



Cisco Prime Service Catalog 11.0 レポート 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

使用する前に 1

Cisco Prime Service Catalog レポート ソリューションについて 1

レポート 1

アドバンス レポート 2

Reporting のワークフロー 2

Reporting アーキテクチャおよびコンポーネント 2

Reporting アーキテクチャ 4

データ マート アーキテクチャ 4

標準レポート データ パッケージ 4

カスタム レポート データ パッケージ 4

標準レポート パッケージ 5

データベース テーブル 5

事前に作成されたレポート 5

サービス KPI 5

Service Catalog データ マート : Advanced Reporting 6

Service Catalog データ マート 6

メトリックと属性 6

サービス ボリュームの測定 : カスタマーとは 10

タスク提供パフォーマンスの測定 11

個人のパフォーマンスの測定 11

使用する期間 11

日付を使用する場合と 期日ベースで計算する場合 11

属性 (Attributes) 12

Cisco Prime Service Catalog レポート ソリューションの設定 13

Reporting 機能にアクセスするためのロールの定義 13

開発環境からテスト環境、実稼働環境へのレポートの移行 15

Catalog Deployer および設定管理 15

データベースをコピーするための推奨プロセス	16
ソースのエクスポート	17
ターゲットへのインポート	17
エクスポートファイルの作成	19
エクスポートされたファイルのインポート	21
データ マートの設定	22
ディクショナリおよびサービス テーブルの数	22
データ タイプの変換	23
ディクショナリおよびサービス テーブルの列数	24
文字フィールドの最大サイズ	24
計算の実行	25
Reporting 用スクリプト	25
Reporting バッチ プログラム	25
Form Data Reporting 設定の変更	27
FDR Configurator の起動	27
FDR Configurator ウィザードの実行	28
Cognos での HTTPS の設定	35
必須条件と前提条件	35
IIS サーバ証明書の Cognos Server へのインポート	36
SSL に対応するための Cognos 10.2.1 の設定	36
SSL に対応するための newscale.properties の変更	37
検証	37
主要業績評価指標 (KPI) の設定	37
ダッシュボードの設定	37
新しい KPI の登録	38
既存の KPI の変更	38
レポートの設計	41
サービス設計でのレポート作成計画	41
ディクショナリ	41
サービス	42
サービス項目をレポート可能にする	42
レポート可能なディクショナリの設定	42

レポート可能なサービスの設定	44
以前に導入したディクショナリおよびサービスの更新	44
レポート可能なディクショナリへのフィールドの追加	45
レポート可能な新しいディクショナリの追加	45
レポート可能なディクショナリからのフィールドの削除	45
レポート可能なディクショナリの削除	46
ディクショナリ名の変更	46
フィールド定義の変更	46
フィールド名の変更	46
フィールドタイプの変更	47
フィールドの長さの変更	47
フィールドキャプションの指定	47
サービスバンドルからの子サービスの削除	47
レポートの生成	49
レポートを Excel 形式で表示するクライアントブラウザの設定	49
レポートの表示に対するユーザ環境設定の変更	50
事前に作成されたレポートのインベントリ	52
レポートおよびクエリーの作成	54
標準レポートの使用	55
人、ロール、グループ	56
サービス設計詳細	57
要求管理	58
サービスボリュームおよびアクティビティ	59
カスタムレポートの作成	60
Advanced Reporting モジュールへのアクセス	60
寸法	63
ファクトおよびスタースキーマ	63
申請 : ServiceRequestFact	64
タスクベースのファクト	64
工数費用 : TaskEffortEntry ファクト	66
組織	66
Data Mart デイメンション	67

カスタマー	67
ディクショナリ	68
キーワード	69
実行者	69
キュー (Queue)	69
要求元 (Requestor)	70
サービス	71
Service Bundles	72
TaskType	73
CalendarClosedDate	74
CalendarDueDate	75
CalendarScheduledDate	75
CalendarStartedDate	75
Data Mart ファクト	75
ServiceRequestFact (申請)	75
タスクベースのクエリー サブジェクト	77
RequisitionTaskFact	79
ServiceTaskFact	79
TaskEffortEntryFact	79
[組織 (Organizations)] フォルダ	80
グループ	80
Person	81
組織	82
[サービスバンドル (Service Bundle)] フォルダ	82
Service Bundles	82
Service	83
カスタム レポートおよびクエリーへのアクセス	84
Cisco Prime Service Catalog レポートのモニタリングおよび運用	87
Cognos メモリ使用率の設定	87
IBM Cognos Server のタイムアウト間隔の設定	88
標準レポート パッケージの更新	88
データ マートの更新	89
カスタム レポート パッケージ	90

カスタム レポート パッケージのプロセス フローについて	90
フォーム データ カスタム ETL	90
Data Manager ETL	91
トランザクション データベースからのデータの選択	91
増分データのステージング領域テーブルへの挿入	91
作業領域テーブルの構成	92
ディメンション テーブルやファクト テーブルへのデータ ロード	92
カスタム レポートの移行	92
Cognos Framework Manager データ モデルのカスタマイズ	92
レポートの使用	95
Reporting オプションへのアクセス	95
レポートまたはその他のエントリのアクセス権限の設定	96
事前に作成されたレポートへのアクセス	98
レポートの管理	100
新規レポートの作成	101
既存のレポートの変更	101
レポートの生成	102
対話式ワークスペースおよび高度なデータ探索の操作	104
高度なレポートの生成	104
レポートの保存	105
レポート ビューとしてレポートの保存	106
レポートの表示	106
レポート出力の電子メール送信	112
その他のレポート作成オプション	114
レポートのスケジュール設定	114
スケジュールされたレポートのプロンプト	115
複数レポートの同時スケジュール	116
イベントに基づくレポートのスケジュール	118
DataMart について	121
カスタム レポート データ モデル	121
データ マート スキーマ設計およびビジネス ビュー	121
AllTaskFact (すべてのタスク) のスター スキーマ設計	123

AuthTaskFact (承認タスク) のスター スキーマ設計	124
DeliveryTaskFact (提供タスク) のスター スキーマ設計	125
ServiceRequestFact (申請) のスター スキーマ設計	126
ディクショナリベースおよびサービスベースのディメンション	126
データ マートの管理	128
データ マートのソース データ	128
サービス フォームの Reporting メタデータ	129
DM_FDR_ETLDICTIONARYMETADATA	130
DM_FDR_DICTIONARYMETADATA	130
DM_FDR_ETLMETADATA	131
DM_FDR_ETLSERVICEMETADATA	132
DM_FDR_SERVICEMETADATA	133
動的に定義されるディメンション	133
DM_FDR_DICTIONARYTABLE_n	134
DM_FDR_SERVICETABLE_n	134
データ マートのデータベース オブジェクト	136
ファクトとディメンションの関係	138
組織データ内の関係	139
ファクト間の関係	139



第 1 章

使用する前に

この章は次のトピックで構成されています。

- [Cisco Prime Service Catalog レポート ソリューションについて, 1 ページ](#)
- [Reporting のワークフロー, 2 ページ](#)
- [Reporting アーキテクチャおよびコンポーネント, 2 ページ](#)
- [メトリックと属性, 6 ページ](#)

Cisco Prime Service Catalog レポート ソリューションについて

Cisco Prime Service Catalog には、ビジネス インテリジェンス向けの専用のレポート作成環境が付属しています。Reporting を使用することで、レポートを実行し、選択したデータを表形式またはグラフとして表示することができます。Cisco Prime Service Catalog レポート ソリューションでは、ビジネス インテリジェンス向けの 2 つのモジュールを提供しています。

レポート

Reporting モジュールは、基本的な Service Catalog ライセンスにバンドルされています。Reporting モジュールでは、Service Catalog で処理されるサービス設計、組織エンティティ、およびトランザクション（申請およびタスク）に関する一連の事前に作成されたレポートを提供します。このモジュールでは、一連の主要業績評価指標（KPI）であるグラフも表示できます。このグラフは、各ユーザーのレポート ダッシュボードで表示されるように設定できます。次の項では、Reporting モジュールによって提供される機能について説明します。

Reporting を使用することで、レポートを実行し、選択したデータを表形式またはグラフとして表示することができます。概要レポートには、より詳細なビューにドリルダウンできるように複数のレベルが含まれるようになりました。

アドバンス レポート

Advanced Reporting モジュールは、基本的な Service Catalog ライセンスへのアドオンとしてライセンス可能です。Advanced Reporting モジュールには、Service Catalog のデータ マート、ならびにデータ マートのデータに基づく単純なクエリーや複雑なレポートを作成するためのツールが含まれています。

Advanced Reporting は、IT ビジネス管理の理解および制御を強化するための完全な分析機能、ユーザ定義レポート、事前に作成されたデータ マートを提供します。ビジネス価値のメトリックは、IT サービスおよび財務データの品質に関するより深い洞察を提供します。

Advanced Reporting を使用して、独自のレポート コンテンツを定義したり、カスタマイズしたりすることもできます。ビジネスアナリストは、アドホック レポートを作成するための単純なクエリーを作成できます。一方、レポート開発者は、Advanced Reporting アプリケーションを使用して、より詳細な技術レポートを設計できます。

Reporting のワークフロー

Reporting のワークフローには、次のさまざまなフェーズがあります。

- 1 レポート ソリューションのライセンスを購入します。詳細については、『[Cisco Prime Service Catalog Ordering Guide](#)』を参照してください。
- 2 管理者が Reporting ソフトウェア モジュールをインストールし、Prime Service Catalog アプリケーションと統合します。詳細については、『[Cisco Prime Service Catalog Installation and Upgrade Guide](#)』を参照してください。
- 3 管理者が Prime Service Catalog レポート ソリューションにアクセスするためのユーザ ロールおよび機能を作成し、Reporting コンポーネントを設定します。
- 4 サービス設計者またはレポート設計者が、Ad-Hoc Reporting モジュールで「レポート可能」として指定したディクショナリおよびサービスから申請（フォーム データ）のデータ マートにデータを抽出できるようにします。詳細については、「[レポートの設計](#)」を参照してください。
- 5 要件に合わせてレポートを生成できるようになります。Reporting モジュールを使用したレポートへのアクセス方法またはレポートの表示方法については、「[レポートの使用](#)」を参照してください。
- 6 定期的なメンテナンス作業を実行します。

Reporting アーキテクチャおよびコンポーネント

Service Catalog には、ビジネスインテリジェンス用の専用レポート環境が備わっています。レポート環境は、複数のコンポーネントから構成されていて、それぞれが特定のタスクや一連のユーザに対して最適化されています。コンポーネントのリストを次に示します。レポート環境は、複数のコンポーネントから構成されていて、それぞれが特定のタスクや一連のユーザに対して最適化されています。コンポーネントのリストを次に示します。

- **事前に作成されたレポート**とは、一連の実稼働品質レポートで、サービス、申請、およびタスクそれぞれのレベルのパフォーマンスを分析します。
- **主要業績評価指標 (KPI)** とは、アプリケーション ポータルで表示できる一連のグラフであり、システム内のトレンドに関するデータへの即時アクセスを可能にします。
- **Ad-Hoc Reports** を使用すると、ビジネスユーザは (タスク、サービス、および申請のパフォーマンスに関する) 標準レポートで使用できるデータだけでなく、サイトのサービスフォームに含まれているカスタム設計のディクショナリ内のフィールドのデータにも基づいてクエリーを作成できます。
- **Report Designer** を使用すると、ビジネスユーザは申請、タスク、またはサービスに関連するデータだけでなく、サービスごとにカスタマイズされたサービスフォームデータ (個々のディクショナリおよびフィールド) も含むように標準レポートを変更したり新規レポートを作成したりできます。
- **カスタム Java プロバイダー** を使用すると、Service Catalog 個人プロフィール情報を Cognos 名前空間として使用できます。これにより、Service Catalog に登録済みでレポート権限を管理者から割り当てられているすべてのユーザは、すべてのレポートツールに対して、統合されたシングルサインオンアクセスが可能になります。

これらのレポート機能は、Service Catalog フレームワークにシームレスに統合されていますが、IBM Cognos Series 10 Business Intelligence (BI) ソリューション ツールセットのツールを使用して実装されています。次に、これらのツールの概要を示します。

- **IBM Cognos 10 Connect** により、Service Catalog では Cognos レポートなどのレポート オブジェクトを表示できます。
- **IBM Cognos 10** では、実稼働品質レポートをビジネスユーザおよび非テクニカルユーザに対して提供します。このようなユーザは、Cognos 10 機能を使用してレポートを印刷したり、Office などのアプリケーションに適した形式で出力を保存できます。
- **IBM Cognos Query Studio** (「Ad-Hoc Reports」としてユーザに提示される) により、ユーザはレポートデータに対して Ad-Hoc クエリーを実行できます。
- **IBM Cognos Report Studio** (「Report Designer」としてユーザに提示される) により、ユーザは既存のレポートを変更したり、新規レポートを作成したりできます。これは、Service Catalog データベースに格納されている異なるタイプのデータ間の関係を理解できるテクニカルユーザまたはパワー ユーザにお勧めです。
- **IBM Cognos Data Manager** はシスコのエンジニアが使用するツールで、トランザクション データベースからデータを抽出して専用のレポート環境にロードするプログラムを作成します。
- **IBM Cognos Framework Manager** はシスコのエンジニアが使用し、アドホック レポートおよびクエリーのエンドユーザが使用できる情報のデータ レベルおよびビジネス レベル ビューを定義します。
- **IBM Cognos Event Studio** では、レポート データベース内のデータの値によってトリガーされるイベントを定義します。イベントが発生すると、電子メールまたは例外レポートの実行などによりユーザに通知できます。アプリケーションには事前設定されたイベントはありません。

せんが、Advanced Reporting ユーザはデータ マートの内容に基づいて独自のイベントを定義できます。

Reporting アーキテクチャ

この項では、Service Catalog レポート ソリューションのアーキテクチャについて説明します。この項の対象読者は、ソリューション内での Cognos コンポーネントの使用法およびそれぞれの役割について関心のあるユーザです。Service Catalog レポート ソリューションを使用して、標準パッケージで提供されている事前に作成されたレポートを実行する方法や、独自のアドホック レポートまたはクエリーの生成に主に関心のあるユーザはこの項を飛ばしても差し支えありません。

データ マート アーキテクチャ

Service Catalog などのトランザクション システムが動作する同じ環境でユーザにレポートの実行を許可することは、一般的にベスト プラクティスではありません。レポート、アドホック クエリー、およびその他の詳細な分析を実行するためのリソース要件は、オンラインユーザに適切に応答するトランザクション システムを実行するためのリソース要件とは大きく異なります。このため、レポートおよび詳細な分析の基盤となるデータは、トランザクション システムから抽出し、レポート専用最適化された環境にロードするのが一般的です。

Service Catalog 専用のレポート作成環境は、2つのパッケージから構成されます。この章の残りの部分では、これらの内容および使用方法の詳細について説明します。

標準レポート データ パッケージ

標準レポート パッケージは、事前に作成されたレポートおよびKPIをサポートしています。さまざまな出力オプションにより、タスク、サービス、および申請に基づく測定およびトレンドの情報が提供されます。また、個人、組織、サービス チーム、およびサービス グループを含む Service Catalog データの構造に関するレポートも使用できます。事前に作成されたレポートで使用されるすべてのデータは、カスタム レポート パッケージでも使用できます。将来的には、このパッケージはカスタム レポート パッケージとマージされます。

カスタム レポート データ パッケージ

カスタム レポート データ パッケージが提供するディメンション モデルを使用して、タスク、サービスおよび申請関連のデータに関するアドホック レポートを作成できます。標準レポート パッケージで使用できる測定および属性に加え、各サイトにカスタマイズして設定されたサービス フォームにユーザが入力したデータも使用できます。この「Form Data Reporting」(FDR)により、サービス設計者が「レポート可能」として指定したすべてのディクショナリおよびサービスのすべての属性を把握できます。

標準レポートパッケージ

標準レポートパッケージは、Service Catalog で提供されている一連の事前に作成されたレポートおよび主要業績評価指標（KPI）ならびにこれらのレポート オブジェクトの生成をサポートするために必要なデータベーステーブルで構成されています。これらの事前に作成されたオブジェクトは、動作データから生成されるレポートに対する多くの営業部門要件を満たします。

データベース テーブル

標準レポートパッケージをサポートするデータベースには、詳細テーブルと要約テーブルの両方が含まれます。

詳細テーブルは、データベースの非正規化ビューを提供します。各テーブルには、対応するレポートに表示されるすべてのデータがあります。つまり、実行する各レポートが最適化されているため、ロックアップテーブルで関連データにアクセスしなければならないレポートはありません。ただし、テーブル間の関係がないため、これらのテーブルを他のテーブルとレポート内で結合することはできません。各テーブルは、指定された詳細レベルの完全なビューであり、OLTP システムに関する 1 つのタイプのファクトの非正規化ビューです。また、違う詳細レベルへのドリルアップまたはドリルダウンはできません。

要約テーブルには、集計または要約されたデータが含まれています。データを事前要約することによって、レポート要求への応答で、サマリー レポートがデータをリアルタイムで集計する必要がある場合に発生する処理遅延がなくなります。詳細テーブルの場合、各要約テーブルはその専用レポートまたは KPI に対してのみ使用される必要があります。アドホック レポート要件をサポートするため、要約テーブルを他のテーブルと結合することはできません。

事前に作成されたレポート

標準レポートパッケージに含まれる事前に作成されたレポートは、Report Studio ツールを使用して作成されて Reporting モジュールに組み込まれています。デフォルトのレポート表示形式は HTML に設定されていますが、この配信フォーマットおよび他のランタイム パラメータは、レポートの実行中に変更できます。レポート ソリューションに Report Designer が含まれている場合、ユーザは事前に作成されたレポートの定義を表示できます。また、必要に応じて、企業の要件をより満たすために定義を変更したり新規レポートを作成できます。

サービス KPI

サービス主要業績評価指標は、JFreechart API（JFreechart は Cognos 製品スイートの一部ではなく、オープンソースソフトウェア）を使用して生成されます。各 KPI 用に作成された要約データ テーブルを読み取ることによって、オンデマンドでグラフが生成されます。

Service Catalog データ マート : Advanced Reporting

Advanced Reporting モジュールを使用することで、Service Catalog データ マートのデータからカスタム レポートおよびクエリーを作成し、Service Catalog からデータを取り込むことができます。

Service Catalog データ マート

Service Catalog データ マートは、カスタム レポート データ モデル パッケージに基づいています。このパッケージによって、ユーザはデータ マートにアクセスできるようになります。データ マートには、タスクの実行者やタスクの期間などのサービス、タスク、申請、および工数関連の情報が含まれています。カスタム レポート パッケージは、標準パッケージと次の重要な点で異なります。

- カスタム レポート パッケージには、事前に作成されたレポートやKPIが含まれていません。アドホック レポートおよびクエリー用に限定されます。
- カスタム レポート パッケージを使用すると、フォームベースのデータにアクセスできます。これは、ユーザ設定のサービス フォームに表示され、入力されたディクショナリおよび属性から取得されたデータです。
- カスタム レポート パッケージは、異なるタイプのデータ間の関係を保持する柔軟なデータ モデルであるディメンション モデルとして分類され、アドホック レポートおよびクエリーの作成を支援します。このモデルについて詳しくは、「[カスタム レポートの作成](#)」を参照してください。

メトリックと属性

メトリックとは、集約できる数量です。これは、IT サービスのオーダー、提供の傾向および問題を特定して分析するために使用可能なデータを提供する手段です。

メトリックにより、以下のことが可能になります。

- Service Catalog のアクティビティ、リソース使用状況、サービス提供パフォーマンスをモニタリングする
- サービス提供のパフォーマンスに関する問題を理解して解決するための根本原因分析を行う

データ マート内のメトリックと属性は、次の表で説明する計算を使用して取得されます。

表 1: メトリックおよび属性の表

メトリック	説明
サービス ボリューム	定義された期間内のサービス要求の合計数として計算されます。 特定のレポートに応じて、このメトリックは、完了した要求またはさまざまな状態（進行中、キャンセル済みなど）の要求を具体的に意味します。
サービス コスト	特定のサービスに対して設定された価格から導き出されます。 価格 X 単位は、要求ごとに動的に調整できます。
サービス開始日または開始時刻	サービスの STARTEDATE および STARTEDDATETIME には、最初に顧客がサービス要求を送信した時間が設定されます。承認が完了し、提供が開始されるとすぐに、STARTDATE 値および STARTEDATTME 値が更新されます。これは、STARTEDATE (TIME) が承認の完了前には要求が送信された時間を参照し、承認の完了後には配信が開始された日時を参照することを意味します。標準対応とタスク期日に関するすべての計算には、実際の提供計画の開始日が使用されます。
タスク ボリューム	承認タスクまたは提供計画タスクの合計数。承認タスクまたは提供計画タスクの合計数として計算されます。
オンタイム %	<p>タスクが完了した時刻 (CompletedDateTime) を、タスクが完了する予定の時刻 (ScheduledDateTime) と比べることで、タスクが期日どおりであることを判断します。この計算には期間（実際またはデフォルトの期間）が直接使用されませんが、期限となる日時を最初に計算する際には、当然のこととして期間が使用されました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 計算された期日どおりまたは期日前に完了したサービスまたはタスクの割合。 • 顧客が [注文 (Order)] ボタンをクリックした時点で、Service Catalog はすべてのタスクの期日を計算します。 • タスクの期日はそのタスクに設定されている時間に基づいて計算されます。これは、そのタスクの運用レベル契約 (OLA) です。 • サービス期日は、そのサービスの提供計画で最後のタスクの期限となっている日付です。 • これは、そのサービスのサービス レベル契約 (SLA) です。 • 提供計画では複数の遅延タスクを許容できます。タスクが遅れていても、その SAL を達成することは可能です。
標準対応 %	設定された期間内に完了したサービスまたはタスクの割合。

メトリック	説明
タスク期間	<p>承認タスクまたは提供計画タスクの開始から終了までの経過時間（時間単位）。</p> <p>タスクまたは提供計画タスク。タスク期間は、実行者のカレンダーに基づく作業時間で算出されます。レポートでは、期間は時間単位で表示されます。</p> <p>タスクベースのファクトテーブルでは、タスク期間を測定する3つの方法があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ActualDuration は、カスタマーのカレンダーに従って、タスクの実行に要した作業経過時間数を測定します。 • PerformerActualDuration は、実行者のカレンダーに従って、タスクの実行に要した作業経過時間数を測定します。 • DefaultDuration はサービス設計者によって指定される数値で、タスクに要する時間を指定します。 <p>たとえば、次の前提があるとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者のカレンダーでは1日9時間の作業日が指定されている • タスクは月曜日（作業日）の午前9時にアクティブになった • 実行者は次の日の午前10時にタスクを完了した <p>この場合、PerformerActualDuration は10時間になります。</p>
計画上の工数	<p>特定の計画タスクの[工数（Effort）]フィールドに設定された時間から導き出されます（時間単位で計測）。</p>
実際の工数	<p>特定のタスクに対してタスクの実行者によって入力された時間（[工数（Effort）]エントリ）から計算されます</p>
計画の有効性	<p>設定された作業時間内に完了したタスクの割合として計算されます。</p>

メトリック	説明
タスクの標準対応 %	<p>実行者の実際の期間（タスクが開始された時刻からタスクが完了としてマークされた時刻までの作業時間数）を、タスクに指定されたデフォルトの期間と比べることで、タスクが運用レベル契約（OLA）を満たしていることを判断します。実際の期間がデフォルトの期間よりも短い場合、タスクは条件を満たしたことになります（StandardComplianceFlag は 1 になります）。</p> <p>設定された期間内に完了したサービスまたはタスクの割合。標準対応 % は、標準期間またはタスク期間のいずれかを使用して計算されます。経過時間のパフォーマンスからオンタイムパフォーマンスを切り分けるために、根本原因分析で使用します。</p> <p>以前のタスクの完了日に基づき、個々のタスクがそのOLAを違反していても、計画上の期間内に実行されるという場合もあります。</p>
サービスの標準対応 %	<p>すべてのコンポーネント タスクの実際の期間を合計し、この合計をサービスに指定されたデフォルトの期間と比べることで、サービスがそのサービス レベル契約（SLA）を満たしていることを判断します。（デフォルトの期間は、サービス設計者がサービスの[一般（General）] タブで設定する [標準期間（Standard Duration）] です）。実際の期間がデフォルトの期間よりも短い場合、サービスは条件を満たしたことになります（StandardComplianceFlag は 1 になります）。</p> <p>サービスのデフォルト期間は手動で入力および管理され、サービスのコンポーネントタスクに対する検証は実施されません。サービス設計者はデフォルトの期間を確認し、サービスに対して予想される実行タスクとその期間について、デフォルトのワークフローをデフォルトの期間に正しく反映させる必要があります。</p>
タスク カウント	<p>個々のタスク レベルでは、この値は 1 または 0 になります。たとえば、メトリックの名前が完了済みオンタイムタスク数である場合、期日どおりに完了したタスクのカウントは 1 になります。進行中のタスクの値は 0 になります。タスクをグループにまとめている場合、すべてのカウントが集計されるので、カウントは、期日どおりに完了したタスクの合計数になります。</p>
完了済みオンタイム % または標準対応 %	<p>これらのパーセンテージは、値が 0 または 100 の個々のタスク レベルで示されます。タスクをグループにまとめている場合、パーセンテージは平均化されて、タスク グループ全体のオンタイム % または標準対応 % が示されます。</p>

メトリック	説明
遅延未完了タスク カウント	このカウントは、個々のタスク レベルで割り当てられます。タスクが遅延しているか、進行中の状態にある場合、その値は1になります。そうでない場合は、値は0になります。タスクのグループのカウントを集計することで、そのうちいくつのタスクが遅延または進行中であるかを確認できます。レポートでは、カウントはデフォルトで合計されます。一般に、遅延未完了タスク カウントの値が大きい場合、それは提供プロセスに問題があることを意味し、カスタマーの不満につながります。
タスクの再スケジュール	タスクが再スケジュールされる場合の動作は、次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> タスクの新しい（再スケジュールされた）期日は、そのタスクの期日完了判断の計算に使用されます。 サービスの期日および期日完了判断の計算には影響ありません。 タスクの新しい期間は、タスクの標準対応判断の計算に使用されます。 タスクの新しい期間は、サービスの標準対応判断の計算には使用されません。

サービス ボリュームの測定：カスタマーとは

多くのカスタマーサービスの実装方法のように、サービス提供のエンドカスタマーである個人の名前は、サービスのオーダーフォームに保存されています。この情報は、標準レポートパッケージおよびその事前に作成されたレポート内からはアクセスできません。このため、サービス提供のカスタマーを登録するには、2つのオプションがあります。

- 多くのレポートが、[CUSTOMERFIRSTNAME] および [CUSTOMERLASTNAME] フィールドを参照しています。サービスのエンドカスタマーがオーダー フォームに保存されている場合、これらのフィールドはサービスを要求した個人を参照していますが、この個人を対象にサービスが実行されたとは限りません。一方で、これが個人をカスタマーとして識別するための唯一のオプションです。
- コストが割り当てられている場合、[ORGANIZATIONALUNITNAME] フィールドは、サービス提供に対する請求先の組織単位を参照します。これは、カスタマーとは誰かについての別の考え方です。

カスタマーに基づいて、サービス提供オプションを選択できます。

タスク提供パフォーマンスの測定

ここでは、ユーザのパフォーマンスを測定する方法について説明します。

個人のパフォーマンスの測定

タスクは個人に割り当てられるか、または個人が作業を引き出せるキューに割り当てられます。標準レポートパッケージおよび事前に作成されたレポートで使用できるデータ（特に、DM_SERVICETASKDETAIL および DM_AUTHORIZATIONTASKDETAIL 内の [PERFORMERID]、[PERFORMERFIRSTNAME]、[PERFORMERLASTNAME]、[PERFORMEROUID] および [PERFORMEROUNAME] フィールド）は、次の3つのいずれかの条件下で個人を参照できます。

- タスクは直接その個人に割り当てられ、他の人はそのタスクの作業をしたことがない。
- タスクはキューに割り当てられ、実行者だけがそのタスクの作業をしたことがある。
- タスクはキューに割り当てられ、最後にそのタスクの作業を行ったのは実行者だが、他の人も以前に作業した可能性がある。この場合、レポートにリストされた個人のパフォーマンスは、その個人だけのものではなく、以前にそのタスクに関わったすべての人の影響を受けます。このため、名前を挙げられた個人のパフォーマンスを測定する公平な基準とはなりません。

最初の条件は、標準レポートパッケージのデータで判別できます。しかし、2番目、3番目についてはその限りではありません。これはつまり、個人のパフォーマンスの測定を意図したレポートが実際のパフォーマンスを公平に反映した結果となるのは、タスクの責任を共有しないという明確で一貫したルールをサービスチームが持っている場合に限られるということです。このため、個人のパフォーマンスを測定する、事前に作成されたすべてのレポートに免責事項が表示されます。

使用する期間

サービス提供中に実行されたタスクの期間についての事前作成レポートは、尺度として PERFORMERACTUALDURATION を使用します。この尺度では、実行者の作業カレンダーを考慮に入れるため、週末とその他業務外の時間はタスク作業時間に計上されません。逆に、CUSTOMERDURATIONOFSERVICE を尺度とするとカスタマーのカレンダーが考慮に入れられるため、実行者作業の尺度としては不正確になります。

日付を使用する場合と 期日ベースで計算する場合

提供チームがタスク実行の優劣を評価する方法は2つあります。両方とも有効ですが、意味合いや使用方法は異なります。

- **カスタマーに対する約束（期日）と比べてタスクは遅れているか** このアセスメントを行う場合、レポートには尺度として TASKONTIMEFLAG、TASKDUEDATE、TASKCOMPLETEDDATE を含めます。これは、絶対日付という条件から、キューまたはサービスチームがカスタマー

への約束を守れているかを判断するのに有効です。ただし、個人のパフォーマンスを測る尺度としては適切ではありません。サービスを実行する際に、A、B、Cという個人が行う3つのタスクが必要だとします。個人Cのパフォーマンスを測定する場合、個人AやBの遅れのためにそれらのタスクが遅れてしまう場合があります。そのため、この測定方法はチームやキュー全体の顧客 サービスを評価する場合にだけ使用します。

- このタスクは、この種のタスクの標準的な想定時間内に実行されているか このアセスメントを行う場合、標準レポートでは尺度として TASKSTDCOMPLIANCEFLAG、TASKPROJECTEDDURATION、PERFORMERACTUALDURATION を使用します。タスクの実行に費やされた実際の期間と、この種のタスクの標準プランの期間とを比較できます。この方法のほうが、個々のチームメンバーのパフォーマンス評価に適しています。期間に注目することで、上流作業のタスクパフォーマンスから切り離せるからです。あるタスクが、期日から見れば遅れて完了したものの、期間の長さから見れば標準的な期間かそれ未満だということは、十分にありえます。これはつまり、ある人は自分の担当業務を適切に実行したものの、上流作業の影響で遅れてしまったことを示しています。

顧客中心の確実な測定制度には、両方の基準が必要です。すべてをタスク期間ベースで考えるならば、実際には「内部基準さえ満たしていれば、顧客との約束はいつでもよい」と言っていることになります。逆に、日付だけに注目していると、チームメンバーのパフォーマンスを正確に把握できず、顧客に対するパフォーマンス向上のために必要となる効果的なリソース決定を行うことができません。

属性 (Attributes)

レポートパッケージで使用されるディメンション属性は、Service Catalog OLTP データベースに保持されるデータから取得されます。以下に、属性について要約します。

表 2: OLTP データベースからの属性

属性	説明
顧客*	サービスの受け手になる個人（本人が直接オーダーする場合と、顧客のためにサービスがオーダーされる場合がある）および顧客のホーム組織単位
Billed*	サービスの課金対象組織。オーダーが確認される時（要求を保存した後、送信よりも前）に [課金先: 顧客 (Bill To: Customer)] として別の組織が選択されない限り、サービスの顧客と同一です。[課金先: 顧客 (Bill To: Customer)] として選択可能なのは、[課金可能 (Billable)] と指定された組織単位だけです。
Performer*	タスクを実行する人（および対応するホームOU）。詳細については、 個人のパフォーマンスの測定 、(11 ページ) を参照してください。



