



CHAPTER 3

サイト管理

- 「概要」 (P.3-1)
- 「ディレクトリ統合」 (P.3-2)
- 「サイト全体の承認」 (P.3-2)
- 「電子メール テンプレート」 (P.3-2)
- 「リスト」 (P.3-5)
- 「サイトの設定」 (P.3-8)
- 「サポート ユーティリティ」 (P.3-24)

概要

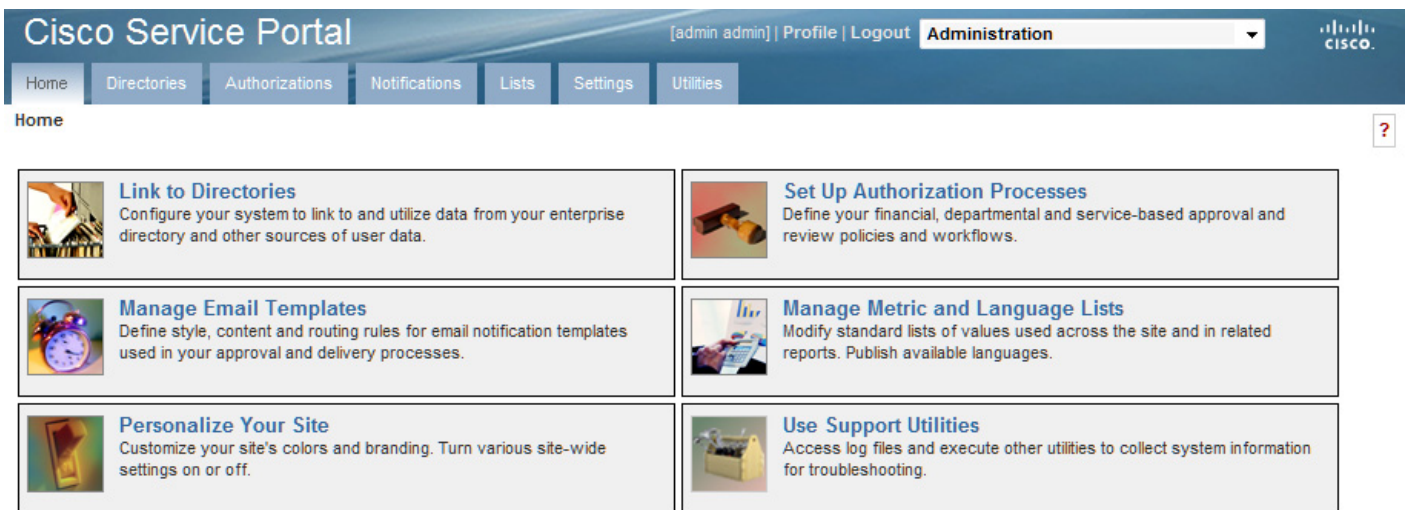
Administration モジュールでは、さまざまな動作を、自社のルールやビジネス慣習に適合するように設定できます。

Administration モジュールを使用してできることは次のとおりです。

- エンタープライズ ディレクトリなどのユーザ データのソースにリンクして、そのソースからのデータを利用します。
- 承認および確認のポリシーとワークフローを定義します。
- 承認および提供のプロセスで使用する電子メール通知テンプレートを定義します。
- 標準の値リストを修正し、使用可能な言語を指定します。
- サイト全体の設定をカスタマイズします。たとえば、特定の組織単位または組織単位のグループで使用するカスタム スタイル シートを確立します。
- システム ログとプロパティのファイルをトラブルシューティングのために表示およびコピーします。

Administration ホーム

Administration の [Home] ページでは、ナビゲーション バーのタブまたはコンテンツ ペイン内のリンクを使用して、このモジュールのあらゆる部分にナビゲートできます。



ディレクトリ統合

ディレクトリとは、ユーザ データのリポジトリのことです。Administration では、エンタープライズ ディレクトリなどのユーザ データのソースにリンクしてそのソースからのデータを利用するようにシステムを設定できます。具体的には、ユーザ プロファイル情報をディレクトリ サーバ データベースと同期させることができます。

ディレクトリ統合の詳細（統合に必要な情報を整理するためのワークシート、詳細なマッピング情報、特別な考慮事項など）については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。

サイト全体の承認

Administration モジュールの [Authorizations] オプションを使用すると、承認と確認をイネーブ爾またはディセーブルにしたり、管理者がサイト全体の承認を設定したりすることができます。このようなサイト全体の承認は、個々の組織やサービスまたはサービス グループに対して確立済みの承認に加えて、またはその代わりとして使用できます。

詳細については、「承認構造の設定」(P.1-49) を参照してください。

電子メール テンプレート

Service Portal には、事前設定済みの電子メール テンプレートのセットが含まれています。発生したイベントへの応答として自動的にテンプレートを送信するように、サービスの提供計画を設定できます。Administration モジュールでは、電子メール通知に使用されるテンプレートを新規に作成したり、提供されたテンプレートを修正したりすることができます。この電子メールは、受信者に承認と提供のプロセス中のステップを通知するのに使用されます。

Request Center で使用されるテンプレートは、[General] リンクの下にあります。Demand Center で使用されるテンプレートは、[Agreement Email Templates] の下にあります。発生したイベントへの応答として自動的にテンプレートを送信するように、Administration を設定できます。たとえば、あるサー

ビスでマネージャからの承認が必要であるときに、システムからこのマネージャに、サービス要求の承認が必要であることを通知する電子メールを送信できます。付属のテンプレートを変更することも、自組織に適したテンプレートを追加することもできます。

電子メール テンプレートの表示

電子メール テンプレートの情報を表示するには、次の方法のいずれかを使用します。

- [Home] ページの [Manage Email Templates] をクリックします。[Email Templates] ナビゲーション ペインで、開いて表示するテンプレートの名前をクリックします。
- ナビゲーション バーの [Notifications] をクリックします。[Email Templates] ナビゲーション ペインで、開いて表示するテンプレートの名前をクリックします。

テンプレート名をクリックすると、テンプレートのスタイル設定オプションと内容が表示されます。サンプルの Request Center テンプレートを次に示します。

The screenshot shows the 'Email Templates' configuration page. On the left, a list of templates is shown, with 'A01 - Service Complete2' selected. The main area displays the configuration for this template. The 'General' tab is active, showing fields for Name, From, Subject, To, Type, and Language. The 'HTML Part' tab is also visible, showing the template content in a rich text editor. The content includes a greeting, a completion notice, and a disclaimer.

テンプレートの設定

電子メール テンプレートを設定するには、次の情報を入力します。

Name	新しい電子メール テンプレートの名前。
Subject	電子メールの件名。名前空間を使用できます。
From	送信者の有効な電子メール アドレス。

To	受信者の有効な電子メール アドレス。複数の受信者はセミコロンで区切ります。一般的には名前空間が使用されます。
Type	[Request Center] または [Demand Center]。
Language	表示言語。
HTML Part	クリックすると、テンプレートは HTML 対応の電子メール システムでの表示と同様に表示されます。選択されているときは、電子メール テンプレートの書式を設定するための HTML エディタ ツールが表示されます。
Text Part	クリックすると、テンプレートの書式設定に使用される HTML タグとテキストが表示されます。

自分で作成した電子メール テンプレートのうち、使用されていないものは削除できます。事前設定されたテンプレートは削除できません。

Service Portal によって送信される電子メール通知の形式は、MIME マルチ パート メッセージであり、テキスト パートと HTML パートの両方が含まれます。ほとんどの電子メール クライアントでは、テキスト パートは無視されて HTML パートが表示されます。

HTML エディタの使用手順については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

名前空間の使用

動的データ コンテンツを使用して電子メールの書式を設定する方法の詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

通知の受信者は、電子メール送信のトリガーとなったイベントによって決まります。たとえば、顧客 (#Requisition.Customer.Email#) は一般に、要求のステータスが大きく変化したことについて通知を受け取ります。

イベントが承認または確認である場合は、承認者の代理者 (#Requisition.Alternate.Email#) も受信者リストに含めるのが賢明である可能性があります。現時点で代理者が 1 人も指名されていない場合は、名前空間の値はブランクとなりますが、通知の外観には影響しません。

