



Cisco Prime Service Catalog 11.0 ユーザ ガイド

初版：2015年04月13日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

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

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

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

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

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

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

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

Service Catalog の使用 1

Service Catalog の導入 2

ログオン 3

パスワードの更新 3

プロフィールの設定 4

評価とレビュー 6

用語および意味 7

サービスの発注 9

サービスの参照 9

サービスの検索 10

サービス詳細の表示 10

サービスのオーダー 11

IaaS のオーダー 12

プロビジョニング後の UCS Director および ICFB オブジェクトの操作 12

未送信の申請の管理 15

未送信の申請の編集 16

オーダーの確認 16

オーダー代行 17

「Managing Orders」 18

マイ スタッフの表示 18

[マイスタッフ (My Stuff)] ページを使用して素早くデータをフィルタリングおよびエクスポートする 19

オーダーの追跡 20

オーダー ステータス詳細の表示 21

申請のコピー 23

注文のキャンセル 23

完了済みオーダーの表示 24

仮想データセンター	24
Multi-Tenant IaaS の使用	26
組織および個人の作成	26
仮想データセンターの追加	27
Service Portal の使用	28
オーダーの承認	33
承認とレビューのタイプ	34
タスクへの情報の追加	34
サービスの承認	36
申請の承認	36
申請全体の承認	37
サービスのレビュー	37
申請のレビュー	37
作業割り当ての管理	39
提供プロセス	40
履行管理ロール	40
申請について	43
タスクおよびタスク ステータスについて	43
予定日の解説	45
キューについて	46
アクション ボタンの使用	46
ビューの検索、フィルタリング、および作成	47
タスク ペイン検索の実行	48
列の見出しによるソート	52
フィルタリングと検索	52
タスクの検索	52
申請の検索	53
ビューの作成	53
フィルタと検索条件	54
ビューの保存	55
ビューの削除	55
作業の実行	56

作業の参照	56
タスクの開き方	57
1つのタスクの開き方	58
複数のタスクの開き方	58
タスクの操作	58
作業のチェックアウト	59
チェックアウトした作業を開く	59
タスクの詳細の表示	60
タスクへのフラグの割り当て	62
タスクデータの表示および編集	63
チェックリスト項目の完了	64
提供プロセスの表示および編集	64
タスクへのコメントの追加	65
コメントと履歴の表示	66
タスクへの添付ファイルの追加	66
添付ファイルの表示および編集	66
添付ファイルの削除	67
追加タスクの表示および作成	67
作業成果の追跡	68
タスクの指示の表示	69
未完了作業のチェックイン	70
作業の完了	70
タスクの印刷	71
自分のカレンダーの使用	73
作業の管理	73
承認およびレビューの管理	74
承認タスク	74
タスクのレビュー	74
プロジェクトの管理	74
人員割り当て	75
プランの完了	75
プランのキャンセル	75

サービス チームの管理 **76**

- 管理タスクの検索 **76**
- 作業の割り当て **77**
- 作業の再スケジュール **77**



第 1 章

Service Catalog の使用

Cisco Prime Service Catalog ソフトウェアは、データセンターからデスクトップまでのあらゆるタイプの IT サービスをユーザがオーダーおよび管理できる、セルフサービス ポータルです。また、仮想マシン、フェンスドコンテナ、VACS (UCSDが統合されている場合) などの Infrastructure as a Service をオーダーし、これらのエンティティのライフサイクルを Service Catalog で管理することもできます。これらのオーダーを発注および管理する方法については、「[「Managing Orders」](#)」および「[サービスの発注](#)」を参照してください。

Service Catalog の使用方法は、カタログを見て、商品をショッピングカートに追加し、最後に支払いを行う、一般的な Web サイト上でのショッピングとほとんど同じです。

Service Catalog では、ショッピングカートは申請またはオーダーと呼ばれています。申請を送信すると、Service Catalog から申請番号が返されます。この番号を使用して、オーダーの進捗とステータスを追跡できます。

申請の送信後の、申請に対する処理の大半については、ユーザが意識する必要はありません。たとえば、申請にはいくつかのレベルの承認が必要な場合があります。しかし、ユーザの立場から行うことは何もありません。

Service Catalog では、次の操作を実行できます。

- サービスのカタログを参照する。「[サービスの参照](#)」を参照してください。
- 自分用にサービスをオーダーする。「[サービスのオーダー](#)」を参照してください。
- 他の人の代わりにサービスをオーダーする。「[オーダー代行](#)」を参照してください。
- 申請を追跡する。「[オーダーの追跡](#)」を参照してください。
- 申請またはサービスをキャンセルする。「[注文のキャンセル](#)」を参照してください。
- サービス項目と関連サービスを表示する。「[マイ スタッフの表示](#)」を参照してください。
- プロファイル情報を更新する。「[プロファイルの設定](#)」を参照してください。

これらの操作は、Service Catalog モジュールから実行することもできます。デフォルトでは、Service Catalog モジュールがエンドユーザのホーム モジュールとして有効にされています。この設定は、[管理 (Administration)] > [設定 (Setting)] > [Service Catalog モジュール (Service Catalog

module)]にあります。Service Catalog モジュールの使用方法について詳しくは、「[Service Catalog の導入](#)」を参照してください。

- [Service Catalog の導入, 2 ページ](#)
- [サービスの発注, 9 ページ](#)
- [「Managing Orders」, 18 ページ](#)
- [Multi-Tenant IaaS の使用, 26 ページ](#)
- [Service Portal の使用, 28 ページ](#)

Service Catalog の導入

Service Catalog モジュールは、e コマース Web サイトでのショッピングカートと同様のエクスペリエンスを提供するエンドユーザー向けモジュールです。このモジュールを有効にして、My Services モジュールを置き換えることができます。My Services モジュールを Service Catalog で置き換える方法について詳しくは、『*Prime Service Catalog 11.0 Administration and Operation Guide*』の共通設定の表を参照してください。Service Catalog を有効にすると、My Services は Order Management、Service Catalog、および My Stuff モジュールで置き換えられます。



(注) Cisco Prime Service Catalog 11.0 にアップグレード済みの場合、My Services が Service Catalog に置き換わっていることがわかるはずです。

Service Catalog を有効にするには、次の手順を実行します。

Service Catalog モジュールを有効にするには、Administration モジュールの設定を変更します。Service Catalog モジュールを有効にして再度ログインすると、My Services モジュールが無効になります。代わりに、次のモジュールが有効になります。

- **Service Catalog** : Service Catalog モジュールは、ユーザにショッピングカートのエクスペリエンスを提供します。ユーザは、このモジュールでサービス項目や代理オーダーにナビゲートできます。
- **Order Management** : Order Management モジュールは、My Services モジュールの残りの機能 ([申請 (Requisitions)]、[申請のコピー (Copy Requisitions)]、[承認 (Authorizations)] など) を有効にします。

Service Catalog ホーム ページを設定するには、次の手順を実行します。

Service Catalog モジュールでホーム ページが設定されていない限り、Service Catalog モジュールに初めてログインしたときに、ページ上部に [スタッフの管理 (Manage Your Stuff)] タブだけしかない空のホーム ページが表示されます。ほとんどのお客様には、仮想アプライアンスで始まる代理オーダーのコンテンツが表示されます。サービス設計者がホーム ページを設計して、カテゴリとその階層、検索オプションなどが表示されるようにします。

[Service Designer] > [拡張機能 (Extensions)] コンポーネントで設定する属性は、自動的にすべてのサービスのサービス コンポーネントの [拡張機能 (Extensions)] タブに表示されます。拡張機能ごとに値を定義し、設定を保存できます。詳細については、『[Cisco Prime Service Catalog Designer Guide](#)』を参照してください。

[サービスカタログ (Service Catalog)] ページでは、別のユーザに代わってサービスをオーダーできます (管理者からその権限が与えられている場合)。他者に代わってオーダーする方法について詳しくは、「[オーダー代行](#)」を参照してください。

ログオン

ログインしている間、ログインページが表示されない場合、管理者がシングルサインオンを設定している可能性があります。シングルサインオンが設定されている場合、企業の SSO サーバにログインした後は、Service Catalog に直接アクセスできます。



(注) この製品を使用するには、使用している Web ブラウザでクッキーが有効になっている必要があります。

Service Catalog にログインするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 [ログイン (Login)] ページで、[ユーザ名 (User Name)] と [パスワード (Password)] に入力します。
- ステップ 2 [ログイン (Login)] をクリックします。
- ステップ 3 デフォルトのログインモジュールが表示されます。
- ステップ 4 Service Catalog がデフォルトモジュールでない場合は、モジュールのドロップダウンメニューから Service Catalog を選択します。



(注) デフォルトのログインモジュールは、プロファイルを設定するときに変更できます。プロファイルの設定について詳しくは、「[プロファイルの設定](#)」を参照してください。

パスワードの更新

パスワードを更新するには、メイン ログイン ページの [パスワードの変更 (Change Password)] オプションと [パスワードを忘れた場合 (Forgot Password)] オプションの 2 つを使用できます。新しいパスワードは、以降のログインで有効になります。パスワードを忘れた場合は、[パスワードを忘れた場合 (Forgot Password)] をクリックします。そうすると、指定された電子メール ID に、パスワード変更のリンクが送信されます。



(注) パスワードをリセットできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

アプリケーションのログインページでパスワードをリセットするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** [パスワードの変更] をクリックします。
- ステップ 2** [現在のパスワード (Current Password)] テキスト ボックスに、現在のパスワードを入力します。
- ステップ 3** [新規パスワード (New Password)] テキスト ・ ボックスに、パスワードポリシーに従った新しいパスワードを入力します。
- ステップ 4** [パスワードの確認 (Confirm Password)] テキスト ボックスに、新しいパスワードを再入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

プロフィールの設定

プロフィールには、ユーザ情報、ユーザの環境設定、およびユーザのカレンダー情報が含まれています。ユーザプロフィールは随時変更できます。

プロフィールを作成または変更するには、次の手順を実行します。

- 1 設定ドロップダウンメニューで[プロフィール (Profile)] をクリックします。
- 2 [情報の設定 (Setting) [情報の設定](#)、[カレンダーの設定 (Setting) [カレンダーの設定](#)、または[環境設定 (Setting) [環境設定](#) をクリックして、設定を作成または変更します。
- 3 それぞれのセクションにある[更新 (Update)] をクリックして、そのセクションの設定を保存します。

必須 (*) とマークされているフィールドすべてに、情報を入力する必要があります。

情報の設定

ユーザ情報は、システムおよびサービス実行者（ユーザに対してサービスを提供する）が使用して、可能な限り効率的にユーザが要求したサービスを受信できるようにしています。

特に、次の点に注意してください。

- 名前とパスワードに対してクレデンシャルを入力します。作成したユーザ名およびパスワードは必ずメモしておいてください。ログイン時に必要になります。
- 姓名に対してクレデンシャルを入力します。
- 優先する時間帯を入力します。
- 職場の電話、職場のファックス、個人の住所（都道府県、市区町村、建物など）はオプションで、ユーザーの詳細を説明するために入力できます。

使用する言語の設定

デフォルトでは、[使用する言語 (Preferred Language)] ドロップダウン リストで使用できるのは [英語 (米国) (US English)] のみです。その他の言語は、Administration モジュールの [言語 (Language)] リストに追加すると使用できるようになります。詳細については、『Cisco Prime Service Catalog 11.0 Designer Guide』を参照してください。Prime Service Catalog 11.0 では、管理者が翻訳言語を入力し、エンド ユーザに対して追加の言語を有効にできます。

すべてのモジュールでサポートされている言語は次のとおりです。

- ドイツ語
- フランス語
- スペイン語
- オランダ語
- 中国語 (簡体字)
- 中国語 (繁体字)
- ポルトガル語 (ブラジル)
- 日本語
- 韓国語

カレンダーの設定

カレンダーの設定によって、自分の業務可能時間を設定します。次の操作を実行できます。

- 勤務時間と勤務日の設定。
- 勤務しない休日の設定。

カレンダー情報を入力する際には、次が適用されます。

- [勤務時間 (Working Hours)] では、[開始 (From)] フィールドおよび [終了 (To)] フィールドに 24 時間形式で新しい時刻を入力して、標準の勤務時間と勤務日を変更します。たとえば、午後 11:00 の場合は 23:00 と入力します。
- 勤務しない日には [開始 (From)] および [終了 (To)] の各フィールドに 00:00 を入力します。
- [新しいカレンダー エントリの追加 (Add New Calendar Entry)] では、[勤務日 (Working Day)] を [休日 (Holiday)] に変更できます。
- 日のステータスを [休日 (Holiday)] から [勤務日 (Working Day)] に戻します。

環境設定

環境設定には、次の設定内容が含まれます。

- さまざまな日付フォーマット。

- デフォルトのログインモジュール：他者の代理でサービスをオーダーしたり、レポートを使用する Service Catalog ユーザは、これらのビューに自動的にログインするよう Service Catalog を設定できます。他のモジュールのユーザは、最も頻繁に使用するモジュールに自動的にログインするよう選択できます。
- デフォルトの Service Manager ビュー：サービス実行者は、最も頻繁に使用する Service Manager ビューに自動的に移動するようシステムを設定できます。
- デフォルトの Service Manager のステータス検索フィルタ設定：Service Manager では、ステータス フィルタを使用して Service Manager のすべての検索結果を、選択したステータス フィルタにマッチするタスクや申請に絞り込むことができます。システム全体でのデフォルト設定は [進行中のすべて (All Ongoing)] タスクです。ここで、異なる設定を個人用として選択することができます。[すべてのタスク (All Tasks)] などの別の設定を選択すると、パフォーマンスに影響を及ぼす可能性があるので注意してください。
- 時間形式：優先する時間形式を選択します。
- 承認ポートレットの表示 (View Authorization Portlet)：Service Catalog ユーザがこのオプションを選択すると、Order Management から承認ポートレットを表示できるようになります。
- サービス項目ポートレットの表示 (View My Service Items Portlet)：Service Catalog ユーザがこのオプションを選択すると、Order Management から [マイサービス項目 (My Service Items)] ポートレットを表示できるようになります。
- Service Catalog の使用 (Use Service Catalog)：Service Catalog モジュールを有効にするには、このオプションを選択します。
- 承認委任情報 (Authorizations Delegate information)：[人を選択します (Select Person)] をクリックし、自分に代わって承認を行う個人を選択します。[委任開始日 (Delegation Start Date)] フィールドと [委任終了日 (Delegation End Date)] フィールドを使用して、選択した個人が代わりに承認できる期間を指定する必要があります。サイト管理者は、Organization Designer の [人員 (People)] オプションの [権限 (Permissions)] タブを使用して委任設定することもできます。

評価とレビュー

- サービスを購入したユーザは、[マイスタッフ (My Stuff)] でサービスを評価し、フィードバックを送ることができます。また、送信したフィードバックを編集することもできます。



(注) ユーザが購入したサービスを評価できるのは一度だけです。

- すべてのユーザが次の操作を実行できます。
 - [オファーの詳細 (Offer Details)] ページで、サービスの評価およびレビューを表示できます。評価は、サービスに関して送信されたすべての評価の平均に基づきます。
 - 評価に基づいてサービスをフィルタリングできます。

- 非アクティブでオーダー不可能なサービスを評価することはできません。



(注) 送信済みのフィードバックを削除できるのは、サイト管理者ロールを持つユーザだけです。

用語および意味

次の表に、このマニュアルで使用される主な用語とその意味を記載します。

用語	定義
カスタマー	サービスを受ける人。自分がオーダーしたサービスか、他の人が自分のためにオーダーしてくれたサービスのカスタマーになることができます。
依頼者	サービスを発注する人。自分のためや他人のためにオーダーした場合、そのオーダーの依頼者になります。
予定期間	タスクの完了に要するとみなされる時間。
標準期間	必要な承認が完了した後、サービスチームがこのサービスを提供することを約束した時間（通常は営業日）。
実行者	タスクを実行するために割り当てられた個人、ユーザ、またはキュー。
サービスグループ	これは類似するサービスが含まれたフォルダであり、サービス設計プロセスを推進および組織化するためにグループ化されています。サービスグループは、カスタマーには表示されません。
担当可能な作業	サービスチームメンバーがキューに割り当てられたタスクにアクセスできる Service Manager 内のエリア。（チームメンバーには、そのキューから作業を引き出す権限が割り当てられている必要があります）。
担当作業	サービスチームメンバが、担当するすべてのタスクにアクセスできる、Prime Service Catalog の領域。
最近の担当作業	ユーザに割り当てられた進行中のタスクのうち、予定日までに完了しなかったタスクを表示する、Service Manager ビュー。
作業の予測	ユーザに割り当てられた新規タスクを表示する、Service Manager ビュー。これらのタスクはまだ開始されていないため、進行中にはなりません。
個人用ビュー	検索フィルタおよびその他の設定の集合。フィルタと検索を使用して選択し、Service Manager を使用するときいつでも再利用できるよう保存しておきます。
タスク	サービスの提供をサポートするために実行されるアクティビティ。

