

BMC Remedyforce 20.14.01

インストールと設定ガイド



2014 年 5 月

BMC Software へのお問い合わせ

BMC Software の Web サイトは <http://www.bmc.com> からアクセスできます。この Web サイトには、BMC Software の会社、製品、各国オフィス、特別なイベント、および人材募集に関する情報が掲載されています。

米国およびカナダ

| | | | | | |
|------|--|----|----------------------------------|-----|--------------|
| アドレス | BMC SOFTWARE INC 2101 CITYWEST BLVD HOUSTON TX 77042-2827 USA | 電話 | 713 918 8800 または 800 841 2031 | Fax | 713 918 8000 |
|------|--|----|----------------------------------|-----|--------------|

米国およびカナダ以外

| | | | |
|----|-------------------|-----|-------------------|
| 電話 | (01) 713 918 8800 | Fax | (01) 713 918 8000 |
|----|-------------------|-----|-------------------|

このマニュアルに関するご意見およびご提案については、Information Design and Development まで電子メールでお送りください。宛先は doc_feedback@bmc.com です。

© Copyright 2010-2014 BMC Software, Inc.

BMC、BMC Software、および BMC Software のロゴは、BMC Software, Inc. に独占的に帰属し、米国 特許商標局に登録済みであり、その他の国では登録済みまたは登録申請中です。その他の BMC の商標、サービスマーク、およびロゴはすべて、米国またはその他の国で登録済み または登録申請中です。その他のすべての商標および登録商標は、それぞれの所有者に帰属します。

IT Infrastructure Library[®] は英国内閣府の登録商標です。

ITIL[®] は英国内閣府の登録商標です。

PinkVERIFY および PinkVERIFY のロゴは Pink Elephant 社の商標であり、Pink Elephant 社からライセンスを受けて使用しています。

本書に記載されている情報は、BMC Software, Inc.、その関連会社、またはライセンサーに独占所有権のある機密情報です。本書の情報は、製品に適用されるエンドユーザーライセンス契約条件、および本書に含まれている所有権および制限付き権利の各条件に従って使用するものとします。

制限付き権利の説明

コンピュータソフトウェアに対するアメリカ合衆国 政府の制限付き権利。UNPUBLISHED – RIGHTS RESERVED UNDER THE COPYRIGHT LAWS OF THE UNITED STATES. アメリカ合衆国 政府によるデータおよびコンピュータソフトウェアの使用、複製、および開示は、FAR Section 52.227-14、DFARS 252.227-7013、DFARS 252.227-7014、DFARS 252.227-7015、および DFARS 252.227-7025 で規定される制約の対象であり、これらは随時修正されることがあります。請負業者・製造者は、BMC Software, Inc., 2101 CityWest Blvd., Houston, TX 77042-2827, USA です。請負に関する通知はすべて、この宛先に送付されるものとします。

目次

| | | |
|---|--------------------------------|-----------|
| 1 章 | BMC Remedyforce のインストール | 9 |
| インストールの準備..... | 10 | |
| 必要なプロファイルの設定 | 10 | |
| システム管理者への役割の割り当て | 13 | |
| 管理パッケージのインストール..... | 14 | |
| セルフサービスの設定..... | 18 | |
| 顧客ポータルライセンスユーザーのオブジェクト権限の設定 | 25 | |
| 2 章 | インストール後の設定 | 31 |
| 推奨される設定..... | 32 | |
| オプション設定..... | 34 | |
| 3 章 | ダッシュボードとレポートの設定 | 37 |
| BMC Remedyforce のレポートとダッシュボードの概要 | 38 | |
| レポートの作成..... | 39 | |
| レポートタイプの作成..... | 39 | |
| 事前定義済みレポートへのアクセス..... | 40 | |
| BMC Remedyforce ダッシュボードの表示 | 51 | |
| BMC Remedyforce ダッシュボードの設定 | 51 | |
| [Remedyforce ダッシュボード] タブへのアクセス | 53 | |
| [Remedyforce ダッシュボード] タブのクイックビューの設定 | 53 | |
| クイックビューの作成 | 53 | |
| クイックビューフォルダの管理 | 64 | |
| デフォルトのダッシュボードの設定 | 71 | |
| ダッシュボードでのクイックビューの使用 | 72 | |
| 4 章 | BMC Remedyforce の設定 | 81 |
| ユーザーの設定 | 82 | |
| ライセンス、ユーザータイプ、プロファイル、および権限セットの概要 | 82 | |
| ユーザーの追加または編集 | 89 | |
| アカウントの作成 | 91 | |
| クライアントとスタッフメンバーの作成 | 96 | |
| プロファイルの管理 | 107 | |
| 役割の管理 | 107 | |
| 権限セットの割り当て | 108 | |
| スタッフメンバーおよびクライアントへのライセンスの割り当て | 111 | |
| キューの設定 | 111 | |

| | |
|--|-----|
| ユーザーの設定..... | 112 |
| Force.com への単一サインオンの導入..... | 116 |
| ユーザーとデータの分離..... | 116 |
| Salesforce 組織の設定 | 133 |
| 組織のデフォルトの営業時間と休業日の設定..... | 133 |
| Salesforce Chatter のフィード追跡の有効化..... | 134 |
| 組織に対応した Salesforce Mobile の設定 | 134 |
| BMC Remedyforce の設定..... | 138 |
| アクションの処理..... | 139 |
| カテゴリの作成..... | 142 |
| カテゴリタイプレコードの作成..... | 146 |
| インパクトの作成..... | 147 |
| 緊急度の作成..... | 148 |
| 優先度の作成..... | 149 |
| 標準説明の作成..... | 151 |
| ステータスレコードの作成..... | 152 |
| 提案されたオーナーの設定..... | 153 |
| テンプレートの作成..... | 156 |
| BMC Remedyforce のカスタマイズ..... | 171 |
| CMDB Manager リストビューに表示されるフィールドのカスタマイズ..... | 172 |
| 構成アイテムへのカスタム属性の追加..... | 173 |
| 構成アイテムのカスタムオブジェクトに対応したカスタムフィールドの作成..... | 174 |
| インスタンスエディタでカスタム属性を使用可能にする..... | 175 |
| Chatter の設定 | 176 |
| Chatter の投稿からのインシデント作成の有効化 | 177 |
| カスタム設定値のカスタマイズ..... | 181 |
| プロファイルへのカスタムフォームの割り当て..... | 181 |
| 組織全体のアプリケーション全般設定..... | 183 |
| BMC Remedyforce のルックアップフィルタの設定 | 187 |
| グローバル検索設定の構成..... | 203 |
| レコード割り当ての設定..... | 206 |
| サービスリクエスト設定の構成..... | 207 |
| サービス目標警告設定の構成..... | 208 |
| 緊急度の割り当て順序の設定..... | 208 |
| Salesforce ページレイアウトのフォームのカスタマイズ | 209 |
| カスタムアクションのためのボタンの定義..... | 210 |
| Service Cloud Console での BMC Remedyforce の設定 | 211 |
| ワークフローとその他のプロセスの管理..... | 215 |
| 電子メールアラートの作成..... | 215 |
| フィールド更新の作成..... | 216 |
| ワークフローの設定..... | 216 |
| タイムトリガーの作成..... | 220 |
| サービス停止計画での処理..... | 226 |
| サービス停止計画の作成..... | 226 |
| サービス停止計画のコピー..... | 227 |
| サービス停止計画の削除..... | 228 |
| 電子メールの会話の設定..... | 228 |
| 電子メールを使用したインシデントの作成およびインシデントのステータスの取得 | 229 |
| 電子メールメッセージを使用したインシデント作成の設定 | 232 |