Demand Center のテンプレート

電子メール通知を使用するモデルとして、Request Center の方が Demand Center よりも堅牢です。Request Center の場合は、個々のサービスごとに別の通知セットを設定できます。Demand Center の場合、この設定はサイト全体のものです。つまり、イベントが属する契約とは無関係に、同じ通知のセットがすべてのイベントに使用されます。電子メール テンプレートとイベントを関連付けるには、次の手順を実行します。

ステップ 1 [Demand Center] サブタブをクリックして Demand Center のテンプレートを表示します。

Email Templates

Request Center Demand Center

Name ▲

- Agreement Approval
- Agreement Creation
- Agreement Deletion
- Agreement Forecast Revision
- Agreement Forecast Revision Approval
- Agreement Rejection
- Agreement Update

◀ Items 1 - 7 of 7 Go ▶▶

Go To Agreement Notification Events

ステップ 2 テンプレートのリストの下にある [Go to Agreement Notification Events] ボタンをクリックします。

ステップ 3 次に示すように、契約通知イベントのリストが表示されます。各イベントに添付する電子メールテンプレートを指定できます。

Agreement Notification events configured here apply to all Demand Center email templates.

Events	Email Templates
Agreement Creation	Select ▼
Agreement Update	Select ▼
Submit Agreement Forecast	Select ▼
Approve Forecast	Select ▼
Reject Forecast	Select ▼
Revise Forecast	Select ▼
Delete Agreement	Select ▼

Update

リスト

Administration では、サイト内のさまざまな場所や関連レポートで使用する標準の値リストに修正を加えたり、使用可能な言語を指定したりすることができます。

[Lists] タブを使用して、次のリストを設定します。

リスト名	説明
Cost Drivers	コスト ドライバを使用できるのは、サービスのコスト詳細を Service Designer で設定するときや、サービス オファリングの価格を Portfolio Designer で設定するときです。 サービス オファリングにおけるコスト ドライバは、オファリングの価格またはコストの属性またはドライバのうち、最も関連性が高く意味のあるものを、顧客の計画/消費管理に便利な単位で表したものです。 ユーザ定義のコスト ドライバに空白を含めることはできません。これは、 Portfolio Designer の計算式で使用できるようにするためです。
Objectives	[Objectives] リストは、 Objective Manager でサービス オファリングの目標を作成するときにドロップダウン リストとして使用できる、目標メトリックの設定に使用されます。
Unit of Measure	単位は、メトリックとともに、 Objective Manager でサービス オファリングの目標を設定するのに使用されます。
Business Goals and Initiatives	[Business Goals and Initiatives] リストは、サービス オファリングで使用される 4 種類のレポート分類（ビジネス カテゴリ、内部、ビジネス プロセス、ビジネス イニシアチブ）を設定するのに使用されます。
Language	[Language] リストは、ユーザのプロファイルや個人情報にある [Preferred Language] ドロップダウン リストで選択できる言語のリストを管理するのに使用されます。詳細については、「 Language 」(P.3-7) を参照してください。
Offering Attributes	属性を使用すると、ビジネス イニシアチブやプロセスをどの程度サポートするかを基準としてサービス オファリングを表すことができます。

Business Goals and Initiatives

ポートフォリオ設計者は、**Portfolio Designer** を使用してビジネス イニシアチブを 1 つ以上のサービス オファリングに関連付けます。これは、IT 作業を、ビジネスにとって最も重要なものにリンクさせる手段となります。ここで定義されるビジネス イニシアチブとサービス オファリングとの関連付けは、**My Services Executive** の [Portfolio Optimization] タブのポップアップ ウィンドウで行います。

Business Initiative							
<input type="checkbox"/> Name	Description	Status	Start Date	End Date	Revenue Impact	Priority	
<input type="checkbox"/> Customer		Active	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0.00	Select	▼
<input type="checkbox"/> Finance		Active	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0.00	Select	▼
<input type="checkbox"/> Internal Business Process		Active	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0.00	Select	▼
<input type="checkbox"/> Learning and Growth		Active	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0.00	Select	▼

Name	イニシアチブの説明的な名前。この名前は、 Portfolio Designer でビジネス イニシアチブとサービス オファリングとを関連付けるときに、ビジネス イニシアチブのポップアップ リストに表示されます。
Description	ビジネス イニシアチブのより詳細な説明。

Status	ステータスを設定するには、ページの最下部にある [Deactivate] または [Reactivate] をクリックします。[Active] のビジネス イニシアチブは、サービス オファリングを作成または編集するときに Portfolio Designer の [Attributes] ページで選択できます。[Inactive] のビジネス イニシアチブは、選択対象にはなりません。ビジネス イニシアチブの削除はできません。アクティブ化と非アクティブ化のみが可能です。
Start Date	ビジネス イニシアチブの開始日。
End Date	ビジネス イニシアチブの終了日。この情報は、ユーザが My Services Executive の [Portfolio Optimization] タブでビジネス イニシアチブ名をクリックしたときに、ビジネス イニシアチブ詳細ポップアップ ウィンドウに表示されます。
Revenue Impact	年間通算収益への影響をドル単位で表した数値。
Priority	ビジネス イニシアチブの優先度。

Language

My Services モジュールは、複数の言語で利用できます。[Language] リストは、ユーザの個人プロフィールの [Preferred Language] ドロップダウン リストで選択できる言語のリストを管理するのに使用されます（「[Preferred Language](#)」(P.2-2) を参照）。デフォルトでは、[Preferred Language] ドロップダウン リストで使用できるのは英語（米国）のみです。他の言語を使用できるようにするには、[Language] リストにその言語を追加します。[Add] をクリックし、言語をドロップダウン リストから選択してから [Update] をクリックします。その他の設定手順は必要ありません。

My Services でサポートされている言語は次のとおりです。

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

その他のすべてのモジュールでサポートされている言語は英語（米国）のみです。

Offering Attributes

作成できる属性の数に制限はありません。（事前設定済みの属性はありません）。後で、サービス オファリングに関連付けることができます。属性を作成すると、ビジネス イニシアチブやプロセスをどの程度サポートするかを基準としてオファリングを表すことができます。オファリングの属性は、Portfolio Designer で属性をサービス オファリングに関連付けるときにドロップダウン リストに表示されます。詳細については、Portfolio Designer のオンライン ヘルプを参照してください。

サイトの設定

Administration では、さまざまな動作を、自組織のポリシーや業務慣習に適合するようにカスタマイズできます。これらのオプションを設定するには、[Settings] タブをクリックします。[Settings] タブに表示されるオプションは次のとおりです。

ページ	説明
Customizations	さまざまなモジュールの、サイト全体の設定を指定します。
Person Popup	個人検索の実行時に表示される情報のタイプを設定します。
Entity Homes	同じ実装の各サイト上で修正可能な定義データを指定します。
Debugging	デバッグ情報をユーザ インターフェイス内に表示するかどうかを指定します。
Custom Styles	カスタム スタイルを定義し、そのスタイルを適用する組織を指定します。
Data Source Registry	アプリケーションに登録されているデータ ソースが表示されます。