用語	定義
申請	サービスオーダーのテンプレート。申請を提出する人は、同時に複数のサービス（新規コンピュータ、ソフトウェア アップグレード、および会社のファイナンス ソフトウェアへのアクセスなど）を要求することも、サービスを1つだけ要求することもできます。通常、申請は Service Catalog または My Services モジュールから生成されます。
過去の申請	この申請履歴機能は、現在のトランザクションテーブルのデータ量を削減して、アプリケーション全体のパフォーマンスを向上させます。この機能は、Administration モジュールのシステム設定 [申請履歴スケジューラの有効化 (Enable Historical Requisitions Scheduler)] によって制御されます。この機能が有効にされている場合、バックグラウンドプロセスにより、完了してから 365 日が経過した申請がトランザクション履歴テーブルに移行されます。
未送信の申請	まだ準備中の申請。サービスの追加や削除、サービス オーダー フォームの編集、未送信の申請全体のキャンセルなどが可能です。
許可	指定された人が、サービス リクエストの評価と、承認または却下を行うプロセス。承認がない場合、サービス提供プロセスは停止します。
権限	サイトレベルおよび組織レベルで割り当てられた、Request Center のタスクを実行する権利。Prime Service Catalog でデータ編集やさまざまな機能を実行するために、権限を特定の人、役職、または組織に割り当てることができます。たとえば、あるユーザには Service Manager および Service Catalog にアクセスする権限がありますが、Service Designer および Organization Designer にアクセスする権限はないという場合があります。
Service Manager	Prime Service Catalog のモジュール。サービス チームが Service Catalog タスクを検索および管理するために使用します。
レビュー	サービスまたは製品の要求が実行可能かどうかを確認するプロセス。通常、サービス チーム メンバーまたはマネージャがレビューを行います。
提供プラン	Prime Service Catalog 管理者が、承認やレビューの段階を経た後でサービス オーダーを完了するために規定するワークフロー プロセス。
標準期間	必要な承認が完了した後、サービス チームがこのサービスを提供することを約束した時間（通常は営業日）。
部門	部などの組織内のグループ。部門は、Prime Service Catalog 内の組織 (OU) の1つです。
サービス オーダー	サービス、消耗品、または機器の要求。

サービスの発注

サービスを発注するには、次のタスクを実行する必要があります。

- [サービスの参照](#)
- [サービスの検索](#)
- [サービス詳細の表示](#)
- [サービスのオーダー](#)
- [オーダーの確認](#)

サービスの参照

サービス オーダー プロセスの最初の手順は、必要なサービスを見つけることです。サービスはカテゴリにグループ化されています。これらのカテゴリを参照するのが、サービスを特定する 1 つの方法です。サービスを検索することもできます。「[サービスの検索](#)」を参照してください。Service Catalog モジュールでサービス カテゴリをクリックすると、[サービスの参照 (Browse Services)] ページが表示されます。このページには、そのカテゴリに含まれるサブカテゴリとサービスが表示されます。

サービスを参照するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** Service Catalog ホーム ページで、カテゴリ名を選択するか、[カテゴリの参照 (Browse Categories)] ドロップダウンでカテゴリ名またはそのアイコンを選択します。
Service Catalog は、そのカテゴリに含まれるサブカテゴリとサービスを [サービスの参照 (Browse Services)] ページに表示します。
 - ステップ 2** カテゴリ内にさらにサブカテゴリが存在する場合、サービスを特定できるところまで各サブカテゴリをクリックします。
 - ステップ 3** 必要なサービスが見つかったら、次の手順を実行します。
 - サービス名をクリックして、サービスの詳細な説明を表示します。または
 - [注文 (Order)] をクリックし、オーダー フォームに入力して、サービスを [マイカート (My Cart)] に追加します。
-

サービスの検索

サービスオーダープロセスの最初の手順は、必要なサービスを見つけることです。Service Catalog を使用して、オーダーするサービスを検索します。

サービスを検索するには、次の手順に従います。

- ステップ 1** [サービスカタログ (Service Catalog)] ページで、[検索 (Search)] アイコンをクリックし、検索ボックスに単語または語句を入力してから、Enter キーを押します。
次の表の説明に従って、アスタリスク (*) によるワイルドカード検索も実行できます。

有効なワイルドカード (*) 検索条件	検索結果
ワイルドカード (* 記号) を単独で使用	システム内のすべてのサービス。すべての選択候補を表示するには、ワイルドカードを単独で入力する必要があります。(デフォルトでは、すべてのオプションのリストが表示されるとは限りません)。
サービスの前または後に* (間にスペースは入れない。たとえば、*service や service*)	検索エントリの前または後のいずれかに任意の文字列を付加したサービス名を持つすべてのサービス。
サービスの前後に* (間にスペースは入れない。たとえば、*service*)	検索エントリの前後に任意の文字列を付加したサービス名を持つすべてのサービス。

(注) 検索ボックスには、引用符 ("") で囲まらずに検索語句を入力してください。

- ステップ 2** Enter キーを押します。Service Catalog に、検索条件と一致するサービスがアルファベット順で一覧表示されます。

- ステップ 3** 必要なサービスが見つかったら、次の手順を実行します。

- サービス名をクリックして、サービスの詳細な説明を表示します。
または
- [注文 (Order)] をクリックし、オーダーフォームに入力して、サービスを [マイカート (My Cart)] に追加します。

サービス詳細の表示

[サービスの詳細 (Service Details)] ページには、あるサービスが特定の要求に適しているかを判断するために必要な情報すべてが表示されます。

サービスの [サービスの詳細 (Service Details)] ページを表示するには、サービスのサービス名のリンクをクリックします。[サービスの詳細 (Service Details)] ページには [サービスの概要 \(Service Overview\)](#)、(11 ページ) が表示されます。

サービスの詳細の確認後、次の作業を実行できます。

- カートにサービスを追加するには、[注文 (Order)] をクリックします。
または
- 必要なサービスを再び参照または検索するには、[戻る (Back)] をクリックします。



(注) バンドルの一部として含まれるサービスの詳細を表示している場合、含まれるサービスの個別オーダーはできません。[注文 (Order)] ボタンは表示されません。代わりに、親サービスの詳細情報を表示するための [サービス バンドルに戻る (Return to Service Bundle)] をクリックします。

サービスの概要 (Service Overview)

サービスの概要では、サービスの説明と、価格やサービス提供についての概要情報が提供されます。

表 1: サービスの概要 (Service Overview)

標準期間 (Standard Duration)	必要な承認が完了した後、サービスチームがこのサービスを提供することを約束した時間 (通常は営業日)。
サービス レベルの説明 (Service Level Description)	サービスの説明。
価格 (Price)	サービスの価格 (存在する場合)。
価格タイプ (Price Type)	このサービスに対する、(固定価格や実費精算などの) 価格のタイプ。
価格の説明 (Price Description)	サービス価格についての簡潔な説明。

サービスのオーダー

オーダーするサービスを見つけた後は、次の作業を実行します。

- 1 [注文 (Order)] をクリックします。

[サービス オーダー](#) プロセスの次のステップは、オーダー フォームの入力です。

2 オーダー フォームに入力します。

オーダー フォームの必須フィールドは赤のアスタリスク (*) で示されます。

オーダーフォームに記入した情報は、サービス提供過程で確認者、承認者、サービス実行者によって使用されます。すべての情報を正確に入力することが重要です。可能な場合には、Service Catalog が、プロファイルの情報をを使用して情報を事前に入力します。プロファイルの設定については、「[プロファイルの設定](#)」を参照してください。

3 オーダー フォームに記入したら、[カートに追加 (Add to Cart)] をクリックします。

4 ただちにサービスをオーダーすることも、複数のサービスを **オーダー** に追加することもできます。

- 1つのサービスだけをオーダーする場合は、[マイカート (My Cart)] ページで [発注 (Place Order)] をクリックすると、ただちにサービスがオーダーされて、オーダー プロセスが完了します。
- カートに追加するには、[カートの保存 (Save Cart)] をクリックします。Service Catalog により、このサービスが [マイカート (My Cart)] に追加されます。申請にサービスを今すぐ追加することも、後から追加することもできます。必要なサービスをすべて追加してから、発注します。オーダーしたサービスを追跡するには、「[オーダーの追跡](#)」を参照してください。

IaaS のオーダー

オーダーしたインフラストラクチャ エンティティのタイプに応じて、Prime Service Catalog はオーダーされたエンティティのプロビジョニングを UCSD または ICFB にルーティングします。たとえば、プライベート VM オペレーションは UCS Director にルーティングされ、パブリック VM オペレーションは ICFB にルーティングされます。[マイスタッフ (My Stuff)] > [未完了のオーダー/完了済みオーダー (Open Orders/Complete Orders)] > [コメントと履歴 (Comment and History)] ページでは、プロビジョニングのステータスだけでなく、プロビジョニング後のエンティティの操作のステータスも追跡できます。

プロビジョニングが完了すると、Prime Service Catalog によって、[マイスタッフ (My Stuff)] ページのサービス項目の属性およびステータスが更新されます。これらのエンティティが [マイスタッフ (My Stuff)] ページで使用可能になった後、Prime Service Catalog からエンティティのライフサイクル操作を実行できます。これらのライフサイクル操作については、「[プロビジョニング後の UCS Director および ICFB オブジェクトの操作](#)」を参照してください。

プロビジョニング後の UCS Director および ICFB オブジェクトの操作

エンドユーザは、UCSD (プライベート クラウド) および ICFB (ハイブリッドクラウド) から検出されたインフラストラクチャ エンティティに対し、Prime Service Catalog を使用して、プロビジョニング後のライフサイクル操作を実行できます。

エンドユーザは、アプリケーションの開発および展開を迅速に行うために、アプリケーションスタックをオーダーすることもできます。アプリケーションスタックのオーダーが完了すると、プ

ロビジョニングされたすべてのアプリケーションが [マイスタッフ (My Stuff)] > [アプリケーションテンプレート (Application Template)] に表示されます。 [アプリケーションテンプレート (Application Template)] には、すべてのアプリケーションスタックが子サービス項目も含めて表示されます。プロビジョニングの完了後、エンドユーザはプロビジョニングとは逆の順序で、アプリケーションスタックとそのすべての子サービス項目（たとえば、アプリケーション、コンテナなど）を削除することもできます。

エンドユーザが実行できる操作は、管理者によって割り当てられたロールと権限に基づきます。



- (注) プライベート VM に対するライフサイクル操作は UCS Director にルーティングされ、パブリック VM に対するライフサイクル操作は ICFB にルーティングされます。 VM に対するこれらの操作は、[サービスカタログ (Service Catalog)] モジュールの [マイスタッフ (My Stuff)] のページから使用できます。これらの操作を実行するためのロールベースのアクセス権限は、管理者によってグループレベルで割り当てられます。

Prime Service Catalog は、以下にリストする設定済み操作をサポートしています。 リストされた設定済み操作は、これらの仮想マシンで呼び出すことが可能で、その一部は 1 クリックアクションです。 1 クリックアクション（たとえば、仮想マシンの電源オフなど）には、ユーザからの入力データは必要ありません。



- (注) アスタリスク (*) でマークされた設定済み操作は、1 クリックアクションをサポートしていません。

VM (プライベートクラウド) の場合:

- 電源オン
- 電源オフ
- VM のリセット
- VM の再起動
- VM の一時停止
- VM ゲストのシャットダウン
- スナップショットの作成
- スナップショットの復元*
- スナップショットの削除*
- VM ディスクの作成/削除*
- VM のサイズ変更 (CPU、RAM) *
- パブリッククラウドへの VM の移行*
- VM の複製*

- VM の削除
- VM のスタンバイ

VM (パブリック クラウド) の場合:

- 電源オン
- 電源オフ
- 強制終了
- リブート
- エンタープライズへの VM の移行*



(注) VM の移行操作を使用すると、仮想マシンをプライベートクラウドからパブリッククラウドに、またはその逆に移行できます。このオプションを選択するとフォームが表示され、エンドユーザはそのフォームに、VM の移行先クラウドの詳細を指定できます。このサービスフォームで[ソースVMの削除 (Remove Source VM)]オプションを選択すると、移行の完了後に VM がクラウドから削除されます。

UCSD フェンスド コンテナの場合:

- 電源オン
- 電源オフ
- 複製*
- 削除
- VM の追加*

VACS にバインドされた VM の場合 :

- 電源オン
- 電源オフ
- スナップショットの作成*

VACS にバインドされたコンテナの場合 :

- 電源オン
- 電源オフ
- 削除

仮想データセンター :

- テナント/組織/個人の作成、更新、削除 (クォータ設定を含む)

- 空の VDC のオーダー、更新、削除
- VM のオーダー、更新、削除
- 物理サーバのオーダー、削除
- ディスクの追加、サーバからのディスクの削除
- ファイアウォールの追加、VDC からの削除
- ロード バランサの追加、VDC からの削除



(注) VDC の操作について詳しくは、「[仮想データセンター](#)」を参照してください。

未送信の申請の管理

未送信の申請は、まだ準備中の申請です。

- 一般的な Web サイト上の「ショッピング カート」と同様に、申請内にサービス オーダーを作成しておき、後で送信することができます。
- サービス オーダー プロセス中に [カートに追加 (Add to Cart)] をクリックすると、サービス カタログは未送信の申請を作成します。
- サービスの追加や削除、[サービス オーダー](#) フォームの編集、未送信の申請全体のキャンセルなどが可能です。
- この申請は、オーダーを発注するかキャンセルするまで、未送信のままになります。
- 未送信の申請は 1 つに制限されます。したがって、Service Catalog は、新しい申請を作成する前に、未送信の申請に含まれるサービス リクエストを実行します。



(注) 他者に代わってサービスをオーダーするよう指名されている場合、または自分用にオーダーする場合でも、未送信の申請は、常に 1 つしか許可されません。

未送信の申請を表示するには、次の手順を実行します。

- 1 [サービスカタログ (Service Catalog)] を選択し、[マイカート (My Cart)] アイコンをクリックします。
- 2 [マイカート (MyCart)] ページが開き、自分用または代行している未送信の申請が表示されます。

未送信の申請の編集



(注) 変更できる申請は、未送信の申請のみです。送信した後は、オーダーをキャンセルすることしかできません。

[マイカート (My Cart)] ページで、オーダーを確定する前に編集できます。[マイカート (My Cart)] ページでは、次の操作を実行できます。

- サービスの追加と削除
- オーダー フォームの情報の編集

サービスのオーダー フォームを編集するには、以下を行います。

- 1 [マイカート (My Cart)] ページで、オーダー フォームを編集するサービスの名前をクリックします。
- 2 必要に応じてオーダー フォームを編集します。
- 3 [更新 (Update)] をクリックします。

サービスの数量を選択するには、以下を行います。

ドロップダウン矢印を使用して、オーダーするサービスまたは製品の数量を選択します。選択された各サービスの隣にサービスの単価が表示され、[オーダーの確認 (Order Confirmation)] 領域に、オーダーの合計コストが表示されます。

サービスをオーダーに追加するには、以下を行います。

- 1 オーダーするサービスを参照して見つけます。
- 2 サービスをオーダーして [マイカート (My Cart)] ページに戻ります。
- 3 オーダーを確定するには、[発注 (Place Order)] をクリックします。

または

オーダーに他のサービスも追加するには、ステップ 1 および 2 を繰り返します。

オーダーからサービスを削除するには、以下を行います。

- 1 [マイカート (My Cart)] ページで、削除するサービスを選択します。
- 2 [削除] をクリックします。

オーダーの確認

サービスが正常に発注されると、[マイカート (My Cart)] ページに、オーダーしたサービスや製品が表示されます。

発注する前にサービスを編集する場合は、「[未送信の申請の編集](#)」を参照してください。変更を終えたら、[発注 (Place Order)] をクリックします。

オーダーを送信しない場合は、[カート of 更新 (Update Cart)] をクリックすると、後で編集して送信できるように、Service Catalog が作業を保存します。

オーダー代行



(注) Service Catalog に [オーダー代行 (Order For Others)] が表示されない場合、他者の代わりにオーダーする権限が与えられていないことを意味します。

他者の代わりにサービスをオーダーするために使用するプロセスは、自分のためにサービスをオーダーするとき使用するプロセスと非常に似ています。オーダーを代行する対象の個人と、請求対象の **部門** を選択した後のプロセス手順は同じです。

- 他者の代わりにサービスをオーダーすると、その **申請またはオーダーの依頼者** になります。
- サービスをオーダーする対象となる人が **カスタマー** です。



(注) [代理コピー (Copy on Behalf)] **申請のコピー**、(23 ページ) 機能を使用して他者のためにサービスをオーダーすることもできます。

他者の代わりにサービスをオーダーするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** Service Catalog で、[カテゴリの参照 (Browse Categories)] タブまたはホームページの [検索 (Search)] アイコンを使用して、サービスにナビゲートします。
- ステップ 2** 必要なサービスを選択し、[オーダー代行 (Order For Others)] をクリックします。
- ステップ 3** [受信者の検索 (Search for Recipient)] ポップアップ ウィンドウで、オーダーを代行している対象の個人の名前またはその一部を入力し、[検索 (Search)] アイコンをクリックします。
- ステップ 4** リストからその個人の名前を選択し、[選択した受信者を追加 (Add Selected Recipient)] をクリックします。
- ステップ 5** Service Designer モジュールで必要な詳細を入力するか (設定したオーダーモードに応じてサービスフォームが表示された場合)、[カートに追加 (Add to Cart)] をクリックします。
- ステップ 6** [マイカート (My Cart)] ページで、選択したサービスの詳細を確認し、[発注 (Place Order)] をクリックします。