| | |
|---|-----|
| インシデントオブジェクトへの電子メールアドレス情報の保存 | 239 |
| 電子メールメッセージによってインシデントを作成した未定義の クライアントへの通知 | 240 |
| 電子メールの会話の設定 | 241 |
| 電子メールテンプレートの作成 | 245 |
| 電子メールテンプレートのカスタマイズ | 246 |
| 電子メールの会話の設定 | 251 |
| 組織全体の電子メールアドレスの定義 | 252 |
| クライアントからのフィードバックの収集 | 253 |
| クライアントのフィードバックを収集するための電子メールテンプレート | 254 |
| 電子メールアンケートを使用したフィードバックの収集 | 254 |
| 電子メールメッセージの画像を使用したフィードバックの収集 | 259 |
| その他の設定 | 268 |
| 数式フィールドと外部キーフィールドについて | 269 |
| [クライアント ID] ポップアップウィンドウへの詳細情報の追加 | 270 |
| CMDDB レポートを表示する BMC Remedyforce フォルダの作成 | 271 |
| フィールドの履歴追跡の有効化 | 271 |
| クライアントの優先連絡方法リストを設定する | 272 |
| キューとユーザーの割り当てを設定する | 274 |
| インシデントが作成されたクライアントの電子メールメッセージの保存 | 279 |
| フィールドを設定して一致するインシデントの検索 | 283 |
| [スタッフから選択] ウィンドウでのスタッフメンバーの表示 | 283 |
| 印刷用ページレイアウトのカスタマイズ | 284 |
| インシデント報告手段の記録 | 284 |
| オブジェクトを他のオブジェクトにリンクして表示するフィールドの設定 | 284 |
| [リンク済み CI] セクションの [構成アイテム ~] カラムの表示 | 285 |
| 「外出中」ステータスの設定 | 286 |
| オブジェクトへの「バージョン 3.0」ページレイアウトの割り当て | 286 |
| [Chatter のみ] ライセンスに基づいたプロファイルの権限の設定 | 287 |
| BMC ログインページに対応した Force.com サイトの設定 | 294 |
| 変更諮問委員会の設定 | 295 |
| ユーザーのログイン履歴の表示 | 295 |
| インシデントクライアントとして連絡先またはリードを使用 | 296 |
| BMC Remedyforce のクライアントに対応したユーザーライセンス名の設定 | 297 |
| [<object> にサービスと CI をリンク] ウィンドウに表示されるカラムの設定 | 298 |
| Chatter の有効化または無効化 | 299 |
| プロファイルの [Alignability] タブの可視性の設定 | 299 |
| [補足情報] セクションでの非アクティブなタスクの表示 | 300 |
| [スタッフから選択] ウィンドウでのスタッフメンバーの表示 | 300 |
| BMC Remedyforce でのロゴのカスタマイズ | 301 |
| Salesforce ページレイアウト用の Microsoft Internet Explorer の設定 | 301 |
| デフォルト表示タブの設定 | 302 |
| ルックアップのページに表示されるレコード数の指定 | 302 |
| Salesforce ページレイアウトでのルックアップの使用および検索 | 303 |
| オプションのルックアップフィルタでアクティブレコードを選択するように 設定 | 304 |
| 管理者以外のユーザーがインシデントレコードを承認できるようにする | 305 |
| ホームページの左側バーのコンポーネントへのドキュメンテーションの追加 | 306 |
| ユーザーがブロードキャストをフォローできるようにする | 306 |
| 新規レコード作成のためのショートカットの設定 | 307 |

| | |
|---|-----|
| [すべての Tasks Closed Controller] フィールドの使用..... | 308 |
| 承認待ちのインシデントにユーザーがメモを追加できるようにする | 309 |
| ナレッジ記事の構成..... | 309 |
| カスタム評価の追加..... | 310 |
| ユーザーがナレッジ記事を公開、公開終了、またはチェックアウト できるようにする | 310 |
| ユーザーが公開されたナレッジ記事を編集のためにチェックアウト できるようにする | 310 |
| ナレッジ記事にリンクされた変更リクエストおよび問題の表示 | 311 |
| BMC Remedyforce ナレッジ記事の権限の付与 | 312 |
| BMC Remedyforce のローカライズ | 312 |
| ローカライズされたバージョンの BMC Remedyforce の使用..... | 313 |
| 廃止されたラベルの識別..... | 314 |
| ローカライズできないアイテム..... | 314 |
| 翻訳者の割り当て..... | 317 |
| UI ラベルのマッピングについて..... | 317 |
| フォームのローカライズ..... | 318 |
| 補足情報のローカライズ..... | 319 |
| サイドバーのローカライズ..... | 320 |
| クイックビューのローカライズ..... | 320 |
| 構成アイテムエクスプローラのローカライズ..... | 320 |
| エラーメッセージのローカライズ..... | 321 |
| 言語の変更..... | 321 |
| フィールドラベルのローカライズ..... | 321 |
| カスタムラベルのローカライズ..... | 322 |
| オブジェクトラベルのローカライズ..... | 323 |
| セルフサービスのローカライズ..... | 323 |
| 翻訳ファイルのエクスポート..... | 324 |
| 翻訳ファイルのインポート..... | 325 |
| ライセンスとストレージの管理..... | 326 |
| Salesforce の管理 | 326 |
| Remedyforce ライセンスの管理 | 326 |
| ストレージの使用状況の表示..... | 327 |
| [Remedyforce コンソール] タブの設定..... | 327 |
| [Remedyforce コンソール] タブの有効化 | 328 |
| [Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ | 332 |
| [Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ 時間の設定 | 335 |
| [Remedyforce コンソール] タブのリストビューに表示されるフィールドの 設定 | 336 |
| [Remedyforce コンソール] タブのフォームのカスタマイズ | 336 |
| インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理..... | 344 |
| [インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブの設定 | 349 |
| アンケートの構成..... | 351 |
| アンケートの概要..... | 352 |
| 事前定義済みアンケートの設定..... | 354 |
| アンケート構成のテスト..... | 357 |
| アンケートレポートの表示..... | 357 |
| アンケートのカスタマイズ方法..... | 358 |

