



GLOSSARY

A

- Ad-Hoc タスク** 価格設定、承認、サービスの配信など事前定義済みのプロセスでタスクを実行する間に実行者によって作成される新しいタスク。
- ADK** Adapter Development Kit (アダプタ開発キット) : Service Link のカスタム アダプタ記述用の Java API。
- Administration** グローバル設定、Service Portal 担当者データの外部ディレクトリとの同期、Service Portal 実装のカスタマイズを管理者が行うためのモジュール。
- Advanced Reporting** Request Center と Demand Center のデータ マート、および Cognos レポーティング ツール Query Studio と Report Studio にアクセスするためのモジュール。データ マートに対する Ad-Hoc レポーティングや、フォーム データによる Request Center データ マート コンテンツのカスタマイズが行えます。
- Approved** 承認者によって承認済みの要求を指す要求ステータス。
- Authorized** サービスに責任を持つ財務部門または組織単位 (またはその両方) から承認されたタスクのステータス。
- Available Work** ユーザのキューに割り当てられた進行中タスクを表示する Service Manager のビュー。

B

- Business Engine** エスカレーション、通知、タスク実行を担当し、クラスタ化された設定内の複数ノード間での通信を管理する、独自のワークフロー エンジン。
- Business Engine 名前空間** 要求および現在のタスク、カスタマー、イニシエータ、タスク実行者といった、現在の要求についてのデータの参照に使用される名前空間。Business Engine 名前空間は、電子メール テンプレート、タスクの実行を決定する条件文、およびサービス設計内の他の場所で使用できます。

C

- Cancelled** 事業単位は、Request Center 内の組織単位 (OU) の 1 つです。
- Catalog Deployer** ある Service Portal サイトから別のサイトへのカタログ コンテンツとディレクトリ情報の導入、および開発サイトへのテンプレート サービスと提供サービスを含む Cisco ブランド ライブラリ コンテンツの導入を行うモジュール。
- Click-Through 統合** ウィザード式のプロセスで、外部システムとの Web サービス統合を実施するために、Request Center に必要なすべてのデザイン コンポーネントをサービス設計者が作成できます。

Closed	完了した要求に付与されるステータス。
Completed	サービス提供計画内のタスクが正常に完了したことを示す要求ステータス。
Copy on Behalf	イニシエータが未送信（準備中）の要求を使用して別の person への新規要求を作成すること。
Copy Package	Catalog Deployer の機能で、既存のパッケージのコピーとして新しい展開パッケージを作成します。新規パッケージは、元のパッケージで選択されたすべてのエンティティとオプションを含み、必要に応じて変更できます。
Copy Requisition	未送信（準備中）の要求を使用して新しい要求を作成できます。
Cost Details	サービス設計者が詳細なコスト情報のサービス プレゼンテーションへの表示を選択した場合、それらの項目は My Services 内で独立した [Cost Details] セクションに表示されます。
CSS	Cascading Style Sheets（カスケードスタイルシート）。My Services と Service Manager、およびその他のエンド ユーザ向けモジュールのページの外観を、サイト全体または組織特有のものにカスタマイズするために使用します。
Customer-Initiator フォーム	すべてのインスタンス中で提供され、要求のカスタマーとイニシエータについて利用可能な人的情報を含む、アクティブ フォーム コンポーネント。

D

Delivery Cancelled	配信プロセスの間に、プロジェクト マネージャがオーダーをキャンセルする場合、すべての終了していないタスクが Delivery Cancelled ステータスに変更され、それ以上タスクを完了する必要がなくなります。
Demand Center	サービス提供のための契約（プランと予算）の、組織による作成と管理を可能にするモジュール。

E

Entitlement	承認が不要なサービスの種類。
Estimated	それ以前の 1 つ以上のタスクの完了に依存し、それらのタスクの実際の完了に基づいて再計算される、見積もられた期日。
Expected Duration	タスクの完了に要するとみなされる時間。
Extract-Transform-Load (ETL)	トランザクション データベースから OLAP データ マートへのデータ移動に使用するプロセス。スクリプトでソース データベースからデータを抽出し、レポート用に最適化されたフォーマットに変換して、データ マートにロードします。

G

Graphical Workflow Designer

提供計画に関連付けられたワークフローの設計用の作図ツール。

GUID

Globally Unique Identifier (グローバル固有識別子)。固有識別子を表現する標準型式で、ハイフンで区分されるグループに分けられた 16 進数からなる。Service Link がチャンネル ID として使用します。