「Managing Orders」

オーダーを管理するには、サービス項目やオーダー ステータスの表示、オーダーの追跡、オーダーのキャンセルなどの作業が必要になります。

マイ スタッフの表示

担当するサービス項目および関連するサービスを確認するには、[マイスタッフ (My Stuff)] タブを使用します。[マイスタッフ (My Stuff)] ページに表示されるサービス項目ビューで、自分にプロビジョニングされているサービス項目を確認したり、それらの項目の変更や追加を要求したりできます。

自分にプロビジョニングされているすべてのサービス項目を表示するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 [サービスカタログ (Service Catalog)] > [マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] > [マイスタッフ (My Stuff)] を選択します。

(注) [マイスタッフ (My Stuff)] ポートレットがホーム ページに表示されるのは、Service Catalog がそれを表示するようにシステム管理者が設定している場合のみです。

ステップ 2 目的のサービス項目を選択し、[追加情報 (Additional Information)]、[履歴 (History)]、[リクエスト済み (Requested With)]、[所有権 (Ownership)] の各タブをクリックして関連情報を表示します。

タブ	説明
その他の情報 (Additional Information)	選択されたサービス項目のすべての追加詳細を表示します。
履歴 (History)	選択されたサービス項目のオーダー履歴を表示します。[申請番号 (Req #)] 値をクリックして、関連する申請の詳細を呼び出します。
リクエスト済み (Requested With)	関連付けられたカスタマーおよび選択されたサービス項目で要求された他のサービス項目を表示します。
所有権 (Ownership)	サービス項目の所有者を表示します。

[マイスタッフ (My Stuff)]ページを使用して素早くデータをフィルタリングおよびエクスポートする

特定のサービス項目を見つけるために、[マイスタッフ (My Stuff)]ページの情報を素早くソートできます。Microsoft® Excel® ファイルにサービス項目の結果をエクスポートすることもできます。

[マイスタッフ (My Stuff)]パネルの表示のカスタマイズ

以下に示すように、ここでは次の操作が可能です。

- カラムのサイズ変更
- 列のソート
- 列の非表示
- ビューの保存

列のサイズ変更

マウスを2つの列の間に移動して、列のサイズ変更カーソル (⊕) が表示された状態にします。クリックして目的の位置までドラッグします。

列のソート

列をクリックすると、昇順にソートされます (▲)。同じ列をもう一度クリックすると、降順にソートされます (▼)。または、マウスを列の1つに移動して列のソート ボタン (▼) が表示された状態にします。列のソート ボタンをクリックしてから、[昇順ソート (Sort Ascending)]または [降順ソート (Sort Descending)]を選択します。

列の表示/非表示

設定アイコンをクリックしてから、[マイスタッフ (My Stuff)]ペインに表示する列を、チェックボックスをオンにして選択します。列を非表示にするには、チェックボックスをオフにします。

ビューの保存

[マイスタッフ (My Stuff)]ペインの表示を調整した後、そのビューを保存するには、[保存 (Save)]アイコンをクリックします。

Excel へのサービス項目のエクスポート

[Excelにエクスポート (Export to Excel)]をクリックすると、[マイスタッフ (My Stuff)]ペインのサービス項目の結果を Microsoft Excel ファイルに保存することができます。

オーダーの追跡

カスタマーまたは依頼者が送信したオーダーを追跡することができます。

Service Catalog ホーム ページで、[マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] をクリックし、[未完了のオーダー (Open Orders)] をクリックします。このページに、オーダーしたすべてのサービスがリストされ、それぞれのステータスが表示されます。

オーダー番号をクリックすると、オーダーの詳細が表示されます。

• [申請の詳細 (Requisition Details)] セクション

[申請の詳細 (Requisition Details)] セクションには、次の内容が表示されます。

- 申請番号。これは、オーダーしたサービスの提供プロセスを追跡するために使用する ID です。
- カスタマーまたは申請の依頼者。
- サービスの課金対象部門。

• [サービス (Services)] セクション

このセクションには、標準期間とともに個々のサービスの数量と費用が表示されます。



(注) バンドルされたサービスをオーダーした場合、親サービス (バンドル) に含まれるすべての子サービス (New Hire に含まれる Telephone や Voicemail など) がページに一覧表示されます。バンドルをキャンセルするには、オーダー全体をキャンセルする必要があります。バンドル内の子サービスの個別キャンセルはできません。

• [提供プロセス (Delivery Process)] セクション

[提供プロセス (Delivery Process)] セクションでは、サービス提供プロセスでのマイルストーン (確認者、承認者、サービス実行者の主要タスク) が一覧表示され、各マイルストーンの前日の解説と現在のステータスも表示されます。

次の表に、オーダーのステータスを記載します。

ステータ	説明
準備 (Preparation)	申請が作成されてから、実際に送信されるまでの期間に関する申請ステータス。

ステータ	説明
オーダー済み (Ordered)	Administration モジュールで [非同期で送信、承認、レビュー (Submit, Approve and Review Asynchronously)] 設定がオンになっている場合に、送信後に申請に割り当てられるステータス。この設定が有効になっている場合、申請の送信後、ステータスは [オーダー済み (Ordered)] になり、Business Engine によって処理されるまでその状態を維持します。その後、ステータスは [進行中 (Ongoing)] になります。非同期送信または最終承認を参照してください。
進行中 (Ongoing)	申請が送信されてから、その申請が完全に履行されるか、キャンセルされるまでの全期間に関する申請ステータス。
終了 (Closed)	完全に履行された申請に関する申請ステータス。
キャンセル (Cancelled)	依頼者またはカスタマーのいずれかによってキャンセルされた申請に関する申請ステータス。
却下 (Rejected)	承認者によって却下された申請に関する申請ステータス。

オーダー ステータス詳細の表示

[申請ステータス (Requisition Status)] ページには 1 つの申請について、その申請内のサービスすべてと、ステータスの詳細が表示されます。コメントの作成と表示や、ドキュメントの添付と表示も行えます。

オーダー ステータス詳細を表示するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 [サービスカタログ (Service Catalog)] > [マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] > [未完了のオーダー (Open Orders)] に移動します。

ステップ 2 申請番号をクリックしてオーダー詳細を表示します。

• サマリー情報

申請の [サマリー (Summary)] セクションには次の内容が表示されます。

申請ヘッダー	カスタマーおよび依頼者情報、申請の全体のステータス、作成または送信日。
申請に含まれるサービス	申請内の各サービスの名前と、その現在のステータス、標準期間、および費用情報。サービス名をクリックして、記入したオーダー フォームを表示します。

提供プロセス	<p>[提供プロセス (Delivery Process)]セクションでは、サービス提供プロセスでのマイルストーン (確認者、承認者、サービス実行者の主要タスク) が一覧表示され、各マイルストーンの期日と現在のステータスも次のように表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [未定 (TBD)]: 必要な承認が完了すると、期日が予測されます。 • [概算 (Approximate)]: タスクのデフォルトの提供チームのカレンダーに基づいて期日の予測が概算されています。 • [予想 (Estimated)]: オーダー送信時のスケジュール済みタスクの期間に基づいて期日の予測が行われています。 • [完了 (Completed)]: サービス提供プランのタスクが正常に完了したかどうかを示します。期日とは、サービス提供プロセスをスケジュールどおりに行うために、タスクを実行する必要がある日付です。タスクが遅れると、サービス提供プロセス全体が遅れます。
--------	---

• コメントと履歴 (Comments and History)

[コメントと履歴 (Comments and History)]セクションには、サービスリクエストに携わった確認者、承認者、実行者のコメントが表示されます。また、自動化された電子メールおよびタスクの完了など、システムによって記録されたアクションの履歴も表示されます。[コメントの追加 (Add Comments)]フィールドにコメントを入力し、[追加 (Add)]をクリックします。コメントは、申請を表示できるすべてのユーザーが見ることができます。

• 添付ファイル (Attachments)

[添付ファイル (Attachments)]セクションでは、申請に関連付けられたドキュメントを表示および添付できます。要求にドキュメントを関連付けるには、[参照 (Browse)]をクリックして、申請に添付するファイルを見つけて選択し、[追加 (Add)]をクリックします。

申請のコピー

Order Management モジュールでは、未送信の申請を使用して、自分用または他者の代理で新しい申請を作成できます。

-
- ステップ 1** [オーダー管理 (Order Management)] > [申請のコピー (Copy Requisition)] を選択します。
- ステップ 2** コピーする申請の横にあるオプションボタンをクリックし、[申請のコピー (Copy Requisition)] をクリックします。
- ステップ 3** 必要に応じて申請を編集し、[オーダーの送信 (Submit Order)] をクリックします。
-

代理コピー (Copy on Behalf)

他者の代わりにサービスをオーダーする場合は、[代理コピー (Copy on Behalf)] をクリックします。その後、「[オーダー代行の手順](#)」に従います。



-
- (注) Order Management では、他者の代わりにオーダーするために申請をコピーする場合、未送信の申請がすでにある場合でも、その他者のために新しい申請を作成します。
-

注文のキャンセル

申請、または申請に含まれるサービスは、サービス チームが設定した時間内に、[カスタマー](#)または[依頼者](#)によってキャンセルすることができます。通常、これは、主な作業を行ったり重大なコストが発生したりする前の時点です。

申請全体か、申請の中の 1 つ以上のサービスをキャンセルすることができます。



-
- (注) 親 (バンドルされた) サービスの一部になっている子サービスは個別にキャンセルできません。
-

申請全体をキャンセルするには、次の手順を実行します。

- 1 [サービスカタログ (Service Catalog)] > [マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] > [未完了のオーダー (Open Order)] を選択します。
- 2 キャンセルするサービスを探します。
- 3 確認ダイアログボックスで [キャンセル (Cancel)] をクリックし、[OK] をクリックします。



(注) [キャンセル (Cancel)] ボタンが使用できない場合は、申請をキャンセルできません。

申請の中の1つ以上のサービスをキャンセルするには、次の手順を実行します。

- 1 [サービスカタログ (Service Catalog)] > [マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] > [未完了のオーダー (Open Order)] を選択します。
- 2 キャンセルするサービスを探します。
- 3 キャンセルするサービスが含まれている申請の申請番号をクリックします。
- 4 [サービス (Services)] で、キャンセルするサービスを選択して [削除 (Delete)] をクリックします。

完了済みオーダーの表示

Service Catalog モジュールからオーダーして、すでに処理されたすべてのサービスを表示できます。

ステップ 1 [サービスカタログ (Service Catalog)] > [マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] > [完了済みオーダー (Completed Orders)] を選択します。

ステップ 2 オーダーの詳細を表示するには、オーダー番号をクリックします。オーダーは、次のいずれかのステータスになっています。

ステータス	説明
終了 (Closed)	完全に履行された申請に関する申請ステータス。
キャンセル (Cancelled)	依頼者またはカスタマーのいずれかによってキャンセルされた申請に関する申請ステータス。
却下 (Rejected)	承認者によって却下された申請に関する申請ステータス。

各サービスの詳細については、「[オーダー ステータス詳細の表示](#)」を参照してください。

仮想データセンター

テナント ユーザは、[マイスタッフ (My Stuff)] ページにログインすることで、そのユーザが関連付けられている (またはアクセス権限を持つ) すべての VDC を表示できます。また、ステー

タスが [アクティブ (Active)] になっている VDC に対し、サポートされている操作を実行することもできます。

-
- ステップ 1** 任意のユーザとして [マイスタッフ (My Stuff)] ページにログインし ([サービスカタログ (Service Catalog)] > [マイスタッフの管理 (Manage My Stuff)] > [仮想データセンター (Virtual Data Centers)])、VDC をクリックします。
選択された VDC の階層が表示されます。各層に、一連の仮想マシンおよび物理サーバが含まれています。
- ステップ 2** [概要 (Overview)] タブで層の (右側にある) 歯車アイコンをクリックし、仮想マシン、物理サーバ、ファイアウォールルール (該当する場合、層 L4 ~ L7 のそれぞれに応じてサービスを設定する必要があります) 、またはロードバランシングを追加します。
- ステップ 3** すべての仮想マシンまたは物理サーバの詳細ビューを表示するには、仮想マシンまたは物理サーバをクリックします。
[ステータス (Status)] 列に表示される情報アイコン「i」をクリックすると、申請、履歴、コメントが日付およびタイムスタンプと一緒にオーバーレイ表示されます。
- ステップ 4** 詳細ビュー (表形式のビュー) で、歯車アイコン (各仮想マシンまたは物理サーバの右端にあります) をクリックすると、[アクティブ (Active)] ステータスの各 VDC に対し、サポートされている操作 (電源オフ、vNIC の追加などの操作) を実行できます。
(注) 物理サーバのリストは表示専用です。物理サーバに対してサポートされている操作はありません。
- ステップ 5** ファイアウォールルールを追加するには ([ファイアウォールルール (Firewall Rule)] タブをクリック) 、ソースとして仮想マシンまたは物理サーバ (特定の階層について) を選択します ([ソースの選択 (Select Source)] をクリック) 。
同じ層または別の階層からの宛先を選択できます ([ソースの選択 (Select Source)] をクリックし、ドロップダウンから階層を選択) 。
- ステップ 6** ロードバランサ サービスを追加し (表示されたリストで [ロードバランサの追加 (Add Load Balancer)] の歯車アイコンをクリックするか、[ロードバランシング (Load Balancing)] タブをクリック) 、必要な詳細を指定し、ロードバランサを必要とするサーバを追加できます。
-



- (注)
- [概要 (Overview)] タブに表示される [リソース使用率 (Resource Utilization)] グラフは、VDC ではなく VM を追加した場合にのみデータが取り込まれます。
 - 歯車ボックスをクリックすると、サーバ管理者には [物理サーバの追加 (Add Physical server)] および [VM の追加 (Add VM)] オプションだけが表示されますが、ネットワーク管理者にはすべてのオプションが表示されます。
-

Multi-Tenant IaaS の使用

Prime Service Catalog、UCS Director、および ACI を使用することで、サービス プロバイダは Infrastructure as a Service (IaaS) を素早く効率的に複数のテナントに提供できます。この項の対象読者は、テナントおよびエンドユーザに割り当てられた計算リソース、ネットワークリソース、ストレージリソースの管理機能を任されたテナント管理者です。

Tenant Management モジュールを使用することで、テナント管理者（またはテナント サーバ管理者、テナント ネットワーク管理者、テナント ストレージ管理者）は、テナント ユーザの管理、仮想データセンターの計算リソースと仮想マシンのクォータの定義、新規仮想データセンターのプロビジョニング、ならびにテナント環境のファイアウォールおよびロードバランサの管理を行うことができます。

組織および個人の作成

組織を作成する際に、その組織にユーザとそれらのユーザのロールを割り当てることができます。組織、ユーザ、ロール、および仮想データセンターは、Prime Service Catalog アプリケーションで作成された後、UCSD と同期されます。

-
- ステップ 1** テナント管理者としてログインし、ユーザー管理に移動します（テナント管理ダッシュボードで [テナント管理 (Tenant Admin)] をクリックします）。
- ステップ 2** [組織 (Organizations)] ダッシュレットをクリックし、[新規組織 (New Org)] をクリックします。
- ステップ 3** 必要な情報を [一般 (General)] タブに入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
- (注) デフォルトでは、[組織 (Organizations)] ダッシュレットに [ユーザ (User)]、[権限 (Permissions)]、[ロール (Roles)]、および [役職 (Functional Positions)] タブが表示されます。これらのタブを表示しない場合は、[管理 (Administration)] > [設定 (Settings)] に移動して、テナント管理グループの設定をオフにし、設定を無効にします。
- これは、[ユーザー (Users)] ダッシュレットの [システム ロール (System Roles)]、[拡張機能 (Extensions)]、[権限 (Permissions)] にも適用されます。
- ステップ 4** [ユーザー (Users)] タブで [ユーザの追加 (Add Users)] をクリックし、組織に関連付けるユーザを検索します。
- または、左側ペインの [ユーザ管理 (User Management)] で [ユーザ (Users)] をクリックし、[新規ユーザ (New User)] をクリックして必要な情報を入力することで、新規ユーザを作成することもできます。
- (注) テナントを作成して、そのテナントが UCSD と同期されると、Prime Service Catalog アプリケーションから電子メールを受信します。その電子メールに、ログイン情報とアプリケーションへのリンク（これを使用して、アカウントをアクティブ化し、アプリケーションにログインする際の新規パスワードを指定します）が記載されています。
- ステップ 5** [ロール (Roles)] タブで [ロールの割り当て (Assign Roles)] をクリックし、組織に関連付けるロールを検索します。

または、[ロール (Roles)] タブの [継承されたロールの表示 (Show Inherited Roles)] をクリックし、継承されたロールを選択して組織に割り当てすることもできます。