Customizations

[Customizations] では、組織の業務慣習に合わせてオプションを設定できます。

[Customizations] の設定は、影響を受けるモジュールや各設定によって付与される機能に応じて、いくつかのグループに分かれています。

Customizations		
Setting	Setting Value	Description
KpiSourceOfData:	Datamart	This setting controls where the KPI charts retrieve data.
SessionTimeout:	20	Set the session timeout.
Fiscal Year End:	Month: Dec Day: 31	Sets the month and day of fiscal year end for fiscal calendar related calculations.
Attachment Maximum Size:	0 KB	Sets the maximum size of the file that can be uploaded as an attachment (0 indicates no maximum size).
Package Maximum Size:	3000 KB	Sets the maximum size of the catalog deployer package file that can be imported, transmitted and deployed. (Default maximum size is 3000. 0 indicates no maximum size.)
Attachment File Type Restrictions:	<input checked="" type="radio"/> None <input type="radio"/> Allow <input type="radio"/> Prevent <div></div>	Defines the file types that are allowed/prevented. Specify these as a list of file extensions separated by comma; for example: .exe, .bmp, .zip
Order Confirmation Email Template:	None	Email to be sent when a customer orders a requisition.
Order Failure Email Template:	None	Email to be sent if the order submission process fails unexpectedly. This entry takes effect only if the <i>Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously</i> setting is on.
Approval Failure Email Template:	None	Email to be sent if an approval or review task performed by the user fails unexpectedly. This entry takes effect only if <i>Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously</i> setting is on.
Maximum Number of Concurrent Order Submissions:	3	Maximum number of requisition submissions that should be processed asynchronously in the background. This entry takes effect only if the <i>Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously</i> setting is on, and will not limit the number of requisitions that can be submitted concurrently by end-users.
Maximum Number of Concurrent Approval/Review Tasks:	3	Maximum number of approval/review tasks that should be processed asynchronously in the background. This entry takes effect only if the <i>Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously</i> setting is on, and will not limit the number of approvals/reviews that can be performed concurrently by end-users.
Maximum number of results returned by non-Directory-enabled Person Popup:	1000	Maximum number of people returned when end-users attempt 'select (*)' type queries in non-Directory-enabled Person Popup dialogs by entering only wildcard characters (default is 1000 people; 0 indicates all people)
Browser Cache:	<input type="radio"/> Enabled <input checked="" type="radio"/> Disabled	The Browser Cache setting enables the browser-side caching of images, javascripts, css, etc., which may improve performance. When the Version setting value is incremented, the login process is interrupted until the browser's cache is deleted. Default is Disabled.
Version:	1	

Update

Customizations
 Person Popup
 Entity Homes
 Debugging
 Custom Styles
 Data Source Registry

カスタマイゼーションに使用できる値は次のとおりです。

KpiSourceOfData	KPI チャートのデータ取得元を制御します。「Datamart」に設定する必要があります。
SessionTimeout	セッション タイムアウトを設定します。デフォルトは 20 分です。2 時間 (240 分) 以下の任意の長さに設定できます。
Fiscal Year End	Demand Center で使用される計算に関連する会計年度カレンダーの会計年度終了日を設定します。
Attachment Maximum Size	サービス要求の添付ファイルとしてアップロードできるファイルの最大サイズを設定します。0 はサイズ上限なしを示します。
Attachment File Type Restrictions	どのファイル タイプが添付でき、どれができないかを定義します。これはファイル拡張子をカンマで区切ったリストとして定義します (例: .exe, .bmp, or .zip)。
Order Confirmation Email Template	顧客が要求を送信したときに送信される電子メール通知。

非同期送信 / 最終承認

Request Center は、サービス要求を処理するために、トランザクショナル データベース内に一連のレコードを作成する必要があります。これらのレコードは、そのサービスのワークフローを構成する承認および提供のタスクに対応しています。複雑な提供計画の場合は、これらのタスクを作成して、割り当てられた参加者、それぞれの作業カレンダー、および指定のタスク期間に基づいてすべてのタスクのスケジュール上の開始日および終了日を計算するには、かなりの時間がかかることがあり、その間ユーザ (要求者または最終承認) は、自分のサービス要求送信の処理が完了したことの確認を待つ必要があります。

この待ち時間をなくすために、Service Portal では非同期タスク インスタンス化を実装するオプションが用意されています。つまり、要求が送信されたとき (または、要求に承認または確認がある場合に最終承認が完了したとき) に、Service Portal はサービス要求の更新 (または作成) のみを行うため、ユーザは次に進めるようになります。残りの処理 (タスクの作成と期限の計算) は、バックグラウンドで非同期に実行されます。

この結果、ユーザ インターフェイスには、待ち時間がなくなるという大きな変更が加えられ、他にもいくつかの小さな変更があります。具体的には、要求のステータスがすぐには更新されないという点です。ユーザが画面表示をリフレッシュしなければ、更新された詳細情報が表示されないことがあります。

万一、Service Portal による全タスクの作成中にエラーが発生した場合は、通知の電子メールを関係者に送信できます。2 つの電子メール テンプレートを指定できます。1 つは要求の送信に失敗したときに使用され、もう 1 つは最終承認を正常に処理できなかったときに使用されます。テンプレートを設計するには、Administration モジュールの [Notifications] オプションを使用します。テンプレートと各イベントとの関連付けは、Administration の [Customizations] の設定で行います。失敗した要求の表示と再試行のための送信は、[Administration Debugging] ページで行います。詳細については、「[非同期送信メッセージのモニタリング](#)」(P.3-22) を参照してください。

非同期タスク インスタンス化は、デフォルトではオフになっています。この動作をアクティブにするには、Administration の [Settings] の [Common] セクションにある [Submit, Approve and Review Asynchronously] 設定をオンにする必要があります。

Order Failure Email Template	オーダー送信プロセスが予期せず異常終了したときに送信される電子メール。このエントリが効力を持つのは、[Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously] 設定がオンの場合のみです。
Approval Failure Email Template	ユーザが実行した承認または確認のタスクが予期せず異常終了した場合に送信される電子メール。このエントリが効力を持つのは、[Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously] 設定がオンの場合のみです。
Maximum Number of Concurrent Order Submissions	バックグラウンドで非同期に処理する要求送信の最大数。このエントリが効力を持つのは、[Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously] 設定がオンで、かつエンドユーザが同時に送信できる要求の数に制限がない場合のみです。
Maximum Number of Concurrent Approval/Review Tasks	バックグラウンドで非同期に処理する承認/確認タスクの最大数。このエントリが効力を持つのは、[Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously] 設定がオンで、かつエンドユーザが同時に実行できる承認/確認の数に制限がない場合のみです。

[Browser Cache] 設定

この設定をイネーブルにすると、実稼動環境においてほとんど変化しないアプリケーション ファイルをブラウザのキャッシュに格納できます。この機能を使用すると、キャッシュ済みのオブジェクトが利用されるため、遠隔地にいるユーザのページ読み込み時間が大幅に改善される可能性があります。リフレッシュが要求されるのは、バージョンの変化が検出されたときのみです。

ブラウザ キャッシュがイネーブルのときは、最後にアクセスされたバージョンを記録するための Cookie がブラウザ クライアント内に作成されます。次のタイプのオブジェクトについては、キャッシュされたバージョンをアプリケーションで利用できます。

- 画像 (*.gif、*.jpg、*.png、*.bmp)
- CF 画像サブレット (presentation-attachment.cfm) (Request Center でカテゴリやサービスに関連付けられた画像を表示するのに使用)
- スタイル シート (*.css)
- ISF ライブラリ (RequestCenter.war の下に展開される *.js および *.cfm。streamJS.jsStream によって条件付きルールのために実行時に生成される JavaScript やユーザ定義の JavaScript は含まれません)
- HTML (*.html、*.htm) ページ

アプリケーション変更イベントが発生したとき（たとえば、Catalog Deployer を介して修正済みの画像を展開する場合）に、ユーザに各自のブラウザ キャッシュを削除するよう要求するには、管理者がバージョン番号をインクリメントします。

ユーザのブラウザ Cookie に記録されているバージョンが、Administration の [Settings] のものとは異なる場合は、ユーザにブラウザ キャッシュの削除を要求する通知が表示されます。ブラウザ キャッシュが削除されると、[Login Again] ボタン（シングル サインオンがイネーブルのときは [Continue] ボタン）をクリックしてアプリケーションにアクセスできるようになります。