| | | |
|---|-----------------------------|------------|
| 5 章 | 構成アイテムの管理 | 363 |
| BMC Remedyforce CMDB アーキテクチャ..... | | 364 |
| CMDB データモデル..... | | 364 |
| CMDB 2.0 アーキテクチャ..... | | 365 |
| CMDB 1.0 アーキテクチャ..... | | 366 |
| 構成アイテムの作成と補足情報のリンク..... | | 367 |
| 構成アイテムの作成..... | | 367 |
| 構成アイテム間の関係の作成..... | | 370 |
| 構成アイテムへの補足情報のリンク..... | | 373 |
| 構成アイテムの処理..... | | 375 |
| CMDB Manager リストビューでの検索方法..... | | 376 |
| CMDB 2.0 の既存のクラスまたはフィールドセットへのカスタム属性の追加... | | 376 |
| CMDB の関係数の表示..... | | 378 |
| CMDB 2.0 のインスタンスエディタへのフィールドの追加または削除..... | | 378 |
| [インスタンスエディタ] フォームと [関係エディタ] フォームの [パフォーマンス測定基準]..... | | 379 |
| 6 章 | アグリーメントの管理 | 381 |
| サービスレベル管理の概要..... | | 382 |
| サービスの作成..... | | 382 |
| アグリーメントの処理..... | | 390 |
| アグリーメントの作成..... | | 390 |
| アグリーメントの補足情報の管理..... | | 395 |
| サービス目標の処理..... | | 399 |
| サービス目標の作成..... | | 400 |
| サービス目標トランザクションについて..... | | 410 |
| 7 章 | サービスリクエストの管理 | 415 |
| サービスリクエスト管理の概要..... | | 416 |
| サービスリクエスト管理のメインコンポーネント..... | | 417 |
| サービスリクエスト定義の処理..... | | 417 |
| サービスリクエスト定義の作成..... | | 417 |
| 8 章 | 承認の管理 | 445 |
| 承認プロセスの概要..... | | 446 |
| 承認プロセスの作成..... | | 446 |
| 運用規則を実行するための承認プロセスの作成..... | | 453 |
| Salesforce ホームページへの [承認する アイテム] リストの追加..... | | 459 |
| 9 章 | Self Service 2.0 の設定 | 461 |
| セルフサービスの設定..... | | 462 |
| バナーの設定..... | | 464 |
| セルフサービスブランディングの設定..... | | 464 |
| セルフサービスブランディングの概要..... | | 465 |
| カスタムテーマの作成..... | | 466 |

| | |
|--|-----|
| テーマの画像の設定..... | 468 |
| アカウントへのテーマの割り当て..... | 470 |
| セルフサービスユーザーのデフォルトのテーマを設定..... | 471 |
| カスタムテーマの編集..... | 471 |
| カスタムテーマの削除..... | 472 |
| 共通リクエストの可用性の設定..... | 472 |
| [連絡先] ページの設定..... | 473 |
| セルフサービスの設定の全般設定..... | 474 |
| クライアントが送信したインシデントの設定..... | 475 |
| クイックリンクの設定..... | 476 |
| 検索の設定..... | 477 |
| セルフサービススタイルの設定..... | 478 |
| カスタムタイルの作成..... | 478 |
| カスタムタイルのリンクの作成..... | 479 |
| タイルの表示と表示順序の設定..... | 480 |
| カスタムタイルの削除..... | 481 |
| サービスリクエストの設定..... | 481 |
| セルフサービス内での Salesforce ナレッジ記事表示の有効化..... | 482 |
| セルフサービスでレコードを作成する前に添付ファイルを追加する機能..... | 483 |
| セルフサービスの提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストの表示.... | 484 |
| [チケットとリクエスト] リストビューの カスタマイズ | 485 |
| [インシデント] フォームおよび [サービスリクエスト] フォームの RTF フィールドのサポート | 487 |
| サービスリクエストの追加情報の [ホーム] ページでの表示..... | 488 |
| BMC Remedyforce モバイルアプリケーションの設定..... | 489 |
| セルフサービスのモバイルアクセスの有効化..... | 489 |
| ポータル ID の取得 | 490 |
| モバイルデバイス用セルフサービスのダウンロード..... | 490 |
| BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにログオンする | 491 |
| BMC Remedyforce モバイルアプリケーションユーザーのアクセス権の管理... | 491 |
| BMC Remedyforce モバイルアプリケーションでの承認のフィールドの表示... | 492 |
| BMC Remedyforce モバイルアプリケーションのオプションの表示設定 | 492 |
| セルフサービスフォームのカスタマイズ..... | 492 |
| カスタマイズの対象..... | 493 |
| フィールドセットについて..... | 493 |
| フォームのカスタマイズのベストプラクティス..... | 497 |
| フィールドセットのカスタマイズ..... | 499 |
| フィールドに対する読み取り専用権限の有効化..... | 500 |
| カスタムオブジェクトの権限の有効化..... | 500 |
| カスタムオブジェクトのカスタムルックアップフィールドの作成 | 501 |
| [セルフサービス : サービスリクエスト] カスタムフォームでの ルックアップフィールドの有効化 | 502 |
| ルックアップフィールドに対するオブジェクトレベル権限の設定 | 502 |
| Self Service 2.0 のユーザーインターフェイスへの移行 | 503 |

1 章 BMC Remedyforce のインストール

ここでは、インストールの計画方法および BMC Remedyforce の管理パッケージのインストール方法について説明します。

次のトピックについて説明します。

- インストールの準備 (10 ページ)
- 管理パッケージのインストール (14 ページ)
- セルフサービスの設定 (18 ページ)

注意

BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードする場合、アップグレードのための指示については『BMC Remedyforce アップグレードガイド』を参照してください。

インストールの準備

既存の Salesforce 組織で BMC Remedyforce をインストールできるのはシステム管理者だけです。インストールする前に、次のアクションを実行します。

- 必要なプロファイルの設定 (10 ページ)
- システム管理者への役割の割り当て (13 ページ)

必要なプロファイルの設定

管理パッケージをインストールする前に、サービスデスクのスタッフ、サービスデスクのクライアント、サービスデスクの変更管理者の各プロファイルを作成する必要があります。

注意

(同じく Salesforce ユーザーライセンスがある) BMC Remedyforce にアクセスするために作成するすべてのプロファイルについて、各プロファイルで **[管理者権限]** セクションの **[設定・定義を参照する]** チェックボックスがオンになっていることを確認します。

▶ 必要なプロファイルを設定するには

- 1 「サービスデスクのスタッフ」プロファイルを作成するには、次のアクションを実行します。
 - a **[設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル]** の順に選択します。
Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。

User Profiles [Help for this Page](#)

Below is a list of the profiles for your organization. You can view more detailed information by clicking on the profile link.

| Action | Profile Name | User License | Custom |
|--|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| Edit | Authenticated Website | Authenticated Website | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Contract Manager | Salesforce | <input type="checkbox"/> |
| Edit Del | Custom: Marketing Profile | Salesforce | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Edit Del | Custom: Sales Profile | Salesforce | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Edit Del | Custom: Support Profile | Salesforce | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Edit | Customer Portal Manager | Customer Portal Manager | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Force.com - Free User | Force.com - Free | <input type="checkbox"/> |
| Edit | High Volume Customer Portal | High Volume Customer Portal | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Marketing User | Salesforce | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Partner User | Partner | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Read Only | Salesforce | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Solution Manager | Salesforce | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Standard Platform User | Salesforce Platform | <input type="checkbox"/> |
| Edit | Standard User | Salesforce | <input type="checkbox"/> |
| Edit | System Administrator | Salesforce | <input type="checkbox"/> |