ステップ 6 [役職 (Functional Position)] をクリックし、ユーザを使用可能な役職に割り当てます (ユーザを検索するには、アスタリスク (*) を入力します)。新規役職は、Organizational Designer モジュールから ([役職 (Functional Position)] ページで) 追加できません。

また、組織の詳細を編集したり (ステータスが [オン (On)] の場合)、組織を [組織 (Organizations)] ダッシュレットから削除したりすることもできます。ただし、組織を削除するには、その前にステータスを [非アクティブ (Inactive)] に変更する必要があります。

仮想データセンターの追加

テナント管理者は、テナント用の仮想データセンター (VDC) を作成し、VM を VDC に追加できます。VDC を作成すると、APIC コンテナが作成されるので、これを使用して VM を追加します。

各テナントには契約が関連付けられています。VDC の作成は、その契約が適用されます。

- ステップ 1** テナント管理者としてログインし、テナント管理ダッシュボードで [テナント管理 (Tenant Admin)] をクリックします。
- ステップ 2** 左側ペインの [ユーザダッシュボード (User Dashboard)] で、[VDC] をクリックします。または、[ユーザダッシュボード (User Dashboard)] をクリックし、[VDC] ダッシュレットをクリックすることもできます。
- ステップ 3** [新規VDC (New VDC)] をクリックし、必要な情報を入力してから [保存 (Save)] をクリックします。Cisco Prime Service Catalog がポリシー検証チェックを実行するか、割り当てられたクォータを確認した後、詳細が保存されます。

- (注)
- VDC を作成した後に、その詳細を変更することはできません。
 - VDC が作成されると、UCSD でのプロビジョニングが行われ、そのステータスが [プロビジョニング中 (Being Provisioned)] になります。このステータスは、UCSD と同期されるまで変わりません。同期後、ステータスが [アクティブ (Active)] に変更されます。
 - VDC の詳細を指定中に、選択した VDC のサイズに基づいて、vCPU および RAM の値が選択されます。

vCPU、RAM、およびネットワークスループットの詳細は、標準データテーブル ([サービス項目マネージャ (Service Item Manager)] > [標準の管理 (Manage Standards)] ページ) の [VDC サイズ (VDC size)] に指定された割り当てに応じて入力されます。

テナント管理者は、1つ以上の組織に VDC アクセス権限を付与できます。それには、VDC の [権限 (Permissions)] タブに移動し、関連付ける組織を検索するか選択します。組織に属するすべてのユーザが、Service Catalog モジュールで、関連付けられたすべての VDC を表示し、VDC に対してサポートされている操作を実行できます。

- (注)
- 表示名だけを指定します。これは、システムによって作成される論理名とは異なります。
 - VDC OU 権限しか割り当てられていないユーザには、[仮想データセンター (Virtual Data Center)] タブにギア ボックスが表示されません。テナント ユーザの [マイスタッフ (My Stuff)] ページに表示される VDC 情報について詳しくは、「[仮想データセンター](#)」を参照してください。
 - テナントエンドユーザは、[マイスタッフ (My Stuff)] の[仮想データセンター](#) ユーザインターフェイスで、仮想データセンターおよびエンドユーザリソースと対話します。

Service Portal の使用

すべてのユーザは、サービスカタログを参照してオーダー権限のあるサービスを表示し、自分でサービスを要求できます。また、以前オーダーした申請を表示することもできます。さらに、指定されたユーザまたはユーザのグループが他のユーザに代わってオーダーできるように Service Catalog ホーム ページを設定することもできます。その場合、ユーザが Order Management で承認の表示や実行などのオプションを使用できるようになります。

Service Portal モジュールは、管理者がサービス、サービス項目、標準、製品、そしてアプリケーションのその他のコアエンティティと対話するためのポートレットを設計し、展開するモジュールです。これらのポートレットは Portal Designer モジュールを使用して定義され、Service Portal モジュールに表示されます。管理者は任意の数のポートレットを定義し、これらのポートレットに表示されたデータの読み取り権限または編集権限をユーザに与えることができます。

従来のポータル ページ

バージョン 10.0 より前の Service Portal モジュールには、デフォルトで My Workspace および System モジュールのページグループが含まれていましたが、これらのページグループはバージョン 10.0 で廃止されています。これらのページは、バージョン 9.x からアップグレードした場合にだけ表示されます。



- (注) エンドユーザのビューからこれらのページグループを削除する場合は、管理者に問い合わせてください。

ポータル ホーム ページ

ユーザが事前に設定したポータルページグループは、ウィンドウ上部のタブとしてアクセス可能です。ポータルページを表示するには、ページグループのドロップダウンリストをクリックし、ポータル ページを選択します。

• サイト ホーム ページ

サイト ホーム ページは、サイト全体の情報を表示するために、標準実装の一部として利用できます。このポータル ページへのアクセス権限は、すべてのユーザに与えられます。このページを無効にするには、Organization Designer モジュールで、任意のユーザ ロールからページの読み取り権限を削除します。

• 組織ホームページ

分散ポータル管理モデルでは、ポータル設計者はそれぞれの組織に異なったランディング (リンク先) ページをセットアップし、エンドユーザが組織特有のコンテンツにアクセスできるようにしたい場合があります。Portal Designer 設定のホーム ページでホーム組織単位が設定されているユーザには、そのページが Service Portal のデフォルト ランディング ページとして表示されます。

• ユーザ ホームページ

ユーザは、アクセス可能な任意のポータル ページを独自のホーム ページとして選択し、デフォルトの組織単位のホーム ページをオーバーライドできます。

Service Portal ページのツールバー

Service Portal モジュールのツールバーには、次のツールがあります。

• ホームページ ドロップダウン

- ホームページ (Home page) : ホーム ページとして設定されたページに戻るには、このツールをクリックします。
- ホームページとして設定 (Set as Homepage) : このアクションにより、現在アクティブなタブがホーム ページとしてマークされて最初のページ グループの位置に移動されます。現在のモジュールにポータル ページが 1 つだけしか存在しない場合、このボタンは無効になります。

• ページの編集 (Edit Page)

ポータル ページへの書き込み権限を与えられたユーザは、[ページの編集 (Edit Page)] をクリックしてページのコンテンツと外観を編集できます。唯一の例外は、非アクティブなポートレットや、ユーザがアクセス権限を持たないポートレットがページに含まれる場合です。

• コンテンツの追加 (Add Content)

[コンテンツの追加 (Add Content)] ボタンを使用すると、ユーザが対応するチェックボックスをオンにすることで、1つ以上のポートレットを現在のページに追加できます。表示されるポートレットは、ユーザが読み取り権限を持つポートレットに限定されます。

ページに追加可能なポートレットの数は、[共通設定 (Common Settings)] サブタブ ([ポータル設定 (Portal Settings)] > [一般 (General)] > [共通設定 (Common Settings)]) で設定されます。これには、[タブ上のポートレットの最大数 (Maximum Number of Portlets on a Tab)] 設定と [タブ上のグリッドポートレットの最大数 (Maximum Number of Grid Portlets on a Tab)] 設定が使用されます。これらの 1 つ以上の制限にすでに達しているページにポートレットを追加しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

• ページ設定の編集

[ページ設定 (Page Settings)] タブでは、ポータルユーザが現在のポータルページの外観を変更できます。表示される初期設定は、Portal Designer で設計されたページから継承されます。各設定を調整し、[適用 (Apply)] をクリックすると調整の効果を確認できます。完了したら [閉じる (Close)] をクリックします。

• ページの保存 (Save Page)

[ページの保存 (Save Page)] をクリックして、ページに対する編集を保存します。変更は、そのページをサブスクライブしているすべてのユーザに表示されます。

• ページ編集終了 (Finish Editing Page)

[ページ編集終了 (Finish Editing Page)] ボタンは、ユーザーを表示モードに戻します。変更を行った場合は、[ページ編集終了 (Finish Editing Page)] をクリックする前に、忘れずに [ページの保存 (Save Page)] をクリックして編集内容を保存してください。

• ページ ツール ドロップダウン

- [パスワードの編集 (Edit Password)] : 個別の認証設定が必要な外部サイトは、ポートレットがアクセスされるたびに自動認証を許可するように維持できます。ここで維持されるクレデンシャルは、Portal Designer ユーザを含む他のユーザはアクセスできません。
- ポータルページの作成 (Create Portal Pages) : このオプションによって開かれるポップアップウィンドウで、ユーザが既存のポータルページを追加したり、新しいページを作成したりできます。新しいページは、デフォルトでモジュールの最後のタブとして追加されます。現在選択されているモジュールのホームページの後にある限り、マウスのドラッグアンドドロップアクションによって別のタブ位置に移動できます。

各モジュールで使用できるタブの最大数は、[Portal Designer] > [ポータル設定 (Portal Settings)] > [共通設定 (Common Settings)] の共通設定によって決まります。ページ制限を超えそうになると、エラーメッセージが表示されます。[ページを開く (Open Page)] サブタブには、ユーザが読み取り権限を持つポータルページのリストが表示されます。既存のページを追加するには、ページを強調表示してからポップアップウィンドウの下部にある [開く (Open)] をクリックします。

[ポータルページの作成 (Create Portal Pages)] サブタブは、Service Catalog の「ポータルページの管理」機能、および現在選択されているモジュールの対応するポータルページグループに対する書き込み権限を持つユーザで有効です。

- ポートレットのリフレッシュ (Refresh Portlets) : [ポートレットのリフレッシュ (Refresh Portlets)] ボタンは、ページ上のすべてのポートレットのコンテンツをリロードします。

検索 (Search)、オーダー (Orders)、承認 (Approvals)

ポートレットが表示モードのページに追加されると、そのポートレットは自動的にページに保存されます。[ページの編集 (Edit Page)] ツールをクリックして編集モードに切り替え、そのポートレットでキャンセルボタンをクリックしない限り、そのポートレットを削除することはできません。



(注) ポートレットが現在のページにすでに追加されている場合、これらのボタンは無効になります。ユーザに Page Write アクセス権限または適切な RBAC 権限がない場合、非表示になります。

フィールド	説明
役職 (Title)	ポータルページの最上部のタブに表示される、ページのタイトル。
テーマ (Theme)	ポータルページコンテンツの表示に使用されるカラースキームとスタイル。このドロップダウンボックスは、Service Portal の「ポータルページテーマの管理」機能を持つユーザにのみ有効です。
レイアウト (Layout)	現在のページを構成するポートレットの表示に使用されるセクションと列の数。
このページを公開する (Make this page public)	ポータルページを公開すると、他のユーザに対してページが表示可能になります。このチェックボックスは Service Portal の「ポータルページの公開」機能を持つユーザにのみ有効です。
列 <n> の幅 (Column <n>Width)	[レイアウト (Layout)] の列ごとに、列が占めるブラウザの幅の割合を指定できます。この割合は 100 パーセントを超えないようにします。
ポートレットの枠 (Portlet Borders)	各ポートレットの周囲に境界線を表示する場合は [True] (表示しない場合は [False])。
ポートレットのヘッダー (Portlet Headers)	グリッドの列ヘッダーを表示する場合は [True] (表示しない場合は [False])。

これらの予約済みポートレットについては、『Cisco Prime Service Catalog 11.0 Designer Guide』の「*Modifying Filtering for Reserved Portlets*」の項を参照してください。予約済みポートレットで、[設定 (Settings)] ボタンをクリックすると、そのポートレットの設定を編集できます。ページからポートレットを削除するには、[キャンセル (Cancel)] ボタンをクリックします。

ポータルでの外部サイトへのアクセス

外部サイトの自動認証が有効なポートレットは、任意のポータルページに組み込むことができます。

組み込まれたサイトがグローバル認証で定義されている場合、アプリケーションは認証用にあらかじめ設定されたクレデンシャルを外部サイトに渡し、現在のポータルページにサイトのポートレットを表示します。組み込まれたサイトでグローバル認証が有効でない場合、アプリケーションはポータルフロントエンドの [パスワードの編集 (Edit Password)] の設定でユーザが以前に定義したサイト認証クレデンシャルを使用してポートレットへの接続を試みます。

[パスワードの編集 (Edit Passwords)] ページには、自動承認が有効であるがグローバル認証を使用しない、ユーザのポータルページに表示されるポートレットに関連付けられたすべてのサイトが表示されます。すべての外部サイトの接続情報を入力して設定を保存すれば、他のポータルページで使用できます。保存された設定は、ポータルページが表示されている現在のセッションに対して、または関連付けられたサイトがタイムアウトになるまで保持されます。ユーザが別のページまたはモジュールに移動してポータルページに戻ると、自動認証が再び行われます。

次のいずれかの場合、外部サイトによりユーザはログインまたは認証例外の確認が求められます。

- ユーザがポートレット内のデータの更新を試みたときに、外部サイトへの接続がすでにタイムアウトしている、または
- ユーザに定義されたクレデンシャルの期限が切れている、または合致しない、または
- ポートレット内で参照されているサイト名に一致するクレデンシャルが見つからない。



第 2 章

オーダーの承認

エンドユーザからオーダーが送信された後、マネージャまたはスーパーバイザは Order Management モジュールでサービスをレビューし、承認する必要があります。Order Management モジュールでは以下の操作を実行できます。

- 他者に代わって送信された要求を含め、未完了の要求と完了済みの要求をすべて追跡し、レビューできます。
- 未送信の申請をコピーして作成された、自分用または他者に代わって送信されたオーダーを追跡し、レビューできます。
- 割り当てられた承認要求またはアクセス権限を持つキューのすべてを追跡し、レビューできます。



(注)

Order Management のナビゲーション バーに [承認 (Authorizations)] が表示されない場合、それはサービス リクエストをレビューまたは承認する権限が与えられていないことを意味します。

サービスを提供するには、その前に1人以上の人がサービス リクエストを承認する必要があります。サービスが1人以上のレビューを必要とする場合もあります。

- 承認タスクでサービスが承認された場合にのみ、サービス提供プロセスは次のタスクに進むことができます。サービスが却下 (Rejected) されると、提供プロセス全体が停止され、サービスは提供されません。
- レビューは、「情報のみ」のタスクです。サービスがレビュー済みになった場合にのみ、サービス提供プロセスは次のタスクに進むことができます。確認者はサービス リクエストを却下できません。

この章は、次の項で構成されています。

- [承認とレビューのタイプ](#), 34 ページ
- [サービスの承認](#), 36 ページ

- [申請の承認, 36 ページ](#)
- [サービスのレビュー, 37 ページ](#)
- [申請のレビュー, 37 ページ](#)

承認とレビューのタイプ

サービスリクエストまたは製品の処理を進めるには、承認とレビューが必要です。割り当てられた承認者による承認がなければ、サービス提供プロセスは停止されます。サービス申請には、次の2種類の承認が適用される場合があります。

- **部署承認**：部門が、ニーズと部門の予算に基づいてサービス/製品の要求を承認します。
- **ファイナンシャル承認**：財務グループが、企業全体のポリシーと予算に基づいて承認します。ほとんどのサイトでは、高額な要求に対してのみファイナンシャル承認を求められます。

通常、要求を承認する部門の担当者は、マネージャまたはスーパーバイザです。

タスクへの情報の追加

承認タスクの情報は、[承認 (Authorization)] タブで特定のタスクの申請番号をクリックしたとき、システムの設定に応じて同じブラウザウィンドウ内または独立したポップアップウィンドウ内に表示されます。この設定は、アプリケーション管理者が Administration モジュールで設定します。

ポップアップウィンドウに表示されたタスク

承認タスクの対象がサービスの場合、開始ページに [タスク データ (Task Data)] セクションが表示されます。タスクに対して必要な追加の情報を入力し、[更新 (Update)] をクリックして変更を保存できます。

承認タスクの対象が申請の場合、代わりに [タスクの詳細 (Task Details)] セクションが表示されます。

タスクの詳細	タスク名と予定日が表示されます。[予定日 (Due On)] は、その日付以降、このタスクが遅延となることを示します。
申請ヘッダー	カスタマー と 依頼者 の情報、申請のステータス、作成または送信日。
タスク情報	レビュー タスクの申請ステータスおよび主要な日付。
申請内のサービス	申請内のサービスの名前と、その現在のステータス、 標準期間 、および費用情報。サービス名をクリックして、タスクデータを表示または編集します。

[承認 (Authorization)] タブに表示されたタスク

タスク ポップアップ オプションが無効になっている場合、開始ページに [サービス (Services)] セクションが表示されます。承認タスクに含まれる任意のサービスのタスクデータを表示または編集するには、[サービス (Services)] セクション内にあるそのサービス名をクリックします。

タスクのレビューや承認に加えて、レビューや承認に関連したコメントと添付ファイルを追加できます。

コメントと履歴 (Comments and History)

[コメントと履歴 (Comments and History)] セクションには、サービスリクエストに携わった確認者、承認者、実行者のコメントが表示されます。また、自動化された電子メールおよびタスクの完了など、システムによって記録されたアクションの履歴も表示されます。

コメントを申請に追加するには、次の手順を実行します。

- 1 ページナビゲータで、[コメントと履歴 (Comments and History)] をクリックします。
- 2 [コメントの追加 (Add Comment)] フィールドにコメントを入力し、[追加 (Add)] をクリックします。

