



## **Cisco Service Portal コンフィギュレーション ガイド**

リリース 9.3.1

2012 年 1 月

**【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/](http://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、すべてユーザー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。

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: [www.cisco.com/go/trademarks](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)

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 Service Portal* コンフィギュレーションガイド

© 2012 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.

Copyright © 2012, シスコシステムズ合同会社 .

All rights reserved.



## C O N T E N T S

### CHAPTER 1

組織の設計	1-1
概要	1-1
Organization Designer へのアクセス	1-1
Organization Designer の [Home] ページ	1-1
ナビゲーション	1-2
検索	1-3
組織エンティティの管理	1-4
組織エンティティおよびその関係	1-7
ディレクトリ統合および組織エンティティ	1-7
組織単位	1-8
組織単位の管理	1-8
組織単位の設定	1-9
グループ	1-15
グループの設定	1-15
サービスの設計におけるグループの使用	1-17
キュー	1-19
キューで作業する場合のヒント	1-19
キューの設定	1-19
人	1-22
人の設定	1-23
役職	1-28
新しい役職の作成	1-29
役職の変更	1-30
役職の削除	1-30
ロール	1-30
ロール階層	1-30
ロールの検索	1-34
オブジェクトレベル権限について	1-36
オブジェクトレベル権限を持つロール	1-37
機能	1-38
カスタム ロール	1-44
カスタム ロールの例	1-47
承認	1-49
承認構造の設定	1-49

---

CHAPTER 2 ユーザ プロファイル 2-1

概要	2-1
Information	2-1
Preferred Language	2-2
Calendar	2-3
Preferences	2-4

---

CHAPTER 3 サイト管理 3-1

概要	3-1
Administration ホーム	3-1
ディレクトリ統合	3-2
サイト全体の承認	3-2
電子メール テンプレート	3-2
電子メール テンプレートの表示	3-3
テンプレートの設定	3-3
名前空間の使用	3-4
Demand Center のテンプレート	3-4
リスト	3-5
Business Goals and Initiatives	3-6
Language	3-7
Offering Attributes	3-7
サイトの設定	3-8
Customizations	3-8
Common Settings	3-11
My Services の設定	3-13
Demand Center の設定	3-17
Web サービスの設定	3-18
Custom Styles	3-18
Person Popup	3-20
Entity Homes	3-21
デバッグの設定	3-22
Data Source Registry	3-23
サポート ユーティリティ	3-24
ログおよび宛先フォルダの設定	3-24
ファイルの表示とダウンロード	3-26
パネル表示の調整	3-28

<b>CHAPTER 4</b>	<b>カスタム スタイル シート</b>	4-1
	概要	4-1
	カスタム スタイル シート	4-2
	概要	4-2
	前提条件	4-2
	組み込みモジュールのカスタマイズ	4-2
	ユーザ定義ポータルのカスタマイズ	4-3
	カスタム スタイルの定義	4-3
	カスタム スタイル シートおよびヘッダー / フッターをオンにする	4-5
	ブラウザ キャッシュをイネーブルにした状態でのカスタマイゼーション修正	4-5
	スタイルのカスタマイズ	4-5
	カスタマイゼーションの維持	4-11
	既知のエラーおよび省略	4-12
	不明なエラーおよび省略	4-12
	以前のバージョンからのアップグレード	4-13
	スタイルの要約と推奨される方法	4-13
	スタイル要約 - 組み込みモジュール	4-13
	スタイル要約 - ユーザ定義モジュール	4-18
	推奨される方法	4-19
	スクリーンショットの例および影響を受ける各スタイル	4-19
	カスタム ヘッダーおよびフッター	4-20
	概要	4-20
	手順	4-20
	ページ ヘッダーおよびフッターのカスタマイズ	4-21
<b>CHAPTER 5</b>	<b>システム管理</b>	5-1
	概要	5-1
	対象読者	5-1
	用語	5-2
	起動およびシャットダウンの手順	5-2
	JBoss	5-2
	WebSphere	5-3
	WebLogic	5-3
	Cognos Server の再起動	5-3
	継続的なインフラストラクチャ メンテナンス タスク	5-3
	バックアップ方法	5-4
	アプリケーション サーバのチューニング	5-4
	データベースのチューニング	5-6
	アプリケーションの管理	5-10

<b>基本</b>	<b>5-11</b>
<b>重要な設定ファイル</b>	<b>5-11</b>
<b>ログの管理</b>	<b>5-12</b>
<b>ColdFusion の管理</b>	<b>5-14</b>
<b>データ ソース</b>	<b>5-16</b>
<b>外部ディクショナリの「補助テーブル」の作成</b>	<b>5-17</b>
<b>メンテナンス リリースとパッチの適用</b>	<b>5-18</b>
<b>SSL または NTLM 経由でのサービス エクスポートの設定</b>	<b>5-18</b>
<b>Request Center のキャッシュされたデータ</b>	<b>5-19</b>
<b>アプリケーションのセキュリティ</b>	<b>5-20</b>
<b>Reporting と Advanced Reporting</b>	<b>5-21</b>
<b>Escalation Manager</b>	<b>5-22</b>
<b>Service Manager</b>	<b>5-22</b>
<b>Relationship Manager</b>	<b>5-23</b>
<b>Service Portal のインストール</b>	<b>5-23</b>
<b>マルチキャスト設定</b>	<b>5-24</b>
<b>アプリケーション ハウスキーピングの実行</b>	<b>5-25</b>
<b>要求の消去</b>	<b>5-25</b>
<b>ワークフローの消去</b>	<b>5-29</b>
<b>Service Link メッセージの消去</b>	<b>5-31</b>
<b>統合の管理</b>	<b>5-32</b>
<b>統合のタイプ</b>	<b>5-32</b>
<b>ディレクトリ統合</b>	<b>5-33</b>
<b>シングル サインオン</b>	<b>5-34</b>
<b>インタラクティブ サービス フォーム (ISF)</b>	<b>5-35</b>
<b>アクティブ フォーム ルール</b>	<b>5-35</b>
<b>Service Link</b>	<b>5-35</b>
<b>インストール時のカスタム コンテンツの追加</b>	<b>5-36</b>
<b>概要</b>	<b>5-36</b>
<b>インストーラの動作</b>	<b>5-36</b>
<b>インストール時のカスタム コンテンツの追加</b>	<b>5-36</b>
<b>Catalog Deployer と設定管理</b>	<b>5-38</b>
<b>データベースをコピーするための推奨プロセス</b>	<b>5-39</b>
<b>Service Link アダプタの追加インストール</b>	<b>5-40</b>
<b>概要</b>	<b>5-40</b>
<b>Service Link アダプタの追加インストール</b>	<b>5-40</b>
<b>Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定</b>	<b>5-41</b>
<b>概要</b>	<b>5-41</b>
<b>証明書キーストアの作成</b>	<b>5-42</b>

アプライケーション サーバのキーストアのインストール	5-42
Service Link 送信 ドキュメントの SSL の設定	5-60
概要	5-60
送信 URL	5-61
信頼できる CA キーストアへの署名者証明書のインポート	5-61
トラブルシューティング	5-68
一般的にモニタリングされるトレースと WebSphere トレース	5-69
送信電子メールの制限	5-69
欠落している Service Link メッセージの再作成	5-71
環境およびプラットフォームの概要	5-71
Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡するタイミング	5-71
エラー	5-74
エラー ログの場所	5-74
エラー状態とエラー コード	5-75
環境マトリクスの例	5-83





# CHAPTER 1

## 組織の設計

- ・「概要」 (P.1-1)
- ・「組織単位」 (P.1-8)
- ・「グループ」 (P.1-15)
- ・「キュー」 (P.1-19)
- ・「人」 (P.1-22)
- ・「役職」 (P.1-28)
- ・「ロール」 (P.1-30)
- ・「承認」 (P.1-49)

## 概要

Organization Designer は、サービス組織を構築するための主要ツールです。このモジュールでは、Cisco Service Portal (Service Portal) 実装の次のコンポーネントを設定および管理します。

- ・組織単位
- ・グループ
- ・キュー
- ・人
- ・役職
- ・ロール

## Organization Designerへのアクセス

Organization Designer モジュールは、Service Portal のすべてのインストール環境で使用できます。Organization Designer を使用する機能を付与されているすべてのユーザのモジュール ドロップダウンメニューに表示されます。

## Organization Designer の [Home] ページ

Organization Designer の [Home] ページは、次の領域に分かれています。

- [Navigation] ペイン。このモジュールおよび現在のページで使用可能なオプションが表示されます。さまざまなオプションを移動している間、([Home] ページから始まる)「ブレッドクラム」のトレールが残るため、前に表示したすべてのページに簡単に戻ることができます。
- [Common Tasks] ペイン。頻繁に使用するタスクを1つの場所にグループ化することにより、新しいエンティティを簡単に作成できます。エンティティは、コンポーネント固有のページで使用可能な [Add] ボタンをクリックして作成することもできます。
- [Organization Summary] ペイン。組織単位、グループ、人、およびキューのエントリ数が表示されます。
- [Content] ペイン。組織エンティティの検索、新しいエンティティの作成、または既存のエンティティの変更を行うことができます。

Name	Type	Status	Parent
B.A.T.Service Team	Service Team	Active	
BAT	Business Unit	Active	
Cisco Systems	Business Unit	Active	
Consumers	Service Team	Active	
Quality Assurance	Service Team	Active	
Site Administration	Service Team	Active	

## ナビゲーション

ブラウザ ウィンドウの上部にあるナビゲーションバーにより、任意の Organization Designer コンポーネントから別のコンポーネントにすばやく移動したり、Organization Designer の [Home] ページに戻ったりすることができます。

特定の組織単位、グループ、人、キュー、またはロールを表示することごとに、Organization Designerにおいて何をどのコンポーネントで表示したかがナビゲーショントレールに表示されます。このトレールは、ブラウザ ウィンドウの上部に作成され、これにより、Organization Designer での現在の位置およびそれまでの足跡を簡単に把握できます。

次に、[component] > [name of the object you are viewing] 形式を使用するブレッドクラム トレールの例を示します。

Cisco Service Portal

Queues > Default Service Delivery

Search

Organization Designer の別のコンポーネントに移動するもう 1 つの方法として、後で説明しているように、[Home] ページ検索を使用する方法があります。特定のエンティティタイプを検索し、そのタイプのエンティティを選択すると、対応するコンポーネントに制御が移ります。

## 検索

Organization Designer では、さまざまな組織コンポーネントへの移動および検索を支援するために 2 つの検索方法が用意されています。

- [Home] ページ検索
- コンポーネント固有の検索

### [Home] ページ検索

[Home] ページを使用すると、さまざまなコンポーネントの簡単な検索を 1 箇所で実行できます。[Home] ページ上の [Search] 領域を使用して、エンティティをタイプ別および名前別（任意）ですばやく見つけることができます。

Search

Organizational Units

Organizational Units

Groups

People

Queues

- 表示するエンティティ タイプを選択することから始めます。選択を行うと、指定したタイプのすべてのエンティティが、検索ボックスの下のコンテンツ ペインに表示されます。検索結果は、アルファベット順に表示されます。

Search

Queues

Name	Status
Default Service Delivery	Active
QABAT	Active
Quality Assurance Stuff	Active

Items 1 - 3 of 3 Go

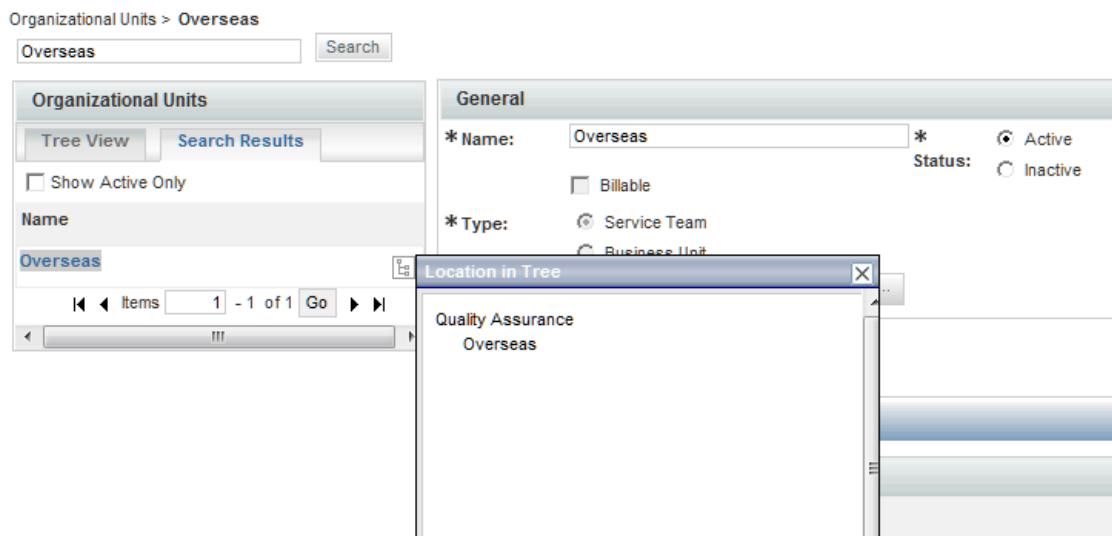
- コンテンツ ペインに表示されたエンティティのリストをブラウズできます。各エンティティ名の上にマウスを動かすと、ハイパーリンクが表示されます。そのリンクをクリックして Organization Designer ページに移動し、そのエンティティ定義の詳細を表示または変更できます。
- 表示されるエンティティのリストを絞り込むには、エンティティ タイプを選択してから、エンティティ名の全部または一部をテキスト フィールドに入力して、[Search] をクリックします。検索条件を満たすすべてのオブジェクトが表示されます。たとえば、入力した語を含むか完全に一致する名前のエンティティが表示されます。次に、これらのエンティティをブラウズして 1 つを選択し、さらに詳細なビューを表示します。

## コンポーネント固有の検索

コンポーネント固有の検索により、[Home] ページに戻らずに、特定のコンポーネントでの検索結果を表示できます。これにより、コンポーネントから移動する必要がなくなり、コンポーネント内にとどまって作業を続けることができます。

Organization Designer で管理されているすべてのエンティティに対してコンポーネント固有の検索を実行できます。

階層構造を持つエンティティ（組織単位やロールなど）の場合は、階層を表示することもできます。検索結果の横にある  をクリックします。



## 組織エンティティの管理

各組織エンティティ タイプには独自のホームページがあります。ここにアクセスするには、Organization Designer のホームページで対応するタブをクリックするか、または対応するタイプのエンティティを検索してから選択します。ホームページには、エンティティの「General」プロパティが表示されます。下に示すサンプル グループのように、その他のページがコンテンツ ペインの右に示されます。これらのページは、エンティティのタイプによって異なる場合があります。

Cisco Service Portal

[admin admin] | Profile | Logout Organization Designer

Groups

General

\* Name: Test

Parent:

\* Status:  Active  Inactive

Description: test

Sub Groups

Name

Add Remove

Copy Add ?

## エンティティの作成

Organization Designer でのエンティティの作成には、次の 2 つの方法があります。

- Organization Designer ホームページの [Common Tasks] ページで、[Create] リンクをクリックします。
- 作成するエンティティ タイプに対応するナビゲーションペインのタブをクリックします。エンティティのホームページが表示されたら、[Add] をクリックします。

いずれの場合も、選択したエンティティ タイプの作成ページが表示されます。

Cisco Service Portal

[admin admin] | Profile | Logout Organization Designer

Home > Create Group

New Group

\* Name

Parent

Description

Create Cancel

このページには、通常、エンティティの作成に必要なすべての属性が表示されます。これらの属性にデータを指定し、[Create] をクリックすると、そのエンティティが作成されます。これで、標準のページセットが使用できるようになり、そのエンティティ定義の他の側面を管理できます。

## 既存のエンティティのコピー

エンティティの複製方法として、組織エンティティをコピーできます。エンティティをコピーすると、そのエンティティのすべてのプロパティ（そのエンティティのメンバを含む）がコピーされます。ただし、アイデンティティを固有に識別するプロパティ（組織名または個人の名前やログイン ID など）は除きます。

エンティティをコピーするには、その定義を表示し、[General] ページの [Copy] ボタンをクリックします。次に、新しい名前を割り当て、そのエンティティを保存します。新しいエンティティ定義のすべてのページを編集できるようになります。

## エンティティの非アクティブ化

Organization Designer では、エンティティをシステムから削除することなく、他のモジュール（Service Manager や Service Designer など）内のビューでエンティティを「非表示」にできます。非アクティブなエンティティは、いずれの検索ウィンドウにも表示されません。たとえば、サービス設計者がタスクを特定のキューに割り当てようとすると、アクティブなキューだけが表示されます。エンティティのステータスを変更すると、変更の確認が求められます。

## エンティティの削除

エンティティは、アクティブではなく、使用されていない場合にのみ削除できます。たとえば、提供計画に使用されているキューは削除できません。キューを削除する前に、キューをまず非アクティブ化します。

## Administration

すべての組織エンティティには [Administration] ページがあります。エンティティの [Administration] 部分では、そのエンティティ用に作成されたレコードの表示または編集を実行できるユーザを指定できます。

The screenshot shows the 'Administration' page with a table of users and their roles. The table has columns for User, Type, and Rights (All, Read, Write, Change). A sidebar on the right lists categories: General, People, Positions, Authorization, Permissions, Roles, and Administration (which is selected).

User	Type	All	Read	Write	Change
Portfolio Designer and Administrator	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site Administrator	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Portfolio Manager	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portal Designer and Administrator	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organization Designer	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Organization Manager	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relationship Manager	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Buttons at the bottom include Add, Remove, Update, and Add Anyone.

エンティティに対する管理権限は、指定した組織単位（その OU 内のすべての人にも継承されます）、役職、キュー、グループ、またはロールに割り当することができます。また、権限を「Anyone」に割り当ることができます。この場合は、Organization Designer にアクセスできるすべてのユーザがそのエンティティの情報を変更できます。「Anyone」を追加する場合は、慎重に行う必要があります。

次の権限を割り当てることができます。

権限	説明
All	ユーザには、エンティティの読み取り（情報の表示）、書き込み（情報の変更と更新）、および権限の変更（読み取り/書き込みアクセス権の変更）の権限があります。
Read	ユーザは、エンティティの情報を表示する権限のみを持ち、情報を変更することはできません。
Write	ユーザは、エンティティの情報を表示および変更する権限を持ちます。
Change Rights	ユーザは、エンティティへの読み取り/書き込みアクセス権を変更できます。ユーザが変更を許可されていない権限は「グレー表示」になります。

システム定義エンティティには、事前設定済み管理権限セットが自動的に付与されます。これらのエンティティはグレー表示され、削除や変更はできません。ただし、追加の組織単位、人、ロール、グループ、または役職に管理権限を割り当てることができます。

## 組織エンティティおよびその関係

正常に機能する実装を設定するには、組織エンティティが相互にどう関係しているかを理解することが重要です。次に例を示します。

- すべてのユーザは、Organization Designer で表示可能かつ管理可能な人として表される必要があります。
- すべての人は、少なくとも 1 つの組織に属している必要があります。サービスを要求できるようになるために、人は事業単位（組織のタイプ）に属している必要があります。サービス提供タスクを実行する人は、1 つ以上のサービス チームに属していることも必要です。
- 人および組織にはロールが付与されており、これにより、アクセスできるモジュール、および各モジュールで持つことができる機能が決まります。組織にロールを付与すると、その組織のすべてのメンバがそのロールを継承します。たとえば、同じ事業単位で働く人は、通常、同じサービスセットをオーダーします。
- 組織に加えて、人のアドホック グループを設定できます。次に、これらのグループにロールを割り当てることができます。たとえば、チーム全体ではなく、複数のサービス チームの 1 人または 2 人が、Request Center レポートを実行し、カスタム レポートを作成できる必要がある場合があります。グループを設定すると、適切な人セットに適切な機能を簡単に付与できるようになります。

エンティティ間の依存関係は、Organization Designer でこれらのエンティティを操作する方法に影響します。個々のエンティティ タイプに関する項では、こうした依存関係について詳細に説明します。

## ディレクトリ統合および組織エンティティ

原則として、次の組織エンティティは、ディレクトリ統合を使用して作成およびリフレッシュできます。

- 人（ロール、グループ、および組織でのその人のメンバーシップを含む）
- 組織（メンバによるサービスのオーダーが許可されている会社の部署または部門である事業単位、および Request Center 内でタスクを実行する会社従業員であるサービス チームの両方を含む）

多くのインストール環境では、事業単位はディレクトリ統合の一部として自動的に作成されます。事業単位は企業エンティティの実際の部門に対応しており、ほとんどの企業ベースディレクトリの一部である必要があるため、これは理にかなっています。Organization Designer のユーザは、テスト目的などで追加の事業単位を作成したり、ディレクトリ統合で管理されていない組織単位の側面を変更したりといったことを自由に行えます。

ディレクトリ統合機能では、サービスチームの自動作成がサポートされていますが、一般的ではありません。サービスチームは、カスタマイズされた人セットが特定のタスクで作業できるように、完全な Service Portal のアーティファクトとして作成されることがあります。Service Portal の外部の企業は、そのような組織に関する知識を持つ必要がないため、こうしたサービスチームや事業単位の作成および管理は管理者が行うことになります。

同様に、ディレクトリ統合では、人へのロールおよびグループの割り当てを、ディレクトリから Service Portal にインポートできます。ただし、多くの場合、ディレクトリにはそのような情報は含まれていません。これは、ロールとグループは一般的に Service Portal のアーティファクトであり、Service Portal を簡単に使用することを目的に作成され、他の企業アクティビティには適用できないためです。したがって、Organization Designer のユーザは、通常、ロール定義と、人、組織、およびグループへのロール割り当ての両方を管理する必要があります。

## 組織単位

組織単位 (OU) は、会社の組織構造を表します。

## 組織単位の管理

組織単位には、次の 2 つのタイプがあります。

- サービスを提供する人で構成されるサービスチーム
- サービスを要求および受領する人で構成される事業単位

組織単位は、その組織単位のメンバ（人）が含まれている場合と、キューにリンクされている場合があります。実際は、新しい個人をシステムに追加する場合は、デフォルト（ホーム）の組織単位を選択する必要があります。

## サービスチーム

サービスチームは、要求されたサービスを提供します。サービスチームは、Organization Designer で作成されたキュー、および Service Designer で作成されたサービスグループにリンクされています。サービスチームは、サービスを提供する人（サービス実行者）で構成されます。サービスグループは、サービス提供のためのチームとシステムプロセスの両方を表します。サービスチームは、サービスのグループを「所有」できるため、これらのサービスの提供に関連する作業の管理を担当します。

サービス実行者は、1 つ以上のサービスチーム OU に属すことができます。実行者のスキルセットに基づいてサービスチームを作成することを推奨します。

## 事業単位

事業単位には、サービスを要求および受領する人がメンバとして含まれています。事業単位のみが課金可能であり、サービスの要求を行うと、[Bill To] フィールドの [My Services] に表示されます。したがって、多くの場合、事業単位は会社のコストセンター構造に基づいて構成します。

サービス実行者は複数のサービス チームに属することができますが、事業単位は、サービス チームではなく、個人のホーム組織単位として割り当てる 것을 推奨します。事業単位のみが課金可能であるため、事業単位をホーム OU として割り当てる場合、実行者が自分自身のためにサービスを要求した場合にコストと料金を適切に追跡し、課金することができます。



(注) すべてのユーザを、1つの「ホーム」組織単位 (OU) に割り当てる必要があります。ユーザを、その他の組織単位に割り当てるすることができますが、「ホーム」として設定できるのは1つだけです。

## 組織単位の管理

組織単位を作成すると、次に説明するように、その組織単位を使用して追加データの変更および入力を行なうことができます。

ページ	説明
General	親 OU に割り当てられているサブ組織単位を含む、組織単位に関する一般情報。
People	人とキューの両方を含む、組織単位のメンバ。
Position	組織に指定された役職に割り当てられた人およびキュー。
Authorization	組織単位の構造の承認および確認。
Permissions	組織単位の代理でオーダーする権限、またはサービス チームを管理する権限のあるエンティティ。
Roles	組織単位に現在割り当てられているロール。
Administration	Organization Designer で組織単位情報を表示または変更する権限のあるエンティティ。

## 組織単位の非アクティビズム

ディレクトリ統合が配置されており、人と組織をリフレッシュするように設定されている場合は、非アクティビズムする組織単位が、企業ディレクトリ内の有効でアクティブなユーザに関連付けられていないことを確認する必要があります。そのユーザがログインすると、その組織単位は再アクティビズムされます。また、組織単位の非アクティビズムにより、その組織単位に関連付けられているキューが非アクティビズムされることはありません。

## 組織単位の設定

組織単位の [General] ページで、OU の作成時に提供される情報を編集できます。組織単位をアクティビズムまたは非アクティビズムしたり、サブ組織単位の追加や削除により階層構造をさらに拡張したりできます。

組織単位に関する一般情報の要約を次に示します。

名前	組織単位の名前
Status	Active または Inactive。
Billable	サービス実行者が事業単位の要求を完了するためにかかった作業時間に対して請求できるかどうかを確認します。このオプションは、事業単位にのみ使用できます。
Type	[Service Team] または [Business Unit] をクリックします。
Parent	をクリックして、親組織単位を検索および選択します。

Language	組織単位で表示される言語。
Description	組織単位について説明する任意のテキスト。

## 組織単位の階層

Service Portal では、親組織単位と子組織単位の階層構造を作成できます。各組織単位には、1 つの親 OU と、1 つ以上の子（サブ）OU を設定できます。

組織単位の構造には次のような効果があります。

- 統計情報（SLA コンプライアンスまたは処理されるタスクや要求の量など）は、Advanced Reporting モジュール内でアカウンティングやレポーティング目的で親 OU に統合できます。
- 設計者は、（画面の外観を制御する）さまざまなスタイルを親組織単位または子組織単位に関連付けることにより、ユーザ エクスペリエンスをカスタマイズできます。
- サブ組織単位は、親からロールおよび権限を継承できるため、責任の割り当てが容易になります。

サブ組織単位、およびそのサブ OU のメンバは、その親組織単位に割り当てられているロールと権限をすべて継承します。この継承規則があるため、ロールベースのアクセスは慎重に設定する必要があります。例として、ボトムアップ手法の使用があります。この手法では、最も低い子組織単位に最も多くのロールを割り当てる、つまり最大の責任を持たせ、親組織単位に近づくにつれ、割り当てるロールを少なくします。

サブ組織単位を親に追加していくため、作業の順番として有用な方法は、次のとおりです。

1. サブ組織単位を作成します。
2. 親組織単位を作成します。
3. サブ組織単位を親 OU に追加します。

## OU メンバ

組織単位に属する人を指定できます。個人は、複数の OU に割り当てられる場合がありますが、持つことができるホーム OU は 1 つのみです。組織単位を個人に関連付けるプロセスは、次のとおりです。

1. 組織単位を作成します。
2. 個人を作成します。
3. 個人を組織単位に関連付けます。個人と OU の関係を作成するには、次の 2 つの方法があります。
  - 個人を組織単位に割り当てる：People コンポーネントの [Org Units] ページを使用して個人を追加すると、複数の人を 1 つの OU に割り当てることができます。
  - OU を個人に割り当てる：People コンポーネントの [Members] ページを使用して組織単位を追加すると、複数の OU を特定の個人に一度に追加できます。

サービス チームの場合、チームが担当するキューを指定できます。組織単位を個人に関連付けるプロセスは、次のとおりです。

1. サービス チーム組織単位を作成します。
2. キューを作成します。サービス チームを作成する場合、作業を受領するサービス チーム用のキューを作成する必要があります。キューを組織単位に割り当てる前に、まずキューを作成する必要があります。
3. キューを組織単位に関連付けます。キューと OU の関係を作成するには、次の 2 つの方法があります。

- キューを組織単位に割り当てる：組織単位情報内でキューを追加すると、複数のキューを1つのOUに割り当てることができます。
- OUをキューに割り当てる：個人の情報内で組織単位を追加すると、複数のOUすべてを特定の個人に一度に割り当てることができます。

Name	Home OU
Angela Test 2 Queue	Asset Management
Angela Test Queue Queue	Asset Management
Asset Management Queue	Asset Management
PeopleA604 PeopleA604	OUA604
admin1 admin1	Site Administration

キューや個人の名前の左側にあるボックスは、現在の組織がそのエンティティのホームである場合はグレー表示になります。ホームOUとして割り当てられているOUを持つ個人は削除できません。個人をOUから削除するには、その個人エントリを保持して、新しいホームOUをその個人に再割り当てる必要があります。これで、その個人は非ホームOUのメンバとして削除できるようになります。

エンティティのホーム所属を変更するには、キューや個人の名前の左側にあるボックスをクリックし、次に[Assign as Home]をクリックします。エンティティホーム所属が確立された後に変更するには、Organization DesignerのPersonコンポーネントまたはQueueコンポーネントの[Organizations]ページに移動する必要があります。

## 役職

組織単位に関連付けられているキューまたは個人は、その組織のすべての役職に割り当てるできます。エンティティを役職に割り当てる前に、役職が存在している必要があります。Organization Designerには事前定義された役職が複数ありますが、役職を作成して組織単位に関連付けることもできます。

役職と割り当たされた個人との関係を作成する順序は、次のとおりです。

1. 必要に応じて、新しい役職を作成します。
2. 必要に応じて、組織単位を作成します。
3. 組織単位の[Positions]ページで、その組織単位のメンバであるエンティティ（個人またはキュー）を割り当てる、その役職への割り当てを行います。

## 組織単位

Position Name	Person		
X Manager	unassigned	Assign	UnAssign
X Budget Manager	unassigned	Assign	UnAssign
X Technical Writer	unassigned	Assign	UnAssign

役職名の左側にある「X」は、その役職が割り当てられていないことを示します。

個人またはキューを役職に割り当てるには、[Assign] ボタンをクリックします。ポップアップ ウィンドウが表示されます。これを使用して、割り当てる個人またはキューを検索および選択できます。

エンティティは、[Unassign] ボタンをクリックして役職から削除できます。タスクの実行またはその他の作業の実行を担当する役職である場合は、未割り当てのまま放置しないでください。

## 組織レベルの承認

Organization Designer を使用して、組織単位の承認構造、つまり「部門承認」および「部門確認」を設定します。設定機能は、サイト レベルおよびサービス グループ レベルで使用可能な設定機能と似ています。このマニュアルの承認に関するセクションを参照してください。

Name	Subject	Duration	Effort	Assign
		0.0		

## 権限

権限により、どのエンティティが何を組織単位に対して実行できるかを制御できます。次の権限を設定できます。

- Order on Behalf : My Services を使用して事業単位 OU の他のメンバの代理でオーダーできる人を指定します。

- Manage Service Team: Service Manager のナビゲーション ペインのツリー ビューでサービス チーム OU を表示できる人を指定します。

OU の権限を割り当てるには、[Add Permission] をクリックして、[Add Permission] ウィンドウを表示します。次に、追加する権限、および権限を追加するエンティティを指定します。



一般的に、権限は、個々の人に付与するよりも、組織単位、グループ、またはロールに付与する方が、より効率的で管理も簡単になります。

## ロール

組織単位のすべてのメンバは、その組織単位に割り当てられているロールを継承します。また、サブ組織単位は親組織単位からロールを継承します。



[Show inherited roles] オプションを使用して、親組織単位から継承したロールを表示するかどうかを選択できます。選択しない場合、組織単位に直接割り当てられたロールのみが表示されます。

組織には、作成後に My Services Consumer ロールが自動的に付与されます。これにより、組織（またはサブ組織）のすべてのメンバは、My Services にアクセスし、オーダー権限を付与されているサービスをオーダーできます。（サービスをオーダーする権限は、サービスまたはサービス グループを介して付与されます）。

Request Center で定義されているすべてのロール（Service Portal で提供されるデフォルト ロール、および各インストールで作成されたカスタム ロールの両方）を組織に付与できます。使用可能なロールおよびカスタム ロールの作成方法の詳細については、このマニュアルのロールに関するセクションを参照してください。

ユーザは、通常、ディレクトリ統合によってリフレッシュされる組織定義の部分を変更しないようにする必要があります。変更が必要な場合は、データのソースであるディレクトリのコンテンツに対して変更を適用する必要があります。

組織に対する変更を許可するすべての管理特権は、ホーム以外のサイトでエンティティに適用されるエンティティ保護によってオーバーライドされます。エンティティ保護レベルの設定の詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

## Administration

Administration のオプションには、現在の組織でユーザーに付与されている読み取り、書き込み、または権限変更の権限が示され、管理者は、これらの権限をカスタム ロールに割り当てることができます。事前作成されたロールにより、関連する権限がすべての組織に付与されます。カスタム ロールや、特定の個人、OU、または役職を追加すると、組織データの読み取りや書き込みの権限をオブジェクトレベルで、つまり組織ベースで1つの組織に対して割り当てることができます。

The screenshot shows the Administration page with a list of users and their roles. The columns include User, Type, and Rights (All, Read, Write, Change). A sidebar on the right lists General, People, Positions, Authorization, Permissions, Roles, and Administration, with Administration selected.

User	Type	All	Read	Write	Change
Portal Designer and Administrator	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portfolio Designer and Administrator	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site Administrator	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Portfolio Manager	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organization Designer	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Organization Manager	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R6	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PortalOrgDesigner	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relationship Manager	Role	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Add Remove Update Add Anyone

Organization Designer では、権限を使用して選択済みの OU やキューが「非表示」になりませんが、ユーザーによる特定の OU やキューの読み取りまたは変更ができなくなります。ユーザーが読み取りまたは書き込みを許可されていないエンティティは、イタリック体で示され、そのユーザーがそのエンティティにアクセスしようとすると、次のようなポップアップが表示されます。

The screenshot shows the Organizational Units > Application Support configuration page. On the left, there is a tree view of organizational units. On the right, there are tabs for General, Sub Organization, and Add. A modal dialog box titled "Message from webpage" displays the message "You do not have rights to view this record." with an OK button.

特定のエンティティの [Administration] ページでこれを直接行うか、または次を実行できます。

1. Access Organizational Unit Configuration および Access Queues Configuration の機能を持つロールを作成します。

2. ロールの [Permissions] ページに移動します。
3. ウィザードを使用して、そのロールに次のように読み取り / 書き込み権限を設定します。
  - a. OU : ユーザがメンバであるすべてのサービス チーム
  - b. キュー : ユーザがメンバであるサービス チームに関連付けられているすべてのキュー

## グループ

グループは、サービスの構成、コストの割り当て、権限の割り当て、およびアクセス権の付与をサイトで行う機能を向上するための組織および管理ツールです。グループを使用すると、なんらかの共通の特性を持つ OU や人を単一のエンティティに統合できます。これにより、複数の組織や人ではなく、1つのグループにロールを割り当てるすることができます。

グループには、複数のサブグループを含めることができます。サブグループは、親グループに割り当てられているメンバやロールを継承します。

The screenshot shows the Cisco Service Portal interface for managing groups. The top navigation bar includes links for Home, Org Units, Groups (which is selected), Queues, People, Functional Positions, and Roles. The main content area is titled 'Groups > Admin Services'. On the left, there's a tree view showing 'Admin Services' under 'Test' with two items (1-2 of 2). The central panel displays the 'General' settings for the 'Admin Services' group, including fields for Name (set to 'Admin Services'), Parent (empty), Status (set to Active), and Description ('Group to provide administrative services'). Below this are tabs for 'Sub Groups' and 'Members'. A sidebar on the right lists navigation options: General, Members, Roles, and Administration. At the bottom of the central panel are 'Update' and 'Delete' buttons.

## グループの設定

グループの設定には、次のページが含まれます。

ページ	説明
General	グループに関する一般情報
Members	グループのメンバである組織単位および人
Roles	グループに割り当てられたロール
Administration	Organization Designer でのアクセス コントロール

## 一般グループ情報の設定

グループ情報の [General] で、グループ作成時に提供される情報を編集できます。グループをアクティブまたは非アクティブにしたり、サブグループの追加や削除により階層構造をさらに拡張したりできます。

## サブグループの追加または削除

サブグループにより、親グループと子グループの階層構造を作成できます。各グループには、1つの親グループと、1つ以上の子（サブ）グループを設定できます。サブグループは、親グループ内でグループ化されます。

サブグループおよびサブグループのメンバは、その親グループに割り当てられているロールと権限をすべて継承します。この継承規則があるため、ロールおよび権限システムは慎重に設定する必要があります。例として、ボトムアップ手法の使用があります。この手法では、最も低い子グループに最も多いロールを割り当てる、つまり最大の責任を持たせ、親グループに近づくにつれ、割り当てるロールを少なくします。

サブグループを親に追加していくため、作業の順序として有用な方法は、次のとおりです。

1. サブグループを作成します。
2. 親グループを作成します。
3. サブグループを親グループに追加します。

## メンバ

グループメンバは、組織単位と個々の人の組み合わせで構成されています。グループに属する人および組織単位を指定できます。グループを個人またはOUに関連付けるプロセスは、次のとおりです。

1. グループを作成します。
2. 人または組織単位を作成します。個人またはOUをグループに割り当てる前に、まずシステムで個人またはOUを作成する必要があります。
3. 個人またはOUをグループに関連付けます。

Name	Type
Consumer1001 Consumer1001	Person
Consumer1002 Consumer1002	Person
Consumer1003 Consumer1003	Person
Consumer1004 Consumer1004	Person
Consumer1005 Consumer1005	Person

Buttons at the bottom include Add People..., Add Organizational Units..., Remove, and navigation controls.

メンバは、そのメンバ名の右側にあるボックスをクリックし、[Remove] ボタンをクリックして、いつでも削除できます。

## ロール

ロールをグループに割り当てると、そのグループのすべてのメンバがそのロールを継承します。また、サブグループは親グループからロールを継承します。[Show inherited roles] オプションを使用して、親グループから継承したロールを表示するかどうかを選択できます。選択しない場合、グループに直接割り当てられたロールのみが表示されます。

ロールをグループに割り当てる前に、まずそのロールが存在していることを確認する必要があります。Service Portal では、複数の事前設定済みロールが提供されており、これを使用できますが、会社のニーズを満たす新しいロールを作成することもできます。

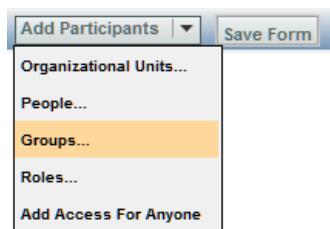
## サービスの設計におけるグループの使用

権限は、個々の人または組織に割り当てるのではなく、グループに割り当てることができます。これは、異なる人や組織をグループ化し、同じ権限を付与するための方法です。

Service Designer では、グループは、サービス グループ、サービス、およびフォーム グループに関するオブジェクトレベル権限を付与するときに直接使用できます。これらのオブジェクトレベル権限は、次のとおりです。

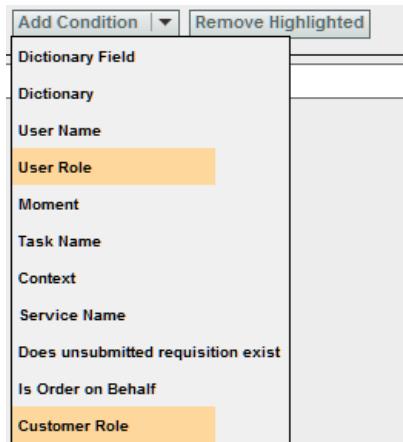
オブジェクト	権限
サービス グループ	サービス グループでのサービスの設計およびデータの変更
サービス グループ	サービス グループでのサービスおよびその他の情報の表示
サービス グループ	サービス グループのサービスのオーダー
サービス グループ	権限の割り当て
サービス	サービスのオーダー
アクティブ フォーム グループ	フォームの表示
アクティブ フォーム グループ	フォームの設計

グループは、ディクショナリのアクセス コントロールを割り当てるときに、追加の参加者として使用することもできます。



また、グループはロールのメンバになることもできるため、ロールを使用できるときは、グループを間接的に使用することもできます。たとえば、条件付きルールには、ユーザ ロールおよびカスタマーロールの条件タイプが含まれています。この場合、グループを作成し、それをロールのメンバにし、条件付きルールの条件を定義するときに使用できます。

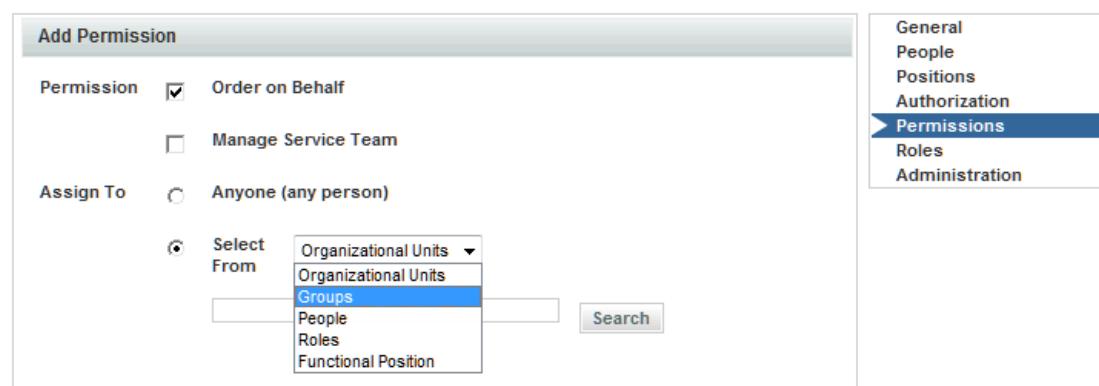
## ■ グループ



Organization Designer では、ロールを使用して作業する場合は、そのロールを付与する人や OU をひとまとめにするためにグループを使用できます。



最後に、Organization Designer でオブジェクトレベル権限を OU や人に割り当てる場合も、グループを使用できます。



## キュー

キューはリポジトリであり、実行する必要があるタスクの「受信ボックス」として機能します。作業はキューに割り当てられるため、タスクは1人のユーザに依存しません。

キューの作成後、キューへのアクセスオブジェクトレベル権限を使用して、キューに送信されたタスクにアクセスできる人を指定します。人は、キューの「メンバ」ではありません。キューへのアクセス権を使用してキューを操作するだけです。キューへのアクセス権を持つ人はすべて、そのキューに割り当てられているタスクを実行できます。キューのホームOUであるサービスチームのメンバは、キューへのアクセス権限を自動的に付与されます。

Service Portalでは、1つの事前設定済みキュー（デフォルトのサービス提供キュー）を提供しています。タスクがタスク実行者に割り当てられていないか、またはタスクの動的割り当てに使用される名前空間が有効なキューに評価されない場合、そのタスクはデフォルトのサービス提供キューに配置されます。

キューの定義は、次に要約されている [Queue] ページに入力する情報で構成されます。

ページ	説明
General	キューに関する一般情報
Org Units	キューに割り当てられた組織単位
Contact	連絡先の電話番号および電子メールアドレス
Calendar	勤務時間と勤務日、および休日
Permissions	Service Managerでキュー情報にアクセスできる人を割り当てる
Administration	Organization Designerでキュー情報の表示や変更を行う権限を持つエンティティ

## キューで作業する場合のヒント

- キューは、サービスチームにマッピングされます。サービスチームはキューのホームOUとしてのみ使用します。
- 各サービス提供タスクは、タスク実行のためにキューにマッピングされる必要があります。
- キューのカレンダーおよび時間帯が正しく設定されていることを確認します。Request Centerでは、タスクが割り当てられているキューのカレンダーおよび時間帯設定に基づいてタスクの期日を計算します。

## キューの設定

### 一般的なキュー情報の設定

キューの [General] ページでは、キューの作成時に提供された情報を編集できます。キューをアクティブまたは非アクティブと見なしたり、キューの時間帯を設定したりできます。

キュー

**General**

\* Name: Default Service Delivery \* Status:  Active  Inactive

\* Time Zone: (GMT-08:00) Pacific Time (US and Canada), Tijuana

Notes: Queue for unassigned work. This queue is also used for calculating the Due Dates for a service if the service designer has chosen the "Approximate using Standard Duration" option.

