプションの承認および却下をサポートするためにリクエスト承認電子メールをカスタマイズすることができます。

- リクエスト承認電子メールが「承認者に通知」アクションによって送信される。
- 個別のリクエスト ライフ サイクルを使用し、承認がサービス オプション レベルで設定されている（[「次の後にサービス オプションの個別の処理を許可」](#) ≡ [「送信済み」](#) (P. 709)）。

前提条件の確認

直接電子メール承認を設定して使用するには、特定の前提条件を満たしている必要があります。

前提条件の確認

1. 使用している電子メール サーバが以下の条件を満たしていることを確認します。
 - 電子メール サーバで IMAP プロトコルがサポートされている必要があります。CA Service Catalog では、直接電子メール承認に IMAP を使用するための CA Process Automation 承認プロセスのサンプルが提供されています。このサンプル承認プロセスでは、電子メール アカウントをセットアップし、承認のためのアクション待ちリクエストへの応答がそのアカウントに送信されるようにする必要があります。

使用する IMAP 設定の詳細については、CA Process Automation ドキュメントを参照してください。

 - 電子メール サーバで、直接電子メール承認を使用することにより増加する電子メールの量を効率よく処理できる必要があります。
 - 電子メール サーバに、直接電子メール承認によって使用される電子メール アカウントが存在する必要があります（必要に応じてアカウントを作成します）。
2. CA Process Automation を設定して、IMAP 設定がサポートされるようにします。この設定は、CA Process Automation クライアントの [環境設定ブラウザ] の [メール トリガ] プロパティに設定されます。これらのプロパティで、以下の手順に従います。
 - [デフォルト プロセス ハンドラ] フィールドで、リテラル値「/CA SLCM/EmailApproval」を入力します。
 - [ユーザ名] フィールドで、直接電子メール承認で使用する電子メール アカウント（たとえばアカウントのアドレス）を入力します（このトピックの前の手順で作成）。

この値は後の手順で使用するので、記録しておいてください。

CA Process Automation のインストールおよび設定の詳細については、CA Process Automation のドキュメントを参照してください。CA Process Automation のインストール メディアおよびドキュメントは、CA Service Catalog インストール メディアと併せて提供されます。

3. まだの場合は、CA Process Automation のコンテンツをすべてロードします。

注: このコンテンツのロードの詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

このコンテンツのロードによって、すべてのプロセスがアクティブになります。

4. リクエストの承認に [承認者に通知 - 電子メールベースの承認] アクション (またはそのカスタムバージョン) を使用している場合、以下のいずれか 1 つに送信アドレスを設定します。そうでない場合はこの手順をスキップします。

このアドレスは、CA Process Automation の [メールトリガ] プロパティの [ユーザ名] フィールドに指定されているアドレスと同じものを設定してください (この値は前の手順で記録しています)。

- リクエスト通知電子メールアドレスを電子メール承認アドレスと同じにする場合、[カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] をクリックし、[リクエスト電子メール: 送信元アドレス] という名前のパラメータの値を確認します。
- リクエスト通知電子メールアドレスを電子メール承認アドレスとは異なるものにする場合、[管理]、[ツール]、[イベント - ルール - アクション] をクリックし、[アクション待ちリクエスト変更] イベントを開いて [ステータスが承認待ちである場合] ルールを開きます。

ルールおよびその [承認者に通知 - 電子メールベースの承認] アクションの両方がアクティブであることを確認します。

アクションでは、[電子メールの送信元] に電子メールの送信元アドレスを指定します。

5. カタログシステムで、リクエストの送信、承認、実行、完了によって重複した電子メール通知が送信されていないことを確認します。
6. カタログシステム内のすべての承認者について、その[ユーザプロフィール](#) (P. 124) 内に有効な電子メール アドレスが指定されていることを確認します。必要に応じて、[ユーザを編集](#) (P. 132) して電子メールアドレスを追加します。

PDA 承認をサポートするための承認者に通知アクションのカスタマイズ

CA Service Catalog リクエストを承認するために CA Process Automation を使用する場合、このトピックで説明されるように、リクエスト承認電子メールの送信には通常、「承認者に通知」アクション（またはそのカスタマイズされたバージョン）を使用します。

PDA 承認をサポートするために承認者に通知アクションを確認およびカスタマイズする方法

1. [管理] - [ツール] - [イベント - ルール - アクション] をクリックします。
イベントが表示されます。
2. [アクション待ちリクエスト変更] イベントをクリックします。
そのイベントのルールが表示されます。
3. [ステータスが承認待ちである場合] という名前のルール（またはそのカスタマイズされたバージョン）をクリックし、それが有効であることを確認します。
4. [承認者に通知 - 電子メール ベースの承認] アクション（またはそのカスタマイズされたバージョン）をクリックし、それが有効であることを確認します。
5. このアクションの編集ボタンをクリックします。必須フィールドおよびメッセージフィールドのテキストなど、その内容を確認します。特に、PDA 承認をサポートするための以下の更新に注意します。

メッセージのテキストは、リクエスト承認電子メールを構成するために使用され、`$is_pda_enabled=$pda_enabled$$` マーカによって区切られた 2 つのセクションに分割されます。

[リクエスト管理の設定パラメータ](#) (P. 724) で PDA 承認が有効になっていない場合、カタログ システムは、`$is_pda_enabled=$pda_enabled$$` マーカの前のテキストを使用してリクエスト承認電子メールを構成します。このテキストは以下のようになります。

サービス `$offering_name$` の `$req_for_user_id$` のリクエスト

「`$request_name$ ($request_id$)`」の 1 つ以上のアイテムがユーザの承認キューに送信されました。このリクエストをレビューするには、`<a href='REQUEST_APPROVE_DETAILS$'>ここ`
`</a><br>`をクリックしてください。

リクエスト管理の設定パラメータで PDA 承認が有効になっている場合、カタログシステムは、`$is_pda_enabled=$pda_enabled$` マーカの後ろのテキストを使用してリクエスト承認電子メールを構成します。デフォルトでは、このテキストは以下のように表示されます。

リクエスト `$request_name$ ($request_id$)` の 1 つ以上のアイテムが承認キューに送信されました。 リクエストの概要はこのメールに記載されています。
このリクエストの承認アクションを実行するには、以下のリンクをクリックしてください。
レビューせずに[。
レビューせずに\[。
CA Service Catalog のリクエストの\\[。レビュー後に、リクエストされたアイテムの一部またはすべてを承認、却下することができます。
承認アクションを実行した後は、ブラウザに確認メッセージが表示されるまでお待ちください。\\]\\(\"\\$REQUEST_APPROVE_DETAILS\\$\\)\]\(\"\$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|R\$\)](\"$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|R$)

このテキスト内のデフォルト パラメータは、実行時に以下のように解釈されます。

`$REQUEST_APPROVE_DETAILS$`

リクエストが作成およびサブミットされたビジネスユニットで PDA サポートが有効になっていない場合、詳細のリンクを提供します。電子メールを受信した承認者がこのリンクをクリックすると、リクエスト UI が開き、リクエスト詳細が表示されます。

`$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|R$`

承認者がリクエスト全体を承認するためにクリックするリンクを電子メール内に提供します。

`$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|R$`

承認者がリクエスト全体を承認するためにクリックするリンクを電子メール内に提供します。

これらのリンクは、リクエスト全体の承認および却下に対してのみ、ログイン承認を可能にします。これらはデフォルトのリンクです。

重要: ステータス値 800 および 600 は、それぞれ [承認] と [却下] のデフォルト値です。 [承認] と [却下] にカスタムのステータス値を使用している場合は、この手順の後で説明されるように、これらのリンク内のデフォルト値をカスタム値で置き換えます。

6. [承認者に通知 - 電子メール ベースの承認] アクションのカスタム バージョンをすでに使用している場合は、以下の手順に従います。そうでない場合は、この手順をスキップして次の手順に進みます。
 - a. 事前定義済みバージョン内の更新箇所を、使用しているカスタム バージョンにコピーします（特に前の手順に述べられていたメッセージセクションのテキストへの更新）。

これまで行ったすべてのカスタマイズに注意し、必要に応じて新しいテキストにも適用します。
 - b. ベスト プラクティスとして、[リクエストの詳細を含める] フィールドの設定が「はい」であることを確認します。
 - c. 次の手順をスキップし、手順 8 に進みます。

重要: 事前定義されたバージョンからカスタム バージョンにテキストをコピーして変更する場合、前述のパラメータはどれも削除しないでください。

7. [承認者に通知 - 電子メール ベースの承認] アクションのカスタム バージョンをまだ使用していない場合は、以下の手順に従います。そうでない場合は、この手順をスキップして次の手順に進みます。カスタム バージョンを使用できるように、[コピー]をクリックしてアクションを変更用にコピーします。

プロンプトが表示されたら、新しいアクションに対して「承認者に通知 - 電子メール ベースの承認 -- カスタム BU バージョン」などのように、わかりやすい名前を指定します。

事前定義バージョンでは、すべてのアクションで非常に限られた編集しか許可されていないため、アクションをコピーして PDA 承認をサポートするよう変更する必要があります。

フィールドの詳細については、「[ルール アクションの追加 \(P. 44\)](#)」で「リクエスト電子メール」の使用可能なフィールドを参照してください。

以下の点に注意してください。

- [メッセージ] フィールドのカスタム テキストには、事前定義されたテキストに含まれていたすべてのパラメータ（前の手順で説明）を含めます。
- [メッセージ] フィールドのテキストは、リクエスト承認メールの冒頭に使用されるため、オフィス コンピュータと PDA の両方で問題なく表示されることを確認します。
- [リクエストの詳細を含む] フィールドがニーズに合わせて設定されていることを確認します。「はい」を指定した場合、カタログシステムはリクエストの HTML サマリを作成し、リクエスト承認電子メールに含めます。「いいえ」を指定した場合、リクエスト承認電子メールにはそのようなサマリは含まれません。

ベスト プラクティスとして、「はい」を指定します。

- メッセージの本文内に「\$」文字を使用する場合、円記号（¥）をエスケープ文字として使用します（例：¥\$）。
 - これまでに説明されたパラメータのどれも削除しないでください。
8. [承認者に通知 - 電子メールベースの承認] アクションの事前定義済みバージョンを選択し、[使用不可] をクリックして無効にします（有効になっている場合）。
- 重要:** アクションの事前定義済みバージョンを無効にすることは、カスタムバージョンとの重複および潜在的な競合を防ぐために非常に重要です。
9. 使用する PDA 承認の方法に応じて以下のいずれかを実行します。
- [ログイン承認を使用するため、\[承認者に通知\] アクションによって送信されるリクエスト承認電子メールをカスタマイズ \(P. 734\)](#)
 - [直接電子メール承認を使用するため、\[承認者に通知\] アクションによって送信されるリクエスト承認電子メールをカスタマイズ \(P. 737\)](#)

ログイン承認を使用するための[承認者に通知]アクションによって送信されるリクエスト承認電子メールのカスタマイズ

承認方法を PDA 用に設定することは [PDA 承認を設定 \(P. 720\)](#) するために必須のタスクです。そのプロセスの一部として、[PDA 承認をサポートするために承認者に通知アクションをカスタマイズする \(P. 730\)](#) 最初の手順を実行します。次に、このトピックで説明されているとおりに、ログイン承認を使用するように PDA 承認の実装を設定します。

ログイン承認を使用するため、[承認者に通知]アクションによって送信されるリクエスト承認電子メールのカスタマイズする方法

1. 個別のサービスを承認および却下するためのリンクをリクエスト承認電子メールに含めるよう設定する場合は、以下の手順に従います。そうでない場合は、この手順をスキップします。

- a. ベストプラクティスとしては、リクエスト全体を承認および却下するためのデフォルトリンクを以下のリンクのみで置き換えます。

`$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|S$`

個別のサービスを承認するために承認者がクリックするリンクを提供します。

`$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|S$`

個別のサービスを却下するために承認者がクリックするリンクを提供します。

行を追加する場合は、一貫したルック アンド フィールを提供するため、電子メールの残りの部分と同じ形式および制御文字を使用します。たとえば、以下のようになります。

```
<br>レビューせずに<a href='$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|S$'>リクエストを承認</a>する<br>
```

承認者が使用し易くするためのベストプラクティスとして、既存の承認リンクに新しいリンクを追加するのではなく、既存のリンクを新しいリンクで置き換えます。有用性を最大限に高めるには、以下のいずれか 1 つのみに対して承認と拒否のリンクを含めるようにリクエスト承認電子メールを作成します。

- リクエスト全体
- リクエスト内の個々のサービス
- リクエスト内のサービスでの個々のサービス オプション

オプションで、電子メール内にこれらのリンクの組み合わせを指定できます。ただし、承認者は、電子メール テキスト内のオーバーラッピングするオプションの影響で混乱する可能性があります。

重要: ステータス値 800 および 600 は、それぞれ [承認] と [却下] のデフォルト値です。 [承認] と [却下] にカスタムのステータス値を使用している場合は、この手順の後で説明されるように、これらのリンク内のデフォルト値をカスタム値で置き換えます。

- a. それぞれの新しいリンクの上の説明文を更新し、リンクの変更と一致させます。

たとえば、承認リンクの上のテキストを更新して、「サービスを承認するにはリンクをクリック...」のようにします。

それにより、ユーザが受信するリクエスト承認電子メールでは、承認または却下の対象となるサービスが 1 つだけハイライトされて含まれます。 リクエストに複数のサービスが含まれる場合、ユーザが承認または却下する対象として割り当てられているサービスごとに 1 つのリクエスト承認電子メールを受信します。

2. 個別のサービス オプションを承認および却下するためのリンクをリクエスト承認電子メールに含めるよう設定する場合は、以下の手順に従います。 そうでない場合は、この手順をスキップします。

- a. 個別のリクエスト ライフ サイクルを使用し、承認がサービス オプションレベルで設定されている（[\[次の後にサービス オプションの個別の処理を許可\] = \[送信済み\] \(P. 709\)](#)）ことを確認します。 そうでない場合、リクエスト電子メールで個別のサービス オプションの承認/却下がサポートされるよう設定されていても、承認者が個別の承認/却下を行うことはできません。
- b. ベストプラクティスとしては、リクエスト全体を承認および却下するためのデフォルト リンクを以下のリンクのみで置き換えます。

`$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|800|SO$`

個別のサービス オプションを承認するために承認者がクリックするリンクを提供します。

`$UPDATE_STATUS_LINK=HTTP|600|SO$`

個別のサービス オプションを却下するために承認者がクリックするリンクを提供します。

行を追加する場合は、一貫したルック アンド フィールドを提供するため、電子メールの残りの部分と同じ形式および制御文字を使用します。たとえば、以下のようにします。

レビューせずにサービス オプションを承認する

承認者が使用し易くするためのベスト プラクティスとして、既存の承認リンクに新しいリンクを追加するのではなく、既存のリンクを新しいリンクで置き換えます。有用性を最大限に高めるには、以下のいずれか 1 つのみに対して承認と拒否のリンクを含めるようにリクエスト承認電子メールを作成します。

- リクエスト全体
- リクエスト内の個々のサービス
- リクエスト内のサービスでの個々のサービス オプション

オプションで、電子メール内にこれらのリンクの組み合わせを指定できます。ただし、承認者は、電子メール テキスト内のオーバーラッピングするオプションの影響で混乱する可能性があります。

重要: ステータス値 800 および 600 は、それぞれ [承認] と [却下] のデフォルト値です。 [承認] と [却下] にカスタムのステータス値を使用している場合は、この手順の後で説明されるように、これらのリンク内のデフォルト値をカスタム値で置き換えます。

- a. それぞれの新しいリンクの上の説明文を更新し、リンクの変更と一致させます。

たとえば、承認リンクの上のテキストを更新して、「以下のサービス オプションを承認するにはリンクをクリック...」のようにします。

それにより、ユーザが受信するリクエスト承認電子メールでは、承認または却下の対象となるサービス オプションが 1 つだけハイライトされて含まれます。リクエストに複数のサービス オプションを持つ 1 つ以上のサービスが含まれる場合、ユーザが承認または却下する対象として割り当てられているサービス オプションごとに 1 つのリクエスト承認電子メールを受信します。

3. 組織がデフォルトのステータス値（[承認] に 800、[却下] に 600）を使用している場合は、この手順をスキップします。

組織でデフォルトの代わりにカスタムのステータス値を使用している場合、リクエスト承認電子メール内のすべてのリンクのステータス値を更新し、[承認] と [却下] のカスタム値（requestshared.xml ファイル内に定義）に一致するようにします。

注: requestshared.xml ファイルの表示および編集の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。カスタム ステータス値の範囲は、承認用が 800 ～ 999、却下用が 600 ～ 799 です。

[承認者に通知 - 電子メールベースの承認] アクションのカスタム バージョンのリクエスト承認電子メールが確認およびカスタマイズされました。

直接電子メール承認を使用するための[承認者に通知]アクションによって送信されるリクエスト承認電子メールのカスタマイズ

承認方法を PDA 用に設定することは [PDA 承認を設定 \(P. 720\)](#) するために必須のタスクです。 [PDA 承認をサポートするための承認者に通知アクションのカスタマイズ \(P. 730\)](#) で最初の手順を完了したら、続いて直接電子メール承認を使用するために PDA 承認の実装を設定します。

1. 直接電子メール承認を使用して、リクエスト全体を承認/却下するためのリンクをリクエスト承認電子メールに含めるよう設定する場合は、以下の手順に従います。そうでない場合は、この手順をスキップします。

デフォルトの承認/却下のリンクを以下のリンクで置き換えます。これにより、ログイン承認ではなく直接電子メール承認が指定されます。

`$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|R|Subject|Body|$`

承認者がリクエスト全体を承認するためにクリックするリンクを電子メール内に提供します。

`$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|R|Subject|Body|$`

承認者がリクエスト全体を承認するためにクリックするリンクを電子メール内に提供します。

重要: ステータス値 **800** および **600** は、それぞれ [承認] と [却下] のデフォルト値です。 [承認] と [却下] にカスタムのステータス値を使用している場合は、この手順の後で説明されるように、これらのリンク内のデフォルト値をカスタム値で置き換えます。

2. 個別のサービスを承認および却下するためのリンクをリクエスト承認電子メールに含めるよう設定する場合は、以下の手順に従います。そうでない場合は、この手順をスキップします。

- a. ベストプラクティスとしては、リクエスト全体を承認および却下するためのリンクを以下のリンクで置き換えます。

`$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|S|Subject|Body|$`

個別のサービスを承認するために承認者がクリックするリンクを提供します。

`$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|S|Subject|Body|$`

個別のサービスを却下するために承認者がクリックするリンクを提供します。

行を追加する場合は、一貫したルック アンド フィールを提供するため、電子メールの残りの部分と同じ形式および制御文字を使用します。たとえば、以下のようになります。

```
<br>レビューせずに<a  
href='$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_T0|600|S|Subject|Body|'$>サービスを承認</a>  
する<br>
```

承認者が使用し易くするためのベストプラクティスとして、既存の承認リンクに新しいリンクを追加するのではなく、既存のリンクを新しいリンクで置き換えます。有用性を最大限に高めるには、以下のいずれか1つのみに対して承認と拒否のリンクをリクエスト承認電子メールに含めます。

- リクエスト全体
- リクエスト内の個々のサービス
- リクエスト内のサービスでの個々のサービス オプション

オプションで、電子メール内にこれらのリンクの組み合わせを指定できます。ただし、承認者は、電子メール テキスト内のオーバーラッピングするオプションの影響で混乱する可能性があります。

重要: ステータス値 800 および 600 は、それぞれ [承認] と [却下] のデフォルト値です。 [承認] と [却下] にカスタムのステータス値を使用している場合は、この手順の後で説明されるように、これらのリンク内のデフォルト値をカスタム値で置き換えます。

- a. それぞれの新しいリンクの上の説明文を更新し、リンクの変更と一致させます。

たとえば、承認リンクの上のテキストを更新して、「以下のサービスを承認するにはリンクをクリック...」のようにします。

それにより、ユーザが受信するリクエスト承認電子メールでは、承認または却下の対象となるサービスが1つだけハイライトされて含まれます。リクエストに複数のサービスが含まれる場合、ユーザが承認または却下する対象として割り当てられているサービスごとに1つのリクエスト承認電子メールを受信します。

3. 個別のサービス オプションを承認および却下するためのリンクをリクエスト承認電子メールに含めるよう設定する場合は、以下の手順に従います。そうでない場合は、この手順をスキップします。
 - a. 個別のリクエスト ライフ サイクルを使用し、承認がサービス オプションレベルで設定されている（ [次の後にサービス オプションの個別の処理を許可] = [送信済み] ）ことを確認します。そうでない場合、リクエスト電子メールで個別のサービス オプションの承認/却下がサポートされるよう設定されていても、承認者が個別の承認/却下を行うことはできません。

- b. ベストプラクティスとしては、リクエスト全体を承認および却下するためのリンクを以下のリンクで置き換えます。

`$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|SO|Subject|Body|$`

個別のサービス オプションを承認するために承認者がクリックするリンクを提供します。

`$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|600|SO|Subject|Body|$`

個別のサービス オプションを却下するために承認者がクリックするリンクを提供します。

行を追加する場合は、一貫したルック アンド フィールを提供するため、電子メールの残りの部分と同じ形式および制御文字を使用します。たとえば、以下のようになります。

```
<br>レビューせずに<a
href='$UPDATE_STATUS_LINK=MAIL_TO|800|SO|Subject|Body|$'>サービス オプション
を承認</a>する<br>
```

承認者が使用し易くするためのベストプラクティスとして、既存の承認リンクに新しいリンクを追加するのではなく、既存のリンクを新しいリンクで置き換えます。有用性を最大限に高めるには、以下のいずれか 1 つのみに対して承認と拒否のリンクを含めるようにリクエスト承認電子メールを作成します。

- リクエスト全体
- リクエスト内の個々のサービス
- リクエスト内のサービスでの個々のサービス オプション

オプションで、電子メール内にこれらのリンクの組み合わせを指定できます。ただし、承認者は、電子メールテキスト内のオーバーラッピングするオプションの影響で混乱する可能性があります。

重要: ステータス値 800 および 600 は、それぞれ [承認] と [却下] のデフォルト値です。 [承認] と [却下] にカスタムのステータス値を使用している場合は、この手順の後で説明されるように、これらのリンク内のデフォルト値をカスタム値で置き換えます。

- a. それぞれの新しいリンクの上の説明文を更新し、リンクの変更と一致させます。

たとえば、承認リンクの上のテキストを更新して、「以下のサービス オプションを承認するにはリンクをクリック...」のようになります。

それにより、ユーザが受信するリクエスト承認電子メールでは、承認または却下の対象となるサービス オプションが 1 つだけハイライトされて含まれます。リクエストに複数のサービス オプションを持つ 1 つ以上のサービスが含まれる場合、ユーザが承認または却下する対象として割り当てられているサービス オプションごとに 1 つのリクエスト承認電子メールを受信します。

4. 組織がデフォルトのステータス値（[承認] に 800、[却下] に 600）を使用している場合は、この手順をスキップします。

組織でデフォルトの代わりにカスタムのステータス値を使用している場合、リクエスト承認電子メール内のすべてのリンクのステータス値を更新し、[承認] と [却下] のカスタム値（requestshared.xml ファイル内に定義）に一致するようにします。

注：requestshared.xml ファイルの表示および編集の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。カスタム ステータス値の範囲は、承認用が 800 ～ 999、却下用が 600 ～ 799 です。

[承認者に通知 - 電子メール ベースの承認] アクションのカスタム バージョンのリクエスト承認電子メールが確認およびカスタマイズされました。

リクエスト電子メールのプロファイル ファイルのカスタマイズ(任意)

requestemailprofile.xsl ファイルの特定の行を任意でカスタマイズすることによって、リクエスト スナップショットに表示される詳細のレベルを制御できます。リクエスト スナップショットは、リクエスト承認電子メールの下部に任意で表示されるリクエスト詳細の概要です。リクエスト スナップショットを表示しない場合、またはカスタマイズしない場合、この手順をスキップできます。承認プロセスをセットアップしたら、リクエスト スナップショットを含めるかどうかを決定します。