H

HTML

Hypertext Markup Language (ハイパーテキスト マークアップ言語)。Request Center サービスの説明とカテゴリや Demand Center の提供物を含め、Web ページ表示コンテンツの作成に使用されるマークアップ言語。

HTML ポートレット HTML スニペットまたは URL からなる、ポートレットの一種。

I

ISF

Interactive Service Forms (インタラクティブ サービス フォーム)。JavaScript API (アプリケーションプログラミング インターフェイス) の 1 つ。これを利用すると、プログラムは JavaScript 関数とライブラリを記述することでサービス フォームにさらに対話性を持たせることができます。

J

JavaScript ポートレット

JavaScript スニペットからなる、ポートレットの一種。JavaScript 機能をフルに活用でき、ポートレットのユーザ インターフェイス面では ExtJS 機能を使用できます。コンテンツ ポートレットと同様、ポートレット データは REST API を使用してアクセス可能な、Service Portal 内で利用できるデータで構成されている場合があります。

K

KPI

Key Performance Indicator (主要業績評価指標) : レポートをグラフィカルに表現したもので、重点情報のスナップショットを提供します。

L

Lightweight 名前空間

要求の顧客またはイニシエータである個人に関するディクショナリ フィールドまたはデータの一部を参照する、アクティブ フォーム コンポーネントで使用される名前空間。

M

- My Authorizations (承認ポートレット)** ユーザに割り当てられた最新の承認タスク 5 つを表示する、My Services ホーム ページのポートレット領域。
- My Calendar** Request Center のタスクを実行者の Microsoft Outlook Calendar に予定としてエクスポートする、Service Manager の機能。
- My Items (サービス項目ポートレット)** ユーザの最新のサービス要求の影響を受ける最新のサービス項目 5 つを表示する、My Services ホーム ページのポートレット領域。
- My Late Work** 特に自分に割り当てられ、期日までに完了していない Ongoing のタスクを表示する、Service Manager のビュー
- My Requisitions (要求ポートレット)** ユーザが保存または送信した最新の要求 5 つを表示する、My Services ホーム ページのポートレット領域。
- My Services** ユーザがオーダーの開始、My Profile 設定や環境設定の管理、その他の機能へのアクセス（ユーザのロールと権限による）を行う、Request Center のモジュール。
- My Work** タスク実行者として特に自分に割り当てられたタスクを表示する、Service Manager のビュー。
[Available Work] リストでチェックアウトした作業も表示されます。

N

- nsXML** 以前は newScale XML と呼ばれていた、XML の独自バージョンで、Business Engine が Service Link 経由で送信されるすべての内部（シスコ）メッセージ用に作成します。また、インバウンドの外部メッセージの変換後に Business Engine が受信します。

O

- Objective** 契約に記載された、期待されるサービス レベル。期限遵守パフォーマンスなど一部のサービス配信パフォーマンスの目標で、Request Center で記録、追跡可能です。
- Offer** 価格や期間など、サービスに関する条件を指します。
- Ongoing** 要求が送出されてから、すべて履行されるかキャンセルされるまでの期間全体についての、要求のステータス。
- Order On Behalf** 自分以外のためにサービスを要求すること。代わりにオーダーを行う人をイニシエータ、サービスを受ける人をカスタマーと呼びます。
- Ordered** Administration モジュールで [Submit, Approve and Review Asynchronously] 設定がオンになっている場合に、要求の送信後割り当てられるステータス。この設定がオンになっていると、送信後の要求のステータスは [Ordered] になり、Business Engine に処理されるまで続きます。その後、ステータスは [Ongoing] になります。[非同期送信または最終承認](#)を参照してください。

P

Pause Current Task	関連タスクでこのオプションを選択すると、現在のタスクとそれに依存するタスクすべては関連タスクの完了まで一時停止します。
People	個々のユーザ。
People Schedule	サービス チーム実行者のスケジュールされたタスクの一覧。
Performer	特定のタスクを実行するように割り当てられた特定の人物またはキュー。
[Portal] ページ	Cisco Portal Manager 内のタブ。[Portal] ページには、1 つ以上のポートレットが含まれます。
Portal モジュール	[Module] ドロップダウン メニューからアクセスできる、ポータル ページの論理グループ。
Preferences	個人の [Profile] からアクセス可能なユーザ設定。日付と時間の形式、デフォルト モジュール、デフォルト Service Manager ビューといった Service Portal の動作と外観の一部を各ユーザが制御できます。
Preparation	要求が作成されてから、実際に送信されるまでの期間に関する要求ステータス。
Project Manager	定義によれば、モニタ提供タスクの受信者。Project Manager ロールは、それが定義されたサービス専用です。Project Manager は、タスクの完了、再スケジュール、再割り当てが行え、サービス配信のキャンセルも行えます。