**Buttons:** Update, Delete

キューの一般的なプロパティの要約を次に示します。

Name	新しいキューの名前。この名前は、キューのホーム OU であるサービス チーム（組織単位）の名前と同一である場合があります。キュー名は、指定した名前に「Queue」が付加されて表示されます。キュー名の最大長は、100 文字です。名前には、英数字およびアンダースコアを使用できます。アンパサンド (&) などの特殊文字は使用しないでください。
Time Zone	キューのプライマリ ロケーションの時間帯。キューの時間帯およびカレンダーは、キューに割り当てられているタスクの期日を推定するために不可欠です。
Notes	キューについて説明する任意のテキスト。

## キュー組織単位

キューに割り当てるサービス チームを指定できます。新しいキューを作成した場合は、デフォルト（ホーム）の組織単位を割り当てる必要があります。複数のサービス チーム OU が 1 つのキューを担当できますが、1 つのキューが持つことができるホーム OU は 1 つのみです。組織単位とキューとの間にアソシエーションを作成するには、次のいずれかの方法を使用します。

- サービス チーム情報を開き、キューを割り当てます。
- キューを開き、サービス チームを割り当てます。

**Organizational Units**

Name  
 Asset Management (Home)

Add Organizational Units... Assign as Home Remove

**General**  
**Org Units** (Selected)  
 Contact  
 Calendar  
 Permissions  
 Administration

## キュー連絡先

管理者は、特定のキューに割り当てられているタスクの提供に問題が発生した場合、キュー連絡先情報を参照できます。さまざまな連絡先タイプ（電子メール、電話番号）が提供されています。複数の電子メール アドレスを、キュー連絡先の [Email] フィールドに入力できます。電子メール アドレスは、セミコロンで区切る必要があります (jdoe@company.com;dsmith@company.com など)。

**Contact**

Type	Value
Email	admins@cisco.com
Work Phone	510-555-5555

**Buttons:** Update, Add New, Delete

**General**  
**Contact** (Selected)  
 Calendar  
 Permissions  
 Administration

## キュー カレンダー

[Calendar] ページを使用して、勤務時間と勤務日を設定し、非勤務日と休日を割り当てます。カレンダー情報を使用して、キューの作業時間に応じたタスクおよびサービスの期日を計算します。

The screenshot shows the 'Calendar' page with the following details:

- Information:**
  - Time Zone: (GMT-08:00) Pacific Time (US and Canada), Tijuana
  - Local Time: 11/29/2011 9:52 PM
- Time Schedule:**

Day	From	To
Sunday	12:00 AM	12:00 AM
Monday	9:00 AM	5:00 PM
Tuesday	9:00 AM	5:00 PM
Wednesday	9:00 AM	5:00 PM
Thursday	9:00 AM	5:00 PM
Friday	9:00 AM	5:00 PM
Saturday	12:00 AM	12:00 AM

Notes:
 
  - Enter the time in hh:mm AM (or PM) format; for example: From 8:00 AM to 4:00 PM
  - For non-working days, enter the same time in both: From 8:00 AM to 8:00 AM
- Additional Dates:**

Date	Name	Type
		Working Day

Buttons: Update, Delete, Add New.

新しいキューの場合、作業スケジュールは、[Calendar] ページの [Time Schedule] 部分で示しているように、キューに指定された時間帯 ([General] ページで指定) で週 5 日、午前 8 時～午後 6 時にデフォルトで設定されます。この勤務時間に必要な変更を加えることができます。

- HH:MM AM/PM 形式を使用して、[From] フィールドと [To] フィールドに時間を入力します。
- [From] フィールドと [To] フィールドに同じ時間 (12:00 AM と 12:00 AM など) を入力して、作業しない日を指定します。
- [Update] をクリックして変更を保存します。

[Calendar] ページの [Additional Dates] 部分を使用して、特定の日を休日または勤務日としてタグ付けすることができます。[Add New] を選択して、新しい日付を追加します。カレンダー アイコン (CALENDAR) から選択して日付を入力し、その日付の名前を指定し (内部ドキュメンテーション用)、[Holiday] または [Working Day] のタイプを指定してから、[Update] をクリックします。追加したこれらの日付も、タスクおよびサービスの期日の計算時に考慮されます。

## キュー権限

権限により、キューへのアクセス権限を付与する対象を制御できます。キューにアクセスすることにより、ユーザは、Service Manager で特定のキューのタスクを確認および実行できます。

デフォルトで、一部の事前設定済みロールは、自動的にすべてのキューにアクセスできます。このため、これらのいずれかのロールを付与されているエンティティ (個人、組織、またはグループ) はすべて、キューにアクセスできます。また、キューに関連付けられている OU のメンバは、自動的にそのキューにアクセスできます。

Name	Type
Service Team Administrator	Role
Site Administrator	Role
Organization Designer	Role
Organization Manager	Role
BT Security	Organizational Unit

Add Permission   Remove   Items: 1 - 5 of 5   Go

## 人

人はすべて、My Services を介してサービスを受領するか、または Service Manager を介してサービスを提供する個人であり、すべての管理者、マネージャ、およびその他すべてのアプリケーション モジュールのユーザでもあります。

システムのユーザであるすべての個人を、その個人が組織の内部関係者であるか外部関係者であるかに関係なく、設定する必要があります。次の 2 つの文は重要です。

- 個人は、1 つ以上の組織単位のメンバです。
- 個人は、1 つの OU の「ホーム」にだけ設定できます。

## 新しい人の作成

Service Portal では、人を追加するために次の 3 つのメカニズムが提供されています。

- Organization Designer では、管理者は、このセクションで説明しているページを使用して、個人をインタラクティブに作成できます。
- ディレクトリ統合の Import Person イベントにより、個人およびそのホーム OU を作成できます。詳細については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。
- サービスのワークフロー（提供計画）で使用可能なディレクトリタスクにより、サービス フォーム データに基づいて個人を作成できます。詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

個人が作成された方法に関係なく、その個人情報は Organization Designer を使用して管理できます。

新しい個人を作成したら、デフォルト（ホーム）の組織単位をその個人に割り当てる必要があります。したがって、新しい個人を作成する前に、組織単位を作成しておく必要があります。

新しい個人を追加する場合、次のフィールドが必須です。

First Name	個人の名。
Last Name	個人の姓。
Email	連絡先の電子メール アドレス。
Time Zone	個人のプライマリ アドレスに関連付けられている時間帯。指定しない場合は、デフォルトのシステム時間帯が使用されます。
Language	個人のユーザ インターフェイスに表示される言語。指定しない場合は、英語が使用されます。

Home OU	個人のデフォルトの組織単位。サービスチームではなく、事業単位を個人のホームOUとして選択することを推奨します。
Login	一意のログイン ID。
Password	システムへのログインに使用するパスワード。Organization Designer を使用している場合は、確認のためにパスワードを再入力します。アプリケーションでサポートされている文字セット内の任意の文字をパスワードに使用できます。

## 人の設定

次のページを使用して、人に関する情報を設定できます。

ページ	説明
General	個人に関する一般情報。
Org Units	個人が属する組織単位。
Address	会社や個人のアドレス情報。
Contact	連絡先の電話番号および電子メール アドレス。
Extensions	個人に関する拡張情報。
Calendar	勤務時間と勤務日、および休日。
Permissions	個人の代理でオーダーする権限、または代理承認者を割り当てる権限のあるエンティティ。
Roles	個人が使用可能なロール。
Administration	Organization Designer 内の特定の個人に関する情報を表示または変更する権限のあるエンティティ。

## 個人の一般情報

個人情報の [General] ページで、次の情報を編集できます。

Title	個人とやり取りする場合に使用する省略形 (Ms. や Mr. など)。
First Name	個人の名。
Last Name	個人の姓。
Status	Active または Inactive。
SSN	社会保障番号。
Birth Date	誕生日。
Hire Date	個人の入社日。
Time Zone	個人のプライマリ アドレスに関連付けられている時間帯。これは、個人の時間帯に応じてタスクおよびサービスの適切な期日を計算および表示するために使用されます。
Language	個人のユーザ インターフェイスに表示される言語。
Employee Code	会社由来の従業員コード (存在する場合)。
Supervisor	従業員のスーパーバイザ。これは、特定の承認など、「スーパーバイザ」タスクに使用されます。Service Designer を使用して、これらのタスクを作成します。
Notes	個人に関する追加の説明情報。

Login	一意のログイン ID。
Password	システムへのログインに使用するパスワード。
Confirm Password	パスワードを再入力します。

## 人への組織単位の割り当て

個人を作成した場合は、デフォルト（ホーム）の組織単位をその個人に割り当てる必要があります。個人は1つのホームOUしか持つことができませんが、複数の組織単位のメンバになることができます。組織単位と人との間にアソシエーションを作成するには、次のいずれかの方法を使用します。

- 組織単位を開き、人を割り当てます。
- それぞれの個人の情報の [Org Units] ページを開き、組織単位をその個人に割り当てます。



これらの方法は機能的に同等であるため、便利な方を選択してください。

また、人は、ディレクトリ統合の Org Units 属性マッピングを介して組織単位に割り当てることができます。

組織を個人のホームOUとして割り当てるとき、前のホームのホームOU指定が自動的に削除されます。

## アドレス情報

個人ごとに、会社や個人のアドレス、および特定のロケーション情報を入力できます。

個人に関する有効な情報を持つことは、次のことを行うために重要です。

- タスク実行者は、ワークステーションのハードウェア構成の変更など、特定の個人へのサービスを実行する必要がある場合にその個人を検索できます。
- 提供計画では、動的に評価される式を使用して、サービスの要求者が位置する領域にサービスを提供するキューに作業をルーティングできます。このような「ロケーションベースのキュー」は、地理的に分散した組織で一般的です。

General
Org Units
**Address**
Contact
Extensions
Calendar
Permissions
Roles
Administration

**Company Address**

*Address Information*

Street 1	<input type="text" value="2222 Parkway"/>	Street 2	<input type="text"/>
City	<input type="text" value="San Jose"/>	State or Province	<input type="text" value="CA"/>
ZIP or Postal Code	<input type="text" value="93458"/>	Country	<input type="text"/>

*Location Information*

Building	<input type="text"/>	Level	<input type="text"/>
Office	<input type="text"/>	Cubicle	<input type="text"/>

**Personal Address**

*Address Information*

Street 1	<input type="text"/>	Street 2	<input type="text"/>
City	<input type="text"/>	State or Province	<input type="text"/>
ZIP or Postal Code	<input type="text"/>	Country	<input type="text"/>

**Update**

連絡先情報

個人と連絡を取るための複数の方法を入力できます。それぞれ電話、ファックス、ページャ番号などの連絡先タイプで識別されます。

Contact		
<input type="checkbox"/>	Type	Value
<input type="checkbox"/>	Email	a@m.com
<input type="checkbox"/>	Work Phone	523-234-2342
<a href="#">Update</a>		<a href="#">Add New</a>
		<a href="#">Delete</a>

- 個人の作成時に指定した電子メールアドレスが、最初の連絡先として表示されます。この電子メールアドレスは、変更は可能ですが削除はできません。このことは「グレー表示」のチェックボックスで示されます。
  - 電子メールアドレスを除くすべての連絡先タイプは、個人の連絡先情報に追加することも、そこから削除することも自由にできます。

拓張機能

拡張機能の主な目的は、LDAP 属性を「個人レコードの拡張」にロードして、この属性から条件付きワークフローを使用できるようにすることです。拡張機能により、個人に関するその他の情報を追加できます。この情報は、会社の業務や財務コードおよび構造に合わせて調整できます。たとえば、個人の部門やコストセンターの番号または名前を入力できます。また、検索時など、個人のプロファイル情報を表示するときに表示される個人の画像をアップロードできます。

個人プロファイルのほとんどのフィールドはアプリケーション処理に使用されるため、マッピングでは、ソース属性により適切な値がフィールドに指定されるようにする必要があります。これらのフィールドは、フィールド名で示されている以外の情報や、フィールド名に一致しない情報でオーバーロードしないでください。

Service Portal には、標準の個人データに対する拡張を指定するフィールドも含まれています。これらのフィールドは、個人情報の [Extensions] ページに表示されます。頻繁に必要となる拡張フィールドの一部には、意味のある名前が割り当てられていますが (Company Code や Division など)、その他のフィールドには Custom 1 ~ Custom 10 という名前が付けられており、事前に想定されたセマンティックスキームがないため、自由に使用できます。Request Center で公開する必要がある追加の個人情報が LDAP ディレクトリにある場合は、その情報を含む属性をいざれかの個人拡張フィールドにマッピングします。

「Custom」を別のフィールド名に変更することはできません。ただし、これらのフィールドがサービスフォームに含まれている場合は、フィールドの内容を正しく反映したラベルを割り当てることができます。

## 個人のカレンダーの設定

カレンダー情報により、個人のアビラビリティを設定できます。個人の勤務スケジュールを、曜日ごとの勤務時間まで詳しく入力します。また、休日や、個人が作業できないその他の日を指定できます。サービスグループ メンバの場合、この情報を使用して、タスクの実行にかかる勤務時間を計算し、タスクの提供が予定どおりであったか、または遅延したかを判別します。

Day	From	To
Sunday	12:00 AM	12:00 AM
Monday	9:00 AM	5:00 PM
Tuesday	9:00 AM	5:00 PM
Wednesday	9:00 AM	5:00 PM
Thursday	9:00 AM	5:00 PM
Friday	9:00 AM	5:00 PM
Saturday	12:00 AM	12:00 AM

• Enter the time in hh:mm AM (or PM) format; for example: From 8:00 AM to 4:00 PM  
 • For non-working days, enter the same time in both: From 8:00 AM to 8:00 AM

**Update**

Date	Name	Type
01/02/2012	New Year's Holiday	Holiday

**Additional Dates**

**Update Delete Add New**

ローカル時刻および時間帯には、[General] ページで個人に割り当てられた時間帯が反映されます。

勤務時間に対して必要な変更を加えます。

- [Time Schedule] で、HH:MM AM/PM 形式を使用して、[From] フィールドと [To] フィールドに時間を入力します。
- [From] フィールドと [To] フィールドの両方に同じ時間 (12:00 AM など) を入力して、勤務日ではない日を指定します。

休日が通常の勤務日である曜日にあたる場合は、その日をタイプ [Holiday] の [Additional Date] として指定します。反対に、勤務日が通常の勤務日ではない曜日にあたる場合は、その日をタイプ [Working Day] の [Additional Date] として指定します。

個人は、モジュールメニューの横に表示される [Profile] オプションを使用して独自のカレンダーにアクセスできます。

## 個人への権限の割り当て

権限により、選択した個人に影響するオブジェクトの機能を定義します。これらのオブジェクトには、組織単位、グループ、その他の人、ロール、および役職があります。人の場合、選択した個人の代理でオーダーできる人を定義するための権限を設定できます。

Name	Type
Organization Designer	Role
Site Administrator	Role

**Permissions** tab is selected in the sidebar.

[Permissions] ページでは、承認者が承認の責務を果たすことができない場合（承認者が休暇中の場合など）に備えて、選択した個人の代理承認者も指定します。代理者は、[Delegation Start Date] フィールドと [Delegation End Date] フィールドを使用して指定した期間中、個人に代わって承認を実行できます。

The dialog box contains fields for 'Authorization Delegate' (with a 'Select Person' button), 'Delegation Start Date' (with a calendar icon), 'Delegation End Date' (with a calendar icon and 'Clear Dates' button), and 'Update' and 'Cancel' buttons.

個人は、[Profile] オプションの [Preferences] ページを使用して、独自の代理承認者を割り当てることができます。代理者は、異なる期間で何度も指定される可能性があるため、Organization Designer を使用して指定するよりも、個人が独自の代理者を指定する責任を持つようにすることを推奨します。

個人の代理承認者を割り当てるには、次に要約されている情報を指定します。

Authorization Delegate	[Select Person] をクリックして、元の承認者が作業できない場合に、承認を担当する個人を検索および選択します。
Delegate Start Date	承認の責務を代理者が引き継ぐ開始日を、MM/DD/YYYY 形式を使用して入力します [31]。をクリックして、カレンダーから開始日を選択することもできます。
Delegate End Date	代理者の承認の責務が終了する日を、MM/DD/YYYY 形式を使用して入力します [31]。をクリックして、カレンダーから終了日を選択することもできます。

代理機能を使用している場合は、次のことに留意する必要があります。

- 代理者は、次の承認に関する通知を自動的には受信しません。代理者に通知するには、適切な名前空間 (#Alternate...#) を電子メールの [To:] フィールドに使用する必要があります。有効な代理者がいない場合、通知における名前空間の値は空白になります。
- 委任された承認タスクに関して代理者がアクション ボタン ([Approve]、[Reject]、または [OK]) をクリックすると、代理者はそのオーナーになります。つまり、タスクの所有権が、アクション ボタンをクリックしたユーザに実際に移行します。
- この所有権の移行後、元の承認者がそのタスクを「確認」できるかどうかは、そのロールおよび OU メンバーシップによって決まります。完了した承認タスクを (My Services で) 確認するには、元の承認者が My Services Professional ロール (または、少なくとも「View Authorizations for My Units」機能を持つロール) を付与されており、承認を実際に行う個人と同じ OU に属している必要があります。

## 個人へのロールの割り当て

個人とロールの関係を作成するには、次の 2 つの方法があります。

- ロール（複数可）を個人に割り当てる：個人情報内にロールを追加すると、複数のロールを 1 人の特定の個人に一度に割り当てるすることができます。
- 個人をロールに割り当てる：ロール情報内に個人を追加すると、複数の人を 1 つのロールに割り当てるすることができます。ロールに割り当てる人を確認します。

## 個人の非アクティブ化

ディレクトリ統合が配置されており、人と組織をリフレッシュするように設定されている場合、またはシングル サインオンを実行するように設定されている場合は、非アクティブ化する個人が、企業ディレクトリ内のアクティブなユーザではなくなっていることを確認する必要があります。そのユーザがログインすると、その個人エントリは再アクティブ化されます。

## 個人の削除

個人が Service Portal でなんらかのアクティビティを実行すると、その個人エントリは削除できなくなります。個人を非アクティブ化することにより、ログインやその他のアクティビティを実行できないようになります。

## 役職

役職により、サービスの提供計画を設定したり、Service Portal アプリケーションのさまざまな側面に責任を割り当てる場合の柔軟性を高めることができます。システム内のタスクを役職に割り当てるすることができます。次に、人、キー、またはロールを割り当て、その役職への割り当てを行うことができます。役職は、(タスク実行者として割り当てられた) タスクや、(適切な個人または人に送信された電子メールに含まれる) 名前空間で参照できます。

役職は、次の 3 つのエンティティ タイプのいずれかと関連付けることができます。

- 組織単位
- サービス グループ
- サービス

Service Portal では、複数の標準の役職を提供しており、これらは変更できません。下の図では、システム定義の役職の左のチェックボックスがグレー表示され、これらの役職が削除または更新できないことを示しています。「Queue Approver」の役職は、このサイトで作成されました。

Name of Functional Position	Related to	Used
Manager	Organizational Units	<input checked="" type="checkbox"/>
Budget Manager	Organizational Units	<input type="checkbox"/>
Technical Writer	Organizational Units	<input type="checkbox"/>
Contact	Service Groups	<input type="checkbox"/>
Service Designer	Service Groups	<input type="checkbox"/>
Owner	Service Groups	<input type="checkbox"/>
Contract Manager	Service Groups	<input type="checkbox"/>
Service Team Manager	Service Groups	<input type="checkbox"/>
Author	Services	<input type="checkbox"/>
Service Manager	Services	<input type="checkbox"/>

各エンティティ タイプに関連付けられている役職は、対応するエンティティ タイプを管理するために [Organization Designer] または [Service Designer] ページに表示されます。たとえば、組織に関連付けられている標準の役職の場合、組織を管理するための [Positions] ページは次のようにになります。

Position Name	Person	
X Manager	unassigned	<input type="button" value="Assign"/> <input type="button" value="UnAssign"/>
X Budget Manager	unassigned	<input type="button" value="Assign"/> <input type="button" value="UnAssign"/>
X Technical Writer	unassigned	<input type="button" value="Assign"/> <input type="button" value="UnAssign"/>

## 新しい役職の作成

システム定義の役職が会社の要件を満たさない場合は、新しい役職を作成できます。[Functional Position] ページの [Add] ボタンをクリックします。新しい行が役職のリストの下に表示されます。

<input type="checkbox"/> Author	<input type="checkbox"/> Services
<input type="checkbox"/> Service Manager	<input type="checkbox"/> Services
<input type="checkbox"/>	Select Type

役職に割り当てる名前には、許可されている場合でも、スペースを含めることはできません。スペースが含まれた名前は、名前空間の変数として使用できません。[Type] を選択して、役職を組織単位、サービス グループ、またはサービスに関連付けます。

## 役職の変更

役職を更新する場合は、次のことに留意してください。

- 標準の役職では、その役職名の横にあるチェックボックスがディセーブル（「グレー表示」）になつております。使用しない場合でも削除できません。
- 更新できるのは、作成した役職の名前のみです。
- 役職のアソシエーションは更新できません。サービス グループからサービスへの変更など、アソシエーションを変更する必要がある場合は、その役職を削除して、新しい役職を作成する必要があります。[Used] カラムのチェックマーク（）で示されている、使用中の役職は削除できません。

## 役職の削除

システム定義の標準の役職は削除できません。これは「グレー表示」のチェックボックスで示されます。使用中である場合も削除できません。これは[Used]カラムのチェックマークで示されます。ただし、使用されなくなった役職は削除する必要があります。不要な役職を削除するには、それらにチェックマークを付け、[Remove]をクリックします。

## ロール

Service Portal では、「ロールベース アクセス コントロール」(RBAC) が提供されています。これにより、管理者は、特定のモジュールにアクセスできる人、組織単位、またはグループを制御したり、各モジュールで実行できる機能を制御したりできます。さらに、このような権限が特定のタイプのすべてのエンティティ（オブジェクト）で機能することを許可したり、指定したエンティティ セットに制限したりすることもできます。

したがって、ロールにより、モジュールへのアクセスと、1つ以上の機能、および場合によっては1つ以上のオブジェクトレベル権限とが結合されます。

- [Permissions] : オブジェクトを操作できる権利を付与します。
- [Capabilities] : モジュール内で特定の機能を実行するための方法を提供します。

Service Portal では、複数のシステム定義ロールが提供されています。このロールにより、複数の機能が、Service Portal 実装の参加者に通常割り当てられる責任ごとにまとめられます。サイト管理者は、カスタム ロールを使用してこれらのロールを補強し、特定の実装チームの責任区分に適合するようにします。

## ロール階層

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

コンテナとロールは、その名前で区別されます。「Roles」で終了する名前はコンテナです。オレンジのアイコンは、システム定義ロールであることを示しています。

The screenshot shows a 'Role Hierarchy' interface with a tree view. The root node is 'Request Fulfillment Roles', which has several child nodes: 'Fulfillment Automation Roles', 'Fulfillment Management Roles', 'Request Governance Roles', 'Request Self-Service Roles', 'Service Catalog Management Roles', 'Service Improvement Roles', and 'Service Level Management Roles'. Below the tree view, there is a table with two rows:

1	コンテナ
2	ロール

## システム定義ロール

Service Portal では、一般的な企業が各ユーザに対して必要とする大半の使用例を反映したシステム定義ロールが提供されています。通常は、これらのロールはほとんどの会社のロール要件を満たしています。システム定義ロールには、 のマークが付いています。ITIL (IT インフラストラクチャライブラリ) ガイドラインに準拠して分類および割り当てられた機能であるロールには、注釈が付いています。

これらのシステム定義ロールのいずれかがニーズに合わない場合は、新しいロールを作成するか、またはより簡単な方法として既存のロールをコピーしてニーズに合うように変更できます。

次に、システム定義ロールの階層構造を示します。ロール名をクリックして、ロールに関する簡単な説明、および関連付けられている機能のリストを表示します。モジュール単位の機能リストを表示することもできます。

ロール コンテナ	説明	ロール
Demand Management Roles	サービスの戦略と設計のソリューション領域における需要管理の ITIL プロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• My Services Executive</li> <li>• Relationship Manager</li> </ul>
Financial Management Roles	サービスの戦略と設計のソリューション領域における財務管理の ITIL プロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finance Designer</li> <li>• Finance Manager</li> </ul>

Request Fulfillment Roles	サービス オペレーションのソリューション領域における要求履行の ITIL プロセスをサポートするロール (Request Self-Service、Request Governance、履行アクティビティの管理と自動化など)。	
	サブコンテナ	説明
	Fulfillment Automation Roles	サービス要求の履行および提供の自動化をサポートするロール。
	Fulfilment Management Roles	サービス要求の履行をサポートするロール。
	Request Governance Roles	サービス要求のガバナンスをサポートするロール。
Service Catalog Management Roles	Request Self-Service Roles	サービス要求の開始およびトラッキングをサポートするロール。
	Service Catalog Management Roles	サービスの戦略と設計のソリューション領域におけるサービス カタログ管理の ITIL 領域をサポートするロール。
Service Improvement Roles	サービスの持続的向上のソリューション領域におけるサービス向上の ITIL プロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyst Administrator</li> <li>• Service Operations Analyst</li> <li>• Service Strategy and Design Analyst</li> </ul>
Service Level Management Roles	サービスの戦略と設計のソリューション領域におけるサービス レベル管理の ITIL プロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Level Designer</li> <li>• Service Level Manager</li> </ul>

Service Lifecycle Management Roles	サービス カタログのコンテキスト、およびサービスの提供におけるサービス項目の定義と管理のプロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Item Administrator</li> <li>• Service Item Designer</li> <li>• Service Item Manager</li> <li>• Service Standards Manager</li> </ul>
Service Portal Management Roles	サービス ポータルの定義と管理のプロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distributed Portal Designer</li> <li>• Portal Content Provider</li> <li>• Portal Designer and Administrator</li> </ul>
Service Portfolio Management Roles	サービスの戦略と設計のソリューション領域におけるサービス ポートフォリオ管理の ITIL プロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organization Designer</li> <li>• Organization Manager</li> <li>• Portfolio Designer and Administrator</li> <li>• Portfolio Manager</li> <li>• Portfolio Presentation Owner</li> <li>• Portfolio and Catalog Stakeholder</li> </ul>
Service Reporting Roles	サービスの持続的向上のソリューション領域におけるサービス レポートティングの ITIL プロセスをサポートするロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advanced Reporting - Business User</li> <li>• Advanced Reporting - Professional User</li> <li>• Reporting Administrator</li> <li>• Service Operations Report User</li> <li>• Service Strategy and Design Report User</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anyone</li> <li>• Site Administrator</li> </ul>

## 「Anyone」ロールと「Site Administrator」ロール

上記の表の下にリストされている「Anyone」ロールと「Site Administrator」ロールは、ITIL ロール構造に適合しません。これらのロールは、Service Portal 固有のアクセス コントロール機能を提供します。

「Anyone」ロール（ロールの説明をカッコで囲みます）は、「機能およびオブジェクトベース権限を論理上全員（すべての人）に割り当てるなどをサポートするために作成された特別なロールです」。すべての個人が、自動的に Anyone ロールのメンバになります。メンバのリストは変更できません。

小規模なインストール環境では、すべてのサービスをオーダーする機能を Anyone に割り当てるのが有用な場合があります。他の権限または機能を割り当てるときは、慎重に検討してください。Service Portal にアクセスできるすべての個人が、それらのロールや機能により提供される機能を実行できるようになります。

## ■ ロール

「Site Administrator」ロール（ロールの説明を再度カッコで囲みます）は、「Site Administration 組織単位のメンバであるすべてのユーザに自動的に割り当てられるロールであり、Request Center および Demand Center のすべての機能と権限を提供します」。「admin」ユーザは、自動的に Site Administrator ロールのメンバになります。その他のメンバに割り当てる場合は、このロールにより付与される能力を考慮して慎重に行う必要があります。

## ロールの検索

[Roles] タブの [Search] ボックスにロール名の一部またはすべてを入力して、ロールを検索できます。

[Search Results] リストで、[Item Hierarchy] アイコンをクリックして、ロールのツリー ビューにおける正確な位置を表示します。

The screenshot shows the Cisco Service Portal Roles management screen. In the top navigation bar, 'Roles' is selected. On the left, there's a sidebar with 'Service Portal Management' under 'Service'. A search bar at the top has 'My Services Consumer' entered. Below it, a 'Search Results' table lists several roles, including 'My Services 360-Degree Professional', 'Service Standards Manager', and 'My Services Consumer'. To the right of the search results, a modal window titled 'Location in Tree' is open, showing the hierarchy for 'Service Portal Management'. It lists three items: 'Distributed Portal Designer', 'Portal Content Provider', and 'Portal Designer and Administrator'. The 'Portal Content Provider' item is highlighted. The bottom right of the modal has 'Copy' and 'Add' buttons.

上記の例では、「My Services Consumer」が [Search] フィールドに入力されています。このロールが見つかり、[Search Results] タブにリストされています。階層アイコンをクリックして、このロールが、[Request Fulfillment Roles] の [Request Self-Service Roles] コンテナに存在することを確認できます。

ロール名をクリックして、名前や説明、ロールに割り当てられているエンティティ、含まれている機能、オブジェクトレベル権限などの一般的な詳細情報を表示し、どのエンティティがこのロールへのアクセス権を持つかを設定します。

## ロールの設定

[Roles] タブを使用して、ロールの検索、表示、作成、変更、非アクティブ化、または削除を実行します。作業するロールを検索すると、次の 5 つのセクションが表示されますが、これらに精通する必要があります。

General	ロールに関する一般情報（ロールの名前と説明、ロール階層での位置、ステータス（Active または Inactive）など）。
Members	ロールに割り当てられている人、グループ、および組織単位。
Capabilities	ロールに含まれる機能。システム定義ロールの機能を追加または削除することはできませんが、システム定義ロールにサブロールや子ロールを作成できます。
Permissions	ロールのオブジェクトレベル権限（存在する場合）。すべてのモジュールにオブジェクトレベル権限を持つオブジェクトが含まれているわけではありません。
Administration	ロール情報の表示や変更を行う権限を持つエンティティ。

## ロールへのメンバの割り当て

ロールのメンバは、そのロールに割り当たされた個々の人、グループ、および組織単位で構成されます。グループまたは組織単位が割り当たされている場合、そのグループまたは組織単位のすべてのメンバがそのロールを継承します。また、サブ組織単位およびサブグループはその親からロールを継承します。[Show inherited roles] オプションを使用して、親組織単位または親グループからロールを継承したメンバを表示するかどうかを選択できます。選択しない場合は、そのロールに直接割り当たされた組織単位およびグループのみが表示されます。

個人、グループ、または組織単位をロールに割り当てる前に、まずそのエンティティが存在していることを確認する必要があります。

ロールとメンバのアソシエーションを作成するには、次の 2 つの方法があります。

- それぞれの個人、グループ、または組織単位に移動して、ロールを割り当てます。
- ロールに移動し、メンバを追加します。

Name	Type
Site Administration	Organizational Unit
B.A.T.Service Team	Organizational Unit
BAT	Organizational Unit
Cisco Systems	Organizational Unit
Consumers	Organizational Unit
Overseas	Organizational Unit
Quality Assurance	Organizational Unit

上記の画面は、すべての OU に自動的に付与され、継承によりすべての OU 内のすべての個人に付与される My Services Consumer ロールです。

## オブジェクトレベル権限について

次のオブジェクトには、オブジェクトレベル権限があります。

オブジェクトタイプ	オブジェクトレベル権限
アクティブ フォーム グループ	フォームの表示 フォームの設計
カスタム コンテンツ データ	読み取り 読み取り / 書き込み
カスタム コンテンツ 定義	読み取り 読み取り / 書き込み
カスタム コンテンツ グループ	読み取り 読み取り / 書き込み このグループのすべての定義の読み取り このグループのすべての定義の読み取り / 書き込み
グループ	読み取り 読み取り / 書き込み 権限の変更
組織単位	サービス チームの管理 代理オーダー <sup>1</sup> 読み取り 読み取り / 書き込み 権限の変更
個人	代理オーダー 読み取り 読み取り / 書き込み 権限の変更
ポータル ページ	読み取り 読み取り / 書き込み
ポータル ページ グループ	読み取り 読み取り / 書き込み このグループのすべてのページの読み取り このグループのすべてのページの読み取り / 書き込み
ポートレット	読み取り 読み取り / 書き込み
キュー	キューへのアクセス 読み取り 読み取り / 書き込み 権限の変更

ロール	読み取り 読み取り / 書き込み 権限の変更
サービス	サービスのオーダー
サービス グループ	サービスのオーダー サービスおよびその他の情報の表示 サービスの設計およびデータの変更 権限の割り当て

## オブジェクトレベル権限を持つロール

すべてのモジュールにオブジェクトレベル権限を持つオブジェクトが含まれているわけではありません。つまり、すべてのロールにオブジェクトレベル権限が割り当てられているわけではありません。オブジェクトレベル権限が含まれているロールの例として、「Service Team Administrator」ロールがあります。このロールは、[Request Fulfillment Roles] > [Fulfillment Management Roles] コンテナにあります。「Service Team Administrator」ロールには、次のように2つのモジュールにわたる機能が含まれます。

Module	Capability
Reporting	View Request Center Reports
Organization Designer	Access Organizational Unit Configuration
Organization Designer	Access Queues Configuration
Service Manager	Create Ad Hoc Tasks
Service Manager	Manage Work
Service Manager	Perform Global Delivery Search
Service Manager	Perform Work
Service Manager	Search All Performers

このロールが、Service Manager の管理アクションすべてをイネーブルにし、かつ Organization Designer でサービス チームとキューを作成して管理する機能をイネーブルにすることを目的としている場合は、次に示すように、このロールではオブジェクトレベル権限を組織単位、人、およびキューに付与する必要があります。

The screenshot shows a list of permissions assigned to a role. The left pane lists the permissions, and the right pane shows navigation links for General, Members, Capabilities, Permissions (which is selected), and Administration.

Name	Type
Manage Service Team	Organizational Unit All Service Teams
Read	Organizational Unit All Service Teams
Read	Person "All Objects"
Read	Queue "All Objects"
Access Queue	Queue "All Objects"
Read / Write	Organizational Unit All Service Teams
Read / Write	Queue "All Objects"

Buttons at the bottom include Add Permission, Remove, and a Go button. A navigation bar shows 1 - 7 of 7 items.

## 機能

「機能」とは、Service Portal 内の特定の機能を実行できる能力のことです。事前定義済みロールを適切なユーザに割り当てたり、カスタム ロールを作成するニーズを認識したりするために、使用可能な機能について確認し、かつそれらが事前定義済みロールでどのように結合されているかを確認すること重要となります。

使用可能な機能をオンラインで簡単に確認するには、カスタム ロールを作成する「ふりをして」、[Add Capabilities] をクリックし、表示されるリストをブラウズします。機能はモジュールごとに分かれています。これは、各機能により特定のモジュール内で機能を実行する権利が付与されるためです。

各モジュールの機能の要約を次に示します。

## My Services の機能

My Services の機能は、サービスのオーダー、要求の表示、および My Services モジュールで使用可能なタブやリンクへのアクセスに関連します。

機能	説明
View Requisitions	この機能は、ユーザが [Requisitions] リンクおよびポートレットを表示できるかどうかを制御します。この機能を持つユーザは、要求の詳細をドリルダウンしたり、現在のステータスをトラッキングしたりすることもできます。
View My Service Items	この機能を持つユーザは、プロビジョニングされたすべてのサービス項目を [My Service Items] ビュー（または Service Items ポートレット）に表示できます。
View Service Items for My Business Units	この機能を持つユーザは、メンバである OU または OU のメンバにプロビジョニングまたは割り当てられたすべてのサービス項目を表示できます。
See Requisitions for My Business Units	この機能を持つユーザは、自分の事業単位のすべての要求を [My Requisitions] ビューに表示できます。
View and Perform Authorizations	この機能は、ユーザがトップナビゲーションバーの [Authorizations] リンクを表示できるかどうかを制御します。

See Authorizations for My Business Units	この機能を持つユーザは、ユーザの事業単位のすべての承認を [Authorizations] ビューに表示できます。
Order on Behalf of Others	ユーザは、トップ レベルのナビゲーションバーの [Order on Behalf] リンクを表示できます。なんらかの代理オーダー オブジェクト権限を持っている場合も、[Order on Behalf] リンクが表示されます。
Order My Services for Others	ユーザは、オーダー権限を持つすべてのサービスを他のユーザに代わってオーダーできるほか、それらの他のユーザ自身がオーダーできるサービスもオーダーできます。
View KPIs	KPI ポートレットは、My Services、My Services Executive、Relationship Manager、および Service Level Manager のホームページに表示されます。(この機能は、[Show KPI Portlet] グローバル設定が [On] になっている場合にのみ有効です)。
Browse for Services	この機能は、ユーザが Browse Services ポートレットを表示できるかどうかを制御します。
Search for Services	この機能は、Search Services ポートレットを制御します。
Order Services	この機能は、オーダー可能なサービスの横にある [Order] リンクがユーザに表示されるかどうかを制御します。
Copy Requisitions	この機能は、ユーザがトップ ナビゲーションバーの [Copy Requisition] リンク、および [Copy Requisition] に関連付けられているすべての機能を表示できるかどうかを制御します。
Manage Profile	この機能は、ユーザが [Profile] リンクから使用可能な自分のプロファイルを管理できるかどうかを制御します。

## Service Designer の機能

Service Designer の機能により、さまざまなユーザ セットがサービス定義のさまざまな側面で作業できます。異なるサービス セットやサービス グループ セットで作業するさまざまなユーザ セットに権限を割り当てる機能と併用すると、分散開発環境に対する堅牢なサポートを提供できます。

機能	説明
Access Services	この機能は、Service Designer での Service Catalog オプションへのアクセス権を付与します。この機能を持つユーザは、「サービスの設計」権限または「サービスの表示」権限があるサービス グループに含まれるすべてのサービスにアクセスできます。この機能により、サービス定義内のすべてのタブにアクセスできるようになります。
Access Service Presentation	この機能は、サービスの [General]、[Offer]、[Presentation] タブへのアクセス権のみを付与します。この機能を持つユーザは、「サービスの設計」権限または「サービスの表示」権限があるサービス グループに含まれるすべてのサービスでこれらのタブにアクセスできます。
Access Service Forms	この機能は、サービスの [Service Form] タブへのアクセス権のみを付与します。この機能を持つユーザは、「サービスの設計」権限または「サービスの表示」権限があるサービス グループに含まれるすべてのサービスでこのタブにアクセスできます。
Access Service Delivery	この機能は、サービスの [Plan] および [Authorization] タブへのアクセス権のみを付与します。この機能を持つユーザは、「サービスの設計」権限または「サービスの表示」権限があるサービス グループに含まれるすべてのサービスでこれらのタブにアクセスできます。

Service Administration	この機能は、サービスの [Permission] タブへのアクセス権のみを付与します。この機能を持つユーザは、「サービスの設計」権限または「サービスの表示」権限があるサービス グループに含まれるすべてのサービスでこのタブにアクセスできます。
Access Service Groups	サービス グループへのアクセス権を付与します。この機能を持つユーザは、読み取り権限または読み取り / 書き込み権限があるすべてのサービス グループにアクセスできます。
Access Active Form Components	[Active Form Components] へのアクセス権を付与します。この機能を持つユーザは、読み取り権限または読み取り / 書き込み権限があるすべてのフォーム グループにアクセスできます。
Manage Service Dictionaries	すべてのシステム時間において、すべてのディクショナリへの読み取り / 書き込みアクセス権を付与します。サービスのテストとデバッグを行う機能をサポートします。
View Dictionaries	ディクショナリへの読み取り専用アクセス権を付与します。
Manage Dictionaries	ディクショナリを編集および作成する権限を付与します。
Manage Scripts	関数およびライブラリを含め、スクリプトのすべての機能に対して権限を付与します。
Manage Categories	Categories のすべての機能に対して権限を付与します。
Manage Keywords	Keywords のすべての機能に対して権限を付与します。
Manage Objectives	Objectives のすべての機能に対して権限を付与します。
Import Services	Service Designer のインポート機能をイネーブルにして、XML 形式のサービス定義のインポートを許可します。

## Service Link の機能

Service Link の機能により、異なるセットのユーザを、実稼動環境で統合ステータスをモニタリングする管理者ではなく、統合開発者として指定できます。

機能	説明
Monitor Integration Activities	この機能は、[Home] ページと [External Tasks] ページ、およびこれらの画面のすべての関連機能へのアクセス権を付与します。
Manage Adapters	この機能は、[Adapters] タブへのアクセス権を付与し、このタブでアダプタを表示、編集、作成、削除する権限を付与します。
Manage Agents	この機能は、[Agents] タブへのアクセス権を付与し、このタブでエージェントを表示、編集、作成、削除する権限を付与します。
Manage Transformations	この機能は、[Transformation] タブへのアクセス権を付与し、このタブで変換を表示、編集、作成、削除する権限を付与します。

## Reporting の機能

Reporting の機能により、権限を持つユーザは Reporting および Advanced Reporting モジュールにアクセスしてレポートを開発できます。

機能	説明
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。
KPI Administration	この機能は、KPI Administration 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。
View Demand Center Cubes	この機能は、Analytics モジュールの [Analytical Cubes] セクションへのアクセス権を付与し、Demand Center キューブを表示および実行する権限を付与します。
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。
Reporting - Administration	この機能は、レポート 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。
View Request Center Reports	この機能は、Reporting モジュールへのアクセス権を付与し、KPI ダッシュボードを表示したり Request Center レポートを実行する権限を付与します。
View Demand Center Reports	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 Demand Center レポートを実行する権限を付与します。

## Service Manager の機能

Service Manager モジュールにより、タスク実行者は割り当てられた内部タスクを表示および更新できます。タスク マネージャは、タスクの割り当てやスケジュールを管理するだけでなく、タスクを表示または更新することもできます。

機能	説明
Search All Performers	ユーザは、[Navigation] ペインの検索ボックスで、システム内の実行者をクエリーできます。
Perform Work	ユーザは、次のシステム動作にアクセスできます。 1. タスクのチェックインおよびチェックアウト 2. タスクを閉じる 3. 標準ビュー 4. タスク スーパーバイザであるタスクのキャンセル
Manage Work	ユーザは、次のシステム動作にアクセスできます。 1. 作業の割り当て 2. タスクの優先順位の設定 3. タスクの期日の再スケジュール 4. 管理ビュー 5. サービス チーム ビュー

Access All Requisitions	ユーザは、すべての要求を表示できます。Service Manager では、この機能により、ユーザのキューアクセス権限にかかわらず、システム内のすべての要求およびタスクを検索できる「グローバル検索オプション」がイネーブルになります。また、Service Manager の共有ビューの保存もイネーブルになります。
Create Ad-Hoc Tasks	ユーザは、Service Manager の Ad-Hoc タスク作成機能にアクセスできます。この機能が付与されると、[Ad-Hoc Task] ページの [New Ad-Hoc Task] フォーム セクションが使用可能になります。

## Organization Designer の機能

Organization Designer の機能により、人、組織、キュー、ロール、役職を管理するためのオプションへのアクセス権が付与されます。これらのオプションは、ディレクトリ統合 (『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照) やディレクトリタスクの実行 (『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照) によって提供されるオブジェクトの管理機能を補足しています。オブジェクトレベルの権限とともに使用すると、特定の組織エンティティへの読み取り権や書き込み権がユーザに付与され、複数テナント環境で細かい制御が可能になります。

機能	説明
Manage Basic Service Deployments	Basic Service 展開パッケージを作成、送信、管理する機能を許可します。
Access Organizational Unit Configuration	Organization Designer のホームページ検索で [Organizational Units] タブおよびエンティティタイプがユーザに対して表示され、権限を持つ組織単位にアクセスできます。
Access Groups Configuration	Organization Designer のホームページ検索で [Groups] タブおよびエンティティタイプがユーザに対して表示され、権限を持つグループにアクセスできます。
Access Role Configuration	Organization Designer のホームページ検索で [Roles] タブおよびエンティティタイプがユーザに対して表示され、権限を持つロールにアクセスできます。
Access Person Configuration	Organization Designer のホームページ検索で [People] タブおよびエンティティタイプがユーザに対して表示され、権限を持つ個人にアクセスできます。
Access Queues Configuration	Organization Designer のホームページ検索で [Queues] タブおよびエンティティタイプがユーザに対して表示され、権限を持つキューにアクセスできます。
Access Functional Position Configuration	Organization Designer で [Functional Position] タブがユーザに対して表示されます。

## Administration の機能

Administration モジュールでは、すべてのオプションの個々の機能は使用できません。機能の範囲外のオプション ([Debugging] ページへのアクセスなど) については、Site Administrator ロールがユーザに付与されている必要があります。

機能	説明
Manage Directory Integration Configuration	[Directories] オプションがユーザに対して表示され、ディレクトリ統合の設定を行うことができます。
Manage Authorization Structure	[Authorizations] オプションがユーザに対して表示され、サイト レベルの承認を設定できます。
Manage Global Settings	[Global Settings] オプションがユーザに対して表示され、システム動作を変更するサイト レベルのアプリケーション設定を行うことができます。
Manage Email Templates	[Email Templates] オプションがユーザに対して表示され、電子メールのテンプレートを表示または作成したり、ディセーブルにすることができます。
Manage Lists	[Lists] オプションがユーザに対して表示され、システム参照リストを表示および変更できます。
Use Support Utilities	[Utilities] タブおよび [Use Support Utilities] リンクがユーザに対して表示されます。
Access Log and Property Files	[Log and Property] オプションがユーザに対して表示され、ログ ファイルとプロパティ ファイルを表示およびダウンロードできます。

## Catalog Deployer の機能

Catalog Deployer の機能により、権限を持つユーザは Catalog Deployer モジュール内でパッケージを構築および展開できます。

機能	説明
Manage Basic Service Deployments	Basic Service 展開パッケージを作成、送信、管理する機能を許可します。
Manage Advanced Service Deployments	Advanced Service 展開パッケージを作成、送信、管理する機能を許可します。
Manage Custom Deployments	Custom 展開パッケージを作成、送信、管理する機能を許可します。
Import Deployments	展開パッケージのインポートおよびエクスポートを許可します。
Deploy Deployment Packages	新規または更新済みコンテンツのサイトへの展開を許可します。
Manage Basic Offering Deployments	Basic Offering 展開パッケージを作成、送信、管理する機能を許可します。
Manage Advanced Offering Deployments	Advanced Offering 展開パッケージを作成、送信、管理する機能を許可します。

## Portal Manager および Portal Designer の機能

Portal Designer および Portal Manager を使用するための機能の詳細については、Portal Manager を参照してください。

## カスタム ロール

Organization Designer には、事前定義された多数のロールが用意されています。これらのロールは、一般的な企業がユーザに対して必要とするほとんどのロールに適しています。ただし、追加のロールが必要な場合は、新しいロールを最初から作成するか、既存のロールをコピーしてニーズに合うように変更することによって、カスタム ロールを作成できます。

機能および権限の使用可能な組み合わせは非常に多いため、これらの組み合わせを把握しておくことは困難な場合があります。このため、必要なすべての機能またはほとんどの機能が含まれているシステム定義ロールを特定して、新しいロールを作成することを推奨します。子ロールから機能を削除することはできないため（子ロールは親ロールからすべての機能を継承します）、必要以上の機能を持つシステム定義ロールは使用しないでください。

1. ロールを作成するには、次のいずれかを実行します。
  - 新しいロールを最初から作成します。
  - 類似したロールをコピーし、新しいロールのテンプレートとして使用します。
2. ユーザ定義ロールを、システム定義ロールの子ロールにします。
3. 必要に応じて機能と権限を追加することで、新しいロールを定義します。
4. ロールにメンバを割り当てます。

## ロールの一般情報

次の情報を入力します。

Name	新しいロールの名前。
Parent	省略記号  をクリックして、作成する新しいロールに最も近いシステム定義の親ロールを検索して選択します。
Description	新しいロールについて説明する任意のテキスト。

カスタム ロールの場合は、[General] ページで、ロールの作成時に表示される情報を編集できます。親ロールの割り当て、ロールのアクティブ/非アクティブの設定、ロールの説明の追加を行うことができ、変更が生じた時点での変更内容を記録できます。また、サブロールを追加または削除することによって、階層構造を作成することもできます。



The screenshot shows the 'General' tab of the role creation form. The 'Name' field contains 'Support Team'. The 'Parent' field has a search icon. The 'Status' field has radio buttons for 'Active' and 'Inactive', with 'Active' selected. The 'Description' field is empty. Below the General tab, there is a 'Sub Roles' section with an 'Add' button.