コメントは、申請を表示できるすべてのユーザが見ることができます。

添付ファイル (Attachments)

[添付ファイル (Attachments)] セクションでは、申請に関連付けられたドキュメントを表示および添付できます。

ドキュメントを申請に添付するには、以下の手順を実行します。

- 1 ページナビゲータで、[添付ファイル (Attachments)] をクリックします。
- 2 [参照 (Browse)] をクリックして、申請に添付するファイルを探して選択します。

追加タスク

追加タスクは、サービス実行者またはキューに対して作成する、一度だけ実行するタスクです。追加タスクが作成されると、そのタスクは、個人に割り当てられている場合は実行者の [担当作業 (My Work)] ビューに表示され、キューに割り当てられている場合は [担当可能な作業 (Available Work)] に表示されます。

追加タスクを作成するには、次の手順を実行します。

- 1 ページナビゲータで、[追加タスク (Ad-Hoc Tasks)] をクリックします。
- 2 [実行者 (Performer)] ボックスの横にある [検索 (Search)] をクリックし、個人またはキューを検索します。
- 3 タスクを割り当てる人またはキューを検索して選択します。
- 4 **予定期間** および必要な指示を入力します。
- 5 [この追加タスクが完了するまで現在のタスクを一時停止します (Pause current task until this ad-hoc task completes)] チェックボックスをオンまたはオフにして、[追加タスクの開始 (Start Ad-Hoc Task)] をクリックします。

サービスの承認

サービスグループ承認は単一のサービス上で実行されます。申請についての情報の表示や、特定のサービスについての情報のレビューが可能です。

サービスを承認または却下するには、次の手順に従います。

-
- ステップ1 [オーダー管理 (Order Management)] > [承認 (Authorizations)] を選択します。
 - ステップ2 承認/却下を裏付ける [コメントと履歴 \(Comments and History\)](#) または [添付ファイル \(Attachments\)](#) がある場合、必要に応じて申請番号をクリックして追加します。また、[追加タスク](#) を作成することもできます。
 - ステップ3 必要に応じて、承認タスクの情報をレビューします。タスクの表示およびタスクへの情報の追加について詳しくは、「[タスクへの情報の追加](#)」を参照してください。
 - ステップ4 [承認 (Approve)] または [却下 (Reject)] を適宜クリックします。
-

申請の顧客に連絡するには、次の手順を実行します。

- 申請のヘッダーにある顧客の電子メールアドレスをクリックすると、アドレスを指定した電子メールがご使用のデフォルトの電子メールクライアントで開きます。
または
- [コメント (Comments)] [コメントと履歴 \(Comments and History\)](#) , (35 ページ) セクションを使用して、申請を表示可能なすべてのユーザに表示するコメントを入力します。

申請の承認

ファイナンシャル承認または部署承認では、申請全体または申請に含まれる個々のサービスを承認または却下できます。申請の中の1つ以上のサービスを却下するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 [オーダー管理 (Order Management)] > [承認 (Authorizations)] を選択します。
 - ステップ2 却下を裏付ける [コメントと履歴 \(Comments and History\)](#) または [添付ファイル \(Attachments\)](#) がある場合、必要に応じて申請番号をクリックして追加します。
 - ステップ3 ページナビゲータで、[タスクの詳細 (Task Details)] をクリックします。
 - ステップ4 却下するサービスの横にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ5 [[却下 (Reject)] をクリックします。
 - ステップ6 [申請の承認 (Approve Requisition)] をクリックして、申請に含まれる残りのサービスを承認します。
-

申請全体の承認

申請全体を承認または却下するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 [オーダー管理 (Order Management)] > [承認 (Authorizations)] を選択します。
 - ステップ2 却下を裏付ける [コメントと履歴 \(Comments and History\)](#) または [添付ファイル \(Attachments\)](#) がある場合、必要に応じて申請番号をクリックして追加します。
 - ステップ3 ページナビゲータで、[タスクの詳細 (Task Details)] をクリックします。
 - ステップ4 [申請の承認 (Approve Requisition)] または [申請の却下 (Reject Requisition)] を適宜クリックします。
-

サービスのレビュー

サービス グループ レビューは、単一のサービスに対して実行されます。 サービスをレビューするには、次の手順に従います。

-
- ステップ1 [オーダー管理 (Order Management)] > [承認 (Authorizations)] を選択します。
 - ステップ2 承認/却下を裏付けるために必要な [コメントと履歴 \(Comments and History\)](#) または [添付ファイル \(Attachments\)](#) がある場合は、申請番号をクリックして追加します。また、[追加タスク](#) を作成することもできます。
 - ステップ3 ページナビゲータで、[タスクの詳細 (Task Details)] をクリックします。
 - ステップ4 申請のレビューを終えたら、[終了 (Done)] をクリックします。
-

申請のレビュー

部署レビューを使用すると、[申請内のすべてのサービス](#)をレビューできるようになります。 申請をレビューするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 [オーダー管理 (Order Management)] > [承認 (Authorizations)] を選択します。
 - ステップ2 承認/却下を裏付ける [コメントと履歴 \(Comments and History\)](#) または [添付ファイル \(Attachments\)](#) がある場合、必要に応じて申請番号をクリックして追加します。また、[追加タスク](#) を作成することもできます。
 - ステップ3 ページナビゲータで、[タスクの詳細 (Task Details)] をクリックします。
 - ステップ4 申請のレビューを終えたら、[終了 (Done)] をクリックします。
-



第 3 章

作業割り当ての管理

Service Manager モジュールを使用することで、サービス チームはサービス リクエストおよび関連する提供タスクをレビュー、管理および追跡できます。Service Manager は、サービス チームのメンバーが次の作業を実行できるようにする、作業管理ツールです。

- 1 作業割り当てを表示および完了する
- 2 作業負荷を予測および管理する
- 3 チームのメンバーに作業を割り当てる
- 4 サービス リクエストにかかった時間と請求レートの追跡
- 5 サービス提供プロセスのモニタおよび管理

Service Manager ユーザには、次が含まれます。

- サービス実行者（「[作業の実行](#)」を参照）
- サービス チーム マネージャ（「[サービス チームの管理](#)」を参照）
- サービス確認者（「[タスクのレビュー](#)」を参照）
- 承認者（「[承認タスク](#)」を参照）
- 提供プラン全体のマネージャまたはプロジェクト マネージャ（「[プロジェクトの管理](#)」を参照）

この章の構成は、次のとおりです。

- [提供プロセス](#), 40 ページ
- [履行管理ロール](#), 40 ページ
- [申請について](#), 43 ページ
- [タスクおよびタスク ステータスについて](#), 43 ページ
- [予定日の解説](#), 45 ページ
- [キューについて](#), 46 ページ

- [アクション ボタンの使用, 46 ページ](#)
- [ビューの検索、フィルタリング、および作成, 47 ページ](#)
- [作業の実行, 56 ページ](#)
- [作業の管理, 73 ページ](#)

提供プロセス

提供プロセスとは、サービス リクエストに対応するためにシステムが定義する一連のタスクです。提供プロセスが開始されると、[提供プラン](#)内のすべてのタスクが作成されます。

- 提供プランは、連続タスクおよび同時実行タスクの両方で構成できます。
- 進行中 (Ongoing) [タスク](#) は、開始されたタスクです。
- 新規 (New) タスクは、作成されたタスクです。ただし、このタスクは前のタスクが完了してから開始されます。
- 完了 (Complete) タスクは、サービス [実行者](#) により実行済みとして送信されたタスクです。

作業実行時には、サービス実行者は次の手順を実行します。

- Service Manager にログインします。
- 実行するタスクを参照して選択します。
- タスクを実行します。
- 完了済みとしてタスクを送信します。

履行管理ロール

ロール

ロールとは、モジュールへのアクセスと 1 つ以上の機能、さらに場合によっては 1 つ以上のオブジェクトレベル権限を組み合わせたものです。


「機能」は、モジュール内で特定の機能を実行するための方法を提供します。たとえば、My Services の [サービスの参照 (Browse for Services)] などです。

「権限」は、オブジェクトを操作できる権利を与えます。例：オーダー代行（個人または組織単位が対象）

ロールはコンテナの階層構造を使用して構成され、フォルダに非常によく似ています。この構造により、子ロールが親ロールから機能、権限、およびメンバーを継承する、ロール間の親子関係を構築できます。

システム定義ロール

Organization Designer モジュールには、多数の事前定義されたロールが用意されています。これらのロールでは、普通の企業が各ユーザに対して必要とするロールに関する大半の使用事例を反映しています。このため、一般的にこれらの事前定義されたロールは、必要なロールの大半に適しています。追加のロールが必要な場合、新しいロールを作成できます。また、既存のロールをコピーしてニーズに合うように変更することもできます。

Organization Designer ユーザ インターフェイスでは、システム定義ロールは  でマークされています。

Service Manager モジュールに影響を与えるシステム定義ロールは、次の階層にグループ化されています。

表 2: ロールのタイプ

リクエスト履行ロール	サービス オペレーションのソリューション領域を使用した、要求履行の ITIL プロセスをサポートするロール（セルフサービスリクエスト、リクエスト統制、履行アクティビティの管理と自動化など）。	
	サブコンテナ	説明
	履行自動化ロール	サービス リクエストの履行および提供の自動化をサポートするロール。
	履行管理ロール	サービス リクエストの履行をサポートするロール。
	リクエスト統制ロール	サービス リクエストの統制をサポートするロール。
	セルフサービス リクエスト ロール	サービス リクエストの開始および追跡をサポートするロール。

履行管理ロール

表 3: ロールと機能

ロール	説明/機能
-----	-------

サービスマネージャ	<ul style="list-style-type: none"> • 作業の実行：標準のサービス マネージャ ビューを使用できます。ユーザは自分がタスク スーパーバイザになっているタスクのチェックイン/チェックアウト、タスクの実行、タスクのキャンセルができます。 • 作業の管理：[サービスチーム (Service Team)] ビューを使用できます。ユーザは作業の割り当て、タスクの優先度の設定、タスク予定日の再スケジュールができます。 • 追加タスクの作成：[追加タスク (Ad-Hoc Task)] リンクへのアクセスおよび追加タスクの作成が許可されます。 <p>(注) このロールは、以前のバージョンの Request Center からユーザを移行させるときにだけ使用されます。Request Center 2007 では、サービス チーム マネージャ ロールと呼ばれていました。</p>
サービス実行者	<ul style="list-style-type: none"> • 作業の実行：標準のサービス マネージャ ビューを使用できます。ユーザは自分がタスク スーパーバイザになっているタスクのチェックイン/チェックアウト、タスクの実行、タスクのキャンセルができます。 • 追加タスクの作成：[追加タスク (Ad-Hoc Task)] リンクへのアクセスおよび追加タスクの作成が許可されます。 <p>詳細については、作業の管理、(73 ページ) を参照してください。</p>
サービス チーム管理者	<ul style="list-style-type: none"> • すべての実行者の検索：ユーザは、ナビゲーションペインの検索ボックスから、システム内のすべての実行者を検索できます。 • 作業の実行：標準のサービス マネージャ ビューを使用できます。ユーザは自分がタスク スーパーバイザになっているタスクのチェックイン/チェックアウト、タスクの実行、タスクのキャンセルができます。 • 作業の管理：[サービスチーム (Service Team)] ビューを使用できます。ユーザは作業の割り当て、タスクの優先度の設定、タスク予定日の再スケジュールができます。 • 追加タスクの作成：[追加タスク (Ad-Hoc Task)] リンクへのアクセスおよび追加タスクの作成が許可されます。 • グローバル提供検索の実行：ユーザは、自分に割り当てられたタスクまたは申請だけではなく、システム内のすべてのタスクおよび申請を検索できます。

サービス チーム マネージャ	<ul style="list-style-type: none"> • すべての実行者の検索：ユーザは、ナビゲーションペインの検索ボックスから、システム内のすべての実行者を検索できます。 • 作業の実行：標準のサービス マネージャ ビューを使用できます。ユーザは自分がタスク スーパーバイザになっているタスクのチェックイン/チェックアウト、タスクの実行、タスクのキャンセルができます。 • 作業の管理：[サービスチーム (Service Team)]ビューを使用できます。ユーザは作業の割り当て、タスクの優先度の設定、タスク予定日の再スケジュールができます。 • 追加タスクの作成：[追加タスク (Ad-Hoc Task)]リンクへのアクセスおよび追加タスクの作成が許可されます。
----------------	---

申請について

申請とは、サービス リクエストが作成されるフォームのことです。My Services 内でサービスが要求されると、申請が作成されます。申請には、要求を作成した人とサービスを受ける人に関する情報、および要求されたサービスの一般的な情報が格納されます。

申請からタスクまでの階層構造は次のとおりです。

- 申請。
- サービス要求が含まれる申請。
- サービス リクエストは、要求を実行するために必要な複数のタスクで構成されます。

申請情報の表示

Service Manager では、[申請 (Requisitions)]ビューを使用して申請の情報を表示できます。

申請情報を表示するには、次の手順を実行します。

- ナビゲーションペインの [マイビュー (My Views)] で、[申請 (Requisitions)] をクリックします。
- データ ペインで、表示する申請の申請番号をクリックします。

タスクおよびタスク ステータスについて

タスクは、[提供プロセス](#)の1ステップと見なされる定義済みの作業のことです。タスクは、サービスの提供を完了するために、サービス チームのメンバーにより実行されます。

Service Manager 内のタスクには複数のタイプがあります。

タスクのタイプ

追加 (Ad-Hoc)	価格設定、承認、およびサービスの提供などの事前定義済みのプロセスでタスクを実行する間に、実行者によって作成される新しいタスク。
許可 (Authorization)	実行者に対してサービスまたは製品の要求を進める許可を求めるタスク。承認がない場合、提供プロセスは停止します。
レビュー (Review)	実行者に対して提供プロセスのステップをレビューし、承認することを求める同時実行タスク。実行者がそのステップを承認するまで、提供プロセスは保留になります。
提供タスク (Delivery Task)	提供プランの1ステップであるエンティティに割り当てられたアクティビティで、予定日があります。
外部承認 (External Authorization)	Prime Service Catalog 以外のシステムに委任された承認タスク。
外部レビュー (External Review)	Prime Service Catalog 以外のシステムに委任されたレビュー タスク。
外部タスク (External Task)	ヘルプデスクまたはファイナンス システムなどの Prime Service Catalog 以外のシステムに委任された提供タスク。外部タスクには予定日があり、強制的に終了させられることがあります。
提供タスクのモニタ (Monitor Delivery Task)	マネージャがすべての提供プロセスを表示することを許可するタスクで、プロジェクト マネージャの Service Manager ロールに割り当てられるタスク。これにより、マネージャはタスクの割り当てと再割り当て、提供プロセスのキャンセル、プロセス終了の宣言ができるようになります。
価格設定 (Pricing)	サービスの価格設定が [価格設定が必要です (pricing required)] と設定された場合に Prime Service Catalog によって作成されるオプションのタスク。価格設定タスクはどの承認タスクまたはレビュー タスクよりも前に実行されます。価格を入力して [価格の割り当て (Assign Price)] をクリックするとアクションが実行されます。

タスク ステータスの定義

タスク ステータスとは、タスクの現在の状態です。次に、提供プロセス中にタスクに割り当てられる可能性のあるステータスを示します。

タスク ステータス (Task Status)

新規作成 (New)	提供プロセス中に作成されたタスク。先行する進行中タスクが完了しない限り、タスクは開始されません。
------------	--

進行中 (Ongoing)	現在アクティブなタスク。
待機中 (Waiting)	先に実行する追加タスクが作成されて保留にされている進行中タスク。追加タスクが完了するまで、進行中タスクは待機中に変更されます。
キャンセル (Cancelled)	提供プロセス中、オーダーの依頼者またはカスタマーがオーダーをキャンセルした場合、完了していないタスクはすべてキャンセル タスク ステータスに変わります。また、追加タスクが完了せずに提供プロセスが完了すると、その追加タスクはキャンセル タスク ステータスに変更され、完了する必要はなくなります。
レビュー中 (Being Reviewed)	進行中のレビュー タスクに割り当てられるステータス。
レビュー済み (Reviewed)	レビューおよび承認されたタスクのステータス。
完了 (Completed)	完了したタスクのステータス。
省略 (Skipped)	(たとえば分岐ワークフローにより) 不要と見なされたタスクであり、実行されないもの。
承認済み (Authorized)	サービスに責任を持つファイナンス部門または組織から承認されたタスク。
承認作業中 (Being Approved)	サービス グループによる承認プロセス中のタスクのステータス。
承認 (Approved)	サービス グループによって承認されたタスクのステータス。
却下 (Rejected)	承認者がサービス リクエストを却下する場合の承認タスクのステータス。

予定日の解説

「予定日」とは、個別のタスクまたは提供プラン全体を完了させる必要がある日付および時刻です。この日付は、サービスの設定時に使用したサービス レベルの合意または運用レベル契約で合意した期間を使用して決定されます。