注：承認プロセスのセットアップ時にリクエスト スナップショットが含まれないようにし、後で含まれるよう変更する場合は、「Integration Guide」の承認プロセスを設定するための手順を参照してください。

重要： このファイル内のパラメータで、このトピックに説明されていないものは、決して変更しないでください。

requestemailprofile.xsl ファイルは、USM_HOME/view/webapps/usm/explorer/request フォルダにあります。

本書の規則では、USM_HOME はローカルの CA Service Catalog インストール ディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は C:\Program Files\CA\Service Catalog です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルト パス名は C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog であり、64 ビット インストールでは C:\Program Files\CA\Service Catalog です。

ファイル内の以下のパラメータは、**true** または **false** の値を設定することによって任意で変更できます。デフォルトでは、すべての値が **true** に設定されています。

- [リクエストされたサービス] テーブルの情報を表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="reqservices" select="true()" />
```

[リクエストされたサービス] テーブルには以下が含まれます。

- リクエスト内の各サービスに含まれているサービス オプションについて、名前と説明を表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="infosog" select="true()" />
```

この変数を使用して、名前と説明の両方を表示するか、または両方とも非表示にします。

- リクエスト内の各サービスに含まれているサービス オプションについて、説明を表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="descriptionso" select="true()" />
```

この変数を使用して、説明のみを表示または非表示にします。

- リクエスト内の各サービスのフォームに含まれるフィールドのサマリを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="formsinfo" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの情報を表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="infosectionsView" select="true()" />
```

[一般情報] テーブルには以下が含まれます。

- [一般情報] テーブルの [リクエスト名] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="reqname" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [リクエスト ID] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="reqid" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [リクエスト先] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="reqfor" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [リクエスト ステータス] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name="reqstat" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [リクエスト元] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name=" reqby" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [作成日] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name=" datecreated" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [優先度] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name=" priority" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [期日] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name=" daterequired" select="true()" />
```

- [一般情報] テーブルの [最終変更日] フィールドを表示するかどうかを制御する変数