## ロールの階層

サブロールを使用すると、親ロールと子ロールの階層構造を作成できます。各ロールには、1つの親ロールと1つ以上の子（サブ）ロールの両方を設定できます。サブロール階層を作成するときは、カスタムロールのみを使用できます。システム定義ロールの階層構造は変更できません。

サブロール、およびそのサブロールのメンバには、親ロールに割り当てられたすべての機能が継承されます。この継承ルールのため、ロールシステムの設定は十分に注意して行ってください。

親/子関係は、次の2つの方法で作成できます。

- [General] ページで親ロールを割り当てます。
- 子（サブ）ロールを親ロールに割り当てます。

## ロール機能の割り当て

機能は、特定のモジュールで実行できるアクティビティを定義します。システム定義ロールの機能は事前に定義されており、変更できません。カスタムロールには、目的の機能を指定できます。

The screenshot shows the 'Capabilities' tab of the Cisco Service Portal's role management interface. On the right, a vertical navigation bar lists tabs: General, Members, Capabilities (which is highlighted), Permissions, and Administration. The main area displays a table with columns 'Module' and 'Capability'. Under 'Module', 'Administration' is selected. Under 'Capability', several options are listed, with 'Manage Authorization Structure' being checked. At the bottom left are 'Add' and 'Cancel' buttons.

## 権限の割り当て

権限は、特定のモジュール内で組織単位やグループなどのオブジェクトに権限を付与します。これには、オブジェクト固有の権限だけでなく、他のモジュールに対する読み取り/書き込みアクセス権も含まれます。次の作業を行います。

モジュール	オブジェクト タイプ	割り当てに使用可能な権限
Organization Designer	組織単位	組織単位の代理でオーダーできるユーザ 特定のサービス チームの管理を担当するユーザ
	人	個人の代理でオーダーできるユーザ 個人の代理承認者であるユーザ
	キュー	Service Manager 内の特定のキューにアクセスできるユーザ
Service Designer	サービス	特定のサービスをオーダーできるユーザ
	サービス グループ	特定のサービスをオーダーできるユーザ このサービス グループでサービスおよび他の情報を表示できるユーザ このグループでサービスの設計およびデータの変更が可能なユーザ 権限の割り当てが可能なユーザ
	アクティブ フォーム グループ	このグループでフォームを表示できるユーザ このグループでフォームを設計できるユーザ

オブジェクトレベルの新しい権限をカスタム ロールに追加するには、上記の表を使用して次の項目を選択します。

オブジェクト タイプ	リスト ボックスからオブジェクト（エンティティ）を選択します。
Permission for this type	選択したオブジェクト タイプに基づいて、権限を選択します。
Assign permission to	次のいずれかを選択します。 All objects of this type : たとえば、組織単位を選択すると、すべての組織単位がこの権限に割り当てられます。 Selected Objects : この権限を割り当てるオブジェクトを検索して選択します。

## 既存のロールの変更

システム定義ロールでは、ロールに割り当てられたメンバおよびロールへの読み取り/書き込みアクセス権のみを変更できます。カスタム ロールについては、適切な管理権限を持つユーザが、機能および権限を含めすべての変更を行うことができます。

## カスタム ロールの例

### サポート チーム

顧客が直面する問題には、サポート チームが対応します。このチームは、すべての要求を表示できる必要がありますが、それに対する変更は行いません。このロールには、すべての要求への読み取りアクセス権が必要です。

- 機能 *Perform Global Delivery Search* を使用して新しいロールを作成します。これにより、このロールのすべてのメンバが、Service Manager モジュールにアクセスしてすべてのタスクおよび要求を検索できるようになります。



- このロールのメンバとしてサポート チームを割り当てます。

### 組織固有の Service Team Administrator

上記のセクションのオブジェクトレベル権限で説明している事前設定された「Service Team Administrator」ロールでは、ロールのメンバは、サービス チームを管理したり、組織単位やキューに関する情報を変更したりできます。

このロールは、同じ機能を提供しながら、各タイプの「すべてのオブジェクト」ではなく、特定の組織単位およびキューの作業にメンバが限定されるため、カスタム ロールにコピーする最適な候補といえます。組織でサービス チームを管理する役割は、複数の Service Team Administrator ロールに分割でき、ロールごとに異なるセットの組織およびキューを管理できます。組織が階層構造になっている場合は、親組織を特定の権限のオブジェクトとして指定するだけで十分です。子オブジェクトもすべて同じ権限になります。

### 外部アプリケーションのサポート チーム

多くの要求（すべてではない）が Remedy などの外部システムに統合されているとします。Remedy アプリケーションで作業を行うアーリストは、Remedy への統合を含む Request Center 要求を確認できる必要があり、このような要求に添付ファイルやコメントを追加できる必要がある場合があります。

- たとえば、Service Team タイプの OU を **Remedy Team** という名前で作成します。
- これらの要求にアクセスする必要があるすべての人を、この OU のメンバにします。
- Remedy Team OU に所属するキューを作成し、**Remedy Team** という名前を付けます。これで、対応する名前のキューに対するキューへのアクセス権限が Remedy Team OU に自動的に付与されます。
- Remedy 統合が提供計画の一部となっているサービスには、タスクを追加します。
  - Remedy Team キューに実行者を割り当てます。
  - タスクを  $l=0$  の条件付きにします。

これは次の仕組みで動作します。Request Center は、ユーザが要求と「関連」しているか（つまり、ユーザが顧客または開始者であるか、あるいは要求の提供において何らかの役割を果たすか）どうかに基づいて、要求へのアクセス権を付与します。個人が要求におけるタスクの実行者である（または実行者であるキューへのアクセス権を持つ）場合、その個人は要求にアクセスできます。

上記のステップ 4 を次のステップに置き換える、同じ結果になります。

- この問題が発生するサービスに対して、計画モニタリング タスクを Remedy Team キューに割り当てます。

## 分散型のサービス設計

組織の複数の部門にまたがる Request Center の実装では、サービス設計の役割を複数の開発者グループに分散することが望ましい場合があります。別のグループが管理する設計コンポーネントが偶発的または意図的に変更されるのを防ぎながら、別のグループで作成およびテストするサービスまたはサービス コンポーネントを再利用して、開発者の互いの作業を活用できるのが理想的です。

このような環境は、Service Designer コンポーネントに関連付けられた権限を使用することで確立できます。カスタム ロールは、開発グループごとに設定できます。（サービス チームまたはグループのメンバーシップを使用して、メンバを直接的または間接的に割り当てる事ができます）。Service Designer では、そのロールは次の操作を実行できます。

- このサービス グループ（チームが管理するサービスを含むサービス グループ）でサービスを設計する
- このサービス グループでサービスをオーダーする
- 関連するサービス グループまたは興味深い技法を持つグループでサービスを表示する
- 自分のフォーム グループでフォームを設計する
- 予約グループでフォームを表示する
- サービスに含める必要がある可能性のある他の（共通？）グループでフォームを表示する

すでに存在する Service Designer ロールをカスタム ロールに付与するのではなく、適切な Service Designer 機能をロールに付与することを推奨します。この方法は設定には手間がかかることがあります、柔軟性が向上します。サービスをインポートする権限をグループに付与する場合には、注意が必要です。サービスをインポートすることにより、通常は変更権限がないコンポーネント（ディクショナリまたはフォーム）を上書きしてしまうことがあります。[Import Service] オプションではオブジェクトレベルの権限がチェックされず、すべて上書き（または作成）されます。

## Web サービスのサポート

Service Portal には、My Services 経由で要求を送信できるユーザに加え、Requisition API (RAPI) を使用して Web サービス要求経由で外部システムから要求を送信できる機能が用意されています。このような要求では My Services がバイパスされるため、オーダー時点でサービス フォームが表示されることはありません。したがって、対話形式でオーダーするサービスとは設計が異なる必要があります。たとえば、ルールや JavaScript 関数にデフォルト値を設定できず、チェックボックスやドロップダウンリストなどの複数オプションフィールドは使用できません。

これらの制限により、RAPI 経由でのみオーダー可能な一連の並列サービスを作成することができます。このようなサービスは、管理者ではないユーザのサービス カタログに表示されることはありません。代わりに、オーダー権限は管理者に対してのみ付与されます。RAPI サービスは、重要な機能である「Order My Services for Others」が割り当てられたユーザによって常にオーダーされます。この場合の「Other」は、要求の顧客として指定されます。

## 承認

承認は、割り当てられた承認者に対してサービス要求の拒否または承認を求めるタスクです。確認は、実行者に対して提供プロセスのステップの確認を求めるタスクです。

Request Center では、複数のタイプの承認と確認をサポートしています。

財務承認	要求されたサービスまたは項目が予算内であるかどうかを判断する承認。この承認は、組織単位レベルでは上書きできません。
部門承認	事業単位マネージャによる購買承認のための承認。
部門確認	部門で要求されたサービスまたは項目が適切であるかどうかの確認。
サービス グループの承認	サービス チーム マネージャによる購買承認のための承認。通常、サービス チーム マネージャは、自分のサービス チームに所属する人を承認します。
サービス グループの確認	サービス グループで要求されたサービスまたは項目が適切であるかどうかの確認。

## 承認構造の設定

承認プロセスの設定は、次の 3 つの手順で構成されます。

- まず、Administration モジュールを使用して、使用可能にする承認およびその実行順序を指定します。
- 次に、イネーブルになっている各タイプの承認の詳細を指定します。
- 任意で、必要な承認が遅れた場合に実行するエスカレーション プロシージャを指定します。

## 承認のイネーブル化

サイトごとに承認タイプを 5 つまでイネーブルにすることができます。実行の順序を変更するには、正しい順序になるまで [Authorization/Review] の右にある上矢印または下矢印をクリックします。

Sequence	Name	Status	Action
1	Departmental Authorization	Enabled	
2	Departmental Review	Enabled	
3	Service Group Review	Enabled	
4	Service Group Authorization	Enabled	
5	Financial Authorization	Disabled	

## 承認の詳細の指定

承認または確認のタイプがイネーブルになっている場合は、このタイプに対して詳細を指定できます。承認の詳細は、次のように定義できます。

- サイト レベル ([Administration] > [Authorizations] オプションを使用)
- 組織ごと ([Departmental Authorization] または [Departmental Review] 用)

- サービス グループまたはサービス単位 ([Service Group Authorization] または [Service Group Review] 用)

[Departmental Authorization] または [Service Group Authorization] では、次の選択肢があります。

- Administration で作成されたサイト全体の承認構造のみを使用します。
- 組織単位またはサービス グループ用に確立された承認構造のみを使用します。
- サイト全体の承認構造を使用しますが、組織単位またはサービス グループ固有の承認で補足します。

サイトの承認構造のみを使用することを選択した場合、以降の手順は必要ありません。それ以外の場合は、設定する承認タイプを選択できます。

- An authorization : 承認時間内に承認が順番に処理されます。各承認者は、要求を拒否または承認する必要があります。要求が承認されると、次の承認または提供プロセスの次のステップに渡されます。要求がキャンセルされると、以降のタスクは実行されません。
- A review : 承認時間内に確認プロセスが同時に実行されます。確認者は、[OK] をクリックするだけで要求を確認したことを示すことができます。確認者には、提供を停止する権限はありません。




---

すべての承認タスクと確認タスクは、提供プロセスが開始する前に完了する必要があります。

---

指定された承認タイプに対して次の詳細情報を指定します。

Name	承認者または確認者によって実行されている新しい役割の名前。
Duration	タスクの承認または確認に割り当てられる時間（時間単位）。
Subject	<p>この役割が実行する承認タスクまたは確認タスクの名前。この値は、Service Manager で承認者または確認者に対して [Task List] に表示されます。</p> <p>タスクのタイトルには名前空間変数を使用できます。ハッシュマーク (#) で囲まれた文字列は、名前空間変数であることを示します。この変数は、オーダー中のサービス名で置き換えられます。詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。</p>
Effort	確認または承認の実行所要時間。通常、[Duration] よりも小さい値になります。
Workflow Type	承認者がシステム内のユーザである場合は、[internal] を選択します。または、使用可能な外部ワークフローを選択して、Service Link タスク経由で承認を実行します。
Assign	<p>次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A person/queue : 承認または確認は、指定されたユーザまたはキューによって実行されます。</li> <li>From a position : 承認または確認は、指定された役職によって実行されます。</li> <li>From an expression : 承認または確認は、入力した式の値に基づいて実行されます。</li> </ul>
Assign to	<input type="button"/> をクリックして、[Assign] フィールドの選択内容に対応する値を選択します。[From an expression] を選択した場合は、式を入力します。式の構文については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

Escalation Tiers	<p>次のいずれかをクリックします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Use all</b> : このプロセスに対して設定されているすべてのエスカレーションが使用されます。</li> <li><b>Use only</b> : この承認プロセスまたは確認プロセスに対して設定されているすべてのエスカレーション層を使用しない場合は、使用する層の数を入力します。</li> </ul>
Condition	<p>承認するために満たす必要がある条件を含む式。True または False を使用して、タスクが発生するかどうかを示します。式を入力しない場合は、デフォルト値が True になり、承認が常に実行されます。</p> <p>使用している式が動作することを検証するには、[Validate] をクリックします。検証では構文チェックのみが実行され、参照データが実際に要求に存在するかどうかはチェックされません。</p>
Evaluate condition when	<p>次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Authorization phase starts</b> (条件が「false」となった場合は、回数がゼロとして計算されます) : [Condition] フィールドに入力した条件は、承認フェーズが開始した時点でアクティブになります。</li> <li><b>Activity becomes active</b> (回数には影響せず、Effort を使用してスケジュールが行われます) : [Condition] フィールドに入力した条件は、承認フェーズが完了し、承認後のアクティビティが開始した時点でアクティブになります。</li> </ul>
Re-evaluate expression as authorizations/ reviews proceed	承認タスクが完了するたびに実行者名またはタスク名を再評価し、必要に応じて更新するには、このチェックボックスをオンにします。承認期日は変りません。この設定は、実行者が式によって割り当てられ、その式に使用するフィールド値の変更を前の承認ステップで承認者に許可した可能性がある場合に使用してください。
Notify when authorization starts	指定したタスクの完了時に自動的に送信される電子メールテンプレート。システムで使用できる電子メールテンプレートのリストがこのボックスに表示されます。
Notify when authorization completes	
Notify when requisition is rejected	
Notify when task is rescheduled	
Notify when task is reassigned	
Notify when external tasks fail	

## エスカレーション

エスカレーションとは、指定された期間内に実行されなかった特定のアクティビティにフラグを立て、解決のために適切な実行者、スーパーバイザ、または顧客に送信するプロセスのことです。受信者は、遅延タスクの通知を電子メール形式で受け取ります。



エスカレーションプロセスを設定するときは、次の点に注意してください。

- エスカレーションリストの各行は、層を表します。層はいくつでも指定できます。[Add] をクリックして、別の層を追加します。(対応するチェックボックスをオンにして [Delete] をクリックすると、層を削除できます)。
- 最初の層は、タスクが標準期間を超えた場合に最初に通知されるグループを表します。時間 ([After (hours)]) は、期日が過ぎて通知が送信されるまでの時間数を表します。
- 最初の通知後の、後続の層に指定された時間は、前のエスカレーション以降の経過時間を表します。たとえば、2番目の層の時間が 8 時間である場合、最初の通知の送信後に解決されず 8 時間が経過すると、2番目のグループに通知が送信されます。
- 層ごとに 3人までの受信者がエスカレーション通知を受信できます。[Recipient] ボックスごとに、有効な電子メールアドレスをカンマで区切って入力します。#変数# タイプの名前空間参照も使用できます。たとえば、#Performer.Manager.Email# は、タスク実行者のマネージャに通知を送信します。
  - 受信者ごとに、対応するドロップダウンボックスを使用して、受信者への通知に使用する電子メールを選択します。通知は、Administration モジュールで作成されたテンプレートから派生します。

実際には、エスカレーションは、ワークフロー マネージャである Business Engine の一部である Escalation Manager によって送信されます。デフォルトでは、通常の勤務時間中に、関連するエスカレーションが指定された遅延タスクが、Escalation Manager により 1 時間に 1 回 (正時) チェックされます。したがって、上記で示しているように、承認が指定時間遅れた後で電子メール通知が送信されるというのは必ずしも正確ではありません。通知が実際に送信されるのは、エスカレーション期間が期限切れとなった後で Escalation Manager による遅延タスクのチェックが次に行われたときです。たとえば、承認が午後 12:30 に予定されており、エスカレーション通知をその 1 時間後 (午後 1:30) に送信するよう設定されている場合、通知が実際に送信されるのは、Escalation Manager の実行が次に行われる午後 2 時となります。

管理者は、Escalation Manager の設定を変更できます。これを行うための手順については、[第5章「システム管理」](#)を参照してください。



# CHAPTER 2

## ユーザ プロファイル

- ・「概要」 (P.2-1)
- ・「Information」 (P.2-1)
- ・「Preferred Language」 (P.2-2)
- ・「Calendar」 (P.2-3)
- ・「Preferences」 (P.2-4)

### 概要

上部バナーの [Profile] リンクを使用すると、すべてのユーザがプロファイルにアクセスしてそれを変更できます。

The screenshot shows the Cisco Service Portal interface. At the top, there's a green header bar with the title "Cisco Service Portal". Below it, a sub-header bar displays "[admin admin] | Profile | Logout | Organization Designer". On the far right of the sub-header is the Cisco logo. The main navigation menu below the sub-header includes links for "Home", "Org Units", "Groups", "Queues", "People", "Functional Positions", and "Roles".

ユーザ プロファイルには、ユーザの情報、環境設定、および作業カレンダーが含まれます。ユーザ プロファイルは随時変更できます。サイト管理者は、Organization Designer の People コンポーネントを使用して、任意のプロファイル情報を変更することもできます。

### Information

個人情報をインポートするようにディレクトリ統合が設定されているシステムでは、ユーザが [Information] ページを使用してそのユーザのプログラムを変更する必要はありません。このような変更を行っても、ユーザ プロファイルが次回リフレッシュされたときに変更が失われる場合があります。その代わり、サイト管理者に連絡して、プロファイル情報を更新するためのサポートを受けてください。

## Preferred Language

Information for admin admin

Login Name: admin  
Password:   
Confirm Password:   
First Name: admin  
Last Name: admin  
Time Zone: (GMT-08:00) Pacific Time (US and Canada), Tijuana  
Preferred Language: US English  
Work Email Address: qq@qq.com  
Work Phone:   
Work Fax:   
Personal Address:  
Address Line 1  
Address Line 2  
City  
State / Province  
Country  
ZIP or Postal Code  
Business Address:  
Address Line 1  
Address Line 2  
City  
State / Province  
Country  
ZIP or Postal Code  
Building or Campus  
Floor  
Office  
Cubicle

必須とマークされているフィールド (\*) すべてに、情報を入力する必要があります。特に、次の点に注意してください。

- ・ ログインするためのユーザ名およびパスワードが必要です。
- ・ [Work Email Address] を使用して、サービス要求に関する自動電子メール通知が送信されます。
- ・ [Home Organizational Unit] は、通常、部門名と同じになります。ユーザが要求したサービスに、スーパーバイザまたはマネージャの確認および承認が必要な場合、システムはこの情報を使用します。
- ・ タイムゾーンを使用して、スケジュール済みの開始日および期日が表示されます。サービス実行者の場合は、その実行者の作業時間の決定および特定のタスクにかかった作業時間の計算にも使用されます。

## Preferred Language

My Services モジュールは、複数の言語で利用できます。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。他の言語は、Administration モジュールの [Language] リストに追加すると使用できるようになります。『[\[Language\] \(P.3-7\)](#)』を参照してください。

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。

## Calendar

カレンダー設定は、作業を実行するサービスチームメンバのアビラビリティを設定します。

The screenshot shows the 'Calendar for admin admin' configuration page. At the top, it displays the time zone as 'Time Zone: (GMT-08:00) Pacific' and the local time as 'Local time: November 29, 2011 3:50 PM'. On the right, there's a navigation menu with 'Information', 'Calendar' (which is selected and highlighted in blue), and 'Preferences'. The main area is divided into sections: 'Working Hours' (listing daily work times from 00:00 to 17:00), 'Additional Dates' (a table for adding specific dates and types like 'Holiday'), and 'Add New Calendar Entry' (a form for creating new entries with fields for Date, Name, and Type). Buttons for 'Update', 'Reset', 'Delete', and 'Add' are visible.

次の作業を実行できます。

- 勤務時間と勤務日の設定。
- 勤務しない休日の設定。

カレンダー情報を入力する場合、次を適用します。

- [Working Hours] では、[From] フィールドおよび [To] フィールドに 24 時間形式で新しい時刻を入力して、標準の勤務時間と勤務日を変更します。たとえば、午後 11:00 の場合は 23:00 と入力します。ある 1 日を 24 時間形式で指定するには、開始時刻に 12:00、終了時刻に 23:59 と入力します。
- 勤務しない日には [From] および [To] の各フィールドに 0:00 を入力します。
- [Add New Calendar Entry] では、[Working Day] から [Holiday] への変更やその逆の変更ができます。

# Preferences

[Preferences] では Service Portal の動作と外観を管理します。

Preferences for admin admin

- \* Short Date Separator: /
- \* Short Date Format: MM/DD/YYYY
- \* Long Date Format: January 23, 2001
- \* Login Module: My Services
- \* Default Service Manager View: Work Forecasts
- \* Default Service Manager Status (for task search): All Ongoing
- \* Time Format: 1:05 PM (12-hour clock with AM/PM)
- View Authorizations Portlet
- View My Service Items Portlet
- Authorization Delegate: [Select Person] [Clear]
 

Delegation will be in effect only if you specify a date range below.

 Delegation Start Date: [Clear Dates]
  Delegation End Date: [Clear Dates]

**Buttons:** Update, Reset

[Preferences] は次の項目を制御できます。

- 日付フォーマット。
- ログインモジュール：ユーザは、ログイン時に自動的に表示されるモジュールを、アクセス可能な任意のモジュールから選択できます。
- デフォルトの Service Manager ビュー：サービス実行者は、最も頻繁に使用する Service Manager ビューに自動的に移動するようシステムを設定できます。
- デフォルトの Service Manager ステータス（タスク検索用）：サービス実行者は、最も頻繁に使用するタスクステータス検索条件を設定できます。
- 時刻フォーマット：12 時間表記および 24 時間表記を使用できます。
- ビュー ポートレット：My Services ホームページの [Authorizations] および [Service Items] ポートレットの表示を抑制できます。これらの機能へのアクセス権がユーザに付与されている場合は、対応するタブ経由で [Authorizations] および [Service Items] リストを使用できます。
- 代理承認者情報：[Delegation Start Date] と [Delegation End Date] フィールドを使用して指定する期間中、指定された人が代わりに承認を実行できます。



# 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され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され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

The screenshot shows the Cisco Service Portal Administration interface. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Directories, Authorizations, Notifications, Lists, Settings, and Utilities. The 'Administration' link is highlighted. Below the navigation bar, there are six management tasks arranged in a grid:

- Link to Directories**: Configure your system to link to and utilize data from your enterprise directory and other sources of user data.
- Set Up Authorization Processes**: Define your financial, departmental and service-based approval and review policies and workflows.
- Manage Email Templates**: Define style, content and routing rules for email notification templates used in your approval and delivery processes.
- Manage Metric and Language Lists**: Modify standard lists of values used across the site and in related reports. Publish available languages.
- Personalize Your Site**: Customize your site's colors and branding. Turn various site-wide settings on or off.
- Use Support Utilities**: Access log files and execute other utilities to collect system information for troubleshooting.

## 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ル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' management interface. On the left, a sidebar lists various template names: A01 - Service Complete2, A02 - RACF Approval, A03 - IOP HealthConnect Form, A04 - CPM Completed, A05 - Onboarding Bundle Completion, A06 - Bundle Submitted, Ad-Hoc Task Started, Approval/Review Failed, Default info activity, E1 - Approval Pending Notification, and E2 - Approval Pending Notification. The 'Request Center' template is selected, as indicated by the highlighted row.

**General** tab details:

- Name: A01 - Service Complete2
- From: internal@newscale.com
- Type:  Request Center (selected)
- Subject: UPDATE: Request #Requisition #Requisition.Requ
- To(s): internal@newscale.com
- Language: US English

**HTML Part** tab content:

```

Requisition Number: #Requisition.RequisitionID#
Service Name: #Service.Name#
Requested For: #Service.Data.NEW_HIRE_INFO.Name#
Dear #Service.Data.RC_REQUESTEDFOR.FirstName# #Service.Data.RC_REQUESTEDFOR.LastName#,
Your Request # Requisition #Requisition.RequisitionID# for #Service.Name# has been completed.
Thank You.

Request It

```

NOTICE TO RECIPIENT: If you are not the intended recipient of this e-mail, you are prohibited from sharing, copying, or otherwise using or disclosing its contents. If you have received this e-mail in error, please notify the sender immediately by reply e-mail and permanently delete this e-mail and any attachments without reading, forwarding or saving them. Thank you.

Buttons at the bottom: Update, New, Delete.

## 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	
<a href="#">Agreement Approval</a>	
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され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にです。
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、「 <a href="#">Language</a> 」(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						
Name	Description	Status	Start Date	End Date	Revenue Impact	Priority
Customer		Active			0.00	Select ▾
Finance		Active			0.00	Select ▾
Internal Business Process		Active			0.00	Select ▾
Learning and Growth		Active			0.00	Select ▾

Add Update Deactivate Reactivate

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ァイルの [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		Customizations
Setting	Setting Value	Description
KpiSourceOfData:	Datasheet	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	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 Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously 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 Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously 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 Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously 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 Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously 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	
<input type="button" value="Update"/>		

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： <code>.exe, .bmp, or .zip</code> ）。
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、トランザクション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ます。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 Tasks 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 画像サーブレット (presentation-attachment.cfm) (Request Center でカテゴリやサービスに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的変数を使用します。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ァイ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

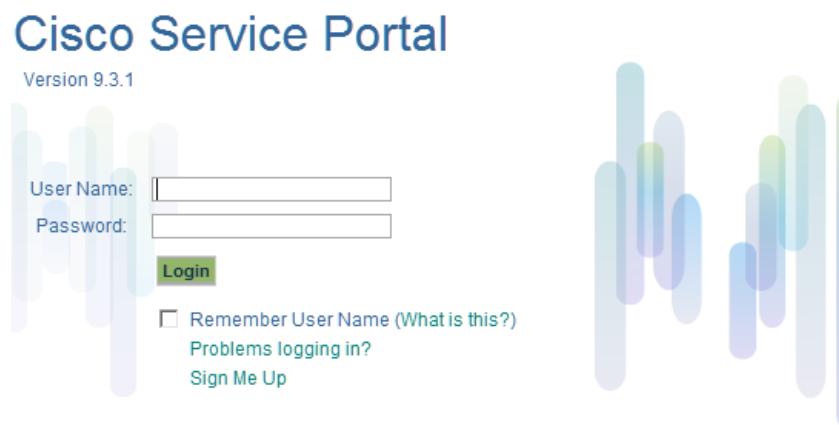
ディレクトリ統合をオンにすることは、Service Portal とエンタープライズ LDAP ディレクトリとの統合の最初のステップに過ぎません。統合によって、ディレクトリに格納されている個人および組織のデータが Service Portal で使用できるようになるほか、そのディレクトリを使用した外部認証やシングルサインオンも可能になります。ディレクトリ統合を一時的にオフにするには、この設定を「オフ」にします。

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原因是、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、データ取得ルールの形を取ります）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）が使用されることが想定されます。

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。



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、任意の承認にすれば 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
<a href="#">More...</a>	

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
<a href="#">More...</a>	

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
<a href="#">More...</a>		

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、上記のとおりに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も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	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々に限定されます。 デフォルトはオフです。
Allow Task Supervisors To Cancel Tasks	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。 デフォルトはオフです。
Enable completion of external tasks	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。 デフォルトはオフです。
Show Bundle Data	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。 デフォルトはオンです。
Open Task in a popup	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。 デフォルトはオフです。

## 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	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。 デフォルトはオフです。
Enable Agreement Management	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。 デフォルトはオフです。
Enable Ordering Permission	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。 デフォルトはオフです。

## 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があるため、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。

Custom Style Properties

\* Name: 1

Make this Style the default for the entire site

Apply this Style to all Sub OUs

Style Directory: 1

Description: Default custom style

Update Delete

Associated Organizational Units

Name	Description
No records found	

Add Remove

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。

## ■ サイトの設定

On	Off	Setting	Description
<b>Common</b>			
<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と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とき
- 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
<input type="button" value="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:

**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.

## Entity Homes

Entity Homes 機能は、会社の変更管理ポリシーを実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	このサイト上でインエ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、『Cisco Service Portal Integration Guide』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

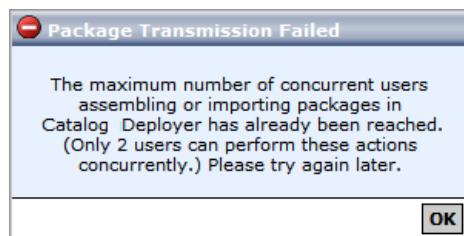
メッセージモニタが使用されるのは、[Submit, Approve and Review Tasks Asynchronously] 設定がオンの場合のみです。万一 Service Portal での要求送信やタスク承認要求の非同期処理においてエラーが発生したときは、失敗を示すメッセージが内部的メッセージモニタセクションに表示されます。

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	<a href="#">Retry</a>
30		Message Processing Error	Destination NSJMSModule!SEEOutboundQueue is paused for new message production	03/04/2011 4:56 PM	<a href="#">Retry</a>
<a href="#">◀</a> <a href="#">◀</a> Items <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">1</span> - 2 of 2 <a href="#">Go</a> <a href="#">▶</a> <a href="#">▶</a>					

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
Name	JNDI Name	Person Popup
REQUESTCENTERDS	java:/REQUESTCENTERDS	Entity Homes
DATAMARTDS	java:/DATAMARTDS	Debugging Custom Styles

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。

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

File Name	Server Time	Size (kb)
requestcenter-log-20120109073357.zip	2012-01-09 7:33 AM PST	41
requestcenter-log-boot.log-20120109073334.zip	2012-01-09 7:33 AM PST	8
requestcenter-log-server.log-20120109063727.zip	2012-01-09 6:37 AM PST	5
requestcenter-log-boot.log-20120109061630.zip	2012-01-09 6:16 AM PST	8
requestcenter-log-server.log.2012-01-06-20120109061445.zip	2012-01-09 6:14 AM PST	30



(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れます。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れます。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。

```

server.log

2012-01-10 19:38:03,067 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/filemanagement/presentation-attachment.cfm?DocumentID=4
2012-01-10 19:38:03,084 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/filemanagement/presentation-attachment.cfm?DocumentID=3
2012-01-10 19:38:05,553 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/administration/emailtemplates.do
2012-01-10 19:38:05,631 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/administration/adminnavigate.do?
query=emailtemplates&formAction=display&forwardPage=emailtemplates&resetBN=true&forwardTo=showGeneralSuccess&sFId=Y&resetBN=true&resetBN=true&tabId=10117
2012-01-10 19:38:05,647 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/administration/adminnavigate.do?
query=emailtemplates&formAction=display&forwardPage=emailtemplates&resetBN=true&forwardTo=showGeneralSuccess&sFId=Y&resetBN=true&resetBN=true&tabId=10117
2012-01-10 19:38:05,725 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/administration/adminnavigate.do?
query=emailtemplates&formAction=display&forwardPage=emailtemplates&resetBN=true&forwardTo=showGeneralSuccess&sFId=Y&resetBN=true&resetBN=true&tabId=10117
2012-01-10 19:38:05,756 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/administration/adminnavigate.do?
query=emailtemplates&formAction=display&forwardPage=emailtemplates&resetBN=true&forwardTo=showGeneralSuccess&sFId=Y&resetBN=true&resetBN=true&tabId=10117
2012-01-10 19:38:15,616 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/organizationdesigner/homepage.do?resetBN=true&ns.userInterfaceID=292
2012-01-10 19:38:15,631 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/organizationdesigner/scnavigate.do?query=search&formAction=display&forwardPage=home&resetBN=true
2012-01-10 19:38:16,694 INFO [org.apache.catalina.core.ContainerBase.[jboss.web].[localhost].[/RequestCenter]] request
URL : /RequestCenter/organizationdesigner/scnavigate.do?
query=search&formAction=display&forwardPage=people&resetBN=true&forwardTo=showGeneralSuccess&mdicontentPortlet=portlet.s

```

**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。

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。

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。

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なります。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。

The screenshot shows a table titled "Request Center - Log Files". The columns are "Server Time" and "Size (kb)". A context menu is open over the first row, specifically over the "Server Time" column header. The menu has three items: "Sort Ascending" (with icons for A up and Z down), "Sort Descending" (with icons for Z up and A down), and "Columns". The "Columns" option is expanded, showing three checkboxes: "Server Time" (checked), "Select File(s)" (checked), and "Size (kb)" (checked). The "Select File(s)" item is also part of the main menu above the "Columns" submenu.

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		70





# CHAPTER 4

## カスタムスタイルシート

- ・「概要」(P.4-1)
- ・「カスタムスタイルシート」(P.4-2)
- ・「スタイルの要約と推奨される方法」(P.4-13)
- ・「カスタムヘッダーおよびフッター」(P.4-20)

### 概要

この章では、Cisco Service Portal (Service Portal) の Web ページの外観をカスタマイズするための機能について説明します。このカスタマイゼーションは、具体的にはカスケーディングスタイルシート (css) を使用して Web ページの書式を設定することによって、およびカスタムヘッダーやフッターを追加することによって行います。

これらの機能を使用すると、Service Portal のすべての顧客向けモジュールの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、Service Designer 経由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 のポータル
- ・ ログイン ページ
- ・ Portal Manager ソリューション内の事前設定済みおよびカスタムのポータル 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 Item Manager、Service Designer、Organization Designer、Portfolio Designer、Administration、Catalog Deployer、Portal Designer、および Service Link です。

# カスタムスタイルシート

## 概要

Service Portal アプリケーションのコンテンツは Web ページとして提示され、HTML を使用して書式が設定されます。カスケーディングスタイルシート (css) を使用すると、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 Web ページの外観をカスタマイズできるため、Web ページそのものを編集する必要はありません。

カスタムスタイルを使用すると、Service Portal の Web ページ、ヘッダー、およびフッターをカスタマイズできます。1 つのアプリケーションインスタンスのすべてのユーザに同じカスタムスタイルを適用することも、ユーザのホーム組織単位に基づいて異なるスタイルを適用することもできます。

## 前提条件

- アプリケーションサーバのファイルシステム（具体的には、RequestCenter.war アーカイブの custom ディレクトリおよびそのサブディレクトリ）に対するアクセス権が必要です。このディレクトリおよびサブディレクトリに対する読み取りと書き込みの両方のアクセス権が必要です。
- 実行するユーザに付与されたユーザロールに、Administration の「Manage Global Settings」機能が含まれている必要があります。これは、カスタムスタイルシート、ヘッダー、およびフッターを使用するかどうかを切り替えるためです。
- ブラウザページキャッシングをオフにする必要があります。これは、スタイルシートの変更をテストできるようにするためです。
- 他のアナリストや開発者の作業に影響することなく変更をテストできる、アプリケーションインスタンスへのアクセス権があれば理想的です。
- スタイルシートエディタおよびその他の編集ツールの使用を推奨しますが、必須ではありません。

## 組み込みモジュールのカスタマイズ

次に示す手順は、組み込みモジュールで使用されるスタイルの外観をカスタマイズするための基本的なものです。組み込みモジュールには、My Services、Service Manager、My Services Executive、Relationship Manager、および Reporting があります。これらのスタイルの詳細については、以降のセクションを参照してください。

1. ディレクトリをアプリケーションサーバの RequestCenter.war/custom ディレクトリの下に作成します。ここが、カスタムスタイルに必要なファイルの場所となります。このディレクトリには一般的に images サブディレクトリがあり、ここにカスタム画像が保存されます。ディレクトリ名は、スタイル適用先のテナントや組織の名前を示すように付けてください。
2. Service Portal Web アーカイブ (RequestCenter.war) の custom/CustomExamples ディレクトリにあるファイル example.css をコピーします。このアーカイブの場所は、アプリケーションサーバおよびインストールの設定によって異なります。
3. コピーしたファイルに custom.css という名前を付けます。custom.css ファイル内のスタイルを、次のセクションで説明するガイドラインに従って変更します。
4. カスタマイズ済みファイルを、custom.css 内で参照されている画像とともに、ステップ 1 で作成した新しいディレクトリにコピーします。

5. Administration モジュールの [Custom Styles] ページを使用して、スタイルを定義し、必要なファイルが存在するディレクトリを指定し、スタイル適用先の組織を割り当てます。
6. Administration モジュールの [Settings] ページを使用して、カスタムスタイルシートをオンにします。
7. Service Portal のブラウザセッションを再起動します。表示されたページには、ログイン済みユーザーに適用されるカスタマイゼーションが反映されているはずです。カスタムスタイルシートを初めてアクティビ化したときは、Service Portal セッションを終了して再起動する必要があります。スタイルに対するそれ以降の変更をテストするには、修正済みスタイルシートをアプリケーションサーバにコピーして現在のページをリフレッシュするだけで十分です。  
ページキャッシングが有効になっている場合を除いて、新しいスタイルが適用されます。

**注意**

カスタムスタイルシートを使用するように Administration の [Settings] を変更した後は、custom.css ファイルが指定のディレクトリに存在している必要があります。このファイルが存在しない場合は、Service Portal の標準スタイルが使用されます。同様に、カスタムヘッダーまたはフッターを使用するというオプションがオンの場合は、対応するファイルが指定のディレクトリに存在している必要があります。

## ユーザ定義ポータルのカスタマイズ

My Services などの組み込みモジュールと同様に、Portal Manager のモジュールも組織ごとに、スタイルシートを使用してカスタマイズできます。カスタムスタイルは、他の組み込みモジュールのものとは別のスタイルシートに保持されるため、Portal Manager のモジュールの提示方法における柔軟性が高まります。

Portal Manager ソリューションには、さまざまなテーマも付属しており、ポータルページ上のポートレットの色に影響を及ぼします。ユーザが独自のテーマを選択できるようにしたり、この機能をポータル設計者だけに許可したりできます。ポータルページのテーマの詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

Portal Manager のカスタムスタイルシートの場所は、Service Portal と同じ custom ディレクトリであり、Service Portal とともにイネーブルまたはディセーブルになります。

1. Service Portal Web アーカイブ (RequestCenter.war) の custom ディレクトリにあるファイル example\_portal-custom-header.css をコピーします。
2. コピーしたファイルに portal-custom-header.css という名前を付けます。ファイル内のスタイルを、次のセクションで説明するガイドラインに従って変更します。
3. このファイルを、使用されている画像とともに、テナントまたは組織用に作成した custom ディレクトリにコピーします（「組み込みモジュールのカスタマイズ」(P.4-2)、ステップ 1 を参照）。

## カスタムスタイルの定義

カスタムスタイルシートやヘッダーとフッターの使用を開始するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** Service Portal にログインし、[Administration] モジュールを選択し、[Settings] タブに移動します。

[Customizations] ページが表示されます。

**ステップ 2** [Custom Style] オプションを画面右側のオプションリストから選択します。新しいスタイルを作成するには、[Add] をクリックします。[Custom Style Properties] ページが表示されます。

Custom Style Properties

* Name:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Make this Style the default for the entire site	
<input type="checkbox"/> Apply this Style to all Sub OUs	
Style Directory:	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>
Description:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Create"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

**ステップ3** 次のとおりにプロパティを入力します。

- スタイル名には、そのスタイルの適用先である組織を反映してください。
- 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、Service Portal デフォルトのスタイルシートが使用されます。
- 組織に階層構造が反映されている場合は、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。
- 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。
- [Description] は必須ではありませんが、入力することを推奨します。

**ステップ4** [Add] をクリックするとスタイルが作成されます。これで、スタイルを編集してスタイルの適用先である組織を指定できるようになりました。

Associated Organizational Units

Name	Description
No records found	
<input type="button" value="Add"/>	<input type="button" value="Remove"/>

**ステップ5** [Associated Organizational Units] パネルの [Add] をクリックします。[Organizational Unit Search] ウィンドウが表示されます。事業単位を1つ以上選択します。

**ステップ6** 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/フッターをオンにする

[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] パラメータおよび [Enable Custom Style Sheets] パラメータがあります。

On Off Setting	Description
<b>Common</b>	
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <b>Enable Custom Header Footer</b>
	Site will add content from the custom header and footer HTML. Default is off.
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <b>Enable Custom Style Sheets</b>
	Site will utilize the custom stylesheet allowing for the changing of logos, color schemes, fonts and others. 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] から左の [On] ボタンに変更します。変更を保存するには、ページを更新します。新しいService Portalセッションを開始すると、アプリケーションサーバ上の所定の場所にある custom.css ファイルで指定されているカスタムスタイルが有効になります。

同様に、カスタムヘッダー/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 Service Portal セッションを開始した後は、セッションを終了しなくと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。

## ブラウザキャッシュをイネーブルにした状態でのカスタマイゼーション修正

Administration の [Settings] で [Browser Cache] 設定がイネーブルになっている場合は、カスタムスタイルシート、ヘッダー、およびフッターに対する変更が有効になるのはブラウザキャッシュが削除された後となります。アプリケーションユーザに各自のブラウザキャッシュを削除するように求めるには、「[Browser Cache] 設定」(P.3-10) の手順に従ってブラウザキャッシュのバージョンをインクリメントしてください。

## スタイルのカスタマイズ

custom¥CustomExamples ディレクトリにあるファイルは、Service Portal カスタマイゼーションの開始点として使用できます。次の表に、ディレクトリの内容の要約を示します。

custom (フォルダ) の内容	説明
customExamples	カスタムスタイル、ヘッダー、およびフッターの開始点となるものが格納されているフォルダ
images	Service Portal のスタイル（カスタムスタイルシート経由での置き換えが可能）で現在使用されている画像が格納されているフォルダ
common_task_bg.gif	[Common Tasks] ペインの背景
headerGradient.gif	ヘッダースタイル（各ポートレットまたはペインの先頭に現れるスタイル）の背景

logo_bottom.gif	(廃止)
lvl1_nav_shade.gif	トップレベルナビゲーション用のタブ (Service Portal の各モジュールで使用できるオプションが配置されます) の背景
lvl3_nav_shade.gif	レベル3ヘッダーの背景 (ページフッターに対しても推奨されます)
mark.gif	サービスフォーム上の必須フィールドを示す
orange_bullet.gif	共通タスクの箇条書き記号
orange_li_bullet.gif	(example custom.css では使用されていません)
page_footer_shade.gif	ページフッターのシェーディングに使用できる gif
PopupHeaderGradient.gif	(example custom.css では使用されていません)
requiredMark.gif	サービスフォーム以外のすべてのユーザインターフェイスページでの必須フィールドを表す
tfoot_shade.gif	(example custom.css では使用されていません)
example.css	サンプルファイル (開始点となる Service Portal のデフォルト設定が反映されており、グラデーションが単色で置き換えられます)
example_portal-custom-header.css	サンプルファイル (Portal Manager デフォルトのヘッダー領域設定が反映されています)
example_footer.html	カスタムフッター開発の開始点
example_header.html	カスタムヘッダー開発の開始点

CustomExamples/example.css ファイルおよび example\_portal-custom-header.css ファイル（作成する custom.css ファイルのテンプレート）の形式は、標準カスケーディングスタイルシートファイルとして設定されており、特定のスタイルについては修正方法を案内するコメントが含まれています。このコメントには、そのスタイルがどこでどのように使用されているかに関する簡単な説明が含まれていますが、カスタマイゼーションを詳細にチューニングするには、ある程度の検証作業が必要です。

カスタマイズしたスタイルのオリジナルの定義を、スタイルシート内にコメントとして記録してください。このことが推奨されるのは、カスタマイズによる変更の破棄が必要になった場合に備えるためであり、元のページ外観がわかるようにするためにあります。

オリジナルの custom.css ファイルおよび example\_portal-custom-header.css ファイルについては、「[カスタムヘッダーおよびフッター](#)」(P.4-20) を参照してください。（オリジナルのレイアウトに小さな変更が加えられていますが、これは可読性を高めるためです）。変更を加える前に、ファイル全体に目を通してください。

## ページヘッダー

エンドユーザ向けモジュールのページヘッダーには、次に示すスタイルが適用されます。

- lvl1\_nav (組み込みモジュールのみ) : 「レベル1ナビゲーションバー」は、アプリケーションモジュールドロップダウンメニューおよびメニューバーの背景となります。アプリケーション名は修正できませんが、lvl1\_nav\_title スタイルを使用して非表示にすることもできます。
- header (ユーザ定義モジュールのみ) : このヘッダースタイルは、Portal Designer を使用して作成および管理されるポータルモジュールに使用されます。使用方法は、上記の lvl1\_nav に似ています。

- headerlogo、leftheadlerlogo : この2つのヘッダー ロゴスタイルを利用すると、次に示す例のようにロゴをヘッダーの左右どちら側にも柔軟に配置できるようになります。左ロゴを使用するときは、アプリケーション名の background プロパティを none に設定する必要があります。アプリケーション モジュールメニューに適用されるスタイルも、修正してメニューを右隅に配置できます。

右隅のロゴ（デフォルト設定）は、次のとおりです。

The screenshot shows the Cisco Service Portal homepage. At the top, there's a green header bar with the title "Cisco Service Portal". Below it, a navigation menu includes "Home", "Requisitions", "Copy Requisition", "Order on Behalf", "Service Items", and "Authorizations". The "Home" button is currently selected. In the top right corner of the main content area, there is a Cisco logo.