Common Settings

Common Settings は、さまざまなモジュールの動作に影響を及ぼします。

Enable Custom Header Footer	カスタムのヘッダーとフッターをイネーブルにします。 デフォルトはオフです。
Enable Custom Style Sheets	カスタム スタイル シートをサイトの書式設定に使用します。ロゴ、色スキーム、フォントなどの HTML 属性を変更できます。 デフォルトはオフです。
Directory Integration	外部のデータソースでユーザを検索して、そのユーザをサイトにインポートする Directories 機能をイネーブルにします。 デフォルトはオフです。
Restrict Site Administrator URL	Site Administrator ロールを持つユーザのみにログインを許可します。管理用 URL を使用し、シングル サインオンをバイパスします。 デフォルトはオフです。
Remember Password	ログイン ページの「ユーザ名を保存する」機能をイネーブルまたはディセーブルにします。 デフォルトはオンです。
Show "Sign Me Up"	ログイン ページの [Sign Me Up] リンクを表示または非表示にします。 デフォルトはオフです。
Show "Forgot Password"	ログイン ページの [Forgot Password] リンクを表示または非表示にします。 デフォルトはオフです。
Use Image Path Replacement	プレゼンテーション イメージ URL のサーバ部分の代わりに動変数を使用します。 デフォルトはオフです。
Use Strong Encryption	フォーム データおよびドキュメント添付に高度暗号化を使用します。使用は推奨されません。 デフォルトはオフです。
Show KPI Portlet	Key Performance Indicator (KPI) ポートレット機能をオンまたはオフにします。この機能がオンの場合は、My Services Executive を実行できるユーザの My Services ホームページに KPI が表示されます。Reporting モジュールへのアクセス権限を持つユーザは、KPI をいつでも、Reporting ダッシュボードで見ることができます。 デフォルトはオフです。
Submit, Approve, and Review Asynchronously	要求の送信や承認および確認の完了のバックグラウンド処理をイネーブルまたはディセーブルにします。 デフォルトはオフです。

Deploy Entries (data) in Standards Tables	Catalog Deployer パッケージを作成するときに、標準のテーブルの定義に加えて、そのテーブルからのエントリ（データ）も含めるかどうかを指定します。標準のデータがパッケージ展開によって上書きされないようにするには、これをオフのままにします。 デフォルトはオンです。
Show Login Name	個人ログイン名を個人プロフィール表示ポップアップ ページに表示するかどうかを指定します。 デフォルトはオフです。

スタイル関連の設定

カスタム スタイル シートやヘッダーとフッターをオンにすることは、Web ページの外観カスタマイズの最初のステップに過ぎません。管理者は、使用するスタイルを設計して、該当するファイルを適切なサーバにアップロードする必要があります。また、Administration の [Custom Styles] オプションを使用してスタイルをサイトに、またはサイト内の特定の組織に関連付ける必要があります。

ディレクトリ統合関連の設定

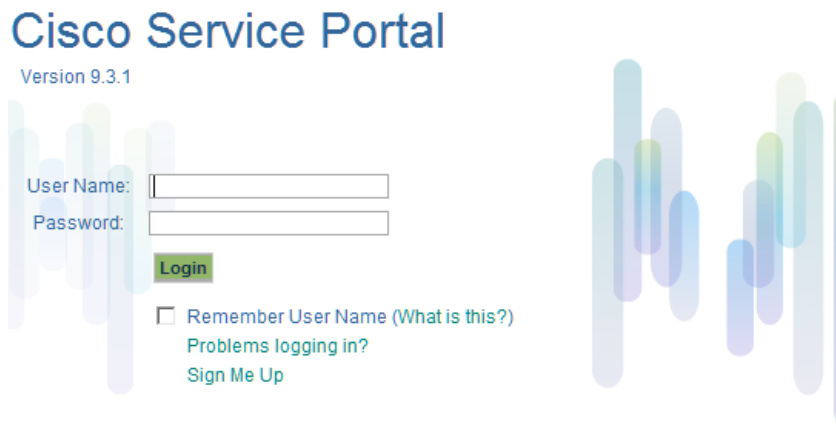
ディレクトリ統合をオンにすることは、Service Portal とエンタープライズ LDAP ディレクトリとの統合の最初のステップに過ぎません。統合によって、ディレクトリに格納されている個人および組織のデータが Service Portal で使用できるようになるほか、そのディレクトリを使用した外部認証やシングルサインオンも可能になります。ディレクトリ統合を一時的にオフにするには、この設定を「オフ」にします。

ディレクトリ統合の設定では、外部認証またはシングルサインオンを、トラブルシューティングやテストなどの理由のためにオーバーライドすることもできます。管理目的でこのようにオーバーライドすることができるのは、一般的に、Site Administrator 特権を持つユーザに限定されます。

ディレクトリ統合の詳細については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。

ログイン関連の設定

パスワードおよびログインに関するデフォルトの設定が効力を持つときは、[Login] ウィンドウは次のようになります。



つまり、[Remember Password] プロンプトは表示されますが、[Sign Me Up] と [Forgot Password] のプロンプトは表示されません。これらの設定は、シングル サインオン（ディレクトリ統合経由で設定）を使用してログイン画面をバイパスする環境では意味を持ちません。

Catalog Deployer 関連の設定

Catalog Deployer によってサービスが展開されるときに、そのサービスで参照される標準の定義（一般的には、データ取得ルール of the 形を取ります）が自動的に展開され、その標準に対応するエントリ（データ）も展開されます。[Deploy Entries (data) in Standards Tables] 設定を使用すると、この動作をオーバーライドすることができます。「No」に設定されている場合は、Catalog Deployer によって標準データがターゲット環境に展開されることはありません。ターゲット環境へのデータ読み込みには別の方法（Lifecycle Center を使用して手作業で入力するか、標準データをインポートする）が使用されると想定されます。

詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

My Services の設定

My Services の設定は、Request Center の My Services モジュールの動作と外観を制御します。

Show Plan In My Services	サービスの提供計画のタスクのステータスが、そのサービスを要求した顧客に表示されるようにします。 デフォルトはオフです。
Allow Update Quantity	My Services ユーザがサービス要求の数量を更新できます。 デフォルトはオフです。
Use Categories In Search	カテゴリ名を My Services の検索機能に含めます。一致するカテゴリに含まれるサービスが検索結果に表示されます。 デフォルトはオンです。
Display Empty Category	サービスが含まれていないカテゴリを My Services ポータルに表示するかどうかを指定します。 デフォルトはオフです。
Hide Form Monitor	サービス フォーム ディクショナリ モニタを表示または非表示にします。 デフォルトはオフです。
View Authorization Portlet	My Services Authorization ポートレット機能をオンまたはオフにします。イネーブルのときは、すべてのユーザに対して Authorization ポートレットが表示されます。この設定よりも、各ユーザのプロファイル内の対応する設定が優先されます。 デフォルトはオンです。
View Service Items Portlet	My Services Service Items ポートレット機能をオンまたはオフにします。イネーブルのときは、すべてのユーザに対して Service Items ポートレットが表示されます（ユーザが自分のプロファイルの中でオフにした場合を除く）。 デフォルトはオフです。

View Common Tasks Portlet	My Services Common Tasks ポートレット機能をオンまたはオフにします。イネーブルのときは、すべてのユーザに対して Common Tasks ポートレットが表示されます。 デフォルトはオンです。
View Requisitions Portlet	My Services Requisitions ポートレット機能をオンまたはオフにします。イネーブルのときは、すべてのユーザに対して Requisitions ポートレットが表示されます。 デフォルトはオンです。
Allow Order On Behalf For All Users	代理オーダー機能へのアクセス権を全ユーザに付与します。この設定が用意されているのは、以前のバージョンの Service Portal との下位互換性のためです。これは使用しないでください。代理オーダー権限の付与は、代わりにロール経由で行ってください。 デフォルトはオフです。
Show All Users For Order On Behalf	代理オーダー機能を使用するユーザが、組織単位や個人の代理オーダー権限設定とは無関係に、サイト内の任意のユーザの代理でサービスをオーダーできるようになります。 デフォルトはオフです。
Open Authorization Task in a popup	イネーブルのときは、My Services の承認タスクが別のポップアップウィンドウに表示されます。 デフォルトはオフです。

Form Monitor

Form Monitor は、サービス フォームの右に表示されます。ここには、フォーム内のディクショナリが表示されます。
ディクショナリのチェックが行われるのは、そのディクショナリ内のすべての必須フィールドに値が入力されたときです。

- ☐ **Memory Details**
- ☒ **Customer Information**

Form Monitor は一般的に有用です。ただし、サービス フォームの表示後にディクショナリがルールまたは ISF コードによって非表示にされると混乱を招くおそれがあります。そのディクショナリは依然として Form Monitor に表示されているためです。

Authorizations ポートレット

Authorizations ポートレットでは、現在のユーザに割り当てられた承認が表示され、任意の承認にすばやくアクセスできます。承認を表示する権限を持つユーザの場合は、このポートレットが [My Services] 画面の左側に表示されます。

My Authorizations	
Due On	For
12/21/2011	BAT_ customer: B.A.T. Service Team OU
12/21/2011	BAT_ customer: B.A.T. Service Team OU
More...	