日時は、実行者の作業日に基づいて計算され、実行者の指定された時間帯に従って表示されます。予定日は申請が送信された際に計算され、すべての承認（存在する場合）が完了した際に再計算されます。この再計算が行われた後は、予定日が再計算されることはありません。

例：

サービス レベルの合意では、サービスに3つのタスクがあることを明記しています。

- 1つの承認タスク：承認タスクの完了期間は最大8営業時間です。
- 2つの提供タスク：それぞれの提供タスクの完了期間は最大8営業時間であり、合計すると16時間になります。

このため、サービスリクエストが送信されると、予定日は24営業時間（承認タスクに8時間、提供タスクに16時間）の完了期間に基づいて計算されます。

承認タスクに割り当てられた実行者は、1日4時間だけ作業します。このことと、承認に8時間許容されていることから、予定日は予定された開始日付および時刻から2日間になります。

承認タスクが完了すると、予定日は再計算されます。予定日は24時間ベースではなく、すべての承認が完了した後の提供タスクに対応した16時間のみになります。

キューについて

キューとは、完了する必要があるタスクのリストです。キューは、類似する機能でまとめられたタスクのリポジトリで、**Organization Designer** で設定および管理します。

キューにアクセスできる権限を持つユーザは、そのキューのタスクにもアクセスできるので便利です。これにより、タスクが1人のユーザに依存することを回避できます。

サービス実行者またはマネージャは、自分が実行する作業の入っているキューのリストをナビゲーションペイン内で展開して表示できます。**Service Manager** 内のキューの個々のビューは、[履行管理ロール](#)によって制御されます。

アクションボタンの使用

ユーザのロールに応じて、**Service Manager** の使用時に、さまざまなアクションボタンが有効になります。

Service Manager のアクションボタン

承認 (Approve)	部署承認、サービスグループ承認、およびファイナンシャル承認で使用されます。申請またはサービスリクエストの承認に使用されます。このボタンをクリックすると、提供プロセスが継続されることになります。
キャンセル (Cancel)	このオプションが設定されている場合、タスクスーパーバイザは提供タスクをキャンセルできます。このアクションの後、通常どおりにサービス提供は継続されます。
プランのキャンセル (Cancel Plan)	提供プロセスフェーズの間にサービスリクエストの提供をキャンセルするために、サービス提供プランのプロジェクトマネージャによって使用されます。このアクションが実行されると、サービスリクエストの提供は継続しません。
チェックイン (Check In)	個々の作業リストから事前に割り当てられた作業キューにタスクを移動します。

チェックアウト (Check Out)	作業キューから個々の作業リストにタスクを移動します。
終了 (Done)	サービス提供タスクまたは追加タスクを完了します。
OK	部署レビューおよびサービス グループ レビューのために使用します。
却下	部署承認、サービス グループ承認、およびファイナンシャル承認で使用されます。 サービス リクエストは却下され、提供は継続せず、中断されます。
選択項目の却下 (Reject Selected)	申請に関連付けられた複数のサービス リクエストが存在する部署承認およびファイナンシャル承認を表示します。
再スケジュール (Reschedule)	提供プランにおけるタスクの予定日を再スケジュールするために、サービスチームマネージャまたはプロジェクトマネージャによって使用されます。
省略 (Skip)	設定されている場合、開始されていない提供タスクを省略するために、タスク スーパーバイザによって使用されます。 省略されたタスク以外は、プランどおりサービス提供は継続されます。

ビューの検索、フィルタリング、および作成

Service Manager モジュールにログインするときに表示されるデフォルト ビューと検索機能は、次の相互作用によって決まります。

- ロール (「[履行管理ロール](#)」を参照)
- キュー アクセス (「[キューについて](#)」を参照)
- 権限
- OU メンバーシップ
- トランザクション ステータス (Transaction Status)

Service Manager では、上記の設定および割り当てに基づいて、特定のステータスにあるさまざまなタスクと申請、さまざまな人員、キュー、サービス チームを検索できます。

検索方法

Service Manager には、3 種類の検索方法があります。

- ナビゲーション ペイン検索：キュー、実行者、サービス チームを検索します。
- タスク ペイン検索：タスクを検索します。
- フィルタと検索：現在のデータ ペイン ビューのフィルタリング、複数の条件を使用したタスクの検索、ビューの作成を行います。

[グローバル検索 (Global Search)]

通常の検索を実行する場合、検索結果には表示権限が与えられているタスクが表示されます。一方、表示が許可されているタスクだけでなく、検索条件に一致するシステム内のすべてのタスクを検索できる権限を付与される場合もあります。この権限は、管理者が **Organization Designer** を使用して付与するものであるため、管理者に確認してください。

この権限が付与されている場合、**タスク ペイン検索の実行**の横に**[グローバル検索 (Global Search)]** チェックボックスが表示されます。また、**ビューの検索**、**フィルタリング**、**および作成**を実行するときにもこのチェックボックスが表示されます。

これを使用することで、表示権限を与えられているタスクのみを検索するか、または**[グローバル検索 (Global Search)]** をクリックして検索条件に一致するシステム内のすべてのタスクを表示することができます。

タスク ペイン検索の実行

タスク ペイン検索によって、検索条件およびステータス条件に基づいてタスクを検索できます。

使用できる検索基準およびステータス基準は、検索を開始する **Service Manager** ビューによって決まります。

タスク ペイン検索

サービス マネージャ ビュー	検索条件	ステータス条件
----------------	------	---------

<ul style="list-style-type: none">• 担当可能な作業 (Available Work)• 担当作業 (My Work)• 最近の担当作業 (My Late Work)• 作業の予測 (Work Forecasts)	<ul style="list-style-type: none">• フラグ (Flag)• [プライオリティ (Priority)]• 添付ファイル (Attachment)• 申請• 予定日• タスク名 (Task Name)• サービス名 (Service Name)• 依頼者• カスタマー組織 (Customer OU)• カスタマーの名前 (Customer Name)• 実行者• キュー (Queue)• 開始予定日 (Schedule Start Date)• 実行 (Effort)• タスク タイプ (Task Type)	
---	--	--

- 新規作成 (New)
- 進行中
- キャンセル
- レビュー中 (Under review)
- 完了
- 省略 (Skipped)
- 承認済み (Authorized)
- 承認作業中 (Being approved)
- 承認
- 却下
- レビュー済み
- [新規のすべて (All New)]: ステータスが「新規」、「進行中 (待機中)」、「スケジュール済み」のいずれかであるものをすべて検索します。
- [進行中のすべて (All Ongoing)]: ステータスが「進行中」、「レビュー中」、「承認作業中」のいずれかであるものをすべて検索します。
- [終了のすべて (All Closed)]: ステータスが「完了」、「キャンセル済み」、「却下」、「省略」、「承認」、「レビュー済み」のいずれかであるものをすべて検索します。
- [すべてのタスク (All Tasks)]: ステータスに関係なくすべてのタスクを

		検索します。
申請 (Requisitions)	<ul style="list-style-type: none"> • 申請 • 送信日 (Submit Date) • サービス名 (Service Name) • 依頼者 • カスタマー組織 (Customer OU) • カスタマー • 予定期間 (Expected Duration) • 現在のコスト (Current Cost) • 作成日 (Created Date) 	<ul style="list-style-type: none"> • 進行中 • キャンセル • 終了 (Closed) • 却下 • 提供キャンセル済み (Delivery Cancelled)

取得タスクを検索するには、次の手順を実行します。


- ステップ 1** ホーム ページで、[タスク検索 (Task Search)] ドロップダウン リストから検索条件を選択します。
- ステップ 2** 最初の条件を選択した後に表示されるフィールドで関連する検索条件を指定します。
- ステップ 3** [ステータス (Status)] ドロップダウン リストからステータス条件を選択します。
- ステップ 4** [検索 (Search)] をクリックします。
検索結果がデータ ペインに表示されます。



(注) 特定の色のフラグに関連するタスクを検索した場合、検索結果に指定した色とは異なる色のフラグに関連するタスクが含まれます。これは、タスクのステータスが指定したフラグに関連するステータスから、別のフラグに関連するステータスに変わったためです。たとえば、あるタスクが遅延ステータスに変更された場合、「青いフラグ」のタスクが「赤いフラグ」のタスクとして表示される可能性があります。

列の見出しによるソート

データ ペインに表示された現在のタスクの情報は、列のソート矢印をクリックすることで、列の見出しにより昇順または降順にすばやくソートできます。

昇順矢印または降順矢印はその列でソートされていることを示し、一方  は現在その列でソートされていないことを示します。

フィルタリングと検索

[フィルタと検索 (Filter and Search)] は、基本的な [タスク ペイン検索の実行](#) の制限を超えた、タスクまたは申請の検索を可能にする優れたツールです。

[フィルタと検索 (Filter and Search)] を使用すると、次の作業を実行できます。

- 列の表示および非表示
- 論理式を使用したフィルタの設定
- 現在のビュー内の検索への設定の適用
- 新しいビューとしての設定の保存

[フィルタと検索 (Filter and Search)] を効果的に使用するには、次の概念の基本的な理解が必要です。

- [タスク](#) と [申請](#) の違い
- [カスタマー](#) と [依頼者](#) の違い
- タスクと申請のライフサイクル、およびそれぞれに関連付けられるステータス（「新規 (New)」、「承認作業中 (Being Approved)」、「進行中 (Ongoing)」、「キャンセル (Cancelled)」、「完了 (Completed)」など）。
- 担当するタスクのタイプ（モニタ、タスク、承認タスク、配信タスク、外部タスクなど）

タスクの検索

タスクベースのいずれのビューからも [フィルタと検索 (Filter and Search)] を使用して特定のタスクを検索できます。



(注) 申請ビューからはタスクは検索できません。

- [フィルタと検索 (Filter and Search)] ウィンドウで使用できるフィルタを 1 つ以上、任意の組み合わせで使用できます。
- 権限またはタスク ステータス単位で制限が課せられることはありません。そのため、作業を実行できないタスクでも検索できます。

- タスクを検索する機能は、辞書権限も含め、そのタスクに関連する権限を変更するものではありません。

[フィルタと検索 (Filter and Search)] を使用して特定のタスクを検索するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** ホーム ページで、表示するタスクに関連するビュー名をクリックします。
 - ステップ 2** [フィルタと検索 (Filter and Search)] をクリックします。
 - ステップ 3** 検索およびフィルタ条件を選択します。「[フィルタと検索条件](#)」を参照してください。
 - ステップ 4** 条件を保存する場合は、[名前を付けてビューを保存 (Save view as)] フィールドに新しいビュー名を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 5** または、すべての選択を完了してから、[今すぐ適用 (Apply Now)] をクリックします。
-

申請の検索

[申請 (Requisitions)] ビューからのみ、[フィルタと検索 (Filter and Search)] を使用して特定の申請を検索できます。



- (注) [申請 (Requisitions)] には、標準的なサービス実行者には通常は役立つものではない限られた量の情報が含まれています。

[フィルタと検索 (Filter and Search)] を使用して特定の申請を検索するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** ホーム ページの [マイビュー (My Views)] で、[申請 (Requisitions)] ビューをクリックします。
 - ステップ 2** [フィルタと検索 (Filter and Search)] をクリックします。
 - ステップ 3** 検索およびフィルタ条件を選択します。「[フィルタと検索条件](#)」を参照してください。
 - ステップ 4** **ビューの保存**する場合は、[名前を付けてビューを保存 (Save view as)] フィールドに新しいビュー名を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 5** または、すべての選択を完了してから、[今すぐ適用 (Apply Now)] をクリックします。
-

ビューの作成

[フィルタと検索 (Filter and Search)] では、個人用ビューを作成、保存、および管理できます。個人用ビューは、[フィルタと検索 (Filter and Search)] を使用して選択し、保存した検索フィルタおよびその他の設定の集まりで、Service Manager に戻ったときにいつでも再利用できます。

留意点：

- 標準ビューの使用中に標準ビューをフィルタリングすることはできますが、いったんそのビューを閉じると、フィルタ設定は保持されません。
- [[担当作業 \(My Work\)](#)]、[[担当可能な作業 \(Available Work\)](#)]などの標準ビューを永続的に変更することはできません。
- 個人用ビューは、作成する任意のフィルタ設定の集まりであり、それに名前を付けて、保存することができます。
- 個人用ビューは、ビューを作成したユーザが **Service Manager** に戻ったときにいつでも使用できます。使用はビューを作成したユーザのみに限定されます。
- 個人用ビューを変更または削除できるのは、そのビューを作成したユーザのみです。
- [[環境設定 \(Preferences\)](#)] のデフォルトの **Service Manager** ビューとして個人用ビューを選択することはできません。デフォルト ビューとしては標準ビューのみ選択できます。
- 他のユーザと個人用ビューを共有したり、どのような方法でもパブリッシュしたりすることはできません。
- 新しいビューを作成し、公開できるのはサイト管理者のみです。
- サイト管理者が選択的にビューを公開することはできません。公開ビューは、すべて (100%) の **Service Manager** ユーザに対して表示されます。
- 公開ビューは非表示にできません。

フィルタと検索条件

[[フィルタと検索 \(Filter and Search\)](#)] を使用して [タスクの検索](#) または [申請の検索](#) する際に、いくつかの変数を使用できます。

タスク	説明
列データのフィルタリング	[フィルタ (Filter)] 列に目的のフィルタ情報を入力します。
表示される行	すべてのビューで、表示される最大の行数を選択できます。
列の選択	すべてのビューで、表示される列を選択できます。
列の移動	すべてのビューで、列の表示順序を変更できます。 <ol style="list-style-type: none"> 列名をクリックして、列を選択します。選択すると、列のシェーディングが変わります。 上向きまたは下向き矢印をクリックして、表示内で列を移動します。
昇順/降順	特定の列に対して、ビュー内の情報の表示順序を昇順または降順に設定できます。

タスク	説明
グループ化	1つの列に基づいて、表示情報をグループ化できます。 タスク ペインの結果は、昇順の予定日でソートされ、同じ予定日の結果はサービス名ごとにグループ化されて表示されます。

ビューの保存

フィルタと検索では、頻繁に実行する検索に対してカスタム ビューを作成できます。これらのビューは、ナビゲーション ペインで [マイ ビュー (My Views)] の下に表示されます。カスタム ビューはイタリック で表示されます。

ビューを保存するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** ナビゲーション ペインで、表示するタスクに関連するビュー名をクリックします。
 - ステップ 2** [フィルタと検索 (Filter and Search)] をクリックします。
 - ステップ 3** 検索およびフィルタ条件を選択します。「[フィルタと検索条件](#)」を参照してください。
 - ステップ 4** [名前を付けてビューを保存 (Save view as)] フィールドに、新しいビュー名を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
-

ビューの削除

作成したカスタム ビューは、ナビゲーション ペインの [マイビュー (My Views)] に表示されます。これらのビューはイタリック で表示されます。

カスタム ビューを削除するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** ナビゲーション ペインの [マイビュー (My Views)] の下で、削除するビューのビュー名をクリックして開きます。
 - ステップ 2** [フィルタと検索 (Filter and Search)] をクリックします。
 - ステップ 3** [フィルタと検索条件 (Filter and Search Criteria)] ウィンドウの左下にある [このビューの削除 (Delete This View)] をクリックします。
-

作業の実行

作業は、サービス実行者によって実行されます。サービス実行者とは、作業の実行および提供プラン内のタスクの完了に対して責任を負う、提供組織内の人員のことを指します。サービス実行者の例には、すべてのハードウェア インベントリを担当する IT 部門のメンバーなどがいます。

Service Manager 内で、サービス実行者は次の作業を実行できます。

- 特定の実行者の作業タスク一覧からの参照。「[作業の参照](#)」を参照してください。
- タスクの実行中に作業情報を追跡するための、作業のチェックアウト。「[作業のチェックアウト](#)」を参照してください。
- 作業タスクを完了としてマークするための、作業のチェックイン。「[未完了作業のチェックイン](#)」を参照してください。
- タスク情報の印刷。「[タスクの印刷](#)」を参照してください。
- [自分のカレンダー (My Calendar)] の使用による Microsoft Outlook へのタスク予定日の追加。「[自分のカレンダーの使用](#)」を参照してください。

作業の参照

Service Manager ホーム ページのナビゲーション ペインでは、次の操作を実行できます。

- サービス実行者による担当作業の表示および管理
- サービスマネージャによる、チームに割り当てられたタスクの管理と、必要に応じたワークロードの割り当てまたは再割り当て

Service Manager では、複数のデフォルト ビューが使用できます。

Service Manager のデフォルト ビュー

デフォルト ビュー	説明
担当可能な作業 (Available Work)	ユーザのキューに割り当てられた進行中のタスクを表示します。
担当作業 (My Work)	担当可能な作業からチェックアウトした進行中タスクと、ユーザに明示的に割り当てられた進行中タスクを表示します。
最近の担当作業 (My Late Work)	予定日までに完了していない進行中タスクを表示します。
作業の予測 (Work Forecasts)	ユーザに明示的に割り当てられた新規タスクを表示します。これらのタスクはまだ開始されていないため、進行中にはなりません。