- b [プロファイル名] カラムで [標準プラットフォームユーザー] プロファイルをクリックします。

[標準プラットフォームユーザー] プロファイルの詳細が表示されます。

The screenshot shows the 'Profile Detail' page for the 'Standard Platform User' profile. The page includes a header with the profile name and a 'Help for this Page' link. Below the header, there is a section for 'Console Settings' with a 'Console Layout' link. The main section is 'Page Layouts', which lists various layouts and their assignments. The 'Page Layouts' section is organized into a table with columns for the layout name, the user license, and the assignment link. The table lists the following layouts: Home Page Default, Account, Campaign Member, Contact, Event, Task, and User. Each layout has a corresponding 'View Assignment' link.

| Layout Name | User License | Assignment Link |
|-------------------|------------------------|-------------------|
| Home Page Default | Standard Platform User | [View Assignment] |
| Account | Standard Platform User | [View Assignment] |
| Campaign Member | Standard Platform User | [View Assignment] |
| Contact | Standard Platform User | [View Assignment] |
| Event | Standard Platform User | [View Assignment] |
| Task | Standard Platform User | [View Assignment] |
| User | Standard Platform User | [View Assignment] |

- c [複製] をクリックします。
- d [プロファイル名] フィールドに「ServiceDesk Staff」と入力します。

The screenshot shows the 'Clone Profile' dialog box. The dialog box has a title bar with the text 'Clone Profile' and a 'Help for this Page' link. Below the title bar, there is a section for 'Enter the name of the new profile.' with a red exclamation mark icon and the text '= Required Information'. The main section of the dialog box contains a table with the following information:

| Field | Value |
|------------------|------------------------|
| Existing Profile | Standard Platform User |
| User License | Salesforce Platform |
| Profile Name | ServiceDesk Staff |

At the bottom of the dialog box, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- e [保存] をクリックします。
- 2 「サービスデスクのクライアント」プロファイルを作成するには、次のアクションを実行します。

- a [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。

Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。

- b [プロファイル名] カラムで [標準プラットフォームユーザー] プロファイルをクリックします。

次のライセンスを使用したプロファイルを複製することもできます。

- Salesforce
- Chatter のみ: [Chatter のみ] は Salesforce 組織に「Chatter のみ」ライセンスが供与されている場合にのみ使用できます。

[標準プラットフォームユーザー] プロファイルの詳細が表示されます。

Profile: **Standard Platform User** [Help for this Page](#)

[Back to List: Profiles](#)

Users with this profile have the permissions and page layouts listed below. Administrators can change a user's profile by editing that user's personal information.

If your organization uses Record Types, use the Edit links in the Record Type Settings section below to make one or more record types available to users with this profile.

[Login IP Ranges \(0\)](#) | [Enabled Apex Class Access \(0\)](#) | [Enabled Visualforce Page Access \(0\)](#) | [Calcserv Group Visibility Settings \(0\)](#)

Profile Detail [Edit](#) [Close](#) [View Users](#)

| | | | |
|--------------|-----------------------------------|----------------|------------------------------------|
| Name | Standard Platform User | Custom Profile | <input type="checkbox"/> |
| User License | Salesforce Platform | | |
| Created By | Anand Sengupta, 11/2/2013 8:28 PM | Modified By | Anand Sengupta, 27/2/2013 12:26 PM |

Console Settings [Edit](#)

Console Layout: [\[Edit\]](#)

Page Layouts

| Standard Object Layouts | Home Page Layout | Event |
|-------------------------|--|---|
| | Home Page Default [View Assignment] | Event Layout [View Assignment] |

- c [複製] をクリックします。
 - d [プロファイル名] フィールドに「**ServiceDesk Client**」と入力します。
 - e [保存] をクリックします。
- 3 「サービスデスクの変更管理者」プロファイルを作成するには、次のアクションを実行します。
- a [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。
- Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。

User Profiles [Help for this Page](#)

Below is a list of the profiles for your organization. You can view more detailed information by clicking on the profile link.

| Profile | New |
|--|-----------------------------|
| Edit Authenticated Website | Authenticated Website |
| Edit Contract Manager | Salesforce |
| Edit Del Custom: Marketing Profile | Salesforce |
| Edit Del Custom: Sales Profile | Salesforce |
| Edit Del Custom: Support Profile | Salesforce |
| Edit Customer Portal Manager | Customer Portal Manager |
| Edit Force.com - Free User | Force.com - Free |
| Edit High Volume Customer Portal | High Volume Customer Portal |
| Edit Marketing User | Salesforce |
| Edit Partner User | Partner |
| Edit Read Only | Salesforce |
| Edit Solution Manager | Salesforce |
| Edit Standard Platform User | Salesforce Platform |
| Edit Standard User | Salesforce |
| Edit System Administrator | Salesforce |

- b [プロファイル名] カラムで [標準プラットフォームユーザー] プロファイルをクリックします。

[標準プラットフォームユーザー] プロファイルの詳細が表示されます。

The screenshot shows the 'Profile' page for 'Standard Platform User'. It includes a 'Back to List: Users' link, a 'Help for this Page' link, and a description of the profile's permissions. Below this, there are tabs for 'Edit', 'Clone', and 'View Users'. The 'Edit' tab is active, showing fields for 'Name', 'User License', 'Created By', and 'Modified By'. There are also links for 'Console Settings' and 'Page Layouts'. The 'Page Layouts' section shows a table with columns for 'Layout', 'Event', 'Task', and 'User', each with a 'View Assignment' link.

- c [複製] をクリックします。

- d [プロファイル名] フィールドに「ServiceDesk Change Manager」と入力します。

The screenshot shows the 'Clone Profile' dialog box. It has a title bar 'Clone Profile' and a 'Help for this Page' link. Below the title bar, it says 'Enter the name of the new profile.' There is a message box that says 'You must select an existing profile to clone from.' Below this, there is a table with columns 'Existing Profile', 'User License', and 'Profile Name'. The 'Existing Profile' is 'Standard Platform User', the 'User License' is 'Salesforce Platform', and the 'Profile Name' is 'ServiceDesk Change Man'. There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

- e [保存] をクリックします。

システム管理者への役割の割り当て

Salesforce.com の組織でユーザーアカウントに役割を関連付ける必要があります。

注意

Salesforce.com の組織で役割が作成されていない場合は、必要な役割を作成してください。役割の作成についての詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=admin_roles.htm&loc=help&hash=heading_2_1 を参照してください。

▶ システム管理者に役割を割り当てるには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [ユーザー] の順に選択します。
- 2 [アクション] カラムの [編集] をクリックします。