第 2 章

Cisco Prime Service Catalog レポートソリューションの設定

この章は次のトピックで構成されています。

- [Reporting 機能にアクセスするためのロールの定義, 13 ページ](#)
- [開発環境からテスト環境、実稼働環境へのレポートの移行, 15 ページ](#)
- [データ マートの設定, 22 ページ](#)
- [文字フィールドの最大サイズ, 24 ページ](#)
- [Reporting 用スクリプト, 25 ページ](#)
- [Form Data Reporting 設定の変更, 27 ページ](#)
- [Cognos での HTTPS の設定, 35 ページ](#)
- [主要業績評価指標 \(KPI\) の設定, 37 ページ](#)

Reporting 機能にアクセスするためのロールの定義

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

ユーザを定義済みロール「Service Operations Report User」に割り当てると、そのユーザには事前に作成されたレポートの実行が可能になります。管理者は、個々のロールに基づいて、Reporting フィーチャにアクセスするためのレポート機能を有効にする必要があります。

RBAC を有効にするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** [Organization Designer] > [ロール (Roles)] > [機能 (Capabilities)] を選択します。
- ステップ 2** [システム機能の追加 (Add System Capability)] テーブルで、[モジュールの選択 (Choose Module)] ドロップダウンリストから [Reporting] モジュールを選択します。
- ステップ 3** 選択する機能の [機能の選択 (Choose Capability)] チェックボックスをオンにします。以下の表を参照してください。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。

表 3: Reporting 機能の表

ロール	機能	説明
<ul style="list-style-type: none"> Advanced Reporting プロフェッショナル作成者 Advanced Reporting 管理者 Site Administrator 	Reports Designer	この機能は、Advanced Reporting の [Report Designer] セクションで使用可能なすべての機能へのアクセス権を付与します。
<ul style="list-style-type: none"> サービスオペレーションユーザ Advanced Reporting プロフェッショナル作成者 サービスチームマネージャ サービスチーム管理者 Advanced Reporting 管理者 Site Administrator 	KPI 管理	この機能は、KPI 管理機能、および KPI を管理、作成、変更する機能へのすべてのアクセス権を付与します。
<ul style="list-style-type: none"> Advanced Reporting ビジネス作成者 Advanced Reporting プロフェッショナル作成者 Advanced Reporting 管理者 Site Administrator 	Ad-Hoc Reports	この機能は、Advanced Reporting の [Ad-Hoc Reports] セクションで使用可能な機能へのアクセス権を付与します。

ロール	機能	説明
<ul style="list-style-type: none"> • Advanced Reporting 管理者 • Site Administrator 	Reporting 管理	この機能は、Reporting フォルダの管理、ダッシュボード、IBM Cognos 管理、レポートのスケジュール、レポートの保存、権限の管理、レポートの作成など、すべてのレポート機能へのアクセス権を付与します。
<ul style="list-style-type: none"> • サービス オペレーション レポート ユーザ • Advanced Reporting ビジネス作成者 • Advanced Reporting プロフェッショナル作成者 • Advanced Reporting 管理者 • Site Administrator • Reporting 管理者 • サービス チーム マネージャ • サービス チーム管理者 • Advanced Reporting 管理者 • Site Administrator 	レポートの表示	この機能は、Reporting モジュールへのアクセスを付与し、KPIダッシュボードを表示したり Prime Service Catalog レポートを実行する権限を付与します。

開発環境からテスト環境、実稼働環境へのレポートの移行

ここでは、レポートを実稼働環境まで移行する方法について説明します。

Catalog Deployer および設定管理

通常、Service Catalog 実装は複数のサイトで構成され、それぞれのサイトが異なる役割を果たします。

表 4: サイト実装テーブル

サイト	使用方法
開発	サービス定義が開発され、単体テストが行われます。カスタマイゼーションが最初に適用されます。
テスト	開発アクティビティから干渉されることのない、制御された環境。ここでは、品質保証または他の担当者が Service Catalog をテストします。
Production	ユーザコミュニティが Service Catalog からサービスを要求でき、IT チームがサービス要求を満たすことができる実稼働環境。

上記のガイドラインに従うと、Service Catalog ソフトウェアに適用済みのカスタマイゼーションを失うことなく、このソフトウェアをアップグレードできます。ただし、これらのガイドラインには、クライアントから提供されたコンテンツ（サービス定義や個人プロファイルなど）をサイト間で移行する必要性についての説明がありません。この機能は Catalog Deployer で提供されています。

Catalog Deployer モジュールは、メタデータ（サービス定義）およびリポジトリに保存されている組織データ（個人、組織、および関連するエンティティ）の設定管理を行います。Catalog Deployer のマニュアルについては、『[Cisco Prime Service Catalog Designer Guide](#)』を参照してください。

ここで説明する導入オプションを使用してレポートを移動するには、Reporting モジュールの管理権限が必要です。事前定義されているサイト管理者ロールには、この権限が含まれます。

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

データベースをコピーするための推奨プロセス

展開中の特定のタイミングで、Service Catalog OLTP データベースをサイト間でコピーすることが望ましい場合があります。次に例を示します。

- テストサイトまたは実稼働サイトを初めてインストールするときは、開発サイト全体を新しい環境にコピーする可能性があります。
- 実稼働サイトが稼働してしばらく経過したら、すべてのユーザアクティビティをテスト環境にコピーして、実際のパフォーマンスまたはボリュームを調査する必要があります。

Service Catalog OLTP データベースをサイト間でコピーするには、次の手順を実行します。

ソースのエクスポート

ソース データベースをエクスポートには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1 予測されるダウンタイムをユーザに通知します。
 - ステップ 2 ソース環境の Prime Service Catalog および Service Link サービスを停止します。
 - ステップ 3 ソース データベースをエクスポートします。データのソースおよびエクスポートの日付を追跡するために使用する命名規則を決定します。
 - ステップ 4 システムのシャットダウンを実行できない場合は、Oracle エクスポートの `-consistent` フラグを使用します。
 - ステップ 5 Prime Service Catalog および Service Link サービスを再起動します。
-

ターゲットへのインポート

データをターゲット データベースにインポートするには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1 ターゲット環境で、Prime Service Catalog および Service Link のサービスを停止します。
 - ステップ 2 ターゲット データベースの最新のバックアップ コピーがあることを確認します。
 - ステップ 3 必要に応じて、宛先からのエクスポート ファイルを、ターゲット データベース サーバにアクセスできるファイル システムにコピーします。
 - ステップ 4 ターゲット データベースにデータをインポートします。
 - ステップ 5 SQLServer の場合は、新たにインポートされるデータベースに存在するログインおよびユーザが、Service Catalog のこのインスタンスに必要な資格情報と一致することを確認します。必要に応じて新しいログインを作成したり、既存のログインをデータベース オーナーに関連付けたりして、このユーザが適切な権限

を持つようにします。Oracleの場合は、新しくインポートされるデータベースに適切なユーザが存在し、Service Catalog インストーラで指定されたように特権が付与されていることを確認します。

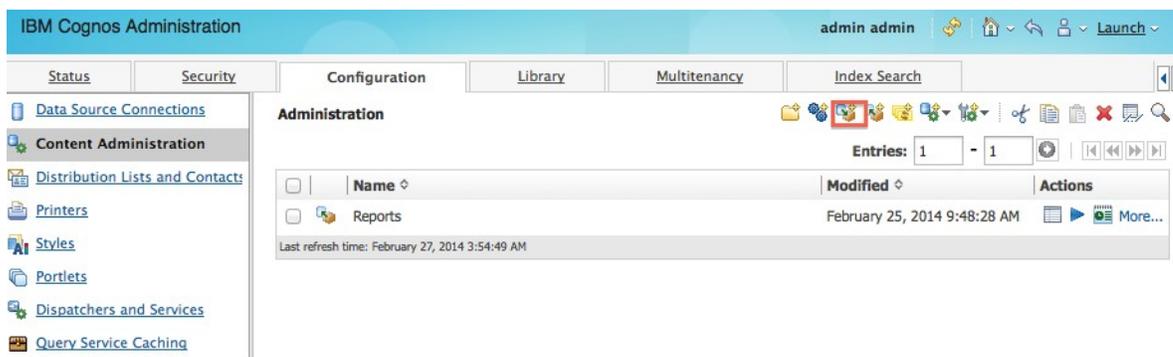
- ステップ 6** 両サイトが2つの異なる Cognos レポートサーバにアクセスしている場合は、各サイトの「CognosServer」の名前を指定する CnfParams テーブルのエントリを更新して、更新内容をコミットします。
- ステップ 7** ターゲット環境で、Prime Service Catalog および Service Link のサービスを再起動します。
- ステップ 8** [管理 (Administration)]>[エンティティホーム (Entity Homes)]>[SiteProtection] の[このサイト (This Site Is)]プロパティを現在のサイトに設定します。[エンティティホーム (Entity Homes)]の指定が異なる場合、またはサイトの保護レベルが異なる場合は、手動で変更を行い、変更を保存します。
- ステップ 9** 両サイトが2つの異なる LDAP ディレクトリに接続している場合は、ディレクトリ統合のデータ ソース定義を適宜変更します。
- ステップ 10** Service Link エージェントの接続プロパティをすべてチェックし、ターゲット環境に合わせて変更します。
- ステップ 11** 手作業での追加処理がある場合はそれを実行し、データを調整します。たとえば、一部のユーザ、グループ、または組織に権限を追加したり、権限を取り消したりする場合があります。
- ステップ 12** メンテナンスが完了したことをユーザに通知します。
-

エクスポートファイルの作成

エクスポートファイルを作成するには、次の手順を実行します。

- ステップ1 開発マシンで、CustomReports という名前のフォルダを Cognos の **Public Folders** ディレクトリに作成します。フォルダの名前を変更しても構いませんが、パブリック フォルダにする必要があります。
- ステップ2 新しいレポートを上記で作成した CustomReports フォルダにコピーします。
- ステップ3 レポート管理者の機能を持つユーザとして Service Catalog にログインします。
- ステップ4 右上隅の [起動 (Launch)] に移動し、**[IBM Cognos管理 (IBM Cognos Administration)]** をクリックします。
- ステップ5 [設定 (Configuration)] タブをクリックします。
- ステップ6 [コンテンツ管理 (Content Administration)] に移動し、画面の右上隅にある **[新規エクスポート (New Export)]** アイコンをクリックします。

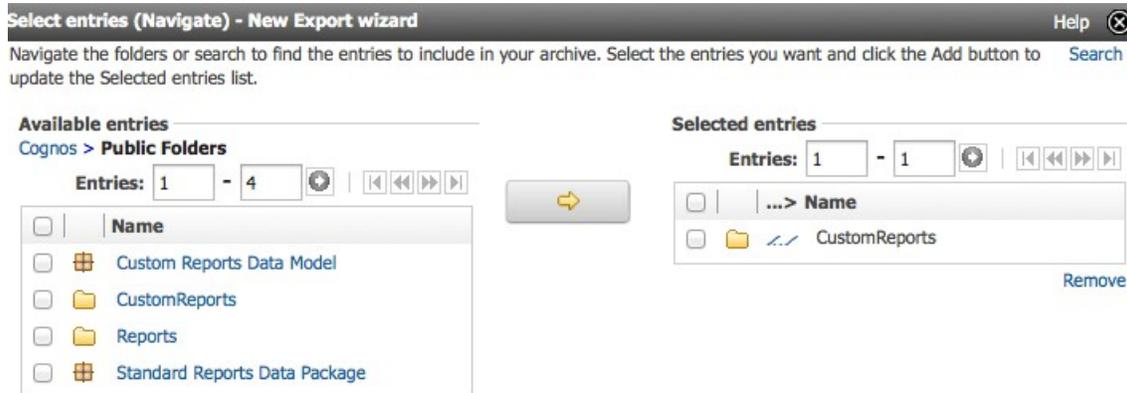
図 1: [新規エクスポート (New Export)] を選択します。



- ステップ7 エクスポートの名前（たとえば、CustomReports）およびその他の詳細を指定し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ8 [導入方法 (Deployment Method)] ページで、**[パブリックフォルダおよびディレクトリ コンテンツの選択 (Select public folders and directory content)]** を選択して、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ9 [追加 (Add)] をクリックして、手順1で作成した **CustomReports** フォルダを選択します。次に、カスタム レポート フォルダを選択し、下部にある [追加 (Add)] を選択してから [OK] をクリックします。

362591

図 2: CustomReport の選択



362592

- ステップ 10 [インポート後に無効化 (Disable after import)] の選択を解除して、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 11 [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 12 [ディレクトリコンテンツの選択 (Select the directory content)] セクションで、[Cognosグループおよびロールを含める (Include Cognos groups and roles)] を選択し、[既存のエントリを置換 (Replace existing entries)] を選択して、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 13 [一般オプションの選択 (Specify the general options)] セクションで、[アクセス権限を含める (Include access permissions)] を選択して、[新規および既存のエントリに適用 (Apply to new and existing existing entries)] を選択します。
- ステップ 14 [外部ネームスペース (External namespaces)] で、[外部ネームスペースへの参照を含める (Include references to external namespaces)] を選択します。
- ステップ 15 [エントリ所有者 (Entry ownership)] セクションで、[インポートを実行するユーザ (The user performing the import)] を選択して、[一般オプションの選択 (Specify the general options)] セクションで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 16 [導入アーカイブの指定 (Specify a deployment archive)] セクションで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 17 [要約の確認 (Review the summary)] セクションで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 18 [アクションの選択 (Select an action)] セクションで、[完了 (Finish)] をクリックします。
- ステップ 19 [今すぐ (Now)] を選択し、[オプションを使用して実行 (Run with options)] セクションで [実行 (Run)] をクリックします。
このプロセスにより、CustomReports.zip が Cognos Source マシンの <CognosHome>\c10_64\deployment フォルダに作成されます。

エクスポートされたファイルのインポート

ファイルをインポートするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 エクスポートされたファイル **CustomReports.zip** を実稼働マシンの <CognosHome>\c10_64\deployment フォルダにコピーします。
- ステップ 2 画面右上隅の [起動 (Launch)] に移動し、[IBM Cognos管理 (IBM Cognos Administration)] をクリックします。
- ステップ 3 [設定 (Configuration)] タブをクリックします。
- ステップ 4 [コンテンツ管理 (Content Administration)] に移動し、画面右上隅の [新規インポート (New Import)] アイコンを選択します。

図 3: 新規インポート (New Import) アイコンを選択します。



362594

- ステップ 5 [CustomReports] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 6 [CustomReports] を選択し、[パブリックフォルダのコンテンツの選択 (Select the public folders content)] セクションで [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 7 [ディレクトリのコンテンツの選択 (Select the directory content)] セクションで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 8 [一般オプションの指定 (Specify the general options)] セクションで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 9 [要約の確認 (Review the summary)] セクションで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 10 [アクションの選択 (Select an action)] セクションで、[完了 (Finish)] をクリックします。
- ステップ 11 新しいレポート フォルダ **CustomReports** が、実稼働マシンのパブリック フォルダ エリアに表示されます。

データ マートの設定

Service Catalog データ マートは、通常、サービス設計者がカスタマイズせずにインストールできます。ただし、この「最小の共通特性」によるアプローチでは、ほとんどのサイトのレポート作成要件を満たすことができません。このため、推奨される手順は、上記のベストプラクティスを、サイトのディクショナリおよびサービス設定と組み合わせて確認することです。次のセクションをワークシートとして使用することで、アナリストはサイトに対して必要なデータ マート設定を決定できます。これらの設定パラメータは、Advanced Reporting を設定するために使用できます。

これらのパラメータは、データ マートをインストールする際に指定する必要がある多くのプロパティに対応しています。データ マートの設定とそのインストールのカスタマイズに使用されるインストールおよび設定パラメータの詳細については、『[Cisco Prime Service Catalog Installation and Upgrade Guide](#)』を参照してください。

ディクショナリおよびサービス テーブルの数

データ マートを作成するときに、データ マートが保持するディクショナリおよびサービス ディメンションの最大数を指定します。これらの各ディメンションはデータ マートの個別のテーブルに対応します。ディクショナリまたはサービスの数は、データ マートをインストールした後に増やすことができます。ただし、この手順を避けるために、直近の導入に対して計画されている現在の要件および機能向上に対応できる十分なテーブルでデータ マートを作成してください。

作成する必要がある各タイプのテーブル数を決定するための「特効薬」はありません。一部のガイドラインは前のセクションで説明されています。サービス設計者はすべてのディクショナリを確認し、データ マートに含めるディクショナリを決定して、それらを **[Service Designer]>[ディクショナリ (Dictionaries)]** コンポーネントの **[レポート可能 (Reportable)]** ドロップダウンメニューで **[はい (Yes)]** を選択することで、レポート可能なディクショナリとして指定する必要があります。

Service Catalog は、レポート可能として指定され、データ マートに作成されたサービスおよびディクショナリ テーブルの数が指定された数を超過しないように追跡します。後からディクショナリ（またはサービス）をレポート可能にしないと決定した場合は、対応する **[レポート可能 (Reportable)]** フィールドを **[いいえ (No)]** に変更します。これにより、データ マートをロードする ETL ジョブからソース ディクショナリまたはサービスが削除されます。レポート作成フレームワークでは、クエリーサブジェクトを引き続き利用できます。ただし、ディクショナリまたはサービス データを保持するテーブルを別のディクショナリまたはサービスとともに使用することはできず、使用中のテーブル数の 1 つとしてカウントされます。

表 5: サービス設計パラメータ テーブル

パラメータ	デフォルト値	サイトでの値
NUMBER_OF_SERVICE_TABLES	100	
NUMBER_OF_DICTIONARY_TABLES	100	

データタイプの変換

データ マート内のすべてのデータは文字列（テキスト）、数値、または日付（時間コンポーネントを含む）として格納されます。内部ディクショナリからのデータは、次の表で示すように、適切な型に変換されます。

表 6: 内部ディクショナリのデータ テーブル

データ マート列のデータ タイプ	内部ディクショナリのデータ タイプ	データベース固有の実装
数値 (Number (Numeric))	番号 (Number) 資金 (Money)	Oracle : NUMBER SQL Server : FLOAT
日付 (Date)	日付 (Date) 日付および時刻 (Date and Time)	Oracle : DATE SQL Server : DATETIME
文字列 (Varchar : 可変長文字列)	テキスト (Text) Person URL アカウント (Account) 電話 SSN (社会保障番号) ブール値	Oracle : VARCHAR2 SQL Server : VARCHAR

Person データタイプは、サービス フォーム上の [個人の選択 (Select a Person)] ウィンドウで示されるように、個人の名と姓の組み合わせとしてデータ マート内に表されます。Boolean データタイプは、データタイプのオプション ボタン表現で示されるように、「yes」および「no」に対応する文字列で表されます。

外部ディクショナリからのデータは適切なタイプに変換されます。たとえば、すべての数値フィールドはその大きさや精度に関係なく、上記の表に示すターゲット データベースの数値型に変換されます。外部ディクショナリ テーブルのグラフィックおよびラージオブジェクト (LOB) データタイプはサポートされていないため、データ マートの作成時や ETL プロセスによるデータのロード時には無視されます。

ディクショナリおよびサービス テーブルの列数

データマート設定の一環として、設計者はディクショナリおよびサービステーブルに作成されるデータ型（文字、数値、日付）ごとの列数を指定します。すべてのディクショナリテーブルは、データ型ごとの許容列数に関して、同一の構成である必要があります。これは、サービステーブルについても同様です。



(注) SQLServerでは、テーブルの行の長さを8k (8192) バイトよりも大きくしないよう警告しています。これにより、サービスディメンションテーブルのサイズには大幅な制限が課されることとなります。このような制限はOracleには存在しないため、データタイプごとの列数とテキスト列のサイズを合計行サイズ制限の32kまで増やすことができます。

ディクショナリおよびサービス テーブルの列数を増やすオプションの1つは、文字列型 (VARCHAR) の列のサイズを（次に説明する DATA_STRING_MAX_SIZE プロパティで指定されている）デフォルト値の200文字から減らす方法です。文字列型の列の最大サイズはすべてのディクショナリ（およびサービス）に適用されるため、この値を減らす場合は注意してください。指定されたサイズよりも長いテキストデータは切り捨てられます。

テーブルがインストールプロセスによって作成された後に、各データタイプの列数を変更することはできません。

表 7: ディクショナリ パラメータ テーブル

パラメータ	デフォルト値	サイトでの値
NUMBER_OF_DICTIONARY_VARCHAR_FIELDS	40	
NUMBER_OF_DICTIONARY_NUMERIC_FIELDS	10	
NUMBER_OF_DICTIONARY_DATE_FIELDS	10	
NUMBER_OF_SERVICE_VARCHAR_FIELDS	80	
NUMBER_OF_SERVICE_NUMERIC_FIELDS	20	
NUMBER_OF_SERVICE_DATE_FIELDS	20	

文字フィールドの最大サイズ

データ マート ディクショナリおよびサービス テーブル内の文字フィールドの最大サイズは、デフォルトで200文字に設定されています。これは、ディクショナリおよびサービスにおける、すべてのテーブル内のすべての文字（テキスト）フィールドのサイズです。このプロパティは、最初のデータ マートのインストール後に、Cisco Technical Assistance Center (TAC) から入手できるスクリプトを実行することでのみ変更できます。

文字フィールドには、1行（テキスト）および複数行（テキスト域）のフィールドとしてサービスフォームに表されるデータと、オプションボタンとして表されるデータが格納されます。チェックボックスおよび複数選択のドロップダウンリストで1つ以上のオプションをオンにした場合は、オンにしたすべてのオプションがカンマで区切られた状態で同じデータマート文字フィールドに含まれます。文字フィールドの最大サイズを設定する際は、注意が必要です。サイズが小さすぎると、データは大幅に切り捨てられる場合があるため、一般的に説明フィールドおよびコメントフィールドが影響を受けます。サイズが大きすぎると、ETLプロセスおよびレポートの生成の両方のパフォーマンスに悪影響が生じる場合があります。

表 8: 文字パラメータ テーブル

パラメータ	デフォルト値	サイトでの値
DATA_STRING_MAX_SIZE	200	

計算の実行

次の手順に従って、サイトのレポート可能なディクショナリおよびサービスをサポートするデータマートの設定方法を決定します。

- レポート作成要件を確認して、レポート可能にする必要があるディクショナリとサービスの数を決定します。
- 選択したディクショナリ（およびサービス）を確認して、必要となるデータ型（文字、数値、日付）ごとの最大フィールド数を決定します。

Reporting 用スクリプト

Reporting モジュールには、Service Catalog データマートを保守するためのスクリプトや、ユーザが使用できる標準レポートおよび KPI を生成するためのスクリプトが必要です。

Reporting バッチ プログラム

Cognos DataManager ETL から生成された Service Catalog Extract-Transform-Load (ETL) スクリプトは、Service Catalog から提供される作成済みレポートの実行と、データマートにあるフォームに依存しないすべてのデータをサポートするデータベースに対する入力を制御します。

追加コマンドファイルにより、Cognos QueryStudio と Report Studio (Ad-Hoc Reports および Report Designer) で使用されるフレームワークの生成が完了し、Service Catalog のデータマートでアドホック レポーティングが可能になります。

これらのスクリプトは、同じ呼び出しとロギングのフレームワークを共有します。これらは、Cognos サーバに配置して実行される Windows.cmd ファイルとして使用できます。任意のエンタープライズスケジューラを使用して実行をスケジュールできます。Cognos サーバの

<ReportingInstalledDirectory>\logs ディレクトリには、これらのスクリプトのアクティビティのログが記録されます。

標準レポートおよび主要業績評価指標（KPI）をサポートするには、次のスクリプトが必須です。

表 9: レポートおよび KPI をサポートするスクリプト

プログラム	説明/使用方法
update_datamart_std.cmd	Data Manager で指定した ETL ルールに従って、事前に作成されたレポートをサポートするデータベース テーブルにデータを入力します。これは、データベース コンテンツの差分リフレッシュではなく完全な再ビルドです。 <8cognos.root>c10_64\datamanager\log にログ ファイルが生成されます。

データ マートをサポートするには、次のプログラムが必須です。

表 10: データ マートをサポートするプログラム

プログラム	説明/使用方法
update_datamart.cmd	<p>カスタム レポート作成パッケージで使用されるデータ マート テーブルにデータを入力します。また、Form Data Reporting テーブルのデータも取得します。これは、カスタム レポート パッケージのすべてのテーブルの差分更新です。ログ ファイルを <i>cognos.root/c10-64</i> および <i>cognos_installed_dir/logs/cognos_datamart_update.log</i> に生成します。</p> <p>このスクリプトは、次のオプションを使用して実行できます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 update_datamart.cmd fdr (Form Data Reporting テーブルのデータのみを入力) 2 update_datamart.cmd non-fdr (非 Form Data Reporting テーブルのデータのみを入力) 3 update_datamart.cmd fdr-truncate (Form Data Reporting テーブルからデータを消去)
create_model.cmd	<p>動的に定義されたレポート可能オブジェクト（ディクショナリとサービス）および標準のファクトとディメンションを含む Cognos FrameworkManager モデルを作成します。静的に定義されたモデル（データ マートで使用される標準のファクトとディメンション）を、レポート可能なサービスとディクショナリを記述する、動的に生成されたメタデータとマージしてモデルが再ビルドされます。</p>

プログラム	説明/使用方法
publish_fdr_pkg.cmd	FrameworkManager モデルを Cognos BI サーバに Cognos ScriptPlayer ユーティリティ経由でパブリッシュします。モデルを作成するプログラム (create_model.cmd) の後に、Service Catalog データ マート更新の一部として実行する必要があります。

Form Data Reporting 設定の変更

環境の拡大に伴って、Form Data Reporting (アドホック レポート) ディクショナリおよびサービス テーブルの数を増加する必要があります。たとえば、追加サービスをオンラインにする場合や、追加ディクショナリのコンテンツのレポートが必要な場合などです。Cisco Prime Service Catalog レポート ソリューションをインストールした後、FDR Configurator ユーティリティを使用して、Form Data Reporting 設定を変更できます ([DataMart について](#), [\(121 ページ\)](#) を参照)。

ここでは、FDR Configurator を起動して設定する方法について説明します。



(注) この項で説明されているタスクを実行するには、管理者権限を持つユーザとしてログインする必要があります。

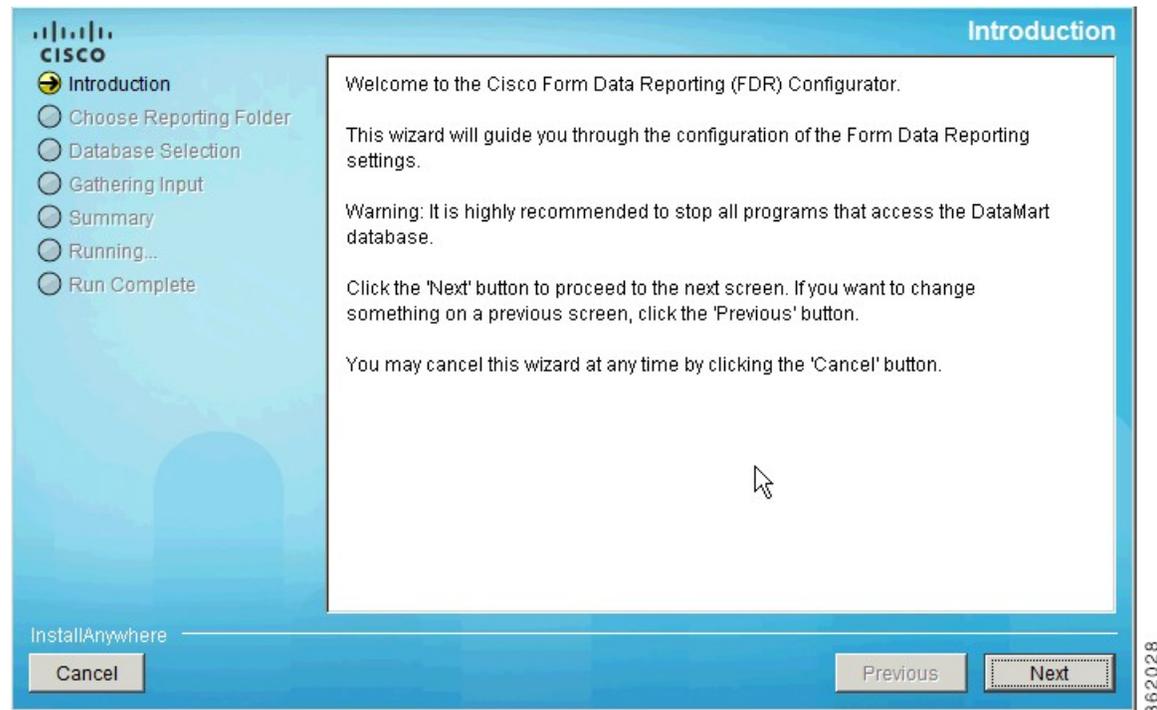
FDR Configurator の起動

このプログラムを実行するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 Cognos マシン上で、環境変数 JAVA_HOME を <COGNOS_HOME>\bin64\jre\7.0 に設定します。次に、PATH 環境変数の先頭に %JAVA_HOME%\bin を追加します。
- ステップ 2 データ マート データベースにアクセスするすべてのプログラムを停止します。
- ステップ 3 「<Reporting_Install_Dir>\cognos\bin」 ディレクトリに移動します。
- ステップ 4 fdrConfigurator.exe をダブルクリックして FDR Configurator を起動します。

経過表示バーが表示されます。完了すると、FDR Configurator ウィザードの最初のページ（[概要（Introduction）] ページ）が表示されます（以下を参照）。

図 4：概要



FDR Configurator ウィザードの実行

この設定ウィザードでは、各ページに表示されるさまざまなフィールドを順次設定していきます。各ページに入力したら、[次へ（Next）] をクリックして次のページに進みます。また、[戻る（Previous）] をクリックすると前のページに戻ることができます。ウィザードの最後に [インストール（Install）] をクリックして設定を開始します。随時、[キャンセル（Cancel）] をクリックすることで、設定を行わずにウィザードを終了できます。

設定オプションでは、大文字と小文字が区別されるので、大文字と小文字を区別せずにデータベース名などの値を入力すると、設定が失敗する可能性があります。

FDR Configurator ウィザードを実行するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** FDR Configurator を起動します (FDR Configurator の起動, (27 ページ) を参照)。
- ステップ 2** ウィザードの最初のページ ([概要 (Introduction)] ページ。FDR Configurator の起動, (27 ページ) を参照) で、[次へ (Next)] をクリックしてウィザードを開始します。
- ステップ 3** ウィザードの次の 2 つのページでは、変更する Reporting インストールについて、データベース タイプを選択し、データ マート データベースのパスワードを入力します。各ページを完了するごとに、[次へ (Next)] をクリックしてください。
データ マート データベースのページで [次へ (Next)] をクリックすると、ウィザードの [Form Data Reporting テーブル (Form Data Reporting Tables)] ページが表示されます (以下を参照)。

図 5 : Form Data Reporting テーブル

Form Data Reporting Tables

Dictionary table prefix: DM_FDR_DICTIONARY_

Service table prefix: DM_FDR_SERVICE_

Table columns prefix: FIELD

Text column max length: 200

Restore Defaults

Cancel Previous Next

362027

- ステップ 4** Form Data Reporting テーブルの設定は、既存のデータ マート データベースから取得されます。次の表に説明されているように、これらの設定は変更できます。