<pre> <b>1</b> #leftheadlerlogo{     background: none; }</pre>	<pre> <b>2</b> #headerlogo{     background:         url(/RequestCenter/images/logo_shaded.png)     top right no-repeat;     margin-right: 5px;     min-height:25px !important; }</pre>
--	--

Technology by

## カスタムスタイルシート

左隅のロゴ：

The screenshot shows the Cisco Service Portal homepage. The left sidebar has a dark blue header with the Cisco logo and navigation links: Home, Requisitions, Copy Requisition, Order on Behalf, Authorizations, and Home. Below this is a 'Common Tasks' section with 'Order on Behalf' and 'Authorizations' buttons. The main content area features a search bar for services and a 'Locate Services' section by category. Categories include Employee Service Packages, Bundled Services, Dynamic Pricing Tests, Application Access Services, Desktop Services, and Service Process Library - ITIL v3. The bottom of the page shows a 'Services' section with 'Base Service-group1' and 'Base Service-group2'. A red box labeled '1' highlights the logo area in the sidebar, and another red box labeled '2' highlights the header logo area.

```

1 #leftheaderlogo{
background:
url(/RequestCenter/images/logo_shaded.png) top left
no-repeat;
width:4.5% !important;
}

#lvl1_nav_title{
display:none !important;
}

2 #headerlogo{
background: none top left no-repeat !important;
}

```

## ナビゲーションバー

The screenshot shows the Cisco Service Portal homepage with several numbered callouts:

- 1**: Home button in the top navigation bar.
- 2**: My Authorizations section.
- 3**: Page number (3) in the top right corner.
- 4**: Service Items link in the top navigation bar.
- 5**: Home link in the top right corner.
- 6**: Search bar for services.
- 7**: Quality Assurance Services category.
- 8**: Services section with a service card for "Basic Service with Essential Tasks".

<b>1</b>	#bread_nav	<b>5</b>	#lvl3_nav
<b>2</b>	table.halfGrid	<b>6</b>	div.longHeader
<b>3</b>	#lvl1_nav	<b>7</b>	#footer
<b>4</b>	.levelTwoNavigation		

デフォルトでは、ナビゲーションバーのほとんどには背景色のみが指定されています。ただし、スタイルシート内で指定される他の背景と同様に、バナーやグラフィックを使用するように変更できます。

My Services および My Services Executive のページのその他の部分では、ヘッダー、フッターなどの装飾がページの各部分に使用されます。たとえば、上の図に示すように、「レベル3ナビゲーション」(lvl3\_nav) スタイルおよび footer スタイルによって My Services ホームページのページ本体の境界を示します。これらは同時に変更してください。

「ブレッドクラムナビゲーション」(bread\_nav) は、ブレッドクラム領域の背景となります。

## ボタン

ボタンはサービスフォームに表示されるほか、Service Portal ユーザインターフェイスにも表示されます。ボタンの外観は、button.primary スタイルによって決まります。プライマリボタン用のデフォルトのスタイルは、太字を使用するように設定されており、必要に応じてさらに目立つスタイルに変更することもできます。

**Basic Service with Essential Tasks**

A service with a bunch of tasks of different varieties

1	Add & Review Order
1	Submit Order

1 プライマリ ボタン

## サービス フォーム

サービス フォームに表示されるフィールドおよびキャプションの外観は、スタイルのセットによって決定されます。これらのスタイルについて、次の表に要約を示し、その後に例を示します。.form のスタイルはすべて同時に変更してください。

スタイル	用途
shortHeader	ディクショナリのキャプション
subhead	キャプション付きで表示される各ディクショナリの開始を表すバー
.formReq_border	フィールド ラベルの左のブランク スペース、およびフィールドどうしを区切る線
.formLabel	フィールド ラベル
.formElement	フィールドの HTML 表現の入力要素の書式設定
.formInfo	フォーム要素の右のブランク スペース、およびフィールドどうしを区切る線
.formIcon	フォーム右側の灰色のバー

Requested By 1 2

First Name	<input type="text"/>
Middle Name	<input type="text"/>
Last Name	<input type="text"/>

```

/* The next styles should be changed in unison.
* They control the appearance of a normal form
row.
*/
.formRed_border
{
  border-bottom: 1px solid #afafaf;
}
.formLabel
{
  background-color: #ffffff;
  border-bottom: 1px solid #afafaf; /* grey bar on right of form */
}
.formElement
{
  background-color: #ffffff;
  border-bottom: 1px solid #afafaf;
}

.formInfo
{
  background-color: #ffffff;
  border-bottom: 1px solid #afafaf;
}
.formIcon
{
}

```

1 shortHeader  
2 subhead

## カスタマイゼーションの維持

カスタムスタイルシートのファイル、およびカスタムページヘッダーおよびフッターを定義するhtmlファイルは、アプリケーションサーバ上のアプリケーションの一部となっている必要があります。したがって、アプリケーションインスタンスのアップグレードや移行が必要になった場合に備えて、これらのカスタマイゼーションを維持するためのメカニズムが必要になります。カスタマイゼーションを維持するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** アーカイブファイル(zip、またはアプリケーションサーバプラットフォームに適したアーカイブタイプ)を作成し、この中にカスタマイズ済みファイルを格納します。アーカイブファイルのルートディレクトリは RequestCenter.war ディレクトリとする必要があります。

**ステップ 2** Service Portal アプリケーションのアップグレードを実行します。インストール時に、「Site Component Installation Options」に関する次のような質問が表示されます。

Site Component Installation Options	
11. Webserver Type	IIS
12. Configure Webserver	Yes
13. Website Instance Name	Default Web Site
14. Webserver Host	vmhw21.oakgas.celosis.com
15. Webserver Port	80
16. Use Local DTD	No
17. AppServer JNDI Port	4099
18. Cluster Request Center	No
19. Include custom content?	No
20. Install as Service?	No

**ステップ 3** 「Include custom content?」という質問（この例では 19 番）に「Yes」と回答します。ページ表示が次のように変化して、カスタムコンテンツが格納されているアーカイブファイルの場所をたずねる質問が追加されます。

Site Component Installation Options	
11. Webserver Type	IIS
12. Configure Webserver	Yes
13. Website Instance Name	Default Web Site
14. Webserver Host	vmhw21.oakgas.celosis.com
15. Webserver Port	80
16. Use Local DTD	No
17. AppServer JNDI Port	4099
18. Cluster Request Center	No
19. Include custom content?	Yes
<*>20. Custom content archive path	
21. Install as Service?	No

**ステップ 4** アーカイブファイルのディレクトリと名前を入力します。

**ステップ 5** 『Cisco Service Portal Installation Guide』の手順に従ってインストール/アップグレードプロセスを完了します。カスタムコンテンツは、アプリケーションサーバ展開パッケージに組み込まれます。

## 既知のエラーおよび省略

Service Portal のオンラインヘルプ ファイルをカスタマイズすることはできません。

## 不明なエラーおよび省略

Service Portal のページで使用されているスタイルの中には、CustomExamples/example.css ファイルに含まれていないものもあります。このような省略が見つかった場合は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) までお知らせください。

一時的な回避策を利用できる可能性があります。生成されたページのソースを表示して、そのスタイルの適用先であるセクションのクラスや ID を特定します。このクラスまたは ID によって一意に特定されるオブジェクトの外観を変更する場合は、該当するスタイルをカスタムスタイルシートに追加するか、該当する属性をスタイル定義に追加してください。この方法を使用する場合は、十分に注意してください。カスタムスタイルシートに追加したものは、以降のリリースでサポートされないことがあるためです。

## 以前のバージョンからのアップグレード

このバージョンの Service Portal で使用されているスタイルは、以前のバージョンのスタイルから変更されている可能性があります。このような変更は、ページの外観を更新するだけでなく、以前のリリースで発見されたパフォーマンスや一貫性の問題を解決するものでもあります。

## スタイルの要約と推奨される方法

### スタイル要約 - 組み込みモジュール

次の表は、custom.css で設定できるスタイルの要約です。

スタイル/クラス名	備考
<b>本体およびグローバルのスタイル</b>	
body	
#lvl3_nav	
#headerlogo	右側ロゴ
#leftheaderlogo	左側ロゴ
#lvl1_nav_title	アプリケーション名
#footer	
.levelTwoNavigation	タブ選択
table#nsLayout.rightMenu td#layoutright	
<b>ナビゲーションのスタイル</b>	
#lvl1_nav	
#lvl1_nav span	
#lvl1_nav a	
#llvl1_nav a:hover	
.menuDivider	
#lvl2_nav	
#lvl2_nav a	
#lvl2_nav td.active	
h2#title_nav	
#bread_nav	
#bread_nav a	
#logobottom	廃止（ダミー画像を使用）
<b>タブナビゲーション制御のスタイル</b>	
.levelTwoNavigation a	
.tabNavigation a	
.levelTwoNavigation a:hover	
.tabNavigation a:hover	
.levelTwoNavigation a.selected	
.tabNavigation a.selected	

.levelTwoNavigation a.selected:hover	
.tabNavigation a.selected:hover	
.propertyTabNavigation a	
#levelTwoTabDiv img	タブ ボタンの左右端の画像
.levelTwoNavigation div.levelTwoTab	
.levelTwoNavigation a	
<b>My Services サービス項目タブのスタイル</b>	
.x-grid3-row	グリッド行の背景色
.x-grid3-row TD	グリッド行のフォント
.x-grid3-row-alt	1行おきに変える背景色
.x-grid3-hd-row td	グリッド ヘッダーのフォント
ul.x-tab-strip-top	タブの背景色
.x-tree-node A SPAN	ツリーのフォント
<b>ヘッダーおよびタイトルのスタイル</b>	
div.longHeader	
div.shortHeader	
div.longHeader h4	
div.shortHeader h4	
div.longHeader span	
div.shortHeader span	
div.subHeader	
h4.header	
h4.header span	
<b>ボタンのスタイル</b>	
button	
input.primary	
input.secondary	
input.disabled	
button.primary	
input.primary	
button.secondary	
button.help	
input.secondary	
button.disabled	
input.disabled	
<b>カタログおよびサービス表示のスタイル</b>	
table.browser	
table.browser td.categoryImage	
table.browser td.categoryText	
table.browser td.categoryText	
div.smallshell	
div.service	
table#columns select	

データ テーブルのスタイル	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid,taskGrid,noGrid	
table. halfGrid,taskGrid,noGrid	
table. footGrid,noGrid	
table.dProcess	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid, taskGrid,noGrid,dProcess thead th:first	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid, taskGrid,noGrid,dProcess thead th:firstSel	
table. halfGrid,taskGrid,fullGrid tbody td tbody th	
table. footGrid,fullGrid tbody td tbody th	
table.kpi	
table.fullGrid tbody.subHeader td	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid, taskGrid,noGrid,smGrid tbody tr.shade td tbody tr.shade th taskGrid tbody tr.current th tbody tr.current td	
table. halfGrid,footGrid,taskGrid,noGrid tbody tr:hover th td	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid, taskGrid,noGrid,dProcess,smGrid thead th body.calendar table#calendar th	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid,noGrid tfoot th tfoot td	

table. halfGrid,fullGrid,footGrid,noGrid tbody tr td.select tbody tr th.select	
table. halfGrid,fullGrid,footGrid,noGrid tbody tr td.select + td td.select + th th.select + td th.select + th	
table.fullGrid tbody.td.kvpKeyHi:hover table.fullGrid tbody.th.kvpKeyHi:hover table.fullGrid tbody.td.kvpKeyHi:hover + td.kvpValue table.fullGrid tbody.th.kvpKeyHi:hover + td.kvpValue	
table.fullGrid tbody.td.kvpKeyHi table.fullGrid tbody.th.kvpKeyHi	
table.fullGrid tbody td.kvpValueHi	
<b>他のテーブルおよびテーブル関連コンテンツのスタイル</b>	
div.thead	
div.tfoot	
div.tsubfoot	
div.detailHeader	
div.detailHeader td.owi	
div.tfoot input.textBox	
div.tsubfoot input.textBox	
<b>コメントおよび履歴のスタイル</b>	
table.commentsTable	
table.commentsTable div.commentContainer	
<b>共通タスクおよびポートレットのスタイル</b>	
div.shell	
.commonTaskCell	
ul.tasks li	
ul.tasks	
img.commonTaskbullet	
<b>通常のポートレット、フォーム、およびコンテナのスタイル</b>	

div.service div.shell div.smallshell div smallShell table.halfGrid table.fullGrid table.footGrid table.taskGrid table.noGrid #treecontainer div.loginBox	
<b>入力要素</b>	
input select	サービス フォーム テキスト要素
input.textBox textarea	サービス フォーム テキストエリア要素
<b>コンテンツ スイッチングのスタイル</b>	
ul.MDITabs li:hover	
ul.MDITabs li.active	
<b>サービス フォームのスタイル</b>	
tr.error td. formReq formLabel formElement formFlex formInfo	サービス フォームで使用されるディクショナリ内で定義されているフィールドのコンポーネント（必須記号、フィールド ラベル、入力要素）
tr.error td.formIcon	
.formReq_border	
.formLabel	
.formElement	
.formFlex	
.formInfo	
.formIcon	
div#formMonitor div a	
div#formMonitor div.valid	
div#formMonitor div.invalid	
<b>カレンダーのスタイル</b>	
body.calendar table#calendar td	
body.calendar table#calendar td.selected	
<b>Service Manager のスタイル</b>	
table#SMLayout	
table#SMLayout td#SMTreeFrame	
div.SMToolbar	

table.smGrid tbody tr.hilight td, th	
div. treeHeader treeNode treeItem treeNode span.unselected	
div.treeNode span.selected	
div.treeHeader span	
table.smGrid thead th	
table.smGrid tbody td, th	
table.smGrid tbody tr.shade td, th	
<b>モジュールのメニュー</b>	
.modulemenu	
.modulemenu .menuheadingrow	
menuHighlight	

## スタイル要約 - ユーザ定義モジュール

次の表は、portal-custom-header.css で設定できるスタイルの要約です。

スタイル/クラス名	備考
<b>ヘッダーのスタイル</b>	
#headerlogo	右側ロゴ
#leftheaderlogo	左側ロゴ
#lvl1_nav_title	アプリケーション名
#header	
#usercontrols	
#cornerpiece	
#moduleMenuDiv	
.modulemenu	
.menuHighlight	
#userinfoandcontrols	
#userinforow	
#usercontrolstable	
#userconrolsrow	
#profilef	
#logoutref	
#helpref	

## 推奨される方法

`example.css` を複製して `custom.css` を作成した直後は、スタイルはユーザインターフェイスに対して効力を持ちませんが、個々のプロパティが変更されると、その結果がカスタマイズ可能モジュールに反映されます。

デフォルトのユーザインターフェイスで使用されているスタイルの中には、色の値としてではなく、背景画像として実装されるものがあります。画像の中には、置き換えのために `custom/CustomExamples/images` サブディレクトリに複製されているものがあります。置き換える画像は、タイプ、サイズ、形状、および名前が同一である必要があります。そうでない場合は、ユーザインターフェイスに正しく組み込まれません。

カスタムスタイルシートの中には、背景画像を使用するか単純に色の値を指定するかを選択できる場所が多数あります。このような場所のそれぞれに代替属性があり、どちらの属性を使用するかは、属性のコメント化またはコメント解除によって指定します。次に例を示します。

```
div.longHeader,
div.shortHeader
{
    /* background: #FD2312; */
    background: url("./images/headerGradient.gif");
    border-bottom: 2px solid #cc3333;
}
```

ここでは、ポートレットをグラデーションヘッダーにするための画像が使用されています。そのグラデーションを変更するには、`custom` サブディレクトリ内にあるこの画像を置き換えます。単色の背景色に切り替えるには、画像を指定している背景を `/* */` のパターンを使用してコメント化し、16進数で色が指定されている背景のコメントを解除します。

新しい画像を作成して、その画像を指すように `custom.css` ファイルを修正することもできます。次に例を示します。

```
#header
{
    background:#ffffff url("./images/logo.gif) top left no-repeat;
    border-bottom: 1px solid #a7a7a7;
}
```

この場合は、新しい `logo.gif` を作成してファイルを置き換えることも、新しい画像（たとえば `acme_logo.gif`）を生成することもできます。その後で、プロパティ宣言を次のように変更します。

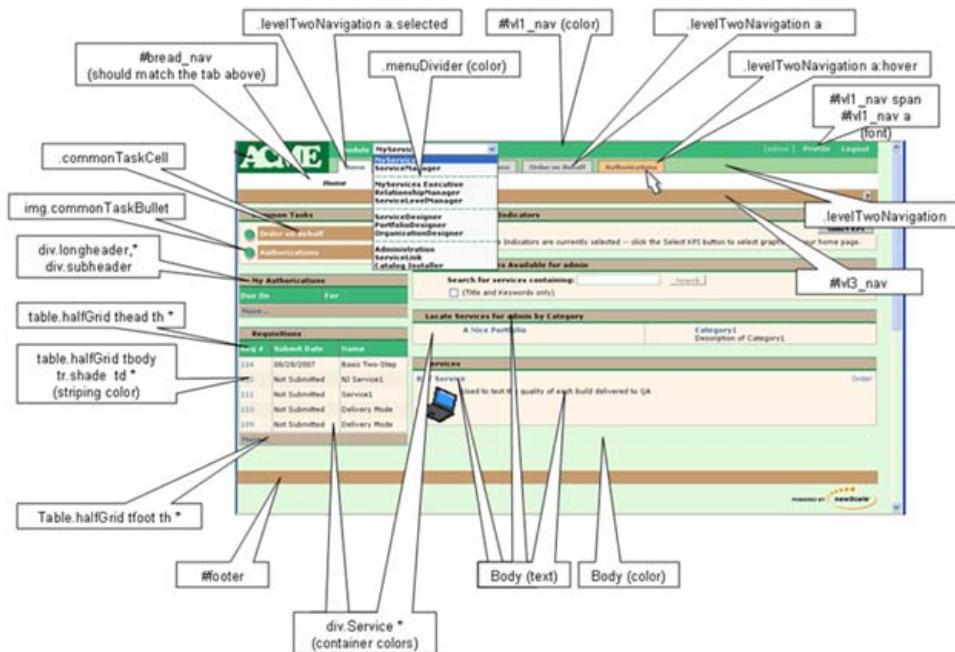
```
background:#ffffff url("./images/acelogo.gif) top left no-repeat;
```

ルック アンド フィールで使用されている他の画像についても同様です。

Portal Designer で定義および管理されるモジュールについては、ポータルページ本体にカスタムスタイルシートの影響が及ぶことはありません。代わりに、`Page Settings` を使用して、ヘッダースタイルに一致するポータルページテーマを設定します。

## スクリーンショットの例および影響を受ける各スタイル

この図は、スタイルの効果を表しています。すべてのスタイルが含まれているわけではありませんが、最もよく使用されるものが含まれています。



\* は、これがスタイルグループ内の最初の記述子であり、他にもあることを示します。

## カスタムヘッダーおよびフッター

### 概要

シスコは、Service Portal の Web ページとともに表示されるページのヘッダーおよびフッターをカスタマイズするためのテンプレートを用意しています。

### 手順

次に示す手順は、カスタムヘッダーおよびフッターを Service Portal アプリケーションに追加するための基本的なステップです。これらのスタイルの詳細については、次のセクションで説明します。

- 
- ステップ 1** example\_header.html ファイルおよび example\_footer.html ファイルを Service Portal Web アーカイブ (RequestCenter.war) の custom ディレクトリからコピーします。
  - ステップ 2** コピーしたファイルの名前を、header.html および footer.html と変更します。
  - ステップ 3** 次のセクションに示すガイドラインに従って、ヘッダーおよびフッターのファイルにコンテンツを追加します。
  - ステップ 4** カスタムヘッダーおよびフッターのファイルを、適用するスタイルに応じた所定のディレクトリに置きます。両方のファイルが存在している必要があります。カスタムヘッダーおよびフッターを使用しない場合は、空のファイルをアプリケーションサーバにコピーして該当する名前および.html 拡張子を付けます。

**ステップ 5** Administration の [Site Administration] > [Site Configuration] ページを使用してカスタムヘッダーおよびフッターをオンにします。具体的には、サイト設定パラメータ [Enable Custom Header Footer] を [On] に設定します。

**ステップ 6** Service Portal のブラウザセッションを再起動します。表示されたページに、カスタマイゼーションが反映されているはずです。

## ページヘッダーおよびフッターのカスタマイズ

カスタムページヘッダーおよびフッターは、標準のページヘッダーおよびフッターに追加して表示されます。これらの代わりに表示されるわけではありません。ヘッダーおよびフッターのhtmlファイルでは、適切と見なされるコマンドはどれでも使用できます。これには、Service Portal のデフォルトのスタイルも含まれます。

たとえば、footer.html ファイルで次のようなコンテンツを使用するとします。

```

```

この結果、フッターは次のように表示されます。この図で、「Technology by Cisco」のロゴが My Services の標準ページフッターです。



■ カスタムヘッダーおよびフッター



# CHAPTER 5

## システム管理

- ・「概要」(P.5-1)
- ・「起動およびシャットダウンの手順」(P.5-2)
- ・「継続的なインフラストラクチャメンテナンス タスク」(P.5-3)
- ・「アプリケーションの管理」(P.5-10)
- ・「アプリケーション ハウスキーピングの実行」(P.5-25)
- ・「統合の管理」(P.5-32)
- ・「インストール時のカスタム コンテンツの追加」(P.5-36)
- ・「Service Link アダプタの追加インストール」(P.5-40)
- ・「Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定」(P.5-41)
- ・「Service Link 送信ドキュメントの SSL の設定」(P.5-60)
- ・「トラブルシューティング」(P.5-68)
- ・「エラー」(P.5-74)

## 概要

システム管理の章では、次の内容について説明します。

- ・アプリケーション コンポーネントの起動およびシャットダウンの手順
- ・推奨されるバックアップ方法
- ・アプリケーション コンポーネントの設定管理およびカスタマイズ
- ・継続的なメンテナンス タスク
- ・重要なエラー状態、エラー メッセージ、および解決方法

## 対象読者

この章は、システム管理者と、Cisco Service Portal (Service Portal) のサポートを担当するその他のIT専門技術者を対象としています。この章では、企業のシステム管理に精通していることを前提としています。

## 用語

<APP\_HOME> と指定されている場合は、Service Portal がインストールされているルート ディレクトリを示しています。

## 起動およびシャットダウンの手順

ここでは、アプリケーション サーバの起動とシャットダウンの手順について説明します。対象となるサーバは次のとおりです。

- Request Center (Demand Center、Lifecycle Center、および Portal Manager を含む)
- Request Center Integration Server (Service Link)
- Advanced Reporting Server

## JBoss

JBoss アプリケーション サーバを使用した標準インストール環境の場合、Request Center はアプリケーション サーバとともに開始および停止されます。

## Windows サービス

Request Center および Service Link の各サービスを停止および再起動します。

## コマンドラインスクリプト

<APP\_HOME>/bin ディレクトリにインストールされた一連のコマンドを使用すると、Request Center のサービスを起動および停止したり、それらのサービスをインストールまたはアンインストールしたりできます。

コマンド	用途
installRequestCenterService.cmd	Service Portal を起動する Request Center サービスをインストールします。
installServiceLinkService.cmd	Service Link サービスをインストールします。
startRequestCenter.cmd	サービスとしてではなく、クライアント プロセスとして Request Center サービスを起動します。
startServiceLink.cmd	サービスとしてではなく、クライアント プロセスとして Service Link サービスを起動します。
stopRequestCenter.cmd	Request Center プロセスを停止します。
stopServiceLink.cmd	Service Link プロセスを停止します。
uninstallRequestCenterService.cmd	Request Center サービスをアンインストールします。
uninstallServiceLinkService.cmd	Service Link サービスをアンインストールします。
setEnv.cmd	Service Portal 環境の設定のために、サービスをインストールするコマンドで使用するスクリプト。

## WebSphere

WebSphere の起動方法の詳細については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。

ネットワーク クラスタ構成で展開する場合は、ノードマネージャの再起動が必要になる場合があります。サーバを再起動できない場合でも、ほとんどは WebSphere 管理コンソールを使用して Request Center および Service Link の各アプリケーションを再起動すれば十分です。

## WebLogic

WebLogic の起動方法の詳細については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。

Service Portal の通常動作時に管理サーバを再起動する必要はありません。ただし、インストール時にカスタム データベース ドライバをインストールする場合には再起動が必要です。

## Cognos Server の再起動

Cognos コンポーネントに依存する Advanced Reporting のすべてのインストールは Windows システム上にあるため、Cognos Configuration Manager から、または Windows サービスを使用して Cognos アプリケーションを再起動する手順は、どちらも Windows 固有のタスクです。

### Cognos Configuration Manager を使用した再起動

システムを再起動するには、Cognos Configuration Manager を起動した後、次の手順を実行します。

---

**ステップ 1** [Program Files] > [Cognos Tools] > [Configuration Manager] の順に選択します。

**ステップ 2** [Star Tab] > [Open Current Configuration] をクリックします。

**ステップ 3** マシン名（ツリーの最上位ノード）を選択して右クリックし、[Stop]/[Start] を選択します。

---

### Windows サービスを使用した再起動

次のサービスを停止して再起動します。

- Cognos Business Intelligence (BI) Server : すべてのレポート オプションに必要

## 継続的なインフラストラクチャ メンテナンス タスク

ここでは、継続的なメンテナンス タスクの実行方法について説明します。

## バックアップ方法

完全に展開されたシステムのコンポーネントには、Request Center、Integration Server (Service Link)、および Advanced Reporting (Cognos) が含まれています。Request Center および Integration Server はそれぞれ、Request Center.ear および ISEE.war の各展開パッケージ内のアプリケーションサーバに展開されます。

各コンポーネントは展開されているとおりにバックアップし、すべてのカスタマイゼーションは展開時または変更時に保存することを推奨します。(詳細については、「[Service Link アダプタの追加インストール](#)」(P.5-40) を参照してください)。

データベースの定期的なスケジュール バックアップも推奨されます。次の 3 つのデータベースをバックアップする必要があります。

- トランザクションデータベース (デフォルトでは Request Center)。実稼動データのみでなく、設定サービス、サービス コンポーネント、およびその他のアプリケーション オブジェクトのメタデータも保存されています。
- 分析データベース。標準レポートの作成用データおよび Request Center と Demand Center のデータマート用データが保存されています。
- 「コンテンツ保存」データベース。ビジネス視点のレポート環境で使用可能なユーザ生成コンテンツが保存されています。このようなコンテンツには、すべてのレポートの定義 (Service Portal から提供された定義と Advanced Reporting のユーザから書き込まれた定義)、レポートのビュー、スケジュール、および任意のレポートから生成された保存済みのレポートが含まれます。

## アプリケーション サーバのチューニング

チューニングの推奨事項に関する追加情報については、アプリケーション サーバ固有のマニュアルを参照してください。次に示す推奨事項は、多くの Service Portal サイトに適用できることがわかっています。

### Service Portal 圧縮の設定

組織に遠隔地のユーザが多数いる場合は、HTTP 応答の GZIP 圧縮 (RFC 1952) をオンにすると役立ちます。RFC 2616 の次のセクションを参照してください。

- セクション 3.5 : Content-coding
- セクション 14.3 : Accept-Encoding
- セクション 14.11 : Content-Encoding

GZIP 圧縮は、低速または遅延の大きいネットワークを使用するユーザにとって有用です。ただし、GZIP 圧縮により、サーバとユーザのブラウザにわずかながらオーバーヘッドが発生します。

GZIP 圧縮をイネーブルにするには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** RequestCenter.war/WEB-INF で web.xml を探します。たとえば、標準では次の場所にあります。

```
C:\CiscoServicePortal\jboss-4.2.3.GA
\server\RequestCenter\deploy\RequestCenter.ear\RequestCenter.war\WEB-INF
```

**ステップ 2** 次のエントリを検索します (コメントアウトされています)。

```
<!--filter>
<filter-name>CompressingFilter</filter-name>
<filter-class>com.planetj.servlet.filter.compression.CompressingFilter</filter-class>
</filter-->
```

**ステップ 3** コメントを削除します。エントリは次のようにになります。

```
<filter>
<filter-name>CompressingFilter</filter-name>
<filter-class>com.planetj.servlet.filter.compression.CompressingFilter</filter-class>
</filter>
```

**ステップ 4** 次のエントリを検索します（コメントアウトされています）。

```
<!--filter-mapping id="newscale_gzip_filter_1">
<filter-name>CompressingFilter</filter-name>
<url-pattern>/*</url-pattern>
</filter-mapping-->
```

**ステップ 5** コメントを削除します。エントリは次のようにになります。

```
<!--filter-mapping id="newscale_gzip_filter_1">
<filter-name>CompressingFilter</filter-name>
<url-pattern>/*</url-pattern>
</filter-mapping-->
```

**ステップ 6** ファイルを保存し、アプリケーション サーバを再起動します。

## Java のメモリ設定

Java のメモリ設定は、アプリケーション サーバが使用する Java 仮想マシン (JVM) 専用の設定です。「java -h」コマンドおよび「java -X」コマンドを使用すると、システムで使用可能なすべてのオプションのリストが返されます。これらのコマンドを発行する場合は、アプリケーション サーバが使用する JVM と同じ JVM を呼び出していることを確認してください。

- 必要に応じて -ms -mx (通常は、JVM 内のヒープとして 1 GB のメモリが予約されます)。
- Sun JVM には -server モードが推奨されます。
- 一般的な変更として、引数 --XX:MaxPermSize=128m を指定して、ガベージ コレクタの永続的世代の最大サイズを 128 MB に増やします。

Service Portal で「out of memory」エラーが発生する場合は、JVM で使用可能な最小および最大のヒープ サイズを管理する Java メモリ スイッチのチューニングが必要な場合があります。たとえば、次の設定は WebLogic に正しく適用されます。

```
MEM_ARGS="-verbose:gc -Xms500m -Xmx1024m -XX:+PrintGCTimeStamps -XX:+PrintGCDetails -XX:MaxPermSize=128m"
```

## Tomcat の最大スレッド設定

この設定では、HTTP または AJP コネクタによって作成される要求処理スレッドの最大数を制御します。したがって、この設定により、同時に処理可能な要求の最大数が決まります。デフォルトのスレッド数を使い果たし、ISAPI がクラッシュするようなまれなケースでは、次の手順で最大スレッドを変更します。

- <NS\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/deploy/jboss-web.deployer ディレクトリで「server.xml」という名前のファイルを編集します。
- コネクタ ポート 8088 の「maxThreads」設定を検索します。一度に 50 ずつ設定を増やします。

- Request Center アプリケーションを再起動します。

## JDK のアップグレードと置き換え

JDK を新しいバージョンにアップグレードするには、次の手順を実行します。

- <APP\_HOME>/bin ディレクトリで「setEnv.cmd」という名前のスクリプトを編集し、新しい JDK へのパスを指定します。
- スタートアップ スクリプトを使用している顧客の場合は、改訂された setEnv.cmd ファイルを保存した後、サーバを再起動します。
- Windows サービスを使用している顧客の場合は、Windows サービスを停止し、(<APP\_HOME>\bin\uninstall\*.cmd のスクリプトを使用して) Windows サービスをアンインストールした後、(<APP\_HOME>\bin\install\*.cmd のスクリプトを使用して) そのサービスを再度インストールします。

## データベースのチューニング

Service Portal データベースのデータベース チューニングは、「具体的なデータベース タイプ (Oracle または SQLServer) のチューニングに一般的なベスト プラクティスを使用する」という一文に要約できます。

ただし、Service Portal データベースを設定およびチューニングする方法に関する主な FAQ のいくつかと、それらの質問への回答を示すことができます。これらの問題の詳細については、該当するデータベースに固有のマニュアルを参照してください。これらの FAQ の多くは、SQLServer よりもチューニングの機会が多い Oracle に関するものです。

- Oracle および SQLServer のどちらの場合も、RAID 5 ではなく、RAID 1+0 (ストライプ化 + ミラー化) ディスクにデータベース ファイルをインストールすることが推奨されます。これが、ソフトウェアのインストールに推奨される選択肢です。
- Oracle データベースは、ローカル管理表領域 (LMT) および自動セグメント領域管理 (ASSM) を使用するように設定する必要があります。これらのテクノロジーによって、テーブルまたはテーブルスペースのパラメータ (PCTUSED、PCTFREE、INITIALEXENT、NEXTEXTENT) が正しく指定されないというこれまでの問題が解消されます。
- OLTP Service Catalog および OLAP データベース (標準レポートと Service Portal データ マート) 用には別々のデータベースまたはインスタンスを使用します。10g よりも前のリリースの Oracle の場合、ロック サイズの異なるテーブルスペースを作成するには、このことが必須でした。10g 以降の場合でも、OLTP データベースと OLAP データベースの大きく異なるアクティビティに合わせて設定パラメータを調整できるように、このことが推奨されます。Oracle DBA は、データ ウェアハウスのデータベース管理について詳しく書かれた Oracle のマニュアルを読む必要があります。

## Service Portal 固有の推奨事項

- OLTP データベースの場合は、REQUESTCENTER という名前のプライマリ テーブルスペースを作成します。このテーブルスペースには 1 ユーザにつき 10 MB、最小サイズ 500 MB を指定します。データベース管理者は、組織のベスト プラクティスに最適なエクステント管理方針を選択する必要があります。
- 必要なデータベース ストレージを非常におおまかに見積もると、完了した要求ごとに 500 kb となります。これは、サービス フォームの複雑さ、承認構造、および提供計画によって大きく異なります。

- 多数の Service Link タスクを含むサイトでは、Service Link メッセージの保存が原因でデータベース サイズが非常に大きくなることがあります。最新バージョンの Service Portal には、これらのメッセージを圧縮するさらに効率的なアルゴリズムと、メッセージ コンテキストを設定する方法が追加されています。詳細については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。完了したタスクの Service Link メッセージを消去するデータベース スクリプトが RequestCenter データベースのストアド プロシージャとして用意されており、ワンタイム ジョブとして実行したり、定期的に実行したりできます。

## Oracle のチューニング

- OLTP データベース（テーブルとインデックス）の統計情報を定期的に収集します。これは 10g Oracle Enterprise Manager (OEM) を介して自動化できます。
- カラムレベルのヒストグラム分析を実行して、Request Center Service Manager のインデックスをさらに最適化します。
- Service Portal データ マートがリフレッシュされた後に、データ マートの統計情報を収集します。
- テーブル割り当て、テーブルスペースのフラグメンテーション、および行連鎖を確認します。
- クエリーのパフォーマンスをモニタリングするために SELECT\_CATALOG\_ROLE へのアクセス権を付与します。
- Oracle 10g の場合は次のような設定を適用します。

パラメータ	値
perf._large_pool_size	16777216
*.processes	300
*.pga_aggregate_target	1059145600
*.sga_max_size	716582400 # 内部で調整されます
*.sga_target	716582400
*.sort_area_size	500000000

### データベースの統計情報の収集

RequestCenter データベースのすべてのテーブルおよびインデックスに関する統計情報を収集するには、DBMS\_STATS.GATHER\_SCHEMA\_STATS コマンドを使用します。次の例では、「RC User」がスキーマの所有者です。

```
execute DBMS_STATS.GATHER_SCHEMA_STATS(ownname=>'RCUser', cascade=>TRUE);
```

### ヒストグラム分析

「Managing Optimizer Statistics」に関する Oracle データベース管理の章では、次の点を推奨しています。

- DBMS\_STATS でテーブルの統計情報を収集する場合、テーブル内のカラムのデータ分布に関する情報が収集されます。データ分布に関する最も基本的な情報は、カラムの最大値と最小値です。ただし、カラム内のデータがスキューリングしている場合、このレベルの統計情報ではオプティマイザのニーズからすると不十分な可能性があります。スキューリングしたデータ分布の場合は、指定したカラムのデータ分布を記述するカラム統計の一部として、ヒストグラムを作成することもできます。

- ヒストグラムは、DBMS\_STATS 収集プロシージャの METHOD\_OPT 引数を使用して指定されます。Oracle Corporation では、METHOD\_OPT を FOR ALL COLUMNS SIZE AUTO に設定することを推奨しています。この設定を使用すると、ヒストグラムを必要とするカラムおよび各ヒストグラムのバケット数（サイズ）が、Oracle によって自動的に決定されます。また、ヒストグラムが必要なカラムと各ヒストグラムのサイズは手動で指定することもできます。

ヒストグラムレベルの統計情報の収集が不可欠なテーブルは、次のとおりです。

- TxActivity
- TxProcess
- TxRequisition
- TxRequisitionEntry
- DirPerson
- DirOrganizationalUnit
- UIEntry

各テーブルの統計情報を収集する DBMS\_STATS コマンドの例は、次のようにになります。

```
BEGIN
    DBMS_STATS.GATHER_TABLE_STATS (OWNNAME => 'RCUser',
                                    TABNAME => 'TXACTIVITY',
                                    METHOD_OPT => 'FOR ALL COLUMNS SIZE AUTO');
END;
```

## SQLServer のチューニング

SQLServer 2005 の場合は、次のコマンドでスナップショットをイネーブルにします。

```
ALTER DATABASE <database name> SET READ_COMMITTED_SNAPSHOT ON
```

特に Service Portal の揮発性テーブルの場合は、SQLServer の DBCC Reindex コマンドが推奨されます。このプロセスは、勤務時間外で定期的にスケジュールする必要があります（一般的には週に 1 度）。

次に示すテーブルは最も揮発性が高く、DBCC Reindex の対象となります。

TxActivity	TxEventTriggerParam	TxPerformerSummary
TxActivityAssignment	TxIncident	TxProcess
TxAttribute	TxInternalOptionList	TxRequisition
TxCheckList	TxInvocation	TxRequisitionEntry
TxChecklistEntry	TxInvocationAttribute	TxRequisitionStep
TxComments	TxJMSMessage	TxRole
TxCondition	TxJoin	TxRule
TxDictionaryHTMLBindings	TxMultivalue	TxSatisfaction
TxDocument	TxObjectDataHTML	TxService
TxEmailSent	TxObjectDictionaries	TxSubscription
TxEventTrigger	TxObjectRelation	TxTimer

## Cognos データベース コンポーネントのサイジング

Cognos では、すべてのレポートおよびクエリーの定義が ContentStore というデータベース内に格納されます。Cognos KnowledgeBase には、ContentStore のサイズ変更と維持に関するエントリが格納されます。特に重要なのは、ContentStore に必要なサイズを算出するために、予測される使用状況の統計に基づいて発行される計算式です。

これらの計算式を組み込んだスプレッドシートは、Cisco Technical Assistance Center (TAC) から入手可能です。次に例を示します。

コンポーネント	推定値	スペース / ユニット (KB)	合計 (KB)
アクティブ ユーザ	250		
レポートを実行する同時ユーザ数 (一時ディスク領域要件)	50	100,000	5,000,000
保存されたレポート 1 ~ 10 ページ (1 ユーザにつき 2、Public 1、MyFolder 1)	500	340	170,000
保存されたレポート 10 ~ 100 ページ (1 ユーザにつき 9、Public 4、MyFolder 5)	2250	440	990,000
保存されたビュー 1 ~ 100 行 (1 ユーザにつき 3、すべて MyFolder)	750	250	187,500
保存されたビュー 100 ~ 1000 行 (1 ユーザにつき 8、すべて MyFolder)	2000	350	700,000
フォルダ Public MyFolder (1 ユーザにつき 5)	1,250		0
FrameMaker モデル (シスコが提供)			20,000
空のコンテンツ ストア	1	3,000	3,000
アクティブ スケジュール (50 日 + 125 週)	175	30	5,250
合計			7,075,750

## OLTP データベース テーブル

トランザクションデータベースは、プレフィックス命名規則を採用した一連のリレーションナルテーブルで構成されます。では、これらのプレフィックスの厳密な意味は何でしょうか。DBA または実稼動データベースの維持やチューニングが必要な人への支援として、次の表を示します。これらのテーブルの構造およびコンテンツの所有権はシスコに帰属します。シスコでは、リリースごとにテーブルの名前または構造を自由に変更する権利を留保します。

プレフィックス	意味	用途
BV	ビジネス価値	Demand Center のテーブル。Demand Center のモジュールが展開されていない場合でも、テーブルは作成されます。BV プレフィックスの後には、さらにそのテーブルの性質を示す別のプレフィックス (Def、Dir、Tx。この表にすべてリストされています) が続きます。ただし、Demand Center のテーブルはすべてデフォルトのテーブルスペースに書き込まれます。
Cnf	コンフィギュレーション	Service Portal が使用する内部設定情報が含まれるテーブル。一般的に、これらのテーブルは小さく、そのコンテンツは実稼動環境内でスタティックです。

Co	ポータル コンテンツ	Portal Manager のコンテンツとページの定義が含まれるテーブル。
Def	定義	サービス フォーム、ディクショナリ、チェックリストなど、ユーザが設定可能なオブジェクトのユーザ定義を保持するテーブル。テーブル サイズは実装のサイズによって異なりますが、実稼動環境では比較的安定しています。通常は、Catalog Deployer の使用を介してのみ変更されます。
Dir	ディレクトリ	個人および組織の情報を格納するテーブル。ほとんどの場合、テーブル サイズはきわめて小さく（スキル、プロジェクト、役職）、安定しています。個人に関するテーブルは、組織の規模によって大きく異なります。
JMS	Java Message Service	内部で使用。
Mdr	メタデータ リポジトリ	（ユーザ定義の）動的スキーマを使用するテーブルのメタデータ（サービス項目、標準、ポータルなど）を格納するテーブル。
Si	サービス項目	サービス項目のデータを格納するテーブル。
St	標準	標準のデータを格納するテーブル。
Tx	トランザクション	すべてのトランザクションを格納するテーブル。テーブルが非常に大きくなる可能性があります。テーブルのデータは揮発性です。
Uc	ユーザ コンテンツ	Portal Manager のカスタム コンテンツを格納するテーブル。
UI	ユーザ インターフェイス	Service Manager のビュー、ログイン時に表示されるデフォルト モジュール、Service Link のフィルタなど、ユーザインターフェイスに関するユーザ固有のカスタマイゼーションを定義するテーブル。
Xtr	外部	Service Link が外部タスクの管理に使用するテーブル。定義 テーブル（XtrDef）は非常に小さい場合がありますが、外部タスクのメッセージを格納するテーブルは規模が大きく、急速に肥大化します。
XtrEUI	外部エンド ユーザ統合	ディレクトリ統合の定義に使用されるテーブル。