- 3 [一般情報] セクションで、[役割] ドロップダウンリストから役割を選択します。

- 4 [保存] をクリックします。

注意

クライアントを作成し、BMC Remedyforce の組織をそのクライアントに関連付ける場合は、BMC Remedyforce の組織の一次連絡先（オーナー）が、Salesforce.com の組織の役割階層内で役割を所有している必要があります。

管理パッケージのインストール

BMC Remedyforce バージョン 20.14.01 の管理パッケージをインストールする前に、必要なプロファイルを設定してシステム管理者に役割を割り当てる必要があります。詳細は、「必要なプロファイルの設定」（10 ページ）および「システム管理者への役割の割り当て」（13 ページ）を参照してください。

▶ 管理パッケージをインストールするには

- 1 ブラウザで、<http://appexchange.salesforce.com> を開きます。
- 2 Appexchange 検索バーに「Remedyforce」と入力して [検索] をクリックします。
- 3 **BMC Remedyforce** アプリケーションをクリックして、[Get It Now (今すぐ購入)] をクリックします。
- 4 [Log in to the AppExchange (AppExchange にログイン)] をクリックします。
システム管理者の資格情報でログオンする必要があります。
- 5 [Install in production (プロダクションにインストール)] をクリックして、管理パッケージをインストールします。
- 6 [I have read and agree to the terms and conditions (条項および条件を読み、同意します)] を選択します。[Confirm and Install (確認してインストール)] をクリックします。

- 7 ログインページで、管理者の権限を持つユーザーとして、Salesforce.com の組織にログオンします。
- 8 [パッケージインストールの詳細] セクションで、[続行] をクリックします。
- 9 パッケージインストーラウィザードの [手順 1. パッケージ API アクセスの承認] で、[次へ] をクリックします。

手順 1 では、操作は必要ありません。

Package Installer Help for this Page

BMC Remedyforce

Step 1. Approve Package API Access Step 1 of 3

These settings control the access that s-controls and other components in this package have to standard objects via the API. The access will still be constrained by the user's profile. You can view and edit the package API access to standard objects after the package is installed from the package detail page. [Tell me more](#)

Package Custom Objects
This Package will have the user's access (via the API) to all Custom Objects in your Organization.

Extended Object Permissions

| | Read | Create | Edit | Delete | | Read | Create | Edit | Delete |
|-----------|------|--------|------|--------|---------------|------|--------|------|--------|
| Accounts | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Ideas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Assets | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Leads | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Campaigns | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Opportunities | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cases | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Price Books | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Contacts | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Products | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Contracts | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Solutions | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Documents | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |

General User Permissions
This Package will be able to use all of the General User Permissions from the user's Profile.

Administrative Permissions
This Package will be able to use all of the Administrative Privileges from the user's Profile.

[Next](#) [Cancel](#)

- 10 Salesforce.com 組織のプロファイルに対してアクセスレベルを設定するには、パッケージインストーラウィザードの [手順 2. セキュリティレベルの選択] で [セキュリティ設定の選択] オプションをクリックします。

Package Installer Help for this Page

BMC Remedyforce

Step 2. Choose security level Step 2 of 3

Select security settings:

☒ Grant access to admins only Users with your profile get full access (best for limited deployments)
☐ Grant access to all users All internal custom profiles get full access
☐ Select security settings User access set by profile (recommended for most packages)

[Previous](#) [Next](#) [Cancel](#)

11 [セキュリティのカスタマイズ] セクションで、次のアクションを実行します。

- 「サービスデスクの変更管理者」プロファイルの場合は、[アクセスレベル] ドロップダウンリストから [サービスデスクの変更管理者] を選択します。
- すべての「サービスデスクのクライアント」プロファイルの場合は、[アクセスレベル] ドロップダウンリストから [サービスデスクのクライアント] を選択します。
- 「サービスデスクのスタッフ」プロファイルの場合は、[アクセスレベル] ドロップダウンリストから [サービスデスクのスタッフ] を選択します。
- その他のプロファイルについては、デフォルト値の [アクセス権なし] のままにしておきます。

注意

すでに Salesforce を使用していて、カスタムプロファイルを作成済みの場合は、各カスタムプロファイルに対して適切なアクセスのレベルを割り当ててください。

Package Installer Help for this Page

BMC Remedyforce

Step 2. Choose security level Step 2 of 3

Select security settings:

☐ Grant access to admins only Users with your profile get full access (best for limited deployments)
☐ Grant access to all users All internal custom profiles get full access
☒ Select security settings User access set by profile (recommended for most packages)

Customize security

These security settings determine access to the custom objects and components installed in the package. It doesn't affect permissions for existing objects.

Standard profiles (including the Read-Only profile) don't receive access to any installed custom objects. Because permissions are not editable for standard profiles, you must clone your profile to grant access. [Tell me more!](#)

| Action | Access Level | Description |
|---------|----------------------------|--|
| Set All | No Access | No access to any features in this package. |
| Set All | Full Access | Full access to all features and fields in this package |
| Set All | ServiceDesk Client | |
| Set All | ServiceDesk Staff | |
| Set All | ServiceDesk Change Manager | |

Please select a level of access to the features in this package for each of your organization's custom profiles.

| Profile | Access Level |
|-----------------------------|---|
| System Administrator | Full Access (Your profile must have full access to the package) |
| Customer Portal Manager | No Access |
| Authenticated Website | No Access |
| High Volume Customer Portal | No Access |
| Partner User | No Access |
| Standard Platform User | No Access |
| Custom: Marketing Profile | No Access |
| Custom: Sales Profile | No Access |
| Custom: Support Profile | No Access |
| Force.com - Free User | No Access |
| Standard User | No Access |
| Read Only | No Access |
| Solution Manager | No Access |
| Marketing User | No Access |
| Contract Manager | No Access |
| ServiceDesk Change Manager | ServiceDesk Change Manager |
| ServiceDesk Client | ServiceDesk Client |
| ServiceDesk Staff | ServiceDesk Staff |

Previous Next Cancel

- 12 [次へ] をクリックします。
- 13 パッケージインストーラウィザードの [手順 3. パッケージのインストール] で、[インストール] をクリックします。

インストールが完了すると、電子メールメッセージを 4 通受信します。1 通は Salesforce から、それ以外は Remedyforce からの電子メールメッセージです。

注意

Salesforce 組織がすべてのタイプの電子メールメッセージを送信できるようにするには、[設定] > [電子メールの管理] > [配達到達品質] ページで [電子メールを送信するアクセス権] セクションの [アクセスレベル] を [すべての電子メール] に設定します。

インストールが正常に行われると、アプリケーションの使用を開始できます。インストール失敗の通知が表示された場合は、BMC サポートに問い合わせてください。失敗した場合、Salesforce 組織は前の状態にロールバックします。