表 11: Form Data Reporting テーブル

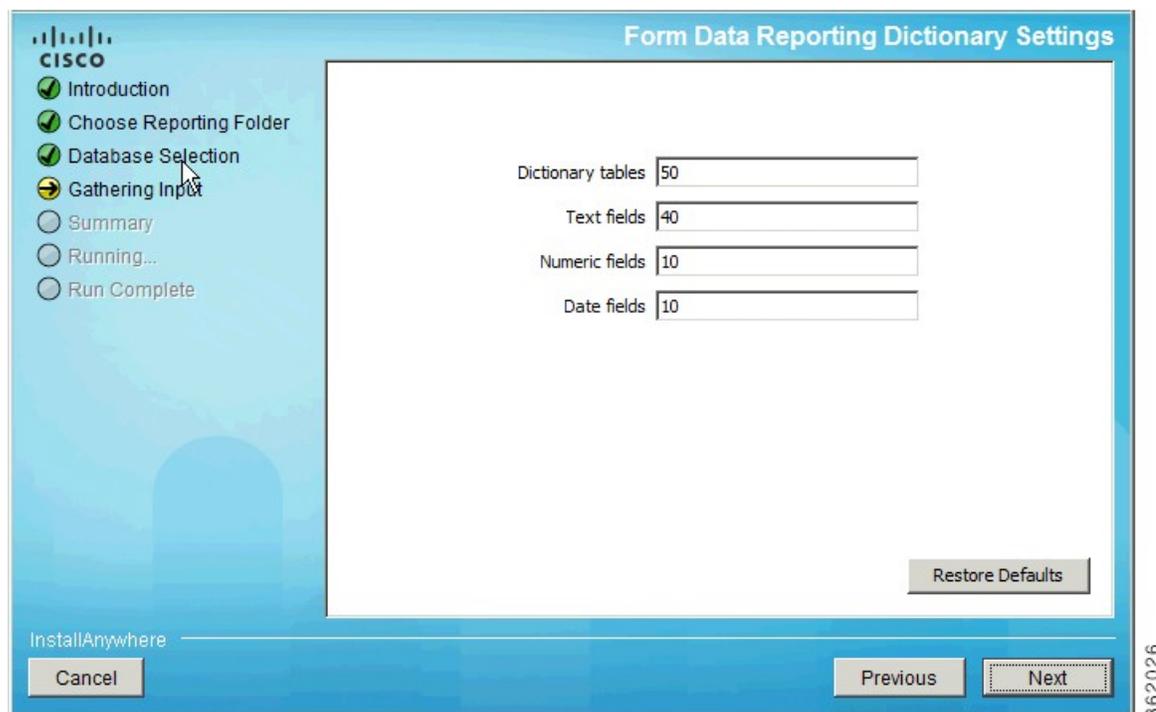
オプション	説明
ディクショナリ テーブルのプレフィックス (Dictionary table prefix)	<p>プレフィックスを変更する必要がある場合は、英字とアンダースコア文字のみを使用してください。数字や特殊文字は使用しないでください。変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、「update_datamart.cmd」や「update_datamart fdr.cmd」などの ETL スクリプトをフル モードで実行する必要があります (DataMart について、(121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
サービス テーブルのプレフィックス (Service table prefix)	<p>プレフィックスを変更する必要がある場合は、英字とアンダースコア文字のみを使用してください。数字や特殊文字は使用しないでください。変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、ETL スクリプト「update_datamart.cmd」をフルモードで実行する必要があります (DataMart について、(121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
テーブル列のプレフィックス (Table columns prefix)	<p>各テーブルのフィールド名のプレフィックス。この名前を使用して作成されるテーブルには、FIELD1、FIELD2、FIELDn などのような名前のフィールドが含まれます。変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、ETL スクリプト「update_datamart.cmd」をフルモードで実行する必要があります (DataMart について、(121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
テーブル列の最大長 (Text column max length)	<p>このパラメータは、ディクショナリおよびサービステーブルオブジェクトの varchar フィールドの最大サイズを示します。</p> <p>現在の値のみ増やすことができます。データは失われません。また、タイムスタンプもリセットされません。変更すると、VARCHAR() 列のサイズ変更を適用してデータ マート データベース内のディクショナリおよびサービス テーブルが変更されます。</p>

[デフォルトに戻す (Restore Defaults)] をクリックすると、編集した値は、既存のデータ マート データベースの現行の設定値で上書きされます。

ステップ 5 [次へ (Next)] をクリックして、ウィザードの次のページに進みます。

ウィザードの [Form Data Reportingディクショナリ設定 (Form Data Reporting Dictionary Settings)] ページが表示されます (以下を参照)。

図 6 : *Form Data Reporting* ディクショナリ設定



ステップ 6 Form Data Reporting ディクショナリの設定は、既存のデータ マート データベースから取得されます。次の表に説明されているように、Form Data Reporting ディクショナリの設定は変更できます。

表 12 : *Form Data Reporting* ディクショナリ設定

オプション	説明
ディクショナリ テーブル (Dictionary tables)	<p>データ マート データベースでレポート可能なディクショナリのデータを格納するために必要なテーブルの数。レポート可能なディクショナリごとに1つのテーブルが必要です。</p> <p>現在の値のみを最大800まで増やすことができます。既存のすべてのデータは保持され、テーブルが追加で作成されます。</p>

オプション	説明
テキストフィールド (Text fields)	<p>顧客フォームレポート分析に基づいてディクショナリで使用されるテキスト型フィールドの数。</p> <p>変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、「update_datamart.cmd」や「update_datamart fdr.cmd」などの ETL スクリプトをフル モードで実行する必要があります (Form Data Reporting 設定の変更, (27 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
数値フィールド (Numeric fields)	<p>顧客フォームレポート分析に基づいてディクショナリで使用される数値フィールドの数。</p> <p>変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、ETL スクリプト「update_datamart.cmd」をフルモードで実行する必要があります (DataMart について, (121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
日付フィールド (Date fields)	<p>顧客フォームレポート分析に基づいてディクショナリで使用される日付フィールドの数。</p> <p>変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、ETL スクリプト「update_datamart.cmd」をフルモードで実行する必要があります (DataMart について, (121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>

[デフォルトに戻す (Restore Defaults)] をクリックすると、編集した値は、既存のデータ マート データベースの現行の設定値で上書きされます。

ステップ 7 [次へ (Next)] をクリックして、ウィザードの次のページに進みます。

ウィザードの [Form Data Reporting サービス設定 (Form Data Reporting Service Settings)] ページが表示されます (以下を参照)。

図 7: *Form Data Reporting* サービス設定

ステップ 8 Form Data Reporting サービスの設定は、既存のデータ マート データベースから取得されます。次の表に説明されているように、Form Data Reporting サービスの設定は変更できます。

表 13: *Form Data Reporting* サービス設定

オプション	説明 (Description)
サービス テーブル (Service tables)	データ マート データベースでレポート可能なサービスのデータを格納するために必要なテーブルの数。レポート可能なサービスごとに1つのテーブルが必要です。現在の値のみを最大800まで増やすことができます。既存のすべてのデータは保持され、テーブルが追加で作成されます。

オプション	説明 (Description)
テキストフィールド (Text fields)	<p>顧客フォーム レポート分析に基づいてサービスで使用されるテキスト型フィールドの数。</p> <p>変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、ETL スクリプト「update_datamart.cmd」をフルモードで実行する必要があります (DataMart について, (121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
数値フィールド (Numeric fields)	<p>顧客フォーム レポート分析に基づいてサービスで使用される数値フィールドの数。</p> <p>変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、ETL スクリプト「update_datamart.cmd」をフルモードで実行する必要があります (DataMart について, (121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>
日付フィールド (Date fields)	<p>顧客フォーム レポート分析に基づいてサービスで使用される日付フィールドの数。</p> <p>変更すると、テーブルが削除されてから再作成されます。また、データベースのタイムスタンプもリセットされます。</p> <p>フォームのレポート データを再生成するために、「update_datamart.cmd」や「update_datamart.fdr.cmd」などの ETL スクリプトをフルモードで実行する必要があります (DataMart について, (121 ページ) を参照)。また、「IMB Cognos」サービスを再起動する必要もあります。</p>

[デフォルトに戻す (Restore Defaults)] をクリックすると、編集した値は、既存のデータ マート データベースの現行の設定値で上書きされます。

ステップ 9 [次へ (Next)] をクリックして、ウィザードの要約ページに進みます。

ステップ 10 設定ウィザードで、設定プロセスを開始するのに十分な情報が入力されました。このページで設定内容を確認してください。変更が必要な場合は、[戻る (Previous)] をクリックして目的のページに戻り、必要な変更を行ってください。内容が正しい場合、[インストール (Install)] をクリックして設定を開始します。このプロセスの実行中にウィザードを中止することは避けてください。

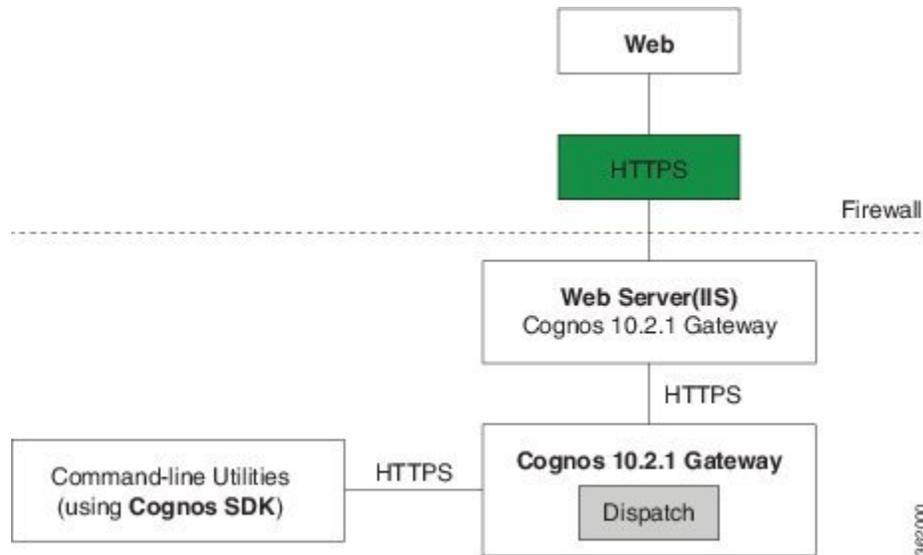
ステップ 11 設定プロセスが正常に完了したら、[完了 (Done)] をクリックして設定ウィザードを閉じます。設定プロセスが失敗した場合は、[完了 (Done)] をクリックして設定ウィザードを閉じてから、ステップ 1 に戻って FDR Configurator を再実行します。設定プロセスのログは、
「<Reporting_Install_Dir>_CSP_FDRConfigurator\Logs」ディレクトリにあります。

Cognos での HTTPS の設定

ここでは、Cognos に HTTPS を設定する方法について説明します。

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

図 8: SSL サポートの概要



必須条件と前提条件

- 1 Cognos Server がインストールされている IIS サーバで、HTTPS が有効にされている必要があります。
- 2 IIS の TCP ポート（80）を削除します。



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

- 3 セキュリティを強化するために、ファイアウォールを使用して、Cognos+IIS がインストールされているシステムのすべての非 SSL ポート（たとえば、ポート 80 および 9300）をブロックできます。
- 4 SA/Reporting に使用するコマンドは、Cognos Server がインストールされているシステムと同じシステムで実行されるため、すべてのコマンドラインユーティリティは引き続き HTTP プロトコルを使用します。
- 5 また、コマンドラインユーティリティの HTTPS/SSL を有効にすると、オーバーヘッドやパフォーマンス問題が生じることから、引き続き非 SSL が使用されます。

- 6 CnfParams テーブルの「CognosServername」を手動で変更して、IIS に設定されている SSL ポートを設定する必要があります。

IIS サーバ証明書の Cognos Server へのインポート

IIS 証明書を Cognos Server にインポートするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 IIS で使用されるサーバ証明書は、Cognos 10.2.1 BI Server の安全な場所にコピーする必要があります。
(注) サーバ証明書が Base-64 エンコード X.509 形式であることを確認します。
- ステップ 2 コマンドプロンプトを開いて、フォルダ「C:\Program Files\cognos\c10_64\bin」に移動します。
- ステップ 3 JAVA_HOME=C:\Program Files\cognos\c10_64\bin64\jre\7.0 を設定します。
- ステップ 4 次のコマンドを入力して、IIS サーバ証明書を Cognos 10.2.1 の JCA Keystore にインポートします。

例：

```
ThirdPartyCertificateTool.bat -T -i -r CA_certificate_file -k
crn_location/configuration/signkeypair/jCAKeystore -p password
(for example: ThirdPartyCertificateTool.bat -T -i -r "c:\certnew.cer" -k "C:\Program
Files\Cognos\c10-64\configuration\signkeypair\jCAKeystore" -p NoPassWordSet)
```

SSL に対応するための Cognos 10.2.1 の設定

SSL に対応するために Cognos 10.2.1 を設定するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 [Program Files] > [IBM Cognos 10-64] > [IBM Cognos 設定 (IBM Cognos Configuration)] を選択します。
- ステップ 2 [環境 (Environment)] > [ゲートウェイ URI (Gateway URI)] を選択します。http を https に変更し、デフォルトのポート 80 を 443 に変更します。
- ステップ 3 [暗号化 (Cryptography)] > [相互認証を使用しますか (Use mutual authentication?)] を選択し、[はい (True)] に変更します。
- ステップ 4 [暗号化 (Cryptography)] > [Cognos] > [サードパーティ CA を使用しますか (Use third party CA?)] を選択し、[はい (True)] に変更します。
- ステップ 5 設定を保存します。
- ステップ 6 IBM Cognos サービスを停止します。
- ステップ 7 再起動します。

SSLに対応するための newscale.properties の変更

newscale.properties を変更するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 newscale.properties ファイルで、cognoswebprotocol パラメータの http を https に変更します。
 - ステップ2 Prime Service Catalog アプリケーション サーバを再起動します。
-

検証

変更を検証するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ1 <https://CognosServername.domain.com/cognos10> にログインし、Cognos Connection にログインできるかチェックします。
 - ステップ2 <https://RequestCenterServername.domain.com/RequestCenter> にログインし、Reporting モジュールまたは Advanced Reporting モジュールに移動できるかチェックします。
-

主要業績評価指標（KPI）の設定

主要業績評価指標（KPI）では、Service Catalog サービスの管理で重要と見なされるトレンドまたは統計情報をトレースする早くて便利な方法を提供します。

ダッシュボードの設定

[ダッシュボード (Dashboard)] オプションは、Reporting モジュールに含まれています。このオプションを使用して、最大 4 つの KPI を表示するようにポータルを設定できます。

[Reporting]>[ダッシュボード (Dashboard)]>[ダッシュボードの設定 (Configure Dashboard)] ボタンを選択すると、使用可能な KPI のリストが表示されます。

[主要業績評価指標の選択 (Select Key Performance Indicators)] ページで、レポート名の左側にあるチェックボックスをオンにして、ダッシュボードに表示する KPI を指定します。[順序 (Order)] ドロップダウンメニューを使用して、選択した KPI をダッシュボードの四分円に表示する順序 (1 ~ 4) を選択します。選択内容をクリアするには [リセット (Reset)] をクリックし、変更を行わずにポップアップ ウィンドウを閉じるには [キャンセル (Cancel)] をクリックします。[KPI の選択内容の保存 (Save KPI Selection)] をクリックします。変更はダッシュボードに反映されます。

Service Catalog のパフォーマンスを測定する KPI を指定できます。インストールしていないモジュールの KPI を選択した場合、グラフの代わりに「使用可能なデータはありません (No data available)」という凡例が表示されます。

新しい KPI の登録

素早く簡単に新しい KPI を登録できます。

-
- ステップ 1 [モジュール (Module)] ドロップダウンメニューから [Advanced Reporting] を選択します。
 - ステップ 2 [KPI 管理 (KPI Administration)] をクリックします。
 - ステップ 3 [新規KPIの登録 (Register New KPI)] をクリックします。
 - ステップ 4 KPI パラメータを入力します。
 - ステップ 5 [登録 (Register)] をクリックします。
新しい KPI が [KPI管理 (KPI Administration)] ページの KPI リストに表示されます。
-

既存の KPI の変更

[KPI管理 (KPI Administration)] オプションは、「分析管理者」のロールを持つユーザが Advanced Reporting モジュールで使用できます。[KPI管理 (KPI Administration)] オプションを使用すると管理者は、KPI の表示または動作を調整できます。次の手順を実行します。

-
- ステップ 1 [Advanced Reporting] > [KPI管理 (KPI Administration)] を選択します。
 - ステップ 2 [主要業績評価指標の選択 (Select Key Performance Indicators)] ページで KPI を選択します。
 - ステップ 3 KPI を選択すると、そのプロパティが [KPIの更新 (Update KPI)] のページに表示されます。
 - ステップ 4 変更が必要な KPI プロパティは、KPI の表示を定義するプロパティのみです。これには次が含まれます。
 - [タイプ (Type)] : グラフのタイプで、オプションには、棒、縦棒、横棒、円、およびバブルがあります
 - [データ色パラメータ1 (Data Color Param 1)] から [データ色パラメータ6 (Data Color Param 6)] : グラフを描く色

レポート可能グリッドディクショナリなしで設定されたサービスの場合、サービスに対する各要求 (申請エントリ) は ETL プロセスによってキャプチャされ、対応する DM_FDR_SERVICETABLE に 1 行のデータとして挿入されます。ただし、1つ以上のレポート可能グリッドディクショナリが設定されたサービスの場合、ETL プロセスは DM_FDR_SERVICETABLE テーブルに複数行のデータを挿入します。挿入される行の数は、レポート可能グリッドディクショナリのうち最大の行数に対応します。

たとえば、レポート可能非グリッドディクショナリ 1 つ (Employee) と、レポート可能グリッドディクショナリ 2 つ (Contact、Address) を持つサービスがあるとします。このサービスに対する要求が、Contact 内のデータ 3 行、Address 内のデータ 2 行、Employee ディクショナリ内のいくつかのデータを持つと仮定します。このサービスに対してサービス テーブル内にキャプチャされたフォーム データは、次のようになります。

表 14: サービス テーブルにキャプチャされたフォーム データ

RequisitionEntryID	Employee. FirstName	Employee. LastName	Contact. タイプ (Type)	Contact. 詳細 (Details)	Address. 回 線 (Line)	Address. 市区町 村郡 (City)	Address. 状態	Address. 国 (Country)
NNN	John	Smith	セル	650-123-4567	3333 Third St.	San Mateo	CA	USA
NNN	(NULL)	(NULL)	作業	408-765-4321	1111 First St.	San Jose	CA	USA
NNN	(NULL)	(NULL)	E メール	jsmith@company.com	(NULL)	(NIL)	(NIL)	(NULL)



第 3 章

レポートの設計

この章は次のトピックで構成されています。

- [サービス設計でのレポート作成計画](#), 41 ページ
- [サービス項目をレポート可能にする](#), 42 ページ
- [以前に導入したディクショナリおよびサービスの更新](#), 44 ページ

サービス設計でのレポート作成計画

カスタマーの各サイトは当然異なるディクショナリおよびサービスのセットを持っているため、これらの中からレポート可能にするオブジェクトを決定する方法について厳格なルールは存在しません。ただし、データマートに含めるオブジェクトを決定する際は、次のガイドラインが役立つ場合があります。詳細については、[データマートの設定](#), (22 ページ) を参照してください。

ディクショナリ

日付または数値を含むディクショナリは、データマートに含める有力な候補です。

ディクショナリのすべて、またはその一部が、説明を保持するために設計された非常に大きなサイズのフィールドで構成されている場合、そのディクショナリはデータマートに含めるのに適した候補ではありません。このようなフィールドは、データマートが作成されるときに指定した最大文字サイズで切り捨てられます。

ビジネス ニーズにとって重要だと考えられるディクショナリは含める必要があります。このため、対応する個人ベースのディメンションには存在せず、**Organization Designer** に存在していた情報よりも新しい情報を含んでいる **Customer** ディクショナリおよび **Initiator** ディクショナリを含めるのが一般的です。

サービス

サービスを含めることで、基本的に各ディクショナリを識別することなく（つまり、個別のディメンションまたはクエリーサブジェクトとして）サービス内のすべてのディクショナリに関してレポートを作成できるショートカットが提供されます。これは特に1つのサービスのみを取り扱うユーザや、クエリーツールの使用頻度が低く、対象の項目に関するレポートを手っ取り早く必要としているユーザにとって役立ちます。

サービスをレポート可能にするには、次の欠点があります。それにより、データマートのサービスからディメンションを取得するハードルを下げる可能性があります。

- サービスに（異なるディクショナリにある）同じ名前の2つのフィールドが含まれている場合は、サービスに基づくクエリーサブジェクトに `Dictionary1_FieldName` および `Dictionary2_FieldName` として表示されます。紛らわしくない名前のフィールドには、フィールド名が設定されます。
- 非常に多くのフィールドが存在する非常に多くのディクショナリを含むサービスでは、許容されるフィールド数のデフォルトから、サービスディメンションの設定を大幅に増やす必要があります。通常、この調整により、サービスをレポート可能にするために必要な文字、日付、または数値フィールドの数が非常に大きくなってしまいます。SQL Server マニュアルでは、これにより「行の連鎖」が引き起こされるために、パフォーマンスに悪影響が生じる可能性を警告しています。

サービス項目をレポート可能にする

任意のディクショナリまたはサービスをレポート可能として指定できます。

レポート可能なディクショナリの設定

レポート可能なディクショナリは、Service Catalog データマートの [ディクショナリ データ (DictionaryData)] フォルダにクエリーサブジェクトとして表示されます。ディクショナリフィールドは、ディクショナリ内で指定した順序でディクショナリディメンションに表示されます。各フィールドタイプ（文字、日付、数値）の制限数を超過しているフィールドは、データマートから除外されます。データマートのクエリー項目名は、ディクショナリが定義されるときに指定したフィールド名と一致します。

ディクショナリをレポート可能にすることで、複数のサービスで使用されるディクショナリに基づいたレポートを非常に柔軟に作成できます。ディクショナリ、必要なファクトテーブル、および任意の関連するディメンションのデータを含むレポートを自由に作成できます。

レポート可能なディクショナリとそのコンポーネントフィールドの名前を付ける際は、次のガイドラインに従います。

- ディクショナリ名とフィールド名はより多くのユーザに公開されることになるため、これらの名前を標準化します。

- 大文字と小文字の使用法およびスタイルに関するサイト全体の基準を作成し、この基準を忠実に守ります。
- 複数のフォームで使用されるディクショナリのフィールドラベルは一貫している必要があります。実際に、フィールドラベルはフィールド名に非常に近い名前にする必要があります。フィールド名はディクショナリ ディメンションに公開されます。フィールドラベルを使用している場合は、サービス ディメンションに公開されます。

ディクショナリをレポート可能になるように構築するには、次のガイドラインに従います。

- ディクショナリがレポート可能である場合は、さまざまなサービスで非表示になっているフィールドを含めて、すべてのコンポーネントフィールドがデータ マートに表示されます。すべてのコンテキストにおいて、非表示になっているフィールドをユーザに対して非表示のままにする必要がある場合は、レポート可能ではない別のディクショナリにフィールドを配置してください。
- 必ず、予約済みのディクショナリ (Customer および Initiator) がサービスで使用されるフィールドのみを含むように設定してください。これらのディクショナリに含まれているフィールドはすべてデータ マートに表示されます。
- フィールド名はその内容と一致させてください。たとえば、フィールドが「date」という名前の場合、データタイプは日付とし、有効な日付または日時のみをフィールド値として許容するようにしてください。そうしないと、わかりにくいユーザインターフェイスになります。たとえば、フィールドに無効な日付値が存在すると、ユーザは Cognos レポート作成およびクエリー ツールで日付の計算を適用できなくなります。
- 同様に、数値を含むフィールドは数値データ タイプとして格納し、適切なサイズと 10 進数精度を適用する必要があります。これにより、確実に数値計算を適用することができ、レポート作成またはクエリー ツールでフィールドをフォーマットする必要がなくなるため、使いやすく一貫した表示を実現できます。

ディクショナリがレポート可能になった後、最初は編集不可として Service Designer に表示されません。ディクショナリの定義を編集するには、[レポート可能 (Reportable)] 値を [いいえ (No)] に変更します。この動作は、レポート可能になったディクショナリの定義を変更する際の影響を確実に認識してもらうための再確認です。

- 追加されたフィールドはデータ マートのディクショナリ データに追加されます。フィールドが追加される前に送信されたサービス要求には、そのフィールドの値は存在しません。
- 削除されたフィールドは、データ マートの対応するクエリー サブジェクトに残ります。フィールドの削除後の日付に送信した要求では、フィールド値は空欄になります。
- 任意のフィールドに割り当てられたフィールド長を自由に変更できます。
- フィールドに割り当てられたデータ タイプは変更できません。データ タイプが変更されると、データ マートをロードする ETL プロセスが失敗します。どうしてもデータ タイプを変更する必要がある場合は、データ マートのフォーム データ コンポーネントを再作成し、すべてのデータをリロードする必要があります。この手順については、Cisco Technical Assistance Center (TAC) から入手できます。

レポート可能なサービスの設定

サービスをレポート可能にすると、そのサービスは [サービスデータ (ServiceData)] フォルダにクエリーサブジェクトとして表示されます。サービスレコードは、そのサービスのすべてのレポート可能なディクショナリから構成されます。各フィールドタイプ（文字、日付、数値）の制限数を超過しているフィールドは、データマートから除外されます。データマートのクエリーオブジェクト名は、サービス用のフォームを設計するときに指定したフィールドラベルから取得されます。レポート可能なサービスに同じラベルの2つのフィールドが含まれている場合、ETLプロセスはそれらのディクショナリフィールドを Dictionary_Label_1、Dictionary_Label_2 というクエリー項目名でデータマートに追加します。

サービスバンドルはレポート可能として指定できます。サービスバンドルをレポート可能にすると、そのサービスバンドルは [サービスデータ (ServiceData)] フォルダにクエリーサブジェクトとして表示されます。サービスバンドルレコードは、子サービスとサービスバンドル自体に関連付けられたすべてのディクショナリから構成されます。

また、サービスバンドルに接続された子サービスがレポート可能である場合、子サービスレコードは各子サービスに関連付けられたディクショナリから構成されます。

レポート可能なサービスを構築する際は、レポート可能なディクショナリに関するガイドラインに加えて、次のガイドラインに従います。

- 同じサービスの異なるディクショナリにある2つのフィールドに同じラベルを割り当てないでください。ラベルはデータマートの対応するクエリー項目の名前を付けるのに使用されるため、同じサービスで使用されるフィールドのラベルは一意である必要があります。

以前に導入したディクショナリおよびサービスの更新

サービス設計手順では、以前に導入したディクショナリおよびサービスの変更を収容するのに最適な方法も検討する必要があります。これらの考慮事項には、Service Catalog トランザクションシステムへの影響と、データマートへの影響の両方が含まれている必要があります。

次を前提としてください。

- ディクショナリはレポート可能で、オーダーされたサービスで使用されている。
- データマート（およびそのメタデータ）はすでに作成され、要求に対する設定が完了している。

ディクショナリへの変更がデータマートの設定に与える影響にはどのようなものがあるでしょうか。これらの影響は次の2つの形で現れます。

- レポート作成メタデータへの変更。つまり、Ad-Hoc Reports および Report Designer でクエリーサブジェクトおよびクエリーオブジェクトとして利用できるディクショナリベースおよびサービスベースのディメンション、およびそのコンポーネントフィールドへの変更。
- Extract-Transform-Load (ETL) プロセスによってデータマートにロードされるデータへの変更。

レポート可能なディクショナリへのフィールドの追加

データマートのロードプロセスが次回実行されるときに、レポート作成モデル（メタデータ）を作成するジョブにより、ディクショナリに対応するクエリーサブジェクトに、フィールドがクエリー項目として追加されます。ETLプロセスで、そのフィールドが含まれるようになりました。ディクショナリに変更が加えられた後に送信された申請に対してはフィールド値が設定され、変更された日付より前に送信されたすべての申請に対しては空欄が設定されます。

このシナリオの唯一の注意点は、ディクショナリがディクショナリベースまたはサービスベースのディメンション内の各データタイプに割り当てられたフィールドの最大数を超過していると、フィールドを追加できないという点です。（フィールド数は **Advanced Reporting** がインストールされる際に指定されます。システム管理者は、各ディクショナリのデフォルト値である 60 個の文字フィールド、10 個の日付フィールド、および 10 個の数値フィールド、および各サービスのデフォルト値である 80 個の文字フィールド、20 個の日付フィールド、および 20 個の数値フィールドをカスタマイズできます。確信がない場合は、必ずシステム管理者に確認してください）。

いずれの場合も、現在のソフトウェアは、ディクショナリまたはサービスを表すクエリーサブジェクト内の最後のクエリー項目としてフィールドを追加します。これは、サービスフォーム上にフィールドが表示される箇所には対応しません。

レポート可能な新しいディクショナリの追加

ディクショナリは新しいクエリーサブジェクトとなり、そのすべてのフィールドはクエリー項目になります。ディクショナリがレポート可能な日付の時点から、ディクショナリにデータがロードされます。

既存のサービスに対して、ディクショナリの追加をまたぐ期間の要求に関するレポートを作成することは困難です。レポートに新しいディクショナリのフィールドを含める場合は、そのディクショナリを含む申請のみが含まれます。新しいディクショナリおよび変更の期間をまたぐ古いディクショナリからのデータを含むレポートを生成するには、サービスベースのクエリーサブジェクトを使用するしかありません。これとは逆に、既存のディクショナリにフィールドを追加した場合は、変更よりも前から存在する申請もレポートに表示され、新しいフィールドは空欄になります。

レポート可能なディクショナリからのフィールドの削除

データマートのビジネスビューは変化しません。つまり、フィールドはディクショナリに対応するクエリーサブジェクトでクエリー項目として引き続き表示されます。ただし、ETLプロセスでは、そのフィールドにデータがロードされなくなります。

データマートに与える影響は、フィールドを非表示にする場合と同じです。つまり、データ値はサービス要求で提供されなくなり、データマートにも表示されなくなります。ただし、サービス設計の観点（ディクショナリを新しいサービスに含めるたびにフィールドを非表示にする必要がなくなる）およびデータマートの観点（ETLプロセスがデータをフィールドにロードする必要がなくなる）からは、フィールドを削除すると効率性が高まる場合があります。もちろん、フィー

フィールドをディクショナリから削除する前に、副作用がないことを確認するために十分なテストを実施する必要があります。たとえば、ISFコードがそのフィールドを参照していないことや、削除されるフィールドに Service Link エージェント パラメータがバインドされていないことを検証する必要があります。

レポート可能なディクショナリの削除

結果は、フィールドをディクショナリから削除する場合の結果と同様です。ディクショナリはクエリーサブジェクトとして引き続き表示されます。ただし、基礎となるディメンションには追加されません。そのディクショナリからのデータでレポートを作成しようとする、論理的にはサービス定義にそのディクショナリが含まれていたときにオーダーされた申請のみが含まれます。

レポート可能なディクショナリの数は、Advanced Reporting 設定の一環として指定した最大数以下に制限されます。この数はデータ マートを作成するときに入力しますが、データ マートの運用中に、システム管理者が増やすこともできます。ただし、レポート可能なディクショナリを削除してもデータ マートからディクショナリは削除されないため、このディクショナリは許容されるディクショナリの1つとしてカウントされます。ディクショナリを使用する申請がデータ マートにロードされた後に、データ マートからディクショナリを削除することはできません。

ディクショナリ名の変更

通常は、いったんディクショナリをレポート可能として指定した後に、ディクショナリ名を変更しないでください。データ マートの対応するクエリーサブジェクトの名前が変更されてしまいます。また一方で、ディクショナリのフィールドを使用して保存されたレポートまたはクエリーは、無効になって実行されなくなります。（このようなレポートを修復するには、パブリックフォルダ内のレポートの書き込み権限を持つレポート オーナーまたはユーザがレポート定義を編集する必要があります）。

フィールド定義の変更

ここでは、フィールド定義パラメータについて説明します。

フィールド名の変更

フィールド名の変更は、ディクショナリ名の変更に似ています。いったんフィールドがレポート可能ディクショナリまたはレポート可能サービスに含められた後の変更は可能ですが、推奨されません。データ マートの対応するクエリー項目の名前が変更されてしまいます。また一方で、前のフィールド名を使用して保存したレポートまたはクエリーは無効になります。

フィールドタイプの変更

フィールドのデータタイプ（数値、日付、文字など）は、変更しないでください。ディクショナリに対応するディメンションが初めて作成されると、すべてのディクショナリフィールドが適切なデータタイプのカラムにマッピングされます。このマッピングは変更できません。

新規フィールドを適切なタイプの同じディクショナリ内に作成して、場合によっては古いフィールドを削除する方法が可能です。変更前後の両方のデータが必要なレポートには、両方のフィールドを含める必要があります。

フィールドの HTML 表現（表示タイプ）の変更には制限はありません。たとえば、最初の一連のチェックボックスとして表示されていたテキストフィールドは、データマートに影響を及ぼすことなくドロップダウンリストとして表示できます。

フィールドの長さの変更

数値フィールドの長さを変更すると、データマートにその変更が適用されます。副作用の可能性は最小限です。たとえば、フィールドの新しい許容値に対応するように、レポート内の項目に割り当てられている形式を調整しなければならない場合があります。

テキストフィールドの長さを変更しても、その影響は最小限です。長さが増加されて、データマート内のテキストフィールドに割り当てられた文字数（デフォルトでは200）を超過した場合、フィールド内のデータが切り捨てられます。テキストフィールドが短くされた場合、その副作用として考えられるのは、ユーザが別の形式で以前入力された値を省略するか、あるいは短くすることです。レポートまたはクエリーがそのフィールドに基づいたグループまたはセクション見出しを使用して設計されている場合は、行が期待どおりにグループ化されない可能性があります。

フィールドキャプションの指定

アクティブフォームコンポーネントにディクショナリを追加する際に、サービス設計者は、アクティブフォームコンポーネント内のディクショナリの各フィールドに対してキャプションを指定できます。これらのキャプションはサービスフォームのフィールドラベルとして表示されます。Service Designer は、フィールドキャプションの一意性の制約を強制しません。これは、Service Catalog サービスフォーム内で許可されているためです。ただし、サービスをレポート可能にする場合は、同じキャプションを同じディクショナリ内の複数のフィールドに使用しないでください。結果として、同じ名前のクエリー項目が2つになります。これはサポートされていません。

サービスバンドルからの子サービスの削除

データマートのビジネスビューは変更されません。つまり、子サービスのフィールドは、サービスバンドルに対応するクエリーサブジェクトのクエリー項目として引き続き表示されます。ただし、ETL プロセスでは、削除された子サービスに対応するフィールドにはデータがロードされません。



第 4 章

レポートの生成

この章は次のトピックで構成されています。

- [レポートを Excel 形式で表示するクライアント ブラウザの設定, 49 ページ](#)
- [レポートの表示に対するユーザ環境設定の変更, 50 ページ](#)
- [レポートおよびクエリーの作成, 54 ページ](#)
- [標準レポートの使用, 55 ページ](#)
- [カスタム レポートの作成, 60 ページ](#)
- [カスタム レポートおよびクエリーへのアクセス, 84 ページ](#)

レポートを Excel 形式で表示するクライアント ブラウザの設定

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

-
- ステップ 1** クライアントブラウザ ウィンドウを開きます。
 - ステップ 2** [ツール (Tools)] > [インターネットオプション (Internet Options)] を選択します。
 - ステップ 3** [セキュリティ (Security)] をクリックします。
 - ステップ 4** ローカルイントラネットゾーンを選択します。
 - ステップ 5** [サイト (Sites)] をクリックします。
 - ステップ 6** [詳細設定 (Advanced)] をクリックします。
 - ステップ 7** Cognos Server URL を入力します。

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

ステップ 8 [追加 (Add)] をクリックします。

レポートの表示に対するユーザ環境設定の変更

Cognos では、レポートおよびフォルダの表示方法が 2 つあり、各ページの右上のアイコンによって表されています。選択したビューが強調表示されます。

	「詳細ビュー」には、各レポートの簡単な説明が表示されます。
	「リストビュー」がデフォルトのビューです。レポート、フォルダ、およびそれらの内容を十分理解した後は、このビューに切り替えることを推奨します。このビューでは、次に示すように現在のフォルダの内容が単純にリスト表示されます。

図 9: リストビュー

			Previous 1-3 Next
	Name	Modified	Actions
<input type="checkbox"/>	Authorization: On-time % by Customer	January 8, 2007 3:43:11 AM	More...
<input type="checkbox"/>	Authorization: On-time % by Performer	January 8, 2007 3:43:16 AM	More...
<input type="checkbox"/>	Authorization: On-time % by Queue	January 8, 2007 3:43:22 AM	More...