```
<xsl:variable name=" lastmodified" select="true()" />
```

第 17 章: カタログ ユーザによる CA Service Catalog の使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

- [カタログ ユーザの概要](#) (P. 744)
- [ログイン](#) (P. 745)
- [サービスのリクエスト](#) (P. 745)
- [ステータス値の名前と意味](#) (P. 758)
- [リクエスト ライフ サイクル](#) (P. 768)
- [リクエスト一覧ページ](#) (P. 770)
- [最近のリクエストの表示](#) (P. 771)
- [オープン リクエストの表示](#) (P. 772)
- [完了したリクエストの表示](#) (P. 773)
- [リクエストの検索](#) (P. 774)
- [リクエストの詳細検索](#) (P. 775)
- [リクエストの表示および変更](#) (P. 781)
- [リクエストされたすべてのアイテムの表示](#) (P. 792)
- [アクション待ちのリクエストの処理](#) (P. 793)
- [カタログの委任](#) (P. 820)

カタログ ユーザの概要

すべての CA Service Catalog ユーザがカタログを参照し、サービスおよびサービスオプションをリクエストできます。ユーザは、最新のリクエスト、すべてのオープンリクエスト、完了したリクエスト、アクション待ちのリクエストを検索して表示することもできます。

カタログ ユーザ ロールが割り当てられているユーザの場合、ログインして最初に表示されるページはリクエスト ページです。他のロールに割り当てられているユーザは、ホーム タブからリクエスト ページにアクセスできます。リクエスト ページからは、ユーザは以下のことを実行できます。

- カatalog フォルダをドリル ダウンし、カタログを参照して提供されているサービスを表示
- カatalog から特定のエントリを検索
- 主なアイテムとして指定されたサービスを表示
- 最新のリクエストを表示
- 選択されたサービスのショッピング カートを表示
- オープン リクエスト リストを表示
- 完了したリクエスト リストを表示
- ユーザによるアクション待ちのリクエスト リストを表示
- リクエスト/申し込みされたすべてのアイテムを表示

カタログ ユーザ向けに、製品のヘッダおよびフッタ部分のページに以下のようなその他の機能が含まれています。

- ユーザ名、ログアウト用のリンク、ログイン時に指定したロールおよびビジネス ユニットを表示するウェルカム バー
- リクエスト ページへの [リクエスト] リンク
- ダッシュボード ページへの [ダッシュボード] リンク
- ログインしているユーザの情報を表示し、パスワードを変更できる [プロフィール] リンク
- 製品ドキュメントへの [ヘルプ] リンク
- 概要ページへの [概要] リンク

ログイン

CA Service Catalog にアクセスし、その機能を使用するには、製品にログインする必要があります。

ログインする方法

1. ブラウザを使用して、システム管理者によって次のような形式で提供された URL にアクセスします：`http://computer-name : port-number`。

CA Service Catalog がシングルサインオンを使用するように設定されている場合、ユーザは自動的に認証され、初期ページが表示されます。それ以外の場合は、[ログイン] ページが表示されます。

2. [ログイン] ページが表示されたら、割り当てられているユーザ名およびパスワードを入力します。
3. ロールが 1 つしか割り当てられていないか、デフォルトのロールを使用したい場合は、[ログイン] をクリックします。

ログイン認証が行われ、初期ページが表示されます。

4. 複数のロールを持っている場合、[詳細] をクリックします。

[ビジネスユニット ID] フィールドが表示されます。

5. 使用するロールのビジネスユニット ログイン ID を入力します。

ログイン認証が行われ、初期ページが表示されます。

サービスのリクエスト

ユーザはカタログを参照または検索し、サービスを表示して、目的のサービスに対するリクエストを送信します。管理者は、ユーザがサービスをリクエストする方法としてショッピングカートまたは「ワンクリック送信」のいずれかを使用するよう、[各サービスを設定](#) (P. 202) できます。「ワンクリック送信」サービスでは、ユーザはフィールドに入力してオプションを選択し、[サブミット] をクリックしてサービスをリクエストします。ショッピングカートは使用しません。メモおよび添付[ファイル](#) (P. 755) は、どちらのタイプのリクエストにも適用されます。

次の手順に従ってください：

1. カatalogを参照するか検索し、リクエストすることに興味があるサービスを探します。
2. サービスのオプションを表示し、目的のオプションを選択します。
3. [カートにカタログサービスを追加します](#) (P. 746)。
4. チェックアウトしたいと思うまで、ショッピングを続けます。

5. カートを表示してチェックアウトするか、[カートに追加] ページからチェックアウトします。
6. [あなたの選択] セクションを参照して、選択した内容を確認し、不要なアイテムを削除します。
7. [一般情報] セクションを参照して、リクエストに関するその他の情報（読み取り専用）を確認します。
8. カート内の情報を確認し、カートを送信します。

リクエストしたアイテムに関するサービス プロバイダのポリシーに従って、リクエストが承認される必要があります。リクエストしたすべてのサービスが承認されると、リクエストしたアイテムはフルフィルメントされる必要があります。すべてのアイテムがフルフィルメント フェーズを通過した後は、リクエストは完了したと見なされます。

カートへのカタログ サービスの追加

表示したサービス カタログの中のエント리는、サービス プロバイダのカタログ管理者によって管理されています。カタログとは、サービス プロバイダが提供するユーザが使用可能なサービスを表わし、それらのサービス向けの適切な選択肢も含めることができます。たとえば、カタログに「電子メール」という名前のサービスがある場合、「小さな受信箱サイズ」および「大きな受信箱サイズ」という名前のサービス オプションから1つだけ選択できる場合などが考えられます。同様に、カタログに「デスクトップ」という名前のサービスがあり、「標準」または「デラックス」のいずれかを選択する必要があるだけでなく、1つ以上のソフトウェア オプションを選択できる場合なども考えられます。

カタログ内のサービスを検索するには、以下のいずれかの方法を使用します。

- カatalogの参照
- 主なサービスの検証
- カatalogの検索

カタログは、カタログ管理者が作成したカテゴリ階層で整理されています。カタログを参照するには、[リクエスト] ページの[参照] セクションに表示されているカテゴリまたはサブカテゴリの1つをクリックします。カテゴリをドリルダウンしていくと、そのカテゴリに含まれるサブカテゴリが[参照] セクションに表示されます。[カタログ サービス] セクションには、選択されたカテゴリに含まれるサービスが表示されます。サービスは任意のカテゴリに含めるか、未分類（初期の[参照] ウィンドウで[未分類] リンクをクリックすると表示される）に含めることができます。カテゴリ階層を進んで行くと、ウィンドウの最上部に表示されたブレッドクラムが階層をたどるパスを反映しており、階層の前のレベルに戻る手段を提供していることが分かります。サービスを含むカテゴリを選択すると、サービスがウィンドウの[カタログ サービス] セクションに表示されます。サービスをさらに調べるか選択するには、ウィンドウの[カタログ サービス] セクションでサービスの名前をクリックします。

カタログ管理者は、ユーザがカテゴリまたは他のサービスを選択した際に、カタログの中から特定のサービスを「主なサービス」として表示するように指定できます。この場合、関連するカテゴリまたはサービスをユーザが選択すると、ウィンドウに[主なサービス] セクションが表示されます。主なサービスをさらに調べるか選択するには、ウィンドウの[主なサービス] セクションでサービスの名前をクリックします。

ウィンドウの[検索] エリアを使用してカタログ全体または選択されたカテゴリからサービスを検索できます。検索では、サービスの名前や説明などの識別用の値が検索用に入力したテキストに一致します。選択条件を入力し、[移動] をクリックすると、サービスの検索結果リストが表示されます。サービスをさらに調べるか選択するには、[検索結果] リストでサービスの名前をクリックします。

名前をクリックしてサービスを選択すると、[サービス オプション] ページが表示されます。このページには、サービスに関して利用可能なすべてのサービス オプションが表示されます。関連サービス オプションはサービス オプショングループに整理されます。1つのサービスには、複数のサービス オプショングループを含めることができます。それぞれのグループは、[サービス オプション] ページの折りたたみが可能な独自のセクションに表示されます。サービス オプショングループの中には、1つ以上のオプション（ラジオ ボタンを使用して表示される）を選択する必要があるものがあります。その他のサービス オプショングループを使用して、1つ以上のチェック ボックスを選択できます。チェック ボックスをまったく選択しないというオプションもあります。サービス オプショングループの3つ目のタイプでは、表示されたサービス オプションが自動的に選択され、サービス オプションを選択解除することはできません。

例

「デスクトップ」サービスには、デスクトップ タイプ、必要なソフトウェア、およびオプションのソフトウェア、という 3 つのサービス オプション グループを含めることができます。「デスクトップ タイプ」サービス オプション グループには、たとえば「標準」と「デラックス」があり、ラジオ ボタンを使用してどちらか 1 つを選択します。「必要なソフトウェア」サービス オプション グループには、Microsoft Windows XP Pro または Microsoft Office などがあり、ラジオ ボタンやチェック ボックスは存在しません。これは、これらのサービス オプションは自動的に含まれることを意味します。「オプションのソフトウェア」サービス オプション グループには、Microsoft Visio や Adobe Photoshop などがあり、チェック ボックスが付いています。これは、サービス オプションを任意の数だけ選択できることを意味します（選択しないことも可能）。

ユーザのロール、およびカタログ管理者が選んだオプションに応じて、サービス オプションごとに [フルフィルメントの詳細の確認] リンクが表示される場合があります。このリンクをクリックすると、サービス オプションに関する以下のような統計情報を参照できます。

- 送信からフルフィルメントまでの平均時間（日数および hh:mm）。
- リクエストが送信されてからフルフィルメントまでの予想時間（日数および hh:mm）。
- このサービス オプションをリクエストした回数。

サービスに必要なすべてのサービス オプションを選択したら、[カートに追加] をクリックしてショッピング カートにこのサービスを追加してショッピングを続けるか、[カートに追加してチェックアウト] をクリックしてチェックアウト プロセスを開始します。

注: カatalog管理者が、カートごとにサービスが 1 つしか許可されないようリクエストを設定している場合、[カートへ追加] ボタンは表示されず、[カートに追加してチェックアウト] ボタンのみが表示されます。

選択したサービスについてさらに情報が必要とされる場合、ユーザがサービスを選択した後、1 つまたは複数のフォームが表示されます。チェックアウトの前に、フォーム上の必須フィールドへの入力を完了する必要があります。

リクエストのステータス チェック

リクエストのステータスを監視すると、自分のリクエストがリクエスト ライフ サイクルのどの辺りにあるかを理解するのに役立ちます。ステータス値はリクエスト全体に対して、およびリクエスト内のサービスとサービス オプションのそれぞれに対して表示されます。ステータスをさらに理解するためには、「[デフォルトステータスの数値、名前、および意味 \(P. 758\)](#)」をレビューします。

リクエストのステータスは、たとえば [最近のリクエスト] リスト、[オープンリクエスト] リスト、[完了したリクエスト] リスト、[アクション待ち] リスト、または [リクエスト検索結果] リストのような、任意のリクエスト リストの [ステータス] 列で確認できます。リクエストのステータスは、リクエストの詳細の表示からも確認できます。

リクエスト ステータス履歴を表示するには、リクエスト ステータス リンクをクリックします。[リクエスト ステータス履歴] ウィンドウが表示されます。リクエスト ステータス履歴には、リクエスト ステータス、アクション待ちのステータス、ステータスを設定したユーザのユーザ ID、ステータスが設定された日時が新しい順に表示されます。

注: 自動承認またはフルフィルメントのプロセスによってステータスが設定される場合、[更新者] 列には「カタログシステム」と表示されます。リクエストが 1 人以上のユーザやグループによるアクション待ちの場合、これらのユーザやグループの ID を表示して最新のステータスをリストで確認できます。

[リクエスト ステータス履歴] ウィンドウの主要部分は以下のとおりです。

ステータス サマリ

このサマリは、[リクエスト ステータス] 列の一番上の行に表示されます。このサマリは、リクエスト内のサービスおよびサービス オプションのステータスをまとめたものです。リクエスト内のすべてのサービス オプションまたはサービスが同じステータスを持つ場合は、リクエストまたはサービスのステータスも同じくそのステータスになります。たとえば、「spadmin/usr4/usr3/usr2」による「フルフィルメント待ち」であることを示すステータス サマリがあるとします。このサマリ例は、リクエストがサマリ行にある 4 人のユーザによるフルフィルメント待ちであることを示しています。

リクエスト ステータス

この列はリクエストに関する個別のステータス変更をすべて記録します。たとえば、承認待ち、フルフィルメント待ち、などです。

リクエスト ステータスのサマリは、[リクエスト ステータス] 列の一番上の行に表示されます。このサマリは、リクエスト内のサービスおよびサービス オプションのステータスをまとめたものです。リクエスト内のすべてのサービス オプションまたはサービスが同じステータスを持つ場合は、リクエストまたはサービスのステータスも同じくそのステータスになります。たとえば、以下のようなステータス サマリがあるとします。

「spadmin/usr4/usr3/usr2」による「フルフィルメント待ち」

このサマリ例は、リクエストがサマリ行にある 4 人のユーザによるフルフィルメント待ちであることを示しています。

アクション待ちのステータス

この列は、リクエスト サイクルのさまざまな段階で、そのリクエスト内の各サービスおよびサービス オプションについて実行された個別のアクションをすべて記録します。たとえば、User33 により割り当て済み、spadmin により処理済み、spadmin により復帰済み、user55 により委任済み、user66 により転送済み、spadmin により承認済みなどです。

また、この列はさまざまなユーザがアクションを実行したことによる、サービス オプションやサービスのステータスの変更も記録します。たとえば、承認待ち、承認済み、フルフィルメント待ちなどです。

ステータスの各変更の日時も表示されます。

サービス オプションのステータス履歴を表示するには、まずリクエストの詳細を表示して、サービス オプションのステータス リンクをクリックして[リクエスト アイテム ステータス履歴] ウィンドウを表示します。この表示は、[リクエスト ステータス履歴] ウィンドウの表示と似ていますが、サービス オプションに関するさらに詳細な情報も表示できます。

カートのチェックアウト方法

チェックアウトするには、[カート] アイコンまたはリンクをクリックします。
[カート] ウィンドウが開きます。サービスを選択する際に、[カートに追加してチェックアウト] をクリックして [カート] ウィンドウにナビゲートできることに注意してください。カートを送信すると、カートに関する情報がリクエストとなり、カートおよびリクエスト機能がかなり似たものになります。

[カート] ウィンドウでは、以下のようないくつかの選択肢が提供されます。

- リクエストされたサービスおよびサービス オプションを表示する（[詳細の表示] をクリック）
- リクエストされたサービスをカートから削除する
- リクエストの追加情報のいくつかのセクションを変更する
- メモを表示および追加する
- 添付を表示および追加する
- カートを空にする
- カートをリクエストとして送信せずに、カートに加えられた変更を保存する
- 変更をすべてカートへ保存し、カートをリクエストとして送信する
- 未送信のリクエストとしてカートを保存して別の新規のカートを作成する
（このオプションは、カタログ管理者がカタログを設定した内容によっては、すべてのユーザ ロールに対して利用可能なわけではない可能性があります）

リクエストされたサービスの表示および変更

カート/リクエストの [あなたの選択] セクションには、選択したサービスおよびサービス セクションが表示されます。 [詳細の表示] をクリックすると、選択したすべてのサービス オプションが表示され、 [詳細を隠す] をクリックすると、サービス オプションが隠され、サービスのみが表示されます。サービスを選択したときに、サービス固有の情報の入力が必要になる場合は、関連するフォームが表示され、それまでに入力した情報を確認および更新することができます。

カート/リクエストの中に含まれるサービスのリストには、以下の列が表示されます。

- サービス - リクエストされたサービスまたはサービス オプションの名前。
- ステータス - この列はリクエストでは表示され、カートでは表示されず、サービスまたはサービス オプションの現ステータスを示します。

使用中のロールおよびカタログ管理者がどのようにカタログを設定したかによって、これらの追加の列が表示される可能性があります。

- 合計 - この列には（使用されている場合）、サービス オプションの価格が表示されます。
- コスト/その他の情報 - この列には、請求周期、関連する **CA Service Desk Manager** チケット（該当する場合）、および価格関連の計算に関する情報が表示されます。

リクエストしたサービスをカート/リクエストから削除するには、削除するサービスの [アクション] 列にあるごみ箱アイコンをクリックします。

注: 誤ったサービス オプションを選択した場合（たとえば、デラックス デスクトップのはずが標準デスクトップを選択してしまった、など）、カートからリクエストを削除し、カタログから正しいオプションを選択した状態で、再度リクエストを選択します。

リクエストされたサービスへの変更を保存するには、 [変更の保存] ボタンをクリックします。

追加情報の表示および変更

カタログ管理者がカタログを表示するように設定している場合、いくつかの追加情報のセクションが表示されます。これらのセクション内の情報は、リクエストされたサービスの承認およびフルフィルメントを行う際に、サービスプロバイダが使用するものです。

〔一般情報〕セクションで重要となる 1 つのフィールドは、リクエストの〔名前〕です。このフィールドには、カートに追加した最初のサービスの名前が事前に入力されていますが、変更可能です。このフィールドはさまざまなリクエストリストに表示されるものなので、リスト内に表示される他のリクエストからこのリクエストを識別するのに役立つようにフィールドに意味のある値が確実に設定されるようにします。

デフォルトでは、〔リクエスト先〕フィールドにはユーザ ID が設定されます。割り当てられたロールが許可する場合は、〔リクエスト先〕フィールドを他のユーザまたはアカウントに変更できます。〔リクエスト先〕フィールドを変更するには、隣にある虫めがねアイコンをクリックし、〔検索〕ウィンドウを表示します。

〔検索〕ウィンドウでは、このリクエストが作成されるユーザまたはアカウントを検索し、選択できます。

追加の情報セクションに変更を保存するには、〔変更の保存〕ボタンをクリックします。

メモの追加

ビジネスユニットの管理者が、ユーザのロールに対してこれらの機能を有効にしている場合、リクエストまたはサービス オプションにメモを追加できます。リクエストまたはサービス オプションにメモを追加したくても UI に対応するオプションがない場合は、管理者に問い合わせてください。UI の動作は、サービスがショッピングカートとワンクリック送信のどちらを使用するかによって、少し異なります。サービス デザイナは、[サービスの詳細](#) (P. 202)を設定する際に、これらのオプションのいずれかを選択します。

注: これらの機能を有効にするには、管理者は [カタログ] - [設定] - [リクエスト管理の設定] を選択します。ユーザがリクエストにメモを追加できるようにするには、[アクセス制御: 一般情報の表示] オプションを使用します。ユーザがサービス オプションにメモを追加できるようにするには、[サービス オプションレベルでメモを許可] オプションを使用します。設定オプションの設定の詳細については、「[実装ガイド](#)」を参照してください。

1. 必要に応じて、[ホーム] - [リクエスト] をクリックします。
2. 以下の該当するアクションを実行します。
 - リクエストがすでに送信されている場合は、[マイ リクエスト] - [オープン リクエスト] をクリックし、リクエストを検索して開きます。
 - リクエストがまだ送信されず、ショッピングカートのクリックを使用するサービスが含まれている場合は、(必要に応じて) [カート] をクリックしてカート内のリクエストを表示します。次に、[チェックアウト] をクリックします。
 - リクエストがまだ送信されず、ワンクリック送信を使用するサービスが含まれている場合は、次の手順に進みます。カタログからこのようなサービスを選択し、同じページを使用して、それらを送信します。そのため、このページのフィールドに入力する間にメモを追加します。
3. 以下の手順で、サービス オプションにメモを追加します。
 - a. [あなたの選択] ボックスで、[詳細を表示] をクリックします。
このボックスは、画面の左上部に表示されます。
 - b. サービス オプションを検索し、[アクション] 列の [メモの追加] アイコンをクリックします。
[メモの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - c. メモのテキストを入力して、[OK] をクリックします。

注: [メモの追加] ダイアログ ボックスで利用可能な任意のリッチ テキスト オプションを使用して、メモの見た目をよくすることができます。
[OK] をクリックした後は、メモを削除または変更できません。

4. 以下の手順で、すべてのリクエストにメモを追加します。
 - a. サービスに 1 つのサービス オプションのみが含まれることを確認します。
サービスに複数のサービス オプションが含まれる場合、リクエスト全体にメモを追加することはできません。
 - b. ページの右側の [メモ] ボックスまで下にスクロールします。
このボックスは、[リクエスト情報] ボックスの下、および [添付] ボックスの上に表示されます。
 - c. [追加] をクリックします。
[メモの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - d. メモのテキストを入力して、[OK] をクリックします。
前の手順のメモは、この手順にも適用されます。

メモが追加されます。

添付ファイルの追加

ビジネス ユニットの管理者が、ユーザのロールに対してこれらの機能を有効にしている場合、リクエストまたはサービス オプションに添付ファイルを追加できます。リクエストまたはサービス オプションに添付ファイルを追加したくても UI に対応するオプションがない場合は、管理者に問い合わせてください。UI の動作は、サービスがショッピング カートとワンクリック送信のどちらを使用するかによって、少し異なります。サービス デザイナは、[サービスの詳細 \(P. 202\)](#)を設定する際に、これらのオプションのいずれかを選択します。

注: これらの機能を有効にするには、管理者は [カタログ] - [設定] - [リクエスト管理の設定] を選択します。ユーザがリクエストに添付ファイルを追加できるようにするには、[アクセス制御: 一般情報の表示] オプションを使用します。ユーザがサービス オプションに添付ファイルを追加できるようにするには、[サービス オプション レベルで添付を許可] オプションを使用します。設定オプションの設定の詳細については、「[実装ガイド](#)」を参照してください。

1. 必要に応じて、[ホーム] - [リクエスト] をクリックします。
2. 以下の該当するアクションを実行します。
 - リクエストがすでに送信されている場合は、[マイ リクエスト] - [オープン リクエスト] をクリックし、リクエストを検索して開きます。

- リクエストがまだ送信されず、ショッピング カートのクリックを使用するサービスが含まれている場合は、（必要に応じて）[カート]をクリックしてカート内のリクエストを表示します。次に、[チェックアウト]をクリックします。
 - リクエストがまだ送信されず、ワンクリック送信を使用するサービスが含まれている場合は、次の手順に進みます。カタログからこのようなサービスを選択し、同じページを使用して、それらを送信します。そのため、このページのフィールドに入力する間にメモを追加します。
3. 以下の手順で、サービス オプションに添付ファイルを追加します。
- a. [あなたの選択] ボックスで、[詳細を表示] をクリックします。
このボックスは、画面の左上部に表示されます。
 - b. サービス オプションを検索し、[アクション] 列の [添付ファイルの追加] アイコンをクリックします。
[添付ファイルの追加] ダイアログ ボックスが表示されます。
 - c. 添付するファイル（複数可）を参照して選択します。
 - d. 表示名を確認し、必要に応じて説明を入力します。[OK] をクリックします。
- 注: 添付ファイルを削除するには、[添付] ボックスでファイルを選択し、右にスクロールして [削除] アイコンをクリックします。添付ファイルの表示名または説明を更新するには、[編集] アイコンをクリックします。
4. 以下の手順で、リクエストに添付ファイルを追加します。
- a. サービスに 1 つのサービス オプションのみが含まれることを確認します。サービスに複数のサービス オプションが含まれる場合、リクエスト全体にメモを追加することはできません。
 - b. ページの右側の [添付] ボックスまで下にスクロールし、[追加] をクリックします。[添付] ボックスが [リクエスト情報] ボックスと [メモ] ボックスの下に表示されます。
 - c. 添付するファイル（複数可）を参照して選択します。
 - d. 表示名を確認し、必要に応じて説明を入力します。[OK] をクリックします。
- 前の手順のメモは、この手順にも適用されます。

添付ファイルが追加されます。

カートのを空にする

選択されたサービス、追加情報、メモおよび添付などを含むカートの中身全体をクリアするには、[カートのを空にする] ボタンをクリックします。確認メッセージが表示されるので、確認すると、カートが空になり [リクエスト] ウィンドウに戻ります。

カートの保存とショッピングの続行

カートに関して何かしら変更した後に、ショッピングを続けてチェックアウトは後ほど行うためにカートを保存したい場合、[変更の保存] ボタンを押します。ショッピングを続けるには、[ホーム] リンクをクリックして、サービスのカタログを参照できる [リクエスト] ウィンドウに戻ります。

カートの保存およびチェックアウト

カートを確認し、必要であれば変更を加えた後に、カートを承認およびフルフィルメントのために送信する必要があります。変更を保存し、カートを送信するには、[カートの保存と送信] ボタンをクリックします。送信したカートに割り当てられたリクエスト ID 番号を含む確認メッセージが、[リクエスト] ページに表示されます。ページの [最近のリクエスト] エリアにあるリストにリクエストが表示され、ページの [リクエストルックアップ] エリアにある [カートの表示] リンクには、カートの中のサービスが 0 である、つまりカートが空であることが表示されます。ここで、リクエストがリクエストライフサイクルを開始できます。

カートをリクエストとして保存

カタログ管理者がこの機能を有効にしている場合、[リクエストとして保存] リンクが表示されます。このリンクを使用すると、カートを送信せずにリクエストとして保存できます。リクエストは、それを編集し送信するまで、[未送信] のステータスになります。この機能を使用すると、カートを使用して複数のリクエストを作成し、後から任意のリクエスト、またはすべてのリクエストを送信できます。このオプションが有効でない場合、他のカートを作成する前にカートを送信する必要があります。これはつまり、事実上、構成中の未送信リクエスト (カート) は、同時には 1 つのみ存在するということを意味します。

ステータス値の名前と意味

リクエストを表示すると、[ステータス] ドロップダウン リスト（または他の場所）の [ステータス] 列に現在のステータスの名前が表示されます。リストをクリックすると、利用可能な他のステータスが表示されます。そのうちの 1 つをクリックしてリクエストを「承認」、「キャンセル済み」、または「実行済み」などの新規ステータスに移動できます。

以下の表は、課金コンポーネント および **CA Service Catalog** で提供されているステータスの初期設定の番号、名前、および意味を示します。ステータスの番号はドロップダウン リストには表示されませんが、**requeststatus.xml** ファイルで使用されています。このファイルには、すべてのステータスの初期設定およびカスタマイズ設定（該当する場合）の仕様が記述されています。**requeststatus.xml** ファイルを編集して、ドロップダウン リストに表示されるステータスをカスタマイズしたり、新規ステータスを作成したりすることが必要に応じて可能です。詳細については、「実装ガイド」の「カスタマイズ」の章を参照してください。

このテーブル内の一部のテキストは、シンプルおよびコンプレックスの 2 つのリクエストフルフィルメント モデルを参照しています。場合によっては、モデルごとにリクエストフローは異なります。そのような違いは、該当する場合、以下のテーブルに示されています。

番号	名前	意味
2	完了	カタログ システム割り当てステータス。リクエストが承認およびフルフィルメント サイクルを終了すると、完了ステータスになります。完了すると、基になるリクエスト申し込みは「有効」な申し込みステータスになります。
3	キャンセル待ち	適用されるのは、 CA Service Catalog がインストールされ、[設定] - [アカウント] で [デフォルトのキャンセル状態] が [キャンセル待ち] に設定されている場合のみです。キャンセル時に、リクエストは最初、[キャンセル待ち] ステータスになり、次に（インボイスの実行後）[キャンセル済み] ステータスになります。またはリクエストが完了状態になり、次にキャンセル済みになる場合、リクエストはインボイスが実行されるまでキャンセル待ちになります。
4	キャンセル済み	キャンセル時、課金コンポーネント がインストールされていなければリクエストはこのステータスになり、[設定] - [アカウント] で [デフォルトのキャンセル状態] が [キャンセル待ち] に設定されます。 注: デフォルトのキャンセル状態、およびアカウント設定オプションの一部として定義する他の 課金コンポーネント-関連の設定については、「 Implementation Guide 」を参照してください。

6	リソース割り当て待ち	CA Business Service Insight と統合され、「アプリケーション」または「契約」タイプのサービス オプションを含むリクエストのステータスが「実行済み」になった場合にのみ適用されます。そのようなサービス オプションにはプロビジョニングが必要です。したがって、そのリクエストは「リソース割り当て待ち」に移動されます。 注: CA Business Service Insight との統合の詳細については、「Integration Guide」を参照してください。
7	リソース割り当て済み	リクエストのステータスが「リソース割り当て待ち」（この表の前のステータス）になる場合にのみ適用されます。そのようなリクエストのサービス オプションがプロビジョニングされると、そのリクエストは「リソース割り当て済み」に移動されます。
100	未送信	ユーザ開始ステータス。リクエストの作成時に、必要に応じて、サブミットせずに「リクエストとして保存」をクリックし、ステータスを「未送信」にして保存することもできます。