R

RAPI	Requisition API : 外部システムによる Request Center での要求開始や、要求ステータスのモニタおよび更新を可能にするプログラミング インターフェイス。
Rejected	承認者に拒否された要求に付与されるステータス。
Reporting	事前に作成された「ベスト プラクティス」レポートと、主要業績評価指標 (KPI) 用チャートを備えたモジュール。
Request Center	My Services を使用したサービスの要求、Service Designer を使用した要求履行の調整、Service Manager を使用した要求の履行のためのシステム。
Requisition	同時にオーダーする 1 つ以上のサービスを格納する「ショッピング カート」。オーダーを送信すると、要求はサービス提供プロセスを追跡するためのツールになります。
REST API	コア エンティティ、ユーザ定義のサービス項目と標準、カスタム ポータル コンテンツへのアクセス用 RESTful API のセット。
Review	サービスまたは製品の要求が実行可能かどうかを確認するプロセス。通常、サービス チーム メンバーまたはマネージャが確認を行います。確認者はサービス要求を拒否できません。
Reviewed	確認 (承認タスク) の完了を示す要求ステータス。

S

Service Designer	サービスの設計とパッケージ化に使用するモジュール。
-------------------------	---------------------------

Service Item Manager	サービス項目と標準の設計、サービス項目のインスタンスと標準データの確認や更新、サービス項目と標準の定義やデータのインポートに使用するモジュール。
Service Item Task	サービス項目のインスタンスの作成、更新、削除を行う、サービスの提供計画のタスク。
Service Link	外部アプリケーションとの間でメッセージベースの双方向インターフェイスを提供するモジュール。
Service Manager	サービス チームが、配信タスクを見つけ、管理するために使用するモジュール。
Service Manager ビュー	Service Manager で利用できるビュー。サービスの実行者とマネージャは、作業負荷の管理や、必要な場合にはチームの作業負荷の再割り当てを実行できます。
Service Performer	提供計画内でタスク実行を割り当てられた組織単位メンバー、個人、キュー。
Site	カスタマー インストール内の Service Portal のインスタンス。開発、テスト、実稼動など。
Skipped	ワークフローで不要だと見なされ、スキップされたタスクに割り当てられるステータス。
SQL	構造化照会言語としても知られるプログラミング言語。リレーショナル データベース管理システム (RDBMS) のデータ管理用に設計されています。
Standards	ユーザによるサービス フォームでのデータ エントリをデータ取得ルールによって検証するときに使用する参照データ。標準の定義と参照データの提供は、 Service Item Designer モジュールで行います。

U

Under Review	進行中の確認タスクに割り当てられるステータス。
---------------------	-------------------------

V

View	[Navigation] ペイン内では、[Data] ペインに表示される内容を決定する、指定された基準。たとえば、[My Work] ビューには、ユーザがチェックアウトしたすべての進行中タスク、またユーザに割り当てられたすべての進行中のタスクが表示されます。
-------------	---

W

Work Forecasts	ユーザに特に割り当てられた新規タスクを表示する、 Service Manager ビュー。これらのタスクはまだ開始されておらず、[Ongoing] になっていません。
-----------------------	--

X

XML	拡張マークアップ言語。 Service Link と外部システムとの間で送信されるメッセージをフォーマットするときに Service Link が使用する、タグ ベースの言語。
------------	--

あ

アウトバウンドパラメータ	外部タスクを完成させるため、外部システムが必要とするエージェントパラメータ。
アカウント	契約範囲に含まれるカスタマー組織単位 (OU) のグループ。
アクセスコントロール	アクティブ フォーム コンポーネントの設定で、要求ライフサイクルの各時点で特定のディクショナリの参照や編集を行える個々のユーザまたはユーザのグループを指定します。
アクティブ フォーム コンポーネント	サービス フォームの基本的な構築ブロック。アクティブ フォーム コンポーネントには、ディクショナリ、ディクショナリやディクショナリ内のフィールドに適用されるルール、要求ライフサイクル中のディクショナリやフィールドの Web ページへの詳細な表示方法が含まれることがあります。
アクティブ フォーム ルール	アクティブ フォーム コンポーネント設定の一部を構成するルール。アクティブ フォーム コンポーネントの外観と動作を向上させます。条件付きルールとデータ取得ルールという 2 種類のルールがあります。
アダプタ	Request Center と外部システムとのメッセージ転送用に Service Link が使用するソフトウェア。