362406

このビューを手動で設定する代わりに、[環境設定 (Preferences)] ページを使用して、Reporting モジュールの使用時に常に使用する環境設定を行えます。環境設定を行うには、メニューバーの右上の [マイエリア (My Area)] リンクをクリックして、[自分の環境設定 (My Preferences)] をクリックします。

図 10: [マイエリア (My Area)]



362407

[環境設定の設定 (Set Preferences)] ページの [一般 (General)] タブが表示されます。

ページの上部にあるエントリを使用して、デフォルトビュー (リストビューまたは詳細ビュー) を変更したり、そのビューをさらにカスタマイズできます。

図 11: [自分の環境設定 (My Preferences)] の [一般 (General)] タブ

ページの下部にあるエントリは、ユーザの場所/ロケールに関係しています。時間帯はレポートのスケジュールを設定するときに使用されます。デフォルトの時間帯は、レポートサーバがある場所の時間帯です。分散型の実装では、実行するレポートのスケジュールを容易に設定するために、ユーザの現在の場所に時間帯を設定する必要があります。

図 12: [自分の環境設定 (My Preferences)] の [一般 (General)] タブの地域オプション

英語以外のフォームデータまたはファクトテーブルの内容の表示は現時点ではサポートされていません。製品およびコンテンツの言語は、デフォルト言語である英語に設定する必要があります。

事前に作成されたレポートのインベントリ

次の表に、Service Catalog レポート（最上位のパブリック フォルダ [サービスパフォーマンスレポート (Service Performance Reports)] で入手可能）、および各レポートが格納されているフォルダをまとめます。

「サービス承認 (Service Authorization)」および「サービス提供 (Service Delivery)」レポートには、それぞれ承認およびサービスの提供の時点で開始された追加タスクが含まれます。これらのレポートには、要求の提供をキャンセルすることによって、ユーザまたはサービスチームマネージャによってキャンセルされた要求の一部となっているタスクは含まれません。

表 15: Service Catalog レポートの表

レポートのタイトル	フォルダ	説明
実行者別要求エージング (Aging of Requests by Performer)	日次要求管理 (Daily Request Management)	個人の未完了タスク数および遅延タスク数の調査またはレポートに有効
キュー別要求エージング (Aging of Requests by Queue)	日次要求管理 (Daily Request Management)	キューにある未完了タスク数および遅延タスク数の調査またはレポートに有効
承認: カスタマー別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Customer)	サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	カスタマー (OU) 別のオンタイム承認パフォーマンスの調査またはレポートに有効
承認: 実行者別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Performer)	サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	個人別のオンタイム承認パフォーマンスの調査またはレポートに有効
承認: キュー別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Queue)	サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	キュー別のオンタイム承認パフォーマンスの調査またはレポートに有効
ディクショナリ別サービス (Services by Dictionary)	サービス設計詳細 (Service Design Details)	ディクショナリの使用の管理に関する管理レポート
役職 (Functional Positions)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	すべての役職をリスト表示する管理レポート

レポートのタイトル	フォルダ	説明
組織単位別グループ (Groups by Organizational Unit)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	グループをリスト表示し、各グループが所属する組織単位を示す管理レポート
人員別グループ (Groups by People)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員をリスト表示し、各人員が所属するグループを示す管理レポート
グループ別組織単位 (Organizational Units by Group)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	グループとその組織単位に関する管理レポート
人員別組織単位 (Organizational Units by People)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員とその組織単位に関する管理レポート
キュー別組織単位 (Organizational Units by Queues)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	キューとその組織単位に関する管理レポート
グループ別人員 (People by Groups)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員とそのグループをリスト表示する管理レポート
組織単位別人員 (People by Organizational Unit)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員とその組織単位をリスト表示する管理レポート
組織単位別キュー (Queues by Organizational Unit)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	キューを組織単位ごとにリスト表示する管理レポート
サービス提供：実行者別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: On-time % by Performer)	サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	作業の実行に関する個人のパフォーマンスの評価または比較に有効
サービス提供：キュー別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: On-time % by Queue)	サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	作業の実行に関するキューのパフォーマンスの評価または比較に有効

レポートのタイトル	フォルダ	説明
サービス提供：サービス別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: On-time % by Service)	サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	サービスとそれに関連するタスクのオンタイムパフォーマンスの評価に有効
サービス価格設定の詳細 (Service Pricing Details)	サービス設計詳細 (Service Design Details)	サービスの価格設定情報の管理に関する管理レポート
サービスボリューム：サービス別要求アクティビティ (Service Volume: Request Activity by Service)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	サービスグループ内のサービス要求アクティビティ合計の測定およびモニタリングに有効
サービスボリューム：要求アクティビティの詳細 (Service Volume: Request Activity Details)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	個々のサービス提供トランザクションのステータスの調査またはレポートに有効
サービスボリューム：要求アクティビティの要約 (Service Volume: Request Activity Summary)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	特定のレポート期間内のサービス要求アクティビティ合計の測定およびモニタリングに有効
サービスボリューム：サービス別要求トレンド (Service Volume: Request Trend by Service)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	サービスグループおよびカレンダー四半期ごとのサービス要求アクティビティトレンドの測定およびモニタリングに有効
サービスチーム別サービス (Services by Service Team)	サービス設計詳細 (Service Design Details)	確定した予算に対するサービスの支出の管理に有効

レポートおよびクエリーの作成

Query Studio および Report Studio を使用する際の詳細な手順については、IBM/Cognos から提供されているユーザガイドを参照してください。このガイドはベンダーの Web サイトから入手できま

す。このセクションでは、Service Catalog データ マートと、クエリーおよびレポート作成者がこのデータ マートにアクセスするための使用するフレームワークに固有の懸念事項について説明します。

いずれのツールでも、カスタムパッケージ内に公開されているクエリーサブジェクトおよびクエリー項目に同等にアクセスできます。ページの左側にある [挿入可能オブジェクト (Insertable Objects)] ペインの項目を [Reporting] ペインにドラッグするだけで、レポートまたはクエリーを簡単に作成できます。各項目がレポートに追加されるたびに、Cognosはレポート用のデータを取得する際に使用される、基礎となるSQLを自動的に調整します。この調整を行うために、Cognosはデータマートの公開に使用しているカスタムパッケージで定義されている関係を利用します。このパッケージには、動的に定義されたディクショナリベースのディメンションとすべてのファクトテーブルとの間の関係が含まれています。これらの関係はデータベースの内部結合を利用しています。(対応するファクトクエリーサブジェクトからの) タスクまたは申請に関する情報は、申請またはタスクによる適用先のサービスでディクショナリが使用されている場合のみ、ディクショナリベースの情報を含んだ状態でレポートに表示されます。

特に新規ユーザにとって、Query Studio は Report Studio よりも簡単に使用できるツールであるため、まず Query Studio から使用することをお勧めします。Query Studio で必要なレポートの機能を実装できない場合は、クエリーを保存してから、Report Studio で編集して拡張することができます。Query Studio で作成されたすべてのクエリーには Report Studio との上位互換性があります。

特に、次のタイプの要件は Report Studio を使用して実装する必要があります。

- 合計に対するパーセントを表示する必要があるレポート。たとえば、期日どおりに完了した、または期日より遅くなった特定タイプのタスクのパーセンテージなど。
- ディクショナリデータを含めて申請を表示する必要があり、ディクショナリが使用されていなかった場合はサービスに対するディクショナリデータを空欄にしておく必要があるレポート。このレポートは Report Designer のマスター詳細レポートを利用して実装できます。
- 複雑なフィルタを含むレポート。たとえば、レポートに含まれるデータに、条件によって異なるフィルタが適用されるレポートなど。(Query Studio では、すべてのフィルタに論理 AND が適用されます。このため、レポートに含まれる行はすべての条件を満たす必要があります)。

標準レポートの使用

標準レポートパッケージには、非正規化ベースデータテーブルが含まれています。これらのテーブルは、事前に作成されたレポートの基礎として、また KPI に入力するデータ概要テーブルを提供するために使用されます。

これらのテーブルはそれぞれスタンドアロンエンティティです。新規レポートの作成や既存レポートの変更のためにテーブルを別のテーブルと結合させることはできません。標準レポートに修正を加える必要がある場合、確実な方法は Service Catalog データ マートとカスタム レポート パッケージを使用して必要なレポートを最初から作成することです。ここでは、一部のレポートでの実行方法のヒントを紹介します。クエリーの作成にはアドホッククエリー (Query Studio) を使用します。

人、ロール、グループ

[人、ロール、グループ (People, Roles, and Groups)] フォルダ内のレポートは、[組織 (Organizations)] フォルダ (個人、グループ、組織単位) 内のクエリーサブジェクトと Queue ディメンションを使用して複製できます。レポートは非常に使いやすく、適切な項目をレポートに挿入して、必要に応じてグループ化することで生成できます。

たとえば、「人員別組織単位 (Organizational Units by People)」レポートの組織単位は次のようになります。

図 13: サンプル レポート

Organizational Units by People

Person	Organizational Unit	Organizational Unit Type
Bernard Castaldo	Architectural and Functional Coatings	Business Unit
Bruce Madison	Global Internet Sales	Service Team
	Global Customer Implementation	Service Team
	Global Customer Specialists	Service Team
	Information Technology	Business Unit
Cheryl Tower	ER Credit Cards	Service Team
	Global Order To Cash	Service Team
	Information Technology	Business Unit
Christina Holzner	APR Product Integrity	Service Team
	Discretionary Work	Service Team
	EM Product Integrity	Service Team
	Global Solution Planning	Service Team

362432

このレポートを作成するためのレポート定義（Query Studio の [ファイルの管理（Manage File）] から参照可能）は、次の図のようになります（[Person Full Name] で指定したグループと「Search and Select」フィルタとして定義されたフィルタを使用）。

図 14：標準フィルタ オプションを使用したレポート定義

Report Definition	
Provides the expression for each report item. Query Information	
Report Item	Expression
<input type="checkbox"/> Person Full Name	[FormETL].[Person].[Person Full Name]
<input checked="" type="checkbox"/> Person Full Name	[FormETL].[Person].[Person Full Name] in (<selected people go here>
<input type="checkbox"/> Organizational Unit Name	[FormETL].[Organizational Unit].[Organizational Unit Name]
<input type="checkbox"/> Organizational Unit Type	[FormETL].[Organizational Unit].[Organizational Unit Type]

362433

同じクエリー項目が、異なるフィルタのセットで、「組織単位別人員（People by Organizational Unit）」レポートに使用されています。

図 15：フィルタ オプションが変更されたレポート定義

Report Definition	
Provides the expression for each report item. Query Information	
Report Item	Expression
<input type="checkbox"/> Organizational Unit Name	[FormETL].[Organizational Unit].[Organizational Unit Name]
<input checked="" type="checkbox"/> Organizational Unit Name	[FormETL].[Organizational Unit].[Organizational Unit Name] in
<input type="checkbox"/> Organizational Unit Type	[FormETL].[Organizational Unit].[Organizational Unit Type]
<input checked="" type="checkbox"/> Organizational Unit Type	[FormETL].[Organizational Unit].[Organizational Unit Type] in (?Organizational Unit Type?)
<input type="checkbox"/> Person Full Name	[FormETL].[Person].[Person Full Name]

362434

サービス設計詳細

[人、ロール、グループ（People, Roles, and Groups）] フォルダ内のレポートと同じく、[サービス設計詳細（Service Design Details）] フォルダ内のレポートも簡単に生成できます。Dictionary および Service デイメンションから必要な項目を選び、必要に応じてグループ化するだけです。

以下に、Ad-Hoc クエリーによって作成される [ディクショナリ別サービス (Services by Dictionary)] レポートの例を示します。

図 16: サンプル ディクショナリ



Services by Dictionary

Dictionary	Service	Status	Service Group
ACCESS_CONFIRMATION	Shared Folder - Access Request	Active	Security_Administration_Services
	NT Group - Access Request	Active	Security_Administration_Services
ACCESS_INDIVIDUAL_ACCOUNT_INFO	Access to Individual's Personal Accounts	Active	Security_Administration_Services
ACCOUNT_DISABLE	Disable NT and Lotus Notes Account	Active	Security_Administration_Services
ACCOUNT_EXPIRED	Windows (AD) Account - Expired - Extend	Active	Security_Administration_Services

362435

標準レポートの外観と動作を正確に複製するには、Report Designer で次のアクティビティを行う必要があります。

- レポートのタイトルを左寄せに変更します。
- プロンプト ページでディクショナリ用に Search-and-Select フィルタを含めます。

要求管理

[要求管理 (Request Management)] フォルダには、2つのエージングレポートが含まれ、遅延日数に基づいてタスクをバケットに振り分けます。バケットは、1～3日の遅れ、3～7日の遅れ、1

～2週以上の遅れ、2週間以上の遅れと定義されています。 レポートでは、遅延タスクがキュー別または実行者別のいずれかでグループ化されます。

図 17: エージング レポート

Aging of Tasks by Queue

Org. Unit	Performer	Task	1-3 days	3-7 days	1-2 weeks	>2 weeks	Total Open	Total Late	Late %
Delhi IT	Delhi IT Queue	Deliver/Install PC	0	0	0	1	1	1	100%
		Setup Phone/Voicemail	0	0	1	0	1	1	100%
	Delhi IT Queue		0	0	1	1	2	2	100%
Delhi IT			0	0	1	1	2	2	100%
Bangaluru IT	Bangaluru IT Queue	Call-Center Review	2	0	0	0	2	0	100%
		Follow-up Resolved Issue with Customer	2	0	0	0	2	0	100%
	Bangaluru IT Queue		4	0	0	0	4	0	100%
Bangaluru IT			4	0	0	0	4	0	100%

362439

このレポートは、基本的にピボット レポートです。 ピボットの基準は、未完了タスクの寿命です。 このレポートを作成するには、次の手順に従います。

- レポートの作業領域に、キュー組織、キュー名、Delivery Tasks ファクトのタスク名などの該当する属性やディメンションを配置します。
- 現在の日付とタスク期日の差（日数）を求めて、タスクの寿命を計算します。
- 4つのエージング バケットのカスタム グループを設定します。
- カスタム グループ（寿命）を基準としてレポートをピボットします。

サービス ボリュームおよびアクティビティ

サービス ボリュームおよびアクティビティに関するレポートは、特定の期間内に開始されたサービス要求の数と、それらの要求の現在のステータスについての情報の概要を示します。 以下に、

[サービス ボリューム : サービス別要求アクティビティ (Service Volume: Request Activity by Service)] の一例を示します。

図 18 : サービス別要求アクティビティの例

Service Volume: Request Activity by Service

This report covers the period from Jan 1 2007 to Jun 30 2007

Service Group	Service Name	New Requests	Ongoing	Completed	Cancelled	Delivery Cancelled	Rejected
Ariba_Services	Ariba - Access Request	65	0	40	16	1	0
	Ariba - Problem	355	12	320	2	0	0
Business_Intelligence_BI	Business Intelligence (BI)/Business Warehouse (BW) Reporting - Production Support Service	311	14	233	4	0	0
Call_Center_Services	Customer Information Service	49	1	43	1	1	0
	General Request	1,015	40	888	12	4	0
	Password Reset - Any Application	1,997	3	1,970	16	1	0
	Software Issues	847	22	748	5	1	0
Grand Totals:		4,639	92	4,242	56	8	0

362436

計算が複雑なので (要求のステータスに基づいて件数を集計) 、このレポートは Report Designer で実装する必要があります。

カスタム レポートの作成

Advanced Reporting モジュールには、アドホック クエリーおよびアドホック レポートを作成する機能があります。このモジュールには、次の3つのオプションがあります。

- [ホーム (Home)] ページでは、[Service Catalog] ドロップダウンメニューから [Reporting] モジュールを選択することなく、ショートカットを使用して標準レポートを実行できます。
- [Ad-Hoc Reports] タブでは、データ マートに対するクエリーを作成するための IBM Cognos Query Studio にアクセスできます。
- [Report Designer] タブでは、データ マートに対する専門的な品質レポートを作成するための IBM Cognos Report Studio にアクセスできます。

[Ad-Hoc Reports] オプションおよび [Report Designer] オプションにアクセスするには、ユーザに適切な権限が与えられている必要があります。

この項では、Advanced Reporting モジュールにアクセスする方法および Service Catalog データ マートの内容と構造の詳細について説明します。

Advanced Reporting モジュールへのアクセス

Service Catalog のドロップダウンメニューから Advanced Reporting 機能を使用するには、Advanced Reporting モジュールを選択します。

Advanced Reporting オプションのホーム ページには、事前に定義された 3 つのパブリック フォルダが表示されます。

- [レポート (Reports)]フォルダには、Reporting モジュールの一部としてアクセスできる、事前作成レポートへの代替パスがあります。カスタム設計されたレポート ビュー、および Ad-hoc Reports や Report Designer で作成された新しいレポートも、通常は [レポート (Reports)] フォルダのサブフォルダに格納されます。
- 残りのフォルダ ([カスタムレポートデータモデル (Custom Reports Data Model)]、[標準レポートデータパッケージ (Standard Reports Data Package)]) は、Report Designer および Ad-Hoc Reporting で使用するパッケージです。これらのフォルダを使用して、Service Catalog データマートに対するクエリおよびレポートを作成できます。

通常、Ad-Hoc Reports または Report Designer オプションに対応するタブをクリックします。これらのオプションにより、それぞれ Cognos Query Studio および Report Studio コンポーネントが開始されます。このとき、使用するレポート パッケージを 2 つの中から選択するように求められます。

データマートにアクセスするには、[カスタムレポートデータモデル (Custom Reports Data Model)] をクリックして選択します。Report Designer を使用している場合は、作成するレポートタイプを指定するように求められます。リストを指定します (これが、最も簡単に作成できるレポートのタイプです)。Ad-Hoc Reports を使用している場合は、Query Studio が自動的に開き、リストレポートが表示されます。カスタム レポート パッケージは、左側のペインに「挿入可能オブジェクト (Insertable Objects) 」というラベル付きで表示されます。

データ マートはディメンション モデルとして設定されます。

- ディメンション モデル内の基本トランザクション データは**ファクト**と呼ばれます。データマートのファクトには、タスク、申請、および工数エントリが含まれます。各ファクトには、複数の単位 (数量) が含まれる場合があります。たとえば、申請の推定処理時間は、実際の期間を示す 1 つの尺度になります。
- 各ファクトは、1 つ以上の**ディメンション** (関連するファクト内の行を選択またはフィルタリングするために使用できる説明属性) と関係しています。たとえば、タスクベースのファクトを説明するディメンションには、タスクの実行者とその完了した日付が含まれます。一方、ディメンションは通常、複数のファクト間で共有されます。たとえば、サービス ディメンションはタスクと申請の両方を説明している場合があります。
- 各ファクトはその関連するディメンションとともに、**スター スキーマ**を構成します。
- スター スキーマに加えて、カスタム レポート パッケージには、フォームベース、ディクショナリベース、およびサービスベースのデータについてユーザが策定する必要があるレポートおよびクエリをすべてカバーする別のテーブル、およびサイトにおける組織構造が含まれます。

ディメンションおよびファクトは、対応するフォルダ内にグループ化されています。また、[組織 (Organizations)] フォルダには、サイトで使用されている組織、グループ、および個人に関するデータが格納されます。[サービスバンドル (Service Bundles)] フォルダには、サービス バンド

ルと、バンドルを構成するために親サービスに関連付けられた子サービスに関するデータが格納されます。

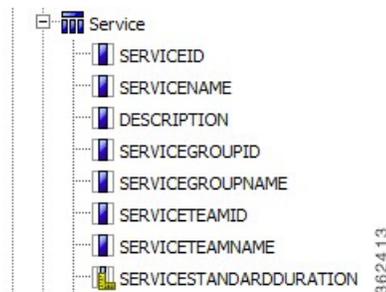
図 19: カスタム レポート データ モデルのツリー ビュー



フォルダを展開すると、すべてのディメンションとファクトが表示されます。📄 アイコンで示された各オブジェクトは、クエリーサブジェクトです。クエリーサブジェクトとは、関連する一連のフィールドまたはクエリー項目をグループ化したものです。クエリーサブジェクトを展開すると、そのクエリー項目が表示されます。

クエリー項目は、固有識別子、属性または測定基準/メトリックの場合があり、これは項目名の左側にアイコンで示されています。

図 20: サービス ツリー ビュー



	属性
	メトリック

メトリックとは、演算式で使用できる数値です。項目をメトリックとして定義することで、レポートまたはクエリーに複数のレベルまたはグループが存在する場合に、項目の値を集約（平均、合計、計算など）して、レポートの合計や小計を算出できます。また、メトリックは Report Designer で指定され、Cognos ツールで提供されている、さまざまな演算、分析、および割合の計算に使用できます。

すべてのクエリーサブジェクト、および各サブジェクトを構成するクエリー項目とその説明のリストは、このセクションの最後の表に記載されています。

寸法

カスタムレポートパッケージには、次のタイプのディメンションが含まれます。

- 静的ディメンションはすべてのインストールで利用でき、[ディメンション (Dimensions)] フォルダの直下にあります。これらのディメンションは、カスタマー、実行者、日付などのタスクおよび申請に関連する情報を説明します。
- [ディクショナリデータ (DictionaryData)] フォルダには、レポート可能として指定され、データ マートにロードされたディクショナリに基づくすべてのディメンションが存在します。レポート可能な各ディクショナリは、[ディクショナリデータ (DictionaryData)] フォルダに配置されます。ディクショナリの各クエリーサブジェクトには、各サービスまたはすべてのサービスにおいて非表示になっているかどうかに関係なく、ディクショナリのすべてのフィールドが含まれます。任意のファクトに1つ以上のディクショナリディメンションを接続して、柔軟なレポート作成およびフィルタリングメカニズムを用意することができます。
- [サービスデータ (ServiceData)] フォルダには、レポート可能として指定され、データ マートにロードされたすべてのサービスが含まれます。サービスの各クエリーサブジェクトには、サービスごとの許容フィールド数を超過していない限り、サービスで使用されるすべてのディクショナリ内のすべてのフィールドが含まれます。許容フィールド数を超過している場合、ディクショナリおよびフィールドはサービスから除外されます。厳密に言えば、サービスのクエリーサブジェクトはディメンションではありません。このため、レポート作成の目的でファクトと組み合わせないでください。代わりに、サービスのクエリーサブジェクトをレポートオブジェクトとして使用することで、サービス内のすべてのディクショナリおよびフィールドに関するレポートを迅速に作成できます。
- [サービスバンドル (Service Bundles)] フォルダには、すべてのサービスバンドルと、サービスバンドルに関連付けられた子サービスが含まれます。パッケージで利用可能なファクトやディメンションに、これらのディメンションを接続することはできません。

通常、ディメンションはファクトテーブルと組み合わせて使用され、ファクトに関するデータをクエリーやレポートに追加したり、詳細条件によってクエリーやレポートの出力をフィルタリングしたりできます。

ファクトおよびスター スキーマ

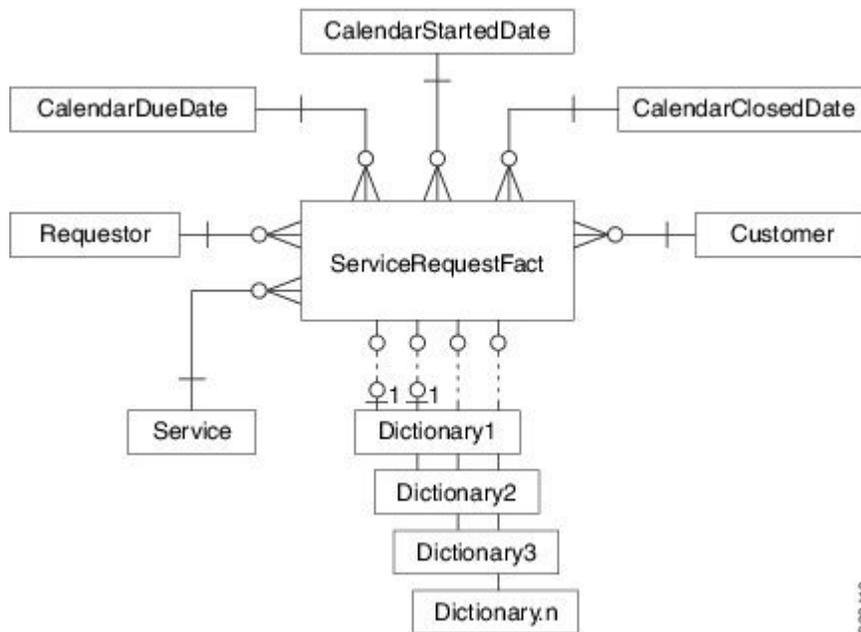
ここでは、ファクトおよびスター スキーマについて説明します。

申請 : ServiceRequestFact

ServiceRequest ファクトには、申請および要求されたサービスに関するデータが保持されます。ファクトに含まれている日付および期間属性はサービス要求で利用され、申請（複数のサービス要求を含むことができるショッピングカート）では利用されません。このファクトには、パフォーマンスに関するメトリックが含まれます。これらのメトリックには、要求が SLA を満たしているかどうか、実際または推定の処理時間、要求に関するすべてのディメンションの情報（要求のイニシエータ、カスタマー、オーダーされたサービスに含まれているレポート可能なディクショナリなど）へのリンクなどがあります。

次に、ServiceRequest ファクトと関連するディメンションを示すスタースキーマ図を示します。

図 21 : ServiceRequest ファクトのスタースキーマ図



302416

タスクベースのファクト

Service Catalog データ マートには、タスクベースのファクトの 5 つのビューがあります。これらのビューの 2 つ (RequisitionTaskFact および ServiceTaskFact) は、主に以前のバージョンの Advanced Reporting との下位互換性を保つために提供されています。これらのビューは自由に使用できますが、多くのレポートで役立つ一部のメトリックまたは計算が含まれていません。

各ビューは特定のタスクセットをグループ化することで最適化されています。タスクを調査する必要があるレポートおよびクエリーは、レポートの要件に最も合うタスクベースのファクトに基づいている場合に最高のパフォーマンスを発揮します。

次に、タスクベースのファクトの概要を示します。

表 16: タスクベースのファクト

ファクト	使用方法/説明
すべてのタスク	サービス要求の履行中に実行されるすべてのタスク。
承認タスク	すべての承認およびレビュー タスク。
提供タスク	追加タスクを含む、すべての提供タスク。
RequisitionTask ファクト	申請レベルで実行され、各サービス タスク レベルでは実行されないすべてのタスク。これらのタスクには、ファイナンシャル承認、部門承認、および部門レビューが含まれます。サイトがこれらの承認タイプを使用していない場合、このファクトテーブルは空になります。このクエリーサブジェクトは、主に以前のバージョンの Service Catalog データ マートとの下位互換性を保つために提供されています。
ServiceTask ファクト	サービスレベル タスクに関するデータ。これらには、サービス グループ承認とレビュー、サービス提供タスク、および追加タスクが含まれます。このクエリーサブジェクトは、主に以前のバージョンの Service Catalog データ マートとの下位互換性を保つために提供されています。

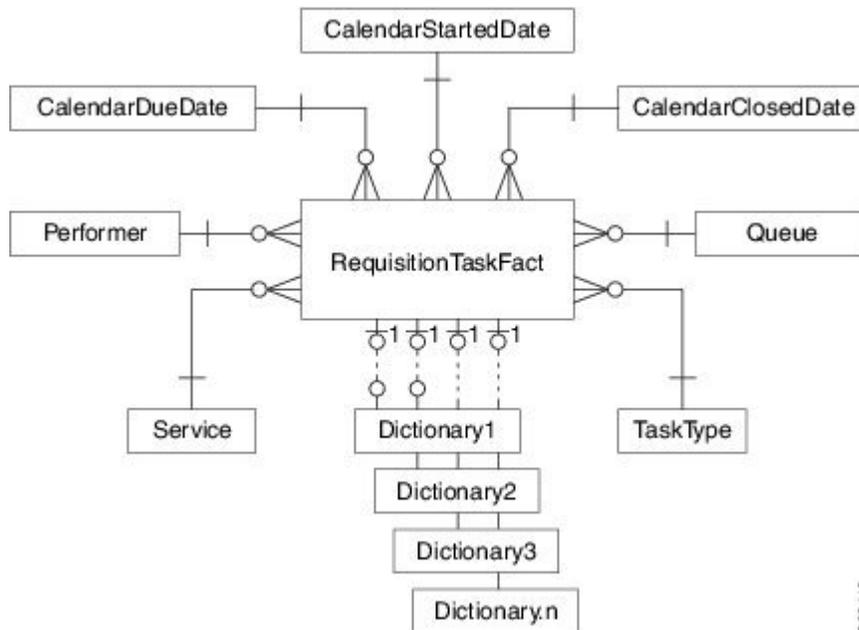
レポートやクエリーを作成するときは、レポートに含まれるタスクのタイプに最も合う内容のファクトテーブルを常に使用してください。次の表に、ファクトテーブルの内容の概要を示します。