101	未送信 - カート	カタログシステム割り当てステータス。リクエスト項目がカートに追加されると、このステータスになります。 注: このステータスが表示されるのはレポートのみで、GUI には表示されません。
103	未送信 - 却下	システム割り当てステータス。リクエストされたサービスが却下された後、そのリクエストのステータスは最終的に「未送信 - 却下」になります。リクエストは依頼者のオープン キューに戻され、レビュー、変更、および再送信されます。
104	未送信 - 承認	カタログシステム割り当てステータス。同一リクエストに承認済みおよび却下の両方のサービスが含まれている場合、承認済みサービスのステータスは最終的に「未送信 - 承認」になります。このステータスによって、前に却下されたリクエスト項目と承認済みリクエスト項目とを区別することができます。この場合、リクエスト全体のステータスは「未送信 - 却下」になります。

200	送信済み	ユーザ開始ステータス。リクエストがこのステータスになるのは、依頼者がリクエストをサブミットしたときです。リクエストされた各サービスの承認プロセスによって、以下のように3つの可能性があります。 ■ ワークフロー主導型の承認プロセスでは、ルールアクションがトリガされて承認プロセスが有効化されます。承認プロセスによってサービスの承認者が決定され、ステータスが「承認待ち」に変更されます。 システム承認プロセスでは、次のアクションおよびステータスはカタログシステムによって決定されます。決定は、サービスに割り当てられた承認レベルおよびサービスのリクエスト先となるユーザの管理階層に基づいて行われます。 ■ 承認なしプロセスでは、サービスがフルフィルメント用に設定されている場合、ステータスは最終的に「フルフィルメント待ち」に変更されます。サービスがフルフィルメント用に設定されていない場合、ステータスは最終的に「実行済み」に変更されます。リクエスト内のサービスのステータスがすべて「実行済み」になったとき、そのリクエストのステータスは「完了」になります。
201	再送信済み	ユーザ開始ステータス。却下されたリクエストがサブミットされると、ステータスは「再送信済み」になります。最終的なフローは「送信済み」のステータスと類似しています。
400	承認待ち	カタログシステム割り当てステータス。リクエストがこのステータスになるのは、リクエスト内の1つ以上のサービスが承認を必要としている場合です。リクエスト内のサービスごとに設定された承認プロセスによって、以下のような2つの可能性があります。 ■ ワークフロー主導型の承認プロセスでは、ルールアクションがトリガされて承認プロセスが有効化されます。承認プロセスによってサービスの承認者が決定され、ステータスが「承認待ち」に変更されます。 ■ デフォルトでは、すべての Catalog Content サービスで Workflow 主導型の承認プロセスを使用します。 ■ システム承認プロセスでは、次のアクションおよびステータスはカタログシステムによって決定されます。決定は、サービスに割り当てられた承認レベルおよびサービスのリクエスト先となるユーザの管理階層に基づいて行われます。

600	却下	ユーザ割り当てステータス。リクエスト内の要求が承認を受けるように設定されている場合、必要なアクションが承認者に割り当てられます。承認者はリクエスト内の各サービスを、必要に応じて承認することも却下することもできます。サービスが却下されるとリクエスト全体が却下され、そのリクエストは依頼者のキューに戻されてレビュー、変更、および再送信されます。
800	承認済み	ユーザ割り当てステータス。リクエスト内の要求が承認を受けるように設定されている場合、必要なアクションが承認者に割り当てられます。承認者はリクエスト内の各サービスを承認することも却下することもできます。 サービスは承認されると、[承認完了] ステータスになるか、さらに承認が必要な場合は[承認待ち] ステータスに再割り当てされます。リクエスト内のすべてのサービスが必要な承認をすべて得ると、リクエストは[承認完了] ステータスになります。
801	承認不要	カタログシステム割り当てステータス。リクエスト内のサービスが承認を受けるように設定されていない場合、リクエストがサブミットされると、サービスはこのステータスになります。最終的にサービスは[承認完了] ステータスになります。
999	承認完了	カタログシステム割り当てまたはワークフロー割り当てステータス。リクエスト内のサービスが必要なすべての承認者によって承認されると、サービスは[承認完了] ステータスになります。リクエスト内のすべてのサービスが[承認完了] ステータスになると、リクエスト全体が完全に承認されて最終的に[承認完了] ステータスになります。 [承認完了] の次のステータスは[フルフィルメント待ち] または[実行済み] です。 [フルフィルメント待ち] を使用すると、CA Process Automation プロセスを使用して、追加のフルフィルメント ビジネス プロセスを付随させることができます。 リクエストがフルフィルメントを必要としない場合、リクエストは[実行済み] になります。

1000	フルフィルメント待ち	カタログシステム割り当てまたはワークフロー割り当てステータス。複数のサービスを含むリクエストの場合、サービスは以下のカテゴリのいずれかまたはすべてに属します。 ■ リクエスト内のサービスがフルフィルメントされるように設定されている場合、フルフィルメントプロセスがトリガされて、サービス オプションのフルフィルメント担当者が決定され、ステータスが「フルフィルメント待ち」に変更されます。「フルフィルメント待ち」を使用すると、追加のフルフィルメント ビジネス プロセスを付随させることができます。 ■ リクエストがフルフィルメントを必要としない場合、リクエストは「実行済み」になります。 サービスがフルフィルメント待ちになるように設定されると、以下のいずれかのアクションが発生します。 ■ リクエスト内のサービス オプションがシンプル フルフィルメントに対して設定されている場合、フルフィルメントプロセスがトリガされて、新しいステータスが「フルフィルメント待ち」に設定されます。 ■ リクエスト内のサービスがコンプレックス フルフィルメントに対して設定されている場合、フルフィルメントプロセスがトリガされて、新しいステータスが「可用性のチェック」に設定されます（この表の次のステータス）。
1001	可用性のチェック	ワークフロー割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックス フルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。 リクエスト内のサービス オプションがフルフィルメントされるように設定されて、ハードウェア カテゴリまたはソフトウェア カテゴリに属する場合、関連するルールアクションがフルフィルメントプロセス定義をトリガします。それによって、通常、アクション待ちが IT サービス ユーザ（フルフィルメント担当者）に割り当てられます。フルフィルメント担当者は「在庫から補充」か「在庫から未補充」を選択することができ、または、「フルフィルメント キャンセル済み」か「実行済み」を選択してフルフィルメントを完全に省略することができます。

- 1002 在庫から補充 ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます（この表の最初で説明）。
- IT サービス ユーザが「可用性のチェック」ステータスのサービス オプションに割り当てられると、フルフィルメント担当者は「在庫から補充」か「在庫から未補充」を選択できます。
- このステータスは以下のいずれかのように設定されます。
- CA APM が CA Service Catalog と統合されている場合、アセットが CA APM ユーザによって割り当てられると、このステータスが設定されます。
 - CA APM が CA Service Catalog と統合されていない場合、IT サービス ユーザは、リクエストされたアイテムが利用可能であることを確認した後、このステータスを「在庫から補充」に手動で設定します。
- 注: CA APM との統合の詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。
- 1003 在庫から未補充 ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます（この表の最初で説明）。
- IT サービス ユーザが「可用性のチェック」ステータスのサービス オプションに割り当てられると、フルフィルメント担当者は「在庫から補充」か「在庫から未補充」を選択できます。
- このステータスは以下のいずれかのように設定されます。
- CA APM が CA Service Catalog と統合されている場合、アセットが CA APM で利用可能でないとき、このステータスが設定されます。
 - CA APM が CA Service Catalog と統合されていない場合、1 つまたは複数のリクエストされたアイテムが利用可能でなければ、IT サービス ユーザがこのステータスを「在庫から未補充」に手動で設定します。
- サービス オプションのステータスが「在庫から未補充」に設定されると、このステータスは最終的に「調達待ち」になるので、リクエストされたハードウェアまたはソフトウェアを注文する必要があります。
- 1004 オーダー済み ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。サービス オプションのステータスが「調達待ち」に設定されたら、IT サービス ユーザはそのステータスを「オーダー済み」など、オーダーされたアイテムの実際のステータスに設定します。

1005	入荷待ち	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。サービスオプションのステータスが「調達待ち」に設定されたら、ITサービスユーザはそのステータスを「入荷待ち」など、オーダーされたアイテムの 実際の ステータスに設定します。
1006	出荷済み	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。サービスオプションのステータスが「調達待ち」に設定されたら、ITサービスユーザはそのステータスを「出荷済み」など、オーダーされたアイテムの 実際の ステータスに設定します。
1007	受け取り済み	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。サービスオプションのステータスが「調達待ち」に設定されたら、ITサービスユーザはそのステータスを「受け取り済み」など、オーダーされたアイテムの実際のステータスに設定します。 サービスオプションのステータスが「受け取り済み」に設定されると、最終的に「可用性のチェック」ステータスになり、ITサービスユーザまたは CA APM ユーザ（CA APM が CA Service Catalog と統合されている場合）によって再割り当てされます。
1008	オーダー キャンセル済 み	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。サービスオプションのステータスが「調達待ち」に設定されたら、ITサービスユーザはそのステータスを「オーダー キャンセル済み」など、オーダーされたアイテムの実際のステータスに設定します。 サービスオプションのステータスが「オーダー キャンセル済み」に設定されると、最終的に「可用性のチェック」ステータスになり、ITサービスユーザまたは CA APM ユーザ（CA APM が CA Service Catalog と統合されている場合）によって再割り当てされます。
1012	調達待ち	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。 サービスオプションのステータスが「在庫から未補充」に設定されると、このステータスは最終的に「調達待ち」になるので、リクエストされたハードウェアまたはソフトウェアを注文する必要があります。

1013	USD 変更オーダーが開始	ワークフロー割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されており、CA Service Desk Manager 変更オーダー作成のルールアクションが有効である場合、このステータスが適用されます。 IT サービス ユーザに [可用性のチェック] ステータスのサービス オプションが割り当てられて、そのユーザがサービス オプションのステータスを [在庫から補充] に設定すると、CA Service Desk Manager が CA Service Catalog と統合されている場合、ステータスは [USD 変更オーダーが開始] に設定され、変更オーダーが CA Service Desk Manager に作成されます。 注: CA Service Desk Manager との統合の詳細については、「<i>Integration Guide</i>」を参照してください。
1015	IT サービスに通知済み	ワークフロー割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。 IT サービス ユーザに [可用性のチェック] ステータスのサービス オプションが割り当てられて、そのユーザがサービス オプションのステータスを [在庫から補充] に設定すると、CA Service Desk Manager が CA Service Catalog と統合されていない場合、プロセス定義がトリガされて、必要なアクションが IT サービス ユーザに割り当てられ、ステータスが [IT サービスに通知済み] に設定されます。
1016	実施中	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。 サービス オプションのステータスが [IT サービスに通知済み] に設定されたら、IT サービス ユーザはそのステータスを [実施中] など、リクエストされたサービス オプションの実際のステータスに設定します。
1017	ステージ済み	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。 サービス オプションのステータスが [IT サービスに通知済み] に設定されたら、IT サービス ユーザはそのステータスを [実施済み] など、リクエストされたサービス オプションの実際のステータスに設定します。
1018	構成中	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。 サービス オプションのステータスが [IT サービスに通知済み] に設定されたら、IT サービス ユーザはそのステータスを [構成中] など、リクエストされたサービス オプションの実際のステータスに設定します。

1019	構成済み	ユーザ割り当てステータス。カタログシステムがコンプレックスフルフィルメントに対して設定されている場合、このステータスが適用されます。サービスオプションのステータスが「IT サービスに通知済み」に設定されたら、IT サービスユーザはそのステータスを「構成済み」など、リクエストされたサービスオプションの 実際の ステータスに設定します。
1020	USD リクエスト開始	ワークフロー割り当てステータス。カタログシステムが単純なフルフィルメントに対して設定されており、CA Service Desk Manager 変更オーダー作成のルールアクションが有効である場合、このステータスが適用されます。 IT サービスユーザに「フルフィルメント待ち」ステータスのサービスオプションが割り当てられると、CA Service Desk Manager が CA Service Catalog と統合されている場合、ステータスは「USD リクエスト開始」に設定され、リクエストが CA Service Desk Manager に作成されます。 注: CA Service Desk Manager との統合の詳細については、「<i>Integration Guide</i>」を参照してください。
1999	フルフィルメントキャンセル	ユーザ割り当てまたはカタログシステム割り当てステータス。次のいずれかが該当するときに、このステータスが適用されます。 ■ サービスオプションが実現される必要がないとき、IT サービスユーザがステータスを「フルフィルメント キャンセル済み」に設定する。 ■ 承認されたが実現されなかったリクエストをユーザがキャンセルしたとき、カタログシステムがステータスを「フルフィルメント キャンセル済み」に設定する。 すべてのサービスが「フルフィルメント キャンセル済み」に設定されると、リクエストは最終的に「キャンセル済み」ステータスになります。 ただし、「実行済み」および「フルフィルメント キャンセル済み」ステータスのサービスがリクエストに含まれていると、リクエストは最終的に「完了」ステータスになります。

2000	実行済み	ユーザ割り当てステータス。次のいずれかが該当するときに、このステータスが適用されます。 ■ IT サービス ユーザがサービス オプションのステータスを「実行済み」に設定した。 ■ CA Service Desk Manager が統合されている場合に、関連する変更要求が CA Service Desk Manager でクローズされ、CA Service Desk Manager のプロセス定義によってステータスが「実行済み」に設定された。 すべてのサービスが「実行済み」に設定されると、リクエストは最終的に「完了」ステータスになります。 「実行済み」および「フルフィルメント キャンセル済み」ステータスのサービスがリクエストに含まれていると、リクエストは最終的に「完了」ステータスになります。
3000	保留	ユーザ割り当てステータス。管理者またはカタログ システムのいずれかが、サービス オプションのステータスを「保留 (P. 786)」に設定した場合、このステータスが適用されます。アイテムが保留にされた場合、再開するまで、つまりステータスが「再開」に変更されるまで、それ以上のステータス変更は発生しません。 サービス オプションが保留にされると、そのサービス オプションに添付されたすべてのリクエスト SLA (P. 276) に対する時間のモニタリングが停止されます。これは、関連する SLA 違反の警告が過度に発生するのを防ぐためです。
4000	再開	ユーザ割り当てステータス。管理者が、以前保留にしたサービス オプションを「再開 (P. 786)」に設定した場合、このステータスが適用されます。保留にされていたサービス オプションが再開された場合、自動的に保留前のステータスに戻るのではなく、一時的に再開ステータスに移行します。 保留にされていたサービスまたはサービス オプションを再開すると、そのサービス/サービス オプションに添付されていたすべてのリクエスト SLA (P. 276) について時間のモニタリングが再開されます。

リクエスト ライフ サイクル

カートを送信すると、新規リクエストはそのライフ サイクルへと入ります。リクエストの中のリクエストされた各サービス オプションは、リクエストのライフ サイクルにおける現在のステップを反映したステータスを持っています。全体的なリクエストでは、リクエストされたサービス オプションのステータスの集計値を反映したマイルストーン ステータスを持っています。 マイルストーン ステータスには以下があります。

- 未送信
- 送信済み
- 承認待ち
- 承認/却下
- フルフィルメント待ち
- 実行済み
- 完了/キャンセル済み

それぞれのステータス範囲には、さまざまな詳細なステータス値が含まれています。ステータスの値はカタログ管理者がカスタマイズするので、例として挙げた値は、システム内で表示されるものに一致しない可能性があります。リクエストの承認およびフルフィルメント フェーズの間、リクエストのライフ サイクルにおける進行具合を知らせる電子メールを受信できます。承認およびフルフィルメントのビジネス プロセス、使用されるステータス値、および電子メールの受信の有無は、サービス プロバイダの承認およびフルフィルメントのビジネス プロセスに依存します。

例として、標準デスクトップ サービス オプションおよび **Microsoft Visio** サービス オプションを含むデスクトップ サービスをリクエストするとします。リクエストには **2** つのサービス オプションを含む **1** つのサービスが含まれます。サービス プロバイダがマネージャの承認を必要とする場合、マネージャが行う最初のステップは、ユーザのデスクトップ サービスのリクエストを承認するか却下するかのいずれかです (承認はサービス レベルです)。承認フェーズが完了すると、**2** つのサービス オプション (標準デスクトップ および **Microsoft Visio**) がフルフィルメント フェーズを開始します。これら **2** つのサービス オプションのフルフィルメント プロセスに利用可能な在庫の確認が含まれている場合、アセット マネージャに在庫確認の依頼が通知される可能性があります。

標準デスクトップおよび **Microsoft Visio** のライセンスが在庫で見つかったと仮定すると、それぞれのサービス オプションのステータスは [在庫から補充] に変わります。フルフィルメントプロセスにおける次のステップは、IT サービスに対して標準デスクトップおよび **Microsoft Visio** の構成および納品を行うように通知することで、その結果、それぞれのサービス オプションのステータスが [IT サービスに通知済み] に変わります。それぞれのサービス オプションが構成され、ユーザに納品されると、そのサービス オプションのステータスは [実行済み] に変わります。リクエスト内のそれぞれのサービス オプションが [実行済み] に設定されると、すべてのサービス オプションのステータスが [完了] に設定され、リクエストは完了または終了したものと考えられます。

ここでの例では、リクエストされたそれぞれのサービス オプションに対して、時間とともに以下のステータス値を表示できます（時間順）。

- 未送信 - カート
- 送信済み
- 承認待ち
- 承認済み
- 承認完了
- フルフィルメント待ち
- 可用性のチェック
- 在庫から補充
- IT サービスに通知済み
- 実行済み
- 完了

リクエスト一覧ページ

「リクエスト一覧」ページには、すべてのリクエスト、またはフィルタされたリクエストのサブセット（オープン、保留、完了のリクエストなど）が表示されます。「リクエスト一覧ページ」は、「ホーム」 - 「リクエスト」をクリックするか、または「リクエスト」ページで以下のいずれかのオプションを選択すると表示されます。

注: 必要に応じて、「マイ リクエスト」ドロップダウン リストをクリックして、以下のオプションを表示します。「リクエスト」ページはこれらのオプションを直接表示するか、または「マイ リクエスト」ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

- オープン リクエスト
- 最近のリクエスト
- 完了したリクエスト
- マイ アクション待ち
- 詳細検索（[リクエストの検索](#) (P. 774) の結果の表示後）

これらのオプションのうちいずれかを選択すると、カタログ システムではリクエスト一覧ページが開き、1 つのリクエストにつき 1 行が含まれる表が表示されます。表の各列は、リクエスト ID、名前、優先度、ステータスなどのリクエストの属性を表します。サービス プロバイダのロール（spadmin）を持つ管理者は、任意で[リクエスト一覧ページ上の列の表示を設定](#) (P. 692) することができます。

最近のリクエストの表示

［リクエスト］ウィンドウの［最近のリクエスト］セクションには、ユーザ向けに作成された、またはユーザによって作成されたリクエストに関する情報が表示されます。

管理者は、以下の列の一部またはすべてを表示するように［最近のリクエスト］ページで[列の表示を設定](#) (P. 692) できます。

- ID - システムが割り当てたリクエスト ID。
- 名前 - ユーザが選択したリクエスト名。
- 作成日 - カートまたはリクエストが最初に開始された日時。
- 変更日 - リクエストが最後に変更された日時
- ステータス - リクエストの現在のステータス。

［最近のリクエスト］リストを使用すると、以下のことができます。

- [ステータス] 列の値をクリックして、リクエストのステータス履歴を表示
- リクエストの詳細を表示

オープン リクエストの表示

「リクエスト」ウィンドウの「リクエスト ルックアップ」セクションには、ユーザ向けに作成された、またはユーザによって作成されたオープン リクエストの数が表示されます。オープン リクエストとは、ステータスが「完了」または「キャンセル済み」でないリクエストのことです。「オープン リクエスト」リストを表示するには、「オープン リクエスト」リンクをクリックします。「オープン リクエスト」ウィンドウが表示されます。「オプション リクエスト」ウィンドウで利用可能な機能は、他のウィンドウでも利用可能で、これらについてはこの章の他のセクションで説明します。

管理者は、以下の列の一部またはすべてを表示するように「オープン リクエスト」ページで[列の表示を設定](#) (P. 692)できます。

- ID - システムが割り当てたリクエスト ID。
- 名前 - ユーザが選択したリクエスト名。
- リクエスト元 - このリクエストを作成したユーザ。
- リクエスト先 - このリクエストが作成された対象となるユーザまたはアカウント。
- 優先度 - リクエストに設定された優先度。
- 作成日 - カートまたはリクエストが最初に開始された日時。
- 変更日 - リクエストが最後に変更された日時
- ステータス - リクエストの現在のステータス。

「オープン リクエスト」リストでは、以下を実行できます。

- 「ステータス」列の値をクリックして、リクエストのステータス履歴を表示
- リクエストの詳細を表示
- リクエストを編集
- リクエストに関する電子メールを送信

ロールが許可する限り、以下の機能が利用可能です。

- リクエストの削除、またはキャンセル
- アラートの無視、再試行、上書き

完了したリクエストの表示

「リクエスト」ウィンドウの「リクエスト ルックアップ」セクションには、現在のユーザに対して作成された、またはユーザによって作成された完了したリクエストの数が表示されます。完了したリクエストとは、ステータスが「完了」または「キャンセル済み」であるリクエストのことです。「完了したリクエスト」リストを表示するには、「オープン リクエスト」リンクをクリックします。「完了したリクエスト」ウィンドウが表示されます。「完了したリクエスト」ウィンドウで利用可能な機能は、他のウィンドウでも利用可能で、これらについてはこの章の他のセクションで説明します。

管理者は、以下の列の一部またはすべてを表示するように「完了したリクエスト」ページで[列の表示を設定](#) (P. 692)できます。

- ID - システムが割り当てたリクエスト ID。
- 名前 - ユーザが選択したリクエスト名。
- リクエスト元 - このリクエストを作成したユーザ。
- リクエスト先 - このリクエストが作成された対象となるユーザまたはアカウント。
- 作成日 - カートまたはリクエストが最初に開始された日時。
- 完成日 - リクエスト内のすべてのサービス オプションのステータスが「実行済み」または「フルフィルメント キャンセル済み」に設定された日付。
- ステータス - リクエストの現在のステータス。

「最近のリクエスト」リストを使用すると、以下のことができます。

- 「ステータス」列の値をクリックして、リクエストのステータス履歴を表示。
- リクエストの詳細を表示。
- リクエストに関する電子メールを送信。

ロールが許可する限り、以下の機能が利用可能です。

- リクエスト内のすべてのサービスをキャンセル。

リクエストの検索

リクエスト ウィンドウの [リクエスト ルックアップ] セクションを使用して、リクエスト ID または事前定義されたカテゴリによってリクエストを検索できます。さらに、[\[詳細検索 \(P. 775\)\]](#) をクリックして、別の (詳細な) 基準でリクエストを検索することもできます。表示できるのは、ユーザのロールに許可されているリクエストのみです。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[マイ リクエスト] ドロップダウン リストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [最近のリクエスト] リストで対象のリクエストを確認します。
 - リクエストが見つかった場合、クリックすると詳細が表示されます。編集することも可能です。残りの手順はスキップできます。
 - リクエストが見つからない場合は、次の手順に移ります。
3. 検索するリクエストの ID がわかっている場合は、[ID でリクエストを検索] フィールドに ID を入力して [移動] をクリックし、以下を実行します。
 - 検索結果でリクエストが返された場合、クリックすると詳細が表示されます。編集することも可能です。
 - カタログ システムでリクエスト ID が見つからなかった場合、エラー メッセージが表示されます。

リクエスト ID を確認して再試行するか、または次の手順に移ります。

4. 表示したいリクエストのカテゴリ用のリンクをクリックします。たとえば、[オープン リクエスト]、[完了したリクエスト]、[マイ アクション待ち] などです。

リンクをクリックすると、そのカテゴリのリクエストが表示されます。上部のツールバーには、[アクション待ちリクエスト \(P. 793\)](#) に対して実行できる有効なアクションが含まれます。

5. [リクエストされたすべてのアイテムを表示] をクリックすると、アクション待ちリクエストでオーダーしたすべてのサービス オプションが表示されます。

リクエストが検索および表示されました。

リクエストの詳細検索

詳細検索クエリを作成および実行し、特別に注意が必要なリクエストまたは特定の条件に一致するリクエストを見つけることができます。詳細検索クエリを実行することは、そのようなリクエストを確認して対処するのに役立ちます。特にシステム内のリクエストの数が膨大である場合は有効です。

注: この注意事項は、新規インストールではなくアップグレードにのみ該当します。管理者が前のリリースからのクエリを保存している場合は、保存したクエリがこのリリースでも適切に機能することを確認します。前のリリースから保存されているクエリは、更新または置換する必要がある場合があります。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [詳細検索] アイコンをクリックします。

[リクエスト ルックアップ] ボックスが [詳細検索] ボックスに変わります。
[リクエスト] ページの他の要素もそれに応じて変わります。

3. 以下のいずれかを実行します。

- 検索アイコン（デフォルトでは虫めがね）をクリックし、次の手順で説明されるように、新しい詳細検索クエリを入力します。
- 入力した詳細クエリを保存する場合は保存アイコン（デフォルトでは下向き矢印の付いたフォルダ）をクリックし、必要に応じて共有するようにします（後の手順で説明）。
- ロードアイコン（デフォルトでは紙の付いたオープン フォルダ）をクリックし、保存された詳細検索クエリのリストを表示します（後の手順で説明）。

実行するアクション、つまりクリックしたアイコンに一致する手順に移動します。

4. 必要に応じて、[詳細検索] ボックスで検索アイコン（デフォルトでは虫めがね）をクリックし、新しい詳細検索クエリを入力します。そうでない場合、この手順はスキップします。

検索アイコンの横のフィールドが展開し、以下に示すとおり、詳細検索の条件を「プロパティ - オペレータ - 値」の形式で入力できます。

- a. 最初の（プロパティ）検索フィールド（ドロップダウン リスト）では、検索するプロパティを入力します。たとえば、アクション実行ユーザ ID、ビジネス ユニット名、リクエスト優先度、サービス オプション要素名などです。

- b. 2 番目の（オペレータ）検索フィールド（ドロップダウン リスト）では、検索に使用する演算子を選択します。たとえば、等しい、等しくない、含む、開始文字の指定、終了文字の指定、対象などです。

表示される演算子は、選択したプロパティに基づいて変わります。

対象は、検索条件として複数の値を選択または指定するために使用できる特殊な演算子です（この手順で後から説明します）。

- c. 3 番目の（値）検索フィールドでは、以下のように検索条件を入力または選択します。

- ほとんどのプロパティについては、このフィールドにカスタム検索条件を直接入力します。たとえば、実際のリクエスト ID、ユーザ名、およびビジネス ユニットなどです。

オペレータ検索フィールドで[対象]以外の演算子を選択した場合は、単一の値を検索するために値フィールドに 1 つの値を指定します。

オペレータ検索フィールドで[対象]を選択した場合、複数の値を検索するために値フィールドに複数の値を指定できます。

たとえば、ID が 101 であるリクエストを検索するには、検索フィールドに以下を指定します。

プロパティ：リクエスト ID、オペレータ：等しい、値：101