い

位置	役職 を参照してください。
イニシエータ	サービスの要求を開始する個人。
委任	タスクを割り当てるときに、実行者はそのタスクのすべてまたは一部を他のユーザに委任できます。そのユーザに対して関連タスクを作成し、場合によっては、その関連タスクが完了するまで親タスクを停止することにより、この操作を実行できます。このプロセス全体を「委任」と呼びます。
インバウンドパラメータ	Service Link が外部システムからのインバウンド メッセージの受信に回答してサービス フォーム データを更新するために必要とするエージェントパラメータ。

う

運用レベル契約 (OLA)	コミットされたタスクの期日。
----------------------	----------------

え

エージェント	Request Center コンポーネントの 1 つで、Service Portal がサードパーティ製システムと通信するトランスポート メカニズムを論理的に表現したもの。エージェントは、サービス設計者が外部タスクを正規のサードパーティのバインド先にバインドするために使用することがあります。
---------------	---

エージェント パラメータ	外部タスク完成を調整するときに Request Center と外部システムで必要となるデータ フィールド。エージェント パラメータはインバウンドまたはアウトバウンドのいずれかです。
エクスポート/インポート	サービス定義を XML ファイルにエクスポートする機能、およびそのファイルを同一または別のインスタンスにインポートする機能。
エスカレーション	あるタスクが、定義された運用レベル契約に従って完成されていないときにトリガされる通知。
エンティティ	Service Portal ソフトウェア内で作成され維持されるオブジェクト。エンティティのタイプとして、組織ユニット、サービス定義、電子メール テンプレートなどがあります。
エンティティ ホーム	サポートされている各エンティティ タイプのレコードの場所。

お

オーダー権限	カタログでオーダーを行う人を制御する権限。
親サービス	バンドルのうち、関連サービスを含むサービスのことを親サービスと呼びます。 バンドル を参照してください。

か

開始スケジュール済みタスク	決められた日付と時刻に実行されるタスク。「遅延」タスクと呼ばれる場合もあります。
外部タスク	外部システム内、 Request Center の外で完成される、サービス配信プラン内のタスク。
外部ディクショナリ	Request Center データベース外部のリレーショナル テーブルにコンテンツが保持されているディクショナリ。外部ディクショナリが役立つのは、主に他のアプリケーション システムやプロセスで使用できるフォーマットでフォーム データをキャプチャするときです。
外部メッセージ	Service Link が生成し外部システムが使用するメッセージ、または Service Link が外部システムから受け取るメッセージ。
外部レビュー	Request Center 以外のシステムに委任された確認タスク
外部承認	Request Center 以外のシステムに委任された承認タスク
価格設定タスク	サービスのオプション タスク。要求を確認や承認に進める前に価格が割り当てられます。タスクは、サービス グループに関連付けられた Service Team のマネージャにルーティングされます。
カスタマー	サービスの受益者。コンシューマやクライアントと呼ばれる場合もあります。自分がオーダーしたサービスか、他の人が自分のためにオーダーしてくれたサービスのカスタマーになることができます。
カスタム コンテンツ	Portal Manager で使用するユーザ定義テーブル。 Portal Designer の [Custom Content] タブで定義とメンテナンスを行います。
カタログ	ある組織が Request Center を使用して提供するサービスの一覧。サービス カatalogと呼ばれることもあります。

カテゴリ	My Services カタログ内にある見出しで、カスタマーがニーズに合ったサービスを見つけるのに役立ちます。
カレンダー	個人またはキューに割り当てられる作業のスケジュール。タスクと要求の期日計算には、キュー カレンダーが使用されます。個人カレンダーは、タスク期日の計算（キューではなく個人に直接割り当てられるタスクの場合）と、特定のタスクに費やされる作業時間数の計算に使用されます。
関連するエンティティ	Catalog Deployer モジュールで参照され、プライマリ エンティティに関連し、展開のためにターゲット サイトで必要となるエンティティ。
関連タスク	関連タスクは、サービスの実行者またはキューに作成する、一度だけ実行するタスクです。関連タスクが作成された後、タスクが人に割り当てられている場合は実行者の [My Work] ビューに表示され、キューに割り当てられている場合は [Available Work] に表示されます。 委任 を参照してください。