表 17: ファクトテーブル

	ファイナンシャル承認	部門承認	部門レビュー	サービスグループ許可	サービスグループレビュー	提供タスク	追加タスク
すべてのタスク	<input type="checkbox"/>						
承認タスク	<input type="checkbox"/>						
提供タスク						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ServiceTask ファクト				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RequisitionTask ファクト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

RequisitionTask ファクトに関係しない「サービス」を除く、すべてのタスクベースのファクトが同じディメンションに関連しています。次に、関係を示すスタースキーマ図を示します。

図 22: タスクベースのスタースキーマ図



ServiceTaskFact および RequisitionTaskFact の両ファクトは非推奨となりました。レポート設計者は他のファクトを使用して、すべてのカスタム レポートを作成することを推奨します。

工数費用 : TaskEffortEntry ファクト

TaskEffortEntry ファクトは、各タスクの所要工数に関するデータを保持します。工数エントリーは、人件費や材料などのカテゴリ別に利用できます。一部の実装では工数エントリーが不要であるため、このファクトで利用できるデータがない場合があります。

組織

[組織 (Organizations)]フォルダには、サイトで設定されているグループ、組織、および個人に関する情報が含まれます。ディメンション データやファクト データにこのフォルダ内のクエリー サブジェクトを接続することはできません。クエリーサブジェクト同士の接続のみ可能です。対応するクエリー項目は、[ディメンション (Dimensions)]フォルダおよび[ファクト (Facts)]フォルダ内のクエリー サブジェクトにあります。

Data Mart ディメンション

この項の表で、カスタムレポートパッケージの[ディメンション (Dimensions)]フォルダにあるすべてのクエリー項目 (ファクトとディメンションの両方の属性) の概要を示します。このリストには、ディクショナリベースおよびサービスベースのフォーム データは含まれていません。これらのフォーム データは当然、サイトごとに異なります。

カスタマー

Customer ディメンションは、オーダーされたサービスの受信者について説明しています。

ディレクトリ統合の一環として Person 属性へのカスタム マッピングが適用されている場合、このクエリーサブジェクトを構成するクエリー項目の動作は変更される場合があります。次に記載されている説明は、Organization Designer で想定されるデフォルトです。これらのフィールドの一部は、特定のサイトで使用されていない場合には空欄になる場合があります。

表 18 : Customer クエリー テーブル

クエリー項目	説明
CustomerID	カスタマー ID
Customer Full Name	カスタマーの氏名 (First Name Last Name 形式)
CustomerFirstName	カスタマーの名
CustomerLastName	カスタマーの姓
CustomerOUID	カスタマーのホーム OU の組織単位 ID
CustomerOUName	カスタマーのホーム組織単位の名前
CustomerBuilding	カスタマーが位置している建造物
CustomerBuildingLevel	カスタマーが位置している建造物の中での高さまたは階数
CustomerOffice	カスタマーのオフィス
CustomerCubic	カスタマーの仕事スペースの番号
CustomerStreet1	カスタマーの住所の 1 行目
CustomerStreet2	カスタマーの住所の 2 行目
CustomerCity	カスタマーが位置している市区町村

クエリー項目	説明
CustomerStateProvince	カスタマーが位置している都道府県
CustomerZip	カスタマーの郵便番号
CustomerCountry	カスタマーが位置している国
CustomerLoginName	カスタマーのログイン名
CustomerEmailAddress	カスタマーの電子メールアドレス
職場の電話	カスタマーの業務用電話
Cust_SupervisorID	カスタマーの上司の ID
Supervisor Full Name	カスタマーの上司の氏名 (First Name Last Name 形式)
Cust_SupervisorFirstName	カスタマーの上司の名
Cust_SupervisorLastName	カスタマーの上司の姓
Cust_SupervisorEmail	カスタマーの上司の電子メールアドレス
Cust_SupervisorLoginName	カスタマーの上司のログイン名
Customer Status	カスタマーのステータス (有効な値は「Active」および「Inactive」)

ディクショナリ

Dictionary ディメンションは、フォーム フィールドが入力されたディクショナリについて説明するために使用できます。

表 19: *Dictionary* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
DictionaryID	ディクショナリ ID
DictionaryName	ディクショナリの名前
DictionaryGroupID	このディクショナリが属するディクショナリ グループの ID
DictionaryGroupName	ディクショナリ グループの名前
DictionaryServiceItemFamily	特定のディクショナリのサービス項目ファミリ名

クエリー項目	説明
Is Reportable	ディクショナリがレポート可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ レポート可能なディクショナリには、対応するクエリー サブジェクトが [ディクショナリデータ (DictionaryData)] フォルダの下に配置されます。

キーワード

Keyword ディメンションは、特定のサービスに関連付けられたキーワードを一覧表示するために使用できます。

表 20 : *Keywords* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
KeywordID	キーワードの固有識別子
Keyword	カタログユーザがオーダーするサービスを検索するための 1 つ以上の単語

実行者

Performer ディメンションはタスクを実行する個人を説明します。タスクには、提供タスク、追加タスク、承認タスクおよびレビュー タスクが含まれます。

ディレトリ統合プロセスの一環として Person 属性へのカスタム マッピングが適用されている場合、このクエリーサブジェクトを構成するクエリー項目の動作は変更される場合があります。次に記載されている説明は、Organization Designer で想定されるデフォルトです。

キュー (Queue)

Queue ディメンションは、タスクが割り当てられているキューを説明します。

表 21 : キュークエリー テーブル

クエリー項目	説明
QueueID	タスクが割り当てられたキューの ID
QueueName	キューの名前
Queue Status	キューのステータス (「Active」または「Inactive」)
QueueOUID	キューを担当する組織単位の ID

クエリー項目	説明
QueueOUName	キューの組織単位の名前
Work Phone	キューの業務用電話
Email Address	キューの電子メール アドレス

要求元 (Requestor)

Requestor ディメンションはサービスをオーダーした個人を説明します。

ディレクトリ統合の一環として Person 属性へのカスタム マッピングが適用されている場合、このクエリーサブジェクトを構成するクエリー項目の動作は変更される場合があります。次に記載されている説明は、想定されるデフォルトです。

表 22: 要求者クエリー テーブル

クエリー項目	説明
RequestorID	サービスを要求した個人の ID
Requestor Full Name	要求者の氏名 (First Name Last Name 形式)
RequestorFirstName	要求者の名
RequestorLastName	要求者の姓
Requestor Status	要求者のステータス (「Active」または「Inactive」)
Work Phone	要求者の業務用電話
RequestorOUID	要求者のホーム OU の組織単位 ID
RequestorOUName	要求者のホーム OU の名前
RequestorBuilding	要求者がいる建造物の番号または名前
RequestorBuildingLevel	要求者の建造物の中での高さまたは階数
RequestorOffice	要求者のオフィス
RequestorCubic	要求者の仕事スペースの番号
RequestorStreet1	要求者の住所の 1 行目
RequestorStreet2	要求者の住所の 2 行目

クエリー項目	説明
RequestorCity	要求者がいる都市
RequestorStateProvince	要求者がいる州
RequestorZip	要求者の郵便番号
RequestorCountry	要求者がいる国
RequestorLoginName	要求者のログイン名
RequestorEmailAddress	要求者の電子メール アドレス
Req_SupervisorID	要求者の上司の ID
Supervisor Full Name	上司の氏名 (First Name Last Name 形式)
Req_SupervisorFirstName	要求者の上司の名
Req_SupervisorLastName	要求者の上司の姓
Req_SupervisorEmail	要求者の上司の電子メール アドレス
Req_SupervisorLoginName	要求者の上司のログイン名

サービス

Service ディメンションには、申請でオーダーされるサービスや実行されるタスクの対象となるサービスに関連するデータを整理するための階層（サービスチーム、サービスグループ、サービス）が含まれます。Service 属性は、ファクトデータに条件を課したり、ファクトデータをフィルタリングしたりするためのファクトテーブルと組み合わせて使用できます。

表 23: サービス項目クエリー テーブル

クエリー項目	説明
ServiceID	サービス ID (Service ID)
ServiceName	サービスの名前
説明	サービスの簡単な説明
ServiceGroupID	サービスが属するサービス グループの ID

クエリー項目	説明
ServiceGroupName	サービスが属するサービス グループの名前
ServiceTeamID	サービスを担当するサービス チームの ID
ServiceTeamName	サービスを担当するサービス チームの名前
ServiceStandardDuration	サービス定義で指定されている標準期間
ServiceDurationUnits	表示されている標準期間の単位
ServiceHoursPerBusDay	1 営業日あたりの時間数
EstimatedCost	サービスの推定コスト
PublicationDate	サービスの公開日
ExpirationDate	サービスの有効期限日
IsInactive	サービスがアクティブ (0) または非アクティブ (1) であることを示すフラグ
Is Reportable	サービスがレポート可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ。レポート可能なサービスには、対応するクエリー サブジェクトが [サービスデータ (ServiceData)] フォルダの下に配置されます。
Is Orderable	サービスがオーダー可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ
Price	サービスの集計価格

Service Bundles

Service Bundles クエリー サブジェクトでは、アプリケーション リポジトリ内のすべてのサービスバンドルにアクセスできます。

表 24 : *Service Bundles* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
Service Bundle ID	サービス バンドルの固有識別子
Service Bundle Name	サービス バンドルの名前

クエリー項目	説明
Description	サービスバンドルの簡単な説明
Service Group Name	サービスバンドルが属するサービスグループの名前
Service Team Name	サービスバンドルを担当するサービスチームの名前
Standard Duration	サービスバンドル定義で指定されている標準期間
Durations Units	表示されている標準期間の単位
Hours per Business Day	1 営業日あたりの時間数
Price	サービスバンドルの価格
Service Bundle Status	サービスバンドルのステータス
Is Reportable	サービスバンドルがレポート可能として指定されている (1)、または指定されていない (0) ことを示すフラグ。レポート可能なサービスには、対応するクエリーサブジェクトが [サービスデータ (ServiceData)] フォルダの下に配置されます。
Is Orderable	サービスバンドルがオーダー可能として指定されている (1)、または指定されていない (0) ことを示すフラグ

TaskType

TaskType デイメンションは、タスクタイプの説明を提供するために使用できます。

表 25: TaskType テーブル

クエリー項目	説明
TaskTypeID	タスクタイプの ID
TaskTypeName	タスクタイプの説明

タスクタイプは以下のとおりです。

ID	タスクタイプ (Task Type)
0	提供タスク (Delivery Task)
1	ファイナンシャル承認

ID	タスクタイプ (Task Type)
2	部門レビュー
3	部門承認
4	サービス グループの承認
5	サービス グループ レビュー
6	提供用の追加タスク
7	承認用の追加タスク
8	レビュー用の追加タスク

CalendarClosedDate

CalendarClosedDate デイメンションは、申請やタスクが完了した日付に関するクエリを構成するための階層を提供します。完全な日付を選択し、式を使用して、任意の月や週などを抽出するよりも、このデイメンション内のクエリ項目を使用する方が、より簡単に日付でフィルタリングまたはグループ化できます。

表 26 : CalendarClosedDate クエリ テーブル

クエリ項目	説明
ClosedDateID	タスクまたは申請が完了した日付 (YYYYMMDD 形式。例 : 20081225)。
Full Date	日付を dd-Mon-yyyy 形式で入力します (例 : 25-Dec-2008)。
Day Month Name	月と日 (例 : Dec-25)。
Week of Year	1 年における週 (Weekn-yy 形式。例 : Week1-08)。
Calendar Year Month	暦年における月 (yyyy-nn 形式。yyyy は 4 桁の年で、nn は 1 ~ 12 の数を表します。例 : 2008-12)。
Calendar Year Quarter	暦年における四半期 (yyyy-Qn 形式。yyyy は 4 桁の年で、n は 1 ~ 4 の数を表します。例 : 2008-Q4)。
ClosedWeekDay	項目が完了した曜日 (1=Sunday、7=Saturday)。
Day of Week Name	項目が完了した曜日 (Sunday ~ Saturday)。

クエリー項目	説明
ClosedDateWeekStartDate	項目が完了した週の開始日 (Sunday)。
ClosedDateWeekEndDate	項目が完了した週の終了日 (Sunday)。
ClosedDateMonth	項目が完了した月。
ClosedDateMonthName	項目が完了した月名。
ClosedDateQuarter	項目が完了した暦四半期。
ClosedDateYear	項目が完了した暦年 (YYYY)。

CalendarDueDate

CalendarDueDate デイメンションは、申請やタスクの期日に関するクエリーを構成するための階層を提供します。CalendarClosedDate デイメンションでも同じ日付形式が利用できます。

CalendarScheduledDate

CalendarScheduledDate デイメンションは、スケジュールされた開始日を許可されているタスクが実際に開始するようにスケジュールされた日付に関するクエリーを構成するための階層を提供します。明示的にスケジュールされた開始日が指定されていない場合、スケジュールされた日付は開始日と同じになります。

CalendarClosedDate デイメンションでも同じ日付形式が利用できます。

CalendarStartedDate

CalendarStartedDate デイメンションは、申請やタスクが開始された日付に関するクエリーを構成するための階層を提供します。これは実際の開始日を表します。

CalendarClosedDate デイメンションでも同じ日付形式が利用できます。

Data Mart ファクト

[ファクト (Facts)]フォルダ内のクエリーサブジェクトは、アプリケーション サービス カタログを利用してログに記録されたタスクおよびサービス要求に関する情報を提供します。

ServiceRequestFact (申請)

ServiceRequestFact は、オーダーされたサービスに関する情報を提供します。フォルダにより、オンタイム カウントと要求ステータス カウント用のメトリックがグループ化されています。

表 27 : ServiceRequestFact クエリー テーブル

クエリー項目	説明
RequisitionEntryID	サービス要求の固有 ID
RequisitionID	サービスが要求された申請（ショッピングカート）の固有 ID
ServiceID	サービスのサービス ID
Service Bundle ID	サービス バンドルのサービス ID
Requestor ID	サービス要求者（サービス要求のイニシエータ）の固有 ID
Customer ID	要求の顧客（受信者）の固有 ID
Status	サービス要求の現在のステータス
Quantity	要求されたサービスの数量
Price	サービスの価格
Started Date	サービス要求が開始された日付
Due Date	サービス要求の期日
Closed Date	サービス要求が完了した日付
Started DateTime	サービスが要求された日時
Due DateTime	サービス提供の期限となる日時
Closed DateTime	サービス要求が完了した日時
Default Duration	サービスの提供に必要とされる設定上の期間（時間単位で指定）
ActualDuration	サービスの提供に要した実際の期間
ServiceOnTimeFlag	サービス要求が期日どおりに完了した（1）か、期日に遅れた（0）かを示すフラグ
ServiceStandardComplianceFlag	サービス要求の標準対応を示すフラグ
Completed On-Time Request Count	現在の要求が期日どおりに完了した場合は1、完了しなかった場合はゼロ（0）になります。これらの数値は、要求がレポート上でグループ化されるときに自動的に合計されます

クエリー項目	説明
Completed On-Time Percentage	期日どおりに完了した要求のパーセンテージ
Standard Compliance Percentage	SLA を満たした状態で完了した要求のパーセンテージ
Submitted Count	送信された要求数。要求は送信されて初めてデータ マートに追加されるため、この数は常に要求数と一致します
Cancelled Count	ユーザによってキャンセルされた要求数
Completed Count	提供プランが完了した要求数
Ongoing Count	送信されたが完了していない要求数
Rejected Count	承認者によって拒否された要求数
Delivery Cancelled Count	サービス マネージャによって提供がキャンセルされた要求数
Service Request Status	サービス要求の現在のステータス
Billed Organizational Unit	サービスの課金先組織単位
Submitted Date	要求が送信された日付

タスクベースのクエリー サブジェクト

All Tasks、Authorizations Tasks、および Delivery Tasks ファクトのコンポーネント クエリー項目は同じです。

- All Tasks は、サービス申請を処理するために実行されるすべての提供タスク、レビューおよび承認を含む、すべてのタスクに関する情報を提供します。
- Delivery Tasks は、追加タスクを含む提供タスクに関する情報を提供します。
- Authorization Tasks は、レビューおよび承認に関する情報を提供します。

表 28: タスクベースのクエリー テーブル

クエリー項目	説明
Task ID	サービス タスク ID
Task Name	サービス タスクの名前。
Display Order in Service	サービスのワークフロー内でタスクが実行される順序

クエリー項目	説明
Task Type ID	タスクのタイプ ID
Requisition ID	タスクの対応する申請 ID
Requisition Entry ID	タスクの対応する申請エントリ ID
Service Bundle ID	このタスクが実行されるサービスバンドルの固有 ID (サービスバンドルが子サービスの一環として実行された場合)
Service ID	タスクの実行対象となるサービスの固有 ID。特定のサービスに関連していない申請レベルの承認の場合にはヌル (空欄) になります。
Performer ID	タスクを実行した実行者の固有 ID
Queue ID	タスクが割り当てられているキューの ID
Status	タスクの現在のステータス
Started Date Time	タスクが開始される (または開始された) 日時
Due Date Time	タスクの期限となる (または期限だった) 日時
Completed Date Time	タスクが完了する (または完了した) 日時
Scheduled Date Time	タスクが完了する予定の (予定だった) 日時
Planned Effort (Hours)	サービス定義内のタスクに指定されている計画上の工数
Planned Duration (Hours)	サービス設計者によって指定される、タスクを実行する設定上の期間 (時間単位)
Actual Duration (Hours)	カスタマーのカレンダーに基づいてシステムで計算された、タスクの実行に要した実際の時間 (時間単位)
Performer's Actual Duration (Hours)	実行者のカレンダーに基づいてシステムで計算された、タスクの実行に要した実際の時間 (時間単位)
Completed Task Count	タスクが完了したかどうかを示します。タスクが完了している場合は 1、完了していない場合は 0 になります。
Completed On-Time Task Count	タスクが期日どおりに完了したかどうかを示します。タスクがスケジュールされた完了日より前に完了した場合は 1、完了しなかった場合は 0 になります

クエリー項目	説明
Completed On-Time Percentage	期日どおりに完了したタスクのパーセンテージ。完了した各タスクでは、100%または0%になります。タスクが集計されると計算が適用されます。
Late Open Task Count	期日より遅れており、まだ完了していないタスクの数
Standard Compliance Percentage	指定された期間内に完了したタスクのパーセンテージ

RequisitionTaskFact

RequisitionTaskFact は、サービス要求を処理するために実行される、申請レベルの承認および確認タスクに関する情報を提供します。このクエリーサブジェクトはレガシーシステムとの上位互換性を保つためだけに提供されています。必要に応じて、All Tasks、Service Delivery Tasks、Authorizations Tasks クエリーサブジェクトを使用してください。

ServiceTaskFact

ServiceTaskFact は、サービス申請を処理するために実行される配信タスク、追加タスク、サービスグループ承認およびサービスグループレビューに関する情報を提供します。このクエリーサブジェクトはレガシーシステムとの上位互換性を保つためだけに提供されています。必要に応じて、All Tasks、Service Delivery Tasks、Authorizations Tasks クエリーサブジェクトを使用してください。

TaskEffortEntryFact

TaskEffortEntryFact は、タスクの実行に要した工数に関する情報を提供します。

表 29: *TaskType* テーブル

クエリー項目	説明
EffortEntryID	工数エントリの固有 ID
ServiceTaskID	この工数を要したタスクを識別する固有 ID
EnteredDate	工数がログに記録された日付
Description	工数の説明
Category	工数を要したカテゴリ
ContributorID	工数エントリを要したタスクを実行した個人の個人 ID

クエリー項目	説明
Contributor Full Name	貢献者の氏名 (First Name Last Name 形式)
ContributorFirstName	工数エント리를要したタスクを実行した個人の名
ContributorLastName	工数エント리를要したタスクを実行した個人の姓
EffortQuantity	要した工数の単位数
EffortCost	工数エント리의合計 (拡張) コスト (単位コスト X 量)
EffortUnitCost	各工数単位の単価
UnitType	工数エント리의測定単位

[組織 (Organizations)] フォルダ

[組織 (Organizations)] フォルダには、組織、グループ、個人、およびこれらのエンティティ間の関係に関するレポートを作成できるクエリーサブジェクトが含まれます。これらのクエリーサブジェクトをトランザクション (ファクト) データに接続することはできません。代わりに、タスクまたはサービス要求のデータを含むレポートに組織情報や個人情報といった項目も含めるには、これらの情報を適切なディメンション (Customer、Performer、または Requestor) で使用してください。

グループ

グループは、一連の個人や組織用のコンテナとなります。グループを使用することで、権限やタスクを個々のグループメンバーに割り当てる代わりに、グループ単位で割り当てることができます。グループのメンバーを表示するか、個人が関連付けられているグループを表示するために、レポートに Group および Person クエリーサブジェクトからの項目を含めることができます。

表 30 : Group クエリーテーブル

クエリー項目	説明
Group Name	グループの名前
Group Status	グループのステータス (Active または Inactive)
Parent Group Name	グループの親
Description	グループの説明

Person

Person クエリー サブジェクトでは、サービス要求の処理におけるロール（カスタマー、実行者、要求元）に関係なく、リポジトリ内のすべての個人にアクセスできます。

表 31 : *Person* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
Person ID	サービスを要求した個人の ID
Person Full Name	個人の氏名 (First Name Last Name 形式)
First Name	個人の名
Last Name	個人の姓
Home Organization Unit Name	個人のホーム OU の名前
Building	個人が位置している建造物の番号または名前
BuildingLevel	個人の建造物の中での高さまたは階数
Office Number	個人のオフィス
Cubicle Number	個人の仕事スペースの番号
Street Address1	個人の住所の 1 行目
Street Address2	個人の住所の 2 行目
City	個人が位置している市区町村
State or Province	個人が位置している都道府県
Zip or Postal Code	個人の郵便番号
Country	個人が位置している国
Login Name	個人のログイン名
Email Address	個人の電子メール アドレス
Supervisor ID	個人の上司の ID
Supervisor Full Name	上司の氏名 (First Name Last Name 形式)

クエリー項目	説明
Supervisor First Name	個人の上司の名
Supervisor Last Name	個人の上司の姓
Supervisor Email	個人の上司の電子メールアドレス
Supervisor LoginName	個人の上司のログイン名

組織

Organizational Unit クエリー サブジェクトでは、リポジトリ内のすべての組織にアクセスできます。

表 32 : *Organizational Unit* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
Organizational Unit Name	組織単位 (OU) の名前
Description	OU の説明
Organizational Unit Type	OU のタイプ (Service Team または Business Unit)
Organizational Unit Status	OU のステータス (Active または Inactive)
Parent Organizational Unit	OU の親 (組織単位の階層が設定されている場合)

[サービスバンドル (Service Bundle)] フォルダ

[サービスバンドル (Service Bundle)] フォルダには、サービスバンドル、関連付けられている子サービス、およびこれらのエンティティ間の関係に関するレポートを作成するために使用できるクエリーサブジェクトが含まれています。サービスバンドルは1つの親サービスと1つ以上の子サービスから構成されています。

Service Bundles

Service Bundles クエリーサブジェクトでは、アプリケーションリポジトリ内のすべてのサービスバンドルにアクセスできます。

表 33 : *Service Bundles* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
Service Bundle ID	サービス バンドルの固有識別子
Service Bundle Name	サービス バンドルの名前
Description	サービス バンドルの簡単な説明
Service Group Name	サービス バンドルが属するサービス グループの名前
Service Team Name	サービス バンドルを担当するサービス チームの名前
Standard Duration	サービス バンドル定義で指定されている標準期間
Durations Units	表示されている標準期間の単位
Hours per Business Day	1 営業日あたりの時間数
Price	サービス バンドルの価格
Service Bundle Status	サービス バンドルのステータス
Is Reportable	サービス バンドルがレポート可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ。レポート可能なサービスには、対応するクエリー サブジェクトが [サービスデータ (ServiceData)] フォルダの下に配置されます。
Is Orderable	サービス バンドルがオーダー可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ

Service

Service クエリー サブジェクトでは、サービス バンドルの一部であるすべての子サービスにアクセスできます。

表 34 : *Service* クエリー テーブル

クエリー項目	説明
Service Bundle ID	サービス バンドルの固有識別子
Service ID	サービス バンドルの親サービスの固有識別子
Service Name	サービスの名前

クエリー項目	説明
Description	サービスの簡単な説明
Service Group Name	サービスが属するサービス グループの名前
Service Team Name	サービスを担当するサービス チームの名前
Standard Duration	サービス定義で指定されている標準期間
Durations Units	表示されている標準期間の単位
Hours per Business Day	1 営業日あたりの時間数
Price	サービスの価格
Display order in Bundle	サービス バンドルの表示順序
Service Status	サービスのステータス
Is Reportable	サービスがレポート可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ。 レポート可能なサービスには、対応するクエリー サブジェクトが [サービスデータ (ServiceData)] フォルダの下に配置されます。
Is Orderable	サービスがオーダー可能として指定されている (1) 、または指定されていない (0) ことを示すフラグ

カスタム レポートおよびクエリーへのアクセス

レポート設計者がカスタムレポートまたはクエリーを作成する際は、パブリックフォルダ ([Reports] フォルダがルートのパブリック フォルダ) またはプライベート フォルダ ([My Folder]) のいずれかに保存できます。プライベートフォルダに保存されているレポートは、そのレポートを作成した個人のみが実行およびアクセスできます。

パブリック フォルダに保存されているレポートは、レポートへのアクセスが許可されるロールを割り当てられたすべての個人がアクセスおよび実行できます。これらの継承された権限はCognosの管理オプションで上書きできます。このオプションを使用すると、レポート管理者は標準ロールからレポートを実行する権限を削除し、レポートを実行するアクセス権限を持つ個人ロールまたはカスタム ロールにその権限を割り当てることができます。

レポートは **Reporting** モジュールのフォルダから実行できるほか、ハイパーリンクからレポートにアクセスすることもできます。サービス設計者は、アプリケーションのサービス説明、電子メール通知などの領域に適切なリンクを埋め込むことができます。リンクの形式は次のとおりです。

```
http://<CognosServer Name>/crn/cgi-bin/cognos.cgi?CAMNamespace=TrustedSignOn&b_action=xts.run  
&m=portal/report-viewer.xts&method=execute &m_obj=/content//report[@name='<ReportName>']
```

詳細については、[レポートの使用](#)、(95 ページ) を参照してください。



第 5 章

Cisco Prime Service Catalog レポートのモニタリングおよび運用

この章は次のトピックで構成されています。

- [Cognos メモリ使用率の設定, 87 ページ](#)
- [標準レポートパッケージの更新, 88 ページ](#)
- [データ マートの更新, 89 ページ](#)
- [カスタム レポート パッケージのプロセス フローについて, 90 ページ](#)
- [カスタム レポートの移行, 92 ページ](#)
- [Cognos Framework Manager データ モデルのカスタマイズ, 92 ページ](#)

Cognos メモリ使用率の設定

Cognos メモリ使用率は、Cognos のヒープ サイズを変更して設定します。Cognos Server のヒープ サイズを変更するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 IBM Cognos サービスを停止します。

ステップ 2 C:\Program Files\cognos\c10_64\bin64 ディレクトリに置かれている **startup.bat** を開きます。

ステップ 3 startup.bat ファイルで、使用する Cognos マシンの RAM サイズに応じて、Cognos により推奨されている別のヒープ サイズ設定を参照できます。

rem (1GB RAM のマシンの場合)

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

rem (2GB RAM のマシンの場合)

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

rem (3GB RAM のマシンの場合)

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

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

ステップ 4 IBM Cognos サービスを再起動します。

IBM Cognos Server のタイムアウト間隔の設定

IBM Cognos セッションのタイムアウト設定は、シングルサインオンがシームレスに稼働するように、Service Catalog のタイムアウト設定と一致していなければなりません。

タイムアウト間隔を設定するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 [スタート (Start)] > [すべてのプログラム (All Programs)] > [IBM Cognos 10-64] > [IBM Cognos Configuration] を選択します。

ステップ 2 [環境 (Environment)] > [IBM Cognos サービス (IBM Cognos service)] を選択します。

ステップ 3 [IBM Cognos] をクリックします。

ステップ 4 [リソースのプロパティ (Resource Properties)] で、[Ping タイムアウト (秒数) (Ping timeout in seconds)] を選択します。タイムアウト間隔 (秒数) として 960 と入力します。960 は、設定可能な最大値です。

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

ステップ 6 IBM Cognos サービスを再起動します。

標準レポートパッケージの更新

標準レポートパッケージをサポートするレポート データベース内の全テーブルは、毎回の ETL サイクルで切り捨てられ、すべて更新されます。レポートの内容は、ETL サイクルの完了後すぐに更新され、表示可能になります。ETL の処理中、事前作成されたレポートを実行することはできません。

データ マートの更新

データ マートのビジネス ビューを提供するカスタム レポート パッケージのデータベース コンテンツを更新するには、複数の Cognos および Service Catalog コンポーネントが必要です。データ マートは、Extract-Transform-Load (ETL) プロセスによってトランザクション システムから定期的にロードする必要があります。つまり、データはトランザクション システムから抽出され、(オンライン トランザクション用ではなく) レポート用に最適な形式に変換されてから、データ マートにロードされます。

ETL プロセスは増分のプロセスです。最後にデータ マートが更新された後で変更または作成されたデータだけが、次の ETL サイクルで処理されます。更新プロセスの実行中でも、ユーザは引き続きデータ マートにアクセスしたり、レポートを実行したりできます。ただし、レポートによっては応答時間に悪影響が及ぶ場合があります。ETL プロセスの実行によって、トランザクション データベースの応答時間に及ぶ影響はまったくないか、非常に限られています。

通常、更新プロセスは定期的な間隔で自動的に実行されるようにスケジュールされます。データ マートが 24 時間ごとに、理想的にはユーザ アクティビティが少ない期間に更新されるようにすることを推奨します。

全パッケージに対する Service Catalog ETL プロセスでは、Cognos データ マネージャ ランタイム コンポーネントを使用して、アプリケーションのインストール手順の一環としてレポート サーバに展開される実行ファイルを生成します。これらのスクリプトは、Cognos SQL を使用して OLTP ソースからデータを読み取るため、異なるデータベース環境間でのさらに優れたカタログのポータビリティが実現します。Oracle や SQL Server 専用のコードは、OLTP ソースで作成されるビューに抽象化されます。Data Manager スクリプトには、Service Catalog データベース (ソフトウェアの国際化に対応) 内に格納された特殊形式文字列の変換に対処する User Defined Function (UDF) も含まれています。UDF はまた、HTML タグがディクショナリのキャプションやフィールド ラベルに含まれている場合、それらのタグをデータから除去します。

Service Catalog の申請レコード (OLTP パフォーマンス最適化のために圧縮された独自形式で格納されています) からサービスフォームのフィールドレベルのデータを標準のリレーショナル形式で抽出するには、カスタム プログラムが必要になります。このカスタム プログラムは Service Catalog アプリケーション サーバで動作します。

カスタム レポート データ プロジェクトの作成と保守には、別のカスタム プログラムが必要です。このスクリプトは、Cognos Framework Manager SDK を使用して、各カスタマー サイトでレポート可能として選択されたサービスとディクショナリに基づき、動的にカスタム レポート プロジェクトを作成します。この動的構造とコンテンツが標準データ マート ファクトとディメンションに追加されて、カスタム レポート プロジェクトで使用可能なデータ マートが生成されます。

生成された実行可能ファイルは、バッチで実行できるようにジョブ ストリームに順に並べられます。ジョブ ストリームの正確な構造は、インストールされて設定済みの Reporting コンポーネント (事前作成済みレポートと KPI、およびカスタム レポート データ マート) によって異なります。