同様に、ID が 101、102、103 である 3 つのリクエストを検索するには、検索フィールドに以下を指定します。

プロパティ：リクエスト ID、オペレータ：対象、値：101,102,103

注：値フィールド内の複数の値はカンマ（,）を使用して区切ります。

- ユーザがサービス提供管理者である場合、以下の手順に従うことで、この詳細検索クエリを他のユーザと共有できます。

ユーザ ID が含まれるプロパティについては、このフィールドの値を `$USERID$` という名前の変数として指定します。

ビジネス ユニット ID が含まれるプロパティについては、このフィールドの値を `$BU$` という名前の変数として指定します。

その場合、他のユーザがこのクエリを実行すると、カタログシステムでは、クエリを作成したユーザのユーザ ID またはビジネス ユニットではなく、クエリを実行しているユーザのユーザ ID またはビジネス ユニット ID にこの変数を動的に置換します。このような動的な置換は、多数のユーザに有益となる複雑な詳細検索クエリが作成され、他のユーザには同様のクエリの作成が難しい場合などに特に有用です。同様の例については、[詳細検索] ボックスのロードアイコンをクリックすると表示される事前定義済み詳細検索クエリを参照してください。

- 一部のプロパティについては、このフィールドはドロップダウン リストに変わり、リストから値を選択するようになります。たとえば、リクエスト ステータスに関連するプロパティを検索する場合、ドロップダウン リストから対象のリクエスト ステータスを選択します。実装環境にカスタムのステータスが含まれる場合は、このリスト内に表示されます。

オペレータ検索フィールドで[対象]以外の演算子を選択した場合は、単一の値を検索するために値フィールドに 1 つの値を選択します。

オペレータ検索フィールドで[対象]を選択した場合は、複数の値を検索するために値フィールドに複数の値を選択できます。最初の値を選択した後、ほかの値を選択するには、**Ctrl** キーを押して追加の値を選択します。

たとえば、ステータスが[承認]であるリクエストを検索するには、検索フィールドに以下を指定します。

プロパティ：リクエストの現在のステータス、オペレータ：等しい、
値：承認

同様に、ステータスが[承認完了]または[承認不要]であるリクエストを検索するには、これらのフィールドで以下を指定します。

プロパティ：リクエストの現在のステータス、オペレータ：対象、
値：承認完了と承認不要

- 日付に関連するプロパティを検索している場合、カレンダーがフィールドの横表示され、カレンダー上で日付を選択します。

必要に応じて、[以前] または [以降] などの演算子を使用して、および複数の検索条件を使用することにより、クエリに複数の日付を含めることができます。たとえば、**2011 年 7 月 27 日** から **2011 年 7 月 30 日** までの間に作成されたリクエストを検索するには、クエリに以下の条件を両方とも指定します。

プロパティ: リクエスト作成日、オペレータ: 当日とそれ以降、値: **07/27/2011**

プロパティ: リクエスト作成日、オペレータ: 当日とそれ以前、値: **07/27/2011**

- 非アクティブ ユーザに関連したリクエストを検索するには、以下のプロパティのいずれかまたは両方を指定します: [リクエスト先ユーザ ステータス] および [リクエスト元ユーザ ステータス] たとえば、非アクティブ ユーザによって作成されたリクエストを検索するためには、以下を指定します。

プロパティ: リクエスト元ユーザ ステータス、オペレータ: 等しい、値: 無効

注: 非アクティブ ユーザを含むクエリでは、他の検索基準を指定する前に最初にこれらのプロパティを指定する必要があります。

この検索条件が完了しました。

- d. 必要に応じて、3 番目の検索フィールドの後のプラス記号 (+) をクリックし、追加の検索条件を指定します。詳細検索クエリでは、複数の検索条件を指定することもできます。別の検索条件を指定しない場合は、次の手順に進みます。
- e. 必要に応じて、3 番目の検索フィールドの後の削除 (-) アイコンをクリックし、詳細検索クエリから検索条件を削除します。

詳細検索クエリの指定が終了しました。

5. [詳細検索] ボックスの保存アイコン（デフォルトでは下向き矢印の付いたフォルダ）をクリックして入力した詳細クエリを保存し、必要に応じて共有にします。

この手順は必要に応じて実行し、必要でない場合はスキップします。

[クエリを保存] ダイアログ ボックスが表示されます。

以下の手順に従います。

- a. [名前] と [説明] フィールドに意味のあるデータを入力します。

すべてのユーザが個人で使用するために詳細検索クエリを保存することができます。

- b. 必要に応じて [共有] をクリックして、他のユーザとクエリを共有します。

サービス提供管理者のみがクエリを共有できます。クエリが共有されると、すべてのユーザに対して、ロード アイコンをクリックしたときに保存済みクエリとして表示されます。すべてのビジネスユニット内の全ユーザは共有クエリを表示および実行できますが、変更することはできません。

サービス提供管理者以外のロールを持つユーザは、自分で作成した詳細検索クエリを保存できますが、共有することはできません。そのようなユーザは、自分が保存したクエリ、またはサービス提供管理者が共有にしたクエリのいずれかをロードして実行できます。

この詳細検索クエリが保存され、必要に応じて共有に設定されました。

[クエリの保存] ダイアログ ボックスが閉じて、[詳細検索] ボックスに戻ります。

6. 必要に応じて、[詳細検索] ボックスでロードアイコン（デフォルトでは紙の付いたオープンフォルダ）をクリックして保存済みの詳細検索クエリのリストを表示します。それ以外の場合は、この手順をスキップします。

[クエリのロード] ダイアログ ボックスが表示されます。

以下の手順に従います。

- a. [表示] ドロップダウン リストで該当するオプションをクリックすることによってリストをフィルタし、すべてのクエリ、共有クエリのみ、または個人用のクエリを表示します。

- b. 選択するクエリをクリックし、[詳細検索] ボックスに挿入します。

クエリに複数の条件が含まれる場合、含めないオプションを削除することもできます。

カタログ システムには、インストール時に事前定義済みクエリがいくつか含まれます。サービス提供管理者は、実装のニーズに応じて、それらの事前定義済みクエリを削除したり、共有を解除したりすることができます。

注: 保存された詳細検索クエリを変更することはできません。ただし、クエリ内に指定されたプロパティ、オペレータ、値を確認し、新しいクエリを作成するためのモデルとして使用することができます。

詳細検索クエリがロードされました。

[クエリのロード] ダイアログ ボックスが閉じて、[詳細検索] ボックスに戻ります。

7. [詳細検索] ボックス内の[検索] をクリックし、詳細検索を実行します。
カタログ システムで検索結果が返されます。

注: 管理者はユーザの検索範囲を定義することができます。そのためには、[管理]、[設定]、[ユーザのデフォルト設定] をクリックし、[ユーザの検索範囲] にユーザのビジネス ユニット（[ビジネス ユニット]）またはカタログ システム（[エンタープライズ]）を指定します。

リクエストの表示および変更

リクエスト リストの 1 つでリクエスト名をクリックして、リクエストの詳細を表示および変更できます。 [リクエストの詳細] ウィンドウが表示されます。

[リクエストの詳細] ウィンドウには、カートに表示されるのと同じような情報が表示されます。このセクションで説明されない機能の詳細については、この章の他のセクションを参照してください。リクエストの現在のステータスおよび使用中のロールに応じて、このウィンドウでは異なる機能を利用できます。

リクエストのステータスにかかわらず、以下の機能が利用可能です。

- リクエストされたサービスおよびサービス オプションを表示 ([詳細の表示] をクリック)
- リクエストに関する追加情報のセクションを複数表示
- メモを表示および追加する
- 添付を表示および追加する
- リクエストのステータス履歴またはリクエストされたサービス オプションを表示
- 画面を更新
- リクエストを未送信のリクエストとしてコピー
- リクエストのコピーを電子メールで送信
- リクエストの追加情報セクションを編集

以下の機能は、リクエストが **未送信** フェーズにある場合に利用可能です。

- 承認およびフルフィルメントのためにリクエストを送信
- リクエストの削除

以下の機能は、リクエストに対して、割り当てられた承認待ちアクションをユーザが持っている場合に利用可能です。

- 承認ウィンドウの表示

以下の機能は、リクエストに対して、割り当てられたフルフィルメント待ちアクションをユーザが持っている場合に利用可能です。

- フルフィルメント ウィンドウの表示

リクエストの編集

リクエストに関する情報を編集するには、[編集] ボタンをクリックします。[リクエストの編集] ウィンドウが表示されます。

[リクエストの編集] ウィンドウには、カートに表示されるのと同じような情報が表示されます。このセクションで説明されない機能の詳細については、この章の他のセクションを参照してください。リクエストの現在のステータスおよび使用中のロールに応じて、このウィンドウでは異なる機能を利用できます。

このウィンドウでは、以下のことが行えます。

- リクエストされたサービスおよびサービス オプションを表示（[詳細の表示] をクリック）
- リクエストの追加情報のいくつかのセクションを変更する
- メモを表示および追加する
- 添付を表示および追加する
- 割り当て済みアセットの表示（サービス オプションにアセット割り当ての資格があり、リクエストがフルフィルメント フェーズにある場合）
- 変更の保存

以下の機能は、リクエストが未送信フェーズにある場合に利用可能です。

- カタログから新規サービスを追加
- リクエストからリクエストされたサービスを削除

以下の機能は、リクエストが[完了] のステータスにある場合に利用可能です。

- リクエストされたサービスのキャンセル
- リクエスト内すべてのサービスをキャンセルするリクエストのキャンセル

リクエストへのサービスの追加

リクエストが未送信フェーズにある場合、追加サービスをリクエストに追加できます。カタログを参照してリクエストにサービスを追加するには、[カタログから追加] ボタンをクリックします。サービスをカートに追加する時と同様の方法で、カタログからサービスを参照して選択できます。サービスを選択し、[リクエストに追加] ボタンをクリックすると、[リクエストの編集] ウィンドウに戻り、リクエストには選択されたサービスが追加されています。

割り当てられたアセットの表示

CA APM がインストールされ、アセットを割り当てる資格がサービス オプションに与えられている場合は、[アクション] 列に [割り当て済みアセット] という金色のアイコンを含めることができます。[割り当て済みアセット] アイコンをクリックすると、[割り当て済みアセット アクション] が選択された状態で、CA APM の [アセットの割り当て] ウィンドウが表示され、割り当て済みのアセットリストが表示されます。

注: [アセットの割り当て] ウィンドウを使用するには、正しいセキュリティ権限を持つ CA APM 内のロールにユーザ ID を割り当てる必要があります。

サービスのキャンセル

サービスのステータスが [完了] で、割り当てられているロールが許可する場合、[アクション] 列に [キャンセル] リンクが含まれます。課金コンポーネントもインストールされていない限り、[キャンセル] リンクをクリックすると、サービスおよびそのサービス オプションすべてのステータスが [キャンセル済み] に変更されます。課金コンポーネント がインストールされている場合、サービスおよびそのサービス オプションすべてのステータスがカタログ管理者が指定した値に変更されます（[キャンセル待ち] または [キャンセル済み]）。

リクエストのコピー

詳細を表示しているリクエストをコピーして、新規リクエストのテンプレートにすることができます。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. コピーするリクエストを含むリクエスト リストをクリックします。たとえば、完了したリクエストをコピーする場合は、[完了したリクエスト] をクリックします。

リクエストのリストが表示されます。

3. コピーするメールボックスの名前をクリックします。

このリクエストの [リクエストの詳細] ウィンドウが表示されます。

4. [コピー] ボタンをクリックします。

新規リクエストの名前を入力するように要求されます。

5. 新しい名前を入力して、[OK] をクリックします。

新規リクエストが作成されます。リクエスト情報フィールドの値とリクエストされたサービスはコピー元のリクエストと同じです。

リクエスト情報フィールドで、[リクエスト元] ユーザはリクエストをコピーしたユーザで、[リクエスト先] ユーザまたはアカウントは元のリクエストからコピーされます。

新規リクエストの [リクエストの編集] ウィンドウが表示されます。

注: 元のリクエストのメモや添付は新規リクエストにはコピーされません。新規リクエストのステータスは [未送信] なので、リクエストから既存のサービスを削除したり、新規サービスを追加したりできます。

6. 必要に応じてフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

リクエストの電子メールによる送信

リクエストの詳細を電子メールで送信するには、[電子メール] ボタンまたはリンクをクリックします。[電子メール リクエスト] ウィンドウが表示されます。以下の情報を入力し、[送信] をクリックして特定の受信者に電子メールを送信します。

- リクエスト スナップショットを含む - これがはいの場合は、リクエストの詳細がメッセージ本文とともに電子メールに含まれます。いいえの場合は、指定されたメッセージ本文のみが送信されます。
- 宛先 - 電子メールの主要な受信者を 1 人以上指定できます。特定の電子メールアドレス、ユーザ ID、アカウント名、ユーザのラスト ネーム (姓) またはファースト ネーム (名) の値を使用できます。2 つ以上の値を指定するには、エントリをセミコロン (;) で区切ります。[ここをクリックしてアカウントを選択] 虫めがねアイコンを使用して、ユーザおよびアカウントを検索できる [検索] ウィンドウを表示できます。アカウント名を指定すると、実際はアカウント プロファイルにある電子メールアドレスに電子メールを送信することになります。
- CC - 電子メールの CC 受信者を 1 人以上指定できます。[宛先] フィールドと同じ構文を使用します。リクエストの [リクエスト先] または [リクエスト元] フィールドで使用されているユーザまたはアカウントのいずれかに電子メールを自動送信するには、適切なチェック ボックスをオンにします。

- **BCC** - 電子メールの **BCC** 受信者を 1 人以上指定できます。[宛先] フィールドと同じ構文を使用します。
- **件名** - このテキストは、電子メールの件名に使用されます。
- **メッセージ本文** - このテキストは、電子メールのメッセージ本文に使用されます。[リッチ テキスト] チェック ボックスをオンにすると、リッチ テキスト機能を追加するツール バーが表示されます。

保留/再開アクションの動作方法

CA Service Catalog では、リクエストを保留にする、リクエスト内のサービス（複数可）を保留にする、またはサービス内のサービス オプション（複数可）を保留にすることができます。リクエスト、サービス、サービス オプションを保留にする場合は、リクエストをモニタリングしている人に対して、そのリクエスト、サービス、サービス オプションの処理が「*意図的に*」一時停止されていることを明確にする必要があることがあります。保留の理由にはたとえば以下が挙げられます。

- 依頼者（リクエスト）または承認者が一時的に空いていない場合
- リクエストされたアイテムが一時的に使用できない場合（入荷待ちステータスにあるアイテムなど）

サービス オプションが保留にされると、そのサービス オプションに添付されたすべての [リクエスト SLA](#) (P. 276) に対する時間のモニタリングが停止されます。これは、関連する SLA 違反の警告が過度に発生するのを防ぐためです。

リクエスト、サービス、サービス オプションを保留にするには、そのステータスを「保留」に変更します。アイテムが保留にされた場合、再開するまで、つまりステータスが「再開」に変更されるまで、それ以上のステータス変更は発生しません。保留にされていたアイテムを再開すると、保留になる前のステータスに戻ります。

リクエスト内の選択されたサービスのみ、またはサービス内の選択されたサービス オプションのみを保留にする場合、保留にしないサービスまたはサービス オプションは通常のリクエスト ライフサイクルを続行しますが、保留にされたアイテムが再開して完了するまで、「完了」ステータスには到達しません。

保留にされていたサービス オプションが再開された場合、自動的に保留前のステータスに戻るのではなく、一時的に再開ステータスに移行します。「再開」ステータスを確認することは、履歴の管理に有用です。またオプションのルールおよびアクション、CA Process Automation を使用した自動処理、自動電子メール通知を任意でセットアップするのに役立ちます。

リクエストを保留または再開できるのは、CA Service Catalog 管理者と、必要なアクセス制御が設定された他のユーザのみです。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注: サービス ビルダの設定にある「アクセス制御：リクエストの保留/再開」というアクセス制御オプションによって、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを保留および再開できるロールが決まります。詳細については、「Implementation Guide」のサービス ビルダの設定に関する記述を参照してください。

リクエスト、サービス、サービス オプションの保留と再開

CA Service Catalog では、リクエスト、サービス、またはサービス オプションを[保留および再開](#) (P. 785)することができます。リクエスト、リクエスト内の 1 つ以上のサービス、サービス内の 1 つ以上のサービス オプションを保留にできます。リクエスト、サービス、サービス オプションを保留にする場合は、リクエストをモニタリングしている人に対して、そのリクエスト、サービス、サービス オプションの処理が意図的に一時停止されていることを明確にする必要があることがあります。

注: [カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の下にある「アクセス制御：リクエストの保留/再開」というアクセス制御オプションによって、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを保留および再開する機能を持つロールが決まります。詳細については、「Implementation Guide」の CA Service Catalog 設定オプションの設定に関する記述を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [マイ アクション待ち] または [オープン リクエスト] をクリックします。または、リクエストの [詳細検索] をクリックします。

[アクション待ちリクエスト] ウィンドウまたは[オープン リクエスト] ウィンドウが表示されます。

対象のリクエストの [保留/再開] アイコンをクリックします。

[保留/再開] ウィンドウが表示されます。画面最上部には [リクエストされたサービス] セクションなど、選択したリクエストの詳細が表示されます。このセクションには、リクエスト内のすべてのサービスおよびサービス オプションが一覧表示されます。リクエストに複数のサービスまたはサービス オプションが含まれている場合、それらを個々に保留/再開することも、複数のグループとしてまとめて保留/再開することもできます。

3. 1つまたは複数のサービスやサービス オプションを *保留* するには、対象のサービスまたはサービス オプションを選択して [保留] をクリックします。

選択した各サービス オプションには、そのユーザ ID によって *保留* にされていることが示されます。

リクエストがすでに保留にされている場合は、「保留元 <username>」を示すステータスがリクエスト アイテムの [アイテム ステータス] フィールドの隣に表示されているため、再度保留にすることはできません。 *username* は、リクエストを保留にしたユーザを示します。

注: サービスまたはサービス オプションを保留にすると、そのサービスまたはサービス オプションに添付されたすべての [リクエスト SLA](#) (P. 276) について時間のモニタリングが一時停止されます。

4. リクエスト全体を *保留* するには、リクエストのすべてのチェックボックスをオンにして [保留] をクリックします。

リクエストのすべてのサービス オプションには、そのユーザ ID によって *保留* にされたことが示されます。

5. 保留にしたサービスまたはサービス オプションのリクエストにメモを追加し、保留にした理由を説明します。他の管理者が、サービスまたはサービス オプションをいつ再開すべきかを決定するのに役立つような条件や詳細情報を提供します。たとえば、次のようなメモを追加します: 「リクエストされたラップトップは入荷待ちです。ラップトップが入荷し、ユーザに納品できるようになったら、このサービス オプションを再開します。」
6. サービスまたはサービス オプションを再開する前に、保留になっていた理由を示すリクエスト詳細、メモ、ステータス履歴などを確認します。サービス/サービス オプションを保留にしたのがカタログ システムかまたは特定のユーザ ID であるのか、なぜ保留にされたのかを確認することは非常に重要です。リクエストを再開する前に、すべての理由が対応済みであることを確認します。

7. 1つ以上のサービスまたはサービス オプションを再開するには、サービスまたはサービス オプションを選択して「再開」をクリックします。
8. 注: 保留にされていたサービスまたはサービス オプションを再開すると、そのサービス/サービス オプションに添付されていたすべてのリクエスト SLA について時間のモニタリングが再開されます。

再開できるのは、「保留」として記録されていたサービスだけです。

9. 「保存」をクリックして保留または再開のアクションを実行します。

アクションが確認されます。保留にしたすべてのサービス オプションに対して、そのユーザ ID によって保留にされていることが示されます。同様に、再開したすべてのサービス オプションに対しては、そのユーザ ID で保留されていることが示されなくなります。つまり、標準のリクエスト ライフサイクルが再開されたことを意味します。

任意で以下のいずれかを実行できます。

- 「保留/再開」ウィンドウ上で別のアクションを実行します。
- 別のウィンドウにアクセスします。
- [保留および再開されたリクエストに関する自動電子メール通知](#) (P. 788) を設定します。

保留/再開されたリクエストおよびサービス オプションの自動電子メール通知

[リクエスト、サービス、サービス オプションは保留または再開](#) (P. 786) できます。また、イベント、ルール、アクションを任意で設定および使用し、リクエスト、サービス、サービス オプションが保留または再開された場合に自動的に電子メール通知が送信されるようにすることができます。

「リクエスト変更」および「リクエスト/申し込みのアイテム変更」という名前の各イベントには、保留/再開機能に関連して、「ステータスが保留である場合」と「ステータスが再開である場合」という 2 つのルールが含まれています。

「リクエスト変更」イベントでは、「ステータスが保留である場合」ルールに、リクエストが保留にされた場合に自動電子メール通知を送信するアクションが含まれています。同様に、「ステータスが再開である場合」ルールに、リクエストが再開された場合に自動電子メール通知を送信するアクションが含まれています。

「リクエスト/申し込みのアイテム変更」イベントでは、「ステータスが保留である場合」ルールに、サービス オプションが保留にされた場合に自動電子メール通知を送信するアクションが含まれています。同様に、「ステータスが再開である場合」ルールに、サービス オプションが再開された場合に自動電子メール通知を送信するアクションが含まれています。

これらのイベント、ルール、アクション (P. 27)、その他は、要件に合うように任意で有効化および設定できます。

リクエストのキャンセル

何らかの理由により、リクエストをキャンセルする必要がある場合があります。たとえば、間違ったアイテムがリクエストされた場合、リクエストされたアイテムが必要なくなった場合、などです。

CA Service Catalog 管理者および必要なアクセス制御が設定されたユーザのみが、[キャンセル] ボタンを使用してリクエストをキャンセルできます。[カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の下にある [アクセス制御：リクエストのキャンセル] というアクセス制御オプションによって、リクエストをキャンセルできるロールが決まります。詳細については、「*Implementation Guide*」の CA Service Catalog 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

また、リクエストをキャンセルできるのは、リクエストのステータスが、[カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の [キャンセルを許可] 設定によって指定されたステータスを超えていない場合に限りです。この設定によって、リクエストのキャンセルが可能なステータスが定義されます。リクエストが次のステータスに移行した場合、キャンセルはできません。

注: デフォルトでは、「リクエスト/申し込みのアイテム変更」という名前のイベントについて、「ステータスがキャンセル済みである場合」というルールで、リクエストがキャンセルされた場合に CA Process Automation インスタンスを停止するアクションが有効になっています。製品のパフォーマンスを最適にするためには、このデフォルト設定を使用してください。このルールとそのアクションの詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. キャンセルするリクエストを含むリクエスト リストをクリックします。たとえば、アクション待ちリクエストをキャンセルする場合は、[マイ アクション待ち] をクリックします。

リクエストのリストが表示されます。

3. キャンセルするリクエストをクリックします。

このリクエストの [リクエストの詳細] ウィンドウが表示されます。

4. [キャンセル] ボタンをクリックします。

注: 前述のキャンセルに必要な条件が満たされていない場合は、[キャンセル] ボタンが無効になり、リクエストをキャンセルすることはできません。また、同じリクエスト内のアイテムが異なるステータスにある場合があります。たとえば、一部のアイテムは [キャンセルを許可] に指定されたステータスの手前にある一方で、一部のアイテムはすでにそのステータスを通過している場合もあります。その場合は、[キャンセルを許可] ステータスを通過していないアイテムのみをキャンセルできます。

5. キャンセルを確認して [OK] をクリックします。

リクエスト追跡の表示

使用しているロールおよびカタログ管理者が設定した設定オプションに応じて、[リクエストの詳細] を表示する際に [追跡] タブを表示することもできます。[追跡] タブをクリックし、[プロセス インスタンス リスト] を表示します。[プロセス インスタンス一覧] には、リクエストされたサービスおよびサービス オプションに関連する **CA Process Automation** プロセス インスタンスに関する情報が表示されます。

[プロセス インスタンス リスト] には以下のような列が表示されます。

- リクエスト アイテム/サービス - この列は、関連する **CA Process Automation** プロセス インスタンスを持つサービス オプションまたはサービスの名前を示します。
- プロセス名 - このプロセス インスタンスの基になる **CA Process Automation** プロセスの名前。
- ステータス - プロセス インスタンスのステータス。
- 開始時刻 - プロセス インスタンスが開始された時刻。
- 終了時刻 - プロセス インスタンスが終了した時刻。

注: この列は、プロセス インスタンスのステータスが [完了] または [停止済み] の時のみ入力されます。

- 期間 - プロセス インスタンスが実行されている時間を日数、時間、分数、秒数で表します。

このウィンドウを使用して、ワークフロー エンジンによってリクエスト用に生成されたプロセスのリストを参照します。

リクエスト監査証跡の表示

使用しているロールおよびカタログ管理者が設定した設定オプションに応じて、[リクエストの詳細]を表示する際に[監査証跡]タブを表示することもできます。[監査証跡]タブをクリックし、[監査証跡]リストを表示します。[監査証跡]リストには、各サービス オプション要素が表示され、そのステータスは時間の経過により変化します。各サービス オプションは、サービス オプション要素から構成されます。加えて、リストになったリクエスト ステータスの変更を表示できます。

リクエストまたはサービス オプション要素に関連する各フィールドの詳細な新旧の値を表示するには、[詳細]列にある[詳細]アイコンをクリックします。[イベントの詳細の変更]ウィンドウが表示されます。フィールドの値が実際に変わったトランザクションのみを表示したり、すべてのトランザクションを表示したりすることができます。

割り当て済みアセットの操作法

CA Service Catalog の実装が CA APM と統合されている場合は、割り当て済みアセットを操作して以下の作業を実行することができます。

- リクエストされたサービス オプションの利用可能なアセットへの割り当て
- リクエストされたサービス オプションを[在庫から未補充]とマーク
- アセット割り当てを削除する

詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

リクエストされたすべてのアイテムの表示

リクエストされ、承認およびフルフィルメントのために送信されたサービス オプションのすべてを表示するには、[リクエスト] ウィンドウの [リクエスト ルックアップ] セクションにある [すべてのリクエストされたアイテムの表示] リンクをクリックします。課金コンポーネントがインストールされている場合、このリスト カナルにはユーザが申し込みをしたサービス オプションが含まれます。画面には、各サービス オプションが注文された回数が表示されます。ここで注文されたとは、サービス オプションに申し込みがあったこと、またはサービス オプションに対するリクエストが送信されたこと表わします。サービス オプションがまだ送信されていないリクエストに含まれる場合、またはサービス オプションがまだカートの中にある場合、このサービス オプションは数に含めることはできません。

サービス オプションのリクエストまたは申し込みを表示するには、サービス オプションを注文した回数を示しているリンクをクリックします。サービス オプションを含むリクエスト リストが表示されます。

ユーザ アカウントのサービス オプションに対する申し込みを表示するには、[申し込みの表示] ボタンをクリックします。

注: ユーザがサービス オプションに申し込みを行っていない、または 課金コンポーネントがインストールされていない場合は、[申し込みの表示] ボタンは表示されません。

アクション待ちのリクエストの処理

カートまたはリクエストが送信されると、承認およびそれに続くフルフィルメントフェーズに入ります。サービス プロバイダは、カタログ内のサービスおよびサービス オプションの承認およびフルフィルメント用のビジネス プロセスを決定できます。承認およびフルフィルメントの間には、承認タスクまたはフルフィルメント タスクには通常担当者が割り当てられます。

リクエストの承認タスクまたはフルフィルメント タスクが、自分または自分がメンバーになっているグループに割り当てられている場合、タスクが割り当てられたという通知の電子メールを受け取ることができます。[アクション待ち] リストを表示して、自分に割り当てられた承認タスクまたはフルフィルメント タスクを持つリクエストを表示することもできます。自分の [アクション待ち] リストを表示するには、[リクエスト] ウィンドウの [リクエスト ルックアップ] セクションにある [マイ アクション待ち] リンクをクリックします。