## アプリケーションの管理

ここでは、Service Portal の次の J2EE アプリケーション コンポーネントに関する情報を提供します。

- Request Center：このコンポーネントは、アプリケーションの中核を構成します（Request Center、Demand Center、Lifecycle Center、Portal Manager の各製品でユーザに表示されるあらゆる画面、すべての検査、ヘルプ画面、および API）。
- Service Link (IS または ISEE)：これは Integration Server です。エージェントおよびアダプタを使用して、さまざまなサードパーティ システムとの統合を可能にします。

ここでは、アプリケーションの展開方法、重要な設定ファイル、WebSphere、WebLogic、JBoss の管理、および ColdFusion の管理方法について説明します。また、データ ソースの使用と外部データ ディクショナリの「補助テーブル」の作成、キャッシュされたデータ、アプリケーションのセキュリティ、パッチの適用、およびマルチキャスト設定に関する情報も示します。

## 基本

### アプリケーションの展開

Request Center の .ear ファイルはファイルシステムに展開されます。このファイルには、Request Center サービスのプレゼンテーションレイヤとなる .war ファイルが含まれています。これらのファイルの正確な場所は、アプリケーションサーバによって異なります。たとえば、WebSphere 実装の場合、通常、これらのファイルは次のようなパスの下にあります。

`/apps/WebSphere/AppServer/profiles/newScale/installedApps/Cell/RequestCenter.ear`

Service Link アプリケーションは ISEE.war という .war ファイルとして提供されます (Integration Server Enterprise Edition)。WebSphere アプリケーションサーバでは、スタンドアロンの .war ファイルが .ear に自動的に「ラップ」されます。

### サーバの再起動

サーバを再起動するには、アプリケーションサーバのサーバコンソール、またはコマンドラインスクリプトを適宜使用します。必ず展開環境で管理者がスクリプトを使用できるようにしてください。

## 重要な設定ファイル

展開に関して詳細を参照する必要がある重要なファイルを次に示します。このマニュアルに明記されているか、Cisco Technical Assistance Center (TAC) からの指示がないかぎり、プロパティファイルと、類似の設定ファイルはすべて読み取り専用だと見なしてください。これらのプロパティファイルのいずれかを変更した場合は、サービスを再起動する必要があります。

### newscale.properties

このファイルは、インストールまたはアップグレードプロセス中、およびインストーラが実行されるたびに、インストーラによって作成されます。インストーラによってファイルが作成されると、RequestCenter.ear/config フォルダに保存されます。したがって、ear が再展開されると、このファイルも常に再展開されます。Request Center 管理者はファイルに含まれるデータを保持する必要があります。ただし、新しいバージョンではインストーラによって新たな情報が追加されている場合があるため、単純にファイルをコピーして復元することはしないでください。newscale.properties のエントリは次のとおりです。

- udk.datasource.jndi : RC データベースの JNDI 名
- udk.datamart.jndi : データマートデータベースの JNDI 名
- すべての登録済み EJB

### be.properties

このファイルは RequestCenter.ear のルートにあります。be.properties のエントリは次のとおりです。

- ObjectCache.Application.URL : 送信された電子メールに含まれる Request Center への URL 参照
- ObjectCache.email.host : メールリレーの SMTP ホスト
- Container.Datasource : RequestCenter データベースの JNDI 名
- Scheduler.EscalationManagerSchedule : エスカレーション評価のスケジュール

**bejms.properties**

このファイルも RequestCenter.ear のルートにあります。これには、Request Center の内部通信用の JMS 設定が含まれます。キュー名がアプリケーション サーバ上のキュー名と一致することを確認してください。

**integrationserver.properties**

このファイルは、JBoss システムの <APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/conf フォルダにあります。WebSphere および WebLogic アプリケーション サーバの場合、このファイルは ISEE.war/WEB-INF/classes フォルダにあります。このファイルには、統合サーバ（Service Link）の重要なプロパティが含まれています。

## ログの管理

Service Portal はアプリケーション サーバのログ ファイルを保持し、アプリケーションの予期されたアクティビティと予期しないアクティビティをどちらも追跡します。ログは、オープン ソース (Apache) のロギング メカニズムである log4j をベースとするフレームワークを使用して管理されます。デフォルトではログに「rolling appender」が設定されており、新しいログ ファイルが毎日開かれます。アプリケーション サーバのタイプによってログ ファイルの内容と設定を調整する機能が異なるため、ログ ファイルの場所もアプリケーション サーバのタイプによって異なります。

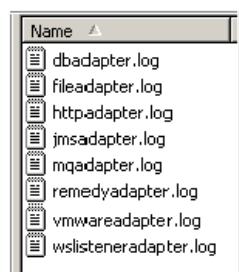
**推奨事項 :**

- ログを毎日ローテーション（これはデフォルトの動作です）
- 1 カ月分に相当するログを「オンライン」で保持
- 企業で指定した保持期間よりも古くなったログをバックアップまたは削除

Service Portal はログ ファイルを保持する必要がありません。ログ ファイルは、主にエラーが発生した場合のトラブルシューティング ツールとして有用です。

デフォルト ログ ファイルの形式は Cisco Technical Assistance Center (TAC) で想定する形式であるため、この形式を変更することは推奨しません。その代わり、顧客は自分たちのニーズを満たす独自のアベンダーを作成できます。

Service Link はシステム全体のログ ファイルに加えて、アダプタ タイプごとに個別のログ ファイルを使用するように設定されています。これらのログも log4j で管理されます。Service Link のロギングはデフォルトでイネーブルになっています。ServiceLink\$logs ディレクトリに書き込まれるアダプタ固有のログ ファイルを次に示します。



ロギングのシステム パフォーマンスが問題になる場合があります。すべてのログを記録する DEBUG レベルをイネーブルにすると、ログのサイズが急激に大きくなります。このため、フルデバッグおよびトレース レベルのロギングをイネーブルにすることは短期間にとどめる必要があります。システムのパフォーマンスが大幅に低下する可能性があるため、実稼動システムでのロギングは最小限とし、問題を再現するために必要な期間のみとする必要があります。

## ログ ファイルのエントリの例

ログ エントリには **E** (エラー)、**W** (警告)、**I** (情報)、**D** (デバッグ) の 4 種類があり、この順で重大度が低下します。ログの一部分の例は、次のようにになります。

```
[8/22/05 8:58:39:279 CDT] 4643aa LDAPEntryBean E com.newscale.bfw.ldap.LDAPEntryBean
Error matching expression, there might be an open parenthesis in expr
[8/22/05 8:58:39:290 CDT] 4643aa LDAPEntryBean E com.newscale.bfw.ldap.LDAPEntryBean
TRAS0014I: The following exception was logged
org.apache.oro.text.perl.MalformedPerl5PatternException: Invalid option: N
    at org.apache.oro.text.perl.Perl5Util.substitute
    at org.apache.oro.text.perl.Perl5Util.substitute
    at com.newscale.bfw.ldap.LDAPEntryBean.processExpression(LDAPEntryBean.java:328)
at com.newscale.bfw.ldap.LDAPEntryBean.getRegexpAttrValue(LDAPEntryBean.java:296)
[9/11/05 15:01:10:217 EST] 4715bea8 MessagequeueC W
com.celosis.logger.MessagequeueChannel TRAS0014I: The following exception was logged
java.sql.SQLException: [newScale][Oracle JDBC Driver]There is no process to read data
written to a pipe.
[9/11/05 10:26:22:934 EST] 76b9beb7 UdKernelUtil W
com.newscale.bfw.udkernel.util.UdKernelUtil The Cubic's value is NULL
[9/11/05 10:26:22:944 EST] 76b9beb7 OrgUnitDataso I
com.newscale.comps.orgunit.dao.OrgUnitDatasource Searching Organizational units for
cleaned pattern <%> for PersonID <298 >
```

## WebSphere ロギング

Request Center はほとんどのメッセージを STDOUT に転送し、WebSphere はこれを SystemOut.log にログ記録します。SystemErr.log には、すべての WebSphere エラーおよび Request Center のタイミングとメモリ使用状況に関する情報が含まれます。通常はどちらのログも次のようなパスにあります。

/apps/WebSphere/AppServer/profiles/cisco/logs/server1

トレースは、アプリケーションの特定領域に焦点を当ててイネーブルにすることができます。サーバのトレース ログは、特定の Java クラスまたはパッケージに対してイネーブルにすることができます。一般的なロギングとトレーシングは、WebSphere で認識されるすべての公開クラスについてイネーブルになります。その他の非公開クラスを追加することもできます（ただし、ロギングが必要となる状況に応じて、ケースバイケースで Cisco Technical Assistance Center (TAC) が具体的なクラス名を指定する必要があります）。

実行時ロギングは、WebSphere 管理コンソールの GUI を使用して選択できるオプションです。実行時ロギングを行うと、サーバまたはアプリケーションを再起動やリブートすることなく、選択したクラスのロギングおよびトレーシングをイネーブルにすることができます。

通常、すべてのログ ファイルおよび場所は log4j.xml ファイルで定義されます。ただし、WebSphere ではこの点もさらに制御できます。WebSphere のほぼすべてのロギングについて、SystemOut.log ファイル、およびこのファイルがあるディレクトリの他のすべてのログ ファイルがトラブルシューティングに関係し、このために必要となります。場合によっては、アダプタのログ ファイルも存在します。通常、Service Link サーバの SystemOut.log ファイルが生成された場所には、これらが常に生成されます（クラスタで動作している場合）。クラスタ内の各ノードには独自の SystemOut.log および関連ログ ファイルがあるため、これらのファイルがトラブルシューティングに必要になる場合があります。

トレースのパラメータと場所に関するログ ファイルのプロパティは、WebSphere 管理コンソールまたは WebSphere サーバに関連付けられた log4j.xml、あるいはその両方の設定で制御されます。ロギングの有効化は非常に直感的で、WebSphere 管理者が実行できる重要な操作です。

## WebLogic ロギング

WebLogic では、Request Center は WebLogic のロギング設定に従ってメッセージを転送します。デフォルトでは、すべてのロギングが WebLogic サーバのログに書き込まれます。通常、このログは次のようなパスにあります。

/apps/bea/user\_projects/domains/cisco/servers/nsServer/logs/nsServer.log

デフォルトのログ レベルは INFO に設定されています。このレベルは WLS コンソール経由で調整可能です。

## JBoss ロギング

JBoss のログは <APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/log/ の下にあります。ロギング動作を決定する jboss-log4j.xml ファイルは <APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/conf の下にあります。

Request Center はほとんどのメッセージを STDOUT に転送し、JBoss はこれを jboss\_out.log にログ記録します。JBoss\_err.log には、すべての JBoss エラーおよび Request Center のタイミングとメモリ使用状況に関する情報が含まれます。

### ロギング パフォーマンスの改善

パフォーマンスを改善するには、次の内容を追加して jboss-log4j.xml を変更します。

```
<category name="com.newscale">
  <priority value="INFO" />
</category>
<category name="com.celosis">
  <priority value="INFO" />
</category>
```

この変更により、デバッグ呼び出しがより早く捕捉されるようになり、J2EE コンテナ内で多くのコンテキストスイッチが不要になります。

## ColdFusion の管理

Catalog Deployer およびサービスのインポート/エクスポートは ColdFusion MX 6.1 のページを利用します。これらのページは、JEE コンテナで動作する ColdFusion アプリケーションによって解釈されます。ColdFusion 管理者は、次の場所からアクセスできます。

<http://<host>:<port>/RequestCenter/CFIDE/Administrator/index.cfm>

デフォルトのユーザ名は「admin」です。

ColdFusion 管理者は、主に Catalog Deployer で使用するデータ ソースの追加および削除に利用されます。

## ColdFusion データ ソースの追加とメンテナンス

Service Portal では、デフォルトで ColdFusion の「Request Center」データ ソースをインストールおよび使用します。また、Catalog Deployer は ColdFusion データ ソースを使用して展開サイトにアクセスします。展開マネージャはこのようなデータ ソースを作成し、展開パッケージのサイト間送信をイネーブルにする必要があります。

アプリケーション内のすべてのデータ ソースでは、大文字と小文字が区別されます。

ColdFusion データ ソースの作成には ColdFusion 管理者を使用します。手順の詳細については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。次に要約を示します。

- ステップ 1** ColdFusion 管理 URL (<http://<hostname>:<port>/RequestCenter/CFIDE/Administrator/index.cfm>) に接続します。
- ステップ 2** パスワード「**A\$ta1aV1\$ta**」を使用してログインします。
- ステップ 3** 左側のパネルで [Data Sources] リンクをクリックします。

Connected Data Sources		
Actions	Data Source Name	Driver
	RCExtData	Microsoft SQL Server
	RequestCenter	Microsoft SQL Server

- ステップ 4** 既存のデータ ソースを変更または確認するには、右側のパネルでデータ ソース名をクリックします。新しいデータ ソースを作成するには、データ ソース名を入力してドライバ タイプを選択し、[Add] をクリックします。データ ソース名は、Administration の [Entity Homes] 画面で指定されたサイト名と一致している必要があります。
- ステップ 5** サーバ、ポート、データベース名または SID、ユーザ名、およびパスワードに値を入力します。



**ステップ 6** [Submit] をクリックします。

**ステップ 7** [Verify All Connections] ボタンを使用して、ColdFusion データ ソースの接続を確認します。

## データ ソース

すべてのモジュールは、JNDI (Java Naming and Directory Interface) 経由で定義された J2EE データ ソースを利用します。これらのデータ ソースは正しいデータベースを指し、適切なログイン情報が設定されている必要があります。JBoss の場合、JNDI データ ソースは <APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/deploy ディレクトリにあります。

### Request Center のコア データ ソース

インストーラにより、次の 2 つのデータ ソースが自動的に作成されます。

- トランザクションデータ ソース。バージョン 2008.x 以降で作成されたインストール環境の場合、これには requestcenter-ds.xml という名前が付けられます。以前のバージョンからアップグレードされたインストール環境の場合、データ ソース名には基礎となるデータベースが反映されます (oracle-ds.xml または mssql-ds.xml)。
- レポートデータベースのデータ ソース (datamart-ds.xml という名前のデータ マートを含む)。

### 追加データ ソース

次の場合には、追加の JNDI データ ソースが必要です。

- 外部ディクショナリが使用される。
- データ取得ルールから、または SQL ステートメントカリレーションデータベース テーブルに基づくサービス定義のオプション リストから、カスタマー固有のデータ ソースにアクセスする。

Service Portal とは異なるデータベース タイプの外部データ ソースにアクセスすることは、サービス フォームではサポートされていません（たとえば、Oracle 上で動作する Service Portal のインスタンスから SQLServer データ ソースへのアクセスや、Service Portal の任意のインスタンスから Sybase データ ソースへのアクセスなど）。

データ ソースを設定する手順については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。この手順はアプリケーション サーバに固有の手順です。

## データ ソースの追加

データ取得ルールまたはオプション リストからアクセスされるすべてのデータ ソースには、対応する JNDI データ ソースが必要です。Request Center モジュールからアクセスされるデータを含む新規のデータ ソースを、J2EE アプリケーション サーバのデータ ソースに追加します。

データ ソースを追加する場合は、可能なかぎりシスコのドライバを使用してください。

### JBoss

追加のデータ ソース定義は <APP\_HOME>\jboss-4.2.3.GA\server\requestcenter\deploy ディレクトリに存在する必要があります。新規のデータ ソースを作成する最も簡単な方法は、Request Center データ ソースの XML ファイルをコピーし、必要に応じて JNDI 名と接続条件を変更することです。

通常、SQLServer データベースのデータ ソース定義にはサーバ名とポート番号が必要です。ただし、この方法は、動的なポート番号を使用する名前付きインスタンスの場合にうまくいきません。このようなインスタンスにアクセスするには、データベース名またはインスタンス名を指定して、ポート番号を省略します。

### WebSphere

- WebSphere の JDBC プロバイダーを使用します。安定性の理由から、RAR 展開のサポートは廃止されました。
- プロバイダーの追加後、またはデータ ソースに変更を行った後はノードおよび Node Manager を再起動します。

## 外部ディクショナリの「補助テーブル」の作成

Request Center 内の外部ディクショナリには、データベースの物理テーブルによる「補助」が必要です。外部ディクショナリを読み取り専用にすることはできません。すべての外部ディクショナリは読み取りと書き込みが可能です。外部ディクショナリに書き込みができるのは Request Center のみです。

Request Center が外部ディクショナリを要求に関連付ける場合、外部キーとして使用できる数値カラムを用意しておく必要があります。通常、この名前は RequisitionEntryID です。

### 補助テーブルを作成する SQL リストの例

次のコードにより、各行に一意の ID を生成するシーケンスが作成されます。RequisitionEntryID カラムにインデックスを作成すると、Service Manager のパフォーマンスが大幅に最適化されます。

外部ディクショナリの補助テーブルは、Catalog Deployer によって環境全体には転送されません。サービスのコンポーネントとして展開できるのは、ディクショナリ定義のみです。

```
create sequence X_SEQ;
create table (
    X_ID INT CONSTRAINT PK_X primary key,
    REQUISITION_ENTRY_ID INT,
    REQUESTORLANID VARCHAR2 (10),
    REQUESTORNAME VARCHAR2 (50),
    FUNDINGSOURCECODE VARCHAR2 (15),
    DATENEEDED DATE,
    REASONFORCHANGE VARCHAR2 (50),
    PROJECTNAME VARCHAR2 (50),
    TOPINITIATIVE VARCHAR2 (5));
create or replace trigger X_it
```

```

    before insert on X for each row
declare
    seq_val number;
begin
    select X_seq.nextval into seq_val from dual;
    :new.X_ID := seq_val;
end;

```

## メンテナンス リリースとパッチの適用

メンテナンス リリースの適用に関する詳細情報については、リリースに付属するリリース ノートを参照してください。パッチの場合は readme ファイルに記載されています。

パッチによっては、現在インストールされている展開環境にコンテンツを追加するか、その環境のコンテンツを置き換える必要があるものもあります。この場合、readme 内の説明には、順を追った実行手順と置き換えが必要なソフトウェアが示されています。

メンテナンス リリースおよび特定のパッチでは、展開された Service Portal 環境を完全にアップグレードまたは再インストールする必要がある場合があります。この場合は、すべてのカスタマイゼーションを保持し、アップグレードまたは再インストール後にそれらを再度適用してください。

## SSL または NTLM 経由でのサービス エクスポートの設定

Service Designer のサービス エクスポート機能は、Request Center への接続確立、エクスポートされた XML の取得、XML のファイルへの保存を行い、ユーザにリンクを返します。

アプリケーションが SSL 対応の場合は、ユーザがサービスを XML ドキュメントとしてエクスポートしようとするときに問題が発生します。Request Center への接続ではサーバに対する認証を行う必要があります。Request Center には SSL 証明書が必要です。Request Center が SSL 対応の場合は、次の手順に従って「サービスのエクスポート」機能をイネーブルにします。

**ステップ 1** Request Center Web サーバで使用する、信頼できるルート CA 証明書を、Base 64 符号化形式でファイルにエクスポートします。多くの場合、ファイルの拡張子は「.arm」または「.cert」になります。これは、任意のテキストエディタで開くことのできる単純なテキストファイルです。

**ステップ 2** 使用している Request Center マシンの Java インストール環境に付属する CA 証明書キーストアを検索します。Java インストール環境の CA 証明書キーストアは、cacerts という名前のファイルです。

- JBoss の場合、cacerts は <JAVA\_HOME>/jre/lib/security にあります。
- WebSphere の場合、cacerts <WAS\_HOME>/java/jre/lib/security にあります。

**ステップ 3** Request Center Web サーバの信頼できるルート CA 証明書を Java の cacerts キーストアにインポートします。Java の keytool ユーティリティか、WebSphere 環境の場合は IBM の ikeyman ユーティリティのいずれかを使用できます。

- keytool.exe プログラムは <JAVA\_HOME>/bin ディレクトリにあります。WebSphere の場合、Java の keytool.exe プログラムは <WAS\_HOME>/java/jre/bin ディレクトリにあります。

次に、Java の keytool ユーティリティのコマンドライン構文の例を示します。これにより、ルート CA 証明書が cacerts にインポートされます。

```
keytool.exe -import -trustcacerts -alias RC
-file <root_cert_file>
-keystore C:\jdk1.6.0_12\jre\lib\security\cacerts
```

ここで、<root\_cert\_file> は、ステップ 1 でエクスポートした Request Center Web サーバのルート CA 証明書を含むファイルのフルパス名です。

keytool プログラムにより、キーストア パスワードの入力が求められます。Java の新規インストールの場合、「cacerts」ファイルのデフォルト キーストア パスワードは「changeit」です。  
「changeit」と入力するか、このマシンに Java をインストールしてからパスワードを変更した場合は、その値を入力します。

「Trust this certificate?」という質問が表示されたら、「y」を入力します。

アプリケーション サーバのインスタンスを再起動して変更を反映します。個々のサーバやアプリケーションではなく、このマシンの JBoss、WebSphere、または WebLogic のインスタンス全体を再起動してください。

## Request Center のキャッシュされたデータ

### サイト構成の設定

ほとんどのサイト構成の設定は、アクセス高速化のために J2EE システムにキャッシュされます。J2EE アプリケーションで使用される設定をリロードするには、Administration モジュールの [Settings] ページで任意のオプションを変更し、[Update] ボタンをクリックします。これでキャッシュが無効になります、そのページの設定がリロードされます。

### Business Engine のキャッシング

Request Center には独自のワーク フロー管理システムが備わっており、これは「Business Engine」と呼ばれることがあります。Business Engine の処理（提供計画の管理）は「背後」、つまりアプリケーション サーバで行われるため、その処理の大部分はアプリケーション ユーザに意識されません。ただし、システム管理者には、Business Engine の処理を確認および場合によっては調整するためのユーザインターフェイスが提供されます。

Site Administrator のシステム ロールを持つユーザは、  
<http://<serverName:portNumber>/RequestCenter/businessengine/index.jsp> の URL 経由で Business Engine コンソールにアクセスできます。ここでは、次の作業を実行できます。

- Business Engine 設定の表示
- オブジェクト キャッシュの削除
- Escalation Manager の強制的な実行
- トランザクション キャッシュ ログの表示

## Business Engine Console

### Welcome to the Business Engine console

Choose one of the following links:

- [View the Business Engine configuration](#)
- [View the Escalation Manager status](#)
- [Transaction Cache Log](#)

## Request Center のデータ セキュリティ

### データベースのセキュリティ

SSO 経由の外部認証が使用される場合、一般的にユーザ パスワードはデータベースに保存されません。保存される場合は、一方向の MD-5 ハッシュとなります。設定ファイルまたはデータベースに保存されたパスワードは、公開/秘密キー暗号化によって暗号化されます。追加の暗号化はデータには適用されません。

Administration モジュールの設定に用意されている [UseStrongEncryption] オプションを使用すると、あらゆる形式のデータの AES 128 ビット暗号化が制御されますが、パフォーマンスが低下する場合があります。データは暗号化の前に圧縮されます。この設定は、一度イネーブルになると変更できません。フォーム データを含め、Service Portal データ マートを使用するサイトでは使用できません。

### 設定ファイル

設定ファイル内のデータベース パスワードは暗号化されます。Service Link が設定されていると、J2EE コンテナのパスワードは暗号化されずに、いくつかの設定ファイルにプレーン テキストとして保存されます。

### URL

URL は符号化されません。データレベルのセキュリティにより、各画面の承認が確認されます。バージョン 2006.1+ では URL 符号化および暗号化がイネーブルになり、符号化されていない URL はサーバで拒否されます。

## アプリケーションのセキュリティ

### セキュアな LDAP の設定

- LDAP サーバからの SSL 証明書の取得。
- LDAP サーバが SLDAP 接続をサポートすることの確認（通常はポート 636）。

Request Center は、多数の証明書を保存できるキーストアをパスワードで保護して保持します。

### SSL

Web サーバ、または Web サーバの前にあるコンテンツ スイッチでは SSL を実行することが推奨されます（特にエクストラネットをサポートする環境の場合）。

通常、Web サーバからアプリケーション サーバへの通信を暗号化する必要はありません。

### Advanced Reporting での CGI サポートの削除

いくつかのツールでは、アプリケーションをスキャンして、CGI ベースの送信（GET 形式の送信）がアプリケーションに存在しないことを確認します。

### クロスサイトスクリプティング

シスコはデータのセキュリティと安全に注目しており、XSS（クロスサイトスクリプティング）攻撃によって発生する脅威をよく認識しています。

Request Center では標準の J2EE **input-filter-config.xml** ファイルを使用して、URL に <> " ' ( ) & ; の文字が含まれないことをチェックします。

このファイルは RequestCenter.war¥WEB-INF¥config¥ にあります。

## Reporting と Advanced Reporting

Reporting および Advanced Reporting モジュールは、Request Center と Demand Center のデータマートを維持し、ユーザが使用可能な標準のレポートと KPI を生成するスクリプトを必要とします。

### レポートのバッチ プログラム

Cognos DataManager ETL から生成された Service Portal Extract-Transform-Load (ETL) スクリプトは、Service Portal 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、Request Center および Demand Center 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 スケジューラ経由で実行をスケジュールできます。Cognos サーバの newScale¥log 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 Key Performance Indicator (KPI) をサポートするには、次のスクリプトが必須です。

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、作成済み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トです。 <cognos.root>¥c8¥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。

プログラム	説明/使用方法
update_datamart.cmd	Data Manager で指定されたルールを使用して、データマートのファクト テーブルとディメンション テーブルおよび Demand Center データマートにデータを入力します。これは、すべてのスタティックなディメンションデータとファクトデータの差分リフレッシュです。 <cognos.root>¥c8¥datamanager¥log にログ ファイルが生成されます。
create_model.cmd	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トされます。
publish_fdr_pkg.cmd	FrameworkManager モデルを Cognos BI サーバに Cognos ScriptPlayer ユーザイ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 Portal データマート リフレッシュの一部として実行する必要があります。

## フォームデータ抽出スクリプト

レポート可能として指定されたディクショナリおよびサービスは、Java プログラムによってデータマートに入力されます。プログラムのアクティビティは、アプリケーションサーバの現在のログファイルに記録されます。

このプログラムは内部スケジューラ経由で実行されます。スケジュールの設定は、インストール環境の一部として指定するか、newscale.properties ファイルを編集して変更します。次のプロパティによってスケジューラが設定されます。ETL（およびその他のプロセス）は毎日実行することを推奨します。このジョブの実行中はデータマートを使用できません。ETL プロセスはトランザクション ロギングを行なながら実行されます。トランザクション サイズ (FDR\_ETL\_RECORDS\_PER\_BATCH) を増やすことを推奨します。

```
#Enable ETL Process: 0 or 1 (1=Yes, 0=No)
ENABLE_FDR_ETL_PROCESS=0

# FDR_ETL_TRIGGER : 1 for hourly, 2 for daily, 3 for minutes
FDR_ETL_TRIGGER=1

#Frequency Hourly
FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY_HOURLY=5

#Daily Time HH:MM (22:30 for 10:30 PM)
FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY_DAILY=22:30

#Frequency in minutes
FDR_ETL_TRIGGER_FREQUENCY_MINUTES=1

#Number of records per batch insertion
FDR_ETL_RECORDS_PER_BATCH=500
```

## Escalation Manager

Escalation Manager は、タスクがその運用レベル契約 (OLA) を超過したか、および超過したタイミングをモニタリングします。OLA を超過した場合、エスカレーションが設定されていれば、Escalation Manager はタスクが超過となってから、指定された時間が経過した後に適切な通知を送信します。

Escalation Manager は内部スケジューラ経由で実行されます。スケジュールの設定は、be.properties ファイルを編集して調整できます。デフォルトでは、Escalation Manager は月曜から金曜までの営業時間中に実行されるよう設定されています。

スケジュール設定は基本的に cron 式であり、必要なスケジュールを「秒 分 時 日 月 曜日」の形式で記述します。たとえば、「0 0 12 ? \* WED」という式は「毎水曜日の午後 12:00」という意味になります。

## Service Manager

Service Manager はタスク実行者が使用するモジュールで、サービス要求を実行することを目的にしています。

Service Manager を使用すると、ユーザは [Filter and Search] ポップアップ ウィンドウで一致する一連の条件を指定して、目的のタスクまたは要求を検索できます。デフォルトでは、これらの条件では「contains」演算子（たとえば、指定した文字列が名前に含まれるすべてのタスクを検索する機能）がサポートされません。

データベースに対してインデックス化されたクエリーが実行される確率を高めることで、このデフォルト動作でもパフォーマンスが最適化されます。「contains」クエリーを実行する機能をサポートすることは可能ですが、特に大規模なトランザクションデータベースなどでは応答時間が最適でなくなる可能性があるため、管理者がこの設定を変更する場合には注意が必要です。Service Manager のカスタムビューに影響が出るため、設定を何度も切り替えることは推奨されません。

Service Manager のユーザが「contains」クエリーを指定できるようにするには、newscale.properties ファイルを編集して次のプロパティ設定を追加します。

```
# Service Manager will use this flag to control Contains Query in Datatable Filter and Search
```

```
ContainsQueryInFnS=true
```

プロパティファイルのすべての変更と同様、サービスを停止して再起動し、この変更を反映させる必要があります。

## Relationship Manager

Relationship Manager は、事業単位の経営幹部向けに調整された、サービスオファリングのポートフォリオを管理する場合に使用するモジュールです。newscale.properties ファイルの設定を編集すると、カルーセル表示の有無を切り替えて表示するように Relationship Manager の [Home] ページを設定できます。

```
rm.enable.carousel=false
```

この設定のデフォルトは false で、これはカルーセルがディセーブルであることを意味します。

## Service Portal のインストール

インストール設定は RequestCenter/etc フォルダに記録されます。将来 Service Portal インストーラを呼び出す場合に備えてインストール設定が「記憶」されるように、このフォルダを保持してください。

この設定は setup\_options.txt ファイル内で参照できます。次に例を示します。

```

setup_options.txt - Notepad
File Edit Format View Help
Authorizations Queue: queue/BEEEAuthorizationsqueue
BusinessEngine Host: localhost
BusinessEngine Port: 4099
Cluster RequestCenter: 0
Cluster BusinessEngine: 0
Datasource JNDI Name: java:/REQUESTCENTERDS
AppServer JNDI Port: 4099
Inbound Queue: queue/ISEEInboundqueue
Outbound Queue: queue/ISEEOutboundqueue
JMS Queue Connection Factory: ConnectionFactory
Requisitions Queue: queue/BEEEREquisitionsqueue
JMS Port: 4099
Configure Webserver: 1
Database Type: Oracle
Advanced Options: 0
Oracle SID: boxwood
Database Server: oak.celosis.com
Database User: PP1_RC
Dictionary Date type fields: 10
Dictionary Numeric type fields: 10
Dictionary table pattern: DM_FDR_DICTIONARY_
Dictionary Tables: 100
Dictionary Text type fields: 40
ETL Records Per Batch: 100
ETL Trigger Type: 1
ETL Trigger Frequency (Hourly): 5
Field pattern: FIELD
Refresh WDDX for any update: 0
Service Date type fields: 20
Service Numeric type fields: 20
Service table pattern: DM_FDR_SERVICE_
Service tables: 100
Service Text type fields: 80
Text field max size: 200
Sender Address: internal@newscale.com
Install as Service?: 1
Database Port: 1521
Datamart Database Port: 1521
Datamart Oracle SID: boxwood
Datamart Database Server: chimera2.oakqas.celosis.com
Datamart Database User: PP1_DMDB
Datamart JNDI Name: java:/DATAMARTDS

```

インストーラが呼び出されるたびに、処理されたアクションのログが mmddyyyyhhmm というタイムスタンプ（たとえば、010720111126 など）を付けて <APP\_HOME>/logs フォルダに書き込まれます。重要なインストールログを次に示します。

ファイル名	内容
RC_Install	一般的なインストールログ。
RC_File	ファイルシステムに追加された、あるいはファイルシステムから移動または削除されたファイルに関する情報。
RC_DbInstall	データベースのインストールまたはアップグレードプロセス中に実行された SQL スクリプトおよび各スクリプトの実行にかかる時間に関する情報。
RC_Sql	インストール中にデータベースで実行された SQL ステートメントのログ。インストール中に SQL スクリプトでエラーが発生した場合は、このログが非常に有用な場合があります。ログには、エラーが発生したスクリプトのテキストが含まれ、そのエラーの具体的な内容が示されています。

## マルチキャスト設定

Request Center を单一クラスタ化したインストール環境では、クラスタ内通信のためにマルチキャストが必要となります。各ノードが同じサブネット上にあるか、スイッチでサブネット間のマルチキャストルーティングがイネーブルになっている必要があります。また、ホストサーバのネットワークインターフェイス設定でマルチキャストをイネーブルにする必要があります。

Request Center では複数のマルチキャストアドレスを使用しますが、これらのアドレスは一意である必要があります。

## マルチキャスト接続のテスト

### テスト1：Node1がNode2と通信できるか。

- 有効な未使用のマルチキャストアドレスおよびポートを選択します。
- Node2 : java -classpath ../../javagroups-all.jar org.javagroups.tests.McastReceiverTest -mcast\_addr 224.10.10.10 -port 5555
- Node1 : java -classpath ../../javagroups-all.jar org.javagroups.tests.McastSenderTest -mcast\_addr 224.10.10.10 -port 5555
- Node1にプロンプト「>」が表示されます。
- テキストを入力してReturnを押します。
- 入力したテキストがNode2に表示されます。

### テスト2：Node2がNode1と通信できるか。

Node2を送信側、Node1を受信側としてテスト1を繰り返します。

## アプリケーション ハウスキーピングの実行

### 要求の消去

#### 概要

Service Portalには、選択した日付よりも古いトランザクションまたはユーザが指定したその他の条件を満たすトランザクションを削除するトランザクション消去機能があります。これを使用すると、アプリケーション管理者はテストユーザやサンプルサービスを削除する前にテスト要求を削除することができます。また、保持する必要がなくなった古い要求を削除するなど、データベースサイズを制御するハウスマキーピングの目的で消去スクリプトを使用することもできます。ただし、消去スクリプトは大量のデータを削除するようには最適化されていないため、メンテナンス時間が長くならないように注意して使用する必要があります。

消去ユーティリティ用のソフトウェアとして、消去スクリプトが実行されるマシン上にデータベースクライアントがあることが前提条件です。Oracleの場合は、「sqlplus」がインストールされ、RequestCenterデータベースに接続するよう設定されている必要があります。SQL Serverの場合は「osql」が必要です。

#### 準備

---

**ステップ1** 消去スクリプトを実行する前にRequestCenterデータベースをバックアップします。

**ステップ2** 消去スクリプトを実行するときはRequest CenterおよびService Linkの各サービスを停止します。

**ステップ3** 次の場所でユーティリティを探します。

<APP\_HOME>\schema\util\purge

**ステップ 4** <APP\_HOME> が存在するマシンに前提条件のデータベース クライアント ソフトウェアがある場合は、このマシンから消去スクリプトを実行できます。そうでない場合は、RequestCenter データベースのあるマシン、または前提条件となるデータベース クライアントのある別のマシンに **purge** フォルダ全体をコピーします。

**ステップ 5** 次のファイルが **purge** フォルダに含まれていることを確認します。

- AddPurgeFilter.bat
- AddPurgeFilter.sh
- ClearAllPurgeFilter.bat
- ClearAllPurgeFilter.sh
- PurgeRequisitions.bat
- PurgeRequisitions.sh

**ステップ 6** Windows オペレーティング システムの場合は .bat ファイル、UNIX または Linux オペレーティング システムの場合は .sh ファイルを実行します。



#### 注意

Service Portal のサービス パックを適用してある場合は、上記のステップ 3 および 4 を繰り返して、必ず最新バージョンの消去スクリプトを使用してください。サービス パックに含まれるスクリプトは、変更されている場合があります。

## スクリプトの使用

要求消去を定義して実行するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** 消去のフィルタ条件をクリアします。

**ステップ 2** 消去のフィルタ条件を設定します。

**ステップ 3** 要求消去のリハーサルを実行します。

**ステップ 4** 本番の要求消去を実行します。

## 消去のフィルタ条件のクリア

常に同じフィルタ条件を使用して要求を消去する場合（たとえば、キャンセルされた要求をすべて消去するなど）、この手順は不要です。ただし、適切な方法として、混乱を避けるために前の実行の条件を先にクリアすることを推奨します。

1つまたはすべてのフィルタ条件をクリアするには、**ClearAllPurgeFilter** スクリプトを使用します。  
[Purge Filter Name] が指定されていない場合は、RequestCenter データベースの **CnfPurgeFilter** テーブルのフィルタ エントリがすべて削除されます。そうでない場合は、[Purge Filter Name] が **CnfPurgeFilter** テーブルに存在すれば指定されたフィルタのみが削除されます。

**Oracle :**

**ClearAllPurgeFilter ORACLE [SID] [User] [Password] [Purge Filter Name (オプション) ]**

**SQL Server :**

**ClearAllPurgeFilter SQLSERVER [Server] [Database] [User] [Password] [Purge Filter Name (オプション) ]**

オプションの [Purge Filter Name] の値は次のとおりです。

- CREATIONSTARTDATE
- CREATIONENDDATE
- CLOSEDSTARTDATE
- CLOSEDENDDATE
- REQUISITIONSTATUS
- REQUISITIONID
- SERVICEID
- SERVICENAME

### 消去フィルタ条件の追加

1つまたは複数のフィルタ条件を追加するには、**AddPurgeFilter** スクリプトを使用します。要求が削除されるのは、すべての消去条件を満たす場合のみです。フィルタ条件は RequestCenter データベースの **CnfPurgeFilter** テーブルに保存されます。

使用するデータベース タイプに対応する下記のコマンド構文を使用します。

- [SID] は Oracle データベースの ORACLE\_SID です。
- [Server] は SQL Server データベースのサーバ名です。
- [User] は「RCUser」です。
- [Password] は「RCUser」のパスワードです。
- [Purge Filter Name] および [Purge Filter Value] に指定できる値については、パラメータ表を参照してください。

#### Oracle :

**AddPurgeFilter ORACLE [SID] [User] [Password] [Purge Filter Name] [Purge Filter Value]**

#### SQL Server :

**AddPurgeFilter SQLSERVER [Server] [Database] [User] [Password] [Purge Filter Name] [Purge Filter Value]**

消去フィルタ名	説明	消去フィルタ値
CREATIONSTARTDATE	この日付以降に作成された消去要求。	DD-MON-YYYY 形式の日付。
CREATIONENDDATE	この日付以前に作成された消去要求。	DD-MON-YYYY 形式の日付。
CLOSEDSTARTDATE	この日付以降にクローズされた消去要求。	DD-MON-YYYY 形式の日付。
CLOSEDENDDATE	この日付以前にクローズされた消去要求。	DD-MON-YYYY 形式の日付。
REQUISITIONSTATUS	指定されたステータスの消去要求。	値は、OPEN、CLOSED、CANCELLED、または ALL です。
REQUISITIONID	要求 ID に基づいて特定の要求を消去します。	要求に割り当てられた固有の番号。

SERVICEID	サービス ID に基づいて、特定のサービスを含む要求を消去します。	サービスの固有識別子。サービス定義のため、Service Designer の [General] ページに表示されます。
SERVICENAME	サービス名に基づいて、特定のサービスを含む要求を消去します。SERVICEID および SERVICENAME フィルタの場合は、すべてのサービス要求を含め、要求全体が削除されます。個々のエントリ（サービス）レベルではなく、要求レベルで消去が行われます。	<p>"Email Service" など、二重引用符で囲まれたサービス名。</p> <p> <b>(注)</b> この消去フィルタ値は完全一致する必要があります、大文字と小文字を区別します。</p> <p> <b>(注)</b> UNIX または Linux オペレーティングシステムでは、サービス名にスペースが含まれている場合はこの消去フィルタを使用しないでください。</p>

## 要求消去のリハーサルの実行

要求を消去する前にオプションで「リハーサル」を実行すると、実際に要求を削除することなく、どの要求が削除されるかを確認できます。これは、フィルタ条件が有効であることを検証する役割を果たします。

フィルタ条件を満たす要求のリストを表示するには、**PurgeRequisitions** スクリプトを使用します。

**Oracle :**

**PurgeRequisitions ORACLE [SID] [User] [Password] PURGE**

**SQL Server :**

**PurgeRequisitions SQLSERVER [Server] [Database] [User] [Password] PURGE**

リハーサルで検出された要求のリストは、RequestCenter データベースの **LogPurge** テーブルに保存されます。ログエントリは実行ごとに RunID が 1 ずつ増分されてテーブルに追加されます。最も大きい RunID を指定して LogPurge テーブルのエントリをクエリーすると、消去される要求を確認できます。

リハーサルや要求の消去を何度も実行すると、時間とともに **LogPurge** テーブルが急速に大きくなる可能性があります。したがって、定期的に **LogPurge** テーブルを手動で切り捨て、以前の実行のエントリを削除することを推奨します。

ステップ 1 から 3 を繰り返すと、消去条件を修正できます。消去フィルタ条件が確定したら、実際の要求消去に進むことができます。

## 要求消去の実行

要求消去を行うと、タスクと Service Link メッセージを含め、消去フィルタ条件を満たす要求とそれらの要求に関連付けられたすべてのトランザクションデータが削除されます。

RequestCenter データベースの **LogPurge** テーブルには実際の要求消去の結果も追加されます。実際の要求消去を実行するには、次に示すように、同じ **PurgeRequisitions** コマンドに PURGE パラメータを指定して使用します。

**Oracle :**

**PurgeRequisitions ORACLE [SID] [User] [Password] PURGE**

**SQL Server :**

```
PurgeRequisitions SQLSERVER [Server] [Database] [User] [Password] PURGE
```

## ワークフローの消去

ワークフロー消去ユーティリティを使用すると、ワークフロー処理に関連するデータベースから一時データが削除されます。これらのデータが実稼動環境で使用されなくなった場合は、これらを削除すればデータベースのサイズを小さくすることができます。また、消去ユーティリティを定期的に実行すると、全体的なパフォーマンスが改善される可能性があります。

ワークフロー消去ユーティリティは、RequestCenter データベースのストアド プロシージャの形式で提供されます。データベースの規模が大きい場合、消去ユーティリティの実行には 1 時間以上かかる場合があります。このため、システムのダウン時またはアクティビティが少ない時間帯に消去を行う必要があります。データベースでスクリプトの実行にかかる時間を確認するために、サンドボックス環境でのテスト実行が推奨されます。

消去の開始/終了時間を追跡するには、ストアド プロシージャを実行する前に SQL ツールで print ステートメントを表示する設定をイネーブルにします。

## Oracle データベースでのユーティリティの実行

Oracle データベースでユーティリティを実行するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** RequestCenter データベースをバックアップします。

**ステップ 2** データベースに対応するクエリー ツール (SQL\*Plus など) を使用して、RCUser として RequestCenter データベースに接続します。

**ステップ 3** 次のコマンドを実行します。

- SET SERVEROUTPUT ON
- EXECUTE sp\_PurgeWorkflowTables;

実行の終了時に総経過時間が表示されます。次に出力の例を示します。

```
Creation/Data population of TxReq_temp-      Successful
Time taken for TxReq_Temp : .17 s
Creation/Data population of TxReqEntry_temp-   Successful
Time taken for TxReqEntry_Temp : .08 s
Creation/Data population of TxSubscription_Temp -  Successful
Time Taken for TxSubscription : 5.39 s
Creation/Data population of TxProcess_Temp -    Successful
Creation/Data population of TxJoin_Temp -       Successful
Time Taken for TxJoin : .91 s
Creation/Data population of TxCondition_Temp -  Successful
Time Taken for TxCondition : 1.18 s
Creation/Data population of TxActivity_Temp -   Successful
Creation/Data population of TxEventTrigger_Temp - Successful
Creation/Data population of TxEventTriggerParam_Temp - Successful
Time Taken for TxEventTriggerParam : .33 s
***Creation/Data population of TxEventTrigger -  Successful ***
***Creation/Data population of TxProcess -       Successful ***
Creation/Data population of XtrChannelInfo_Temp -  Successful
Creation/Data population of XtrChannelParameterSpec_Temp - Successful
***Creation/Data population of XtrChannelParameterSpec - Successful ***
Elapsed time: 10.62 s
```

```
PL/SQL procedure successfully completed.
```

## SQL Server データベースでのユーティリティの実行

SQL Server データベースでユーティリティを実行するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** RequestCenter データベースをバックアップします。