- 14 インストール後、[アプリケーション] オプションから [BMC Remedyforce] を選択、[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アプリケーションの全般設定] ページに移動し、[マイルストーンプロセッサの停止] ボタンをクリックしてから [マイルストーンプロセッサの開始] ボタンをクリックしてマイルストーンプロセッサを再起動します。
- 15 (オプション) インストール後、次の手順を実行して、Salesforce の [タスク] オブジェクトリストに表示しない BMC Remedyforce オブジェクトの [アクティビティを許可] チェックボックスをオフにします。
 - a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
 - b [ラベル] カラムで、次のリストから必要な BMC Remedyforce オブジェクトをクリックします。
 - ビジネスサービス
 - 変更リクエストのサービス目標
 - インシデント
 - インシデントのサービス目標
 - IPX 接続のネットワーク
 - リクエストの詳細
 - リクエストの詳細の入力値
 - リソースの割り当て設定データ
 - c [編集] をクリックします。
 - d [オプションの機能] セクションで、[アクティビティを許可] チェックボックスをオフにします。
 - e [保存] をクリックします。
 - f Salesforce の [タスク] オブジェクトリストに表示しないその他の BMC Remedyforce オブジェクトに対して、手順 b ～手順 e を繰り返します。

セルフサービスの設定

Salesforce プラットフォームライセンスユーザーを使用してクライアントが追加された場合、セルフサービスサイトで次の機能を使用できます。

- インシデントフィードバックアンケート機能
- セルフサービスのブランドログイン
- セルフサービスゲストユーザーのセルフサービスへのアクセス

顧客ポータルマネージャ標準ライセンスまたは顧客ポータルマネージャカスタムライセンスを使用してクライアントが追加された場合、顧客ポータルライセンスユーザーのオブジェクト権限を設定する必要があります。詳細は、「顧客ポータルライセンスユーザーのオブジェクト権限の設定」(25 ページ) を参照してください。

▶ セルフサービスのサイトを設定するには

- 1 [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
- 2 [サイト] ページで、セルフサービスに関連付けるドメインを入力します。
- 3 [使用可能か確認] をクリックします。

ドメインを使用できる場合は、次のメッセージが表示されます。

成功 : Force.com のドメイン名「<ドメイン>-force.com」は使用可能です。

- 4 [Force.com のサイト使用条件を読み、承諾しました] チェックボックスをオンにします。
- 5 [マイ Force.com ドメインの登録] をクリックします。

注意

登録プロセスの完了後は、ドメイン名を変更することはできません。

- 6 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。
- 7 [サイト (<ドメイン名>)] セクションで、[新規] をクリックします。
- 8 [新規サイト] セクションで、次の情報を入力します。
 - a [サイトラベル] フィールドに、「SelfService」と入力します。
 - b [サイト名] フィールドに、「SelfService」と入力します。
 - c [サイトの説明] フィールドに、「BMC Remedyforce セルフサービス」と入力します。

デフォルトでは、自分の名前が【サイト連絡先】フィールドに入力されています。

- d 【アクティブ】 チェックボックスをオンにします。
- e 【アクティブなサイトホームページ】 および 【インアクティブなサイトホームページ】 の各フィールドに、「SSSiteLogin」および「InMaintenance」と入力されていることを確認します。
- f 【サイトテンプレート】 フィールドに、「SiteTemplate」と入力します。
- g 【フィードを有効にする】 チェックボックスをオンにします。
- h 【保存】 をクリックします。

- 9 【サイト詳細セルフサービス】 ページの 【サイト Visualforce ページ】 セクションで、【編集】 をクリックします。

- 10 [使用可能な **Visualforce** ページ] リストで次の **Visualforce** ページを選択し、セルフサービスでこれらの **Visualforce** ページにアクセスできるようにします。

- BMCServiceDesk.FeedbackSurveyPage
- BMCServiceDesk.FileDownloadPage
- BMCServiceDesk.MobileAppIphoneApprovals
- BMCServiceDesk.MobileAppIphoneKA
- BMCServiceDesk.MobileAppIphoneRD
- BMCServiceDesk.SSCategoryGroupingPage
- BMCServiceDesk.SSChangePassword
- BMCServiceDesk.SSFetchMobileConfig
- BMCServiceDesk.SSForgotLoginInfo
- BMCServiceDesk.SSMobileForgotPassword
- BMCServiceDesk.SSMycartWidgetPage
- BMCServiceDesk.SSRequestDefPage
- BMCServiceDesk.SSSearchPage
- BMCServiceDesk.SSSearchPortletPage
- BMCServiceDesk.SSSiteLogin
- BMCServiceDesk.SSSiteRegister
- BMCServiceDesk.SurveyPage
- BMCServiceDesk.UnderConstruction

注意

これらの **Visualforce** ページの一部は、[有効な **Visualforce** ページ] リストに存在する場合があります。

- 11 [使用可能な **Visualforce** ページ] リストから選択した **Visualforce** ページを [有効な **Visualforce** ページ] リストに移動するには、右矢印をクリックします。
- 12 [保存] をクリックします。
- 13 [サイト詳細セルフサービス] ページの [エラーページ] セクションで、[ページ割り当て] をクリックします。

| Error Pages | | Page Assignment | | Error Pages Help ? |
|-------------------------|-----------------------------------|--------------------|---|--------------------|
| Action | Error Condition | Site Page Name | Site Page Description | |
| Preview | Authorization Required Page (401) | UnAuthorized | Default Force.com Authorization Required page | |
| Preview | Limit Exceeded Page (509) | Bandwidth_Exceeded | Default Force.com Limit Exceeded page | |
| Preview | Maintenance Page(500/503) | In_Maintenance | Default Force.com In Maintenance page | |
| Preview | Page Not Found Page (404) | Not_Found | Default Force.com Page/Data Not Found page | |
| Preview | Generic Error Page | Error_Page | Default Force.com page for post-authentication errors | |

- 14 [認証が必要なページ (401)] ルックアップをクリックします。

- 15 [ルックアップ] ウィンドウで「SSSiteLogin」と入力し、[検索] をクリックします。

Lookup

Search

You can use "*" as a wildcard next to other characters to improve your search results.

[Clear Search Results](#)

Search Results

| Label | Name | Namespace Prefix | Api Version | Description | Created By Alias | Created Date |
|-------------|-----------------------------|------------------|-------------|-------------|------------------|--------------|
| SSSiteLogin | SSSiteLogin | BMCServiceDesk | 16.0 | | PBari | 4/20/2011 |

- 16 [名前] カラムで、[SSSiteLogin] をクリックします。

Assign Error Pages

Authorization Required Page (401)

Limit Exceeded Page (509)

Maintenance Page(500/503)

Page Not Found Page (404)

Generic Error Page

- 17 [保存] をクリックします。

- 18 [サイト詳細] セクションで、[パブリックアクセスの設定] をクリックします。

Site Details [Help for this Page](#)

SelfService

[Back to List: Sites](#)

Site Detail

| | | | |
|---------------------|---|-------------------------|--|
| Site Label | SelfService | Site Name | SelfService |
| Site Description | BMC ServiceDesk Self Service | Site Contact | Mayur Karmakar |
| Default Web Address | http://preqa-developer-edition.na7.force.com/ [Preview as Admin] | Active | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Secure Web Address | https://preqa-developer-edition.na7.force.com/ [Preview as Admin] | Login | Enabled for Customer Portal |
| | | Active Site Home Page | BMCServiceDesk.SSSiteLogin [Preview] |
| Site Favorite Icon | | Inactive Site Home Page | InMaintenance [Preview] |
| Site Robots.txt | | Site Template | SiteTemplate [Preview] |
| Enable Feeds | <input checked="" type="checkbox"/> | Analytics Tracking Code | |
| URL Rewriter Class | | Created By | Mayur Karmakar 14/04/2010 11:15 |
| Last Modified By | Mayur Karmakar 26/04/2011 14:54 | | |