Reporting のインストールは、1 日 1 回のデータ マート更新時に開始することを推奨します。通常、データ マートの更新は、トランザクション処理が盛んではない時間にスケジュールされているためです。ただし、データ マートの更新は、Service Catalog のオンライン使用時と同時にスケ

ジュールされる場合や、1日に複数回スケジュールされる場合もあります。データベースサーバの負荷に影響する場合、オンライントランザクションユーザのパフォーマンスも影響を受けます。インデックスの再作成に伴って一部の Reporting ユーザがパフォーマンスの一時的な低下を報告する可能性があります。通常影響は一時的なものです。

カスタム レポート パッケージ

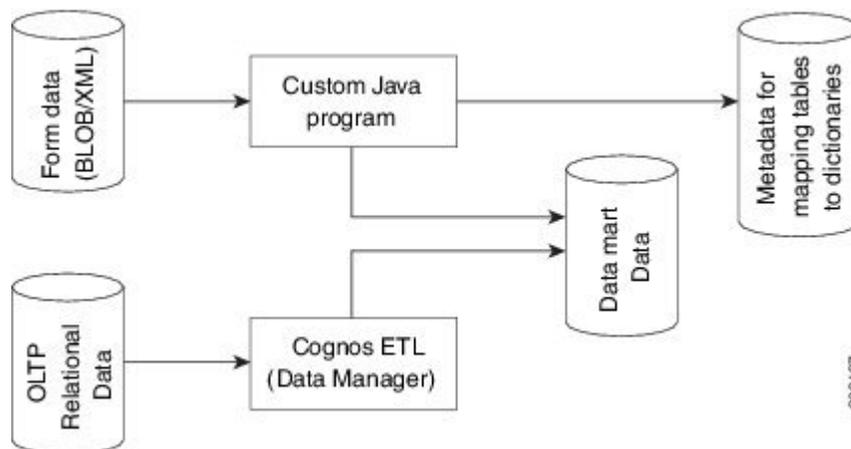
Advanced Reporting で使用可能なデータ マートをサポートするすべてのテーブルは、各 ETL サイクルで増分式に更新されます。そのため、基本的に、ETL サイクルの間もデータマートはオンラインのままです。ただし、データベースのアクティビティが増加し、テーブルのインデックスが一時的に使用できなくなることから、パフォーマンスに悪影響が生じる場合があります。

カスタム レポート パッケージのプロセス フローについて

カスタム レポート パッケージの作成に使用されるプロセス フローでは、前述のコンポーネントを使用します。根本的な違いとして、追加の Cognos コンポーネントおよびシスコ製のカスタムコードを使用して、データマートで動的に定義されたフォームデータ（レポート可能サービスおよびディクショナリ形式）の包含を扱うことです。

データは、Cognos (Data Manager) ETL スクリプトとカスタム Java プログラムの2つの方法でカスタム レポート パッケージにロードされます（次の図を参照）。

図 23: カスタム レポート パッケージのプロセス フロー : パート 1



フォーム データ カスタム ETL

カスタム Java プログラムは、フォームデータをレポート可能ディクショナリおよびサービスからデータマート内の対応するディメンションへロードするほかに、ロードされたディクショナリと

サービスの追跡も行います。このプログラムの最初の実行では、トランザクションデータベース内のデータすべてを、データマートをサポートする分析的データベースにロードします。後続のサイクルでは、データの増分をロードします。つまり、トランザクションデータベース内の新しいデータや変更されたデータだけが、データマート内で挿入または更新されます。

このプログラムは、実際のデータのロードに加え、新しいレポート可能ディクショナリおよびサービスをチェックし、オブジェクトのリストを更新します。前掲の図で「...マッピングするためのメタデータ」と書かれているこの情報は、その後別のカスタムプログラムで使用されます。このプログラムは、Framework Manager API を使用して Report Designer と Ad-Hoc Reports でユーザが使用可能なデータのビジネスビューを作成します。これにより、レポート可能ディクショナリに割り当てられた名前とその属性がレポートングツール内で正確に表示されるようになります。

Data Manager ETL

DataManager ETL は、静的に定義された（ディメンションまたはファクト）データを OLTP データベースから、データマート内の対応するディメンションとファクトへロードします。このロードプロセスは増分式で行われます。最初にこのプロセスが実行される際には、トランザクションデータベースから使用可能なデータすべてがロードされます。以降の実行では、前回の ETL 実行以降に挿入または変更されたデータだけがロードされます。

OLTP データベースのソーステーブルにはすべて、タイムスタンプ列があります

（[CreatedOn]/[ModifiedOn]）。これらの列は、新しいレコードの挿入時または既存のレコードの変更時に更新されます。ETL プロセスでは、ソーステーブルのタイムスタンプ列を、ETL プロセスの最終実行日時と比較することにより、新規データと更新データをキャプチャします。

ETL プロセスは、データマート内で新しい行の挿入および既存の行の更新の両方を処理するように最適化されています。たとえば、サービス要求が送信されると、要求とその要求のタスクのすべてがデータマート内に作成されます。その後、タスクが更新されると、既存のタスクファクトが更新されて、新しい情報が反映されます。

ETL プロセスは次のように動作します。

トランザクションデータベースからのデータの選択

抽出ビューに基づいて、OLTP データベースから新規データまたは更新データを選択します。抽出ビューには、データマートに必要な列が含まれ、ソースデータのタイムスタンプと ETL プロセスの最終実行日時を比較することによってフィルタリングされます。

増分データのステージング領域テーブルへの挿入

OLAP データベースのステージングテーブル（プレフィックス STG で判別）が、OLTP データベースからの新規データや更新データを一時的に保持します。ステージングテーブルは、OLTP テーブルと 1 対 1 で対応します。これらのテーブルは、ETL の実行ごとに切り捨てられるため、新規データと更新データだけを含むことになります。

作業領域テーブルの構成

OLAP データベース内の作業領域テーブル（プレフィックス WRK で判別）は、抽出されたデータを保持し、それ以前の ETL の実行によって抽出されたデータを統合します。作業領域テーブルは、トランザクション データベース内の複数のテーブルから取得されたデータを持つディメンションのためにデータを変換する場合にだけ使用されます。ソーステーブルからターゲットテーブルへのマッピングについては、「[Form Data Reporting 設定の変更](#)」に記載されています。

ディメンション テーブルやファクト テーブルへのデータ ロード

ETL では、ステー징テーブルと作業テーブルの両方を使用して、新規データや更新データをデータマート内の適切なディメンション テーブルやファクト テーブルに挿入します。ビジネスビューはこれらのテーブルに基づいて作成され、パッケージ内のクエリー サブジェクトとして公開されます。

カスタム レポートの移行

Cognos 8.4.0/ 8.4.1 から Cognos バージョン 10.2.1 に Prime Service Catalog レポート ソリューションをアップグレードすると、システムにより、[マイフォルダ (My Folders)] と [パブリックフォルダ (Public Folder)] 内にある既存のレポート仕様とカスタマイズされたレポートのすべてが自動的に移行されます。

さらに、管理権限を使用して手動でアップグレードする場合、レポートソリューションウィザードですべてのレポートを移行することもできます。

いずれの場合も、アップグレードする際には既存のすべてのレポートのバックアップを作成しておくことを推奨します。

アップグレードの実行について詳しくは、『[Cisco Prime Service Catalog Installation and Upgrade Guide](#)』を参照してください。

Cognos Framework Manager データ モデルのカスタマイズ

Service Catalog には、データ マートへのデータの入力に使用する Framework Manager および Data Manager ツールのランタイム ライセンスだけが付属しています。Cognos のエンタープライズ開発ライセンスを持つ Service Catalog ユーザが、追加のクライアント専用データなどの、データ マートの内容のカスタマイズを希望する場合があります。

カスタマイズを成功させる鍵は、Framework Manager を介して設定されたデータのビジネスビューに、静的および動的コンポーネントの両方が含まれるという点を考慮することにあります。普遍的なファクトとディメンションを指定する静的コンポーネントは、次のファイルに保存されます。

```
<App_Home>\cognos\Reports\CustomReportsDataModel\ CustomReportsDataModel.cpf
```

(レポート サーバー上にあります)。ETL はこのファイルをビジネス ビューの基礎として使用してから、追加の DictionaryData および ServiceData ディメンションを生成します (どちらのオブ

ジェクトがレポート可能としてマークされているかによります)。静的コンポーネントに対するクライアントのカスタマイズは、IBM Cognos Framework Manager を使用して適用されます。このようなカスタマイズは、次のETLサイクルによって生成される新規ビジネスビューに組み込まれます。このようなカスタマイズは、アプリケーションをアップグレードした後に、再適用する必要があります。



第 6 章

レポートの使用

この章は次のトピックで構成されています。

- [Reporting オプションへのアクセス](#), 95 ページ
- [レポートまたはその他のエントリのアクセス権限の設定](#), 96 ページ
- [事前に作成されたレポートへのアクセス](#), 98 ページ
- [レポートの管理](#), 100 ページ
- [レポートの保存](#), 105 ページ
- [レポートの表示](#), 106 ページ
- [レポート出力の電子メール送信](#), 112 ページ
- [レポートのスケジュール設定](#), 114 ページ

Reporting オプションへのアクセス

すべてのレポート オプションは、Service Catalog のメニューに統合されています。Reporting および Advanced Reporting オプションの実行許可を与える権限がユーザに付与されている場合、それらのオプションがユーザのドロップダウンメニューに表示されます。ロールベースのアクセスに関する詳細は、「[Reporting 機能にアクセスするためのロールの定義](#)」で説明されています。

Reporting オプションには、Service Catalog のメニューからアクセスできます。

[Reporting] メニュー オプションには、次のオプションがあります。

- [Reports (レポート)]: 事前に作成されたすべてのレポートを実行したり、(各ユーザーの権限に応じて) レポートを変更またはコピーしたりできます。
- [ダッシュボード (Dashboards)]: 指定の KPI を組み込んで、ユーザのポータルで表示するダッシュボードを設定できます。

レポートまたはその他のエントリのアクセス権限の設定

エントリのアクセス権限を設定するには、新しい権限の作成または既存の権限の更新も必要になります。Cognos 8 のすべてのエントリのアクセス権限を指定できます。これらのエントリの例には、レポート、ショートカット、レポートビューがあります。異なるネームスペースからエントリを参照できます。

タスクを開始する前にネームスペースにログインする必要があります。そうしなければ、変更するエントリに対する完全な管理者権限が適用されません。

セキュリティを管理するには、ポリシーの設定権限が必要です。これらの権限は、サイト管理者ロールの一部として付与されます。

レポートまたはその他のエントリのアクセス権限を設定するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** ポータルで、アクセス権限を設定する対象のエントリを見つけます。
- ステップ 2** [アクション (Actions)] 列で、エントリの [プロパティの設定 (Set properties)] をクリックします。
- ステップ 3** [プロパティの設定 (Set properties)] ページで、[権限 (Permissions)] タブをクリックします。
- ステップ 4** 親エントリの権限を使用するか、別の権限を指定するかを選択します。
 - 親エントリの権限を使用するには、[親エントリから取得するアクセス権限をオーバーライド (Override the access permissions acquired from the parent entry)] チェックボックスをオフにしてから、最後のステップに進みます。
 - エントリのアクセス権を明示的に設定するには、[親エントリから取得するアクセス権限をオーバーライド (Override the access permissions acquired from the parent entry)] チェックボックスをオンにしてから、残りのステップを実行します。
- ステップ 5** リストからエントリを削除するには、削除するエントリのチェックボックスをオンにして、[削除 (Remove)] をクリックします。
- ステップ 6** ページにリストされているすべてのエントリを選択または選択解除するには、リストの下部にある [すべて選択 (Select All)] または [すべて選択解除 (Deselect All)] をクリックします。
- ステップ 7** このエントリへのアクセス権限を許可または拒否する対象のエントリを指定するには、[追加 (Add)] をクリックした後、以下のいずれかの方法で指定します。

ヒント ユーザ エントリを表示するには、リストの [ユーザを表示 (Show users)] チェックボックスをオンにします。

- リストから名前を選択してエントリを追加するには、[移動 (Navigate)] タブで該当するネームスペースをクリックした後、ユーザ、グループ、またはロールの隣にあるチェックボックスをオンにして、[追加 (Add)] をクリックします。エントリが [追加されるエントリ (Entries to be added)] ボックスに表示されたら、[OK] をクリックします。
- 現在使用しているネームスペースでユーザ、グループ、またはロールを検索するには、[検索 (Search)] タブの [検索文字列 (Search string)] ボックスにテキストを入力します。必要に応じて、追加の検索条件を指定し、[検索 (Search)] をクリックします。[検索結果 (Search results)] にエントリが表示されたら [追加 (Add)] をクリックします。その後、エントリが [追加されるエントリ (Entries to be added)] ボックスに表示されたら、[OK] をクリックします。
- 名前を入力してエントリを追加するには、[入力 (Type)] タブの [名前を入力 (Type the names)] ボックスに、ネームスペースの名前、グループ、ロール、またはユーザの名前を以下の形式で入力し、[追加 (Add)] をクリックします。

namespace_name;namespace_name/group_name;namespace_name/role_name;namespace_name/user_name;

たとえば、LDAP;Cognos/Authors;LDAP/scarter; とします。

各エントリはセミコロン (;) を使用して区切ります。

エントリが [追加されるエントリ (Entries to be added)] ボックスに表示されたら、[OK] をクリックします。

追加したエントリがリストに表示されます。

ステップ 8 リスト内の各エントリについて、リストの隣にあるボックスでチェックボックスをオンまたはオフにして、許可または拒否するアクセス権限のタイプを指定します。

ステップ 9 [Apply] をクリックします。

[権限 (Permissions)] 列のユーザ、グループ、またはロールの隣にアイコンが表示されます。このアイコンは、許可または拒否されるエントリへのアクセス権限のタイプを表します。

ステップ 10 子エントリの既存の権限をこのエントリに設定した権限に置き換えるには、[オプション (Option)] セクションで、[すべての子エントリのアクセス権限を削除 (Delete the access permissions of all child entries)] チェックボックスをオンにします。

このオプションは、コンテナであるエントリにのみ表示されます。

ステップ 11 [OK] をクリックします。

事前に作成されたレポートへのアクセス

次の表に、Service Catalog レポート（最上位のパブリック フォルダ [サービスパフォーマンスレポート (Service Performance Reports)] で入手可能)、および各レポートが格納されているフォルダをまとめます。

「サービス承認 (Service Authorization) 」および「サービス提供 (Service Delivery) 」レポートには、それぞれ承認およびサービスの提供の時点で開始された追加タスクが含まれます。これらのレポートには、要求の提供をキャンセルすることによって、ユーザまたはサービスチームマネージャによってキャンセルされた要求の一部となっているタスクは含まれません。

表 35: 事前に作成されたレポートのインベントリ

レポートのタイトル	フォルダ	説明
実行者別要求エージング (Aging of Requests by Performer)	日次要求管理 (Daily Request Management)	個人の未完了タスク数および遅延タスク数の調査またはレポートに有効
キュー別要求エージング (Aging of Requests by Queue)	日次要求管理 (Daily Request Management)	キューにある未完了タスク数および遅延タスク数の調査またはレポートに有効
承認: カスタマー別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Customer)	サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	カスタマー (OU) 別のオンタイム承認パフォーマンスの調査またはレポートに有効
承認: 実行者別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Performer)	サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	個人別のオンタイム承認パフォーマンスの調査またはレポートに有効
承認: キュー別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Queue)	サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	キュー別のオンタイム承認パフォーマンスの調査またはレポートに有効
ディクショナリ別サービス (Services by Dictionary)	サービス設計詳細 (Service Design Details)	ディクショナリの使用の管理に関する管理レポート
役職 (Functional Positions)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	すべての役職をリスト表示する管理レポート

レポートのタイトル	フォルダ	説明
組織単位別グループ (Groups by Organizational Unit)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	グループをリスト表示し、各グループが所属する組織単位を示す管理レポート
人員別グループ (Groups by People)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員をリスト表示し、各人員が所属するグループを示す管理レポート
グループ別組織単位 (Organizational Units by Group)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	グループとその組織単位に関する管理レポート
人員別組織単位 (Organizational Units by People)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員とその組織単位に関する管理レポート
キュー別組織単位 (Organizational Units by Queues)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	キューとその組織単位に関する管理レポート
グループ別人員 (People by Groups)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員とそのグループをリスト表示する管理レポート
組織単位別人員 (People by Organizational Unit)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	人員とその組織単位をリスト表示する管理レポート
組織単位別キュー (Queues by Organizational Unit)	人、ロール、グループ (People, Roles & Groups)	キューを組織単位ごとにリスト表示する管理レポート
サービス提供：実行者別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: On-time % by Performer)	サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	作業の実行に関する個人のパフォーマンスの評価または比較に有効
サービス提供：キュー別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: On-time % by Queue)	サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	作業の実行に関するキューのパフォーマンスの評価または比較に有効

レポートのタイトル	フォルダ	説明
サービス提供：サービス別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: On-time % by Service)	サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	サービスとそれに関連するタスクのオンタイムパフォーマンスの評価に有効
サービス価格設定の詳細 (Service Pricing Details)	サービス設計詳細 (Service Design Details)	サービスの価格設定情報の管理に関する管理レポート
サービスボリューム：サービス別要求アクティビティ (Service Volume: Request Activity by Service)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	サービスグループ内のサービス要求アクティビティ合計の測定およびモニタリングに有効
サービスボリューム：要求アクティビティの詳細 (Service Volume: Request Activity Details)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	個々のサービス提供トランザクションのステータスの調査またはレポートに有効
サービスボリューム：要求アクティビティの要約 (Service Volume: Request Activity Summary)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	特定のレポート期間内のサービス要求アクティビティ合計の測定およびモニタリングに有効
サービスボリューム：サービス別要求トレンド (Service Volume: Request Trend by Service)	サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes & Activity)	サービスグループおよびカレンダー四半期ごとのサービス要求アクティビティトレンドの測定およびモニタリングに有効
サービスチーム別サービス (Services by Service Team)	サービス設計詳細 (Service Design Details)	確定した予算に対するサービスの支出の管理に有効

レポートの管理

Report Designer では、ReportNet Professional Author ツールを使用して、新しいレポートを定義および公開したり、既存のレポートを変更してその変更内容を保存したりできます。すぐに利用可能なレポートでは対応できないアプリケーション内のデータをクエリーしなければならない場合に、この機能を使用すると、Ad-Hoc Reports 機能で作成できるクエリーよりも複雑で高度なクエリーを作成できます。

Report Designer は、レポートの作成に関する知識を持っているユーザを対象としています。高度なレポート作成概念の経験がない場合は、「Ad-Hoc Reports」を参照してください。

新規レポートの作成

新しいレポートを作成するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** [モジュール (Module)] ドロップダウン メニューから [Advanced Reporting] を選択します。
- ステップ 2** [Report Designer] をクリックします。
- ステップ 3** 新しいレポートを作成するために使用するパッケージを選択します。
- [カスタムレポートデータモデル (Custom Reports Data Model)] : Prime Service Catalog の運用データ (申請、サービス、タスクなど) に基づくレポートを作成するには、このデータ モデルを選択します。カスタムレポートデータモデルは、レポート可能として指定されたサービスおよびディクショナリからのフォーム データも取り込みます。
 - [標準レポートデータパッケージ (Standard Reports Data Package)] : このデータ モデルは使用しないでください。シスコでは、今後のリリースでこのモデルを廃止する予定です。
- ステップ 4** 新しいウィンドウで Cognos Report Studio が開きます。このアプリケーションを使用して、レポートを作成します。
-

既存のレポートの変更

変更する保存済みのレポートに移動します。

-
- ステップ 1** [Advanced Reporting] > [Report Designer] > [パブリック (Public)] フォルダを選択します。 [レポート (Reports)] をクリックします。
- ステップ 2** 編集するレポートを見つけて選択します。
- ステップ 3** 新しいウィンドウで Cognos Report Studio が開きます。このアプリケーションを使用して、レポートを変更します。
-

レポートの生成

「パブリック フォルダ」では、すべてのレポート オプションを使用できます。ホーム ページに表示される最上位のレポートフォルダは、[サービスパフォーマンスレポート (Service Performance Reports)] です。

ページは最初に「リスト」ビューで表示されます。リストビューでは、フォルダのタイトルだけが表示されます。レポート オプションにアクセスするには、[その他 (More...)] リンクを使用します。特に新規ユーザの場合、Reporting ページを「詳細」ビューで表示して、各フォルダまたはレポートの簡単な説明を表示することによって、より一般的なオプションの一部をすぐに使えるようにした方が実用的です。ビューを切り替えるには、ページの右上にあるアイコンバーの左から2番目の[詳細ビュー (Details View)] アイコンをクリックするだけです。(環境設定についての項で説明するとおり、表示および他の環境設定を保存できます。)

各フォルダ名は、ハイパーリンクで表示されます。このリンクをクリックすると、フォルダの内容が表示されます。フォルダには、フォルダとレポート自体の両方が含まれている場合があります。必要なレポートを見つけるために、フォルダをクリックしていくと、「ブレッドクラム」([パブリックフォルダ (Public Folders)] タブの直下にある) がナビゲーションパスを反映するように更新されます。たとえば、「承認: カスタマー別オンタイムパフォーマンスパーセンテージ (Authorization: On-time % by Customer)」レポートは、[サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)] フォルダにあります。

レポートを実行するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** [Reporting] > [レポート (Reports)] を選択します。
 - ステップ 2** フォルダ カテゴリを参照して、表示したいタイプのデータが含まれるレポートを見つけます。
 - ステップ 3** レポートを選択します。
 - ステップ 4** [レポートビューアプロンプト (Report Viewer Prompt)] ページを使用して、レポート基準と日付範囲を入力します。
 - ステップ 5** [次へ (Next)] をクリックしてレポート基準の選択を続けるか、[終了 (Finish)] をクリックしてレポートを実行します。
 - ステップ 6** レポートがブラウザ ウィンドウに表示されます。レポートを保存したり、電子メールで送信したり、異なるパラメータを使用して同じレポートを再実行したりするには、右上にあるアイコンを使用します。レポートの表示または保存形式として、HTML、PDF、Excel、CSV または XML を選択することもできます。レポートはブラウザから印刷することも、レポートを保存したアプリケーションから印刷することもできます。
また、レポート名および [その他 (More)] リンクの直下にあるアイコンから、次のレポート オプションを使用できる場合もあります。

表 36 : Reporting オプション テーブル

Reporting オプション	説明
 Set properties	レポートのプロパティを変更します。レポート管理者 ([パブリックフォルダ (Public Folders)] の場合) または [マイフォルダ (My Folders)] のレポートビューのオーナーだけが使用できます。
 Run with options...	レポートの実行前にオプションページを表示します。オプションページでは、印刷出力形式の調整ができます。
 View report output versions	以前保存されたレポートの出力を表示します。レポートに保存された出力がある場合だけ使用できます。
 View most recent report	保存されたレポートの最新の出力を表示します。レポートに保存された出力がある場合だけ [その他 (More...)] ページで使用できます。
 Open with Report Studio	レポートを Report Studio (Report Designer) で開いて、レポート定義を変更または確認します。Report Designer を実行する権限のあるレポート管理者またはレポートオーナーだけが使用できます。
 New schedule...	レポートが自動的に実行されるようにスケジュールを設定します。レポート管理者またはレポートオーナーだけが使用できます。その他のユーザは、スケジュールを表示できます。
 Create a shortcut to this entry...	[その他 (More...)] オプションでのみ使用できます。書き込み権限のある任意のフォルダにあるレポートへのショートカットを作成します。
 Create a report view of this report...	レポートのビューを作成して、ユーザのプライベートフォルダに保存します。これにより、ユーザはレポートのプロパティの変更、レポートのスケジュールの設定、または出力バージョンの保存ができるようになります。
 Move...  Copy...  Delete	パブリックレポートまたはフォルダを変更できるのは、レポート管理者だけです。ただし、レポートユーザは、レポートをプライベートフォルダにコピーするか、レポートのプライベートビューを作成してから、レポートを操作できます。

Reporting オプション	説明
 Add to bookmarks...	[その他 (More...)] オプションでのみ使用できます。ブラウザのお気に入りに現在のレポートへのブックマークを追加します。

対話式ワークスペースおよび高度なデータ探索の操作

要件に応じた対話式ワークスペースおよびレポートを作成し、お気に入りとしてタグを付けられるようになりました。また、ワークスペースのコンテンツを表示および変更して、対象ユーザーに電子メールで送信することもできます。

ワークスペースを作成するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** [Reporting] > [レポート (Reports)] > [起動 (Launch)] > [Cognos Workspace] を選択するか、[Advanced Reporting] > [Report Designer] > [起動 (Launch)] > [Cognos Workspace] を選択します。
- ステップ 2** ワークスペースの設定について詳しくは、『[IBM Cognos Business Intelligence Guide](#)』を参照してください。

これは、レポート設計者がレポートを作成し、データを分析するためのツールです。次のような高度なデータ探索を実行できるようになりました。

- 追加測定 の指定
- 条件フォーマットの追加
- 高度な計算 の使用

高度なレポートの生成

また、ディメンション データソースやリレーショナル データソースを使用して、データをリスト、クラス集計、およびグラフで表示するレポートを作成することもできます。高度なレポートを生成するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** [Reporting] > [レポート (Reports)] > [起動 (Launch)] > [Cognos Workspace] を選択します。
- ステップ 2** Cognos Workspace Advanced でのレポート作成について詳しくは、『[IBM Cognos Workspace Advanced version 10.2.1 User Guide](#)』を参照してください。



(注) Cognos Workspace および Cognos Workspace Advanced にアクセスするには、Report Designer 機能が定義されている必要があります。

レポートの保存

「レポートビュー」とは、レポートのコピーのことです。ユーザが編集権限を持つレポートに対してだけカスタマイズを適用できます。デフォルトでは、事前に作成されたレポートに対する編集権限を持つのはレポート管理者のみです。このため、レポートビューを作成する主な目的は、ユーザのカスタマイズを適用できるレポートのプライベートコピーを作成することです。一般的なカスタマイズでは、以前に入力したレポートフィルタ条件（パラメータ）の保存、レポートのスケジュールの設定（1回または繰り返し実行）、レポート出力の以前実行したバージョンの保存、およびデフォルト出力形式などのレポートプロパティの変更ができます。

レポートは、他のユーザと共有できます。それには、共有するレポートを、他のユーザがアクセス可能な場所（パブリックフォルダなど）に保存します。パブリックフォルダには通常、多くのユーザが関心を持つレポートが格納されます。

現在個人用フォルダに格納されているレポートを共有するには、そのレポートをパブリックフォルダにコピーするか、レポートをパブリックフォルダに移動するか、またはレポートへのショートカットを作成して、それをパブリックフォルダに保存します。

レポートの保存について詳しくは、Query Studio または Cognos Report Studio のユーザガイドを参照してください。

レポートを保存するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1 [Advanced Reporting] > [パブリックフォルダ (Public Folders)] または [マイフォルダ (My Folders)] を選択し、実行するレポートの隣にある [実行 (Run)] をクリックします。[オプションを使用して実行 (Run with options)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2 [配信 (Delivery)] で、[レポートの保存 (Save the report)] の隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 3 [実行 (Run)] をクリックします。

レポート ビューとしてレポートの保存

レポートをレポート ビューとして保存するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** [Advanced Reporting] > [パブリックフォルダ (Public Folders)] または [マイフォルダ (My Folders)] を選択し、実行するレポートの隣にある [実行 (Run)] をクリックします。 [オプションを使用して実行 (Run with options)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** [詳細オプション (Advanced Options)] をクリックします。
- ステップ 3** [配信 (Delivery)] で、[レポートの保存 (Save the report)]、[これを印刷 (print it)]、または [電子メールを送信 (send an email)] の隣にあるボタンをクリックします。
- ステップ 4** [レポートをレポートビューとして保存 (Save the report as a report view)] の隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** レポート ビューのフォルダ名または宛先フォルダを変更するには、[名前を指定して保存オプションの編集 (Edit the save as options)] をクリックし、変更を行ってから [OK] をクリックします。
- ステップ 6** [実行 (Run)] をクリックします。
-

レポートの表示

Reporting は、パブリック フォルダのページに表示されます。これらのフォルダには、システムユーザが使用できる既製のレポートがすべて格納されています。[マイフォルダ (My Folder)] リンクからは、すでに実行されて保存されたフォルダおよびレポートにアクセスできます。

レポートには一連のページが表示されます。これらのページを移動するには、各ページの下部にあるハイパーリンクを使用します。ページに表示される行数は、対応するレポートプロパティを設定することによって変更できます。レポート ページの上部にあるアイコンバーに、使用できるオプションが表示されます。

これらのオプションを次の表にまとめます。詳細については、以降の項で説明します。

表 37: レポートを表示するための Reporting オプション

Reporting オプション	説明
 Keep this version ▼	レポート出力を保存したり（電子メールでのレポートの送信またはレポート出力の保存によって）、レポートのビューを作成したりします。
	レポートを再度実行します。

Reporting オプション	説明
	<p>ドリルダウン/ドリルアップします。これらのリンクは有効になりません。</p>
	<p>このレポートに定義された任意の関連リンクに移動します。レポート管理者またはオーナーがリンクを追加できます。デフォルトでは何も定義されていません。</p>
	<p>レポートの現在の出力形式を示しています。また、代替形式にレポートを戻すこともできます。デフォルト形式は HTML です。PDF、XML、および Excel 形式も使用できます。</p>
	<p>このレポートへのショートカットをユーザのプライベート ページに追加したり、ユーザのブラウザでレポートへのブックマークを作成します。</p>
	<p>このレポートの出力が保存されるたびに、電子メール アラートがユーザ（レポート オーナー）に送信されるように指定できます。以前保存されたレポート出力がある場合だけ使用できます。</p>
	<p>レポート ホーム ページに戻ります。</p>
	<p>このレポートを起動したページに戻ります。</p>

表 38: フォルダの説明の表

パブリック フォルダ	説明	次の文字列を含む
人、ロール、グループ (People, Roles, and Groups)	パブリック フォルダは、次のカテゴリにグループ化されます。これらのレポートを使用することで、組織の構造を理解できます。レポートの結果は、組織の構造方法を最適化する上で役立ちます。	役職 (Functional Positions) 組織単位別グループ (Groups by Organizational Unit) 人員別グループ (Groups by People) グループ別組織単位 (Organizational Unit by Groups) 人員別組織単位 (Organizational Unit by People) キュー別組織単位 (Organizational Unit by Queues) グループ別人員 (People by Groups) 組織単位別人員 (People by Organizational Unit) 組織単位別キュー (Queues by Organizational Unit)
サービス承認パフォーマンス (Service Authorization Performance)	承認タスクのオンタイム パフォーマンスのパーセンテージを確認するには、これらのレポートを使用します。レポートの結果は、許可および承認プロセスのボトルネックを特定する上で役立ちます。	承認: カスタマー別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time% by Customer) 承認: 実行者別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time% by Performer) 承認: キュー別オンタイムパーセンテージ (Authorization: On-time % by Queue)
サービス設計詳細 (Service Design Details)	Service Catalog の構造を理解するには、これらのレポートを使用します。レポートの結果は、Service Catalog の設計を最適化してユーザエクスペリエンスを改善する上で役立ちます。	サービスチーム別サービス (Services by Service Team) サービス別ディクショナリ (Dictionaries by Service) サービス価格設定の詳細 (Service Pricing Details)

パブリック フォルダ	説明	次の文字列を含む
要求管理 (Request Management)	要求およびタスクの進捗状況をモニタリングするには、これらのレポートを使用します。レポートの結果は、サービスレベルに影響を与えているタスクや要求を特定する上で役立ちます。	実行者別要求エージング (Aging of Requests by Performer) キュー別要求エージング (Aging of Requests by Queue)
サービス提供パフォーマンス (Service Delivery Performance)	オンタイムサービス提供のパーセンテージを確認するには、これらのレポートを使用します。レポートの結果は、サービス履行プロセスのボトルネックを特定する上で役立ちます。	サービス提供：カスタマー別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: Ontime% by Customer) サービス提供：キュー別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: Ontime% by Queue) サービス提供：サービス別オンタイムパーセンテージ (Service Delivery: Ontime% by Service)
サービスボリュームおよびアクティビティ (Service Volumes and Activity)	サービス要求のトランザクション ボリュームを理解するには、これらのレポートを使用します。 レポートの結果は、ユーザ ベース全体でのサービス要求アクティビティのトレンドを特定する上で役立ちます。	サービスボリューム：サービス別要求アクティビティ (Service Volume: Request Activity by Service) サービスボリューム：要求アクティビティの詳細 (Service Volume: Request Activity Details) サービスボリューム：要求アクティビティの要約 (Service Volume: Request Activity Summary) サービスボリューム：サービス別要求トレンド (Service Volume: Request Trend by Service)

レポートを選択したページに戻るには、ページの右上の [戻る (Return)] をクリックします。レポートを再度実行するには、[実行 (Run)] アイコンをクリックします。



ヒント

レポート ビューアを使用する際のヒントは次のとおりです。

- 赤いアスタリスクでマークの付いたフィールドは必須です。
- レポートの実行対象とする項目を検索するか、絞り込む必要がある場合は、[キーワード (Keyword)] フィールドを使用します。
- レポート ビューアでは、プロンプトで % 記号を使用してワイルドカード検索を実行できます。
- 検索結果 (% 記号を使用した場合は、一致するすべての値) が返された後、検索ボックスの下にある [すべて選択 (Select All)] リンクをクリックすると、すべての検索結果を選択できます。
- システムは、[選択 (Choices)] フィールドのデータに基づき、該当する場合は一定期間にわたり、レポートを実行します。

Cognos では、レポートおよびフォルダの表示方法が 2 つあり、各ページの右上のアイコンによって表されています。選択したビューが強調表示されます。

	<p>「詳細ビュー」には、各レポートの簡単な説明が表示されます。</p>
	<p>「リストビュー」がデフォルトのビューです。レポート、フォルダ、およびそれらの内容を十分理解した後は、このビューに切り替えることを推奨します。このビューでは、次に示すように現在のフォルダの内容が単純にリスト表示されます。</p>

図 24: リストビュー

Previous 1 - 3 Next			
	Name	Modified	Actions
<input type="checkbox"/>	Authorization: On-time % by Customer	January 8, 2007 3:43:11 AM	More...
<input type="checkbox"/>	Authorization: On-time % by Performer	January 8, 2007 3:43:16 AM	More...
<input type="checkbox"/>	Authorization: On-time % by Queue	January 8, 2007 3:43:22 AM	More...