注: [リクエスト] ウィンドウのこのセクションには、承認タスクまたはフルフィルメント タスクが完了されるのを待っているリクエストの数も表示されます。

[アクション待ちリクエスト] リストには、自分に割り当てられた承認タスクまたはフルフィルメント タスクを持つリクエスト リストが表示されます。この割り当てリストは、ユーザ名、グループ名、またはすべての項目によってフィルタすることもできます。

[アクション待ちリクエスト] リストには、以下のフィールドが表示されます。

- ID - システムが割り当てたリクエスト ID
- 名前 - ユーザが選択したリクエスト名
- リクエスト元 - このリクエストを作成したユーザ
- 優先度 - リクエストに設定された優先度
- 作成日/変更日 - リクエストが作成された日時および最後に変更された日時
- グループ/処理元 - アクション待ちのリクエストがグループに割り当てられている場合、そのグループの名前がこの列に表示されます。アクション待ちリクエストがユーザに割り当てられている場合は、ユーザ名とグループ情報が表示されます。
- 委任 - アクション待ちリクエストが委任されている場合、委任したユーザおよび委任されたユーザの名前がこの列に表示されます。
- ステータス - リクエストの現在のステータス

[アクション待ちリクエスト] リストを使用すると、以下のことができます。

- [ステータス] 列の値をクリックして、リクエストのステータス履歴 (アクション待ちを含む) を表示

- リクエストの詳細を表示
- リクエスト用に承認またはフルフィルメント ウィンドウを開く
- リクエスト用の追加情報セクションを編集
- リクエストに関する電子メールを送信
- 所属グループに割り当てられているアクション待ちリクエストの所有権を取得
- キューから取得したリクエストで、承認やフルフィルメントを行っていない場合、そのアクション待ちリクエストの所有権をキューに返却
- アクション待ちリクエストを組織の別のユーザに転送または委任
- 停止状態になっているリクエストの上書き/再試行/無視

アクション待ちリクエストを転送または委任する機能は、リクエストの承認や完了に元々割り当てられていたユーザが緊急事態、病気、休暇などの理由でそれらを実行できない場合に便利です。同様に、アクション待ちリクエストを処理する機能やそれらをグループ キュー（使われている場合）に復帰する機能は、チーム メンバ内でワークロードの均衡を維持するのに役立ちます。さらに、これらの機能は組織内のすべてのユーザがチームとして協力し、たとえ計画に変更が必要になるような問題が生じた場合でも、リクエストをタイムリーに完了させることにも役立ちます。

リクエストの管理者は、ほかのユーザに割り当てられているリクエストを含むすべてのリクエストを検索できます。リクエストの管理者には、サービス提供管理者、スーパー ビジネス ユニット管理者、管理者、カタログ管理者、リクエスト マネージャのいずれかのロールがあります。承認やフルフィルメントがユーザにすでに割り当てられているリクエストの場合、管理者はこれらのリクエストを完了するか、管理者を含むほかのユーザにこれらリクエストを転送することができます。

アクション待ちリクエストの処理に関するルール リストについては、「[アクション待ちリクエストのルール \(P. 795\)](#)」を参照してください。

リクエストは、承認プロセスやフルフィルメント プロセス中に *中断された状態* になることがあります。通常はシステム エラーやユーザ エラーが原因です。ここで言う *中断状態* とは、リクエストが次のレベルに進むための承認を受けたにもかかわらず、現在のステータスのままであることを意味します。自動再試行が有効な場合、まれにすべての再試行を実行した後でもリクエストが中断状態のままになることがあります。リクエスト管理の効率を高め、システムの負荷を軽減するために、中断状態にあるリクエストに気づいた場合はただちにそれらを上書きするか、再試行、または無視することが推奨されます。詳細については、「[アラートの無視、再試行、上書き \(P. 818\)](#)」を参照してください。

アクション待ちリクエストのルール

このセクションで、「アクション待ちリクエスト」は、リクエスト内で承認またはフルフィルメントを待っている 1 つ以上のサービスまたはサービス オプションを指します。シングル サービス リクエストとマルチ サービス リクエストのどちらの場合でも、サービスはすべてリクエストの一部です。しかし、「アクション待ちリクエスト」という用語は、承認またはフルフィルメントを待っているサービス、またはサービス オプションのみに当てはまります。具体的には、承認待ちステータスはサービスのみに当てはまり、フルフィルメント待ちステータスはサービス オプションのみに当てはまります。

CA Service Catalog 管理者と管理者以外のユーザはどちらも、それぞれのキューにあるアクション待ちリクエストをほかのユーザに転送または委任できます。アクション待ちリクエストを転送または委任すると、リクエストを受け取ったユーザが新しい担当者になります。転送と委任の大きな違いは、リクエストを委任した場合、リクエストは新しい担当者のキューに入りますが、自分のキューにも残っているという点です。転送した場合は、自分のキューからはなくなり、新しい担当者のキューに移動します。

このため、管理者として自分のキューでリクエストを監視したい場合は、アクション待ちリクエストを委任します。逆に、リクエストを詳しく監視する必要がない場合は、アクション待ちリクエストを転送します。ただし、リクエストを委任した場合は、新しい担当者（ユーザ B）または管理者がそのリクエストをさらにほかのユーザ（ユーザ C）に転送できることを忘れないでください。この場合、ユーザ B や別のユーザがリクエストを転送すると、そのリクエストは元の自分のキューとユーザ B のキューからユーザ C のキューに移動してしまいます。

委任できるのは、ユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストのみです。アクション待ちリクエストがユーザとグループに割り当てられている場合、ユーザに割り当てられているリクエストのみ委任できます。つまり、グループに割り当てられているリクエストは委任できません。

アクション待ちリクエストを委任できるのは 1 回のみです。再委任は認められません。この制限は自動委任も対象になります。このため、手動で委任されているリクエストを自動で委任することはできません。ユーザにタスクを委任する場合は、事前にそのユーザの自動委任が有効になっていないことを確認してください。ただし、転送の場合は複数回可能です。リクエストは、個人のユーザにのみ委任できます。グループには委任できません。

アクション待ちリクエストを転送および完了できるのは、ペンディング中のアクションの主要担当者、管理者、必要なアクセス制御が設定されているユーザです（この設定の詳細については、後続のトピックで説明されています）。アクション待ちリクエストは、1 ユーザまたは 1 グループにのみ転送できます。

管理者と管理者以外のユーザのどちらも、所属グループのキューに割り当てられているアクション待ちリクエストの所有権を取得することができます。逆に、ユーザは以前取得したがまだ完了していないアクション待ちリクエストをグループ キューに返すことができます。

アクション待ちリクエストを返すことができるのは、取得したアクション待ちリクエストの主要所有者のみです。管理者（またはその他のユーザ）が別のユーザの代わりにアクション待ちリクエストを返却することはできません。

所有しているアクション待ちリクエストの承認または却下

アクション待ちリクエストの承認または却下は、リクエストを作成時点からフルフィルメントまでを通して管理するプロセスで不可欠なステップです。すべての CA Service Catalog ユーザは、それぞれに割り当てられているアクション待ちリクエスト、つまり、それぞれのアクション待ちリクエスト キューにあるリクエストを承認または却下することができます。ただし、[他のユーザのアクション待ちリクエストを承認または却下](#) (P. 799) できるのは、管理者および必要なアクセス制御が設定されたユーザだけです。

注：[リクエストの承認] ウィンドウには、[\[リクエストの編集 \(P. 782\)\]](#) ウィンドウに表示されるのと同じような情報が表示されます。

次の手順に従ってください：

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注：必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [マイ アクション待ち] をクリックします。

[アクション待ちリクエスト] ウィンドウが表示されます。このウィンドウには、承認、却下、実現などを実行する必要があるキュー内のリクエストが一覧表示されます。

3. リクエストを探し、[アクション] 列の [承認/却下] アイコンをクリックします。

[リクエストの承認] ウィンドウが表示されます。

4. リクエストされたサービスのステータスなどの詳細を表示します。

5. 承認タスクが割り当てられているサービスにフォーカスします。

それぞれのサービス オプションのステータスは、リクエスト ライフ サイクルの承認フェーズにあるサービスのステータスと一致します。

注: 通常、[ステータス] ドロップダウン リストには複数のオプションが含まれています。これらのオプションの名前と表示順は、`requestshared.xml` ファイルで指定されています。[ステータス] ドロップダウン リストのオプションの値と順序を更新するには、`requestshared.xml` ファイルに表示するステータスを表示する順番で加えます。`requestshared.xml` ファイルの変更の詳細については、「*Implementation Guide*」の「*Customizing*」の章を参照してください。

6. リクエスト内のどのアイテムを承認または却下するかを判断し、該当する以下のすべてのアクションを実行します。
 - 1つまたは複数のサービスを承認しない場合は、サービスが却下されている理由を説明するメモを付けるようにします。また、リクエストを承認するために必要な変更点があればそれについても説明します。
 - オプションで、ドキュメントを補足するその他のメモや添付ファイルを追加します。
 - 複数アイテムの承認を実装したかどうかに応じて、以下の 2 つの手順のいずれかを実行します。
7. [複数アイテムの承認](#) (P. 695) を実装していない場合は、この手順を実行し、次の手順をスキップします。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストで適切なステータスを選択して検討対象の各サービスを承認または却下し、[OK] をクリックします。通常選択するステータスはそれぞれ [承認] または [却下] です。

- [個別の承認](#) (P. 697) を実装していない場合は、以下のルールが適用されます。
 - あるサービスを却下すると、リクエスト全体が却下されます。リクエストは、送信したユーザに返されます。返されたユーザはリクエストを更新して再度送信するか、却下を最終結果として受け入れるか判断します。
 - すべてのサービスが承認されたリクエストは、リクエスト ライフ サイクルの次の段階に進みます。たとえば、承認の第 2 レベル（該当する場合）やフルフィルメント ステージです。つまり、サービスの承認後、サービス プロバイダの承認プロセスにおいて、第 2 レベルの承認が必要になる可能性があります。この場合、第 2 レベルの承認者に承認タスクが割り当てられます。

- 必要に応じて[個別の承認を実装](#) (P. 697)して、以下の承認または却下を個別に行うことができます。
 - リクエスト内のサービス
 - サービス内のサービス オプション

承認タスクが複数のユーザまたはグループに割り当てられている場合、割り当てられているユーザの誰かがペンディング中のアクションを完了すれば、割り当てられている全ユーザの「アクション待ち」リストからリクエストが削除されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、すべてのサービスが承認されるか、1つでもサービスが却下されるまで削除されません。

「リクエストの詳細」ウィンドウに戻ります。「アクション待ち」リストに戻ると、自分のリストからリクエストが削除されているのがわかります。

8. [複数アイテムの承認](#) (P. 695)を実装している場合は、この手順を実行し、前の手順をスキップします。

以下のアクションのいずれかまたは両方を実行します。

- リクエスト内のすべてまたは複数のサービスを選択し、「承認」または「却下」をクリックします。

このオプションは、複数アイテムの承認が実装されていて、個別の承認が実装されていない場合に表示されます。

- 各サービス内のすべてまたは複数のサービス オプションを選択し、「承認」または「却下」をクリックします。

このオプションは、複数アイテムの承認と個別の承認の両方が実装されている場合に表示されます。

所有しているアクション待ちリクエストが承認または却下されます。

ほかのユーザのアクション待ちリクエストの承認または却下

アクション待ちリクエストの承認または却下は、リクエストを作成時点からフルフィルメントまでを通して管理するプロセスで不可欠なステップです。すべての CA Service Catalog ユーザは、[所有しているアクション待ちリクエストの承認または却下](#) (P. 796)を行うことができます。所有しているとは、自分のアクション待ちリクエストキューにあるリクエストを指します。しかし、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを承認または却下できるのは、CA Service Catalog 管理者か、必要なアクセス制御が設定されたユーザだけです。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注: [カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の下にある「アクセス制御: アクションの代行」というアクセス制御オプションによって、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを承認、却下、実現、転送できるロールが決まります。詳細については、「*Implementation Guide*」の CA Service Catalog 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックします。[リクエスト] ページはリクエストおよび検索ボックスを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [詳細検索] を使用して、リクエストを検索します。
3. [クエリ] ドロップダウンリストで、以下を実行します。
 - a. [アクション リクエスト] が選択されていることを確認します。
 - b. オプションで、[ユーザ ID] フィールドに検索対象とするユーザ ID を入力します。
 - c. [検索] をクリックします。

[検索結果] ウィンドウが表示され、アクション待ちリクエストがすべて表示されます。

4. [アクション] 列で、対象とするサービス名の隣にある [承認/却下] アイコンをクリックします。

[リクエストの承認] ウィンドウが表示され、ステータスなど、リクエストされているサービスの詳細情報が表示されます。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストは無効になります。次のステップで有効にして使用できます。

5. [アクション] 列の上書き（強制通過）アイコンをクリックします。

このアイコンには、「アクション待ちを上書きするにはクリック」といったツール ヒント テキストが表示されます。

6. プロンプトが表示された場合は、自分に割り当てられていない「アクション待ち」を上書きすることを確認します。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストが有効になるため、リクエストの各サービスを承認または却下できるようになります。

7. リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、アラート ステータス アイコンをクリックし、承認または却下する各サービスの [アイテム ステータス] ドロップダウン リストを有効にします。

それぞれのサービス オプションのステータスは、リクエスト ライフ サイクルの承認フェーズにあるサービスのステータスと一致します。

注: 通常、[ステータス] ドロップダウン リストには複数のオプションが含まれています。これらのオプションの名前と表示順は、`requestshared.xml` ファイルで指定されています。[ステータス] ドロップダウン リストのオプションの値と順序を更新するには、`requestshared.xml` ファイルに表示するステータスを表示する順番で加えます。`requestshared.xml` ファイルの変更の詳細については、「*Implementation Guide*」の「*Customizing*」の章を参照してください。

8. リクエスト内のどのアイテムを承認または却下するかを判断し、該当する以下のすべてのアクションを実行します。

- 1つまたは複数のサービスを承認しない場合は、サービスが却下されている理由を説明するメモを付けるようにします。また、リクエストを承認するために必要な変更点があればそれについても説明します。
- オプションで、ドキュメントを補足するその他のメモや添付ファイルを追加します。
- 複数アイテムの承認を実装したかどうかに応じて、以下の 2 つの手順のいずれかを実行します。

9. [複数アイテムの承認](#) (P. 695) を実装していない場合は、この手順を実行し、次の手順をスキップします。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストで適切なステータスを選択して検討対象の各サービスを承認または却下し、[OK] をクリックします。通常選択するステータスはそれぞれ [承認] または [却下] です。

- [個別の承認](#) (P. 697) を実装していない場合は、以下のルールが適用されます。
 - あるサービスを却下すると、リクエスト全体が却下されます。リクエストは、送信したユーザに返されます。返されたユーザはリクエストを更新して再度送信するか、却下を最終結果として受け入れるか判断します。
 - すべてのサービスが承認されたリクエストは、リクエスト ライフ サイクルの次の段階に進みます。たとえば、承認の第 2 レベル（該当する場合）やフルフィルメント ステージです。つまり、サービスの承認後、サービス プロバイダの承認プロセスにおいて、第 2 レベルの承認が必要になる可能性があります。この場合、第 2 レベルの承認者に承認タスクが割り当てられます。
- 必要に応じて[個別の承認を実装](#) (P. 697) して、以下の承認または却下を個別に行うことができます。
 - リクエスト内のサービス
 - サービス内のサービス オプション

承認タスクが複数のユーザまたはグループに割り当てられている場合、割り当てられているユーザの誰かがペンディング中のアクションを完了すれば、割り当てられている全ユーザの [アクション待ち] リストからリクエストが削除されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、すべてのサービスが承認されるか、1 つでもサービスが却下されるまで削除されません。

[リクエストの詳細] ウィンドウに戻ります。[アクション待ち] リストに戻ると、自分のリストからリクエストが削除されているのがわかります。

10. [複数アイテムの承認](#) (P. 695) を実装している場合は、この手順を実行し、前の手順をスキップします。

以下のアクションのいずれかまたは両方を実行します。

- リクエスト内のすべてまたは複数のサービスを選択し、[承認] または [却下] をクリックします。

このオプションは、複数アイテムの承認が実装されていて、個別の承認が実装されていない場合に表示されます。

- 各サービス内のすべてまたは複数のサービス オプションを選択し、[承認] または [却下] をクリックします。

このオプションは、複数アイテムの承認と個別の承認の両方が実装されている場合に表示されます。

ほかのユーザのアクション待ちリクエストが承認または却下されます。

所有しているアクション待ちリクエストの実現

アクション待ちリクエストの実現は、リクエストを作成時点からフルフィルメントまでを通して管理するプロセスで不可欠な最終ステップです。すべての CA Service Catalog ユーザは、それぞれに割り当てられているアクション待ちリクエスト、つまり、それぞれのアクション待ちリクエスト キューにあるリクエストを実現できます。ただし、[ほかのユーザのアクション待ちリクエストを実行](#) (P. 804) できるのは、管理者および必要なアクセス制御が設定されたユーザだけです。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックします。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [マイ アクション待ち] をクリックします。

[アクション待ちリクエスト] ウィンドウが表示されます。このウィンドウには、承認、却下、実現などを実行する必要があるキュー内のリクエストが一覧表示されます。

3. リクエストを探し、[アクション] 列の [実現] アイコンをクリックします。
[リクエストの実現] ウィンドウが表示されます。

注: [リクエストの実現] ウィンドウには、[\[リクエストの詳細\] ウィンドウ \(P. 781\)](#)に表示されるのと同じような情報が表示されます。

4. リクエストされたサービスのステータスなどの詳細を表示します。
5. フルフィルメント タスクが割り当てられているサービスにフォーカスします。

それぞれのサービス オプションのステータスは、リクエスト ライフ サイクルのフルフィルメント フェーズにあるサービスのステータスと一致します。

注: 通常、[ステータス] ドロップダウン リストには複数のオプションが含まれています。これらのオプションの名前と表示順は、requestshared.xml ファイルで指定されています。[ステータス] ドロップダウン リストのオプションの値と順序を更新するには、requestshared.xml ファイルに表示するステータスを表示する順番で加えます。requestshared.xml ファイルの変更の詳細については、「*Implementation Guide*」の「Customizing」の章を参照してください。

6. 自分にフルフィルメント タスクが割り当てられている各サービスの次のステータスを判断して選択します。ステータスには、[可用性のチェック]、[調達待ち]、[オーダー済み]、[出荷済み]、[実施中]、[実行済み]、[フルフィルメント キャンセル済み] があります。利用可能な正確なステータスは、サービス プロバイダのビジネス プロセスに基づいて変わる可能性があります。2 つの重要なステータスは、[実行済み] および [フルフィルメント キャンセル済み] で、両方ともそのサービス オプションのフルフィルメント プロセスを終了します。
 - CA APM を使用しており、サービスがアセット割り当ての対象の場合、アセットの利用可能な在庫を選択して 1 つまたは複数のアセットを割り当てるか、割り当てに利用できるアセットがないことを示します。アセット割り当て機能を使用すると、関連サービス オプションのステータスが変更されます。
 - CA APM を使用していない場合、またはサービスがアセット割り当ての対象ではない場合は、[アイテム ステータス] ドロップダウン リストで検討する各サービスに適切なステータスを選択します。

7. オプションで、ドキュメントを補足するメモや添付ファイルを追加します。
8. 操作が完了したら、[OK] をクリックします。

[リクエストの詳細] ウィンドウに戻ります。割り当てられていたすべてのペンディング中のアクションを完了してから [アクション待ち] リストに戻ると、自分のリストからリクエストが削除されているのがわかります。フルフィルメント タスクが複数のユーザまたはグループに割り当てられている場合は、割り当てられているユーザの誰かがペンディング中のアクションを完了すれば、割り当てられている全ユーザの [アクション待ち] リストからリクエストが削除されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、すべてのサービスが実現されるか、フルフィルメントがキャンセルされるまで削除されません。

注: フルフィルメント タスクを割り当てられたサービスのステータスを変更してフルフィルメント アクションを表示した後に、サービス プロバイダのフルフィルメント プロセスで追加のフルフィルメント ステップが必要な場合があります。この場合は、次のフルフィルメント 担当者にフルフィルメント タスクが割り当てられます。

ほかのユーザのアクション待ちリクエストの実現

アクション待ちリクエストの実現は、リクエストを作成時点からフルフィルメントまでを通して管理するプロセスで不可欠な最終ステップです。すべての **CA Service Catalog** ユーザは、[所有しているアクション待ちリクエストを実現](#) (P. 802) できます。「所有」しているとは、自分のアクション待ちリクエスト キューにあるリクエストを指します。しかし、ほかのユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを実現できるのは、**CA Service Catalog** 管理者および必要なアクセス制御が設定されたユーザだけです。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注: [カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の下にある「アクセス制御: アクションの代行」というアクセス制御オプションによって、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを承認、却下、実現、転送できるロールが決まります。詳細については、「*Implementation Guide*」の **CA Service Catalog** 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウン リストをクリックします。[リクエスト] ページはリクエストおよび検索ボックスを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [詳細検索] を使用して、リクエストを検索します。
3. [クエリ] ドロップダウン リストで、以下を実行します。
 - a. [アクション リクエスト] が選択されていることを確認します。
 - b. オプションで、[ユーザ ID] フィールドに検索対象とするユーザ ID を入力します。
 - c. [検索] をクリックします。

[検索結果] ウィンドウが表示され、アクション待ちリクエストがすべて表示されます。
4. 目的のリクエストの名前をクリックして開きます。

[リクエストの詳細] ウィンドウが表示され、開いたリクエストの詳細が表示されます。
5. それぞれのステータスなど、リクエストされたサービスの詳細を表示し、更新するフルフィルメント ステータスのサービスにフォーカスします。

それぞれのサービス オプションのステータスは、リクエスト ライフ サイクルのフルフィルメント フェーズにあるサービスのステータスと一致します。

注: 通常、[ステータス] ドロップダウン リストには複数のオプションが含まれています。これらのオプションの名前と表示順は、`requestshared.xml` ファイルで指定されています。[ステータス] ドロップダウン リストのオプションの値と順序を更新するには、`requestshared.xml` ファイルに表示するステータスを表示する順番で加えます。`requestshared.xml` ファイルの変更の詳細については、「*Implementation Guide*」の「*Customizing*」の章を参照してください。
6. [アクション] 列のアラート ステータス アイコンをクリックします。

このアイコンには、「アクション待ちを上書きするにはクリック」といったツール ヒント テキストが表示されます。
7. プロンプトが表示された場合は、自分に割り当てられていない「アクション待ち」を上書きすることを確認します。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストが有効になるため、サービスのフルフィルメント ステータスを更新できるようになります。
8. リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、アラート ステータス アイコンをクリックし、フルフィルメント ステータスを更新する各サービスの [アイテム ステータス] ドロップダウン リストを有効にします。

注: それぞれのサービス オプションのステータスは、リクエスト ライフ サイクルのフルフィルメント フェーズにあるサービスのステータスと一致します。

9. フルフィルメント ステータスを更新する各サービスの次のステータスを判断して選択します。ステータスには、[可用性のチェック]、[調達待ち]、[オーダー済み]、[出荷済み]、[実施中]、[実行済み]、[フルフィルメント キャンセル済み]があります。利用可能な正確なステータスは、サービスプロバイダのビジネス プロセスに基づいて変わる可能性があります。2つの重要なステータスは、[実行済み] および [フルフィルメント キャンセル済み] で、両方ともそのサービス オプションのフルフィルメント プロセスを終了します。
 - CA APM を使用しており、サービスがアセット割り当ての対象の場合、アセットの利用可能な在庫を選択して 1 つまたは複数のアセットを割り当てるか、割り当てに利用できるアセットがないことを示します。アセット割り当て機能を使用すると、関連サービス オプションのステータスが変更されます。
 - CA APM を使用していない場合、またはサービスがアセット割り当ての対象ではない場合は、[アイテム ステータス] ドロップダウン リストで検討する各サービスに適切なステータスを選択します。
10. オプションで、ドキュメントを補足するメモや添付ファイルを追加します。
11. 操作が完了したら、[OK] をクリックします。

[リクエストの詳細] ウィンドウに戻ります。割り当てられていたすべてのペンディング中のアクションを完了してから [アクション待ち] リストに戻ると、自分のリストからリクエストが削除されているのがわかります。フルフィルメント タスクが複数のユーザまたはグループに割り当てられている場合は、割り当てられているユーザの誰かがペンディング中のアクションを完了すれば、割り当てられている全ユーザの [アクション待ち] リストからリクエストが削除されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、すべてのサービスが実現されるか、フルフィルメントがキャンセルされるまで削除されません。

注: フルフィルメント タスクを割り当てられたサービスのステータスを変更してフルフィルメント アクションを表示した後に、サービス プロバイダのフルフィルメント プロセスで追加のフルフィルメント ステップが必要な場合があります。この場合は、次のフルフィルメント 担当者にフルフィルメント タスクが割り当てられます。

所有しているアクション待ちリクエストの転送

アクション待ちリクエストを割り当てられているユーザが、病気、休暇、その他の理由で割り当てられているタスクの実行や承認ができない場合、それらのリクエストは転送する必要があります。

どのユーザも、所有しているアクション待ちリクエストを転送できます。しかし、[他のユーザのアクション待ちリクエストを転送 \(P. 808\)](#) できるのは、CA Service Catalog 管理者、または必要なアクセス制御が設定された他の CA Service Catalog ユーザに限られます。

その他の詳細な関連情報、およびリクエストの転送と関連タスクの実行に関するルールについては、「[アクション待ちリクエストの処理 \(P. 793\)](#)」および「[アクション待ちリクエストのルール \(P. 795\)](#)」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [マイ アクション待ち] をクリックします。

キュー内のアクション待ちリクエストが表示されます。これらのリクエストに対して、承認、却下、実現などを実行する必要があります。

3. 目的のリクエストの名前をクリックして開きます。

[リクエストの詳細] ウィンドウが表示され、開いたリクエストの詳細が表示されます。