Authorizations ポートレットでは、承認のうち最新の 5 件が表示され、現在のユーザに割り当てられているすべての承認を表示することもできます。承認にアクセスする方法としては他にも、[Common Tasks] > [Authorizations] リンクや、My Services モジュールのナビゲーション バーの [Authorizations] タブがあります。

Service Items ポートレット

Service Items ポートレットでは、現在のユーザに割り当てられたサービス項目が表示され、任意のサービス項目にすばやくアクセスできます。このポートレットを使用できるのは、Lifecycle Center のライセンスを取得済みのサイトのみです。

My Items	
Name	Type
QAVmcloneGI1	Virtual Machine
QAVMcreateGI2	Virtual Machine
More...	

Service items ポートレットには、プロビジョニング済みサービス項目のうち最新の 5 件が表示され、現在のユーザに割り当てられているすべてのサービス項目を表示することもできます。サービス項目にアクセスする方法としては他にも、My Services モジュールのナビゲーション バーの [Service Items] タブがあります。

Requisitions ポートレット

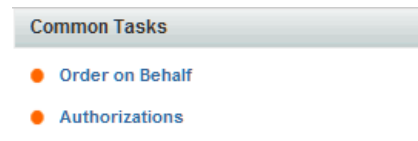
Requisitions ポートレットには、送信済みで進行中の要求のうち最新の 5 件が表示され、ここから要求にアクセスできます。イネーブルのときは、このポートレットは [My Services] 画面の左側に表示されます。

Requisitions		
Req #	Submit Date	Name
1384043	12/20/2011	DevService
1384038	12/20/2011	Base Service1
1384034	Not Submitted	_On Board - Not a Bundle3
1384033	12/20/2011	LDAP_Service
1384032	12/19/2011	Base Service-group1
More...		

要求にアクセスする方法としては他にも、My Services モジュールのナビゲーション バーの [Requisitions] タブがあります。

Common Tasks ポートレット

Common Tasks ポートレットには、My Services のアクションのうち、よく使用されるものへのショートカットがあります。イネーブルのときは、このポートレットは [My Services] 画面の左側に表示されます。



My Services のポートレット

My Services のポートレット (Authorizations、Service Items、Requisitions、および Common Tasks) は事前設定済みです。すべて、またはいくつかだけを My Services ホームページの左側に表示することも、すべて非表示にすることもできます。My Services のポートレットをすべて非表示にした場合は、ページのコンテンツ部分 (サービス カタログ) が拡張してページの幅いっぱいに表示されます。

My Services のポートレットのコンテンツと外観は、上記のとおり事前設定されています。ポートレットの使用や外観をさらにカスタマイズするには、Cisco Portal Manager を使用します。方法については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

Service Manager の設定

Service Manager の設定は、Request Center の Service Manager モジュールの外観と動作に影響を及ぼします。

Show Task Link	提供プロセスのタスクを表示するときに、すべてのタスクにハイパーリンクを設定します。ユーザが計画内の他のタスクにすばやくジャンプできるようになります。 デフォルトはオンです。
Related Tasks Default To Wait	Ad-Hoc タスクを作成するときに、現在のタスクを一時停止するオプションを設定します。これよりも優先する設定を、Ad-Hoc タスクの作成時に指定できます。 デフォルトはオフです。
Enable Ad-Hoc Task Email	イネーブルのときは、新規作成された Ad-Hoc タスクの実行者宛てに、Ad-Hoc タスク開始を通知する電子メールが Request Center によって自動的に送信されます。 デフォルトはオンです。
Show Undefined Roles	モニタ タスクのスタッフ割り当てセクションに、サービス提供計画内でまだ定義されていないロールを表示します。 デフォルトはオフです。

Service Performers Can Search All Performers	<p>イネーブルにすると、ユーザが実行者検索機能を使用するときに、Service Manager へのアクセス権を持つ他のすべての人を検索できるようになります。それ以外の場合は、ユーザと同じサービス チーム内の人に限定されます。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>
Allow Task Supervisors To Cancel Tasks	<p>タスク スーパーバイザが、サービスを管理するために割り当てられている提供タスクをキャンセルまたはスキップできるようになります。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>
Enable completion of external tasks	<p>Ongoing ステータスの外部タスクを Service Manager で表示して完了させることができるようになります。このようなタスクは一般的に、Service Link モジュールの [View Transactions] にのみ表示されます。この設定は、この設定がイネーブルであるときに提供計画に追加された、すべての外部タスクに適用されます。そのタスクは、後でこの設定がディセーブルになった場合でも、Service Manager で完了させることができます。システム管理者は、設定の整合性を保つ必要があります。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>
Show Bundle Data	<p>バンドルされたサービスの場合に、そのサービス内のどのタスクのときも、すべてのディクショナリの複合オーダー フォームを [Data] ページに表示します。ディセーブルのときは、選択された組み込みサービスに対するディクショナリのみが表示されます。</p> <p>デフォルトはオンです。</p>
Open Task in a popup	<p>イネーブルのときは、Service Manager のタスクが別のポップアップ ウィンドウに表示されます。このようにすると、ユーザがプライマリのウィンドウにタスク リストを表示し、選択したタスクの詳細をセカンダリのウィンドウに表示することができるようになります。タスク リストがリフレッシュされるのは、[Refresh] ボタンがクリックされたときや、ページが再読み込みされたときです。タスク リストのリフレッシュ頻度を下げると、アプリケーションへの負荷が低下するため、全体的なアプリケーション パフォーマンスの向上に役立ちます。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>

Demand Center の設定

Demand Center の設定は、Demand Center の動作と外観を制御します。

Enable Service Offering Catalog	<p>Portfolio Center のためのサービス オファリング カタログを Service Designer の Categories コンポーネントで作成できるようになります。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>
Enable Agreement Management	<p>契約管理機能を My Services Executive モジュールおよび Relationship Manager モジュールで使用できるようになります。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>
Enable Ordering Permission	<p>このプロパティをイネーブルにすると、Request Center で組み込みサービスに対するオーダー権限を設定できるようになります。</p> <p>デフォルトはオフです。</p>

Service Link の設定

[Compress Messages] 設定は、Service Link のメッセージ（内部 nsXML メッセージと外部メッセージの両方）をリポジトリ内に保持するときに圧縮するかどうかを制御します。内部 nsXML メッセージはかなり大きくなることもあるため、圧縮が推奨されます。Service Link のメッセージ保存に必要な領域の量を縮小するその他の手段としては、メッセージ コンテンツを最小化するようエージェントを設定する方法や、完了したタスクのメッセージを定期的に消去する方法があります。これらのオプションの詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

Compress Messages	このフラグがオンのときは、データベース内のメッセージが圧縮されます。メッセージに使用される領域は小さくなりますが、人間には判読が難しくなります。 デフォルトはオンです。
-------------------	---

Web サービスの設定

[Enable Web services] 設定は、要求、タスク、またはサービス オファリングの操作のための Web サービスを受け入れるかどうかを制御します。この設定は、Service Link http/web サービス アダプタには適用されません。

Enable Web services	このプロパティをイネーブルにすると、Web サービスにアクセスできるようになります。 デフォルトはオフです。
---------------------	---

Custom Styles

アプリケーション内の顧客向けモジュールの外観をカスタマイズするには、カスケーディング スタイルシート（css）とカスタム ヘッダーおよびフッターを使用します。カスケーディング スタイルシートを利用すると、Web ページそのものを編集する代わりに、ページの表示に使用されるスタイルの定義を変更することによって外観をカスタマイズできます。