**ステップ 2** データベースに対応するクエリー ツール (SQL Server Management Studio など) を使用して、RCUser として RequestCenter データベースに接続します。

**ステップ 3** 次のコマンドを実行します。

- EXECUTE sp\_PurgeWorkflowTables

実行の終了時に総経過時間が表示されます。次に出力の例を示します。

```
(2258 row(s) affected)
Creation/Data population of TxReq_Temp-      Successful
Time taken for TxReq_Temp : 0 s
(2639 row(s) affected)
Creation/Data population of TxReqEntry_Temp - Successful
Time taken for TxReqEntry_Temp : 0 s
(56580 row(s) affected)
(0 row(s) affected)
(56580 row(s) affected)
Creation/Data population of TxSubscription_Temp -   Successful
Time taken for TxSubscription_Temp : 6 s
(4551 row(s) affected)
(2 row(s) affected)
Creation/Data population of TxProcess_Temp -     Successful
Time taken for TxProcess_Temp : 0 s
(4154 row(s) affected)
(0 row(s) affected)
(4154 row(s) affected)
Creation/Data population of TxJoin_Temp -     Successful
Time taken for TxJoin_Temp : 1 s
(9382 row(s) affected)
(9382 row(s) affected)
Creation/Data population of TxCondition_Temp -    Successful
Time taken for TxCondition_Temp : 2 s
(7017 row(s) affected)
Creation/Data population of TxActivity_Temp -     Successful
Time taken for TxActivity_Temp : 0 s
(5528 row(s) affected)
Creation/Data population of TxEventTrigger_Temp -   Successful
Time taken for TxEventTrigger_Temp : 0 s
(1202 row(s) affected)
Creation/Data population of TxEventTriggerParam_Temp -   Successful
Time taken for TxEventTriggerParam_Temp : 0 s
(5528 row(s) affected)
***Creation/Data population of TxEventTrigger -     Successful ***
(1202 row(s) affected)
***Creation/Data population of TxEventTriggerParam -   Successful ***
(4553 row(s) affected)
***Creation/Data population of TxProcess -     Successful ***
(645 row(s) affected)
Creation/Data population of XtrChannelInfo_Temp -   Successful
Time taken for XtrChannelInfo_Temp : 0 s
(8409 row(s) affected)
(8409 row(s) affected)
```

```
***Creation/Data population of XtrChannelParameterSpec - Successful***
Elapsed time: 11 s
```

## Service Link メッセージの消去

Service Link メッセージ消去ユーティリティを使用すると、データベースから nsXML メッセージが削除されます。これらのメッセージは（サービス フォームの複雑さおよびエージェントの設定に使用されるコンテンツ タイプ オプションに応じて）きわめて大きくなる可能性があるため、メッセージを削除することにより、Service Link 関連のデータを保持するために必要なデータベース サイズが大幅に削減されます。外部メッセージは変更されないままです。

### Oracle データベースでのユーティリティの実行

Oracle データベースでユーティリティを実行するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** RequestCenter データベースをバックアップします。

**ステップ 2** データベースに対応するクエリー ツール (SQL\*Plus など) を使用して、RCUser として RequestCenter データベースに接続します。

次のコマンドを実行します。

```
SET SERVEROUTPUT ON
```

```
EXECUTE exec sp_CleanupS1MessageContent (<n>);
```

ここで、<n> は成功/失敗した Service Link メッセージが保持される日数です。-1 は成功/失敗したメッセージがすべて消去されることを意味します。

実行の終了時に、消去されたメッセージの総数および経過時間が表示されます。次に出力の例を示します。

```
Updating messages with MessageStateID 2 (completed) or 3
(failed) that are older than 100 days
Done updating 3200 messages
Script Start Time 07/06/2011 02:07:11 and script End Time
07/06/2011 02:09:11
```

### SQL Server データベースでのユーティリティの実行

SQL Server データベースでユーティリティを実行するには、次の手順を実行します。

**ステップ 1** RequestCenter データベースをバックアップします。

**ステップ 2** データベースに対応するクエリー ツール (SQL Server Management Studio など) を使用して、RCUser として RequestCenter データベースに接続します。

次のコマンドを実行します。

```
EXECUTE sp_CleanupS1MessageContent <n>
```

ここで、<n> は成功/失敗した Service Link メッセージが保持される日数です。-1 は成功/失敗したメッセージがすべて消去されることを意味します。

実行の終了時に経過時間が表示されます。次に出力の例を示します。

```
Deleting messages with MessageStateID 2 (completed) or 3 (failed) that are older than 100
days
```

```
Deletion of messages started at Jul 6 2011 2:57PM
```

```
Done deleting 1530 messages Jul 6 2011 2:58PM
```

---

## 統合の管理

Service Portal 統合ポイントの詳細については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。ここでは、システム管理者が Service Portal アプリケーションの設定時に推進できる重要な統合戦略の概要を示します。

### 統合のタイプ

次のタイプの統合がサポートされます。

#### ディレクトリ統合によるデータレベルの統合

Service Portal と LDAP ディレクトリ間のデータ同期。

例：組織構造、Exchange のカレンダー情報。

#### シングルサインオンによるアプリケーションレベルの統合

シングルサインオンを使用すると、ユーザがログイン画面をバイパスし、ポータルまたは他のアプリケーションから Service Portal に直接アクセスできます。

#### インタラクティブサービスフォーム (ISF) およびアクティブフォームルールによるフォームレベルの統合

JavaScript の関数は、サードパーティシステムと通信してフォーム情報を収集、検証、または配信し、フォームの外観や動作を動的に変更します。

例：コストコードの検証、フィールドの自動入力。

#### Service Link によるタスクレベルの統合

Service Link は HTTP、ファイル、データベース、MQ と JMS のアダプタによる非同期メッセージングを提供します。外部タスクにより、Service Link エージェントが別のシステムにコマンドを発行して応答を待機するようにトリガーされます。

例：ヘルプデスクチケットのオープン、資産の更新、機器の注文。

#### Web Services RAPI による要求レベルの統合

サードパーティアプリケーションにより、Requisition API (RAPI) を使用して Request Center 内で処理が開始されます。

例：財務システムで給与支払小切手をキャンセルすると、Request Center でオフボーディングプロセスの開始および管理が行われ、アカウントがディセーブルになり資産が回収されます。

## ディレクトリ統合

システムでは複数の LDAP ディレクトリの統合が可能です。2つ以上の LDAP ソースのグループが、照会を通じて1つの LDAP システムとなります。ディレクトリ統合の設定に関する詳細については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。

ディレクトリ統合を利用すると、統合アーキテクトは LDAP データ ソースに Service Portal を接続し、個人プロファイル内の対応するフィールドにそのデータ ソースの属性をマッピングできます。統合により、設計者は LDAP ルックアップをトリガーするイベントと、そのルックアップによって Service Portal の個人プロファイルもリフレッシュするかを指定できます。LDAP ルックアップをトリガーできるイベントには次のようなものがあります。

- ログイン後の認証 (Service Portal 画面経由またはシングル サインオン経由)
- 代理オーダーの個人検索
- 個人タイプ フィールド内のフォーム データの個人検索
- 代理オーダーまたは個人検索経由で事前選択された人物のマネージャに関する個人情報のルック アップ

ディレクトリ統合では、事前に設定されたこれらのイベントと動作に加えて、プログラマがカスタム ディレクトリ インターフェイスを実装して新しい検索機能の追加や検索ロジックの改良ができる API を提供します。

## ディレクトリ マッピング

ディレクトリ データは次のような個人プロファイルの要素にマッピングできます。

- 基本および拡張個人属性（場所と連絡先情報を含む）
- 1つ以上の組織
- 1つ以上のグループ
- 1つ以上のロール

4種類のマッピングを使用できます。

- 単純マッピング。ディレクトリ属性と個人フィールド間の1対1のマッピング。
- 複合マッピング。2つ以上のディレクトリ属性を使用して、個人フィールドの値を取得します。
- 表現マッピング。1つまたは複数のディレクトリ属性に関連する正規表現を使用して、個人フィールドの値を条件付きで取得します。
- Directory Integration API による Java クラス経由のマッピング。現在の人物の現在のディレクトリ データ ソースで使用できるディレクトリ属性に基づいて、Java プラグインで個人フィールドの値を取得します。

ロケールおよびタイム ゾーンがマッピングされていない場合、Service Portal ではサーバのデフォルトを使用します。

オプションのフィールドがマッピングされていない場合、個人プロファイルに以前に入力された値は変更されないままです。

## カスタム マッピング

カスタム マッピングは、『Cisco Service Portal Integration Guide』に記述されているパターン マッチング言語（正規表現）経由、および Directory Integration API で提供されるインターフェイスを使用するカスタム プラグイン クラス経由で作成できます。

このようなマッピングは、実装ごとに LDAP 統合ドキュメントにすべて文書化する必要があります。Service Portal インスタンスが移行またはアップグレードされた場合、マッピングに必要な Java クラスはすべてカスタマイゼーションとして扱われます。

## カスタム コード

Directory Integration API で提供されるインターフェイスを使用すると、ディレクトリ統合イベントによって提供される事前定義の動作をカスタム Java クラスが置き換えまたは補完できます。インスタンスが移行またはアップグレードされた場合、このようなクラスはカスタマイゼーションとして扱われます。

さらに、カスタム クラスが JAR ファイルのサポートを必要とする場合は、これらをアプリケーションサーバにインストールし、カスタマイゼーションとして扱う必要があります。インストールの手順はアプリケーション サーバごとに異なります。

### WebSphere

---

**ステップ 1** サードパーティの JAR を WAS 外部のフォルダにコピーします。

**ステップ 2** WAS コンソールで [Environment] > [Shared Libraries] に移動します。[Cell] スコープを参照します。これで、セル内のすべてエンティティからライブラリが認識されます。(必要に応じてスコープを変更できます)。[New] をクリックして JAR の参照名を入力し、[Classpath] に JAR のフルパスを入力します。これを JAR ごとに繰り返します。変更を保存します。

**ステップ 3** [Applications] > [Enterprise Applications] に移動して、アプリケーションを選択します。[Configuration] タブで [Additional Properties] > [Libraries] に移動します。[Add] ボタンをクリックして、作成した各ライブラリを追加します。変更を保存してアプリケーションを再起動します。

---

### JBoss

---

**ステップ 1** RequestCenter.ear フォルダにサードパーティの JAR を追加します。

**ステップ 2** サードパーティの各 JAR について、RequestCenter.ear/META-INF/application.xml にモジュール参照を追加します。

**ステップ 3** Request Center サービスを再起動します。

---

## シングル サインオン

シングル サインオン機能は、ディレクトリ統合の一部として提供されます。

### シングル サインオンのトラブルシューティング

シングル サインオンに問題が発生した場合は、次の項目をチェックしてトラブルシューティングを開始します。

- LDAP または Junction/SiteMinder エージェントの設定など、環境に関連する変更を確認します。
- まだ Administrative Override 経由で Service Portal にアクセスできるかどうかを確認します。
- Request Center サービスを再起動します。

## シングル サインオン : NTLM の設定

多くの環境で Windows 認証を使用しています。IIS は統合 Windows 認証 (IWA) をサポートし、ログインしたユーザの DOMAIN\UserName をパラメータとして渡します。

### 要件

- IWA をイネーブル化した後に (Windows サービスで) IIS Admin サービスの再起動。
- Service Portal にアクセスするときの有効なドメインアカウント。
- DOMAIN 情報を除去する SSO の設定

## インタラクティブ サービス フォーム (ISF)

ISF は、Request Center サービス フォームに統合された JavaScript API です。ISF を使用すると、ユーザーの資格情報を含む現在のコンテキスト、フォームに入力済みのデータ、または表示された要求のライフサイクルに基づいて、フォームのコンテンツまたは動作を動的に変更できます。ISF の詳細については、『Cisco Service Portal Designer Guide』を参照してください。

ISF は、Service Portal リポジトリに保存された JavaScript コードを補完する、アプリケーションまたは Web サーバに保存された JavaScript ライブラリの使用をサポートします。このようなライブラリを使用する場合は、Service Portal サイトをアップグレードまたは移行するときに、ライブラリをカスタマイゼーションとして扱う必要があります。

## アクティブ フォーム ルール

アクティブ フォーム コンポーネント内で使用できるデータ取得ルールにより、Request Center で外部リレーションナル データベースまたはアプリケーション データベースからデータを取得し、サービス フォームで使用することができます。このようなデータは、フォームのフィールドへのデフォルト値の事前入力、ドロップダウンリストの生成、および詳細情報にドリルダウンする場合の値の動的入力に使用できます。また、ユーザのデータ入力を外部データと照合することもできます。

外部データベースにアクセスするルールの場合は、対応する JEE データ ソースを作成する必要があります。データ ソースを作成する手順については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。Service Portal サイトをアップグレードまたは移行する場合、このようなデータ ソースはカスタマイゼーションとして扱われます。

## Service Link

Service Link は Integration Server または ISEE (Integration Server Enterprise Edition) とも呼ばれますが、これを使用すると Request Center で XML メッセージを使用して他のシステムに同期または非同期の要求を送信できます。

Service Designer で「外部」として設定されたタスクが、Service Link によって処理されます。

Service Link は基盤のテクノロジーとして JMS キューを使用するので、JMS 設定に問題があると Service Link の動作に悪影響が出る可能性があります。ほとんどの Service Link トラブルシューティングは、Service Link モジュールを使用して行うことができます。このモジュールには、送受信された個々のメッセージとそれらのメッセージを送受信するタスクをドリルダウンする機能が備わっています。

# インストール時のカスタム コンテンツの追加

## 概要

ここでは、Service Portal のインストールのカスタマイズのためのシステム設定と、その後のインストールやアップグレードのときにカスタム コンテンツが削除または上書きされないようにするためのシステム設定に関する情報を示します。

インストーラの詳細については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。

## インストーラの動作

インストーラは EAR を構築し、次の処理を行います。

- コア製品 EAR の拡張
- インストール時に選択した設定に基づく .properties ファイルの変更
- カスタマイゼーション ファイル内のマージ（インストール パラメータの一部として指定されている場合）
- EAR からの JAR の再作成
- 宛先またはフォルダへの EAR のパブリッシュによる展開（WebSphere および WebLogic の場合）

展開手順では、EAR ファイル全体がサーバに展開されることが規定されています。EAR ファイル全体が展開されると、EAR が前回展開されたディレクトリは削除され、そのディレクトリに存在したすべての Service Portal カスタマイゼーションは失われます。

## インストール時のカスタム コンテンツの追加

カスタマイゼーションが失われないようにするために、インストーラではカスタム コンテンツがインストールに含まれるように指定できます。

**ステップ 1** カスタム コンテンツを含むアーカイブを作成します。アーカイブのディレクトリ構造は展開ディレクトリの構造と一致させる必要があります。

**ステップ 2** 『Cisco Service Portal Installation Guide』の説明に従ってインストーラを実行し、[Options] 画面が表示されるまですべての手順を完了します。

Site Component Installation Options	
11. Webserver Type	IIS
12. Configure Webserver	Yes
13. Website Instance Name	Default Web Site
14. Webserver Host	umhw21.oakgas.celosis.com
15. Webserver Port	80
16. Use Local DTD	No
17. AppServer JNDI Port	4099
18. Cluster Request Center	No
19. Include custom content?	No
20. Install as Service?	No

**ステップ 3** [Include custom content?] オプションを選択します。

**ステップ 4** 「Y」を押して、カスタム コンテンツを含めることを確定します。

[Include Custom Content?] の下に [Custom content archive path] オプションが表示されます。

Site Component Installation Options	
11. Webserver Type	IIS
12. Configure Webserver	Yes
13. Website Instance Name	Default Web Site
14. Webserver Host	vmhw21.oakqas.celosis.com
15. Webserver Port	80
16. Use Local DTD	No
17. AppServer JNDI Port	4099
18. Cluster Request Center	No
19. Include custom content?	Yes
(*)20. Custom content archive path	
21. Install as Service?	No

**ステップ 5** [Custom content archive path] オプションを選択します。

インストーラから、アーカイブのパスを入力するよう求められます。

**ステップ 6** アーカイブの名前を含め、アーカイブのフル パスを入力します。

**ステップ 7** 『Cisco Service Portal Installation Guide』の説明に従ってインストールを続行します。

インストーラがインストールを完了する間、アプリケーションの展開ディレクトリ構造にカスタム コンテンツのアーカイブが抽出されます。

Service Link Adapter Development Kit (ADK)、または Service Adapter Kit のいずれかを使用して作成されたカスタム Service Link アダプタのインストールには、同様のインストール オプションを使用できます。このオプションの詳細については、「[Service Link アダプタの追加インストール](#)」(P.5-40) を参照してください。

## Implementation-Wide カスタム ファイル

カスタマイズされたファイルはすべてカスタマイゼーションアーカイブに含まれている必要があります。実装内のすべてのサイトで、次のようなカスタマイズ済みファイルが必要になる場合があります。

カスタマイズ可能なコンポーネント	ディレクトリ/ファイル
カスタム スタイル シート、ヘッダー、フッター	RequestCenter.war¥custom¥*¥custom.css RequestCenter.war¥custom¥*¥portal-custom-header.css RequestCenter.war¥custom¥*¥images¥ RequestCenter.war¥custom¥*¥header.html、footer.html (カスタム スタイル シートがインストールされているすべてのディレクトリ)
ISF ライブラリ	RequestCenter.war¥isfcode¥*
カスタム クラス	RequestCenter.war¥WEB-INF¥classes¥ (ディレクトリ統合カスタマイゼーションに関連するクラスなどのカスタム クラス)
手作業で編集されたプロパティ ファイル (このような変更もサイト固有のものである可能性があります)	newscale.properties integrationserver.properties be.properties xml4j.properties (ロギング)

## サイト固有のカスタム ファイル

カスタマイズされたコンテンツは、サイトまたは環境に固有のものとなる場合があります。さまざまな環境でのアップグレードを容易にするには、ビルドスクリプトで環境固有のファイルを追跡できるようにします。

次の設定を変更した場合は、適切なファイルを変更しなければ変更が伝播されません。

カスタマイズ可能なコンポーネント	ファイル
ColdFusion DataSource 設定	neo-query.xml
ColdFusion 管理者パスワード	password.properties

## データベース スクリプト

データベースは、Cisco が提供する API 以外では変更しないでください。ただし、一部のスクリプトはデータベースに対して直接実行する必要がある場合があります。

### 外部ディクショナリ

外部ディクショナリはデータベース テーブルとして保存されます。これらのディクショナリを変更した場合は、必ず DDL スクリプトを実行して対応するテーブルを修正する必要があります。

### パッチ

手動による実行が必要なパッチまたはホットフィックスの一部として、SQL スクリプトがカスタマーサポートから提供される場合があります。ホットフィックスは、次の製品リリースに追加されるまではカスタマイゼーションとして扱い、ソフトウェア アップグレードまたは再インストールに含める必要があります。

## Catalog Deployer と設定管理

通常、Service Portal 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。

サイト	用途
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サービス カタログをテストします。
実稼動	ユーザ コミュニティがサービス カタログ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動環境。

この章の前半では、Service Portal リポジトリの外部にある設定項目の管理について説明しました。上記のガイドラインに従うと、Service Portal 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（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。

## 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 Portal 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動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。
- 実稼動サイトが稼動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 Portal 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

- 
- |               |   |
|---------------|---|
| <b>ステップ 1</b> | 予測されるダウンタイムをユーザに通知します。  |
| <b>ステップ 2</b> | ソース環境の Request Center および Service Link のサービスを停止します。                 |
| <b>ステップ 3</b> | 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できる命名規則を決定します。            |
| <b>ステップ 4</b> | 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 <b>-consistent</b> フラグを使用します。 |
| <b>ステップ 5</b> | Request Center および Service Link のサービスを再起動します。                       |
- 

### ターゲットへのインポート

- 
- |                |   |
|----------------|---|
| <b>ステップ 1</b>  | ターゲット環境の Request Center および Service Link のサービスを停止します。   |
| <b>ステップ 2</b>  | 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。   |
| <b>ステップ 3</b>  | 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。   |
| <b>ステップ 4</b>  | ターゲットデータベースにデータをインポートします。   |
| <b>ステップ 5</b>  | 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 Portal 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所有者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 Portal 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。 |
| <b>ステップ 6</b>  | 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。   |
| <b>ステップ 7</b>  | ターゲット環境の Request Center および Service Link のサービスを再起動します。  |
| <b>ステップ 8</b>  | [Administration] > [Entity Homes] > [SiteProtection] の [This Site Is] プロパティを現在のサイトに設定します。[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。   |
| <b>ステップ 9</b>  | 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。  |
| <b>ステップ 10</b> | 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。   |
-

## ■ Service Link アダプタの追加インストール

- 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。

# Service Link アダプタの追加インストール

## 概要

Service Link にはいくつかのデフォルト アダプタが付属しています。一連のデフォルト Service Link アダプタを拡張する場合、顧客はカスタム アダプタを作成するか、または Service Link と連携するよう設計されたサービスアダプタを購入します。ここでは、Service Portal のインストール時に、顧客が作成したカスタム アダプタおよび Service Link のサービスアダプタをインストールする方法について説明します。

## Service Link アダプタの追加インストール

インストール時に Advanced Services アダプタまたはカスタム アダプタをインストールするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** Cisco Advanced Services からアダプタアーカイブ入手してハードディスクにコピーするか、カスタム Service Link アダプタを含むアーカイブを作成してハードディスクにコピーします。カスタム アダプタの詳細については、『Cisco Service Portal Integration Guide』を参照してください。
- ステップ 2** 『Cisco Service Portal Installation Guide』の説明に従ってインストーラを実行し、[Options] 画面が表示されるまですべての手順を完了します。
- ステップ 3** [Include Custom Adapters?] オプションを選択します。
- ステップ 4** 「Y」を押して、カスタム Service Link アダプタを含めることを確定します。  
[Include Custom Adapter?] オプションの下に [Custom adapter archive path] オプションが表示されます。
- ステップ 5** [Custom adapter archive path] オプションを選択します。  
インストーラから、アーカイブのパスを入力するよう求められます。
- ステップ 6** アーカイブの名前を含め、アーカイブのフルパスを入力します。
- ステップ 7** 『Cisco Service Portal Installation Guide』の説明に従ってインストールを続行します。  
インストーラがインストールを完了する間、アプリケーションの展開ディレクトリ構造にカスタムコンテンツのアーカイブが抽出されます。
- ステップ 8** インストールする追加の Service Link アダプタごとに上記の手順を繰り返します。複数の追加 Service Link アダプタを一度にインストールすることはできません。

# Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定

## 概要

Service Link サービスの SSL をイネーブルにするには、次の作業が必要です。

- 自己署名のデジタル証明書または VeriSign などの既知の CA が署名したデジタル証明書の取得。
- 証明書のインストール。
- Service Link サービスが動作するアプリケーション サーバのセキュア ポート番号の設定。

VeriSign や Thawte のような既知の認証局によって署名された証明書を取得する場合は、これらの認証局のいずれかの署名者証明書を、ほとんどのクライアント プログラムがすでに認識しているという利点があります。Service Link サービスに自己署名証明書を使用する場合は、Web インターフェイス経由で Service Link と通信するすべての外部システムと、署名者証明書を交換する必要があります。たとえば、受信アダプタに http/ws アダプタを使用する Service Link エージェントに外部システムが応答メッセージを送信する場合、その外部システムは https URL 経由で Service Link に接続するクライアントとして機能するため、正しい SSL 接続を行うために信頼できるハンドシェイクを完了する方法を把握している必要があります。そのためには、Service Link サービスで使用される証明書の署名者を外部システムが認識している必要があります。このことを実現するため、外部システムの信頼できる認証局キーストアに Service Link の署名者証明書をインポートしておきます。詳細については、この章の後半を参照してください。



(注)

Service Link は、サーバとしては SSL ハンドシェイク時のクライアント証明書認証をサポートしていません。

## セキュア ポートと非セキュア ポート

Service Link の SSL をイネーブルになるとセキュア ポートがオンになりますが、Service Link の非セキュア ポートはオフになりません。非セキュア ポートをオフにしない場合、外部システムは引き続き http URL 経由で Service Link と通信できます。非セキュア ポートをオフにする場合は、Service Link サービスとのすべての通信で https URL を使用する必要があります。

Service Link サービスのセキュア ポートと非セキュア ポートを両方使用し、ファイアウォール システムなどの別のメカニズムによって非セキュア ポートへのアクセスを制御することは可能です。たとえば、JBoss 環境の Request Center アプリケーションは、(別の JBoss サーバ上で動作する) Service Link サービスの「クライアント」でもあります。実行時には、Request Center が URL `http://<SL_servername>:8089` を使用して Service Link サービスに接続する必要があります。Service Link サービスで非セキュア ポート 8089 がオフにされている場合は、https アドレス (つまり、`https://<SL_servername>:8443`) 経由で Service Link に接続するように Request Center を設定する必要があります。このため、Service Link サービスの非セキュア ポート 8089 およびセキュア ポート 8443 をどちらもオンにするというシナリオが考えられます。Request Center は `http://<SL_servername>:8089` 経由で Service Link に接続可能ですが、その他の外部システムは `https://<SL_servername>:8443` 経由でのみ Service Link と通信ができます。ファイアウォール システムを設定すると、すべての外部システムからのポート 8089 へのアクセスを拒否できます。

ここでは、アプリケーション サーバの非セキュア ポートをオフにする方法や、非セキュア ポート番号へのアクセスを拒否するようにファイアウォール システムを設定する方法について説明しません。必要な情報を入手するには、システム管理者またはご使用のアプリケーション サーバのベンダーに問い合わせてください。

## クラスタ化環境と非クラスタ化環境

JBoss 環境の Service Link は独立した JBoss サーバ上で動作します。Service Link の SSL をイネーブルにするには、Service Link が動作している JBoss サーバの証明書およびセキュア ポート番号を設定します。

クラスタ化されていない WebLogic 環境または WebSphere 環境では、Request Center アプリケーションと同じ WebLogic サーバまたは WebSphere サーバに Service Link を展開します。Service Link の SSL をイネーブルにするには、実質的には Service Link と Request Center のサービスがどちらも動作している WebLogic サーバまたは WebSphere サーバと同じサーバの証明書およびセキュア ポート番号を設定します。

クラスタ化された WebLogic 環境または WebSphere 環境では、クラスタに属していない、独立した WebLogic サーバまたは WebSphere サーバに Service Link を展開する必要があります。(Request Center および Business Engine のみがクラスタに展開されます)。このため、Service Link の SSL をイネーブルにするには、Service Link が動作している WebLogic サーバまたは WebSphere サーバの証明書およびセキュア ポート番号のみを設定します。

## 証明書キーストアの作成

Service Link サービスの保護に使用できるデジタル証明書は取得済みであると仮定します。この証明書は自己署名するか、または VeriSign のようなサードパーティ認証局から取得できます。いずれの場合も、デジタル証明書はアプリケーション サーバからアクセス可能な Java キーストア (jks ファイル) にインポートする必要があります。また、署名者証明書（証明書の公開キーとも呼ばれます）は、SSL モードで Service Link サービスと通信する外部システムに提供できるように、「Base64 で符号化された ASCII」形式のファイルにエクスポートする必要があります。

このマニュアルの後半の手順では、すでにデジタル証明書が格納されている有効なキーストア ファイルから開始することを想定します。説明を容易にするため、使用するキーストア ファイルの名前は「**slkeystore.jks**」とします。証明書は「**servicelink**」というエイリアスの下に格納されています。このキーストア ファイルを開くためのパスワードは「**slpassword**」です。

さらに、「**slsigner.cer**」という名前のファイルに「Base64 で符号化された ASCII」形式で署名者証明書がエクスポートされているものとします。「Base64 で符号化された ASCII」形式とは、次の例のような形式のことです。

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIICPDCCAaUCBE17w1cwDQYJKoZIhvcNAQEEBQAwZTELMAkGA1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAKNB
MRIwEAYDVQQHEw1TYW4gTWF0ZW8xETAPBgNVBAoTCG51d1NjYWx1MQswCQYDVQQLEwJRQTEVMBMG
A1UEAxMMS2hhbmcgTmd1eWVuMB4XDTExMDMxMjE5MDI0N1oXDTIxMDMwOTE5MDI0N1owZTELMAkG
A1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAKNBMRiwEAYDVQQHEw1TYW4gTWF0ZW8xETAPBgNVBAoTCG51d1Nj
YWx1MQswCQYDVQQLEwJRQTEVMBMGA1UEAxMMS2hhbmcgTmd1eWVuMIGfMA0GCSqGSIb3DQEBAQUA
A4GNADCBiQKBgQDhTxg2RwarD6Wn4iqYeOok3ykfXzzIDarf/X63omXquTmN0Up+mg6oJmPAfqJA
17k4+Dn7dfvtAc4h8qra7PBEBU48zrzRqZd6VAK07rz++C1lQt64mHXYVomb5vWPGeKA41j9v1v
ENj/tE/6++IqbwnxAqeZtY3EvEM7dcCWDwIDAQABMA0GCSqGSIb3DQEBAUAA4GBAAaqCnfEAovy
Uf2S+oAXYDo5N387a035APsz5iiUM5oiKR/KW3oRz/v0P0I/o3n312kDIJ01111pl6qpZRtPEsr1
b00Tu1cXfPmizEtzOole606qDS+Dzks1+YYz2mLL2Zq40d1EPsMolyqyUmyq3GHaEnuhWemcv2aAwGFgbQYd
-----END CERTIFICATE-----
```

## アプリケーション サーバのキーストアのインストール

ここでは、証明書ファイルをインストールする手順および各種アプリケーション サーバの SSL を設定する手順について説明します。

## JBoss 4.2.3

Service Link マシンの「管理者」ユーザとして次の手順を実行します。

**ステップ 1** Service Link マシンの「<APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/conf」ディレクトリに証明書キーストア ファイル「slkeystore.jks」をコピーします。

**ステップ 2** 「<APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/deploy/jboss-web.deployer/server.xml」ファイルを次のように変更します。

次のセクションを検索します。

```
<!--
<Connector port="8443" protocol="HTTP/1.1" SSLEnabled="true"
maxThreads="150" scheme="https" secure="true"
clientAuth="false" sslProtocol="TLS" />
-->
```

次のように変更します（コメントのカッコを削除し、*keystoreFile* 変数および*keystorePass* 変数を追加します。ディレクトリパスではバックスラッシュではなくフォワードスラッシュを使用します）。

```
<Connector port="8443" protocol="HTTP/1.1" SSLEnabled="true"
maxThreads="150" scheme="https" secure="true"
clientAuth="false" sslProtocol="TLS"
keystoreFile="C:/CiscoServicePortal/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/conf
/slkeystore.jks"
keystorePass="slpassword" />
```

**ステップ 3** マシンでポート 8443 が使用されていないことを確認します。このポートが使用されている場合は、使用できる別のポート番号に「接続ポート」を変更します。

**ステップ 4** Service Link サービスを再起動します。

**ステップ 5** 「<APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/log/server.log」ログ ファイルを参照して次のメッセージがあることを確認し、ServiceLink サービスがポート 8443 で起動したことを確認します。

```
INFO [org.apache.coyote.http11.Http11Protocol] Starting Coyote HTTP/1.1 on http-8443
```

これで、Service Link サービスが SSL に対応しました。

**ステップ 6** *servicelink* 証明書用の署名者証明書を含む「slsigner.cer」ファイルをすでに作成済みの場合は、このステップを省略します。そうでない場合は、次の手順を実行して署名者証明書をエクスポートします。署名者証明書をエクスポートするには、いくつかの方法があります。次の手順は、Sun JDK 6 インストールに付属する「keytool.exe」ユーティリティを使用して証明書をエクスポートする方法の 1 つに過ぎません。

a. コマンドプロンプト ウィンドウで次のコマンドを実行します。

```
cd <APP_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/ServiceLink/conf
<JAVA_HOME>/bin/keytool -export -rfc -file slsigner.cer -alias servicelink -keystore
slkeystore.jks -storepass slpassword
```

b. 「slsigner.cer」ファイルが有効であることを確認するには、次のコマンドを実行します。

```
<JAVA_HOME>/bin/keytool -printcert -file slsigner.cer
```

**ステップ 7** Service Link サービスの非セキュア ポート（8089）をディセーブルにする場合は、Service Link サービスと通信する外部システムを管理するシステム管理者に「slsigner.cer」ファイルを送信します。その外部システムでは、2 つの設定を行う必要があります。

a. Service Link URL を、http アドレスからセキュア ポート番号を使用する https アドレスに変更する必要があります。たとえば、変更前は次のような Service Link URL であるとします。

```
http://<sl_servername>:8089/IntegrationServer/ishttplistener/ <agent_name>
```

これを次のように変更する必要があります。

```
https://<sl_servername>:8443/IntegrationServer/ishttplistener/ <agent_name>
```

- b.** Service Link サービスとの SSL 接続時に信頼できるハンドシェイクを確立できるように、*servicelink* 証明書の署名者証明書（つまり、「slsigner.cer」ファイルの内容）を外部システムの信頼できる Java 認証局キーストアにインポートする必要があります。

**ステップ 8** Service Link の非セキュア ポートをディセーブルにする場合は、Request Center サービスの信頼できる Java 認証局キーストアにも署名者証明書をインポートする必要があります。これは、Request Center アプリケーションが独立した JBoss サーバ上で動作しており、実行時には Service Link サービスに接続する「クライアント」として機能するためです。Request Center の信頼できる Java CA キーストアに署名者証明書をインポートするには、次の手順を実行します。

- a.** Request Center マシンに「管理者」ユーザとしてログインします。
  - b.** 「<JAVA\_HOME>/jre/lib/security」ディレクトリで「cacerts」ファイルを探します。ここで、<JAVA\_HOME> は Sun JDK 6 インストール環境のルート ディレクトリです。このファイルは、Sun JDK 6 インストールに同梱されている、信頼できる CA キーストアです。
- <JAVA\_HOME> が、JBoss アプリケーションサーバが使用する正しい Java ディレクトリであることを確認してください。これを確認するには、「<APP\_HOME>/bin」ディレクトリの下にある「setEnv.cmd」ファイル内の JAVA\_HOME 設定を検索します。たとえば、`set JAVA_HOME=C:/jdk1.6.0_23` などが該当します。
- c.** 「<JAVA\_HOME>/jre/lib/security」ディレクトリに「slsigner.cert」ファイルをコピーします。
  - d.** コマンドプロンプト ウィンドウで次のコマンドを実行して、署名者証明書を「cacerts」キーストアにインポートします。

```
cd <JAVA_HOME>/jre/lib/security  
<JAVA_HOME>/bin/keytool -import -trustcacerts -alias servicelink -noprompt -file slsigner.cer -keystore cacerts -storepass changeit
```

上記のコマンドでは、「cacerts」キーストアファイルのパスワードがまだデフォルト値の「changeit」であると仮定しています。使用する環境で「cacerts」のパスワードが変更されている場合は、それを適切な値に置き換えてください。

- e.** 「<APP\_HOME>/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/deploy/RequestCenter.ear/config」ディレクトリの下の「**newscale.properties**」ファイルを次のように変更します。

次のパラメータを検索します。

```
isee.base.url=http://<hostname>:8089
```

これを次のように変更します。

```
isee.base.url=https://<hostname>:8443
```

- f.** Request Center サービスを再起動します。

**ステップ 9** ステップ 8 を実行しないようにするために、Service Link サービスの非セキュア ポート 8089 およびセキュア ポート 8443 をどちらもオンにする場合があります。このようにすると、Request Center アプリケーションは非セキュア URL (`http://<hostname>:8089`) を使用して引き続き Service Link に接続できます。ただし、外部システムからの非セキュア ポート 8089 へのアクセスをブロックするために、（ファイアウォール システムなど）なんらかの対策を立てることもできます。

## WebLogic 10.3

WebLogic 管理コンソールにアクセスできるユーザで次の手順を実行します。

- ステップ 1** Service Link が動作している WebLogic マシンの「`<JAVA_HOME>\re\lib\security`」ディレクトリに、証明書キーストア ファイル「`slkeystore.jks`」をコピーします。



(注)

クラスタ化された WebLogic 環境では、クラスタに属していない WebLogic サーバに Service Link を展開する必要があります。したがって、必ず Service Link に適した WebLogic サーバを特定してください。

`<JAVA_HOME>` が、*WebLogic* アプリケーション サーバが使用する正しい Java ディレクトリであることを確認してください。「`<WL_HOME>\common\bin`」ディレクトリの下にある「`commEnv.cmd`」ファイル内の `JAVA_HOME` 設定を検索します (UNIX または Linux では「`commEnv.sh`」を検索します)。たとえば、`set JAVA_HOME=C:\jdk160_23` などが該当します。

- ステップ 2** WebLogic 管理コンソールにログインし、[`<domain>`] > [Environment] > [Servers] に移動します。

- ステップ 3** Service Link 用の WebLogic サーバの名前をクリックして、その設定を開きます。

- ステップ 4** [Configuration] > [Keystores] サブタブを選択します。

Keystores:	Custom Identity and Java Standard Trust
<b>— Identity —</b>	
Custom Identity Keystore:	<code>\re\lib\security\slkeystore</code>
Custom Identity Keystore Type:	jks
Custom Identity Keystore Passphrase:	*****
Confirm Custom Identity Keystore Passphrase:	*****
<b>— Trust —</b>	
Java Standard Trust Keystore:	<code>C:\UDK160~1\re\lib\security\cacerts</code>
Java Standard Trust Keystore Type:	jks
Java Standard Trust Keystore Passphrase:	*****
Confirm Java Standard Trust Keystore Passphrase:	*****

- ステップ 5** [Keystores] ページで次の値を入力します。`<JAVA_HOME>` を Java ディレクトリのフルパス名で置き換えます。(読み取り専用フィールドの場合、表示された値が正しいことを確認します)。

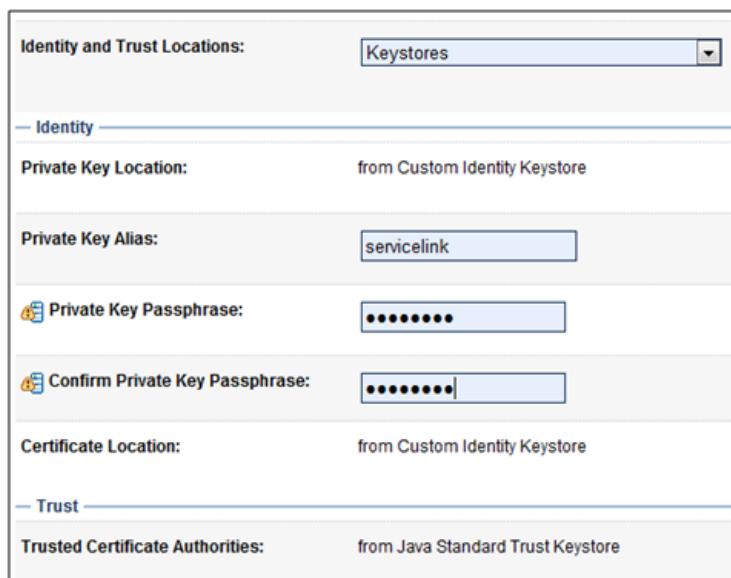
フィールド	値
Keystores	Custom Identity and Java Standard Trust
Custom Identity Keystore	<code>&lt;JAVA_HOME&gt;\re\lib\security\slkeystore</code>
Custom Identity Keystore Type	jks

Custom Identity Keystore Passphrase	slpassword
Confirm Custom Identity Keystore Passphrase	slpassword
Java Standard Trust Keystore	<JAVA_HOME>/lib/security/cacerts
Java Standard Trust Keystore Type	jks
Java Standard Trust Keystore Passphrase	changeit
Confirm Java Standard Trust Keystore Passphrase	changeit

[Java Standard Trust Keystore Passphrase] については、「cacerts」キーストアファイルのパスワードがまだデフォルト値の「changeit」であると仮定しています。使用する環境で「cacerts」のパスワードが変更されている場合は、それを適切な値に置き換えてください。

**ステップ 6** [Save] をクリックします。

**ステップ 7** [Configuration] > [SSL] サブタブを選択します。



**ステップ 8** [SSL] ページで次の値を入力します。

Identity and Trust Locations	Keystores
Private Key Alias	servicelink
Private Key Passphrase	slpassword
Confirm Private Key Passphrase	slpassword

**ステップ 9** [Save] をクリックします。

**ステップ 10** [Configuration] > [General] サブタブを選択します。

Name:	hydra2_sl
Machine:	hydra2
Cluster:	(Stand-Alone)
Listen Address:	[Redacted]
<input checked="" type="checkbox"/> Listen Port Enabled	
Listen Port:	9001
<input checked="" type="checkbox"/> SSL Listen Port Enabled	
SSL Listen Port:	9443

**ステップ 11** [General] ページで次の値を入力します。

- [SSL Listen Port Enabled] チェックボックスをオンにします。
- [SSL Listen Port] = <9443 など、使用できるポート番号を入力>

**ステップ 12** [Save] をクリックします。

**ステップ 13** Service Link が展開されている WebLogic サーバを再起動します。

**ステップ 14** 「<WL\_servername>.out」ログファイルを参照して次のようなメッセージがあることを確認し、WebLogic サーバがセキュアポート(9443)で起動したことを確認します。

```
<Notice> <Security> <BEA-090171> <Loading the identity certificate and private key stored
under the alias hydra2 from the jks keystore file
C:\jdk1.6_23\jre\lib\security\slkeystore.>
<Notice> <Server> <BEA-002613> <Channel "DefaultSecure" is now listening on
192.168.21.72:9443 for protocols iiops, t3s, ldaps, https.>
```

これで、Service Link サービスが SSL に対応しました。

**ステップ 15** servicelink 証明書用の署名者証明書を含む「slsigner.cer」ファイルをすでに作成済みの場合は、このステップを省略します。そうでない場合は、次の手順を実行して署名者証明書をエクスポートできます。署名者証明書をエクスポートするには、いくつかの方法があります。次の手順は、Sun JDK 6 インストールに付属する「keytool.exe」ユーティリティを使用して証明書をエクスポートする方法の 1 つに過ぎません。

- a. コマンドプロンプト ウィンドウで次のコマンドを実行します。

```
cd <JAVA_HOME>\jre\lib\security
<JAVA_HOME>\bin\keytool -export -rfc -file slsigner.cer -alias servicelink -keystore
slkeystore.jks -storepass slpassword
```

- b. 「slsigner.cer」ファイルが有効であることを確認するには、次のコマンドを実行します。

```
<JAVA_HOME>\bin\keytool -printcert -file slsigner.cer
```

**ステップ 16** Service Link サービスの非セキュア ポートをディセーブルにする場合は、Service Link サービスと通信する外部システムを管理するシステム管理者に「slsigner.cer」ファイルを送信します。その外部システムでは、2 つの設定を行う必要があります。

- Service Link URL を、http アドレスからセキュア ポート番号を使用する https アドレスに変更する必要があります。たとえば、変更前は次のような Service Link URL であるとします。

```
http://<sl_servername>:9001/IntegrationServer/ishttplistener/<agent_name>
```

これを次のように変更する必要があります。

```
https://<sl_servername>:9443/IntegrationServer/ishttplistener/<agent_name>
```

- Service Link サービスとの SSL 接続時に信頼できるハンドシェイクを確立できるように、*servicelink* 証明書の署名者証明書（つまり、「slsigner.cer」ファイルの内容）を外部システムの信頼できる Java 認証局キーストアにインポートする必要があります。

## クラスタ化された WebLogic 環境の場合のみ

**ステップ 1** Service Link サービスの非セキュア ポートをディセーブルにする場合は、Request Center サービスの信頼できる Java 認証局キーストアにも署名者証明書をインポートする必要があります。これは、クラスタに属していない、独立した WebLogic サーバで Service Link が動作するためです。（Request Center および Business Engine のみ、クラスタにインストールできます）。Request Center は、実行時に Service Link サービスに接続する「クライアント」として機能します。Request Center の信頼できる Java CA キーストアに署名者証明書をインポートするには、次の手順を実行します。

- Request Center アプリケーションが動作している WebLogic クラスタ ノードのいずれかにログインします。
- 「<JAVA\_HOME>/jre/lib/security」ディレクトリで「cacerts」ファイルを探します。ここで、<JAVA\_HOME> は Sun JDK 6 インストール環境のルート ディレクトリです。このファイルは、Sun JDK 6 インストールに同梱されている、信頼できる CA キーストアです。

<JAVA\_HOME> が、WebLogic アプリケーション サーバが使用する正しい Java ディレクトリであることを確認してください。これを確認するには、「<WL\_HOME>/common/bin」ディレクトリの下にある「commEnv.cmd」ファイル内の JAVA\_HOME 設定を検索します（UNIX または Linux では「commEnv.sh」を検索します）。次に例を示します。

```
set JAVA_HOME=C:/jdk160_23.
```

- 「<JAVA\_HOME>/jre/lib/security」ディレクトリに「slsigner.cert」ファイルをコピーします。
- コマンドプロンプト ウィンドウで次のコマンドを実行して、署名者証明書を「cacerts」キーストアにインポートします。

```
cd <JAVA_HOME>/jre/lib/security
<JAVA_HOME>/bin/keytool -import -trustcacerts -alias servicelink -noprompt -file slsigner.cer -keystore cacerts -storepass changeit
```

上記のコマンドでは、「cacerts」キーストア ファイルのパスワードはまだデフォルト値の「changeit」です。使用する環境で「cacerts」のパスワードが変更されている場合は、それを適切な値に置き換えてください。

- Request Center が展開されている WebLogic クラスタのすべてのノードの「<JAVA\_HOME>/jre/lib/security」ディレクトリに、前のステップで更新した「cacerts」ファイルをコピーします。たとえば、WebLogic クラスタに 3 つのノードが含まれており、各ノードが別のマシンである場合は、このマシンから「cacerts」ファイルを他の 2 つのマシンにコピーします。

- f. 「<BEA\_HOME>\$user\_projects\$domains\$<domain\_name>\$servers\$<servername>\$stage\$RequestCenter\$enter\$config」ディレクトリの下にある「**newscale.properties**」ファイルを次のように変更します。

次のパラメータを検索します。