362406

このビューを手動で設定する代わりに、[環境設定 (Preferences)] ページを使用して、Reporting モジュールの使用時に常に使用する環境設定を行えます。環境設定を行うには、メニューバーの

右上の [マイエリア (My Area)] リンクをクリックして、[自分の環境設定 (My Preferences)] をクリックします。

図 25: マイ エリア



[環境設定の設定 (Set Preferences)] ページの [一般 (General)] タブが表示されます。

ページの上にあるエントリを使用して、デフォルトビュー (リストビューまたは詳細ビュー) を変更したり、そのビューをさらにカスタマイズできます。

図 26: [自分の環境設定 (My Preferences)] の [一般 (General)] タブ

 A screenshot of the 'General' tab in the 'My Preferences' settings page. The page has three tabs: 'General', 'Personal', and 'Portal Tabs'. Below the tabs is the instruction 'Specify your settings.' The settings are organized into sections:

- Number of entries in list view:** A text input field containing '15'.
- Report format:** A dropdown menu set to 'HTML'.
- Separators in list view:** A dropdown menu set to 'No separator'.
- Style:** A dropdown menu set to 'Corporate' with a 'Preview' link next to it.
- Show hidden entries
- Show the Welcome page at startup
- Show a summary of the run options

 Below these is the **Portal** section:

- Default view:** Radio buttons for 'List' and 'Details', with 'Details' selected.
- Number of columns in details view:** A dropdown menu set to '3 columns'.

 A vertical ID number '362408' is visible on the right side of the page.

ページの下部にあるエントリは、ユーザの場所/ロケールに関係しています。時間帯はレポートのスケジュールを設定するときに使用されます。デフォルトの時間帯は、レポートサーバがある場

所の時間帯です。分散型の実装では、実行するレポートのスケジュールを容易に設定するために、ユーザの現在の場所に時間帯を設定する必要があります。

図 27: [自分の環境設定 (*My Preferences*)] の [一般 (*General*)] タブの地域オプション

Regional options

Product language:

Use the default language

Use the following language:

English

Content language:

Use the default language

Use the following language:

English

Time zone:

Use the default time zone

Use the following time zone:

(GMT-08:00) Pacific Time: Los Angeles, Tijuana, Vancouver

362409

英語以外のフォームデータまたはファクトテーブルの内容の表示は現時点ではサポートされていません。製品およびコンテンツの言語は、デフォルト言語である英語に設定する必要があります。

レポート出力の電子メール送信

電子メール配信には、次の2つのオプションがあります。

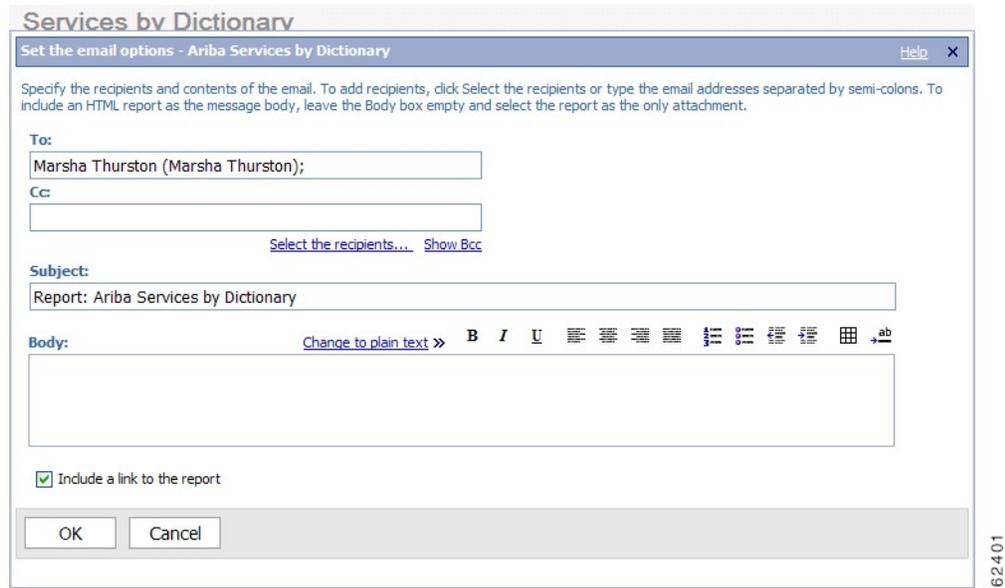
- レポートを（添付ファイルとして）電子メールに含めます。これは、レポートプロパティが [レポートを自分に送信 (Send the report to me)] に設定されている場合のデフォルト動作であり、オプションは提供されません。
- レポートへのリンクを電子メールに含めます。この場合、受信者はレポートの実行権限を持つ Service Catalog ユーザでなければなりません。

レポートを実行する個人と追加の参加者の両方にレポート出力を電子メールで送信するには、複数の方法があります。

- [オプションを使用して実行 (Run with options)] をクリックして、[レポートを電子メールで自分に送信する (Send me the report by email)] を選択します。追加の受信者を指定するには、[詳細オプション (Advanced options)] をクリックして、[配信オプション (Delivery options)] オプションから [電子メールでレポートを送信 (Send the report by email)] オプションを選択して編集します。

- レポートを実行して、[このバージョンを保持 (Keep this version)] > [このレポートを電子メールで送信 (Email this report)] をクリックします。

図 28: [電子メール オプション (Email Option)] を設定します。

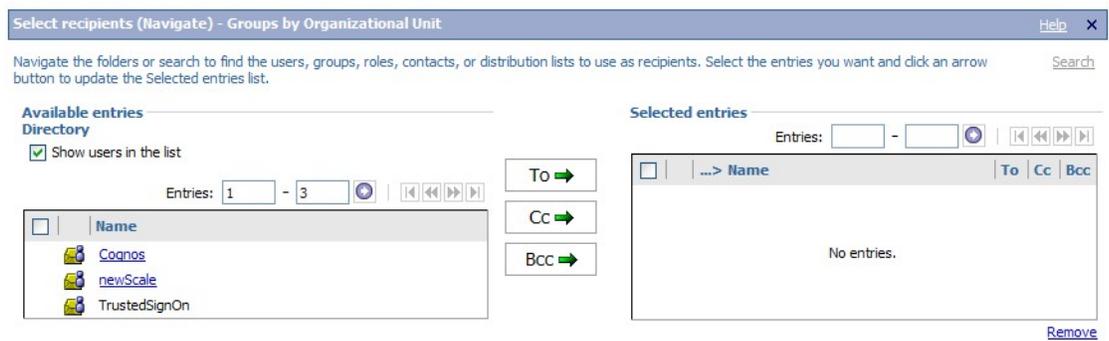


362401

受信者をセミコロンで区切って直接入力するか、レポートユーザのリストから選択できます。次のいずれかの方法で受信者を選択します。

- [受信者の選択 (Select the recipients)] をクリックします。[受信者の選択 (ナビゲート) (Select recipients (Navigate))] ページが表示されます。

図 29: [Select Recipients (受信者の選択)]

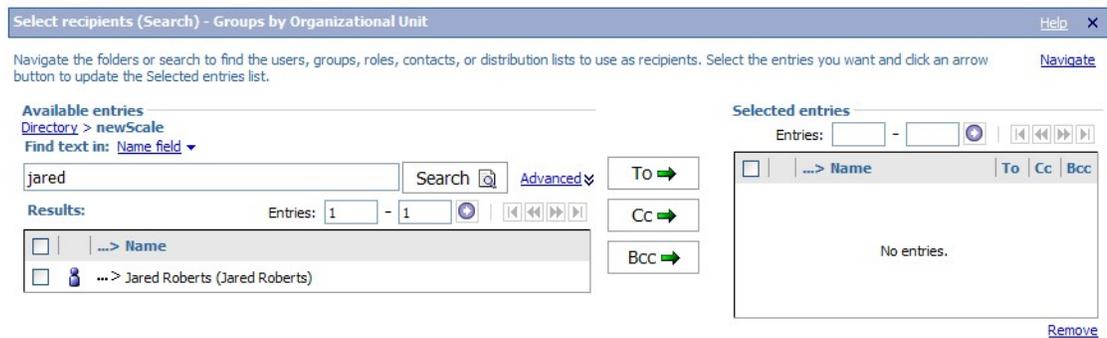


362402

- [ユーザをリストに表示 (Show users in the list)] をオンにして、ページ左側の [選択可能なエントリ (Available entries)] のリストで Service Catalog 名前空間 (ディレクトリ) をクリックします。

- (レポート作成機能が関連付けられた) ロールおよび (これらのロールのいずれかの権限を付与されている) 個々のユーザのリストが [選択可能なエン트리 (Available entries)] 列に表示されます。このリストを参照して電子メールの受信者を選択してから、[To]、[Cc]、または [Bcc] をクリックして受信者としてこれらのエントリを選択します。
- または、特定のユーザを検索するには、ページの右上の [検索 (Search)] リンクをクリックします。[受信者の選択 (検索) (Select recipients (Search))] ページが表示されます。

図 30: 受信者を検索して選択します。



- [テキストの検索場所: (Find text in:)] オプションは、[名前フィールド (Name field)] のままにします。他のオプション (説明を含む) は、Service Catalog ディレクトリでは動作しません。また、デフォルト以外の [詳細 (Advanced)] オプションも一切動作せず、デフォルトが自動的に有効になります。
- 個人の名前またはその一部を入力し、[検索 (Search)] をクリックします。指定した条件に一致するすべての個人が表示され、受信者として選択可能になります。

その他のレポート作成オプション

その他の使用可能なレポート作成オプションでは、たとえば、レポートを PDF、HTML または Excel などのその他の出力形式で配信したり、定期的にレポートを実行するようにスケジュールを設定できます。これらのオプションの詳細については、IBM Cognos に関する資料を参照してください。

レポートのスケジュール設定

システムの需要が低い時間帯など、都合の良い時点で実行されるようにレポートをスケジュールできます。レポートは個別にスケジュールすることも、ジョブを使用してグループでスケジュールすることもできます。分単位、時間単位または日次、週次、月次、年次で実行するようにレポートをスケジュールできます。

また、レポートのスケジューリングを簡素化するために、個人の時間帯環境設定を行うこともできます。個人の時間帯環境設定を行わない場合、毎回レポートが必要な時間を計算し、その時間

をサーバの時間帯にマップしなければなりません。時間帯環境設定を行うには、右上隅の [環境設定 (Preferences)] をクリックし、[次の時間帯を使用 (Use the following time zone)] フィールドに目的の時間帯設定を入力します。

レポートまたはジョブごとに関連付けることができるスケジュールは1つのみです。同じレポートに対して複数のスケジュールが必要な場合は、それぞれのレポートビューを作成してから、各レポートビューのスケジュールを作成します。ジョブには固有のスケジュールがあります。これらのスケジュールは、レポートのスケジュールから独立しています。

スケジュールを作成した後は、指定の日時にレポートまたはジョブが実行されます。作成後のスケジュールのプロパティは管理できます。

スケジュールされたレポートのプロンプト

プロンプトが含まれるレポートをスケジュールする場合、プロンプト値を保存するか、デフォルト値を指定して、スケジュールに従ってレポートが実行されるときに、それらの値が存在するようにする必要があります。

ジョブには、ジョブステップのプロンプト値を指定できます。レポートがジョブの一部として実行される場合は、レポートに保存された値の代わりに、ジョブ定義に保存されたプロンプト値が使用されます。ジョブ定義に値が指定されていない場合は、Cognos 10 はレポートに保存された値を使用します。

レポートは、後で実行されるようにスケジュールするか、指定の日時に繰り返し実行されるようにスケジュールします。

スケジュールが必要なくなった場合、削除できます。また、スケジュールリングの詳細を失うことなく、無効にすることもできます。そのスケジュールは、後で有効にできます。

Cognos は、スケジュールに従ってレポートが実行されるたびに、履歴情報とレポート出力を保持します。保持する実行回数または保持する期間を指定します。履歴およびレポート出力は、たとえば最後の 10 回の実行に対して保持することも、過去 2 か月の間に実行されたスケジュールに対して保持することもできます。レポート履歴を使用して、レポートが実行されたタイミングおよびレポートが正常に実行されたかどうかを確認します。

レポートまたはレポートビューをスケジュールするには、そのレポートに対する読み取り、書き込み、実行、およびトラバース権限が必要です。また、レポートで使用されるすべてのデータソースに対する以下のアクセス権限も必要になります。

- `dataSource` の実行およびトラバース
- `dataSourceConnection` の実行およびトラバース
- (実行権限しかない場合、データベースへのログインを求めるプロンプトが出されます)。
- `dataSourceSignon` の実行

レポートまたはレポートビューを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** [Reporting]>[パブリックフォルダ (Public Folders)]または[マイフォルダ (My Folders)]を選択し、スケジュールするレポートのスケジュール ボタンをクリックします。
- ステップ 2** [頻度 (Frequency)] で、スケジュールを実行する頻度を選択します。
[頻度 (Frequency)] セクションは、選択内容に応じて動的に変更されます。 ページが更新されてから、頻度を選択します。
- ステップ 3** [開始 (Start)] で、スケジュールを開始する日時を選択します。
- ステップ 4** [終了 (End)] で、スケジュールの終了時刻を選択します。
ヒント スケジュールを作成しても、そのスケジュールをすぐに適用しない場合は、[スケジュールの無効化 (Disable the schedule)] チェックボックスをオンにします。 後でスケジュールを有効にするには、このチェックボックスをオフにします。
- ステップ 5** [形式 (Formats)] で、レポートの出力形式を選択します。
- ステップ 6** [言語 (Language)] で、[言語の選択 (Select the languages)] をクリックし、レポートに使用する他の言語を選択します。
ヒント
- 複数の言語を選択するには、Ctrl キーを押しながら、各言語をクリックします。
 - 連続する言語を選択するには、最初の言語をクリックし、Shift キーを押したまま最後の言語をクリックします。
- ステップ 7** [配信 (Delivery)] で、レポートを保存、印刷、または電子メールで送信するかどうかを選択します。少なくとも1つの配信方法を選択します。
- ステップ 8** [スケジュール (Schedule)] ページから離れるときにプロンプトが出されるようにするには、[プロンプト値 (Prompt values)] で [値を求めるプロンプトを出す (Prompt for values)] チェックボックスをオンにします。
指定した値が、レポートの実行時に使用されます。
(注) [値を求めるプロンプトを出す (Prompt for values)] チェックボックスをオンにしても、レポートの仕様またはモデルにプロンプトが含まれていない場合、または複数のサインオンを使用できない場合は、プロンプトが出されません。
- ステップ 9** [OK] をクリックします。
スケジュールが作成され、次にスケジュールされた時間にレポートが実行されます。
-

複数レポートの同時スケジュール

ジョブを作成すると、複数のレポートに同じスケジュールを設定できます。一緒にスケジュールされて同じスケジュール設定を共有する、レポート、レポートビュー、および他のジョブのコレクションを、ジョブで指定します。スケジュールされたジョブの実行時に、そのジョブに含まれるすべてのレポートが実行されます。

ジョブにはジョブステップが含まれます。ジョブステップは個々のレポート、ジョブ、レポートビューの参照です。すべてのステップを同時に実行するか、または順に実行するかを指定できます。

すべてのステップが同時に実行される場合、そのすべてのステップが同時に送信されます。すべてのステップが正常に実行されると、ジョブは成功します。1つのステップが失敗しても、そのジョブに含まれる他のステップに影響はありませんが、ジョブのステータスは「失敗」になります。

ステップを順に実行する場合は、ステップの実行順を指定できます。ステップは、先行するステップが正常に実行された場合にのみ送信されます。

ステップの個々のレポート、ジョブ、およびレポートビューを個別にスケジュールすることもできます。

レポートまたはレポートビューをスケジュールするには、そのレポートに対する読み取り、書き込み、実行、およびトラバース権限が必要です。また、レポートで使用されるすべてのデータソースに対する以下のアクセス権限も必要になります。

- `dataSource` の実行およびトラバース
- `dataSourceConnection` の実行およびトラバース
- (実行権限しかない場合、データベースへのログインを求めるプロンプトが出されます)。
- `dataSourceSignon` の実行

複数のレポートを同時に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** [Reporting]>[パブリックフォルダ (Public Folders)] または [マイフォルダ (My Folders)] を選択し、新規ジョブをクリックします。
 - ステップ 2** 名前およびオプションでジョブの説明と画面のヒントを入力し、ジョブを保存する宛先フォルダを選択してから、[次へ (Next)] をクリックします。
[ステップの選択 (Select the steps)] ページが表示されます。
 - ステップ 3** すべてのステップの実行オプションを指定し、それらのオプションをジョブレベルで設定する場合は、[ジョブオプション (Job Options)] で [設定 (Set)] をクリックします。形式、言語、バーストオプションを選択し、[OK] をクリックします。
 - ステップ 4** ジョブステップを選択します。
 - ステップ 5** ステップリストの下にある [追加 (Add)] をクリックします。
 - ステップ 6** 実行するレポートの隣にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 7** [追加 (Add)] をクリックし、次に [OK] をクリックします。
ヒント 現在のフォルダ内のすべてのレポートを選択するには、[すべて選択 (Select All)] をクリックします。

- ステップ 8** 個々のステップの実行オプションを指定する場合は、[ステップオプション (Step options)] で [設定 (Set)] をクリックします。形式、言語、プロンプト、およびバースト オプションを選択し、[OK] をクリックします。
- ステップ 9** [ステップの送信 (Submission of steps)] で、すべてのステップを同時に送信するか、ステップを順に送信するかを選択します。
[シーケンス (In sequence)] を選択すると、ステップはステップ リストの表示順で実行されます。
- ヒント** 順序を変更するには、[シーケンスの変更 (Modify the sequence)] をクリックし、変更を行ってから [OK] をクリックします。
- ステップ 10** [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 11** レポートを保存、印刷、または電子メールで送信するかどうかを選択します。
少なくとも 1 つの配信方法を選択します。
- ステップ 12** [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 13** [頻度 (Frequency)] で、スケジュールを実行する頻度を選択します。
[頻度 (Frequency)] セクションは、選択内容に応じて動的に変更されます。ページが更新されてから、頻度を選択します。
- ステップ 14** [開始 (Start)] で、スケジュールを開始する日時を選択します。
- ステップ 15** [終了 (End)] で、スケジュールの終了時刻を選択します。
ヒント スケジュールを作成しても、そのスケジュールをすぐに適用しない場合は、[スケジュールの無効化 (Disable the schedule)] チェックボックスをオンにします。スケジュールを有効にするには、チェックボックスをオフにします。
- ステップ 16** [終了 (Finish)] をクリックします。
ジョブが作成され、次にスケジュールされた時間に実行されます。

イベントに基づくレポートのスケジュール

データベース更新などのイベントに基づいてレポートをスケジュールできます。トリガーとして機能するイベントを指定します。このイベントの発生時にレポートが実行されます。

トリガー イベントは実装に固有であり、Cognos 8 Software Development Kit (SDK) を使用して定義済みになっている必要があります。組織に定義されているトリガー イベントについては、開発者にお問い合わせください。

特定の時点でレポートが実行されるようにスケジュールすることもできます。



- (注) レポートまたはレポート ビューをスケジュールするには、そのレポートに対する読み取り、書き込み、実行、およびトラバース権限が必要です。また、レポートで使用されるすべてのデータ ソースに対する以下のアクセス権限も必要になります。

- dataSource の実行およびトラバース
- dataSourceConnection の実行およびトラバース
- (実行権限しかない場合、データベースへのログインを求めるプロンプトが出されます)。
- dataSourceSignon の実行

イベントに基づいてレポートを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** [Reporting]>[パブリックフォルダ (Public Folders)]または[マイフォルダ (My Folders)]を選択し、スケジュールするレポートの隣にある [プロパティの設定 (Set properties)] をクリックします。
 - ステップ 2** [実行 (Run)] オプションをクリックします。
 - ステップ 3** [形式 (Formats)] で、レポートの出力形式を選択します。
 - ステップ 4** [言語 (Language)] に、レポートの言語を指定します。
 - ステップ 5** 項目をフィルタリングする場合は、[プロンプト値 (Prompt values)] で、レポートに表示するデータをフィルタリングするための特定の値を指定します。
 - ステップ 6** [オーナーとして実行 (Run as the owner)] で、レポートをオーナーとして実行するか、匿名で実行するかを選択します。
 - ステップ 7** [イベント名 (Event name)] に、イベントの名前を指定します。
 - ステップ 8** [イベントの説明 (Event description)] に、イベントの簡単な説明を入力します。
 - ステップ 9** [OK] をクリックします。
-



付録

A

DataMart について

この付録は、次の内容で構成されています。

- [カスタム レポート データ モデル, 121 ページ](#)
- [データ マートの管理, 128 ページ](#)

カスタム レポート データ モデル

ここでは、データ マートのさまざまなスキーマ設計について説明します。

データ マート スキーマ設計およびビジネス ビュー

データ マート スキーマは、IBM Cognos Framework Manager 用、IBM Cognos レポート ツール (Query Studio および Report Studio。それぞれ Service Catalog Advanced Reporting モジュールでは Ad-Hoc Reports、Report Designer として表示されます) で使用するビジネス ビュー用に設計されています。したがって、データ マートに関する章では、クエリー サブジェクトの内容と関係について概説していますが、レポートのユーザまたは設計者には公開されない基礎となるデータ モデルについては取り上げていません。

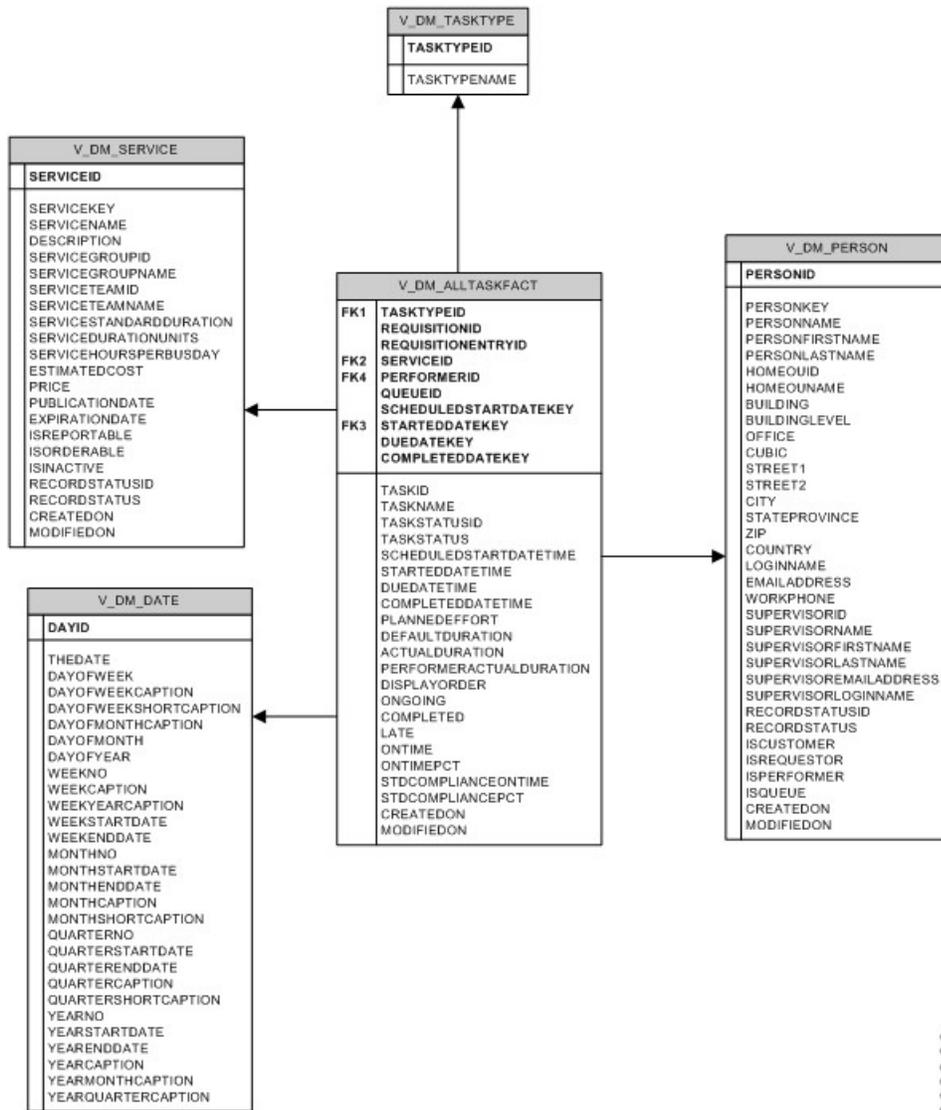
この章は、Cognos ツールで公開されているビジネス ビューの基礎となる物理データ モデルを調査する技術担当者を対象にしています。特に、次の図に示されているデータベース オブジェクトの名前をクエリー サブジェクトの対応する名前にマッピングする際の参考にしてください。以下に示す図の内容は、次のとおりです。

- **Queue** クエリー サブジェクトは V_DM_PERSON データベース ビューを基にしており、QUEUEID 列を介してタスク ビューに接続されています。
- また、**Performer** クエリー サブジェクトは V_DM_PERSON.PERSONID ビジネス ビューを基にしており、PERFORMERID 列を介してタスク ビューと接続されています。

- また、Customer クエリー サブジェクトおよび Requestor クエリー サブジェクト（ディメンション）は V_DM_PERSON データベース ビューを基にしており、それぞれ CUSTOMERID および REQUESTORID を介して申請ビューに接続されています
- すべての日付ディメンション（CalendarStartedDate、CalendarDueDate、CalendarClosedDate、および CalendarScheduledDate）は V_DM_DATE ビジネス ビューを基にしています。これらのディメンションは、それぞれ STARTEDDATEKEY、DUEDATEKEY、COMPLETEDDATEKEY および SCHEDULEDSTARTDATEKEY によってタスク ビューおよび申請ビューと接続されています。
- また、すべてのファクト テーブルには、V_DM_SERVICEBUNDLE にある Bundled Service データへの接続（図には記述されていない）が含まれています。