き

キーワード	サービスまたはポートレットへの関連付けが設定された語。My Services 内のサービスや Portal Designer 内のポートレットの検索支援に使用されます。
期間	あるタスクについてすでに経過した作業時間の合計。サービス設定時には、タスクやサービス要求の完了に必要な時間の長さ。
期日	タスクまたは要求の完了予定日付。期日は、要求送信時に初期決定され、すべての認可や確認の完了後に必ず再計算されます。
機能	モジュール内で特定の作用を実行する手段。例：サービスの参照（My Services 内）。
キャプション	ディクショナリの設定可能な見出し。サービス フォームで関連するフィールドの区分を設定するときに使用します。
キュー	タスクがルーティングされるリポジトリ。通常、類似のタスクを実行する人のチームが利用します。

く

クエリー	データベースからの情報の要求。
クライアント スケジュール	全事業単位のスケジュールされたタスクの一覧。
グリッド	サービス フォームに表示される、[Show in Grid] に設定されたディクショナリ フィールドから作成されるカラムと、それらのフィールドのデータ インスタンスの行とのセット。
グループ	組織単位または人のユーザ定義グループ。作業、ロール、および権限の割り当てに使用できます。

 け

- 契約** 契約とは、内部サービス組織のカスタマー マネージャと組織単位カスタマー（通常は事業単位のマネージャ）との間のサービス契約の、Request Center 内の記録を指します。
- 契約マネージャ** サービス グループに関連付けられた Request Center 内の標準の役職。この役職は、事業単位カスタマーのサービス契約登録を承認します。サービス契約を実施するには、個人をこの役職に割り当てる必要があります。
- 権限** オブジェクトを操作できる権利。例：Order on Behalf（個人または組織単位が対象）

 こ

- 子サービス** バンドル サービスで、親サービスに含まれる個別のサービスを子サービスと呼びます。バンドルを参照してください。
- 個人に基づくディクショナリ** Request Center データベースが保持するディクショナリの種類。特定の個人についてのデータを Request Center データベースから取得し、サービス フォームに表示する個人データの内容を指定するメカニズムを提供します。
- 個人用ビュー** ユーザが [Filter and Search] を使用して選択し、Service Manager を使用するときにはいつでも再利用できるように保存した検索フィルタおよびその他の設定の集合。
- コスト ドライバ** 提供サービス中のコスト ドライバは、非常に関連性と意味のある、ユニット中の提供価格やコストの属性またはドライバで、カスタマーによるプランニングと消費管理に役立ちます。
- コンタクト** サービス グループに関連付けられる標準の役職。この役職は、サービス グループと他の事業単位との間のコミュニケーションの責任者に割り当てることができます。
- コンテンツ ポートレット** 事前に定義された表示方法と内容を使用するポートレット。ポートレットの内容は Service Portal 内で利用可能なデータで構成され、定義データ（エージェントおよびサービス定義）、ディレクトリデータ（人、組織、グループ、アカウント）、要求や Lifecycle Center オブジェクト（サービス項目および標準を含む）のようなトランザクション データなどがあります。さらに、設計者はカスタム コンテンツの定義も行えます。
- コンポーネント エンティティ** プライマリ エンティティが Catalog Deployer を使用して導入されたときに自動的に導入されるエンティティ。たとえば、あるサービス（プライマリ エンティティ）を導入すると、ディクショナリ、アクティブ フォーム コンポーネント、その他のコンポーネント エンティティも導入されます。

 さ

- サービス** カスタマーが要求できる「製品」。
- サービス オーダー** サービス、消耗品、または機器の要求。
- サービス カタログ** [カタログ](#)を参照してください。