デフォルト ビュー	説明
最近の申請 (Recent Requisitions)	作業を実行済みのすべての申請を表示します。
過去の申請 (Historical Requisitions)	ステータスが「終了」、「キャンセル」、「提供キャンセル済み」、「却下」となっている完了済み申請を履歴トランザクションテーブルに移行する際に役立ちます。
すべてのキュー (All Queues)	作業を実行するすべてのキューを表示します。
サービス チーム (Service Teams)	管理ビュー。管理するすべてのサービス チームおよびメンバーを表示します。

ナビゲーションペインに表示するカスタムビューを作成することができます。デフォルトビューは標準フォントで表示され、作成したカスタムビューはイタリック体で表示されます。カスタムビューの作成について詳しくは、「[ビューの作成](#)」を参照してください。

タスクを表示するには、次の手順を実行します。

- 1 ナビゲーション ペインで目的のリストを展開します。
- 2 **ビュー名**をクリックして、タスクに関連付けられている申請を表示します。

ナビゲーション ペインの [マイ ビュー (My Views)] リストで [担当作業 (My Work)] をクリックして、ユーザの作業を簡単に確認できます。

タスクの開き方

タスクの開き方には複数の方法があります。次の操作を実行できます。

- 1つのタスクを開く
- 複数のタスクを開く

タスクを開くと、タスクのすべての情報を表示できます。対象のタスクの作業を実行する場合は、タスクを開いてからチェックアウトする必要があります。これにより、複数の実行者が同一のタスクを実行することを回避できます。必要な情報を入力して作業を完了済みとマークできます。

1つのタスクの開き方

1つのタスクを開くには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1** タスクのリストを参照して表示します。「[作業の参照](#)」を参照してください。
- ステップ2** データ ペインで、タスクの申請番号をクリックします。
- (注) サービス名またはタスク名のリンクをクリックすると、関連するタスクの情報がプレビュー ペインに表示されますが、タスクは開きません。
-

複数のタスクの開き方

作業対象の複数のタスクを開くと、タスクがそれぞれタブとして開くので、タスクを1つずつ作業できます。複数のタスクを開くには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1** タスクのリストを参照して表示します。「[作業の参照](#)」を参照してください。
- ステップ2** データ ペインで、開くタスクの横にあるチェックボックスをオンにします。
- (注) 1つのチェックボックスだけをオンにして、1つのタスクを開くこともできます。
- ステップ3** [開く (Open)] をクリックして、タスクを開きます。
- ステップ4** タスク間を移動するには、ナビゲーションバーで関連する番号をクリックします。番号は、データ ペイン上のタスクの表示場所に基づいて、タスクに割り当てられています。リストの先頭のタスクは最初に表示されます。以降も同様です。
-

タスクの操作

作業を実行するには、タスクを開き、タスクをチェックアウトし、Service Manager で必要なタスク データを入力しながら作業を実行する必要があります。

以下に、作業を実行して完了するために、サービス実行者がタスクを実行する通常の順序をリストします。

- 1 チェックアウトしたタスクを開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- 2 タスクの大まかな情報を表示する、タスクの詳細を確認します。「[タスクの詳細の表示](#)」を参照してください。
- 3 タスク データを表示して、カスタマーから提供されたオーダー フォームの情報を確認し、必要に応じてデータを更新します。「[タスク データの表示および編集](#)」を参照してください。

- 4 タスクを完了済みとしてマークするために、チェックリストで完了済みアクティビティにマークを付けます。「[チェックリスト項目の完了](#)」を参照してください。
- 5 提供プロセスのすべてのタスクを表示し、必要な情報を編集します。「[提供プロセスの表示および編集](#)」を参照してください。
- 6 タスクにコメントと情報を追加します。「[タスクへのコメントの追加](#)」を参照してください。
- 7 添付ファイルがある場合は、タスクに追加します。「[タスクへの添付ファイルの追加](#)」を参照してください。
- 8 必要に応じて、追加タスクを作成します。「[追加タスクの表示および作成](#)」を参照してください。
- 9 作業成果に関する請求対象時間と情報を入力します。「[作業成果の追跡](#)」を参照してください。
- 10 作業を完了します。「[作業の完了](#)」を参照してください。

作業のチェックアウト

タスクを実行する前に、タスクをチェックアウトする必要があります。チェックアウト手順は、複数の実行者が同じタスクを実行することを防止するために重要です。タスクをチェックアウトすることで、タスクを[担当作業 (My Work)]に移動します。作業をチェックアウトするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 タスクのリストを参照して表示します。「[作業の参照](#)」を参照してください。
 - ステップ2 データ ペインで、開くタスクの横にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ3 タスクをチェックアウトするには、次のいずれかの方法を使用します。
 - [開く (Open)] をクリックしてタスクを開き、[チェックアウト (Check out)] をクリックします。
 - [その他のアクション (More Actions)] ボックスの矢印をクリックし、[チェックアウト (Check Out)] を選択します。
-

チェックアウトした作業を開く

実行する必要があるタスクをレビューするには、タスクを開き、タスクのすべての詳細を確認します。チェックアウトされた作業を開くには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 ナビゲーション ペインの[マイ ビュー (My Views)] で、チェックアウトされたタスクのビュー名をクリックします。

たとえば、作業をチェックアウトしただけの場合、そのタスクは [担当作業 (My Work)] に表示されません。

ステップ2 データ ペインで、チェックアウトしたタスクの横にあるチェックボックスをオンにします。

ステップ3 [開く (Open)] をクリックして、タスクを開きます。
これで、タスクのナビゲーションリンクを表示できます。
タスク情報

タスクの詳細の表示	予定されている開始日付、申請の詳細、価格、標準期間などの、タスクに関するすべての情報を表示します。
タスク データの表示および編集	カスタマーから提供されたオーダーフォームデータ、およびサービス実行者が使用しているデータ フィールドを表示します。
提供プロセス	提供プロセスにある各タスクに関する詳細な情報を表示します。
タスクへのコメントの追加	ユーザが追加したユーザコメントやシステムの履歴を表示します。コメントを追加することもできます。
タスクへの添付ファイルの追加	添付ファイルを確認および追加します。
追加タスクの表示および作成	追加タスクを作成します。
チェックリスト項目の完了*	チェックリスト項目を表示します (存在する場合)。
作業成果の追跡*	タスクに要した時間の詳細な情報や、タスクのコストとなる他の測定を入力します。
タスクの指示の表示*	追加のタスク情報を表示します (存在する場合)。

* これらの属性は、現在のタスクに設定されている場合のみ表示されます。

タスクの詳細の表示

[タスクの詳細 (Task Details)] では、タスクの概要を表示します。タスクの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

ステップ1 詳細を表示するタスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。

ステップ2 [タスクの詳細 (Task Details)] をクリックします。

ステップ3 [タスクの詳細 (Task Details)] ページには、次のフィールドが含まれます。

タスクの詳細	名前	サービス タスクの名前。
	予定日 (Due On)	特定のタスクの計算された予定日。
申請	申請番号 (Requisition Number)	クリックすると、[申請ステータス (Requisition Status)] ページが開きます。
	カスタマー (Customer)	クリックすると、カスタマーのプロファイルが表示されます。
	カスタマーの電子メール (Customer E-Mail)	クリックすると、カスタマーに電子メールが送信されます。
	カスタマーの電話 (勤務連絡先) (Customer Work Phone)	カスタマーの業務用電話番号。
	請求先 (Bill To)	クリックすると、カスタマーの組織の情報が表示されます。
	ステータス (Status)	申請のステータス。
	依頼者 (Initiator)	クリックすると、依頼者のプロファイル情報が表示されます。
	作成日 (Created Date)	申請が作成された日付。
	送信日 (Submit Date)	申請が送信された日付。申請が開始後しばらく経ってから送信された場合、送信日は作成日と異なる場合があります。
	終了日 (Closed Date)	申請の完了日。
タスク情報	実行者 (Performer)	クリックすると、関連付けられたユーザまたはキューのプロファイルが表示されます。
	プライオリティ (Priority)	優先度を [高 (High)]、[標準 (Normal)]、または [低 (Low)] から選択します。
	開始予定日 (Scheduled Start)	サービス契約に基づいて計算されたタスクの開始時刻。
	予定日 (Due On)	サービス契約に基づいて計算されたタスクの予定日。
	ステータス (Status)	現在のタスクのステータス。
	フォローアップ (Follow Up)	タスクに対して適切なフラグを選択します。
	開始日 (Started On)	実際の開始日。
	完了日 (Completed On)	実際の完了日。

サービス	名前 (Name)	クリックすると、このタスクの[タスクデータ (Task Data)] ページが表示されます。
	権限付与 (Entitlement)	サービスの承認要否の表示。
	ステータス (Status)	サービス リクエストの現在のステータス。
	標準期間 (Standard Duration)	サービス契約に基づいて計算された期間。
	数量 (Quantity)	この申請に関連付けられたこの特定サービスの要求数。
	単価 (Unit Cost)	サービスのコスト。
	小計 (Subtotal)	購入数量に基づいて計算されたサービスのコスト。

タスクへのフラグの割り当て

タスクには、異なる色のフラグを割り当てることができます。フラグは、データ ペインで申請の隣に表示されます。フラグは、そのタスクにどの程度の注意またはフォローアップが必要であるかを示す手段になります。

タスクにカスタムフラグを追加するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** フラグを関連付けるタスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [タスクの詳細 (Task Details)] をクリックします。
- ステップ 3** 目的のフラグの色を [フォローアップ (Follow Up)] ボックスから選択します。
 - (注)
 - [タスクのクリア (Clear Task)] はタスクからフラグを削除します。
 - 遅延している (予定日を過ぎた) タスクを示す赤いフラグは変更できません。
- ステップ 4** [閉じる (Close)] をクリックして、[タスクの詳細 (Task Details)] ページを閉じます。
- ステップ 5** [リフレッシュ (Refresh)] をクリックするか、タスクを開いて、変更を確認します。

タスク リストにフラグが表示され、[タスクデータ (Task Data)] ページの予定日情報の横に選択したフラグが表示されます。

タスク データの表示および編集

[タスク データ (Task Data)] では、カスタマーから提供されるオーダー フォーム情報、および サービス実行者がタスク ベースのデータを入力できる編集可能フィールドを表示します。

ステップ 1 タスク ベースのデータを入力するタスクをチェックアウトし、開きます。「[タスクの開き方](#)」および「[作業のチェックアウト](#)」を参照してください。

ステップ 2 [タスクデータ (Task Data)] をクリックします。
[タスク データ (Task Data)] ページには、次のフィールドが含まれます。
タスク データの詳細

タスクの詳細	名前 (Name)	タスクの名前。
	予定日 (Due On)	サービス レベルの合意に基づいて計算されたタスクの予定日。「 予定日の解説 」を参照してください。
サービス情報 (Service Information)	申請番号 (Requisition Number)	タスクに関連付けられた申請番号。
	カスタマー (Customer)	クリックすると、カスタマーの情報が表示されます。
	数量 (Quantity)	ユニット数。
	単価 (Price Per Unit)	サービスの価格。
	ステータス (Status)	サービスの現在のステータス。
	予定日 (Due On)	サービス全体の計算された予定日。
	標準期間 (Standard Duration)	サービスに関連付けられたすべてのタスクの累積に基づいて計算されたサービス期間。
	合計価格 (Total Price)	要求されたサービスの数量に基づく合計コスト。

他の表示対象フィールドはタスクによって異なり、タスクの完了に関連します。

ステップ 3 特定のタスクに対して要求されている追加情報を入力します。

ステップ 4 必要な情報を入力したら、[更新 (Update)] をクリックして変更を保存します。
あるいは、[リセット (Reset)] をクリックして、デフォルト値に戻します。データを再入力できるようになります。

(注) 入力した情報を保存するには、このページから離れる前に [更新 (Update)] をクリックする必要があります。最初に [更新 (Update)] をクリックしないで他のページにナビゲートすると、変更は保存されません。

チェックリスト項目の完了

[チェックリスト (Checklist)] では、タスク内にタスク アクティビティがある場合に、それらの表示およびマークが可能です。タスクにチェックリストが設定されており、必須となっている場合は、タスクを完了にする前にすべてのチェックリストのチェックボックスをオンにする必要があります。

チェックリスト項目を表示し、それらのチェックボックスをオフにするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [チェックリスト (Checklist)] をクリックします。
- ステップ 3** 項目を完了するには、手順の横にあるチェックボックスをオンにします。すべての項目を完了するには、[すべてチェック (Check All)] をクリックします。
- ステップ 4** 完了したすべての手順のチェックボックスをオンにしたら、[チェックリストの更新 (Update Checklist)] をクリックして変更を保存します。
- (注) 変更を保存するには、このページから離れる前に [チェックリストの更新 (Update Checklist)] をクリックする必要があります。[チェックリストの更新 (Update Checklist)] をクリックせずに別のページに移動した場合、変更は一切保存されません。このサービスに対してチェックリストが**必須**として設定されている場合、すべてのチェックリスト項目がオンになるまで [終了 (Done)] ボタンは有効になりません。

提供プロセスの表示および編集

[提供プロセス (Delivery Process)] では、提供プロセス内の各タスクの詳細な情報を表示します。提供プロセスの詳細については、「[提供プロセス](#)」を参照してください。提供プロセスのすべてのタスクを表示するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** タスクをチェックアウトし、開きます。「[タスクの開き方](#)」および「[作業のチェックアウト](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [提供プロセス (Delivery Process)] をクリックします。
[提供プロセス (Delivery Process)] ページには、次のフィールドが含まれます。

タスクの詳細	名前	サービス タスクの名前。
	予定日 (Due On)	特定のタスクの計算された予定日。「 予定日の解説 」を参照してください。

提供プロセス	タスク (Tasks)	タスク名をクリックして、[タスクデータ (Task Data)] 情報を表示します。
	ステータス (Status)	現在のタスクのステータス。
	開始日 (Start Date)	タスクの実際の開始日時。
	予定日 (Due Date)	サービス契約に基づいて計算されたタスクの予定日。
	完了日 (Completed Date)	実際の完了日。
	実行者 (Performer)	タスクの完了に対して割り当てられたユーザまたはキュー。
	スーパーバイザ (Supervisor)	特定タスクのマネージャ。このマネージャは Service Designer 内で割り当てられます。
	省略されたタスクを表示する (Show Skipped Tasks)	クリックすると、省略されたタスクを表示します。
	省略されたタスクを表示しない (Do Not Show Skipped Tasks)	クリックすると、省略されたタスクを非表示にします。

提供プロセス内のタスクは、過去のものから順に表示されます。

ステップ 3 提供プロセス内のタスクを表示するには、タスク名をクリックします。

(注) タスクを実行する権限がある場合は、タスクのチェックアウトおよび実行に必要な **アクションボタン** が表示されます。権限がない場合は、タスク情報の表示のみを実行できます。アクションボタンは表示されません。

タスクへのコメントの追加

[コメントと履歴 (Comments and History)] セクションに、タスクに関するコメントと追加情報を追加できます。追加したコメントは、カスタマーも含めてそのタスクにアクセスできるすべてのユーザが閲覧できます。

タスクにコメントを追加するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 タスクをチェックアウトし、開きます。「**作業のチェックアウト**」および「**タスクの開き方**」を参照してください。

ステップ 2 [コメントと履歴 (Comments and History)] をクリックします。

ステップ 3 [コメントの追加 (Add Comment)] フィールドに、コメントを入力します。

ステップ 4 [追加 (Add)] をクリックします。

[ユーザのコメント (User Comments)] セクションにコメントが表示されます。

コメントと履歴の表示

[コメントと履歴 (Comments and History)] では、ユーザが入力したすべてのコメント、特定のタスクにおけるシステム イベントの履歴またはログを表示します。
コメントおよびシステムの履歴を表示するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [コメントと履歴 (Comments and History)] をクリックします。
タスクのすべてのコメントと履歴が表示されます。
-

タスクへの添付ファイルの追加

タスクに追加ドキュメントまたはサポートドキュメントを追加できます。追加後、添付ファイルはそのタスクにアクセス可能なすべてのユーザから閲覧できます。
タスクに添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [添付ファイル (Attachments)] をクリックします。
- ステップ 3** [参照 (Browse)] をクリックしてタスクに割り当てる添付ファイルを検索し、[開く (Open)] をクリックします。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。
タスクに追加される添付ファイルは、サイズ制限を設定したり、特定のファイルタイプを除外したりできる、Prime Service Catalog サイト管理者によって管理されます。
-

添付ファイルの表示および編集

[添付ファイル (Attachments)] では、追加資料または補足資料の表示およびタスクへの添付が可能です。

添付ファイルを表示するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
 - ステップ2 [添付ファイル (Attachments)] をクリックします。
 - ステップ3 [添付ファイル (Attachments)] で、表示する添付ファイルの**ファイル名**をクリックします。
-

添付ファイルの削除

タスクの [添付ファイル (Attachments)] セクションを使用して、タスクに割り当てられた添付ファイルの関連付けを解除できます。

タスクから添付ファイルを削除するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
 - ステップ2 [添付ファイル (Attachments)] をクリックします。
 - ステップ3 タスクから削除する添付ファイルの横にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ4 すべての添付ファイルを選択するには、[すべて選択 (Select All)] をクリックします。
 - ステップ5 [Remove Selected (選択項目の削除)] をクリックします。
 - ステップ6 [OK] をクリックします。
-