AllTaskFact (すべてのタスク) のスター スキーマ設計

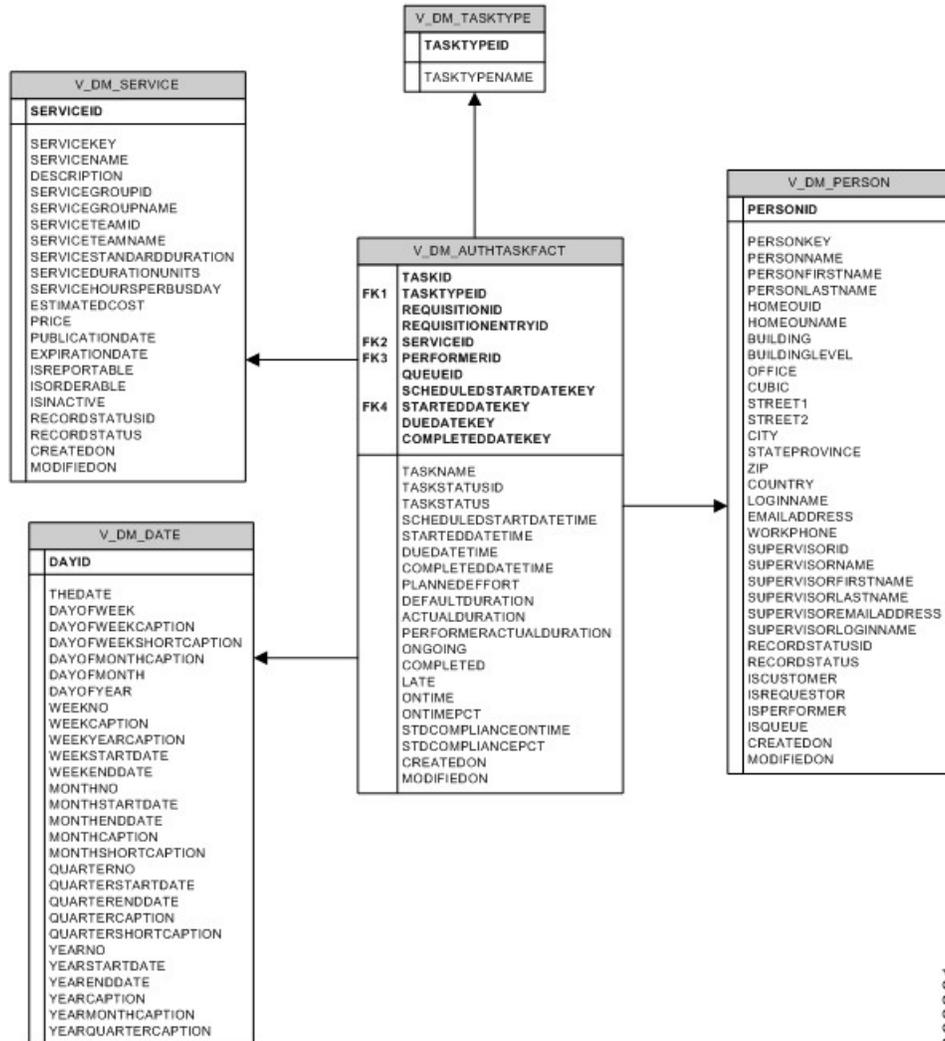
図 31 : AllTaskFact のスキーマ設計



362360

AuthTaskFact (承認タスク) のスター スキーマ設計

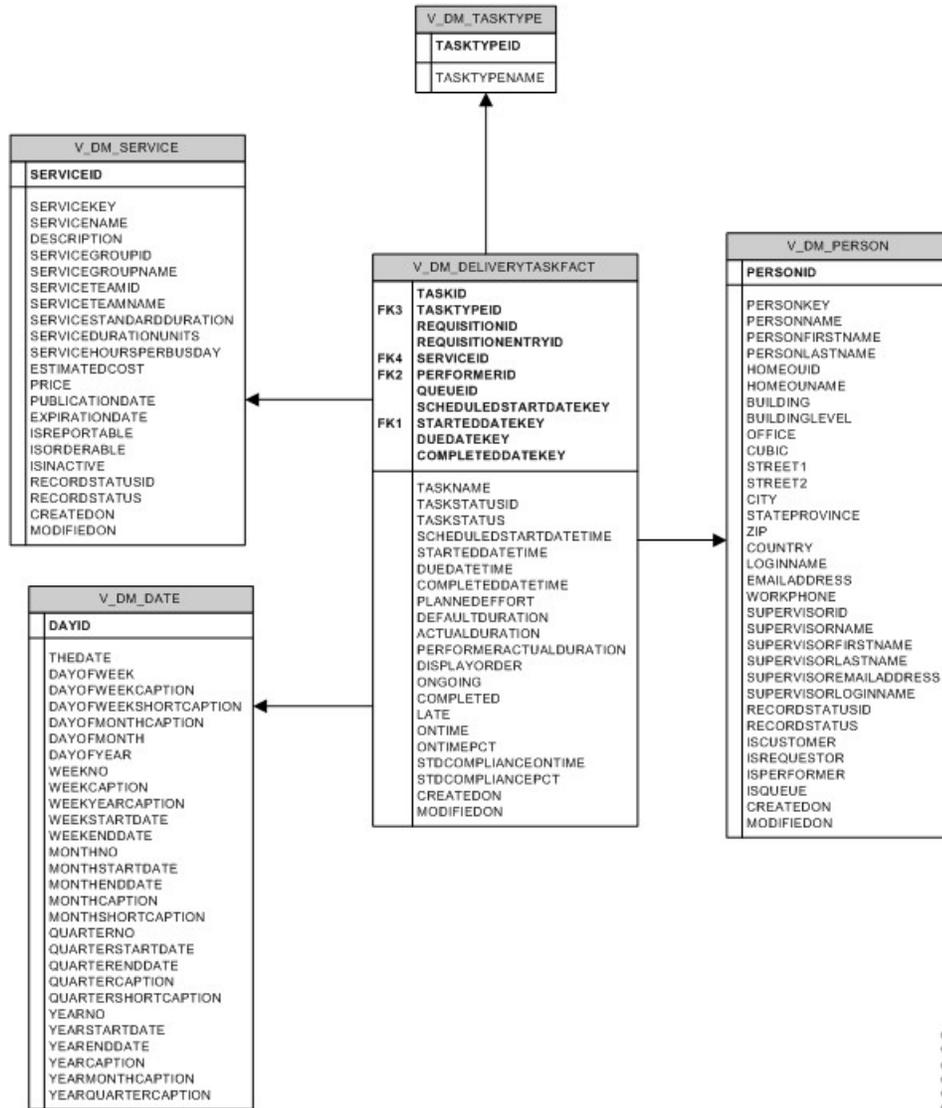
図 32 : AuthTaskFact のスキーマ設計



362361

DeliveryTaskFact (提供タスク) のスター スキーマ設計

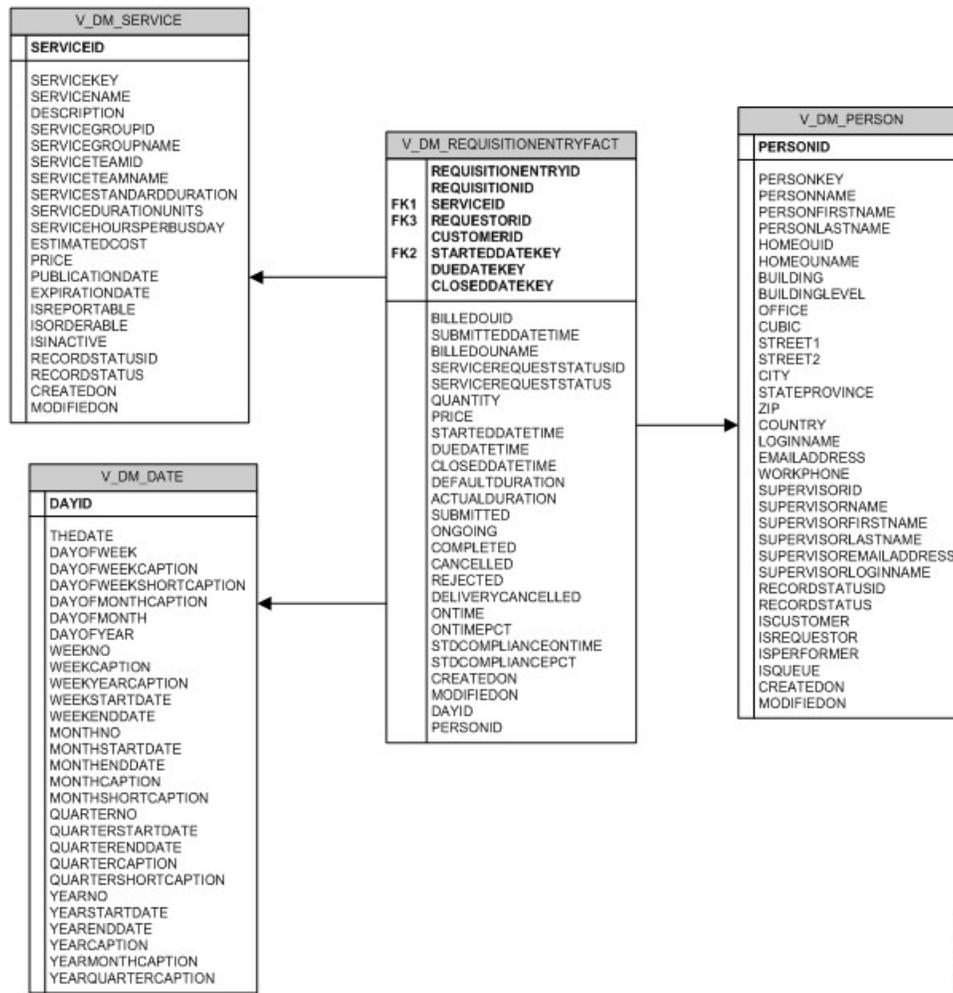
図 33 : DeliveryTaskFact のスキーマ設計



362362

ServiceRequestFact (申請) のスター スキーマ設計

図 34 : ServiceRequestFact のスキーマ設計



362363

ディクショナリベースおよびサービスベースのディメンション

上記の図は不完全です。すべてのファクトテーブルは、実際にはディクショナリベースおよびサービスベースのディメンションテーブルに対して1対多の関係になっています。グリッドディクショナリが含まれていないサービスの場合、関係は常に1対1になります（詳細については、DM_FDR_SERVICETABLE_n XREF を参照してください）。これらの関係は [REQUISITIONENTRYID] 列を介して実装され、すべてのファクトおよびディメンションテーブルに存在しますが、ビジネスビューのディメンションには表示されません。

接続されているサービスおよびタスクファクトテーブルとともに Query Studio または Report Designer を使用してレポートを作成する際は、これらのテーブル間の1対多の関係が原因で、タ

スクデータが反復されて表示される場合があります。レポート作成ツールのグループ化機能を使用して、同一の情報を折りたたむことができます。

[ディクショナリ (Dictionaries)] フォルダおよび [サービス (Services)] フォルダの下のデータマートに表示されるディクショナリベースおよびサービスベースのクエリーサブジェクトは、それぞれ `DM_FDR_DICTIONARYTABLE_n` および `DM_FDR_SERVICETABLE_n` という名前の物理データベース内のテーブルに対応しています。ここで、

- `n` は 1 から始まる連続した数です。また、
- 各タイプのテーブル数は **Advanced Reporting** オプションが設定されるときに指定する数によって決定されます。

物理テーブルとレポート可能なオブジェクトとの間のマッピングは、

`DM_FDR_DICTIONARYMETADATA` テーブルおよび `DM_FDR_SERVICEMETADATA` テーブルで管理されます。これらのテーブルには、オブジェクトがレポート可能として指定された時点でデータが入力され、ETL プロセスで、レポート可能なオブジェクトを組み込むためにデータマートのビジネスビューを動的に調整する際に使用されます。

Advanced Reporting の **Ad-Hoc Reports** および **Report Designer** モジュールで提供されているビジネスビューをバイパスすることによって **IBM Cognos Business Intelligence** ツールの使用を補完する場合は、それらの **METADATA** テーブルを調査し、ディクショナリベースおよび/またはサービスベースのクエリーサブジェクトに一致するデータベースビューを構築します。次に、**MemoryDetails** ディクショナリのデータベースビューを作成するためのサンプル (SQL Server 固有の) SQL 文を示します。これは (言うまでもなく) 作業の出発点にすぎません。

```
SELECT distinct 'CREATE VIEW ' + dictionaryname + ' (' AS SQLColumn,
               'A 0' AS DestinationColumnName
FROM dm_fdr_dictionarymetadata
WHERE dictionaryname = 'MemoryDetails'
UNION
SELECT ' ' + dictionaryattributename, 'A ' + DestinationColumnName
FROM dm_fdr_dictionarymetadata
WHERE dictionaryname = 'MemoryDetails'
AND DestinationColumnName = 'FIELD1'
UNION
SELECT ', ' + dictionaryattributename, 'A ' + DestinationColumnName
FROM dm_fdr_dictionarymetadata
WHERE dictionaryname = 'MemoryDetails'
AND DestinationColumnName <> 'FIELD1'
UNION
SELECT ', REQUISITIONENTRYID, REQUISITIONID, SERVICEID', 'A Y'
UNION
SELECT ') AS SELECT' , 'A Z'
UNION
SELECT ' ' + DestinationColumnname, 'B ' + DestinationColumnName
FROM dm_fdr_dictionarymetadata
WHERE dictionaryname = 'MemoryDetails'
AND DestinationColumnName = 'FIELD1'
UNION
SELECT ', ' + DestinationColumnname, 'B ' + DestinationColumnName
FROM dm_fdr_dictionarymetadata
WHERE dictionaryname = 'MemoryDetails'
AND DestinationColumnName <> 'FIELD1'
UNION
SELECT ', REQUISITIONENTRYID, REQUISITIONID, SERVICEID', 'B Y'
UNION
SELECT distinct 'FROM ' + DestinationTableName, 'B Z'
FROM dm_fdr_dictionarymetadata
WHERE dictionaryname = 'MemoryDetails'
ORDER BY DestinationColumnName
```

この SQL 文を実行すると、次のような SQL コマンドになります。

```
CREATE VIEW MemoryDetails (
  CurrentMemorySize
, MemoryType
, MemorySizeNeeded
, Reason
, REQUISITIONENTRYID, REQUISITIONID, SERVICEID
) AS SELECT
  FIELD1
, FIELD2
, FIELD3
, FIELD4
, REQUISITIONENTRYID, REQUISITIONID , SERVICEID
FROM DM_FDR_DICTIONARYTABLE_18
```

データ マートの管理

この項は、Service Catalog レポート ソリューションの技術的実装の詳細について知る必要がある方を対象としたものです。これには、レポート作成環境に責任を持つレポート管理者、Cisco TAC に問題を報告するサポート担当者、レポート作成オプションのカスタマイズや機能強化のためのコンポーネントのオプションについて調査するアナリストや設計者が含まれます。

データ マートのソース データ

データ マート内のデータが正確で、欠落がないことは非常に重要です。これらの品質を評価するために、データ マート内のデータのソースについて文書化しておくことが大切です。カスタム データ マートで使用可能なクエリー サブジェクトにあるデータに關与する OLTP データベース内のテーブルを次の表に示します。

表 39: データ マートのソース データ テーブル

データ マートのクエリー サブジェクト	OLTP データベース テーブル
ディクショナリデータ (ユーザ固有のレポート可能なディクショナリ)	DefDataDictionary DefObjectDictionaries TxRequisitionEntry
サービスフォームデータ (ユーザ固有のレポート可能なサービス)	DefService DefServiceExtension DefDataDictionary DefObjectDictionaries DefData TxRequisitionEntry

データ マートのクエリー サブジェクト	OLTP データベース テーブル
サービス	DefService DefArea DirOrganizationalUnit
ディクショナリ	DefDataDictionary DefDictionaryGroup
キーワード	DefKeyword
グループ	DirGroup
マニュアルの構成	DirOrganizationalUnit
カスタマー 要求元 (Requestor) 実行者 Person キュー (Queue)	DirPerson DirOrganizationalUnit DirNetworkInfo DirLocation DirAddress
ServiceRequestFact	TxRequisitionEntry TxRequisition
ServiceTaskFact	TxRequisitionEntry TxActivity
RequisitionTaskFact	TxRequisition TxActivity
TaskEffortEntryFact	TxBilling DefExpenditureType DefBillingClass DefUnitType DirOrganizationalUnit DirPerson

サービス フォームの Reporting メタデータ

データ マート ETL プロセスは、データ マート データベース内のテーブルのセットを使用して、Ad-Hoc Reports および Report Designer オプションでユーザーに公開される ServiceData および

DictionaryData デイメンションを設定します。これらのテーブルは、カスタム レポート パッケージがインストールされるときに作成され、データがデータ マートにロードされたときに入力されます。

これらのメタデータ テーブルは、Cognos フレームワークでは公開されません。これらのテーブルの内容は、カスタム レポート プロジェクト内のデータのビジネス ビューとして表示される、動的に定義されるディクショナリベースおよびサービスベースのデイメンションを指定するために使用します。

以下に、これらのテーブルについて説明します。各列の説明には抽象化されたデータタイプを使用します。実際のデータタイプは、データ マートが置かれたデータベース (Oracle または SQLServer) によって異なります。

DM_FDR_ETLDICTIONARYMETADATA

DM_FDR_ETLDICTIONARYMETADATA テーブルは、特定のレポート可能ディクショナリ (DictionaryID で識別) を、ディクショナリ データが格納される DM_FDR_DICTIONARY_n テーブル (DictionaryTableName) にマッピングします。また、ディクショナリ内および対応するデータ マート テーブル内で使用されている日付型、数値型、Varchar 型のフィールドの数を追跡します。

表 40 : DM_FDR_ETLDICTIONARYMETADATA テーブル

列名	データタイプ	説明
DictionaryID	整数 (Integer)	ディクショナリの固有識別子。
DictionaryTableName	Varchar(50)	ディクショナリ データが格納されるデータ マート テーブルの名前。
LastDictionaryDateField	整数 (Integer)	ディクショナリ テーブル内で使用された最後の日時型フィールド。
LastDictionaryNumericField	整数 (Integer)	ディクショナリ テーブル内で使用された最後の数値型フィールド。
LastDictionaryVarcharField	整数 (Integer)	ディクショナリ テーブル内で使用された最後の文字型フィールド。

DM_FDR_DICTIONARYMETADATA

DM_FDR_DICTIONARYMETADATA テーブルは、個別のディクショナリ フィールド (属性) (DictionaryID および DictionaryAttributeName で識別) と、ディクショナリ テーブルの特定の列とをマッピングします。たとえば、ディクショナリ RC_REQUESTEDBY の属性「LastName」を、データ マート テーブル DM_FDR_DICTIONARYTABLE_10、のフィールド「Field2」にマッピングする (実際には、格納する) ことができます。

表 41 : **DM_FDR_DICTIONARYMETADATA** テーブル

列名	データ タイプ	説明
DestinationColumnName	Varchar(100)	この属性が格納される、テーブルの列名
DestinationTableName	Varchar(200)	ディクショナリ情報が格納されるテーブルの名前
DictionaryAttributeName	Varchar(100)	ディクショナリ内の属性の名前
DictionaryAttributeType	Varchar(100)	ディクショナリ内の属性のデータ タイプ
DictionaryID	整数 (Integer)	ディクショナリ ID
DictionaryName	Varchar(200)	ディクショナリ名
DictionaryAttributeID	整数 (Integer)	ディクショナリ属性 ID

DM_FDR_ETLMETADATA

DM_FDR_ETLMETADATA テーブルには、Reporting オプションのインストール時に指定されたカスタムレポートパッケージの設定についての情報と、データ抽出プロセス (ETL) および ETL プロセスのスケジュール実行用の最終更新情報が保持されます。

表 42 : **DM_FDR_ETLMETADATA** テーブル

列名	データ タイプ	説明
DictionaryTablePattern	Varchar(50)	ディクショナリ テーブルの名前のパターン。デフォルトでは DM_FDR_DICTIONARY_ です。Advanced Reporting のインストールにより指定されます。ディクショナリ テーブルには、指定された名前の後に数値が付加された名前が付けられます。
Field Pattern	Varchar(50)	ディクショナリとサービス テーブルの両方で使用するフィールドパターン。デフォルトでは FIELD_ です
LastDictionaryTableSequence	整数 (Integer)	現在データ マートで使用されている最後のディクショナリ テーブルのシーケンス番号。
LastDictRequisitionID	整数 (Integer)	データがディクショナリ テーブルに書き込まれた最後の申請 ID。

列名	データ タイプ	説明
LastProcessedTime	日時 (Datetime)	カスタム レポート パッケージをロードする ETL が最後に実行された日付と時刻。
LastServiceTableSequence	整数 (Integer)	データ マートで使用された最後のサービス テーブルのシーケンス番号。
LastSvcRequisitionID	整数 (Integer)	サービス データの最後の申請 ID。
ServiceTablePattern	Varchar(50)	サービス テーブルの名前のパターン。デフォルトではDM_FDR_SERVICE_です。Advanced Reporting インストールにより指定されます。
DictionaryTotalDateField	整数 (Integer)	ディクショナリおよびサービス テーブルに使用された日付型フィールドの総数。
DictionaryTotalNumericField	整数 (Integer)	ディクショナリおよびサービス テーブルに使用された数値型フィールドの総数。
DictionaryTotalVarcharField	整数 (Integer)	ディクショナリおよびサービス テーブルに使用された文字型フィールドの総数。
ServiceTotalDateField	整数 (Integer)	サービス テーブルに使用された日付型フィールドの総数。
ServiceTotalNumericField	整数 (Integer)	サービス テーブルに使用された数値型フィールドの総数。
ServiceTotalVarcharField	整数 (Integer)	サービス テーブルに使用された文字型フィールドの総数。

DM_FDR_ETLSERVICEMETADATA

DM_FDR_ETLSERVICEMETADATA テーブルは、レポート可能な各サービスに関する情報を格納するために使用するテーブルの情報を保持します。

表 43 : DM_FDR_ETLSERVICEMETADATA テーブル

列名	データ タイプ	説明
LastServiceDateField	整数 (Integer)	サービス テーブル内で使用された最後の日付時刻型フィールド。

列名	データ タイプ	説明
LastServiceNumericField	整数 (Integer)	サービス テーブル内で使用された最後の数値型フィールド。
LastServiceVarcharField	整数 (Integer)	サービス テーブル内で使用された最後の文字型フィールド。
ServiceID	整数 (Integer)	サービスに割り当てられた固有識別子。
ServiceTableName	Varchar	サービス データが格納されるデータ マート データベース テーブルの名前。

DM_FDR_SERVICEMETADATA

DM_FDR_SERVICEMETADATA テーブルは、サービス テーブルのどの列でどのサービス属性が入力されたかについてのメタデータ情報、および各列の使用名を保持します。

表 44 : DM_FDR_SERVICEMETADATA テーブル

列名	データ タイプ	説明
DestinationColumnName	Varchar(100)	この属性が格納される、テーブルの列名
DestinationTableName	Varchar(200)	サービス情報が格納されるテーブルの名前。
ServiceAttributeName	Varchar(100)	サービス内の属性の名前。
ServiceAttributeLabel	Varchar(200)	サービス内の属性のキャプション。
ServiceAttributeType	Varchar(100)	Attribute type
ServiceAttributeID	整数 (Integer)	サービスの属性の ID。
ServiceID	整数 (Integer)	サービス ID (Service ID)
ServiceName	Varchar(200)	サービスの名前

動的に定義されるディメンション

カスタムレポートパッケージに追加されるディクショナリの性質と数、およびその属性は動的に決定されるため、Service Catalog のインストールごとに大きく異なる場合があります。必要とされる柔軟性をサポートするために、カスタムレポートパッケージをサポートするデータベースに

は、ディクショナリとその属性およびディクショナリ（フォーム）データを使用したサービス設定に対応するディメンショナルデータを保持する、抽象的データ構造が含まれています。ディクショナリの内容は、前述の DM_FDR メタデータ テーブルによってこれらのテーブルにマッピングされます。

DM_FDR_DICTIONARYTABLE_n

アプリケーション内の各レポート可能ディクショナリの属性（フィールド）をキャプチャする、一連のテーブルです。これらのテーブルの数、およびデータタイプ（文字、数値、日時）ごとの列数は、アプリケーションインストールの一部として設定可能です。

各テーブルは、DM_FDR_DICTIONARYTABLE（またはインストール手順で指定された別のパターン）に数値サフィックス「_n」が付加された名前になります。各テーブルには、1 から順に番号が付けられます。このテーブルの各インスタンスが、レポート可能ディクショナリを表します。

DM_FDR_DICTIONARYTABLE は、レポートング ツールでは [ディクショナリ データ (DictionaryData)] フォルダ内のディメンションのセットとして表示されます。各ディメンションの名前は、対応するディクショナリのキャプションです。（キャプションのないディクショナリでは、ディクショナリの名前が使用されます）。ディメンションの属性は、ディクショナリを構成するフィールドです。フィールドには、1 から順に番号が付けられます。データタイプ（文字、数値、日時）ごとのフィールド数は、アプリケーションインストール手順で指定します。

表 45: DM_FDR_DICTIONARYTABLE_n テーブル

列名	データタイプ	説明
DictionaryID	整数 (Integer)	ディクショナリ ID
RequisitionID	整数 (Integer)	申請 ID
RequisitionEntryID	整数 (Integer)	申請エントリ ID
Field1 ~ Fieldn	Varchar(200)	ディクショナリ データを保持する Varchar フィールド
Fieldn+1 ~ n+m	Numeric	ディクショナリ データを保持する数値型フィールド
Fieldn+m+1 ~	日時 (Datetime)	ディクショナリ データを保持する日時型フィールド

DM_FDR_SERVICETABLE_n

レポート可能として指定された各サービスのデータをキャプチャする、一連のテーブルです。このテーブルは、サービスで使用されるすべてのディクショナリ内のフィールドすべてを含みます。これらのテーブルの数、およびデータタイプ（文字、数値、日時）ごとの列数は、アプリケー

ション インストールの一部として設定可能です。各テーブルには、1 から順に番号が付けられます。

各テーブルは、DM_FDR_SERVICETABLE（またはインストール手順で指定された別のパターン）に数値サフィックス「_n」が付加された名前になります。このテーブルの各インスタンスが、レポート可能サービスを表します。

DM_FDR_SERVICETABLE は、レポート作成ツールでは [サービスデータ (ServiceData)] フォルダ内のディメンションのセットとして表示されます。各ディメンションの名前は、対応するサービスの名前です。ディメンションの属性は、サービス内のディクショナリすべてを構成するフィールドです。フィールドは、サービス内でディクショナリが出現する順でこのテーブルに追加されます。各テーブルに収容できるフィールドの数は限られているため（インストールプロシージャで指定されますが、データベース制約によって物理的に制限されます）、サービス テーブルは不完全な場合があります。一部のフィールド、実際には一部のディクショナリが切り捨てられている場合があります。このため、DM_FDR_SERVICETABLE の扱いには注意が必要です。特に、大量のフィールドを持つディクショナリがレポート可能として指定されている場合や、同一サービス内で多数のディクショナリが使用されている場合には注意が必要です。

表 46 : DM_FDR_SERVICETABLE_n テーブル

列名	データ タイプ	説明
ServiceID	整数 (Integer)	サービス ID (Service ID)
RequisitionID	整数 (Integer)	申請 ID
RequisitionEntryID	整数 (Integer)	申請エントリ ID
Field1 ~ Fieldn	Varchar(200)	サービス データを保持する Varchar フィールド
Fieldn+1 ~ n+m	Numeric	サービス データを保持する数値型フィールド
Fieldn+m+1 ~	日時 (Datetime)	サービス データを保持する日時型フィールド

レポート可能グリッドディクショナリなしで設定されたサービスの場合、サービスに対する各要求（申請エントリ）は ETL プロセスによってキャプチャされ、対応する DM_FDR_SERVICETABLE に 1 行のデータとして挿入されます。ただし、1 つ以上のレポート可能グリッドディクショナリが設定されたサービスの場合、ETL プロセスは DM_FDR_SERVICETABLE テーブルに複数行のデータを挿入します。挿入される行の数は、レポート可能グリッドディクショナリのうち最大の行数に対応します。

たとえば、レポート可能非グリッドディクショナリ 1 つ (Employee) と、レポート可能グリッドディクショナリ 2 つ (Contact、Address) を持つサービスがあるとします。このサービスに対する要求が、Contact 内のデータ 3 行、Address 内のデータ 2 行、Employee ディクショナリ内のいくら

かのデータを持つと仮定します。このサービスに対してサービステーブル内にキャプチャされたフォーム データは、次のようになります。

表 47: サービス テーブル内のフォーム データ

RequisitionEntryID	Employee. FirstName	Employee. LastName	Contact. タイプ (Type)	Contact. 詳細 (Details)	Address. 回 線 (Line)	Address. 市区 町村 郡 (City)	Address. 状態	Address. 国 (Country)
NNN	John	Smith	セル	650-123-4567	3333 Third St.	San Mateo	CA	USA
NNN	(NULL)	(NULL)	作業	408-765-4321	1111 First St.	San Jose	CA	USA
NNN	(NULL)	(NULL)	E メール	jsmith@company.com	(NULL)	(NULL)	(NULL)	(NULL)

データ マートのデータベース オブジェクト

次の表に、Service Catalog データ マートに使用され、カスタム レポート パッケージによってユーザに公開されるデータベース テーブルとビューの一覧を示します。テーブルやビューは、対応するクエリー サブジェクトに直接マッピングされます。

表 48: データ マートのデータベース オブジェクト テーブル

データ マート テーブル/ ビュー	プライマリ キー	クエリー サブジェクト/説明
DM_DEFSERVICE	ServiceID	サービス情報 (サービス グループおよびサービス チームの情報を含む)
DM_DEFDICTIONARY	DictionaryID	ディクショナリ情報
DM_PERSON	PersonID	個人の情報
DM_DATE	DateID	カレンダー情報
VIEW_CUSTOMER	CustomerID	顧客情報
VIEW_REQUESTOR	RequestorID	要求元 (イニシエータ) 情報
VIEW_PERFORMER	PerformerID	タスクを実行する個人についての情報
VIEW_QUEUE	QueueID	タスクが割り当てられたキュー

データ マート テーブル/ ビュー	プライマリ キー	クエリー サブジェクト/説明
VIEW_CALENDARCLOSEDDATE	ClosedDateID	タスクまたは申請がクローズされた日付および付随する日付階層
VIEW_CALENDARDUEDATE	DueDateID	タスクまたは申請の期限となる日付および付随する日付階層
VIEW_CALENDARSCHEDULEDATE	ScheduledDateID	タスクまたは申請を開始するようスケジュールされた日付および付随する日付階層
VIEW_CALENDARSTARTEDDATE	StartedDateID	タスクまたは申請が開始された日付および付随する日付階層
DM_REQUISITIONENTRYFACT	RequisitionEntryID	オーダーされた個別の申請エントリ (サービス)
DM_SERVICETASKFACT	ServiceTaskID	サービス (申請エントリ) レベルで実行されるタスク (提供タスク、追加タスク、サービス グループの承認およびレビューを含む)
DM_REQUISITIONTASKFACT	RequisitionTaskID	申請レベルで実行されるタスク (財務承認、組織単位の承認とレビューを含む)
DM_TASKEFFORTENTRYFACT	EffortEntryID	提供タスクの実行に費やされた工数
DM_FDR_DICTIONARY_n (n=1、2、3、...)	RequisitionEntryID	対応するディクショナリ属性情報
DM_FDR_SERVICE_n (n=1、2、3、...)	RequisitionEntryID	対応するサービス フォーム データ属性情報

データ マートを構成するテーブルには、複数のクエリーサブジェクトからデータを取得するクエリーやレポートのパフォーマンスを最適化するためにインデックスが付けられています。ディクショナリベースとサービスベースのディメンションは動的であるため、これらのテーブルにはインデックスが追加されません。

静的に定義されたファクトおよびディメンション テーブルに提供されるインデックスの概要を次に示します。

表 49: ファクトおよびディメンション テーブルのインデックス

データ マート テーブル/ ビュー	プライマリ キー	追加インデックス
DM_DEFSERVICE	ServiceID	SERVICENAME
DM_DEFDICTIONARY	DictionaryID	DICTIONARYNAME
DM_PERSON	PersonID	PERSONFIRSTNAMEPERSONLASTNAME ISQUEUE
DM_DATE	DateID	(なし)
DM_REQUISITIONENTRYFACT	RequisitionEntryID	SERVICEID REQUESTORID CUSTOMERID STARTEDDATE CLOSEDDATE DUEDATE
DM_SERVICETASKFACT	ServiceTaskID	REQUISITIONENTRYID PERFORMERID SERVICEID STARTEDDATE COMPLETEDDATE DUEDATE QUEUEID
DM_REQUISITONTASKFACT	RequisitionTaskID	PERFORMERID STARTEDDATE COMPLETEDDATE DUEDATE QUEUEID

ファクトとディメンションの関係

申請 (ServiceRequestFact) は、関連するすべてのディメンション (前に記載したスター スキーマに表示) に「内部結合」されます。これは、申請とディメンションの両方からのクエリー項目の使用を試みると、ディメンション内に対応する行を持つ申請だけが表示されることを意味しています。一般に、静的に定義されたすべてのディメンションについては、これは要素とはなりません。

ん。すべての申請には、静的に定義されたディメンションが必要であるためです。たとえば、申請には基本的に、カスタマーとイニシエータ、要求されるサービス、およびそれらの申請の提供に関するすべての日付が必要です。

これは、レポートの作成に密接に関係しています。たとえば、レポートの定義を開始して、カスタマーのセットを選択してから特定の期間でフィルタリングした申請データを追加する場合、その期間にサービスをオーダーしていないカスタマーはレポートから消えることになります。

動的に定義される、ディクショナリ ベースのディメンションでは、これは非常に重要になります。あるディクショナリが特定のサービスで使用されていない場合、そのディクショナリベースのディメンションからのクエリー項目を含むレポートには、そのサービスに対する申請が表示されません。

同様に、提供タスク (ServiceTaskFact) およびサービス レベルの承認 (RequisitionTaskFact) の場合、内部結合によってファクトがキューを除くすべてのディメンションテーブルに関連付けられます。これらのファクトは、自由な関連付けをサポートする「外部結合」によってキューディメンションに結合されます。これにより、サービス設計者はタスクをキューではなく特定の個人や役職に割り当てることができます。タスクがキューに割り当てられなかった場合、レポートには引き続き表示されるものの、キューは空白になります。

要求レベルの承認 (AuthTaskFact) の場合も、キューはオプションです。また、承認は要求を構成する個別のサービスに対してではなく要求レベルで実行されるため、サービスは無関係です。

組織データ内の関係

[組織 (Organizations)]フォルダでは、人、組織、グループについてのレポートを作成できます。Service Catalog は、これらのエンティティ間の多対多関係をサポートしています。たとえば、1人の人員が複数の組織 (営業部門や複数のサービス チーム) のメンバーである場合があります。また、1つの組織は多数の人員で構成されます。これらの関係はデータ マート設計に反映されるため、レポート上でこれらのエンティティ 2つを組み合わせ、いずれかのエンティティでグループ化できます。たとえば、すべての組織についてメンバーをリストするレポートを作成できます。また、特定の人員を選択して、その人員が所属する組織をすべてリストすることも可能です。

ファクト間の関係

表 50: ファクト間の関係テーブル

ファクト 1	ファクト 2	関係の種類
ServiceRequestFact	ServiceTaskFact	左外部結合
ServiceRequestFact	DeliveryTaskFact	内部結合
ServiceRequestFact	AuthTaskFact	左外部結合
ServiceRequestFact	AllTaskFact	左外部結合

ファクト 1	ファクト 2	関係の種類
AllTaskFact	TaskEffortEntryFact	左外部結合
DeliveryTaskFact	TaskEffortEntryFact	左外部結合
ServiceTaskFact	TaskEffortEntryFact	左外部結合