サービス グループ	類似のサービスを含み、サービス設計プロセスの円滑化と組織化のためグループ化されたフォルダ。サービス グループは、カスタマーからは不可視です。
サービス コンポーネント	ディクショナリ、電子メール テンプレート、サービス配信アクティビティ、ISF、表示要素といった、サービス定義を構成する要素。
サービス チーム	提供計画内でタスク実行を割り当てられた組織単位。
サービス フォーム	Request Center ユーザに対してサービス要求履行に必要な情報を表示する Web ページ。
サービス レベル契約 (SLA)	コミットされたサービスの提供日。
サービス項目	サービス要求への応答として提供される物理的資産または仮想資産。サービス項目には仮想マシン タイプまたはユーザ定義タイプがあります。
サービス項目に基づくディクショナリ	関連サービス項目の構造をベースとした構造を持つ内部ディクショナリ。
差分 ETL	新規データと変更されたデータだけをトランザクションデータベースからデータ マートへロードする ETL スクリプト。

し

事業単位	潜在的サービス カスタマーによって構成される会社内の単位で、通常は事業部のこと。事業単位は、Request Center 内の組織単位 (OU) の 1 つです。
システム時点	オーダーからサービス完了までの要求履行の各イベントを管理するために Request Center が使用する、プロセスのマイルストーン。
システム定義	システム定義とは、アプリケーション出荷時のエンティティを指します。それらエンティティに対する操作は制限されている場合があります。たとえば、システム定義の役職の削除やコピーは行えません。
実装	サイトの集まり。典型的な実装では、開発、テスト、実稼動といったサイトがあります。
自由形式ディクショナリ	Request Center データベースに保持され、フィールドとそのデータ タイプの指定により定義される、ディクショナリの一種。
承認タスク	ステップの承認か拒否が必要な配信プロセス内の順次的タスク。拒否された場合、配信プロセスは終了されます。
条件付きタスク	実行が条件文の評価に依存するタスク。
条件付きルール	要求の開始から実行完了までに発生するイベントに応じてフォームの外観と動作を決定するルール。ルールは、アクティブ フォーム コンポーネントの一部として設定されます。
条件文	リテラルと名前空間で構成される条件に対する評価をもとにタスクの開始やスキップを行える表現形式。条件文は、承認、確認、提供計画の中のさまざまな場合に評価され、サービス定義のタスク プランで設定されます。

す

スタイル シート サイトの管理者が、企業や組織特有の表示スタイルやロゴのセットを使用して、画面の外観のカスタマイズを行うためのコンポーネント。

そ

送信 サイト間データベース接続によって Catalog Deployer パッケージをあるサイトから別のサイトに送ること。

ソース サイト Catalog Deployer パッケージが作成されたサイト。別のサイトへの導入用パッケージを送信またはエクスポートするサイトです。

測定単位 測定単位は、提供サービス向けに Objective Manager で目的を設定するときに、メトリックとともに使用されます。

組織単位 (OU) ユーザのグループ。一般に、サービスをオーダーするかサービス要求を履行する、組織内の部門を反映したものです。

その他の参加者 サービス チームのメンバーで、サービス グループ オーナーは除きます。その他の参加者は、サービス フォームで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使用します。

た

待機中タスク 進行中タスクよりも先行する Ad-Hoc タスクが作成された場合に保留される進行中 (Ongoing) タスク。Ad-Hoc タスクが完了するまで、進行中のタスクは待機中 (Waiting) に変更されます。

代理承認者 確認者または承認者が指定の期間中自分のタスクの実行を委任する人。代理者は、[My Services] ホーム ページの [My Profile] > [Preferences] リンク、または [Organization Designer] ホーム ページの [People] > [Permissions] リンクで設定できます。

ターゲット サイト Catalog Deployer パッケージの導入先サイト。転送やインポートによってパッケージを受信するサイトです。

タスク サービス配信を支援するために実行されるアクティビティ。

タスク ステータス 配信プロセスにある個別のサービス配信コンポーネントの現在の状況。

ち

チェックアウト サービス チーム メンバーやマネージャがキューにあるタスクの所有権を取得できるようにします。チェックアウトされたタスクは、キューから個人の My Work インボックスに移動します。

チェックリスト サービス配信タスク完了までのステップ一覧のオプション表示。

遅延タスク [開始スケジュール済みタスク](#)を参照してください。

チャンネル ID 個々の Service Link タスクを一意に識別する識別子。

つ

通知 あるタスクの開始や完了のときに送られる、標準の電子メール。

て

提供計画 サービス要求を実行するために必要なタスクとアクティビティの順序全体。

ディクショナリ サービスを要求しサービス要求を満たすために必要なデータを持つフィールドのグループ。ディクショナリはフォーム コンポーネントの基本的な構築ブロックです。