追加タスクの表示および作成

[追加タスク (Ad-hoc Tasks)] では、現在提供プロセスに存在しない一時的なタスクを作成できます。現在のタスクと同時に新しいタスクを完了してよいかどうか、または追加タスクが完了するまで提供プロセスを保留にする必要があるかどうかを指定できます。

追加タスクによって、タスクまたはサービス全体の予定日が変更されることはありません。また、[一時停止 (Pause)] が選択されていない場合、提供プランが完了するタイミングで完了していないすべての追加タスクは自動的にキャンセルされます。

追加タスクを表示するには、次の手順を実行します。

- 1 タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- 2 [追加タスク (Ad-Hoc Tasks)] をクリックします。

[追加 (Ad-Hoc)] ページでは、以前に作成された現在の追加タスクがすべて表示されます。

追加タスクを作成するには、次の手順を実行します。

ステップ1 チェックアウトしたタスクを開き、[追加タスク (Ad-Hoc Tasks)] をクリックします。

ステップ2 [新規追加タスク (New Ad-Hoc Task)] で、次の情報を入力します。

追加タスクの情報

タイトル (Subject)	追加タスクのタイトルを入力します。デフォルトでは、「<RE:task name>」が入力されています。
実行者 (Performer)	[検索 (Search)] をクリックし、実行者またはキューを検索して、追加タスクに割り当てます。
予定期間 (時間) (Expected Duration (hours))	タスク完了までの時間数 (時単位) を入力します。
指示 (Instructions)	追加タスクに関する指示の説明を入力します。
この追加タスクが完了するまで現在のタスクを一時停止し、この追加タスクが完了するまで (Pause current task until this ad-hoc task completes)	現在のタスクを完了する前に追加タスクを完了させる必要がある場合は、チェックボックスをオンにします。

アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

ステップ3 [追加タスクの開始 (Start Ad-Hoc Task)] をクリックします。

ここで作成した追加タスクは、現在のタスクの下の [追加タスク (Ad-Hoc Tasks)] セクションで表示されます。次の情報が表示されます。

追加タスクの詳細

タイトル (Subject)	タスクの名前。
ステータス (Status)	タスクの現在のステータス。現在のタスクが一時停止している場合、追加タスクが完了するまで、ステータスは進行中 (待機中) になります。
予定日 (Due On)	計算されたタスクの予定日。「 予定日の解説 」を参照してください。
実行者 (Performer)	割り当てられたサービス実行者またはキュー。

[サイト管理 (Site Administration)] 設定を使用し、追加タスク用の電子メールテンプレートを作成することで、タスクの詳細や指示などを追加タスクの実行者に送信する自動通知が可能になります。

作業成果の追跡

タスクに設定されている場合、Service Manager では、請求対象時間、作業成果に関する情報、および作業成果のコストをログに記録できます。この追加コストは、部門に請求されるサービスのコストを上回ります。

作業成果を入力するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** タスクをチェックアウトし、開きます。「[作業のチェックアウト](#)」および「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [実行 (Effort)] をクリックします。
- ステップ 3** [新規タスク実行エントリの追加 (Add a New Task Effort Entry)] の下に、以下の情報を入力します。
タスク実行の詳細 (Task Effort Details)

カテゴリ (Category)	請求プロセスに使用する料金のタイプ。ドロップダウンメニューから [人員 (Labor)]、[資材 (Materials)]、または [その他 (Other)] を選択します。
単位タイプ (Unit Type)	単位のタイプ (時間など)。ドロップダウンメニューから選択します。
数量 (Quantity)	指定した単位の数量 (時間数など)。
日付 (Date)	自動で生成される日付 (現在の日付を表示)。
単価 (Unit Cost)	単位ごとのコスト (時間あたりのコストなど)。
合計コスト (Total Cost)	数量 X 単価の計算に基づき自動で生成されるコスト。
説明 (Description)	作業成果を説明する任意のテキスト。

アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。
タスクに携わった複数名の成果を記載する場合、複数のエントリを作成することもできます。

タスクの指示の表示

タスクの指示がタスクに対して設定されている場合、タスクに対する追加の指示があれば表示されます。

タスクの指示を表示するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** タスクをチェックアウトし、開きます。「[タスクの開き方](#)」および「[作業のチェックアウト](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [タスクの指示 (Task Instructions)] をクリックします。
[タスクの指示 (Task Instructions)] ページには、次のフィールドが含まれます。
タスクの指示の詳細

タスクの詳細	名前	タスクの名前
	予定日 (Due On)	特定のタスクの計算された予定日。「 予定日の解説 」を参照してください。
指示の詳細 (Instructional Details)	指示	タスクに対する追加の指示
	指示 URL (Instruction URL)	詳細な指示にリンクする URL (存在する場合)
	指示 URL の説明 (Instruction URL Description)	指示 URL の説明

未完了作業のチェック イン

タスクのチェックアウト後にタスクを完了しないことにした場合は、他の実行者がタスクをチェックアウトして完了できるように、タスクを [担当可能な作業 (Available Work)] キューに戻すことができます。

完了していない作業をチェック インするには、次の手順を実行します。

ステップ 1 チェックアウトしたタスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。

ステップ 2 [チェックイン (Check In)] をクリックします。

作業の完了

作業の実行は、タスクを開く作業、タスクのチェックアウト、Service Manager 内の必要なタスクデータの入力と作業の実施、実行済みタスクとしての送信、といった手順から構成されています。



(注) すべての手順を完了する前に [終了 (Done)] をクリックした場合は、完了するために必要な残りの手順をリストしたエラーメッセージが表示されます。

タスクを完了済みとして分類するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** チェックアウトしたタスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」および「[作業のチェックアウト](#)」を参照してください。
- ステップ 2** タスクに必要な手順がすべて完了し、情報がすべて入力されていることを確認します。次のフィールドの確認が必要となる場合もあります。
- タスクの詳細 (Task Details) (「[タスクの詳細の表示](#)」を参照)
 - タスク データ (Task data) (「[タスク データの表示および編集](#)」を参照)
 - チェックリスト (Checklist) (「[チェックリスト項目の完了](#)」を参照)
 - 提供プロセス (Delivery process) (「[提供プロセス](#)」を参照)
 - コメントと履歴 (Comments and history) (「[タスクへのコメントの追加](#)」を参照)
 - 添付ファイル (Attachments) (「[タスクへの添付ファイルの追加](#)」を参照)
 - 追加タスク (Ad-Hoc tasks) (「[追加タスクの表示および作成](#)」を参照)
 - 実行 (Effort) (「[作業成果の追跡](#)」を参照)
 - タスクの指示 (Task instructions) (「[タスクの指示の表示](#)」を参照)
- ステップ 3** [完了 (Done)] をクリックします。
- ステップ 4** エラーメッセージが表示される場合は、メッセージの指示に従い、必要な手順を実行します。エラーメッセージが表示されない場合は、タスクを完了済みタスクとして正常に送信できたことを意味します。

タスクの印刷

1つまたは複数のタスクを印刷するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** Service Manager ページで、印刷するタスクの隣にあるチェックボックスをオンにします。複数のボックスをオンにすると、複数のタスクを印刷できます。
- ステップ 2** [その他のアクション (More Actions)] ドロップダウンメニューから目的の印刷システムを選択します。次の表に、各印刷オプションで表示される情報を示します。

	完全 (Full)	Detailed	簡略 (Compact)	データのみ (Data Only)	コメントのみ (Comments Only)	指示のみ (Instructions Only)
タスクの詳細	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

タスク情報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
申請情報 (Requisition Information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
コメントと履 歴 (Comments and History)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
サービス情報 (Service Information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
タスクデータ (Task Data)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
提供プロセス (Delivery Process)	<input type="checkbox"/>					
タスクの指示 (Task Instructions)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
チェックリス ト情報 (Checklist Information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

Service Manager の [印刷 (Print)] ウィンドウには、選択したタスクが印刷用にフォーマットされて表示されます。

- ステップ 3** ブラウザの [ファイル (File)] メニューで、[印刷 (Print)] をクリックします。
- (注) モードを [完全 (Full)]、[詳細 (Detailed)]、[簡略 (Compact)]、または [データのみ (Data Only)] に設定した場合、サービスフォーム上のグリッドも印刷されます。ただし、このグリッドは、現在の固定ページサイズに合わせてサイズが変更されます。グリッドの列の幅は比例的に増減され、行の高さはセルの内容に合わせて変化します。

自分のカレンダーの使用

[自分のカレンダー (My Calendar)] では、ユーザに割り当てられた、予定日を過ぎていないすべての進行中タスクを追跡します。[自分のカレンダー (My Calendar)] から Microsoft Outlook にタスクをエクスポートできます。タスクは Calendar ファイルとしてエクスポートされます。タスクをエクスポートすると、タスクを開いて、Outlook 予定表に情報を追加したり、予定を保存したりできます。[自分のカレンダー (My Calendar)] を使用して割り当てられたタスクを表示するには、ナビゲーションバーの [自分のカレンダー (My Calendar)] をクリックします。

Microsoft Outlook にタスクをエクスポートするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** [自分のカレンダー (My Calendar)] で、Outlook にエクスポートするタスクの横にあるオプション ボタンをクリックします。
 - ステップ 2** [Outlook にエクスポート (Export To Outlook)] をクリックします。
 - ステップ 3** [開く (Open)] をクリックして、タスクを Outlook の予定として表示します。予定には、計算されたタスクの開始日時と終了日時が表示されます。
 - ステップ 4** 必要に応じて、予定に情報を追加します。
 - ステップ 5** [保存 (Save)]、[閉じる (Close)] をクリックして、Outlook 予定表に予定を保存します。
-

作業の管理

Service Manager に影響のあるマネージャタイプは複数あり、各マネージャタイプに異なる責任があります。

マネージャのロールと責任

ロール	責任
プロジェクト マネージャ	モニタ タスクを使用して、作業の割り当てと再割り当て、プラン全体のキャンセル、プラン終了のラベル付けを実行できます。
サービス チーム マネージャ	タスクの割り当てと再割り当て、作業の再スケジューリングを実行できます。
タスク スーパーバイザ	管理用に割り当てられたタスクをキャンセルできます。これはオプションのロールであり、任意で有効にできます。
キュー マネージャ	マネージャが責任を持つキューのリストを、ナビゲーションペインに表示できます。

承認およびレビューの管理

承認タスク

承認タスクとは、割り当てられた承認者に対してサービス リクエストまたは製品を先に進める許可を求めるタスクです。承認がない場合、提供プロセスは停止します。承認タスクを承認または却下するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1 承認が割り当てられているタスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
 - ステップ 2 タスク情報をレビューします。
 - ステップ 3 [承認 (Approve)] または [却下 (Reject)] を適宜クリックします。
-

タスクのレビュー

タスクのレビューは、実行者に提供プロセスの 1 つのステップのレビューおよび承認を求めるものです。実行者がそのステップを承認するまで、提供プロセスは保留になります。タスクをレビューするには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1 承認が割り当てられているタスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
 - ステップ 2 表示されるタスク情報をレビューします。
 - ステップ 3 [OK] をクリックして、レビューが完了したことを確認します。
-

プロジェクトの管理

プロジェクト マネージャとは、サービスのすべてのタスクの監視を担当するユーザ、役職、またはキューのことを指します。サービスがオーダーされると、提供プロセスと同時に実行される「監視」タスクが作成されます。プロジェクト マネージャの肩書きは、タスクが他のユーザに再割り当てされた場合でも、監視タスクが与えられたユーザに割り当てられます。この場合、新たなユーザがプロジェクト マネージャになります。

監視タスクでは、プロジェクト マネージャはサービスに関連付けられたすべてのタスクにアクセスできます。プロジェクト マネージャは、各タスクへの実行者の割り当ておよび再割り当て、タスクの再スケジュール、および提供プランの実行またはキャンセルが可能です。

人員割り当て

プロジェクトマネージャは、サービスの提供プラン内で、サービス実行者またはキューを特定のタスクに割り当てることができます。割り当てを実行するには、プロジェクトマネージャは監視タスクの[人員割り当て (Staffing)] ページを使用します。

タスクに人員の割り当てまたは再割り当てを行うには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 サービスの監視タスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
 - ステップ2 [人員割り当て (Staffing)] をクリックします。
 - ステップ3 [人員割り当て (Staffing)] の下の人員の割り当てまたは再割り当てを行うタスクの横にある[検索 (Search)] をクリックします。
 - ステップ4 [検索項目 (Search for)] フィールドに検索条件を入力し、[検索 (Search)] をクリックすると、検索結果が表示されます。
 - ステップ5 [検索結果 (Search Results)] で、タスクを割り当てる人員の横にあるオプション ボタンをクリックします。
 - ステップ6 [OK] をクリックします。
[人員割り当て (Staffing)] に戻ると、新しい人員がタスクに割り当てられています。
 - ステップ7 他のすべてのタスクに人員の割り当てまたは再割り当てを行うには、ステップ3～6を繰り返します。
-

プランの完了

監視タスクの一環として、Project Manager は、Service Manager 内のすべてのタスクが完了したかどうかにかかわらず、提供プランの完了を宣言することができます。

提供プランを完了としてマークするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 サービスの監視タスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。
 - ステップ2 [完了 (Done)] をクリックします。
-

プランのキャンセル

プロジェクトマネージャとして、提供タイムライン内でいつでも提供プランをキャンセルできます。

提供プランをキャンセルするには、次の手順を実行します。

ステップ1 サービスの監視タスクを開きます。「[タスクの開き方](#)」を参照してください。

ステップ2 [キャンセル (Cancel)] をクリックします。

サービスチームの管理

サービスチームマネージャとは、特定のサービスを管理するユーザ、グループ、または組織のことを指します。特定のサービスがオーダーされると、マネージャはサービスに関連付けられたすべてのタスクにアクセスでき、タスクへの人員の割り当ておよび再割り当て、および作業の再スケジュールを行います。

サービスチームマネージャとしてすべてのタスクを実行するには、**Organization Designer** 内でサービスチームマネージャロールが割り当てられている必要があります。

管理タスクの検索

サービスチームマネージャは、このロールに提供されているさまざまなビューを使用して、検索方法および検索対象に応じて複数の場所で管理タスクのリストを見つけることができます。ナビゲーションペインで次のビューを展開します。

サービスチームマネージャタスクを検索するには、次の手順を実行します。

管理タスクの検索

キュー (Queues)	<p>キューにあるタスクを検索して、別のキューに再割り当てするには、[キュー (Queue)] ビューを使用します。</p> <ol style="list-style-type: none"> [+] をクリックして、すべてのキューを展開します。 キュー名をクリックしてそのキューに割り当てられているすべてのタスクのリストを表示します。
サービスチーム (Service Team)	<p>サービスチーム内で実行者を検索して、他の実行者に作業を再割り当てするには、[サービスチーム (Service Team)] ビューを使用します。</p> <ol style="list-style-type: none"> [+] をクリックして、サービスチームを展開します。 サービスチームに割り当てられているすべてのタスクのリストを表示するには、サービスチーム名をクリックします。 特定のチームメンバーに割り当てられているすべてのタスクのリストを表示するには、サービスチームを展開してチームメンバー名をクリックします。

作業の割り当て

サービス チーム マネージャは、サービス チーム メンバーにタスクを割り当てたり、再割り当てしたりできます。

タスクの割り当てまたは再割り当てを行うには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** 割り当てまたは再割り当てするタスクを見つけます。
 - ステップ 2** タスクの横にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 3** 適切なビュー ([キュー (Queue)] または [サービスチーム (Service Team)]) で、目的の実行者を見つけ、オプション ボタンをクリックします。
 - ステップ 4** [割り当て (Assign)] をクリックします。
-

作業の再スケジュール

サービス マネージャは、生成した日付とは別の日付に作業タスクを再スケジュールできます。

作業タスクを再スケジュールするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** 再スケジュールするタスクを見つけます。
 - ステップ 2** データ ペインで、開くタスクの横にあるチェックボックスをオンにし、[開く (Open)] をクリックします。
 - ステップ 3** [再スケジュール (Reschedule)] をクリックします。
 - ステップ 4** 特定の日付を割り当てるには、[この日時に設定する (Set to this date and time)] オプションをクリックして、日付と時刻を入力します。
フォーマットは、既存の日付および時刻と一致させる必要があります。カレンダー アイコンをクリックして、日付と時刻を選択できます。
 - ステップ 5** 特定の時間が経過した後の算出された日付を割り当てるには、[次の日付以降の最も早い開始日を計算する (Compute earliest starting date after)] オプションをクリックして、表示されるフォーマットを使用して日付と時刻を入力します。
フォーマットは、既存の日付および時刻と一致させる必要があります。カレンダー アイコンをクリックして、日付と時刻を選択できます。
 - ステップ 6** 期間をリセットするには、[新規期間 (New Duration)] フィールドに時間数を入力します。
 - ステップ 7** [時間の設定 (Set Time)] をクリックします。
-