```
isee.base.url=http://<hostname>:9001
```

これを次のように変更します。

```
isee.base.url=https://<hostname>:9443
```

- g. Request Center が展開されている WebLogic クラスタのノードごとにステップ (f) を繰り返します。

- h. Request Center の WebLogic クラスタを再起動します。

## ステップ 2

ステップ 1 を実行しないようにするために、Service Link サービスの非セキュア ポートおよびセキュア ポートをどちらもオンにする場合があります。このようにすると、Request Center アプリケーションが非セキュア URL (<http://<hostname>:9001>) を使用して引き続き Service Link に接続できます。ただし、すべての外部システムからの非セキュア ポートへのアクセスをブロックするために、(ファイアウォール システムなど) なんらかの対策を立てることもできます。

## WebSphere 7

インストール時には、WebSphere サーバの非セキュア ポート (*WC\_defaulthost*) およびセキュア ポート (*WC\_defaulthost\_secure*) がどちらも WebSphere セットアップ プログラムによって自動的に設定されます。また、WebSphere サーバの「**default**」という名前のエイリアスの下に、自己署名証明書（有効期限 1 年）も自動的にインストールされます。次のいずれかを実行するよう選択できます。

- Service Link が動作している WebSphere サーバの「**default**」自己署名証明書を使用する。
- この章の最初で作成した「slkeystore.jks」ファイルの証明書を使用する。
- WebSphere サーバ用に別の自己署名証明書をする。

このマニュアルでは、WebSphere サーバ用の自己署名証明書を作成する方法は説明しません。ただし、以降のセクションには、(a) 既存の「**default**」証明書を使用する方法、または (b) 「slkeystore.jks」ファイルの証明書を使用する方法についての説明があります。

どの証明書を使用するかを選択する前に、まず次のセクションで説明する手順を実行し、Service Link が動作している WebSphere サーバで使用されているセキュア ポート番号およびキーストアを特定する必要があります。

## WebSphere サーバのセキュア ポートおよびキーストアの特定

### ステップ 1

WebSphere 管理コンソールにログインし、[Servers] > [Application servers] に移動します。

### ステップ 2

Service Link が展開されている WebSphere サーバの名前をクリックします。

クラスタ化された WebSphere 環境では、クラスタに属していない WebSphere サーバに Service Link を展開する必要があります。必ず Service Link に適した WebSphere サーバを特定してください。

### ステップ 3

[Configuration] タブの [Ports] ノードを開きます。

## ■ Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定

Communications		
Ports		
Port Name	Port	Details
BOOTSTRAP_ADDRESS	28810	
SOAP_CONNECTOR_ADDRESS	8881	
SAS_SSL_SERVERAUTH_LISTENER_ADDRESS	9407	
CSIV2_SSL_SERVERAUTH_LISTENER_ADDRESS	9408	
CSIV2_SSL_MUTUALAUTH_LISTENER_ADDRESS	9409	
WC_adminhost	9061	
WC_defaulthost	9080	
DCS_UNICAST_ADDRESS	9354	
WC_adminhost_secure	9044	
WC_defaulthost_secure	9443	
SIP_DEFAULTHOST	5060	
SIP_DEFAULTHOST_SECURE	5061	
SIB_ENDPOINT_ADDRESS	7276	
SIB_ENDPOINT_SECURE_ADDRESS	7286	
SIB_MQ_ENDPOINT_ADDRESS	5558	
SIB_MQ_ENDPOINT_SECURE_ADDRESS	5578	
ORB_LISTENER_ADDRESS	0	

**ステップ 4** [WC\_defaulthost] および [WC\_defaulthost\_secure] に設定されているポート番号を特定します。  
「WC\_defaulthost」のポート番号は非セキュアポート、「WC\_defaulthost\_secure」のポート番号はセキュアポートです。後で必要になるため、セキュアポート番号を書き留めます。

**ステップ 5** [Security] > [SSL certificate and key management] に移動します。

The screenshot shows the Cisco Service Portal interface. On the left, there is a navigation sidebar with various links like 'Welcome', 'Guided Activities', 'Servers', 'Applications', 'Resources', 'Security' (which is expanded to show 'Secure administration, applications, and infrastructure', 'SSL certificate and key management', 'Bus Security', 'Web services'), 'Environment', 'System administration', 'Users and Groups', 'Monitoring and Tuning', 'Troubleshooting', 'Service integration', and 'UDDI'. The main content area is titled 'SSL certificate and key management' and contains sections for 'SSL configurations' and 'Configuration settings'. The 'SSL configurations' section includes a note about the Secure Sockets Layer (SSL) protocol providing secure communications between remote server processes or endpoints. It also mentions that in previous versions, manual configuration was required for each endpoint, but now a single configuration can be defined for the entire application-serving environment. The 'Configuration settings' section includes links for 'Manage endpoint security configurations' and 'Manage certificate expiration'.

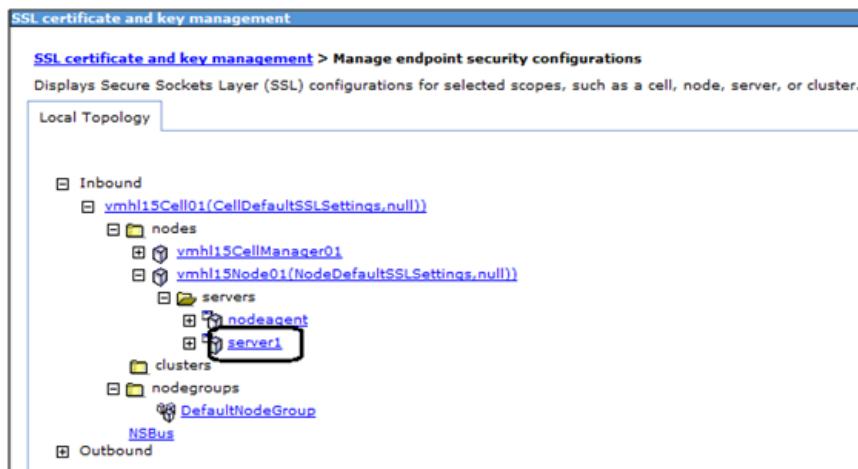
**ステップ 6** [Manage endpoint security configurations] をクリックします。

**ステップ 7** [Inbound] > [<cell\_name>] > [nodes] > [<node\_name>] > [servers] > [<SL\_server>] を展開します。ここで、<SL\_server> は Service Link が展開されている WebSphere サーバです。

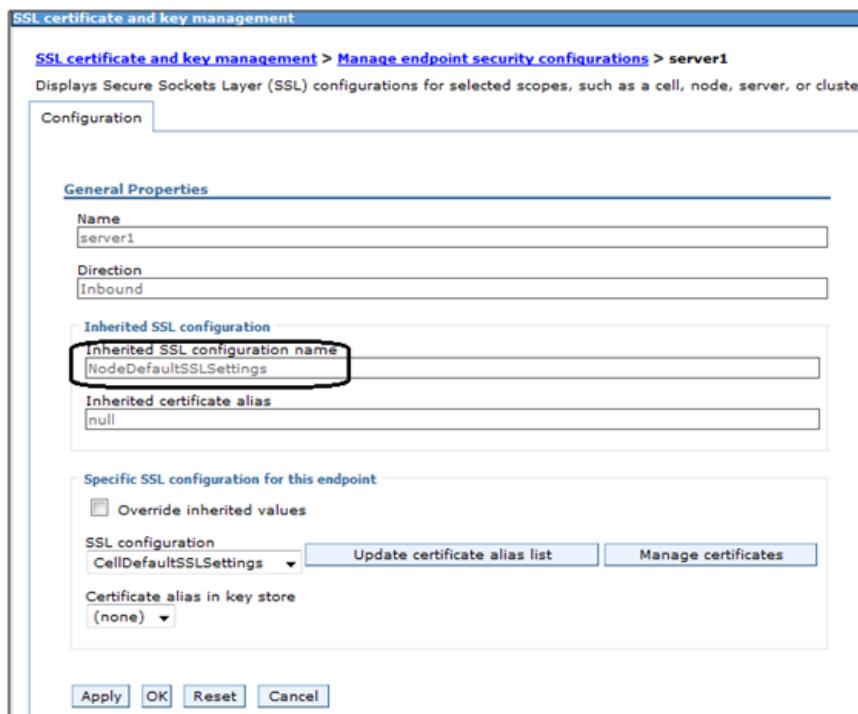


(注) クラスタ化された WebSphere 環境では、クラスタに属していない WebSphere サーバに Service Link を展開する必要があります。したがって、必ず Service Link に適したサーバを特定してください。

次のスクリーンショットおよびこのセクションの以降のスクリーンショットは単なる例です。  
WebSphere 環境は、<cell\_name>、<node\_name>、および<SL\_server> によって表示が異なります。



**ステップ 8** [<SL\_server>] リンクをクリックして、その設定ページを開きます。[Inherited SSL configuration name] フィールドに表示されている値を確認します。たとえば、次のスクリーンショットでは、[Inherited SSL configuration name] フィールドには「NodeDefaultSSLSettings」の値が設定されています。



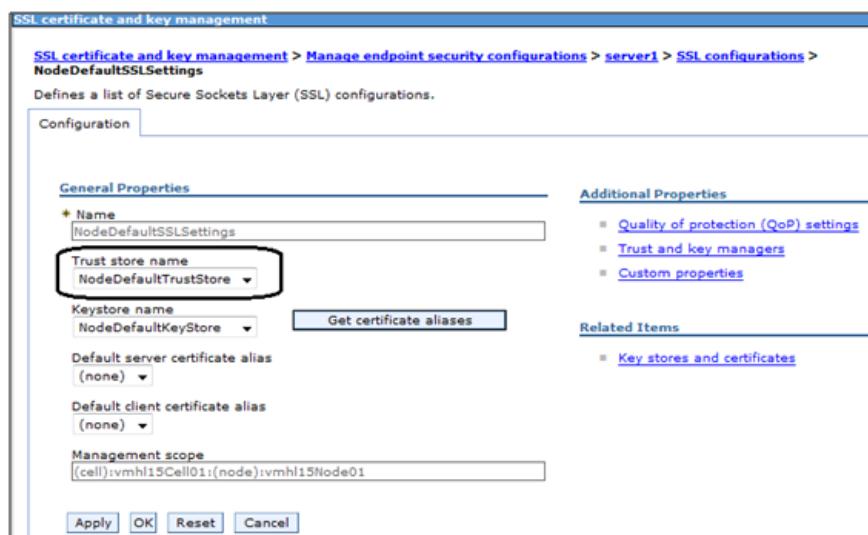
**ステップ 9** 右側にある [Related Items] セクションで、[SSL configuration] をクリックしてから [NodeDefaultSSLSettings] をクリックします。

## ■ Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定



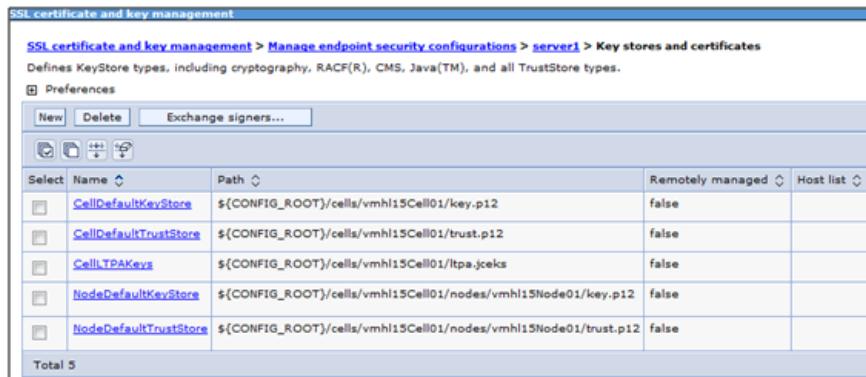
**ステップ 10** [NodeDefaultSSLSettings] ページで次の値を設定して [OK] をクリックします。

フィールド	値
Trust store name	NodeDefaultTrustStore
Keystore name	NodeDefaultKeyStore

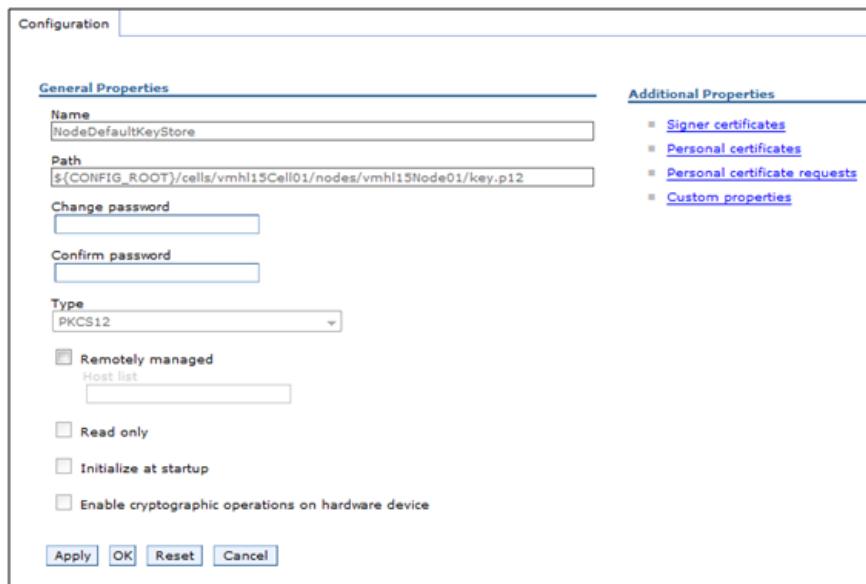


**ステップ 11** [Save directly to the master configuration] をクリックします。

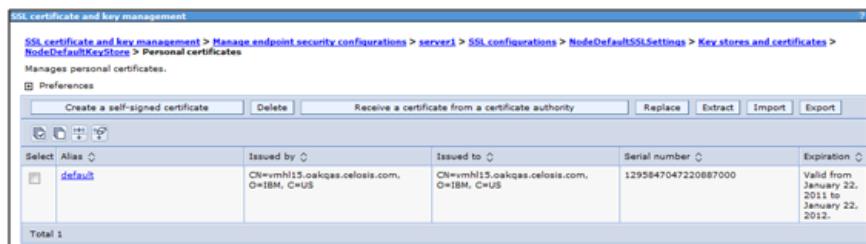
**ステップ 12** [NodeDefaultSSLSettings] ページを再度開き（上記のスクリーンショットを参照）、右側にある [Related Items] セクションで [Key stores and certificates] をクリックします。



ステップ 13 [NodeDefaultKeyStore] をクリックします。



ステップ 14 [Additional Properties] セクションで [Personal certificates] をクリックします。



ステップ 15 「default」 エイリアスを検索し、証明書の有効期限が切れていないことを確認します。

ステップ 16 「default」 証明書の有効期限が切れておらず、この証明書を Service Link サービスに使用する場合は、下記の「[default] 証明書の使用」に進みます。

## ■ Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定

**ステップ 17** 一方、このセクションの最初で「slkeystore.jks」ファイルに作成した証明書を使用する場合は、「[slkeystore.jks] ファイルの使用」に進みます。

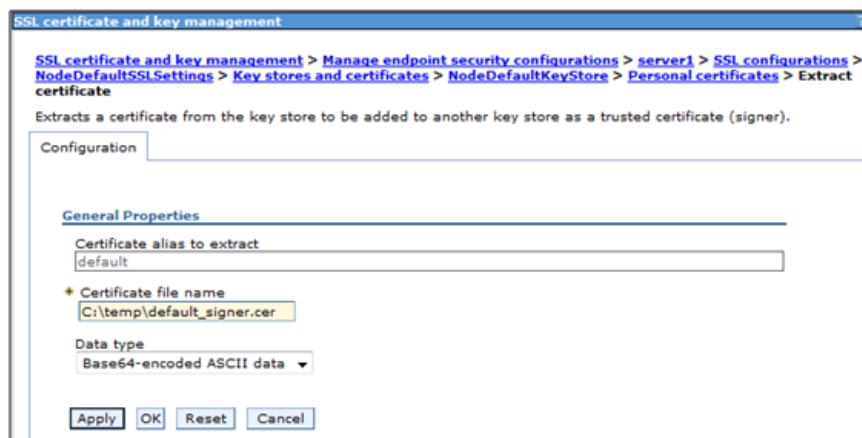
**「default」証明書の使用**

**ステップ 1** [Personal certificates] ページで、「default」エイリアスの前にあるチェックボックスをオンにしてから [Extract] ボタンをクリックします。



**ステップ 2** 次の値を入力します。

フィールド	値
Certificate alias to extract	default
Certificate file name	C:\temp\default_signer.cer などのパス名を入力
Data type	Base64-encoded ASCII data



**ステップ 3** [OK] をクリックします。

**ステップ 4** Service Link が展開されている WebSphere サーバを再起動します。

**ステップ 5** 「SystemOut.log」ログファイルを参照して次のようなメッセージがあることを確認し、WebSphere サーバがセキュアポート（つまり、ポート 9443）で起動したことを確認します。

```
TCPC0001I: TCP Channel TCP_4 is listening on host * (IPv4) port 9443.  
CHFW0019I: The Transport Channel Service has started chain WCInboundDefaultSecure.
```

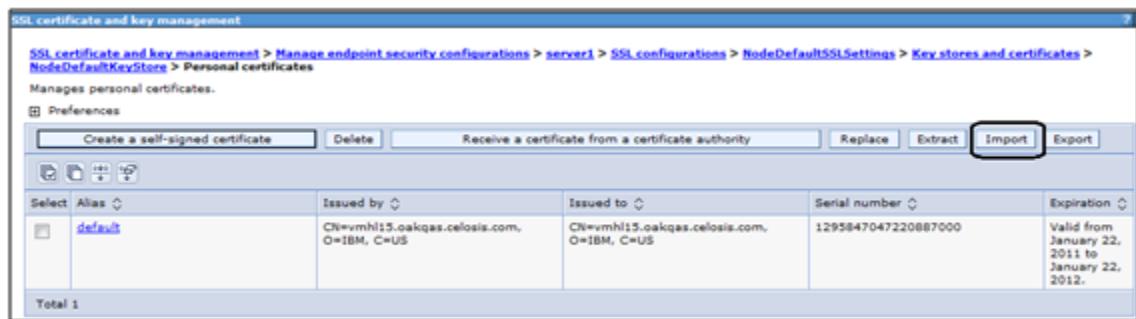
これで、Service Link サービスが SSL に対応し、「default」証明書を使用するようになりました。

**ステップ 6** Service Link サービスの非セキュア ポートをディセーブルにする場合は、外部システムを管理するシステム管理者に「C:\temp\default\_signer.cer」ファイルを送信します。このファイルには、「*default*」証明書の署名者証明書が格納されています。この証明書は、SSL 接続時に外部システムが Service Link サービスと信頼できるハンドシェイクを確立できるように、外部システムのトラストストアにインポートする必要があります。また、外部システムは Service Link サービスの **https** URL に接続する必要があります。たとえば、変更前の Service Link URL が「`http://<servername>:9080/IntegrationServer/ishttplistener/<agent_name>`」であるとします。この URL は、「`https://<servername>:9443/IntegrationServer/ishttplistener/<agent_name>`」に変更する必要があります。

### 「slkeystore.jks」ファイルの使用

**ステップ 1** WebSphere Administration Server が動作しているマシンの一時ディレクトリに、(この章の最初で作成した)「slkeystore.jks」ファイルをコピーします。たとえば、ファイルを C:\temp\slkeystore.jks にコピーします。

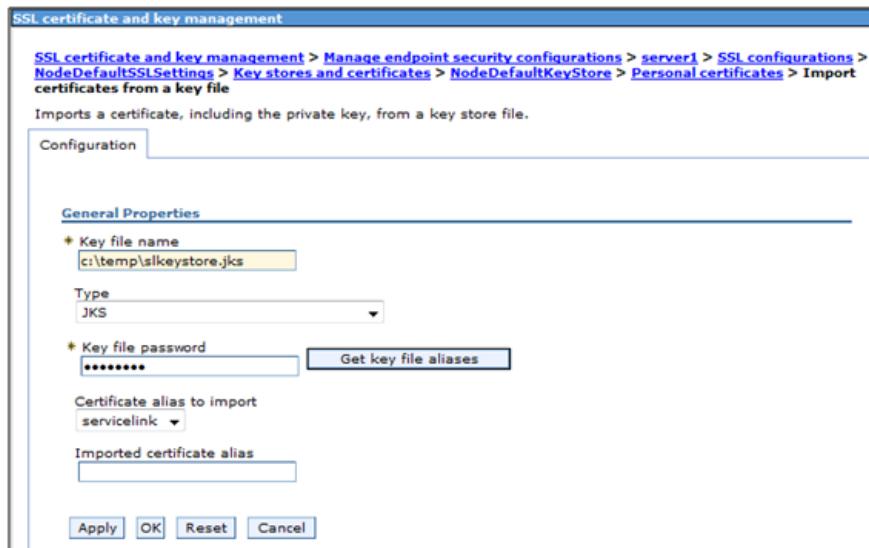
**ステップ 2** [Personal certificates] ページで [Import] ボタンをクリックします。



**ステップ 3** 次の値を入力します。

フィールド	値
Key file name	C:\temp\slkeystore.jks。
Type	jks。
Key file password	slpassword。
[Get key file aliases] ボタン	エイリアスのリストをリフレッシュするにはボタンをクリックします。
Certificate alias to import	servicelink。

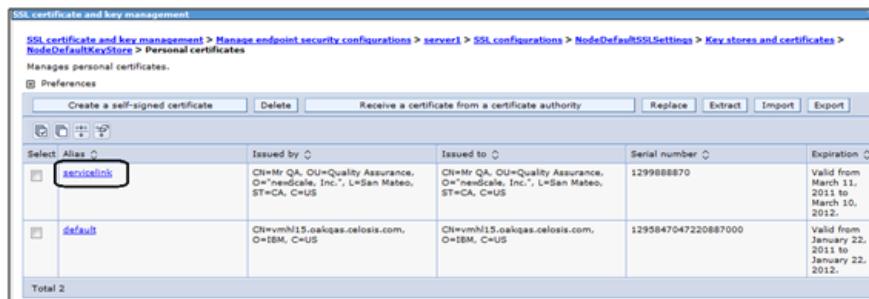
## ■ Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定



**ステップ 4** [OK] をクリックします。

**ステップ 5** [Save directly to the master configuration] をクリックします。

**ステップ 6** 「servicelink」証明書が正しくインポートされたことを確認します。

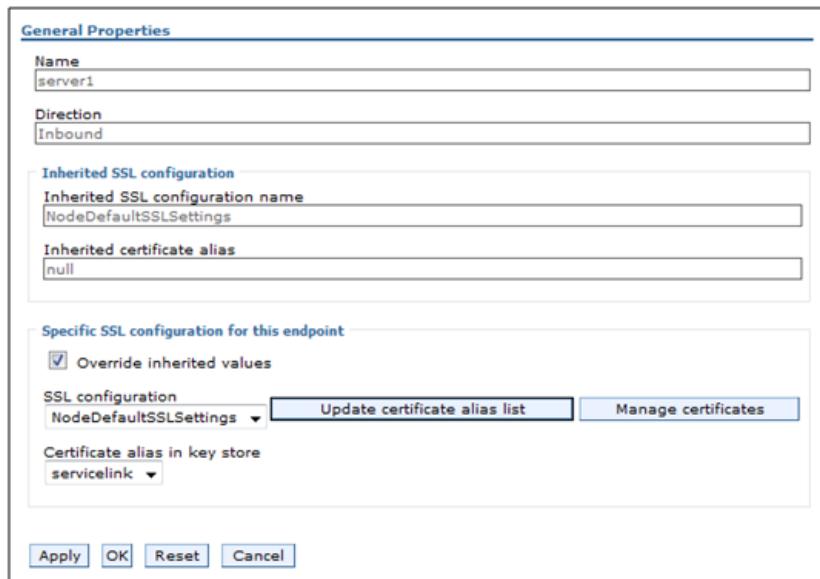


**ステップ 7** 現在のページの上部にあるブレッドクラムで WebSphere サーバの名前をクリックします。たとえば、次のスクリーンショットでは、ブレッドクラム内の [server1] リンクをクリックします。



**ステップ 8** 次の値を入力します。

フィールド	値
[Override inherited values] チェックボックス	チェックボックスをオンにします。
SSL configuration	NodeDefaultSSLSettings。
[Update certificate alias list] ボタン	エイリアスのリストをリフレッシュするにはボタンをクリックします。
Certificate alias in key store	servicelink。



**ステップ 9** [OK] をクリックします。

**ステップ 10** [Save directly to the master configuration] をクリックします。

**ステップ 11** Service Link が展開されている WebSphere サーバを再起動します。

**ステップ 12** 「SystemOut.log」ログ ファイルを参照して次のようなメッセージがあることを確認し、WebSphere サーバがセキュア ポート（つまり、ポート 9443）で起動したことを確認します。

```
TCPC0001I: TCP Channel TCP_4 is listening on host * (IPv4) port 9443.  
CHFW0019I: The Transport Channel Service has started chain WCInboundDefaultSecure.
```

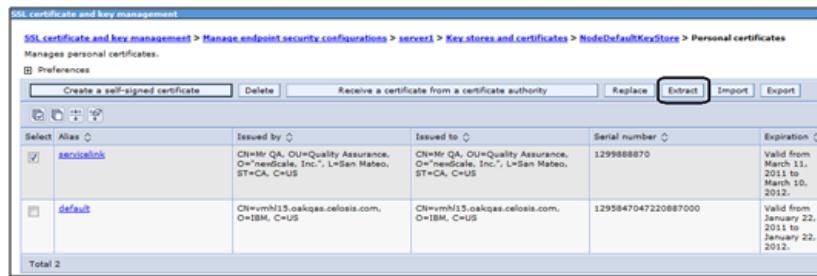
これで、Service Link サービスが SSL に対応し、「**slkeystore.jks**」ファイルからインポートした「**servicelink**」証明書を使用するようになりました。

**ステップ 13** Service Link サービスの非セキュア ポートをディセーブルにする場合は、外部システムを管理するシステム管理者に（この章の最初で作成した）「**slsigner.cer**」ファイルを送信します。このファイルには、「**servicelink**」証明書の署名者証明書が格納されています。この証明書は、SSL 接続時に外部システムが Service Link サービスと信頼できるハンドシェイクを確立できるように、外部システムのトラストストアにインポートする必要があります。また、外部システムは Service Link アプリケーションの **https** URL に接続する必要があります。たとえば、変更前の Service Link URL が「[http://<servername>:9080/IntegrationServer/ishttplistener/<agent\\_name>](http://<servername>:9080/IntegrationServer/ishttplistener/<agent_name>)」であるとします。この URL は、「[https://<servername>:9443/IntegrationServer/ishttplistener/<agent\\_name>](https://<servername>:9443/IntegrationServer/ishttplistener/<agent_name>)」に変更する必要があります。

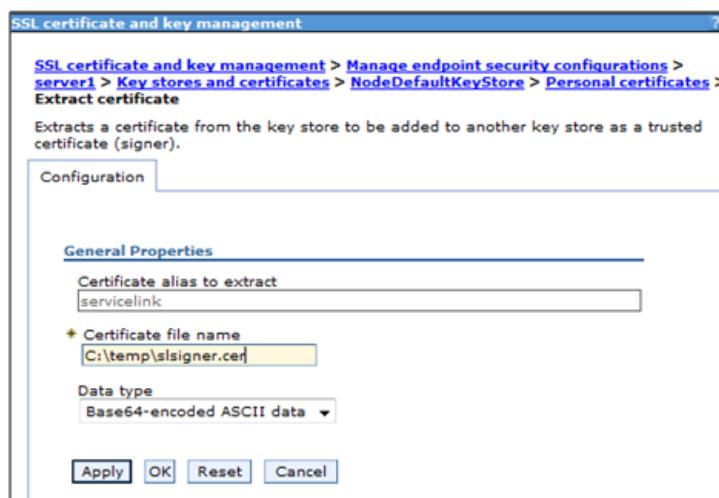
**ステップ 14** 「**slsigner.cer**」ファイルを作成していない場合は、次の手順を実行すると、ここでこのファイルを作成できます。

- a. [Key stores and certificates] > [NodeDefaultKeyStore] > [Personal certificates] ページに移動します。

## ■ Service Link 受信ドキュメントの SSL の設定



- b. 「servicelink」エイリアスの前にあるチェックボックスをオンにしてから、[Extract] ボタンをクリックします。



- c. 次の値を入力します。

フィールド	値
Certificate alias to extract	servicelink
Certificate file name	<C:\temp\slsigner.cer などの値を入力>
Data type	Base64-encoded ASCII data

- d. [OK] をクリックします。

## ■ クラスタ化された WebSphere 環境の場合のみ

Service Link サービスの非セキュアポートをディセーブルにする場合は、Request Center サービスの信頼できる Java 認証局キーストアにも署名者証明書をインポートする必要があります。これは、クラスタに属していない、独立した WebSphere サーバで Service Link が動作するためです。(Request Center および Business Engine のみ、クラスタにインストールできます)。Request Center は、実行時に Service Link サービスに接続する「クライアント」として機能します。Request Center のトラストストアに署名者証明書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** WebSphere 管理コンソールにログインし、[Security] > [SSL certificate and key management] に移動します。

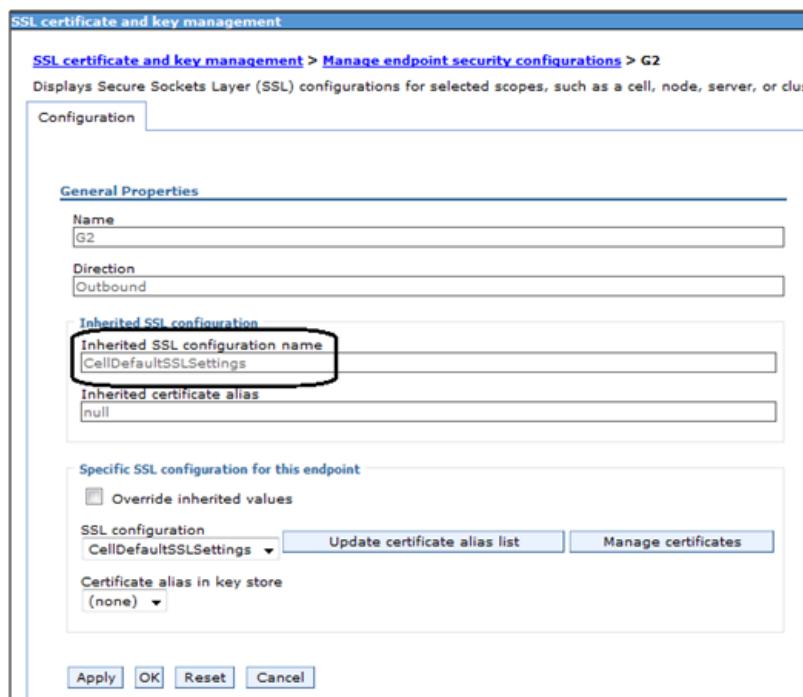
**ステップ 2** [Manage endpoint security configurations] をクリックします。

**ステップ 3** [Outbound] > [<cell\_name>] > [clusters] > [<cluster\_name>] を展開します。ここで、<cluster\_name> は Request Center アプリケーションが展開されている WebSphere クラスタです。

次のスクリーンショットおよびこのセクションの以降のスクリーンショットは単なる例です。WebSphere 環境は<cell\_name> および<cluster\_name> によって表示が異なります。



**ステップ 4** [<cluster\_name>] リンクをクリックして、その設定ページを開きます。[Inherited SSL configuration name] フィールドに表示されている値を確認します。たとえば、次のスクリーンショットでは、[Inherited SSL configuration name] フィールドには「CellDefaultSSLSettings」の値が設定されています。



- ステップ 5** 右側にある [Related Items] セクションで、[SSL configuration] をクリックしてから [CellDefaultSSLSettings] をクリックします。
- ステップ 6** [Trust store name] フィールドの値をチェックします。たとえば、この値は「CellDefaultTrustStore」などに設定されます。
- ステップ 7** 右側にある [Related Items] の [Key stores and certificates] をクリックします。
- ステップ 8** [CellDefaultTrustStore] をクリックします。
- ステップ 9** 右側の [Signer certificates] をクリックします。
- ステップ 10** [Add] ボタンをクリックします。
- ステップ 11** 次の値を入力し、[OK] をクリックします。

フィールド	値
Alias	servicelink
File name	C:\\$lsigner.cer
Data type	Base64-encoded ASCII data

- ステップ 12** [Save directly to the master configuration] をクリックします。
- ステップ 13** 「RequestCenter.ear¥config¥」ディレクトリの下の「**newscale.properties**」ファイルを次のように変更します。  
次のパラメータを検索します。  
`isee.base.url=http://<hostname>:9080`  
これを次のように変更します。  
`isee.base.url=https://<hostname>:9443`
- ステップ 14** Request Center が展開されている WebSphere クラスタのノードごとにステップ 13 を繰り返します。
- ステップ 15** Request Center の WebSphere クラスタを再起動します。
- ステップ 16** 上記のステップ 1 を実行しないようにするために、Service Link サービスの非セキュア ポートおよびセキュア ポートをどちらもオンにする場合があります。このようにすると、(WebSphere クラスタで動作している) Request Center アプリケーションが非セキュア URL (`http://<hostname>:9080`) を使用して引き続き Service Link に接続できます。ただし、すべての外部システムからの非セキュア ポートへのアクセスをブロックするために、(ファイアウォール システムなど) なんらかの対策を立てることもできます。

## Service Link 送信ドキュメントの SSL の設定

### 概要

Service Link エージェントが http/ws アダプタを使用して外部システムに送信メッセージを送信する場合、エージェントは外部 Web サーバに http 要求または Web サービス要求を送信するクライアントとして機能します。外部 Web サーバが SSL 対応の場合、この Web サーバとセキュアな接続を確立するためには、Service Link にある設定が必要な場合があります。

- Service Link エージェントの送信 URL は、外部 Web サーバの https アドレスおよびセキュア ポート番号を指す必要があります。
- SSL 経由で信頼できるハンドシェイクを確立するには、外部 Web サーバのデジタル証明書を検証できる有効な署名者証明書（公開キー証明書）がクライアント（つまり、Service Link サービス）に必要です。外部 Web サーバの証明書が VeriSign などの既知の認証局（CA）によって署名されていないと、多くの場合は SSL ハンドシェイク時に Service Link が外部 Web サーバの証明書を検証できず、接続に失敗します。この場合は、Service Link サービスが使用する信頼できる認証局キーストアを署名者証明書にインポートする必要があります。



(注)

Service Link が複数の SSL 対応 Web サーバに接続している場合は、外部 Web サーバごとに 1 つずつ、複数の署名者証明書をインポートする必要がある場合があります。

Service Link は、クライアントとしては SSL ハンドシェイク時のクライアント証明書認証をサポートしていません。

次のセクションでは、設定手順について詳しく説明します。

## 送信 URL

- Service Link にアクセスできるユーザとして Request Center にログインします。
- Service Link モジュールに移動して、[Manage Integrations] タブを選択します。
- 設定するエージェントを選択します。
- エージェントの [Outbound Properties] ページを開きます。
- [HttpOutboundAdapter.RoutingURL] フィールドで、https アドレスおよびセキュア ポート番号を入力します（たとえば、https://192.168.21.202:8444/HTTPSSimulator/ など）。
- [HttpOutboundAdapter.AcceptUntrustedURL] フィールドの値を [false] に設定して、セキュアな接続が行われるようにします。

Configure Outbound Properties	
Name	Value
HttpOutboundAdapter.RoutingURL	https://192.168.21.202:8444/HTTPSSimulator/
HttpOutboundAdapter.AcceptUntrustedURL	false

- [Save] をクリックします。

## 信頼できる CA キーストアへの署名者証明書のインポート

署名者証明書をインポートする手順は、Service Link が動作しているアプリケーションサーバ（「JBoss 4.2.3」、「WebLogic 10.3」、または「WebSphere 7」）によって異なります。アプリケーションサーバ固有の手順を実行する前に、次の手順を実行する必要があります。

- 外部 Web サーバの署名者証明書をファイルから取得します。これを行うには、外部 Web サーバを管理するシステム管理者に連絡し、その Web サーバのセキュリティ保護に使用するデジタル証明書の署名者証明書（公開キー）をエクスポートするよう依頼します。署名者証明書は、「**Base64 で符号化された ASCII**」形式でエクスポートする必要があります。次に、Base64 で符号化された証明書の例を示します。

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIICPDCCAAUCBE17w1cwDQYJKoZIhvcNAQEEBQAwZTELMAkGA1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAKNB
MRIwEAYDVQQHEw1TYW4gTWF0ZW8xETAPBgNVBAoTCG5ld1NjYWx1MQswCQYDVQQLewJRQTEVMBMG
A1UEAxMMS2hhbmcgTmd1eVVuMB4XDTEXMDMxMjE5MDI0N1oXDTIxMDMwOTE5MDI0N1owZTELMAkG
A1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAKNBMRlwEAYDVQQHEw1TYW4gTWF0ZW8xETAPBgNVBAcTCG5ld1Nj
YWx1MQswCQYDVQQLewJRQTEVMBGA1UEAxMMS2hhbmcgTmd1eVVuMIGfMA0GCSqGSIb3DQEBAQUA
A4GNADCBiQKBgQDhTxg2RwarD6Wn4iqYeOOk3ykfxZzIDArf/X63omXquTmN0Up+mg6oJmPAfqJA
17k4+Dn7dfVtAc4h8qra7PBeBU48rzrRqZd6VAK07rz++CilQt64mHXYVomb5vWPGeKA41j9vlv
ENj/tE/6++IqbwnxAqeZtY3EvEM7dcCWDwIDAQABMA0GCSqGSIb3DQEBAUAA4GBAAaqCnfEAovy
Uf2S+oAXYDo5N387a035APSz5iiUM5oiKR/KW3oRz/v0P0I/o3n312kDIJ01111p16qpZRpESr1
b00Tu1cXfPmizEtz0ole606qDS+Dzks1+YYz2mLL2Zq40d1EPsMolyqyUmyq3GHaEnuhWemcv2aA
wGFgbQYd
-----END CERTIFICATE-----
```



**(注)** 外部 Web サーバの証明書の署名者が、VeriSign や Thawte などのよく知られた認証局である場合、既知の多くの CA 署名者は Sun JDK すでに認識済みであるため、ほとんどの場合にはこの手順をスキップできます。WebSphere 信頼ストアにはサードパーティの認証局署名者が含まれていないため、WebSphere ではこの手順を完了する必要があります。

## JBoss 4.2.3

Service Link マシンの「管理者」ユーザとして、次の手順を実行します。

**ステップ 1** Service Link マシンの一時ディレクトリに（外部システムの）署名者証明書ファイルをコピーします。たとえば、署名者証明書ファイルが「extws.cer」の場合は、このファイルを Service Link マシンの「C:\temp\extws.cer」にコピーします。

**ステップ 2** Service Link マシンのディレクトリ「<JAVA\_HOME>\jre\lib\security」で、ファイル「cacerts」を見つけます。ここで、<JAVA\_HOME> は Sun JDK 6 インストールのルートディレクトリです。このファイルは、Sun JDK 6 インストールに同梱されている、信頼できる CA キーストアです。



**(注)** <JAVA\_HOME> が、JBoss アプリケーションサーバで使用する Java ディレクトリであることを確認します。「<APP\_HOME>\bin」ディレクトリにあるファイル「setEnv.cmd」で、JAVA\_HOME 設定を探します。たとえば、set JAVA\_HOME=C:\jdk1.6.0\_23 などが該当します。

**ステップ 3** [Command Prompt] ウィンドウで次のコマンドを実行して、署名者証明書を「cacerts」キーストアにインポートします。

```
cd <JAVA_HOME>\jre\lib\security
<JAVA_HOME>\bin\keytool -import -trustcacerts -alias extws -noprompt -file
C:\temp\extws.cer -keystore cacerts -storepass changeit
```



(注)

上記のコマンドでは、「cacerts」キーストアファイルのパスワードがまだデフォルト値の「changeit」であると仮定しています。使用している環境で、パスワードを正しい値に置き換えます。`-alias` パラメータについては、値「extws」を、この署名者証明書に使用する適切なエイリアスに置き換えることができます。複数の署名者証明書をインポートする場合は、署名者証明書ごとに一意のエイリアス名を割り当てる必要があります。

- ステップ 4** Service Link サービスを再起動します。

## WebLogic 10.3

WebLogic マシンの「ルート」ユーザ（UNIX と Linux の場合）または「管理者」ユーザ（Windows の場合）として、次の手順を実行します。

- ステップ 1** Service Link サービスが稼動している WebLogic マシンの一時ディレクトリに（外部システムの）署名者証明書ファイルをコピーします。たとえば、署名者証明書ファイルが「extws.cer」の場合は、このファイルを Service Link マシンの「/tmp/extws.cer」にコピーします。

クラスタ化された WebLogic 環境では、クラスタに属していない WebLogic サーバに Service Link を展開する必要があります。したがって、必ず Service Link に適した WebLogic サーバを特定してください。

- ステップ 2** Service Link マシンのディレクトリ「<JAVA\_HOME>/jre/lib/security」で、ファイル「cacerts」を見つけます。ここで、<JAVA\_HOME> は Sun JDK 6 インストールのルートディレクトリです。このファイルは、Sun JDK 6 インストールに同梱されている、信頼できる CA キーストアです。

<JAVA\_HOME> が、WebLogic アプリケーションサーバが使用する正しい Java ディレクトリであることを確認してください。これを行うには、「<WL\_HOME>/common/bin」ディレクトリにある「commEnv.sh」（Windows の場合は「commEnv.cmd」）で、JAVA\_HOME 設定を探します。たとえば、`JAVA_HOME="/opt/jdk1.6.0_23"` などが該当します。

- ステップ 3** [Command Prompt] ウィンドウで次のコマンドを実行して、署名者証明書を「cacerts」キーストアにインポートします。

```
cd <JAVA_HOME>/jre/lib/security
<JAVA_HOME>/bin/keytool -import -trustcacerts -alias extws -noprompt -file /tmp/extws.cer
-keystore cacerts -storepass changeit
```



(注)

上記のコマンドでは、「cacerts」キーストアファイルのパスワードがまだデフォルト値の「changeit」であると仮定しています。使用している環境で、パスワードを正しい値に置き換えます。`-alias` パラメータについては、値「extws」を、この署名者証明書に使用する適切なエイリアスに置き換えることができます。複数の署名者証明書をインポートする場合は、署名者証明書ごとに一意のエイリアス名を割り当てる必要があります。

- ステップ 4** Service Link が展開されている WebLogic サーバを再起動します。

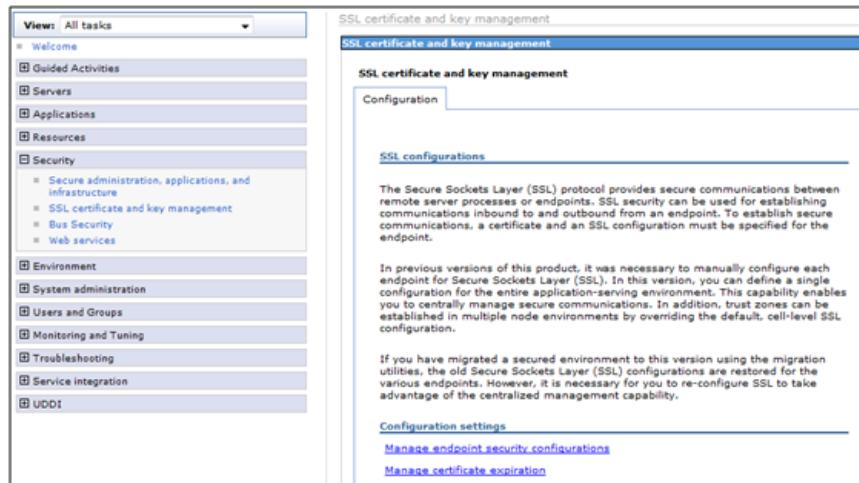
## WebSphere 7

WebSphere 管理コンソールにアクセスできるユーザとして、次の手順を実行します。

## ■ Service Link 送信ドキュメントの SSL の設定

**ステップ 1** WebSphere 管理サーバが稼動しているマシンの一時ディレクトリに（外部システムの）署名者証明書ファイルをコピーします。たとえば、署名者証明書ファイルが「extws.cer」の場合は、このファイルを WebSphere マシンの「C:\temp\extws.cer」にコピーします。