選択したリクエストの詳細が表示されます。画面の最上部には、[リクエストされたサービス] セクションがあります。このセクションには、リクエスト内のすべてのサービスが一覧表示されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、それらを個別に転送することも、2 つ以上をグループとして一度にまとめて転送することもできます。

注: 選択できるサービスは転送できます。選択できないサービスは、転送できません。たとえば、マルチ サービス リクエストには、承認待ちやフルフィルメント待ちでないサービスが 1 つ以上含まれている場合がありますが、これらは転送できません。

4. サービスを選択して「転送」をクリックします。

「ユーザの検索」ウィンドウが表示されます。

注: 「ユーザの検索」範囲は、管理設定がすべてのユーザ（グローバル）、または同じビジネスユニットのユーザのみのどちらであるかによって決まります。この環境設定の詳細については、「Implementation Guide」の「Configuring」の章で、「管理」 - 「設定」 - 「オプション」メニューの説明があるセクションを参照してください。

5. ユーザのリストを確認し、選択されたサービスの転送先とするユーザを 1 人選択します。

「リクエストされたサービス」セクションに戻ります。選択されているリクエストの「アイテム ステータス」列に、<username> への転送がマークされます。この <username> は、それらのリクエストを転送するユーザです。

6. 転送先として正しいユーザが指定されていることを確認し、「OK」をクリックします。

アクション待ちリクエストが、指定したユーザに転送されます。

ほかのユーザのアクション待ちリクエストの転送

アクション待ちリクエストを割り当てられているユーザが、病気、休暇、その他の理由で割り当てられているタスクの実行や承認ができない場合、それらのリクエストは転送する必要があります。どのユーザも、[所有しているアクション待ちリクエストを転送](#) (P. 807) できます。しかし、ほかのユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを転送できるのは、CA Service Catalog 管理者および必要なアクセス制御が設定されたユーザだけです。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注: 「カタログ」 - 「設定」 - 「オプション」 - 「リクエスト管理の設定」の下にある「アクセス制御: アクションの代行」というアクセス制御オプションによって、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを承認、却下、実現、転送できるロールが決まります。また、「アクセス制御: アクション待ちリクエストの転送」設定によって、他のユーザに割り当てられているアクション待ちリクエストを転送するための「転送」ボタンにアクセスできるロールが決まります。このボタンは、そのほかのロールには表示されません。両方のオプションの設定の詳細については、「Implementation Guide」の CA Service Catalog 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

その他の詳細な関連情報、およびリクエストの転送と関連タスクの実行に関するルールについては、「[アクション待ちリクエストの処理](#) (P. 793)」および「[アクション待ちリクエストのルール](#) (P. 795)」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

[リクエスト] ページが表示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックします。[リクエスト] ページはリクエストおよび検索ボックスを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

[詳細検索] を使用して、リクエストを検索します。

2. [クエリ] ドロップダウン リストで、以下を実行します。

- a. [アクション リクエスト] が選択されていることを確認します。
- b. オプションで、[ユーザ ID] フィールドに検索対象とするユーザ ID を入力します。
- c. [検索] をクリックします。

[検索結果] ウィンドウが表示され、アクション待ちリクエストがすべて表示されます。

3. 目的のリクエストの名前をクリックして開きます。

[リクエストの詳細] ウィンドウが表示され、開いたリクエストの詳細が表示されます。

選択したリクエストの詳細が表示されます。画面の最上部には、[リクエストされたサービス] セクションがあります。このセクションには、リクエスト内のすべてのサービスが一覧表示されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、それらを個別に転送することも、2つ以上をグループとして一度にまとめて転送することもできます。

注: 選択できるサービスは転送できます。選択できないサービスは、転送できません。たとえば、マルチ サービス リクエストには、承認待ちやフルフィルメント待ちでないサービスが 1つ以上含まれている場合がありますが、これらは転送できません。

4. ウィンドウの最上部にある [転送] ボタンをクリックします。

[リクエストの転送] ウィンドウが表示され、ステータスなど、リクエストされているサービスの詳細情報が表示されます。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストは無効になります。次のステップで有効にして使用できます。

5. [アクション] 列のアラート ステータス アイコンをクリックします。

このアイコンには、「アクション待ちを上書きするにはクリック」といったツール ヒント テキストが表示されます。

6. プロンプトが表示された場合は、自分に割り当てられていない「アクション待ち」を上書きすることを確認します。

[アイテム ステータス] ドロップダウン リストが有効になるため、リクエストの各サービスを承認または却下できるようになります。

7. リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、アラート ステータス アイコンをクリックし、承認または却下する各サービスの [アイテム ステータス] ドロップダウン リストを有効にします。

それぞれのサービス オプションのステータスは、リクエスト ライフ サイクルの承認フェーズにあるサービスのステータスと一致します。

8. サービスを選択して [転送] をクリックします。

[ユーザの検索] ウィンドウが表示されます。

注: [ユーザの検索] 範囲は、管理設定がすべてのユーザ（グローバル）、または同じビジネス ユニットのユーザのみのどちらであるかによって決まります。この環境設定の詳細については、「Implementation Guide」の「Configuring」の章で、[管理] - [設定] - [オプション] メニューの説明があるセクションを参照してください。

9. ユーザのリストを確認し、選択されたサービスの転送先とするユーザを 1 人選択します。

[リクエストされたサービス] セクションに戻ります。選択されているリクエストの [アイテム ステータス] 列に、<username> への転送がマークされます。この <username> は、それらのリクエストを転送するユーザです。

10. 転送先として正しいユーザが指定されていることを確認し、[OK] をクリックします。

アクション待ちリクエストが、指定したユーザに転送されます。

アクション待ちリクエストの委任

ユーザが、病気、休暇、その他の理由で割り当てられているタスクの実行や承認ができない場合、それらのリクエストは委任する必要があります。アクション待ちリクエストを委任できるのは1回のみです。委任は、リクエスト待ちアクションの所有者によってのみ可能です。ただし、その所有者に必要なアクセス制御が設定されている必要があります。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注: [カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の下にある「アクセス制御: アクション待ちリクエストの委任」というアクセス制御オプションによって、自身のアクション待ちリクエスト委任できるロールが決まります。このオプションの設定の詳細については、「*Implementation Guide*」の CA Service Catalog 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

その他の詳細な関連情報、およびリクエストの委任と関連タスクの実行に関するルールについては、「[アクション待ちリクエストの処理 \(P. 793\)](#)」および「[アクション待ちリクエストのルール \(P. 795\)](#)」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. 以下のいずれかのアクションを実行します。

- [マイ アクション待ち] をクリックします。

[アクション待ちリクエスト] ウィンドウが表示されます。

承認待ちリクエスト、またはフルフィルメント待ちリクエストの [委任] ボタンをクリックします。

- [リクエストルックアップ] セクションの [詳細検索] をクリックします。

[詳細検索] ウィンドウが表示されます。

[クエリ] ドロップダウン リストで、[アクション リクエスト] が選択されていることを確認します。

[ユーザ ID] フィールドにユーザ ID を入力し、[検索] をクリックします。

[検索結果] ウィンドウが表示され、割り当てられているすべてのリクエストが表示されます。

承認待ちリクエスト、またはフルフィルメント待ちリクエストの [委任] ボタンをクリックします。

選択したリクエストの詳細が表示されます。画面の最上部には、[リクエストされたサービス] セクションがあります。このセクションには、リクエスト内のすべてのサービスおよびサービス オプションが一覧表示されます。リクエストに複数のサービスおよびサービス オプションが含まれている場合は、それらを個別に委任することも、2つ以上をグループとして一度にまとめて委任することもできます。

注: 選択できるサービスは委任できます。選択できないサービスは、委任できません。たとえば、マルチ サービス リクエストには、承認待ちやフルフィルメント待ちでないサービスやサービス オプションが 1 つ以上含まれている場合がありますが、これらは委任できません。

3. サービス、またはサービス オプションを選択して [委任] をクリックします。
ユーザ アカウントの検索ウィンドウが表示されます。

注: [ユーザの検索] 範囲は、管理設定がすべてのユーザ（グローバル）、または同じビジネスユニットのユーザのみのどちらであるかによって決まります。この設定の詳細については、「*Implementation Guide*」の「**Configuring**」の章で、[管理]、[設定]、[オプション] メニューの説明があるセクションを参照してください。

4. ユーザのリストを確認し、選択されたサービス、またはサービス オプションの委任先とするユーザを 1 人選択します。

[リクエストされたサービス] セクションに戻ります。選択されているサービス、またはサービス オプションの [アイテム ステータス] 列に、<username> への委任がマークされます。この <username> は選択済みのユーザです。

5. 委任先として正しいユーザが指定されていることを確認し、[OK] をクリックします。

アクション待ちリクエストが、指定したユーザに委任されます。

所有しているアクション待ちリクエストの自動委任

オプションの自動委任を使用して、新しく割り当てられたか転送されたすべてのアクション待ちのリクエストを自動的に別のユーザに委任するように指定できます。通常、自動委任は、リクエストの監視はするが、直接的には対処しないマネージャに便利です。また、旅行、休暇、その他の理由で職場にいないユーザにも便利です。つまり、自動委任によって、リクエストはタイムリーに対処できるようになります。

注： [管理] - [設定] の [ユーザ プロファイル] にある自動委任のアクセス制御オプションによって、ユーザ管理 UI にアクセスできるユーザ ロールに従ってユーザが自動委任設定を表示および変更できるかどうかが決まります。詳細については、「実装ガイド」に記載されている管理設定を参照してください。

所有しているアクション待ちリクエストを自動委任する方法

1. カーソルを画面の右上に移動し、[ヘルプ] ボタンの隣にある [プロフィール] ボタンをクリックします。

[ユーザ プロファイル] ウィンドウが表示されます。フィールドは読み取り専用です。

2. [編集] ボタンをクリックします。

ウィンドウのフィールドが編集できるようになり、ウィンドウのタイトルが [ユーザ プロファイルの編集] に変わります。

3. [リクエストの自動委任] というタイトルの隣にある下向き矢印のアイコンをクリックします。

自分のユーザ ID の [リクエストの自動委任] 設定が開くため、設定を表示し、必要に応じて変更できます。

4. 既存の自動委任（ある場合）を削除するには、赤の「マイナス記号」アイコンをクリックします。

5. 自動委任を追加または変更するには、虫めがねアイコンをクリックします。

[ユーザの検索と選択] ダイアログが表示されます。

6. ユーザのリストを確認します。

注： [ユーザの検索] 範囲は、管理設定がすべてのユーザ（グローバル）、または同じビジネスユニットのユーザのみのどちらであるかによって決まります。この環境設定の詳細については、「*Implementation Guide*」の「*Configuring*」の章で、[Administration] - [Configuration] - [Options] メニューの説明があるセクションを参照してください。

7. 自動委任に指定するユーザの名前をクリックします。

ダイアログが閉じ、[ユーザ プロファイルの編集] ウィンドウに戻ります。
選択したユーザが [委任] フィールドに表示されます。

8. 自動委任に正しいユーザが指定されていることを確認し、[OK] をクリックします。
9. [完了] をクリックします。

[プロファイル] ボタンをクリックする前に開いていた元のウィンドウに戻ります。

自分のユーザ ID のすべての新しいアクション待ちリクエストは、[委任] フィールドに指定されているユーザに自動委任されます。

ほかのユーザのアクション待ちリクエストの自動委任

自動委任を任意に使用して、特定のユーザに割り当てられる *新しい* リクエストを別のユーザに自動的に委任するように指定できます。ここで言う *新しい* リクエストとは、新しく割り当てられた、または転送されたアクション待ちリクエストを指します。自動委任は、リクエストの監視はするが、直接的には対処しないマネージャに便利です。また、旅行、休暇、その他の理由で職場にいないユーザにも便利です。つまり、自動委任によって、リクエストはタイムリーに対処できるようになります。

注: [管理] - [設定] の [ユーザ管理] にある自動委任のアクセス制御オプションによって、ユーザ管理 UI にアクセスできるユーザ ロールに従ってユーザが自動委任設定を表示および変更できるかどうかが決まります。詳細については、*「Implementation Guide」* に記載されている管理設定を参照してください。

ほかのユーザのアクション待ちリクエストを自動委任する方法

1. [管理] - [ユーザ] をクリックします。
[ユーザ] ウィンドウが表示されます。
2. [ユーザ ID] フィールドに、別のユーザにリクエストを自動委任するユーザの検索基準を入力します。
ユーザ検索結果が表示されます。
3. リクエストを自動委任するユーザの名前をクリックします。
[ユーザ プロファイル] ウィンドウが表示され、選択したユーザの詳細な設定が表示されます。
4. [Edit] をクリックします。

ウィンドウのフィールドが編集できるようになり、ウィンドウのタイトルが [ユーザ プロファイルの編集] に変わります。

5. [リクエストの自動委任] というタイトルの隣にあるドロップダウン アイコンをクリックします。

[リクエストの自動委任] 設定が開くため、設定を表示し、必要に応じて変更できます。

[委任] フィールドに名前が表示されている場合、そのユーザは現在リクエストが自動委任されているユーザです。

6. 既存の自動委任（ある場合）を削除するには、赤の「マイナス記号」アイコンをクリックします。
7. 自動委任を追加または変更するには、虫めがねアイコンをクリックします。
[ユーザの検索と選択] ダイアログが表示されます。
8. ユーザのリストを確認します。

注: [ユーザの検索] 範囲は、管理設定がすべてのユーザ（グローバル）、または同じビジネスユニットのユーザのみのどちらであるかによって決まります。この環境設定の詳細については、「*Implementation Guide*」の「*Configuring*」の章で、[Administration] - [Configuration] - [Options] メニューの説明があるセクションを参照してください。

9. 自動委任に指定するユーザの名前をクリックします。
ダイアログが閉じ、[ユーザ プロファイルの編集] ウィンドウに戻ります。
選択したユーザが [委任] フィールドに表示されます。
10. 自動委任に正しいユーザが指定されていることを確認し、[OK] をクリックします。
[ユーザ プロファイルの編集] ウィンドウに戻ります。
11. [完了] をクリックします。
[管理] - [ユーザ] ウィンドウに戻ります。

プロファイルが編集されたユーザのすべての新しいリクエストは、[委任] フィールドに指定されているユーザに自動委任されます。

アクション待ちリクエストの取得または返却

〔取得/返却〕ウィンドウでは、アクション待ちリクエストについて、所有権を取得するか、または返すことができます。同じビジネスユニットまたはサブビジネスユニット内の別のユーザのキューまたはグループキューから、アクション待ちリクエストの所有権を取得できます。同様に、自分のキューからグループのキューに、アクション待ちリクエストの所有権を返すことができます。自分のグループに割り当てられているアクション待ちリクエストの所有権は、場合によっては取得したり、返却したりする必要があります。

取得および返却の機能は、アクション待ちリクエストが割り当てられているグループのユーザとしてログインしている場合のみ機能します。また、**CA Service Catalog** 管理者および必要なアクセス制御権を持つ他のユーザのみが、所属グループのリクエストの所有権を取得または返却することができます。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注：〔カタログ〕 - 〔設定〕 - 〔オプション〕 - 〔リクエスト管理の設定〕の下にある「アクセス制御：アクション待ちリクエストの取得/返却」というアクセス制御オプションによって、所属グループのアクション待ちリクエストを取得または返却する権限のあるロールが決まります。詳細については、「*Implementation Guide*」の **CA Service Catalog** 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

次の手順に従ってください：

1. 〔ホーム〕 - 〔リクエスト〕をクリックします。

注：必要に応じて、〔リクエスト〕ページの〔マイ リクエスト〕ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。〔リクエスト〕ページはリクエストを直接表示するか、または〔マイ リクエスト〕ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. 〔マイ アクション待ち〕をクリックします。

〔アクション待ちリクエスト〕ウィンドウが表示されます。

承認待ちリクエスト、またはフルフィルメント待ちリクエストの〔取得/返却〕ボタンをクリックします。

〔取得/返却〕ウィンドウが表示されます。画面最上部には〔リクエストされたサービス〕セクションなどがあり、選択したリクエストの詳細が表示されます。このセクションには、リクエスト内のすべてのサービスおよびサービス オプションが一覧表示されます。リクエストに複数のサービスまたはサービス オプションが含まれている場合は、それらを個別に取得/返却することも、2 つ以上をグループとして一度にまとめて取得/返却することもできます。

注: 選択できるサービスまたはサービス オプションは取得/返却できます。選択できないサービスまたはサービス オプションは取得/返却できません。たとえば、マルチ サービス リクエストには、承認待ちやフルフィルメント待ちでないサービスやサービス オプションが 1 つ以上含まれている場合がありますが、これらは取得/返却できません。

3. アクション待ちリクエストから 1 つ以上のサービスを**取得**するには、サービスまたはサービス オプションを選択して [取得] をクリックします。

リクエストに、そのユーザ ID によって取得されたことが記録されます。

リクエストがすでに取得されている場合は、「<username> で取得済み」を示すステータスがリクエスト アイテムの [アイテム ステータス] フィールドの隣に表示されているため、他のユーザがそのリクエストを取得することはできません。username は、リクエストを取得したユーザを示します。同じグループ内のほかのユーザは、必要であれば取得されているサービスの承認やフルフィルメントを実行できます。ただし、前提条件として、サービスを取得したユーザがそのサービスを返却するか、権限のあるユーザがそのサービスを新しく割り当てられたユーザに転送する必要があります。権限のあるユーザは、CA Service Catalog 管理者か、またはこのトピックで前述されたとおり、必要なアクセス制御が設定されたユーザです。

リクエストが取得されていないにもかかわらず、[取得] オプションが利用できない場合、グループにアクションは割り当てられません。

4. アクション待ちリクエストから 1 つ以上のサービス、またはサービス オプションを**返却**するには、サービス、またはサービス オプションを選択して [返却] をクリックします。

返却できるサービスは、自分のユーザ ID で取得済みとしてマークされているサービスのみです。これらは自分で以前に取得しているリクエストです。

5. [OK] をクリックし、取得または返却アクションを実行します。

アクションが確認されます。取得したリクエストには、自分のユーザ ID で取得済みであることがマークされます。同様に、返却したリクエストには取得済みマークが表示されなくなります。つまり、グループのほかのユーザが取得できるようになります。

任意で、[取得/返却] ウィンドウでその他のアクションを実行するか、別のウィンドウにアクセスすることができます。

アラートの無視、再試行、上書き

送信済み状態を含むリクエストのライフ サイクル、または承認プロセスのあらゆる時点で、リクエストには問題の可能性を示唆するアラート ステータスがマークされることがあります。このような問題のほとんどは、システム エラーまたは ユーザ エラーによるものです。アラートは、[オープン リクエスト]、[完了したリクエスト]、[マイ アクション待ち]、[検索のリクエスト] ウィンドウといったリクエスト ウィンドウの[ステータス] 列に警告が表示されるためわかります。このステータス列は、該当する場合は[最近のリクエスト] リストにも表示されます。ユーザのロールがこのオプションへのアクセスを許可しない場合は、ユーザのリクエストが中断状態になっても、そのユーザはステータスを確認できません。このようなアラートが表示されたら、無視、再試行、上書き（プッシュスルー）のいずれかをすぐに実行することを強くお勧めします。CA Service Catalog 管理者、および必要なアクセス制御が設定された他のユーザだけが、アラートの無視、再試行、上書きを行うことができます。以下は、必要なアクセス制御の設定について説明しています。

注: [カタログ] - [設定] - [オプション] - [リクエスト管理の設定] の下にある[アクセス制御: リクエストのプッシュ スルー]というアクセス制御オプションによって、アラートを無視、再試行、または上書きできるロールが決まります。また、「アクセス制御: リクエスト警告の表示」というアクセス制御オプションによって、どのロールに対して、リクエストが中断されていることを示す警告アイコンを表示するかが決まります。これらのオプションの設定の詳細については、「*Implementation Guide*」の CA Service Catalog 設定オプションの設定に関する記載を参照してください。

その他の詳細な関連情報、およびアラート ステータスのあるリクエストの処理と関連タスクの実行に関するルールについては、「[アクション待ちリクエストの処理 \(P. 793\)](#)」および「[アクション待ちリクエストのルール \(P. 795\)](#)」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの[マイ リクエスト] ドロップダウンリストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または[マイ リクエスト] ドロップダウンリストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

2. [リクエストの開始]、[完了したリクエスト]、[マイ アクション待ち]、[リクエストの検索]、[最近のリクエスト] などのいずれかのウィンドウで「アラート」が表示されているリクエストがないか探します。

リクエスト フローにおいて1つ以上の「情報のみ」のアラートが記録されたために、そのリクエストにアラート ステータスが示されている可能性があります。その場合は、次のようにアラートを無視します。

- a. アラート リクエストがあるウィンドウを開きます。
- b. [アクション] 列で、[アクション] ドロップダウンをクリックし、リストから [プッシュ スルー] を選択します。

[リクエストのプッシュ スルー] ウィンドウが表示されます。また、[リクエストのプッシュ スルー] タブはデフォルトで選択されています。

選択したリクエストの詳細が表示されます。画面の最上部には、[リクエストされたサービス] セクションがあります。このセクションには、リクエスト内のすべてのサービスが一覧表示されます。リクエストに複数のサービスが含まれている場合は、それらを個別にプッシュ スルーすることも、2つ以上をグループとして一度にまとめてプッシュ スルーすることもできます。

- c. [ステータスを上書き] 列で、ドロップダウン リストから取得するリクエストのステータスを選択します。
 - d. [保存] をクリックします。
3. 停止状態のサービスごとに、[アイテム ステータス] ドロップダウン リストをクリックし、必要に合わせて [承認] または [フルフィルメント] を選択します。

サービスのオプションは、そのステータスによって変わります。ドロップダウン リストを使用して、利用可能なすべてのオプションを表示します。

4. [OK] をクリックします。

ステータスを変更したサービスのアラートが削除され（上書き）、指定したステータスに「プッシュ スルー」されます。

注: リクエストがプッシュされる前にキューで待機状態にある場合、それはリクエストの新規ステータスと共にその（キューにした）プレフィックス状態を保持します。[プッシュ スルー] はキューイングされたリクエストおよびキューイングされないリクエストの両方に対して実行できます。

アラートは非アクティブになり、ステータスが削除されます。

リクエストされたサービスのステータスが、「ペンディング」または「完了」の場合は、管理者としての最善の判断でそのアラートを無視、またはプッシュ スルーできます。

カタログの委任

別のユーザにカタログの使用を委任すると、委任されたユーザ（委任先）が委任したユーザ（委任元）のカタログを参照し、代わりにリクエストを作成およびサブミットできるようになります。委任元のカタログには、通常委任先のカタログでは使用できないサービスが含まれています。

委任元は経営者または管理者であることが一般的ですが、リクエストを作成およびサブミットできるロールを持つすべてのユーザが委任元になり得ます。委任先は秘書または委任元の部下であることが一般的ですが、委任元の場合と同様、リクエストを作成およびサブミットできるロールを持つユーザであれば委任先になり得ます。

通常、委任先は委任元のカタログから委任元のリクエストを作成してサブミットします。委任先が委任元のカタログからリクエストを作成している間、[リクエスト先] フィールドには委任元の名前が表示され、フィールドは変更できません。

該当する場合は、リクエストのすべての履歴、監査、およびログのレコードに、委任元の代わりに委任先がリクエストを作成してサブミットしたことが示されます。

注: 前述のとおり、リクエストの作成およびサブミットが可能なロールを持つユーザであれば、委任元にも委任先にもなり得ます。管理者は、管理設定ページの [リクエスト管理の設定] セクションで、[アクセス制御: リクエストの追加] という名前の設定オプションを使用して、この権限を個々のロールに割り当てます。このパラメータおよび関連するパラメータの詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

カタログの委任の仕組み

他のユーザにカタログの使用を委任すると、委任先ユーザが、委任元ユーザのカタログを参照し、委任先自身のカタログでは使用できないサービスを含むリクエストを作成およびサブミットすることができます。委任先は、通常委任元のカタログからそのようなリクエストを作成してサブミットします。

1. 管理者は、[カタログの委任](#) (P. 820) に関する基本情報を確認します。 また、以下についても確認します。
 - [関連機能との比較](#) (P. 822)
 - [カタログ委任の制限](#) (P. 823)
 - [ビジネス ユニットに関する考慮事項](#) (P. 824)
 - [サンプル シナリオ](#) (P. 825)
2. 管理者は、CA Service Catalog を設定して [カタログの委任を有効化](#) (P. 826) します。
3. 委任元ユーザは、ユーザ プロファイルを編集して、1 人以上の他のユーザ（委任先）に [カタログの使用を委任](#) (P. 827) します。
4. 委任先ユーザは、[委任元のカタログを使用](#) (P. 829) して、リクエストを作成、編集、サブミットします。

関連機能との比較

カタログの委任は、以下の機能に関連していますが同じではありません。

- ユーザが自分のカタログを使用して、別のユーザのサービスをリクエストする。このためには、リクエストをサブミットする前に、[追加情報を表示および変更 \(P. 753\)](#)する際、[リクエスト先] フィールドに別のユーザの名前を指定します。
- [リクエストを委任 \(P. 811\)](#)する。これは、アクション待ちリクエスト（承認待ちのサブミット済みリクエスト）を、自分自身または別のリクエストマネージャから、他のリクエストマネージャに手動で委任することを意味します。委任されたリクエストマネージャはリクエストを承認、却下、または転送できます。
- [自分のアクション待ちリクエストを自動委任 \(P. 813\)](#)する、または[他のユーザのアクション待ちリクエストを自動委任 \(P. 814\)](#)する。これは、自分のアクション待ちリクエストキューまたは別のリクエストマネージャのキューから他のリクエストマネージャのキューに、該当するリクエストを通常は一時的に自動委任することを意味します。自動委任されたリクエストマネージャはリクエストを承認、却下、または転送できます。

これらの機能とは異なり、自分のカタログを使用を委任すると、別のユーザが委任元ユーザのカタログを参照し、代わりにリクエストを作成、編集、サブミットできるようになります。通常、委任元ユーザのカタログには、委任先のカタログでは使用できないサービスが含まれています。

カタログ委任の制限

ユーザが別のユーザにカタログの使用を委任する場合、以下の制限が適用されます。

- 委任元ユーザがリクエストを作成し、まだサブミットしていない場合、委任先ユーザが代わりにそれらのリクエストを表示、更新、サブミットすることはできません。委任先は、委任元のカタログから自分でリクエストを作成してサブミットする必要があります。
- 委任先ユーザは、委任元のカタログを使用している間、[リクエスト先] フィールドを変更して自分（委任先）以外のユーザにサービスをリクエストすることはできません。
- リクエストを作成できないロール（サービス マネージャなど）を持つユーザは、自分のカタログを委任できます。ただし、そのようなユーザの委任先は、委任元のカタログからリクエストを参照したり作成したりすることができません。そのため、ベスト プラクティスとして、リクエストを作成できないロールを持つユーザはカタログを委任しないことをお勧めします。