カスタマイズできるページは次のとおりです。

- Request Center の My Services モジュールや Service Manager モジュールに表示されるページ（たとえば、Request Center Service Designer で指定された定義に基づいて動的に生成されるサービスフォーム）
- Demand Center のモジュール（Relationship Manager、My Services Executive、および Service Level Manager）に表示されるページ
- Reporting および Advanced Reporting のページ
- Portal Manager を使用して定義されるモジュール
- ログイン ページ

サービス設計者や管理者が Service Portal の設定および管理に使用するモジュールの外観は、カスタマイズできません。これに該当するモジュールは、Service Designer、Organization Designer、Portfolio Designer、Administration、Catalog Deployer、Service Item Manager、および Service Link です。

設計者のための詳細については、第4章「カスタム スタイルシート」を参照してください。

カスタム スタイルの定義

[Custom Styles] ページを使用してスタイルを定義し、そのスタイルを適用する組織を指定します。

次のとおりにプロパティを入力します。

Name	スタイル名には、スタイルの適用先であるインストール名または組織を反映してください。
Make this Style the default for the entire site	スタイルの 1 つをデフォルトとして指定できます。デフォルトが指定されている場合は、ユーザのホーム組織（OU）にスタイルが割り当てられていないときにそのデフォルトが使用されます。デフォルトが指定されていない場合は、システム定義のスタイルシートが使用されます。
Apply this Style to all sub OUs	組織で階層構造が使用されている場合は、同じ親のすべての子 OU にスタイルを継承するかどうかを指定できます。
Style Directory	RequestCenter.war\custom の下にある任意のディレクトリからスタイル ディレクトリを選択できます。スタイルを作成するには、ディレクトリが存在している必要があります。デフォルトである 1 という名前のディレクトリは、すでに存在しています。

スタイル定義や、スタイル適用先の事業単位の編集は、いつでもできます。

カスタム スタイル シートおよびヘッダー/フッターのイネーブル化

Administration モジュールを選択して [Settings] タブに移動します。[Customizations] ページが表示されます。次に示すように、[Common] の設定の中に [Enable Custom Header Footer] や [Enable Custom Style Sheets] などのパラメータがあります。

On	Off	Setting	Description
Common			
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Enable Custom Header Footer	Site will add content from the custom header and footer HTML. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Enable Custom Style Sheets	Site will utilize the custom stylesheet allowing for the changing of logos, color schemes, fonts and others. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Directory Integration	Enable the Directories feature that searches for and imports users into the site from an external datasource (e.g. LDAP). Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Restrict Site Administrator URL	Allow only those users with the Site Administrator Role to log in using the administrator URL (i.e., bypassing Single Sign-On). Default is off.
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Remember Password Enabled	Enable or disable Remember Me functionality on the login page. Default is on.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Show "Sign Me Up"	Show or hide the "Sign Me Up" link on the login page. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Show "Forgot Password"	Show or hide the "Forgot Password" link on the login page. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Use Image Path Replacement	Use a dynamic variable in place of the server portion of presentation image URLs. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Use Strong Encryption	Use strong encryption for form data and document attachments. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Show KPI Portlet	Turns the Key Performance Indicators (KPI) portlet feature on or off. Default is off.
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Submit, Approve, and Review Asynchronously	Enable or disable background processing of requisition submit, and of completion of approvals and reviews. Default is off.
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Deploy Entries (data) in Standards Tables	Enable or disable the inclusion of entries (data) from Standards tables, in addition to the definition of those tables, when creating Catalog Deployer packages. Leave this Off if you do not wish to have Standards data overwritten by a package deployment. Default is on.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Show Login Name	Show or hide the display of person login name on the view person profile popup page. Default is off.

カスタム スタイル シートをイネーブルにするには、対応するパラメータ設定を [Off] から [On] に変更します。変更を保存するには、ページを更新します。`custom.css` ファイル（アプリケーション サーバ上にあります）で指定されているカスタム スタイルが効力を持ちます。

同様に、カスタムのヘッダーやフッターをイネーブルにするには、[Enable Custom Header Footer] パラメータの設定を [On] に変更します。

これらのパラメータをオンにした状態でセッションを開始した後は、セッションを終了しなくてもスタイルの変更が反映されます。スタイルの定義が変更されてファイルがアプリケーション サーバ上の指定のディレクトリに配置されると、それ以降は、ページをリフレッシュしたときに新しいスタイル定義が使用されます。

Person Popup

[Person Popup] では、ユーザが個人検索を実行したときに表示される [Person Popup] ウィンドウに、どのデータを表示するかを設定できます。個人検索は、次の場合に **Request Center** で実行できます。

- 他の個人の代理でオーダーするとき
- 個人ベースのディクショナリまたは個人タイプ フィールドをサービス フォームで使用する時
- ユーザが一時的な代理承認者を選択するとき

見出しをどのように表示するか、および各フィールドにどの情報を表示するかを指定できます。デフォルトでは、[Name] にはその個人の姓名を定義する文字列が表示されます。個人に関する情報フィールドは、最大 4 つ定義できます。

[Name] 以外のフィールドは表示から除外できます。除外するには、カラム見出しおよび対応する個人データを空白にします。

Person Popup

Column Heading to Display

Request Center Person Data to Use for this Heading

Name

First Name Last Name

Organizational Unit

Home Organizational Unit

Update

Customizations

Person Popup

Entity Homes

Debugging

Custom Styles

Data Source Registry

上記のとおりに [Person Popup] で定義すると、個人検索ポップアップは次のように表示されます。

Select Person

*

Search For: BAT

Search

Search Results

	Name	Organizational Unit
<input checked="" type="radio"/>	BAT Customer	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT DA	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT DR	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT FA	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT MANAGER	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT MANAGER2	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT SGA	B.A.T.Service Team
<input type="radio"/>	BAT SGR	B.A.T.Service Team

Items 1

- 8 of 8

Note: The number of people returned by open-ended search is currently limited by your Request Center administrator to 1,000.

Cancel

OK

Entity Homes

Entity Homes 機能は、会社の変更管理ポリシーを施行するための手段となります。マルチサイト実装（開発、テスト、および実稼動）の場合は、特定のエンティティ タイプを修正できる場所を切り分けて、そのエンティティのための記録システムを作成することもできます。これは、コンテンツ変更を管理するための一般的なアプローチの 1 つです。たとえば、サービス定義の変更は開発サイト上のみで許可し、Catalog Deployer および関連ツールを使用して変更を実稼動に昇格させます。この場合は、サービス定義の記録システム、つまり「ホーム」は**開発**となります。

Entity Homes の設定は実質的に、「None」以外のサイト保護レベルがサイトに割り当てられるまでは単に文書化を行うだけです。

設定	説明
None	このサイト上でイネーブルになる保護はありません。
Create only	このサイト上ではホーム以外のエンティティの作成はできません。

Create, Modify	このサイト上ではホーム以外のエンティティの作成や修正はできません。
Create, Modify, Delete	このサイト上ではホーム以外のエンティティの作成、修正、および削除はできません。

サイト保護レベルによって、**Service Designer** や **Organization Designer** でユーザがエンティティを修正するページの外観と動作が決まります。これは、ロールを介して、または権限の直接割り当てを介してユーザに付与されている機能や権限よりも優先されます。たとえば、ユーザにサイト内のサービス定義の管理機能が付与されているが、サービス定義に関する **Entity Homes** の設定ではそのサイトでの更新が許可されていない場合は、そのユーザが更新を行うことはできません。

Entity Homes と **Catalog Deployer** モジュールを組み合わせると、ビジネスの要件を満たす変更管理プロセスとポリシーを確立できます。**Entity Homes** の設定と **Catalog Deployer** の使用の詳細については、『*Cisco Service Portal Designer Guide*』を参照してください。

デバッグの設定

共通設定

[Debugging] オプションの設定を使用すると、デバッグ情報を表示するようにシステムを設定できます。これは、問題の診断に役立ち、**Cisco Technical Assistance Center (TAC)** の参考にもなります。