ディレクトリ タスク 個人またはキューの作成や更新が行える、提供計画内のタスク。

ディレクトリ統合 組織のエンティティ（人、組織、グループ、ロール）を、外部の LDAP ディレクトリを介して保守される対応エンティティと統合および同期化し、ユーザ認証の一元化とセキュリティ管理の簡素化を行う機能。

データ ソース Request Center から外部のリレーショナルデータベースへのアクセスを可能にするソフトウェア コンポーネント。データ ソースはデータ取得ルール、SQL ベース オプション リスト、Catalog Deployer サイトで使用されます。

データ ソース レジストリ インスタンスに以前に設定されたデータ ソースを表示する Administration モジュール設定。

データ取得ルール 外部データソースからのデータ取得を可能にするルール。サービス フォームに情報を事前に入力したり、ユーザの以前のデータ入力をもとに詳細情報を取得したりすることが可能です。

展開パッケージ Catalog Deployer が管理するプライマリ オブジェクト。展開パッケージには、展開対象として選択されたエンティティと、展開アクティビティの履歴が含まれます。パッケージ内のコンテンツをターゲット サイトに展開するために、展開パッケージを他のサイトに送信したり、エクスポート/インポートしたりすることができます。

電子メール テンプレート Request Center および Demand Center で通知を作成するテンプレート。すべてのインストールにいくつかのサンプルが含まれており、設計者は随意に数値を追加できます。

デフォルトのサービス配信キュー 実行者に割り当てられていないタスクのリポジトリ。デフォルトのサービス配信キューのカレンダーは、要求が送信されたときに、タスクと要求の完了日付を概算するために使用されます。

な

内部ディクショナリ データが、ディクショナリを含むサービス要求の一部として Request Center データベース内に保持されるすべてのディクショナリ。

名前空間 階層型名前付け構造によって Service Portal のオブジェクト、エンティティ、データにアクセスするために変数や式で使用される名前のセット。電子メール テンプレート、タスク、タスク プランでは「Business Engine」名前空間を使用します。アクティブ フォーム コンポーネントで指定するルールとデフォルト値では「Lightweight」名前空間を使用します。

に

入カタイプ アクティブ フォーム コンポーネントで各フィールドの HTML 表現を指定する表示プロパティ中の指示。

認可 送信された要求の確認または承認を行うタスク。指定された確認者または承認者が実行します。承認がない場合、プロセスは停止します。

は

配信タスク 提供計画の 1 ステップであるエンティティに割り当てられたアクティビティで、期日があります。

バッチ展開 / 送信 Catalog Deployer ユーザが、パッケージの展開や送信を個別に行うのではなく、複数のパッケージを 1 つのバッチにまとめて展開、送信する方法。

バンドル カスタマーがバンドルをオーダーしたときに自動的にオーダーされる関連サービスを 1 つ以上含むサービス。

ひ

ビジネス イニシアチブ ビジネス用語では、ビジネス プロジェクトの主な要素、影響、予算、開始と終了の日付の説明。

ビジネスの目標とイニシアチブ 提供サービスに使用されるレポート分類の 4 種のタイプ：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。

非同期送信または最終承認 ユーザのオーダー送信後または最終承認後、配信タスクをバックグラウンド プロセスとして作成するよう Request Center を設定する機能。ユーザはすべてのタスクの作成や期日の計算を待たずに他の作業を続行できます。

表現に基づく割り当て 表現式を使用してタスクへの実行者の動的割り当てを設定すること。

表示プロパティ ユーザによるサービス フォームの使用時に、各ディクショナリを構成する個々の属性が Web ページ上でどのように表示されるかを決定する、アクティブ フォーム コンポーネントの設定内容。

標準期間 すべての承認が実行された後、サービス配信までに標準的に必要とされる時間の長さについての「約束」。

ふ

フォーム コンポーネント サービス フォームに含まれる、または関連付けられているディクショナリ、アクティブ フォーム ルール、アクティブ フォーム 動作。

含まれるサービス サービス バンドル内に含まれる子サービス。

プライオリティ タスクにはそれぞれ、Low、Medium、High というプライオリティ レベルが設定されます。サービス チーム マネージャまたはプロジェクト マネージャがプライオリティを変更する場合があります。