Site Visualforce Pages

| Visualforce Page Name | AppExchange Package Name |
|--|--------------------------|
| BMCServiceDesk.BandwidthExceeded | BMC Remedyforce |
| BMCServiceDesk.ChangePassword | BMC Remedyforce |
| BMCServiceDesk.Exception | BMC Remedyforce |
| BMCServiceDesk.FileNotFound | BMC Remedyforce |
| BMCServiceDesk.ForgetPassword | BMC Remedyforce |

- 19 [プロフィールの詳細] セクションで [編集] をクリックします。

| Profile Detail | | | |
|-------------------------|--|---------------------|---|
| Name | SelfService Profile | | |
| User License | Guest | Custom Profile | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Description | | | |
| Created By | Admin User, 4/14/2010 4:09 AM | Modified By | Admin User, 4/14/2010 4:09 AM |
| Page Layouts | | | |
| Standard Object Layouts | | | |
| Home Page Layout | Home Page Default [View Assignment] | Event | Event Layout [View Assignment] |
| Account | Account Layout [View Assignment] | Lead | Lead Layout [View Assignment] |
| Asset | Asset Layout [View Assignment] | Opportunity | Opportunity Layout [View Assignment] |
| Campaign | Campaign Layout [View Assignment] | Opportunity Product | Opportunity Product Layout [View Assignment] |

- 20 [プロフィールの編集：セルフサービスプロフィール] ページ下部の [カスタムオブジェクトの権限] セクションで、次のオブジェクトの [読み取り] チェックボックスをオンにします。

- セルフサービスの画像
- セルフサービスのテーマ

| | | | | | |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| SelfService Images | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SelfService Themes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- 21 [カスタムオブジェクトの権限] セクションで、[アンケート] オブジェクトの [読み取り]、[作成]、[編集]、[削除] のチェックボックスをオンにします。
- 22 [保存] をクリックします。
- 23 プロファイルの [セルフサービスプロフィール] ページの [フィールドレベルセキュリティ] セクションで、[アンケート] の [ビュー] をクリックします。
- 24 プロファイルの [セルフサービスプロフィール] ページのアンケートの [フィールドレベルセキュリティ] で [編集] をクリックします。
- 25 次のフィールドの [表示] チェックボックスをオンにします。
- サービスデスクのパフォーマンス
 - 応答のタイムリー性
 - スタッフの有効性
 - 満足度
 - コメント
- 26 [保存] をクリックします。
- 27 [プロフィールの詳細] セクションで、[ユーザーの表示] をクリックします。
シングルアカウントの [サイトゲストユーザーのセルフサービス] が表示されます。
- 28 [サイトゲストユーザーのセルフサービス] アカウントをクリックします。
- 29 [管理パッケージ] セクションで、[ライセンスの割り当て] をクリックします。
- 30 [BMC Remedyforce] を選択して、このアカウントにライセンスを割り当てます。
ライセンスを割り当てると、セルフサービスクライアントでセルフサービスサイトを使用できるようになります。

31 [設定] > [ユーザーの管理] > [キュー] の順に選択します。

32 [新規] をクリックします。

Queues

Queues allow groups of users to manage a shared workload more effectively. A queue is a location where records can be routed to await for processing or they are transferred to another queue. You can specify the set of objects that are supported by each queue, as well as

View: All Edit Create New View

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V

| Action | Queue Name + | Queue Email | Supported Objects |
|------------|----------------|-------------|-------------------|
| Edit Del | Incident Queue | | |

33 [キュー名] フィールドに、キューの名前を入力します。

たとえば「SelfService」と入力します。

34 (オプション) [キューの電子メール] フィールドに、キューの電子メールアドレスを入力します。

35 [サポートされているオブジェクト] セクションの [使用可能なオブジェクト] リストで、[インシデント] オブジェクトを選択します。

36 [インシデント] オブジェクトを [使用可能なオブジェクト] リストから [選択したオブジェクト] リストに移動するには、右矢印をクリックします。

Queue Edit Save Cancel

Queue Name and Email Address ! = Required Information

Enter the name of the queue and the email address to use when sending notifications (for example, when a case has been put in the queue). The email address can be for an individual or a distribution list. When an object is assigned to a queue, only the queue members will be notified.

Queue Name

Queue Email

Send Email to Members ☐

Supported Objects

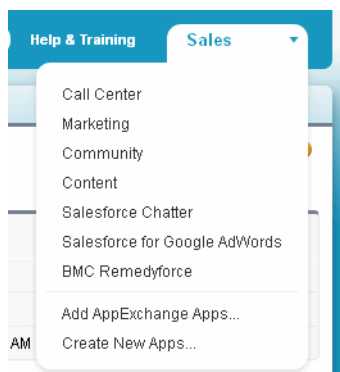
Select the objects you want to assign to this queue. Individual records for those objects can then be owned by this queue.

| Available Objects | | Selected Objects |
|--|---------------|------------------|
| Client User Imports | Add Remove | Incident |
| CustomAttachment | | |
| FAQ | | |
| FAQ Category | | |
| For Lookup | | |
| Knowledge Article Version | | |
| Lead | | |
| Priority | | |
| Problem | | |
| Projected Service Outage | | |
| QuickLink | | |
| Dashboard (Installed Package: BMC Remedyforce) | | |
| Navigator | | |
| Page Object Association | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

- 37 (オプション) このキューにスタッフメンバーを割り当てるには、次のアクションを実行します。

- a [キューメンバー] セクションの [検索] ドロップダウンリストから [ユーザー] を選択します。

- b [使用可能なメンバー] リストで、このキューの一部として扱うスタッフメンバーを選択します。
- c 選択したスタッフメンバーを [使用可能なメンバー] リストから [選択したメンバー] リストに移動するには、右矢印をクリックします。
- 38 [保存] をクリックします。
- 39 **Salesforce** のアプリケーションリストで、**[BMC Remedyforce]** を選択します。



- 40 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックし、**[セルフサービスの設定] > [インシデント]** オプションの順に選択します。
- 41 **[キューへのインシデントの割り当て]** リストをクリックします。
- 42 **[キューから選択]** ウィンドウで、先ほど作成したキューを選択します。
- 43 **[保存]** をクリックします。

これで、設定されたサイトを使用して、セルフサービスにアクセスできるようになります。

顧客ポータルライセンスユーザーのオブジェクト権限の設定

顧客ポータルマネージャ標準ライセンスまたは顧客ポータルマネージャカスタムライセンスを使用してクライアントが作成された場合、ユーザーにオブジェクト権限を付与する必要があります。