[Debug] 設定をオンにすると、標準画面に追加情報が表示されます。この設定は一般的に、開発環境や QA のインストールで、または一時的に実稼動インスタンスで作業するときに、それまでに発見された問題の詳細情報を収集する場合にのみ使用します。詳細については、『*Cisco Service Portal コンフィギュレーションガイド*』を参照してください。

設定	説明
Debug	オンにすると、基本的なデバッグ情報がユーザに対して表示されます（現在のページの URL とパラメータや、エラーの場合のスタックトレースなど）。
DebugCfx	オンにすると、ColdFusion のデバッグ情報が表示されます。
Directory Map Testing	ディレクトリ統合で使用されるマッピングのテストができるようになります。詳細については、『 <i>Cisco Service Portal Integration Guide</i> 』を参照してください。

非同期送信メッセージのモニタリング

メッセージ モニタが使用されるのは、[Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously] 設定がオンの場合のみです。万一 **Service Portal** での要求送信やタスク承認要求の非同期処理においてエラーが発生したときは、失敗を示すメッセージが内部的メッセージ モニタ セクションに表示されます。

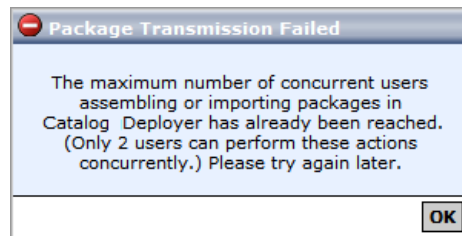
Monitor internal messages for Requisition Submission and Approval/Review tasks					
Requisition ID	Activity ID	Status	Error Message	Modified On	Action
29		Message Sending Error	Destination NSJMSModule!BEEERequisitionsQueue is paused for new message production	03/04/2011 4:49 PM	Retry
30		Message Processing Error	Destination NSJMSModule!SEEOutboundQueue is paused for new message production	03/04/2011 4:56 PM	Retry

◀ ◀ Items - 2 of 2 Go ▶ ▶

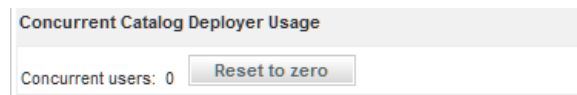
表示されたエラー メッセージに基づいて根底にある問題を修正してから、失敗を示すメッセージの処理を再開するには、[Retry] をクリックします。

Catalog Deployer ユーザ カウンタ リセット

この設定を使用すると、Catalog Deployer の同時ユーザ数をゼロにリセットできます。Catalog Deployer の同時ユーザの最大許容数は 2 です。Catalog Deployer の同時ユーザ数が 2 を超える場合は、この状況を表す次のようなメッセージが表示されます。



このメッセージは、これらの Catalog Deployer ユーザの一方または両方がすべての展開操作を完了しているにもかかわらず表示されることがあります。つまり、このメッセージは Catalog Deployer の同時使用の終了後に誤って表示されることがあります。Catalog Deployer の使用中に上記のエラー メッセージが表示され、それが誤りであることがわかっている場合は、Site Administration の権限を持つユーザが、次に示すユーティリティを使用してユーザ カウンタをリセットできます。



Data Source Registry

データ ソースは、Service Portal が情報にアクセスするリレーショナル データベースを定義します。デフォルトでは、Service Portal インスタンスには 2 つのデータ ソースがあります。1 つはトランザクショナル データへのアクセス用、もう 1 つはデータ マートおよびレポーティングのオプションへのアクセス用です。

Data Source Registry		Customizations Person Popup Entity Homes Debugging Custom Styles Data Source Registry
Name	JNDI Name	
REQUESTCENTERDS	java:/REQUESTCENTERDS	
DATAMARTDS	java:/DATAMARTDS	

さらに、管理者は外部ディクショナリ、SQL オプション リスト、アクティブ フォーム データ取得ルールなどのコンポーネントをサポートするための追加データ ソースを作成できます。

[Data Source registry] には、使用可能なすべてのデータ ソースが一覧表示されます。データソースを作成するには、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。

サポート ユーティリティ

Administration では、システム ログやプロパティのファイルを、トラブルシューティングのために表示およびコピーできます。

ファイルにアクセスするには、次のいずれかの方法を使用します。

- [Home] ページの [Use Support Utilities] をクリックします。
- ナビゲーション バーの [Utilities] をクリックします。

[Logs and Properties] タブ ページが次のように表示されます。

The screenshot displays the 'Cisco Service Portal' interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Directories', 'Authorizations', 'Notifications', 'Lists', 'Settings', and 'Utilities'. The 'Utilities' tab is selected. Below the navigation bar, the 'Logs and Properties' section is active. It features a dropdown menu for 'Request Center - Log Files'. A table lists log files: 'server.log' (60 kb), 'server.log.2012-01-06' (221 kb), and 'boot.log' (70 kb). Below the table are buttons for 'Last 100 Lines', 'View File', 'Compress', and 'Refresh'. At the bottom, the 'Files Available for Download' section shows a table of downloadable log files, including their names, server times, and sizes, along with download icons.



(注)

サポート ユーティリティを使用するには、[Use Support Utilities] と [Access Logs and Property Files] の両方の機能がユーザに対してイネーブルになっている必要があります（「Administration の機能」(P.1-43) を参照）。

ログおよび宛先フォルダの設定

サポート ユーティリティ機能を使用するには、アプリケーション サーバのログ フォルダを指定する必要があります。また、圧縮済み Zip ファイル（ログおよびプロパティのファイルが格納されます）を保存するための宛先フォルダも作成して指定する必要があります。実行後に、ここからファイルをコピーして削除します。ファイル タイプごとに別の宛先フォルダを作成して指定できます。

宛先とログのフォルダを指定する手順は次のとおりです。

- ステップ 1** 新しい宛先フォルダを 1 つ（またはファイル タイプごとに 1 つずつ）作成します。このフォルダは任意の場所に配置できます。
- ステップ 2** 宛先フォルダの場所と最大サイズの指定は、**support.properties** ファイルで行います。support.properties ファイルは 2 つあります。1 つは Request Center 用、もう 1 つは Service Link 用です。

これらの support.properties ファイルの場所は、次の展開済みディレクトリです。

- Request Center : RequestCenter.ear¥config¥
- Service Link : ISEE.war¥WEB-INF¥classes¥