プロジェクト 組織内の特定プロジェクトに関連付けられたコストを把握し、追跡する目的で担当者を割り当てた一時的な組織単位 (OU)。

プロバイダー サービスの外部提供者。

ほ

ポートレット Web ページやウィンドウの全体を占めるのではなく、ページの一部にフィットするようデザインされた、Web ベースのアプリケーション。Service Portal でユーザが使用できるポートレットには 3 種類あります。システム定義ポートレットは、すべてのアプリケーション インスタンスでインストールされ、My Services モジュールで利用できます (例: My Authorizations、My Requisitions)。予約済みポートレットは、My Workspace モジュールで使用できます (Search、Order Status、Approvals。予約済みポートレットを参照してください)。ユーザ定義ポートレットは、JSR ポートレットと Portal Designer を使用して開発されたポートレットのいずれかです。Portal Designer では、設計者は事前定義されたフィルタ、ルックアップ、HTML や JavaScripts を使用してポートレットのコンテンツと表現方法を定義できます。

み

未割り当て作業キュー 実行者に割り当てられていないタスクのリポジトリとして機能するキュー。

未送信の要求 保存されたが (ユーザが [Add & Review] ボタンを押下)、まだ送信されていない要求。これによって、添付ファイルの追加や、ショッピング カートへのサービスの追加と削除といったアクションが可能になります。

も

モニタ提供

プロジェクト マネージャのロールに割り当てられるタスクのタイプで、マネージャにプロセスの表示を許可します。このタスクにより、マネージャは、タスクの割り当ておよび再割り当て、配信プロセスのキャンセル、およびプロセス完了の宣言を行うことができます。

問題解決

提供計画に従って実行されていなかったサービスを解決するプロセス。

や

役職

タスクをルーティング可能なコンテナ。通常、同一人物が多数のサービスで類似のタスクを実行する場合に使用します。

よ

要求エントリ

サービス要求の一部としてオーダーされた、単一のサービス。

予測方式

サービス要求の期日の予測に使用するメソッド。期日の予測方法は、タスクが割り当てられたキューまたは実行者のカレンダーに基づく予測、デフォルト サービス キューに基づく概算、すべての承認完了後の決定のいずれかです。

予約済みディクショナリ

個人データに基づくディクショナリのタイプの 1 つ。Request Center には、カスタマー情報用とイニシエータ情報用という、2 種類の個人ベースのディクショナリが自動的に含まれます。これらのディクショナリは「予約済み」ディクショナリグループに入ります。

予約済みディクショナリグループ

すべてのアプリケーション インスタンスで自動的に作成されるディクショナリ グループ。Customer_Information および Initiator_Information ディクショナリが含まれます。

予約済みフォームグループ

すべてのアプリケーション インスタンスで自動的に作成されるフォーム グループ。Customer-Initiator フォームが含まれます。Customer-Initiator フォームの内容は、Customer_ および Initiator_Information ディクショナリだけに制限されます。

予約済みポートレット

My Workspace モジュールで使用可能なシステム定義ポートレット。Search、Order Status、Approvals があります。Search ポートレット機能は、My Services の「サービス検索」機能と同じです。Order Status ポートレットは、オーダーの追跡と参照に使用され、My Services の [Requisitions] タブに類似しています。Approvals ポートレットは、承認の追跡と参照に使用され、My Services の [Authorizations] タブに類似しています。

ら

ライブラリ

シスコが提供するパッケージで、Catalog Deployer による Service Portal 開発インスタンスへの導入のために、テンプレート サービスや提供サービスを用意できます。

れ

- レポート可能サービス** レポート可能と指定されたサービス。そのサービス用のフォーム データは、すべてのディクショナリを含め、Request Center データ マートに含まれます。
- レポート可能ディクショナリ** レポート可能ディクショナリは、カスタム レポート データ モデルの DictionaryData ディメンションに含まれます。ディクショナリからのフォーム データは、ディクショナリが使用されるサービスにかかわらず、すべて Request Center データ マートに含まれます。

ろ

- ロール** ロールとは、モジュールへのアクセスと 1 つ以上の機能、場合によっては 1 つ以上のオブジェクトレベル権限を組み合わせたものです。
- ロールベース アクセスコントロール (RBAC)** 人、グループ、組織に対し、システム既定のロールまたはカスタマイズされたロールを割り当てることで、Service Portal で使用できるさまざまな権限や機能を付与できる機能。

わ

- ワークフロー** サービス要求が完了するまでのプロセスや手続きの流れ。