**ステップ 2** WebSphere 管理コンソールにログインし、[Security] > [SSL certificate and key management] に移動します。

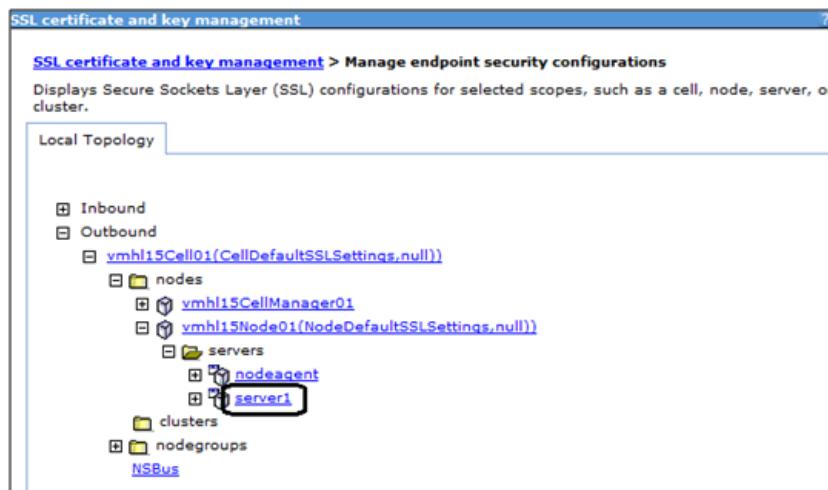


**ステップ 3** [Manage endpoint security configurations] をクリックします。

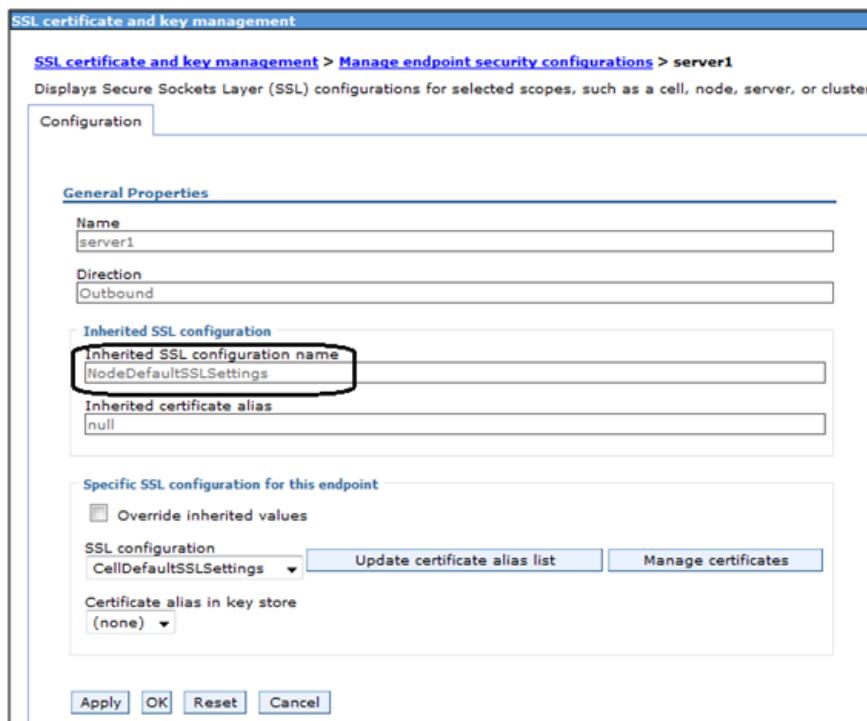
**ステップ 4** [Outbound] > [<cell\_name>] > [nodes] > [<node\_name>] > [servers] > [<SL\_server>] を展開します。ここで、<SL\_server> は Service Link が展開されている WebSphere サーバです。

クラスタ化された WebSphere 環境では、クラスタに属していない WebSphere サーバに Service Link を展開する必要があります。したがって、必ず Service Link に適した WebSphere サーバを特定してください。

このセクションのすべてのスクリーンショットでは、<cell\_name>、<node\_name> および <SL\_server> で値の例を示しています。使用している WebSphere 環境に応じて、これらの値を置き換えてください。



**ステップ 5** [<SL\_server>] リンクをクリックして、その設定ページを開きます。[Inherited SSL configuration name] フィールドに表示されている値を確認します。たとえば、次のスクリーンショットでは、[Inherited SSL configuration name] フィールドには「NodeDefaultSSLSettings」の値が設定されています。



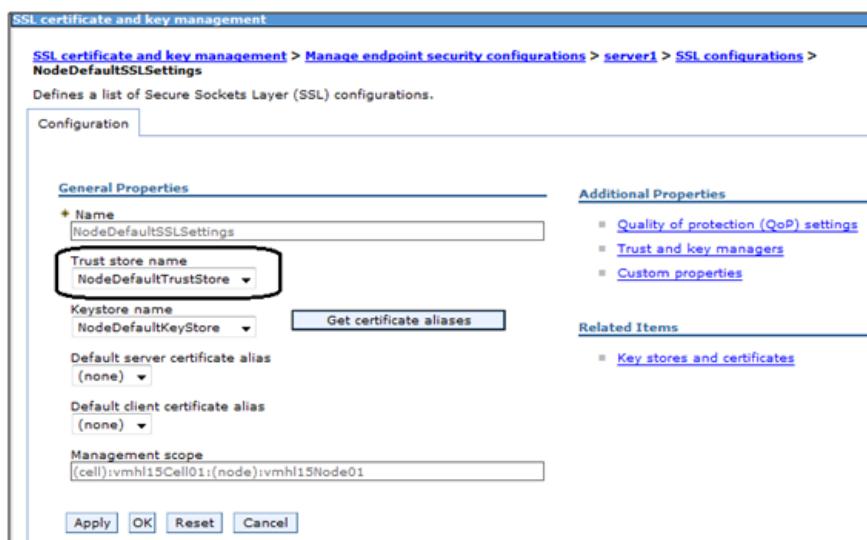
**ステップ 6** 右側にある [Related Items] セクションで、[SSL configuration] をクリックしてから [NodeDefaultSSLSettings] をクリックします。



**ステップ 7** [NodeDefaultSSLSettings] ページで次の値を設定して [OK] をクリックします。

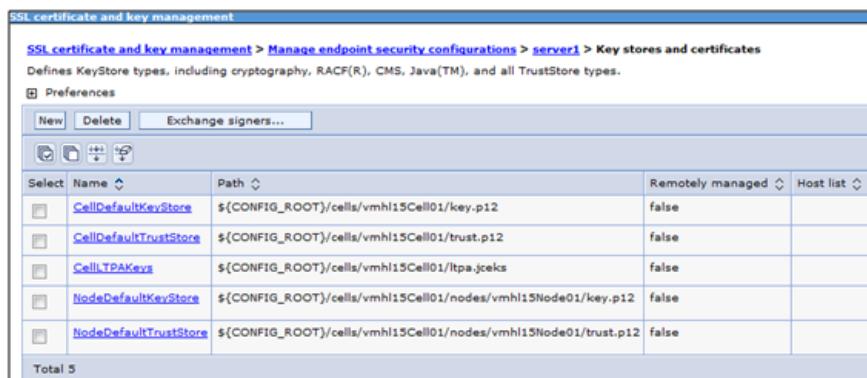
フィールド	値
Trust store name	NodeDefaultTrustStore
Keystore name	NodeDefaultKeyStore

## ■ Service Link 送信ドキュメントの SSL の設定

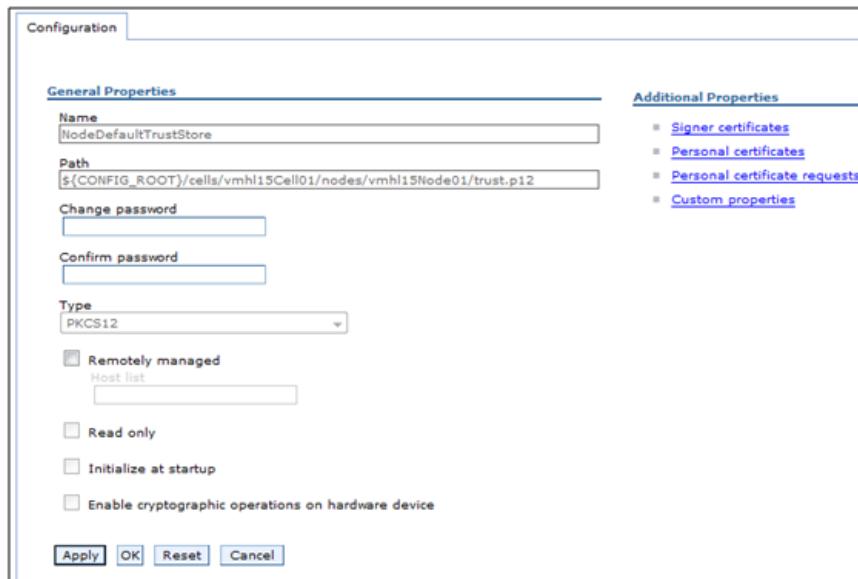


**ステップ 8** [Save directly to the master configuration] をクリックします。

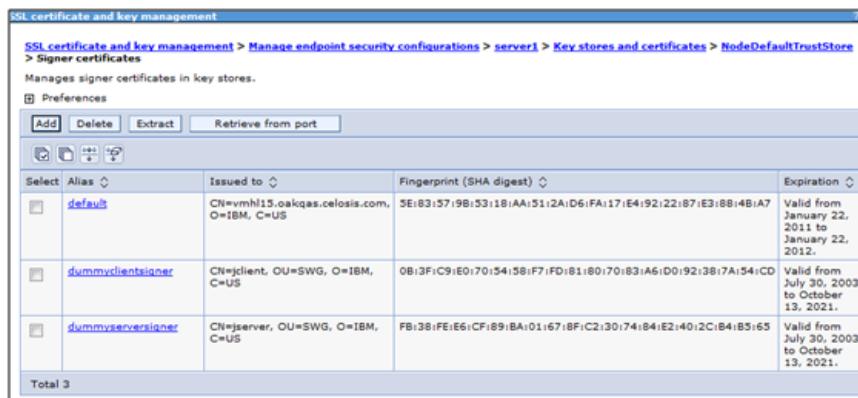
**ステップ 9** (上記のスクリーンショットに示す) [NodeDefaultSSLSettings] ページをもう一度開き、右側の [Related Items] セクションで [Key stores and certificates] をクリックします。



**ステップ 10** [NodeDefaultTrustStore] をクリックします。



**ステップ 11** 右側の [Additional Properties] セクションで、[Signer certificates] をクリックします。

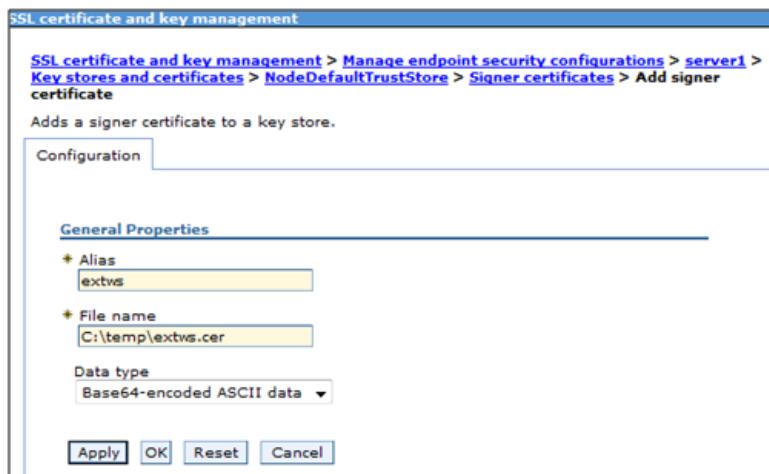


**ステップ 12** [Add] ボタンをクリックします。

**ステップ 13** 次の値を入力し、[OK] をクリックします。

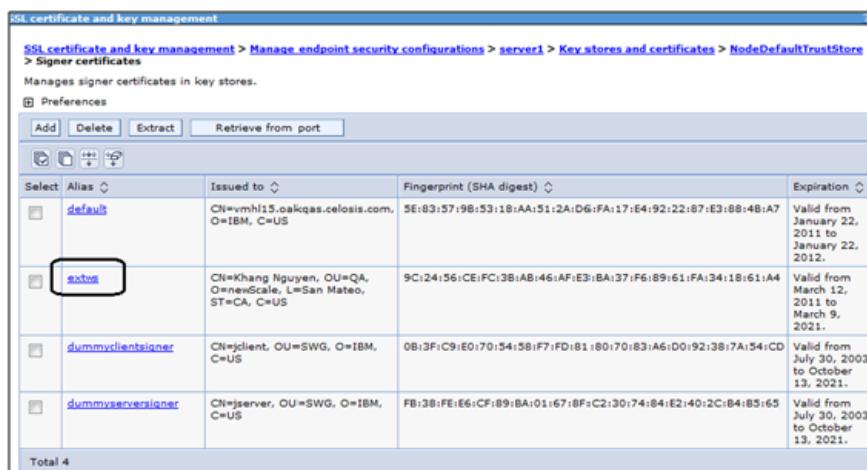
フィールド	値
Alias	署名者証明書の値（「extws」）。
File name	署名者証明書ファイルのパス（「C:\temp\extws.cer」）。
Data type	ドロップダウンから値 [Base64-encoded ASCII data] を選択します。

## ■ トラブルシューティング



**ステップ 14** [Save directly to the master configuration] をクリックします。

**ステップ 15** 新しく追加した証明書（この例では「extws」）の情報が正しいことを確認します。



**ステップ 16** Service Link が展開されている WebSphere サーバを再起動します。

## ■ トラブルシューティング

ここでは、WebSphere トレースに関する情報、送信電子メールを制限する方法、および電子メールの生成を制御する方法について説明します。また、サポートに関するご質問や、システム環境およびエラー情報の追跡方法についてシスコに連絡する場合の情報も記載しています。

## 一般的にモニタリングされるトレースと WebSphere トレース

### 一般的にモニタリングされるトレース

#### データベース インタラクション

```
com.newscale.bfw.udkernel.udsql.UdSqlBean  
com.newscale.bfw.udkernel.util.UdKernelUtil
```

#### LDAP インタラクション

```
com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPApi
```

#### クラスタ化に関する問題

```
com.opensymphony.oscache.plugins.clustersupport.AbstractBroadcastingListener  
com.opensymphony.oscache.plugins.clustersupport.JavaGroupsBroadcastingListener
```

## WebSphere トレースのイネーブル化

システムで WebSphere トレースをイネーブルにするには、次の手順を実行します。

---

**ステップ 1** [Logging and Tracing] > [*Yourserver*] > [Configuration] に移動します。

**ステップ 2** [Modify] をクリックします。

**ステップ 3** 表示されるツリーの項目で、[Servlet\_Engine] ノードを展開します。

**ステップ 4** 次のものに対してデバッグをオンにします。

```
com.ibm.ws.webcontainer.srp.ServletRequestProcessor  
com.ibm.ws.webcontainer.webapp.WebApp
```

**ステップ 5** [Apply] をクリックし、[Close] をクリックします。

**ステップ 6** もう一度 [Apply] をクリックします。

**ステップ 7** 設定の変更をマスター設定に保存し、Webapp を再起動します。

---

## 送信電子メールの制限

サービス設計のテスト時や非稼働環境の場合には、送信電子メールを制限することができます。

送信電子メール機能を制限することにより、実際の実行者やサービスをオーダーした顧客に対して電子メールの送信を制限したり、禁止したりすることができます。

## 送信電子メールを制限する方法

開発環境ですべての電子メールテンプレートを「仮のアドレス」に変更することは、実際には行うべきではありません。まず、これには非常に時間がかかります。さらに重要なのは、テンプレートアドレスを元に戻したときに、多くのテストが無効になってしまう点です。このため、正しい受信者が適切な電子メールを受け取ることを確認する必要があります。

テンプレートで名前空間変数のみを使用し、非稼動環境のユーザがディレクトリ統合によってリフレッシュされる場合は、LDAP マッピングを変更して、同じ電子メールアドレスまたは類似した仮のアドレスをユーザ全員に与えることができます。次に例を示します。

User@<company>.com、または

reqcenter-test@<company>.com

これには、次のようなマッピングを使用します。

```
expr:#cn#=(cannotmatch)?(neverthis):requestcenter@<company>.com
```

ただし、この方法でも、電子メールが正確に配信されることを十分にテストすることはできません。

より確実な対応策は、開発インスタンスや他のインスタンス専用に、電子メールがボックスの外部には配信されない SMTP（電子メール）サーバを使用することです。開発サーバおよびテストサーバに対して、（仮であるかどうかにかかわらず）すべての電子メールを標準メールボックス (rctestmailbox@company.com など) に配信する SMTP サーバを設定できます。この方法では、Request Center 設定を変更する必要がないため、電子メールのテストが非常に簡単になります。プロジェクトチームは、そのテストメールボックスを開くことができるだけで十分です。

この方法では、受信者をオーバーライドしてテスト用の電子メールボックスに転送する別個のテスト SMTP サーバを顧客が設定できる必要があります。実稼動環境では、実稼動 SMTP サーバをポイントする必要があります。

この方法を使用する場合は、これらのフィールドの名前空間式や他のロジックをテスターが検証できるようにするために、宛先および CC のアドレスを <!-- Comment --> タグで囲んで電子メールテンプレートの HTML 本文に追加します。

## 電子メール生成の制御

Request Center では、送信電子メールのエンvelopeが制御され、デフォルトでは 1 つのメッセージが複数の受信者に送信されます。複数受信者のメッセージが同じ SMTP サーバに送信されます。

代わりに、単一受信者の電子メールを送信すると、CPU およびネットワーク帯域幅の使用率への悪影響を最小限に抑えることができます。これは、be.properties ファイルの次の設定によってイネーブルになります。

```
Email.One.Per.Recipient=true
```

この設定は、1 人の受信者が無効であるためにメッセージ全体が拒否されるという SMTP サーバの問題を避けるためにだけ使用します。

SMTP 接続は、Email.ServerDownCount=10 回試行された後で、Email.RescheduleOffset (ミリ秒) 間一時停止します。

メールボックスの空き領域なし、バウンス、または他の配信に関する問題は、Email.RetryCount=4 の設定に基づいて再試行されます。

## 欠落している Service Link メッセージの再作成

長時間の停電や Service Link アプリケーションの不正な設定が原因で、外部タスクが Service Link で対応する送信メッセージを作成しないことがあります。

根底にある問題が Service Link で解決され、アプリケーションが稼動したら、問題のある外部タスクを Service Link に対して再発行し、送信メッセージを作成して提供計画を続行できます。再発行ユーティリティは、次のサイトからアクセスできます。

`http://<host>:<port>/RequestCenter/nccutil/TriggerMessageToSL.jsp`



1つまたは複数の送信 Service Link メッセージが欠落している要求の要求 ID を入力します。要求に関連付けられているすべての承認タスクと提供タスクが評価され、再発行を必要とするタスクのみが処理されて送信メッセージが作成されます。

## 環境およびプラットフォームの概要

「環境マトリクスの例」(P.5-83) に示すようなマトリクスを使用して、使用している環境のシステムを文書に記録しておくことを推奨します。

シスコでは、各バージョンの Service Portal が認定されているソフトウェアの詳細を示すサポートマトリクスを発行しています。Cisco Technical Assistance Center (TAC) には、このマトリクスの最新バージョンが常に用意されており、各リリースおよびサービス パックに合わせて調整されています。

## Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡するタイミング

次の操作に影響する可能性があるシステムメンテナンスタスクを行う前に、Cisco Technical Assistance Center (TAC) にご連絡ください。

- サーバ オペレーティング システムのパッチおよびアップグレード
- データベース サーバのパッチおよびアップグレード
- Service Portal アプリケーション サーバのパッチおよびアップグレード：更新がシスコでサポートされていることを最初に確認してください。
- LDAP ディレクトリ ツリー構造の変更
- シングル サインオン システムのアップグレード

## ■ トラブルシューティング

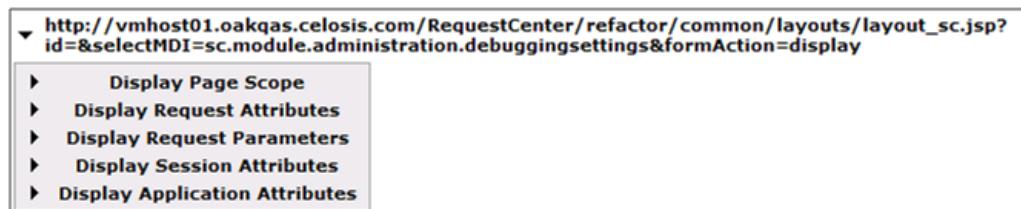
# トラブルシューティング情報の収集

## サイトのデバッグ

「Our Apologies」例外が発生した場合、Administration モジュールの [Settings] の [Debugging] オプションでサイトのデバッグをオンにすることができます。



[Debugging] により、現在のページの URL がページ下部に追加されます。URL をクリックすると、シスコのサポート担当者にとって有用な追加情報のリンクが表示されます。



操作が終了したらデバッグをオフにしてください。このようにしないと、エンドユーザを困惑させる原因となります。また、パフォーマンスに悪影響を与える可能性もあります。

アプリケーション ログは、トラブルシューティングを行うための重要なメカニズムです。このログで「例外」(ボトムアップ方式) を調べることにより、該当するエラー メッセージが見つかることがあります。

クラスタ化された環境では、クラスタ内のすべてのマシンで対象期間内のログ ファイルを参照すると効果的です。

## Service Link のログ ファイル

Service Link サーバのログには、その日のすべての Service Link トランザクションの詳細が表示されます。Business Engine と Service Link 間のインタラクションに関する問題をトラブルシューティングする場合は、このファイルと Request Center サーバ ログを相互に関連付けると有用です。

## パフォーマンス

ログおよび native\_stderr.log ファイルからパフォーマンス情報を収集します。

## サービス設計およびプラットフォームの依存性

サービス設計時に発生する問題は、誤ったサービス設定に関係していることがあります。実稼動環境でのみ発生する問題は、データまたはプラットフォームに依存していることがあります。Cisco Technical Assistance Center (TAC) から、データベースのダンプを送信するよう依頼されることがあります。こ

のダンプをテストラボでインストールすることにより、エラーが発生した環境を正確にエミュレートできます。顧客には、データベースをシスコサポートサイトにアップロードして調査できるようするためのログインおよび資格情報が必要です。

## 「Our Apologies」例外

Administration モジュール設定の [Debugging] オプションでサイトのデバッグをオンにします。



[Debugging] により、現在のページの URL がページ下部に追加されます。URL をクリックすると、追加情報のリンクが表示されます。操作が終了したらデバッグをオフにしてください。このようにしないと、エンドユーザを困惑させる原因となります。また、パフォーマンスに悪影響を与える可能性もあります。

アプリケーションログは、トラブルシューティングを行うための重要なメカニズムです。このログで「例外」(ボトムアップ方式)を調べることにより、該当するエラー メッセージが見つかることがあります。

クラスタ化された環境では、クラスタ内のすべてのマシンで対象期間内のログ ファイルを参照すると効果的です。

## Service Link

Service Link サーバのログには、その日のすべてのトランザクションの詳細が表示されます。Business Engine と Service Link 間のインタラクションに関する問題をトラブルシューティングする場合は、このファイルと Request Center ログを相互に関連付けると有用です。

## パフォーマンス

ログおよび native\_stderr.log ファイルからパフォーマンス情報を収集します。

## 製品サポートへの連絡方法

Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡してください。

- 解決策について
  - ドキュメントライブラリへのアクセスを取得する
  - アップグレードおよびパッチを確認する
  - 一般的な問題に対する回答を確認する
- ケースについて
  - 新しいケースを記録する
  - ケースのステータスを確認する
  - ケースの調査に関するコメントを確認および更新する
  - ログおよびファイルを添付する

## エラー

ここでは、重大なエラー状態に関する情報を記載しています。この情報は、個別のエラー メッセージに基づいて示されており、状態ごとに次の情報を示します。

- エラー状態
- エラー メッセージ
- 考えられる原因
- エラー ログの場所
- 推奨される解決策

## エラー ログの場所

Service Portal および関連コンポーネントのエラー ログは、次の場所にあります。

コンポーネント	エラー ログの場所
<b>アプリケーション サーバ</b>	
WebLogic	<BEA_HOME>/user_projects/domains/<domain>/servers/<server>/logs/<server>.log
WebSphere	<WAS_HOME>/profiles/<profilename>/logs/server1/SystemOut.log
JBoss	<JBOSS_HOME>/server/RequestCenter/log/server.log <JBOSS_HOME>/server/ServiceLink/log/server.log
<b>ColdFusion Services</b>	RequestCenter.war/WEB-INF/cfusion/logs

## エラー状態とエラー コード

次のエラー状態は、エラー状態または関連するエラー メッセージに基づいて示されます。

エラー自体はシステム内のいくつかの異なるエラー状態が原因であっても、複数のエラー状態が同じシステム動作を引き起こすことがあります。たとえば、LDAP サーバに接続できない場合、次に示すいくつかのエラー状態が該当することがあります。発生しているエラーとエラー メッセージを一致させることが重要です。

すべてのエラーは、Request Center サーバ ログ ファイルに書き込まれます。このファイルの動作と場所については、上記の説明を参照してください。

### Request Center で非同期送信 / 承認を実行できない

エラー状態	要求を送信した後やサービスで最終承認 / 確認を行った後、Request Center はタスク計画を非同期にインスタンス化することができません。
エラー メッセージ	Requisition xxx [Task "<name of task here>"]: We're sorry but his approval/review cannot be completed at this time because the Request Center queue that processes these tasks is temporarily unavailable. Please try again later or contact your Request Center system administrator.
解決策	非同期送信 / 最終承認プロセスを処理する JMS キューが、メッセージを受信するためには使用可能かどうかを確認します。

### アプリケーション サーバでデータベースへの接続が失われる

エラー状態	アプリケーション サーバでデータベースへの接続が失われました。
エラー メッセージ	ERROR [com.celosia.logger.FatalerrorChannel] (8000)SQLException in getConnection: Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver]Error establishing socket.Connection refused: connect); - nested throwable: (org.jboss.resource.JBossResourceException: Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver]Error establishing socket.Connection refused: connect)) Code: 0 State: null.
解決策	RequestCenter データベースを確認します。RequestCenter データベースが実行されていない場合は、起動します。このデータベースが起動すると、アプリケーション サーバが自動的に接続されます。

### アプリケーションでデータベースを認証できない

エラー状態	設定されたユーザ名とパスワードを使用して、アプリケーションでデータベースを認証できませんでした。
-------	--

エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.udkernel.util.UdPersistenceManagerImpl] Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver][SQLServer]Login failed for user 'RCUser'.); - nested throwable: (org.jboss.resource.JBossResourceException: Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver][SQLServer]Login failed for user 'RCUser'.))
解決策	<p>ユーザ名とパスワードのパラメータが次の設定ファイルで正しく設定されていることを確認します。</p> <pre>&lt;APP_HOME&gt;\jboss-4.2.3.GA\server\RequestCenter\deploy\requestcenter-ds.xml</pre> <p>この設定ファイルを変更した場合は、Request Center および Service Link アプリケーションを再起動する必要があります。</p>

## LDAP サーバに接続できない - 不正なポート

エラー コード	LDAPException 91。
エラー状態	LDAP サーバに接続できません。LDAP サーバが停止しているか、ポート番号が正しくない可能性があります。
エラー メッセージ	<p>ERROR [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPNonSSLConnection] LDAPException in NON-SSL Connection:</p> <p>LDAPException: Unable to connect to server &lt;hostname&gt;:&lt;port&gt; (91) Connect Error</p> <p>java.net.ConnectException: Connection refused: connect</p>
解決策	<p>LDAP サーバが実行されているかどうかを確認します。実行されていない場合は、LDAP サーバを起動します。</p> <p>[Administration] &gt; [Directories] で [LDAP System Connection Parameters] を確認します。[Connection Port] の値が正しいことを確認します。</p> <p>Request Center アプリケーションを再起動する必要はありません。</p>

## LDAP サーバに接続できない - 不正なホスト名

エラー コード	LDAPException 91
エラー状態	LDAP サーバに接続できません。ホスト名が正しくない可能性があります。
エラー メッセージ	<p>ERROR [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPNonSSLConnection] LDAPException in NON-SSL Connection:</p> <p>LDAPException: Unable to connect to server &lt;hostname&gt;:&lt;port&gt; (91) Connect Error</p> <p>java.net.UnknownHostException: &lt;hostname&gt;</p>
解決策	[Administration] > [Directories] で [LDAP System Connection Parameters] を確認します。[LDAP Host] の値が正しいことを確認します。

## LDAP サーバに接続できない - LDAPException 32

エラー コード	LDAPException 32
エラー状態	LDAP サーバに接続できません。認証済みユーザ ID が正しくない可能性があります。
エラーメッセージ	<p>ERROR [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPSsimpleAuth] LDAPException in Simple Auth:</p> <p>LDAPException: No Such Object (32) No Such Object</p> <p>LDAPException: Matched DN:</p>
解決策	[Administration] > [Directories] で [LDAP System Authentication Parameters] を確認します。[BindDN] の値が正しいことを確認します。

## LDAP サーバに接続できない - LDAPException 49

エラー コード	LDAPException 49
エラー状態	LDAP サーバに接続できません。認証済みパスワードが正しくない可能性があります。
エラーメッセージ	<p>ERROR [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPSsimpleAuth] LDAPException in Simple Auth:</p> <p>LDAPException: Invalid Credentials (49) Invalid Credentials</p>
解決策	[Administration] > [Directories] で [LDAP System Authentication Parameters] を確認します。[Password] フィールドは暗号化されているため、既存の値を確認できません。[Password] フィールドに正しい値を入力し、[Update] をクリックします。

## LDAP サーバに接続できない

エラー状態	LDAP サーバに接続できません。
エラーメッセージ	FATAL [LDAPBase] LDAP instance cannot be created netscape.ldap.LDAPException: no host for connection (89)
解決策	LDAP サーバが実行されているかどうかを確認します。実行されていない場合は、LDAP サーバを起動します。 Request Center アプリケーション サーバを再起動する必要はありません。

## LDAP サーバに接続できない

エラー状態	LDAP サーバに接続できません。
エラーメッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.ldap.LDAPQuery] LDAP netscape.ldap.LDAPException: failed to connect to server ldap://<hostname>:<port> (91)
解決策	LDAP サーバが実行されているかどうかを確認します。実行されていない場合は、LDAP サーバを起動します。 Request Center アプリケーション サーバを再起動する必要はありません。

## LDAP サーバの認証に失敗する

エラー状態	LDAP サーバの認証に失敗します。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.comps.user.dao.LDAPUserDataSource] Single Person search failure, exception thrown: null com.newscale.bfw.dataaccess.DataAccessException
解決策	[Administration] > [Directories] ページで [Data Source Configuration] を確認します。 次のパラメータを確認し、必要に応じて修正します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• BindDN</li> <li>• パスワード</li> <li>• User BaseDN</li> </ul> Request Center アプリケーション サーバを再起動する必要はありません。

## 属性名のマッピングに誤りがある

エラー状態	いづれかの必須属性のマッピングに誤りがあります。このため、LDAP サーバで個人を検出できません。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.ldap.LDAPQuery] LDAP java.lang.RuntimeException: Required LDAP attribute <attribute_name> is missing from the LDAP system.
解決策	[Directory Data Mapping] の属性名を修正します。Request Center アプリケーション サーバを再起動する必要はありません。

## LDAP サーバでユーザのベース DN が欠落している

エラー コード	LDAPException 32
エラー状態	LDAP サーバでユーザのベース DN が見つかりません。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPApi] Referral Exception during Result Set iteration: LDAPException: No Such Object (32) No Such Object
解決策	[Administration] > [Directories] ページで [LDAP System Authentication Parameters] を確認します。[LDAP User BaseDN] の値が正しいことを確認します。

## SSL モードで LDAP サーバに接続できない

エラー状態	(SSL 接続のみ) SSL 証明書のキーストアが作成されていないため、SSL モードで LDAP サーバに接続できません。
-------	--

エラー メッセージ	DEBUG [com.newscale.bfw.ldap.util.LDAPConfUtil] The LDAP configuration file "/C:/newScale/jboss-4.2.3.GA/server/RequestCenter/deploy/RequestCenter.ear/config/<LDAP_System>_TrustCertDB.keystore" does not exist.
解決策	[Administration] > [Directories] ページで LDAP システムに適切なサーバ証明書を追加します。

## SSL モードで LDAP サーバに接続できない

エラー状態	(SSL 接続のみ) キーストアのサーバ証明書が正しくないため、SSL モードで LDAP サーバに接続できません。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPSsimpleAuth] LDAPException in Simple Auth: LDAPException: I/O Exception on host <hostname>, port <port number> (91) Connect Error javax.net.ssl.SSLException: Connection has been shutdown: javax.net.ssl.SSLHandshakeException: sun.security.validator.ValidatorException: No trusted certificate found
解決策	証明書のキーストアはすでに存在していますが、この LDAP サーバで使用する正しい証明書が含まれていません。LDAP サーバに使用する正しい証明書を取得し、[Administration] > [Site Configuration] ページでその証明書を同じ LDAP システムに追加します。

## [Common OU for new users] の設定値が欠落している

エラー状態	[Common OU for new users] の設定値が欠落しているか、RequestCenter データベースに存在しません。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.comps.user.dao.LDAPUserDataSource] Error getting Person from Ldap java.lang.NullPointerException at com.newscale.comps.user.dao.LDAPUserDataSource.transferOrgUnitVOToBO(LDAPUserDataSource.java:676)
解決策	[Administration] > [Site Configuration] ページで [LDAP System Lookup Configuration] を確認します。[Common OU for new users] フィールドに正しい値を選択します。

## LDAP サーバでユーザが見つからない

エラー状態	<attribute_name> のマッピングに誤りがあります。このため、LDAP サーバで個人を検出できません。
エラー メッセージ	WARN [com.newscale.bfw.ldap.jldap.JLDAPApi] Required LDAP attribute <attribute_name> is missing from the LDAP system, for DN : ...
解決策	該当する LDAP システムに対して、[Directory Mapping] ページで属性名を修正します。

## 参照 LDAP システムに接続できない

エラー状態	いずれかの参照 LDAP システムに接続できません。 (設定フラグが SkipErrorOnLDAPSystem=true であるため、Request Center システムでこのエラーが無視されます)。
エラー メッセージ	WARN [com.newscale.bfwldap.JLDAPApi] Referral Exception during Result Set iteration: LDAPReferralException: Search result reference received, and referral following is off (10)
解決策	参照 LDAP サーバが実行されているかどうかを確認します。 参照 LDAP システムの認証と接続を確認します。

## 外部データ ディクショナリ データベースに接続できない

エラー状態	外部データ ディクショナリ データベースに接続できません。
エラー メッセージ	ERROR [STDERR] SQLException while attempting to connect: java.sql.SQLException: [Macromedia][SQLServer JDBC Driver]Error establishing socket.Connection refused: connect.
解決策	外部データ ディクショナリ データベースを確認します。外部データ ディクショナリ データベースが実行されていない場合は、起動します。 Request Center アプリケーションを再起動する必要はありません。

## Request Center で外部データ ディクショナリ データベースを認証できない

エラー状態	設定されたユーザ名とパスワードを使用して、Request Center で外部データ ディクショナリ データベースを認証できません。
エラー メッセージ	ERROR [FatalerrorChannel] (1523)Fatal error happened java.lang.Exception: GetTables can not connect to <username>@RequestCenter GetTables can not connect to <username>@RequestCenter [newScale][SQLServer JDBC Driver][SQLServer]Login failed for user '<username>'.Connect String:jdbc:newscale:sqlserver://<hostname>;1433;DatabaseName=<database_name>.
解決策	ユーザ名とパスワードのパラメータを次の設定ファイルで確認します。 <APP_HOME>\jboss-4.2.3.GA\server\RequestCenter\deploy\RCExtData.ds.xml  各アプリケーション サーバには、独自のバージョンのデータソース RCExtData があります。外部データソースの設定の詳細については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。  JBoss または SQL サーバの場合：この設定ファイルを変更した場合は、Request Center アプリケーション サーバを再起動する必要があります。

## データベースへの接続が失われた

エラー状態	データベースへの接続が失われました。
エラー メッセージ	ERROR [com.celosia.logger.FatalerrorChannel] (8000)SQLException in getConnection: Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale ][SQLServer JDBC Driver]Error establishing socket.Connection refused: connect)
解決策	データベースを確認します。データベースが実行されていない場合は起動します。このデータベースが起動すると、アプリケーション サーバが自動的に接続されます。

## Business Engine でデータベースを認証できない

エラー状態	設定されたユーザ名とパスワードを使用して、Business Engine でデータベースを認証できません。
エラー メッセージ	ERROR [com.celosia.logger.FatalerrorChannel] (8000)SQLException in getConnection: Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver][SQLServer]Login failed for user 'RCUser'.)
解決策	ユーザ名とパスワードのパラメータが次の設定ファイルで正しく設定されていることを確認します。 <APP_HOME>\jboss-4.2.3.GA\server\RequestCenter\deploy\Requestcenter-ds.xml  この設定ファイルを変更した場合は、Request Center アプリケーションを再起動する必要があります。

## 外部データベース設定が欠落している

エラー状態	外部データベース設定が欠落しています。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.udkernel.database.UdContainerConnectionPool] Connection to external datasource cannot be established  javax.naming.NameNotFoundException: <DataSource_Name> not bound
解決策	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;APP_HOME&gt;\jboss-4.2.3.GA\server\RequestCenter\deploy に移動します。</li> <li>requestcenter-ds.xml のコピーを作成します。</li> <li>コピーしたバージョンの名前を RcExtData-ds.xml に変更します。</li> <li>テキストエディタを使用して RcExtData-ds.xml を開きます。</li> <li>&lt;jndi-name&gt; の値を RcExtData に変更します。</li> <li>外部データ ディクショナリ データベースと一致するように、他のすべての接続パラメータ (host、database-name、user-name、password など) を変更します。</li> <li>RcExtData-ds.xml を保存します。</li> </ul> <p>この設定ファイルを変更した場合は、アプリケーション サーバを再起動する必要があります。これは JBoss 専用です。他のアプリケーション サーバの詳細については、『Cisco Service Portal Installation Guide』を参照してください。</p>

## 外部データ ディクショナリ データベースに接続できない

エラー状態	外部データ ディクショナリ データベースに接続できません。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.udkernel.udsql.UdSqlBean] Message: [newScale][SQLServer JDBC Driver]Connection reset by peer: socket write error.
解決策	外部データ ディクショナリ データベースを確認します。外部データ ディクショナリ データベースが実行されていない場合は、起動します。 Request Center アプリケーションを再起動する必要はありません。

## Business Engine で外部データ ディクショナリ データベースを認証できない

エラー状態	設定されたユーザ名とパスワードを使用して、Business Engine で外部データ ディクショナリ データベースを認証できません。
エラー メッセージ	ERROR [com.newscale.bfw.udkernel.udsql.UdSqlBean] Message: Could not create connection; - nested throwable: (java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver][SQLServer]Login failed for user '<username>'.)
解決策	ユーザ名とパスワードのパラメータを次の設定ファイルで確認します。 <APP_HOME>\jboss-4.2.3.GA\server\requestcenter\deploy\RCExtData-ds.xml Request Center アプリケーションを再起動する必要はありません。

## Integration Server でデータベースに接続できない

エラー コード	LogID=1877
エラー状態	Integration Server でデータベースに接続できません。
エラー メッセージ	Exception occurred:  java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver]Error establishing socket.Connection refused: connect  または  Exception occurred:  java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver]Error establishing socket.No route to host: connect
解決策	データベースを確認します。データベースが実行されていない場合は起動します。データベースが起動したら、Request Center Integration Server プロセスを再起動する必要があります。

## Integration Server でデータベースを認証できない

エラー コード	LogID=1918
エラー状態	Integration Server でデータベースを認証できません。

エラー メッセージ	Exception occurred: java.sql.SQLException: [newScale][SQLServer JDBC Driver][SQLServer]Login failed for user 'RCUser'.
解決策	ユーザ名とパスワードのパラメータが次の設定ファイルで正しく設定されていることを確認します。 <APP_HOME>\jboss-4.2.3.GA\server\ServiceLink\deploy\requestcenter-ds.xml  この設定ファイルを変更した場合は、Service Link および ISEE アプリケーションを再起動する必要があります。

## 環境マトリクスの例

Universal Development Methodology (UDM) の標準処理では、サイトがオンラインになった時点で、実装されたサイトごとにこのマトリクスの列を完成させます。通常、Cisco Advanced Services の成果物には、このマトリクスのソフト コピーが含まれており、管理者はそれを最新に保つ必要があります。

表 5-1 <Client> Request Center の設定

サイト名および使用法（開発など）	
<b>WebServer</b>	
前面ドア ポータルの URL	https://scdev/RequestCenter/
管理ポータルの URL	https://scdevadmin/RequestCenter/
Host1 : ポート	
共有環境かどうか	
ハードウェア	
使用可能ディスク	
オペレーティング システム	
OS ログイン / パスワード	
WebServer タイプ / バージョン	
<b>AppServer</b>	
Host1	
共有環境かどうか	
ハードウェア	
使用可能ディスク	
オペレーティング システム	
サポート ログイン / パスワード	rcsupport/rc
インストーラ ログイン / パスワード	requestcenter/rc
RC パス	/apps/rc
RC.ear パス	/apps/rc/RC.ear
ISEE.war パス	/apps/rc/ISEE.war
ログ パス	/logs/rc
キュー接続ファクトリ	RCQueueConnectionFactory

表 5-1 &lt;Client&gt; Request Center の設定（続き）

BE 要求キュー	BEEERequisitionsQueue
BE 承認キュー	BEEEAuthorizationsQueue
BE 受信キュー	BEEEInboundQueue
JDK	
JDK パス	/usr/local/java
アプリケーション コンテナ	
タイプ/バージョン	
AppHost1 RC/SL JNDI のポート	
メール	
SMTP サーバ	smtpserver.domain.com
管理者の電子メール アドレス	
送信元の電子メール アドレス	ServicePortalDev@mailserver.company.com
<b>WebSphere WebLogic</b>	
コンソール URL	
ユーザ名/パスワード	
ノード名	
アプリケーション サーバ	RequestCenter
仮想ホスト	requestcenter_host
<b>Request Center</b>	
インストールされるコンポーネント	All
マルチキャスト IP	225.2.2.2
インストールされるビルド	11.2.1.0151
Admin ログイン/パスワード	
カスタマイゼーション	
適用されるパッチ/ホットフィックス	
その他のカスタマイゼーション	
<b>データベース</b>	
Host1 : ポート	
共有環境かどうか	
ハードウェア	
使用可能ディスク	
オペレーティング システム	
OS ログイン/パスワード	
DB タイプ/バージョン	
DB SID/データベース	RQSTDEV
テーブルスペース	RequestCenter (GB 数)

表 5-1 &lt;Client&gt; Request Center の設定 (続き)

REDO ログ	
DB SA のユーザ名/パスワード	sa/pwd
DB RC スキーマ/パスワード	RCUser/rc
DB アプリケーションのユーザ名/パスワード	
<b>Advanced Reporting</b>	
Cognos ホスト : ポート	
Cognos ハードウェア	
使用可能ディスク	
Cognos OS	Windows 2008
Windows ログイン/パスワード	rcuser/c1\$c0
Admin ログイン/パスワード	admin/admin1234
サービス アカウント	
パス	
ゲートウェイ タイプ	
Web プロトコル	
<b>データ マートおよびコンテンツ ストア</b>	
JNDI 名	Java DATAMARTDS
DB タイプ/バージョン	
DB サーバ : ポート	
DB SID/名	RCDMDEV
データ マートのユーザ名/パスワード	DMUser/dm
コンテンツ ストア SID/名	RCCSDEV
コンテンツ ストアのユーザ名/パスワード	CSUser/cs
テーブルスペース	RCDataMart (500M)
Advanced Reporting のオプション	
ディクショナリ テーブル	150
サービス テーブル	50
ディクショナリ テーブル パターン	DM_FDR_DICTIONARYTABLE_
サービス テーブル パターン	DM_FDR_SERVICETABLE_
フィールド パターン	FIELD
ディクショナリのテキスト タイプ フィールド	40
ディクショナリの数値 タイプ フィールド	10
ディクショナリの日付 タイプ フィールド	10
サービスのテキスト タイプ フィールド	80
サービスの数値 タイプ フィールド	20
サービスの日付 タイプ フィールド	20
テキスト フィールドの最大サイズ	200

表 5-1 &lt;Client&gt; Request Center の設定（続き）

更新に対する WDDX のリフレッシュ	Yes/No
<b>Service Link</b>	
ホスト	localhost
キュー ホスト : ポート	localhost:5099
ベース URL	http://subdomain.domain.com:80
キュー接続ファクトリ	RCQueueConnectionFactory
送信キュー	SLOutboundQueue
受信キュー	SLInboundQueue
JMS キューのユーザ名 / パスワード	guest/guest
JMS ファイルストア (WLS 専用)	ServiceLinkFileStore
JMS ファイルストア (WLS 専用)	
JMS サーバ	RCServer

表 5-1 &lt;Client&gt; Request Center の設定（続き）

LDAP	
サーバ タイプ	
LDAP 認証	簡易
SASL メカニズム	n/a
BindDN	
BindDN パスワード	
接続メカニズム	非 SSL
SSL タイプ	n/a
LDAP ホスト	
接続ポート	389
セキュア ポート	n/a
LDAP ユーザのベース DN	
オプションの LDAP フィルタ	

■ エラー