(注) 上記のパスは、Windows 環境の場合のものです。

support.properties ファイルをテキスト エディタで開きます。

Windows 環境の support.properties ファイルの例を次に示します。



- (注) Request Center の support.properties ファイルの場合は、Request Center のエントリのみが使用され、Service Link のエントリは無視されます。Service Link の support.properties ファイルの場合は、Service Link のエントリのみが使用され、Request Center のエントリは無視されます。

```
support.properties - Notepad
File Edit Format View Help
##### NOTES #####
##
## Enter full directory path for each "*.destinationFolder.location" parameter.
## For Windows: Use double-back-slash as directory separator; for example, C:\\CiscoServicePortal\\RC_log_dest.
## For UNIX/Linux: Use single-forward-slash as directory separator; for example, /opt/CiscoServicePortal/RC_log_dest.
## Enter a numeric value for each "*.destinationFolder.size.limit" parameter.
## The unit of measure is GB.
## Decimal number is acceptable.
## For WebSphere or WebLogic, enter the full path for the application server's log directory in the "*.log.location" parameter.
## For JBoss, the "*.log.location" parameter should be left blank.
##
#####

##### Request Center - Log Files
requestcenter.log.destinationFolder.location=C:\\CiscoServicePortal\\RC_log_dest|
requestcenter.log.destinationFolder.size.limit=1
requestcenter.log.location=

##### Request Center - Property Files
requestcenter.property.destinationFolder.location=
requestcenter.property.destinationFolder.size.limit=1

##### Service Link - Log Files
servicelink.log.destinationFolder.location=
servicelink.log.destinationFolder.size.limit=1
servicelink.log.location=

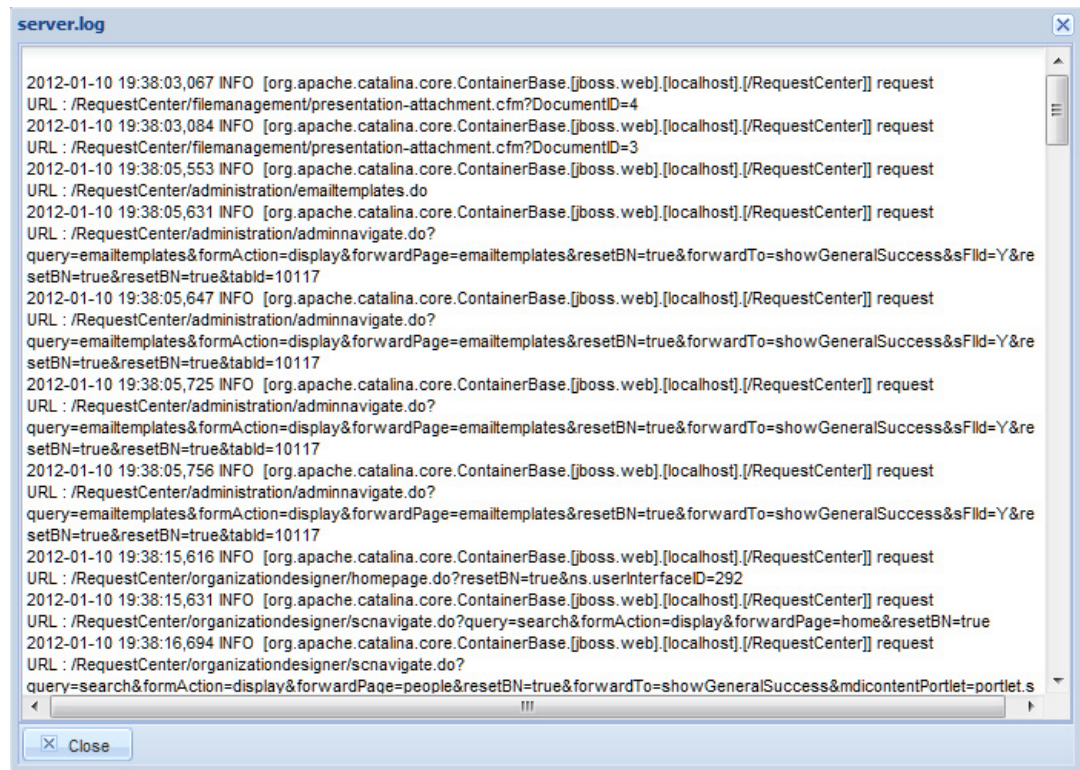
##### Service Link - Property Files
servicelink.property.destinationFolder.location=
servicelink.property.destinationFolder.size.limit=1
```

- ステップ 3** 宛先フォルダのフルディレクトリパスを「*.destinationFolder.location」パラメータに対して入力します。Windows の場合は、二重バックスラッシュを使用してディレクトリを区切ります。たとえば、C:\¥¥CiscoServicePortal¥¥RC_log_dest となります。UNIX/Linux の場合は、スラッシュを1つだけ使用してディレクトリを区切ります。たとえば、/opt/CiscoServicePortal/RC_log_dest となります。
- 上記の例では、
- 「C:\¥¥CiscoServicePortal¥¥RC_log_dest」が Request Center のログファイルの宛先フォルダとして設定されます。
- ステップ 4** WebSphere または WebLogic サーバの場合は、アプリケーションサーバのログディレクトリのフルディレクトリパスを「*.log.location」パラメータに入力します。JBoss の場合は、「*.log.location」パラメータをブランクのままにしてください。
- ステップ 5** 宛先フォルダの最大サイズを「*.destinationFolder.size.limit」パラメータで設定します。宛先フォルダの最大サイズの単位は GB です。端数も使用できます。たとえば、500 MB 使用する場合は 0.5 と入力し、250 MB の場合は 0.25 と入力します。このフォルダ内のファイルがこのサイズを超過すると、エラーメッセージが表示されます。
- 上記の例では、
- 1 によって宛先フォルダの最大サイズが 1 GB に設定されます。
- ステップ 6** support.properties ファイルを保存します。
- ステップ 7** Service Portal サーバを再起動します。
-

ファイルの表示とダウンロード

ファイルを表示してダウンロードする手順は次のとおりです。

- ステップ 1** [Logs and Properties] タブ ページで、ファイル タイプを左上のドロップダウンメニューから選択します。
- 選択できるファイルタイプは4つあります。
- Request Center – Log Files
 - Service Link – Log Files
 - Request Center – Property Files
 - Service Link – Property Files
- ステップ 2** 上部のパネルでファイルの1つをクリックして選択します。必要に応じて、[Refresh] をクリックして最新のファイルを表示します。
- ステップ 3** ファイルを表示するには、最後の何行を表示するかを上部パネルの下部にあるドロップダウンメニューで選択してから、[View] をクリックします。
- ステップ 4** ファイルがポップアップウィンドウに表示されます。サンプルのログファイルを次に示します。



ステップ 5 [Close] をクリックして、ウィンドウを閉じます。

ステップ 6 選択したファイル（複数のファイルを選択するには **Ctrl** キーを押した状態でクリックします）を特定の場所にダウンロードするには、[Compress] をクリックします。

ステップ 7 下部のパネルの [Refresh] をクリックすると、圧縮済みのファイルが下部のパネルに表示されます。ファイルは Zip 形式で圧縮され、タイム スタンプが名前に追加されます。複数のファイルを選択した場合は、Zip ファイルが 1 つだけ作成され（名前はファイルタイプとタイム スタンプのみから生成されます）、選択したファイルすべてがこの中に格納されます。



(注) 同じファイルが再び圧縮された場合は、タイム スタンプが異なる別のファイルが作成されます。既存の圧縮済みファイルが上書きされることはありません。

ステップ 8 下部のパネルで、ファイルの 1 つの [Download] アイコン（）をクリックします。

ステップ 9 [File Download] ダイアログが表示されます。[Save] をクリックします。

ステップ 10 場所を選択してファイルを保存するための [Save As] ダイアログが表示されます。


ステップ 11 希望する場所まで移動してから [Save] をクリックします。

ステップ 12 ファイルを保存した後で、下部のパネルで圧縮済みファイルを選択して削除するには（複数のファイルを選択するには **Ctrl** キーを押した状態でクリックします）、[Delete] をクリックします。

パネル表示の調整

次に示すように、上下のパネルのカラムはサイズ変更、移動、並べ替えができ、カラムを非表示にすることもできます。

カラムのサイズ変更

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




Logs and Properties		
Request Center - Log Files		
Select File(s)	Server Time	Size (kb)
server.log	2012-01-09 8:41 AM PST	60
server.log.2012-01-06	2012-01-06 9:00 PM PST	221
boot.log	2012-01-06 10:19 AM PST	70

カラムの移動

カラムをマウスで目的の位置までドラッグします。次の例では、ユーザは [Server Time] カラムを左に移動しています。

Logs and Properties		
Request Center - Log Files		
Select File(s)	Server Time	Size (kb)
server.log.2012-01-06	2012-01-06 9:00 PM PST	221
server.log	2012-01-09 7:50 AM PST	53
boot.log	2012-01-06 10:19 AM PST	70

カラムのソート

カラムをクリックすると、昇順にソートされます（）。同じカラムをもう一度クリックすると、降順にソートされます（）。または、マウスをカラムの 1 つに移動してカラム ソート ボタン（）が表示された状態にします。カラム ソート ボタンをクリックしてから、[Sort Ascending] または [Sort Descending] を選択します。

Logs and Properties		
Request Center - Log Files		
Server Time	Select File(s)	Size (kb)
2012-01-06 9:00 PM PST	Sort Ascending	221
2012-01-09 7:50 AM PST	Sort Descending	53
2012-01-06 10:19 AM PST	Columns	70

カラムの表示と非表示

マウスをカラムの 1 つに移動して、カラム ソート ボタン (▼) が表示された状態にします。カラム ソート ボタンをクリックし、[Columns] を選択してから、表示するカラムをチェックマークを使用して選択します。