- すべてのユーザは、自分のカタログの使用を他のユーザに委任できます。ただし、スーパー ビジネス ユニット管理者（**stadministrator**）またはサービス 提供管理者（**spadministrator**）のロールを持っている場合、自分のカタログまたは他のユーザ ID のカタログのどちらかの使用を別のユーザに委任することが可能です。管理者が自分のカタログの使用を他のユーザに委任する場合、委任元も委任先もカタログ システムによって自動的に通知されません。ただし、そのような場合、委任先は委任元の [ユーザ プロファイル] ページ上の委任先リストに表示されます。必要に応じて手動でその委任先を削除することができます。ベスト プラクティスとして、そのようなアクションを実行する管理者は、影響を受けるユーザに対して、たとえば電子メールなどを使用して個別に通知することをお勧めします。

重要: 委任先は、委任元のビジネス ユニットにおけるロールが必要です。ロールがないと、委任元のカタログは委任先にとって利用可能になりません。

ビジネス ユニットに関する考慮事項

すべてのビジネス ユニットのすべてのユーザが、自分のカタログの使用を他のユーザに委任することができます。自分のビジネス ユニット内のユーザまたは他のビジネス ユニット内のユーザのどちらにも委任できます。これには最上位レベル（サービス プロバイダ）のビジネス ユニットも含まれます。

同じビジネス ユニット内のユーザにカタログを委任した場合、委任先は委任元のカタログをすぐに使用することができます。つまり、委任先が **CA Service Catalog** にログインすると、委任先はリクエスト ホーム ページ上の「次のユーザのカタログを使用」フィールドで委任元ユーザの名前を参照および選択できます。（このページは、「[ホーム] - [リクエスト]」を選択すると表示されます）選択したら、委任先は委任元のカタログを参照して使用します。

しかし、別のビジネス ユニット内のユーザに委任する場合は、委任元ユーザがそのビジネス ユニット内にロールを持っている必要があります。持っていないと、委任先は、リクエスト ホーム ページの「次のユーザのカタログを使用」フィールドで委任元ユーザの名前を参照して選択することができず、そのユーザのカタログを使用できません。そのため、別のビジネス ユニット内のユーザにカタログを委任する場合は常に、そのビジネス ユニットにロールを持っていることを確認する必要があります。必要な場合、委任元または管理者は、[ユーザ プロファイルを編集](#) (P. 132) し、委任元ユーザ ID に対するロールをそのビジネス ユニットに追加します。

たとえば、組織が部門に基づくビジネス ユニットにグループ化されているとします。財務部門のユーザが、人事部門（別のビジネス ユニット）のユーザにカタログの使用を委任する場合、委任が機能するためには、委任元ユーザが人事部門にもロールを持っていることを確認する必要があります。

サンプル シナリオ

以下のサンプル シナリオは、ユーザが自分のカタログまたは別のユーザのカタログの使用を委任する場合の事例について示しています。

シナリオ 1

非常に多忙な CIO が、会議に出席するため、自分のカタログを秘書に委任し、10 のアイテムについて代わりにリクエストを作成およびサブミットするよう依頼しました。

これらのアイテムは秘書のカタログでは使用できないため、CIO はリクエストが確実にサブミットされるよう自分のカタログの使用を秘書に委任します。CIO がいない間、秘書は委任先ユーザとして CIO のカタログを使用し、CIO の代わりに 10 のアイテムをリクエストします。

リクエストのすべての履歴、監査、ログ レコードには、秘書が CIO の代わりにリクエストを作成およびサブミットしたことが示されます。

シナリオ 2

このシナリオでは、管理者（ユーザ A）が、別のユーザ（ユーザ B）のカタログの使用を他のユーザ（ユーザ C）に委任するケースについて説明します。これを行うには、スーパー ビジネス ユニット管理者（stadministrator）またはサービス提供管理者（spadministrator）のロールが必要です。

このシナリオでは、同じ CIO が同じ会議に出席する必要がありますが、自分ではなく、部下である部長の 10 のアイテムをリクエストするよう依頼しました。その部長は休暇中で CA Service Catalog にアクセスできませんが、来週仕事に戻ったときにそれらのアイテムを必要とします。

この場合、CIO は自分ではなく部長のカタログの使用を秘書に委任します。CIO がいない間、および部長が仕事に戻ってくる前に、秘書は部長のカタログを委任先ユーザとして使用し、部長のために 10 のアイテムをリクエストします。

リクエストのすべての履歴、監査、ログ レコードには、秘書が部長の代わりにリクエストを作成およびサブミットしたことが示されます。

シナリオ 3

同じ CIO が、自分用にリクエストを作成し始めましたが、緊急事態に対応するため、リクエストの作成をすぐに中止して保存する必要があります。緊急事態の対応に長くかかることがわかったため、CIO はリクエストをキャンセルし、秘書に委任してリクエストを作成およびサブミットするよう依頼します。

該当する場合、リクエストのすべての履歴、監査、ログ レコードには、委任元ユーザがリクエストを作成したが、秘書が代わりにリクエストを編集およびサブミットしたことが示されます。

カタログ委任の有効化または無効化

スーパー ビジネス ユニット管理者 (stadministrator) またはサービス提供管理者 (spadministrator) のロールを持つユーザは、それらのロールが適用されるビジネス ユニットおよびサブビジネス ユニット内でカタログの委任を有効または無効にすることができます。他のロールを持つユーザは、任意で他のユーザにカタログの使用を委任できます。カタログの委任はデフォルトで有効になっていますが、以前に無効にされていた場合、明示的に有効にする必要がある場合があります。

カタログの委任を有効または無効にする方法

1. [サービス ビルダ] - [設定] - [リクエスト管理の設定] をクリックします。
サービス ビルダ設定ページが表示され、[リクエスト管理の設定] セクションに焦点が置かれています。
2. [カタログの委任を使用可能にする] という名前のオプションに「はい」を設定して委任を有効にするか、「いいえ」を設定して無効にします。
 - このオプションが「いいえ」に設定された場合、オプションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックし、チェックボックスをオンにし、[設定の更新] をクリックすることによって有効にすることができます。
 - このオプションが「はい」に設定された場合、オプションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックし、チェックボックスをオフにし、[設定の更新] をクリックすることによって無効にすることができます。

このオプションが有効な場合、カタログの使用を委任することは必須ではありませんが、任意で行うことができます。

注: カatalogの委任は、サービス ビルダのカタログの設定 ([サービス プロバイダのカタログのみを使用] および [カタログを総覧する] などの設定パラメータ) には影響しません。同様に、カタログの委任は、[カタログの委任を使用可能にする] オプションと同じ [リクエスト管理の設定] セクションに存在する設定オプション ([アクセス制御: リクエストの追加] や [アクセス制御: リクエストの編集] など) とは直接関係がありません。これらの他のパラメータの詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

カタログの使用の委任

カタログの使用を他のユーザに委任すると、委任先ユーザは委任元のカタログを参照できます。また、代わりにリクエストを作成してサブミットできます。通常、他のユーザにカタログの使用を委任するのは、自分では一定期間その作業ができない場合に、業務が円滑に進むために、最小限の指示でその作業が滞りなく実行される必要がある場合です。前提条件として、[カタログ委任の制限](#) (P. 823)を確認しておく必要があります。

カタログの使用を委任する方法

1. 委任の機能が有効であることを、スーパー ビジネス ユニット管理者 (stadministrator) または サービス提供管理者 (spadministrator) に確認します。
2. [ホーム] - [管理] - [ユーザ] をクリックします。
3. ユーザの検索ダイアログ ボックスで [検索] ボタンをクリックします。
更新できるユーザ ID が表示されます。
4. 編集するユーザ ID の編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
選択したユーザの [ユーザ プロファイルの編集] ページが表示されます。
5. [カタログの使用を委任] チェックボックスの [開始] (三角形) アイコンをクリックします。
更新用にボックスが開きます。
6. [委任先] フィールドの隣の検索 (虫めがね) アイコンをクリックします。
委任可能なユーザ ID のリストが表示されます。
7. カatalogの使用を委任するユーザ ID をクリックします。
選択したユーザ ID が [委任先] フィールドに追加されます。
8. 追加 (プラス記号) アイコンをクリックします。
選択したユーザ ID が、[委任先] フィールドからその下の委任先リストに移動されます。ユーザ ID が委任先ユーザのリストに追加されました。

重要: 委任先は、委任元のビジネス ユニットにおけるロールを持っている必要があります。そうでないと、委任先が委任元のカタログを使用することができません。

以下の点にも注意してください。

- 委任先ユーザは、委任元によって作成された既存のリクエストを編集およびサブミットすることはできません。
- 1 人のユーザが複数の委任元の委任先になることは可能です。
- 委任先ユーザは、委任元のカタログを使用してリクエストを作成およびサブミットできます。

9. 必要に応じて、[検索] アイコンをクリックして前の 2 つの手順を繰り返すことにより、別の委任先を追加できます。
10. 委任先の追加が完了したら、[OK] をクリックします。

自分のカタログの使用を委任した場合、選択したすべての委任先ユーザは委任元のカタログを参照でき、代わりにリクエストを作成、編集、サブミットすることができます。委任元がスーパー ビジネス ユニット管理者またはサービス提供管理者であり、別のユーザのカタログの使用を委任した場合、そのユーザの代わりに選択した委任先ユーザがカタログを参照し、リクエストを作成、編集、サブミットすることができます。

委任先の削除

委任先リストからユーザを削除すると、そのユーザは委任元のカタログを参照することができなくなり、代わりにリクエストを作成およびサブミットすることもできなくなります。業務上適切な理由がある場合は、委任先リストからユーザを削除します。たとえば、委任先ユーザが組織または部門を離れた場合、別の部門に異動した場合、委任先として使用する必要がなくなった場合などです。通常は、自分のカタログの使用から委任先を削除します。ただし、スーパー ビジネス ユニット管理者またはサービス提供管理者であれば、他のユーザのカタログの使用から委任先を削除することができます。

委任先を削除する方法

1. [ホーム] - [管理] - [ユーザ] をクリックします。
2. ユーザの検索ダイアログ ボックスで [検索] ボタンをクリックします。
更新できるユーザ ID が表示されます。
3. 編集するユーザ ID の編集（鉛筆）アイコンをクリックします。
選択したユーザの [ユーザ プロファイルの編集] ページが表示されます。
4. [カタログの使用を委任] チェックボックスの [開く]（三角形）アイコンをクリックし、委任先のリストを開きます。

更新用にボックスが開きます。

5. 委任先リストで、委任先として削除するユーザ（複数可）を選択し、削除（マイナス符号）アイコンをクリックします。

選択したユーザが委任先リストから削除されます。

6. 委任先の削除が完了したら、[OK] をクリックします。

自分のカタログの使用から委任先ユーザを削除した場合、削除されたユーザは委任元のユーザのカタログを参照できなくなり、代わりにリクエストを作成、編集、サブミットすることもできなくなります。スーパー ビジネス ユニット管理者またはサービス提供管理者が、他のユーザのカタログから委任先ユーザを削除した場合も、削除されたユーザはカタログを参照できなくなり、リクエストの作成、編集、サブミットもできなくなります。

委任元のカタログの使用

他のユーザ（直属のマネージャなど）が委任先に指定したユーザは、自分のカタログの代わりに委任元のカタログを使用することができます。通常、委任元のカタログには、委任先ユーザ自身のカタログより多くのサービスやサービス オプションが含まれています。委任元のカタログにアクセスしたら、それを参照し、委任元の代わりにリクエストを作成、編集、サブミットすることができます。

次の手順に従ってください：

1. [ホーム] - [リクエスト] をクリックします。
[リクエスト] ページが表示されます。

2. [次のユーザのカタログを使用] ドロップダウン リストをクリックします。

リストに委任元が表示されます。これは、現在ログインしているビジネス ユニット (テナント) またはそのサブビジネス ユニット (サブテナント) の 1 つで、自分が委任先として指定されているユーザです。

ユーザが 1 人も表示されない場合

- 委任元であると考えられるユーザに連絡し、[カタログの使用を委任](#) (P. 827) したかどうかを確認します。
- 委任元が委任先ユーザを指定したビジネス ユニットを確認します。ビジネス ユニットにおけるロールを持っていることを確認します。
- [カタログの委任](#) (P. 826) オプションが有効であることを確認します。

3. リクエストを作成、編集、サブミットする対象の委任元を選択します。

委任元ユーザのカタログを参照し、委任元の代わりにリクエストを作成、編集、サブミットすることができます。該当する場合、リクエストのすべての履歴、監査、ログ レコードには、委任先ユーザが委任元の代わりにリクエストを作成、編集、サブミットしたことが示されます。

注: 必要に応じて、[リクエスト] ページの [マイ リクエスト] ドロップダウン リストをクリックして、リクエストを表示します。[リクエスト] ページはリクエストを直接表示するか、または [マイ リクエスト] ドロップダウン リストからそれらに間接的にアクセスできます。管理者は、一方のセットアップを使用するためにオプションでページを設定します。

委任先によって作成された未サブミットのリクエストの管理

委任先ユーザは、委任元のカタログを使用してリクエストを作成および保存し、後で委任元の代わりにサブミットすることができます。しかし、委任先がリクエストをサブミットする前に、以下のイベントが発生する場合があります。

- 委任元（または管理者）が委任元のカタログの使用から[委任先ユーザを削除](#) (P. 828) します。
- 管理者が、1つ以上のビジネス ユニット内、またはカタログ システム全体において[カタログの委任を無効化](#) (P. 826) します。

両方の場合、委任先ユーザは自動的に通知されません。また、委任先はリクエストをサブミットできなくなります。唯一の例外は、ユーザのロールが[アラートを上書き](#) (P. 818) できる場合です。この場合、ユーザは任意でリクエストを次のステータスにプッシュスルーし、サブミットすることができます。同様に、委任先ユーザはリクエストを所有しているので、任意で削除することもできます。

また、委任元ユーザは「未完了のリクエスト」キューで、委任先が代わりに作成したリクエスト（サブミット済みのものと未サブミットのもの両方）を参照することができます。ただし、委任元がそのリクエストを削除またはサブミットすることはできません。唯一の例外は、ユーザのロールがアラートを上書きできる場合です。この場合、ユーザは任意でリクエストを次のステータスにプッシュスルーし、サブミットすることができます。

ベストプラクティスとして、保存されたリクエストでまだサブミットされていないものについては、委任元と委任先が連携してその管理方法を決定し、長い間「未完了」のままにならないようにすることをお勧めします。オプションは以下のとおりです。

- リクエストを削除する。前述のとおり、委任先ユーザのみがこのアクションを実行できます。
- リクエストをプッシュスルーする。前述のとおり、必要なロールを持つ委任元、委任先、管理者のみが（要求に応じて）このアクションを実行できます。
- 一時的にユーザを委任先として再追加するか、またはビジネス ユニットでのカタログの使用を再度有効化するよう管理者に依頼する。どちらか適切な方を実行し、委任先がリクエストをサブミットできるようにします。

用語集

CA Configuration Management Database (CA CMDB)

CA Configuration Management Database (CA CMDB) は、構成情報の管理を統一および簡略化する機能的なデータ リポジトリです。CA CMDB はビジネスの優先度に基づいて、IT 関連データのさまざまなソースを整理統合して調整します。CA CMDB により、リソース属性、関連付け、依存関係などの構成アイテム情報を把握できます。

CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)

CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM) を使用することにより、企業は、従業員、ビジネス パートナ、および顧客の ID を管理して、Web サービスおよび Web アプリケーションを提供し、認証および許可のポリシーを定義および実施できます。この製品は以下の名前でも呼ばれます。

- eTrust IAM Toolkit
- eTrust Embedded Identity and Access Management (eIAM)

eTrust Embedded Identity and Access Management (eIAM)

[CA Embedded Entitlements Manager \(CA EEM\)](#) (P. 833)を参照

ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library) は、基本的には一連のドキュメントのことで、IT サービス管理向けのフレームワークの実装を支援するのに使用されます。このカスタマイズ可能なフレームワークは、組織内でサービス管理が適用される方法を定義します。ITIL は、元は CCTA（英国の政府機関）によって作成されましたが、現在は、IT サービスの提供におけるベスト プラクティスに対するデファクト スタンダードとして、世界中で採用され使用されています。ITIL はさまざまな領域をカバーしますが、主な焦点は IT サービス管理にあります。

Java Runtime Environment (JRE)

Java Runtime Environment は、Java アプリケーションを実行するための最低限の要件を提供します。JRE には、Java Virtual Machine (JVM)、コア クラス、およびサポート ファイルが含まれます。別名 Java Runtime として知られる JRE は、Java アプリケーションを開発するためのプログラミング ツールセットである Java Development Kit (JDK) に含まれます。

Management Database (MDB)

Management Database (MDB) は CA の Management Database スキーマです。MDB は、CA 製品スイートを統合する共通エンタープライズデータリポジトリです。MDB は、すべての CA 製品（メインフレームおよび分散）に格納されている管理データに対して、統一データベーススキーマを提供します。MDB を CA 製品とともに使用すると、IT インフラストラクチャの管理を完全に統合できます。MDB はすべての IT 分野および CA 製品からの管理データを統合します。MDB スキーマを拡張すると、CA 以外のソフトウェア製品やツールからの IT 管理データを含めることも可能です。MDB の詳細については、CA Service Catalog に付属の MDB のドキュメントを参照してください。

service

サービスとは、リクエストや申し込みを通じて、クライアントで使用できるようにする製品、アプリケーションなどです。申し込みまたはリクエストの対象としてサービスを使用するには、サービス オプション グループを 1 つ以上関連付けてサービスが定義されている必要があります。

Simple Object Access Protocol (SOAP)

SOAP とは、HTTP をトランスポートプロトコルとして使用し、XML をペーロードエンコーディングスキームとして使用する、分散環境で情報を交換するための XML ベースの軽量なプロトコルです。開発者は、自分の使い慣れた任意のプログラミング言語を使用して、標準 SOAP 呼び出し構文により、CA Service Catalog の公開されたメソッドを呼び出すことができます。

アカウント

アカウントはビジネスユニットの一部です。アカウントはサービスの申し込みおよびリクエストに使用されます。料金は、課金コンポーネントのアカウントレベルで適用されます。

アクション

アクションとは、ルール管理エンジンにおける作業の最小単位のことです。ルールが通知されるときに、このタスクが実行されます。例には電子メールの送信、スクリプトの実行、Java コードの実行などがあります。

イベント フィルタ

イベント フィルタは、ルールの一部として指定できます。イベント フィルタは、イベントをさらに絞り込むのに使用されます。イベント フィルタにより、イベントの特定の条件が満たされた場合にのみ、ルールに関連付けられたアクションを起動できます。

インボイス グループ

インボイス グループは、1つのインスタンスで同時に実行できる一連のアカウントから構成されます。

カタログ

[サービス カatalog](#) (P. 836)を参照

活動基準原価計算 (ABC)

活動基準原価計算 (ABC) とは、原価計算の方法の一種で、この方法を使用すると、間接費をコストオブジェクト（つまり、製品、プロセス、サービス、または顧客など）まで直接追跡し、マネージャが製品構成や競争戦略に関して適切に判断するのに役立ちます。

コスト配分

コスト配分とは、サービスのコストを決定する方法で、そのサービスのユーザに提供されます。これは、サービスの価格を決定するのではなく、サービスを提供するコストを決定します。

コスト プール

コスト プールとは、アクティビティに関連するすべてのコスト要素をグループ分けしたものです。

コスト要素

コスト要素とは、特定のサービスの消費に対応してコストを細分するのに使用されるリソースです。コスト要素は、アクティビティによって消費され、コスト プールに含まれているリソースの対価として支払われる金額です。この情報は、組織で ABC を使用して個別製品ごとに割り当てられた間接費を合計する際に、プロセスの最初に計算された間接費の合計が取得されたものと一致するかどうかを検証するのに役立ちます。

サービス オプション グループ

サービス オプション グループには、トランザクション、従量制の請求などに基づいたサービスへの申し込みに関連するコストが含まれます。これは、たとえば、レート、アプリケーション、および契約などを含む、さまざまな種類の課金可能および課金不可能なアイテムから構成されています。

サービス オプション要素

サービス オプション要素とは、サービス内のテキスト、料金、アプリケーションなどの一部を定義するカタログの最小単位です。サービス オプション要素は、サービス オプション グループの中でグループ化または分類されます。

サービス カタログ

サービス カタログは、ビジネス ユニットごとに、または企業全体で発行されているサービスで構成されています。サービスは、IT サービスと料金の請求方法を説明する 1 つ以上のサービス オプションで構成されています。サービス カタログを使用して、ビジネス ユニットや部門をモデル化し、それらのユニットに含まれているユーザ アカウントを管理することができます。サービス カタログは、カタログ内の各発行済みアイテム（サービス、サービス オプション グループ、およびサービス オプション グループ 定義）間の包含、継承、依存、および連関係も定義します。サービスに申し込む、またはサービスをリクエストするアカウントおよびユーザは、カタログの中に含まれています。サービス カタログ内のサービスはフォルダに分けて整理することができ、サービス料金に関する詳細情報を含めることができます。サービスは 1 つ以上のメトリックを表すことができ、サービス レベル アグリーメントを含めることができます。

サービス レベル アグリーメント (SLA)

サービス レベル アグリーメントとは、その有効期間中に提供されるサービスのレベルを指定する契約のことです。

サービス レベル 目標 (SLO)

サービス レベル 目標とは、SLA の構成要素です。SLA を作成する際、警告または違反しきい値レベルを設定し、SLA 全体の成功または失敗を設定するビジネス目標またはビジネス ルールが SLO によって提供されます。

サービス ワークシート

サービス ワークシートには、サービス、サービス オプション グループ、およびサービス オプション 要素が含まれます。サービス ワークシートは、適用可能なコストを関連サービスに適用するのに使用されます。これらのコストは、直接的なものであるか、関連アクティビティのコスト プールから生成することができます。数式を使用して、複数の会計期間およびセットにわたるコストを調整できます。

ダッシュボード ライブラリ

ダッシュボード ライブラリとは、情報の共有を容易にする、名前空間の階層ツリー構造です。ダッシュボード ライブラリには、実際のデータは保存されません。その代わり、データのアクセス方法に関する情報が保存されます。

WSDL

WSDL (Web Services Description Language) は、Web サービスを記述する目的で発行された、XML フォーマットの 1 つです。

調整

調整とは、サービス、サービス オプション グループの個別料金、および SLA 違反に適用される貸方および借方の記入のことです。これらの調整は、ドルの固定金額またはパーセントで行うことが可能です。いくつかのタイプの通常調整および SLA 違反調整が利用できます。

直接原価

直接原価とは、追跡およびアクティビティへの割り当てが容易な原価のことです。

データ コレクタ (DC)

データ コレクタは特定のメトリックのデータを収集します。

データ オブジェクト

データ オブジェクトは、チャートまたはテーブルに使用するデータを定義します。データ オブジェクトのデータ ソースには、SQL データベース、カンマで区切られたファイル、または Java プラグインによりアクセスできるその他の任意のデータ ソースを使用できます。データ オブジェクトは、目的による分類を容易にするよう、フォルダで管理します。

データ ビュー

データ ビューは、データ オブジェクトにより取り出されたデータをフォーマットします。データは表形式、チャート形式、またはその両方で表示できます。データ ビューは、目的による分類を容易にするよう、フォルダで管理します。

データ メディエーション プロファイル

データ メディエーション プロファイルとは、データ送信および外部データの構造の定義です。このプロファイルは、使用量イベント データの操作および正規化を行う強力な機能も提供します。

バッチ印刷ジョブ

バッチ印刷ジョブとは、特定の認証に従ってグループ化されたインボイスのコレクションです。コレクションが作成されると、それは変更されず、そのインボイスは一括または個別にいつでも印刷できます。

ビジネス ユニット

ビジネス ユニットは、組織構造内の 1 つのブランチです。この組織単位は、サービスプロバイダとしてのいくつかの性質、および副部門としてのすべての性質を備えています。

比例配分

比例配分とは、アカウントの請求周期期間にわたって申し込みのコストを分割するプロセスのことです。

プール ワークシート

プール ワークシートは、コスト要素をアクティビティへ追跡し、関連アクティビティのコストプールごとのドルの値を取得するのに使用されます。数式を使用して、複数の会計期間およびセットにわたるコストを調整できます。

フェールオーバー

フェールオーバーとは、データベースの最新のコピーを別のシステムにバックアップとして保持するプロセスです。従来のフェールオーバーのアーキテクチャは、一方のシステムがアプリケーションとして動作し、他方のシステムがスタンバイモードで使用されない状態で、プライマリ システムに障害が発生した際に代わりに動作する準備をしている、といったものです。代わりとなるアーキテクチャには、クラスタリングが含まれます。

プロセス インスタンス

プロセス定義はビジネス プロセスで実行が必要な処理を表すのに対し、プロセス インスタンスは実際に実行されている処理を表します。プロセス定義を実行することで、プロセス インスタンスを作成します。同じプロセス定義のプロセス インスタンスを複数作成できます。プロセス インスタンスは、プロセス定義インスタンスと呼ばれることがあります。

プロセス定義

プロセス定義は、ビジネス プロセスの 1 つを表すものです。プロセス定義は、ノード、イベント、ロール、実行者、作業、およびプロセス ロジック用の基準で構成されます。プロセス定義を実行すると、プロセス インスタンスが作成されます。同じプロセス定義のプロセス インスタンスを複数作成できます。

ルーティング ノード

ルーティング ノードは、**Workflow** プロセス定義における制御フローの分岐を定義します。ルーティング ノードを選択すると、次のアクティビティへの 1 つのルートが使用可能になります。平行ルーティング ノードでは、1 つ以上のルートを使用できます。

ルール

ルールは、イベントに関連します。ルールは、いつルールを適用するのかを定義するフィルタ条件のセットを持つことができます。フィルタ条件が満たされると、ルールが有効な場合、ルール アクションが起動されます。

レポート レイアウト

レポート レイアウトを使用して、複数のレポート要素を 1 つのレポートとして表示します。レポート レイアウトを使用すると、テキスト、イメージ、URL などのオブジェクト、および（これが最も重要ですが）データ ビュー オブジェクトを使用して、カスタム レポートを設計できます。位置、サイズ、色、枠線/スタイル、[グリッドに合わせる] の設定、およびその他のさまざまなツールを選択して、目的の結果を得ることができます。レイアウトは、目的による分類を容易にするよう、フォルダで管理します。

ワークシート

ワークシートを使用すると、ビジネス アクティビティに関連するコストを定義できます。ワークシートには、サービス ワークシートとプール ワークシートの 2 種類があります。

活動基準管理 (ABM)

活動基準管理 (ABM) では、活動基準原価計算 (ABC) の情報を使用して、予算作成や計画のプロセスにおいて、より効果的にリソースの割り当てが行えるようにします。

動的インボイス グループ

動的インボイス グループ とは、データ オブジェクトとして保存されている特定の基準を前提として、動的に生成されるアカウント リストを含むインボイス グループです。

付録 A: トラブルシューティング

スコープ

このトラブルシューティングの付録では、フォーム デザイナなどこのガイドに含まれているトピックについて説明します。

レポート データ オブジェクトのポップアップ ウィンドウに入力フィールドが表示されない

症状

変数を使用するクエリでレポート データ オブジェクトをテストしようとしていますが、できません。テスト用ダイアログ ボックスに変数の値の入力するフィールドが表示されません。その問題は、**CA Service Catalog** にアクセスするために使用するすべてのサポートされている Web ブラウザで発生します。

解決方法

以下の操作を実行します。

- エラーについて **view.log** ファイルを確認します。
- **CA Service Catalog** サービスが、ログインしようとしているコンピュータ上で実行されていることを確認します。
- ブラウザのキャッシュをクリアします。
- ブラウザの信頼済みサイトに **CA Service Catalog** が含まれていることを確認します。
- アクティブ スクリプトがブラウザに対して有効になっていることを確認します。ユーザが **Internet Explorer** を使用している場合は以下の例が適用されます。
 1. [ツール] - [インターネット オプション] - [セキュリティ] の順に選択します。
 2. インターネット ゾーンで、[カスタム レベル] をクリックし、[アクティブ スクリプト] を選択します。
- 他のブラウザ セキュリティ設定を調整してみます。
- ネットワーク ファイアウォール設定を調整してみます。

必要に応じて、前の 2 つのアイテムのサポートについて、ネットワーク管理者に確認します。