▶ 顧客ポータルライセンスユーザーに対応したオブジェクト権限を設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [カスタムオブジェクト] ページで、<カスタムオブジェクト名> をクリックします。
- 3 [編集] をクリックします。
- 4 [オプションの機能] セクションで、[顧客ポータルで使用可能] チェックボックスをオンにします。

Optional Features

- ☒ Allow Reports
- ☐ Allow Activities
- ☒ Available for Customer Portal
- ☒ Track Field History

- 5 [保存] をクリックします。
- 6 次のオブジェクトの [顧客ポータルで使用可能] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

- | | | |
|---------------------|------------------|-----------------------------|
| ■ アグリーメント | ■ FAQ | ■ リクエストの詳細 |
| ■ 契約履歴 | ■ FAQ カテゴリ | ■ リクエストの詳細の入力値 |
| ■ 基本要素 | ■ フルフィルメントの入力値 | ■ セルフサービスの画像 |
| ■ ブロードキャスト | ■ フルフィルメントのマッピング | ■ セルフサービスのテーマ |
| | ■ インパクト | ■ サービス目標 |
| ■ ブロードキャストアカウントのリンク | ■ インシデント | ■ サービス目標の条件 |
| ■ ビジネスサービス | ■ インシデント履歴 | ■ SLA マイルストーン |
| ■ カテゴリ | ■ インシデントのサービス目標 | ■ SLA マイルストーンアクション |
| ■ 変更アセスメント | ■ ナレッジ記事 | ■ SLA マイルストーン変更トランザクション |
| ■ 変更履歴 | ■ ナレッジ記事表示 | ■ SLA マイルストーンインシデントトランザクション |
| ■ 変更リクエスト | ■ ナレッジフィードバック | ■ SLA 関係 |
| ■ 変更リクエストのサービス目標 | ■ ナレッジインシデントリンク | ■ ステータス |
| ■ CI クライアントリンク | ■ アンケートのリンク | ■ タスク |
| ■ 構成アイテムの履歴 | | |

- | | | |
|--------------|--------------|-----------------|
| ■ カスタムアクション | ■ ポップアップ | ■ 緊急度 |
| ■ カスタム添付ファイル | ■ プロセスコントロール | ■ 一時的な添付ファイル |
| ■ 使用資格 | ■ クイックリンク | ■ LinkUnlink 履歴 |
| ■ 優先度 | ■ リクエスト定義 | |

7 カスタムオブジェクトに必要な権限をサービスデスククライアントのプロファイルに付与するには、次の操作を実行します。

a [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。

Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。

b [プロファイル名] カラムで [サービスデスククライアント] プロファイルをクリックします。

c [プロファイルの詳細] セクションで [編集] をクリックします。

d 次のカスタムオブジェクトについて【読み取り】チェックボックスが選択されていることを確認します。

- アグリーメント
- アグリーメントの履歴
- 基本要素
- ブロードキャスト
- ブロードキャストアカウントのリンク
- ビジネスサービス
- カテゴリ
- 変更アセスメント
- 変更履歴
- 変更リクエスト
- CI クライアントリンク
- 一時的な添付ファイル
- 構成アイテムの履歴
- カスタムアクション
- 使用資格
- FAQ
- FAQ カテゴリ
- フルフィルメントの入力値
- フルフィルメントのマッピング
- インパクト
- インシデント履歴
- ナレッジ記事
- SYSPopupObject
- LinkUnlink 履歴
- プロセスコントロール
- リクエスト定義
- セルフサービスの画像
- セルフサービスのテーマ
- サービス目標
- サービス目標の条件
- SLA マイルストーン
- SLA マイルストーンアクション
- SLA の関係
- ステータス
- 緊急度
- 優先度

| | Basic Access | | | | Data Administration | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|------------|
| | Read | Create | Edit | Delete | View All | Modify All |
| Agreements | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Agreement Histories | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Base Elements | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Broadcasts | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Broadcast Account Link | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Business Services | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Categories | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Assessments | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Histories | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Requests | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Request Service Targets | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| Chatter Listeners | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| CI Client Link | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Configuration Item Histories | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Custom Actions | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| CustomAttachment | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Entitlements | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| FAQs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| FAQ Categories | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Fulfillment Inputs | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Fulfillment Mappings | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Impacts | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Incidents | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| Incident History | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Articles | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Articles Viewed | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Knowledge Feedback | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Incident Links | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| LinkUnlink_Histories | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SYSPopupObject | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Process Controls | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| QuickLinks | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Request Definitions | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Request Details | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| Request Detail Inputs | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| SelfService Images | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SelfService Themes | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Service Targets | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Service Target Criteria | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestones | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestone Actions | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestone Change Transactions | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestone Incident Transactions | ✓ | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Relations | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Status | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Tasks | ✓ | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Templates | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Temporary Attachments | ✓ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |

- e 次のカスタムオブジェクトについて **【読み取り】** チェックボックスと **【作成】** チェックボックスが選択されていることを確認します。
 - カスタム添付ファイル
 - クイックリンク
 - タスク
- f 次のカスタムオブジェクトについて **【読み取り】**、**【作成】**、および **【編集】** の各チェックボックスが選択されていることを確認します。
 - 変更リクエストのサービス目標
 - インシデント
 - インシデントのサービス目標
 - ナレッジ - フィードバック
 - ナレッジインシデントリンク
 - リクエストの詳細
 - リクエストの詳細の入力値
 - SLA マイルストーンの変更トランザクション
 - SLA マイルストーンインシデントトランザクション
- g 表示ナレッジ記事カスタムオブジェクトの **【読み取り】**、**【作成】**、**【編集】**、**【削除】** チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- h 管理パッケージをインストールしたときに、サービスデスククライアントのアクセスレベルを設定したプロファイルについて、手順 a ～手順 g を繰り返します。
 詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=distribution_installing_packages.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 8 セルフサービスクライアントにフィールドを表示する際のフィールドレベルセキュリティを設定するには、次の操作を実行します。
 - a **【設定】** > **【ユーザーの管理】** > **【プロファイル】** の順に選択します。
Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。
 - b **【プロファイル名】** カラムで **【サービスデスククライアント】** プロファイルをクリックします。
 - c **【インシデント】** オブジェクトの **【フィールドレベルのセキュリティ】** セクションで、**【表示】** リンクをクリックします。
 - d **【編集】** をクリックします。
 - e **【ステータス】**、**【開始日】**、**【期限日】**、**【リクエストの詳細】** の各フィールドについて、**【読み取り専用】** チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - f 他のフィールドについては、適切なフィールドレベルのセキュリティを設定し、必要に応じてフィールドへのアクセス権を制御します。**【表示】** チェックボックスがオンになっている場合、クライアントはフィールドを表示および編集できます。**【表示】** および **【読み取り専用】** の各チェックボックスがオンになっている場合、クライアントはフィールドの表示のみが可能です。**【表示】** および **【読み取り専用】** の各チェックボックスがオフになっている場合、このフィールドは表示されません。

g [保存] をクリックします。

h [プロフィールに戻る] をクリックします。

i 管理パッケージをインストールしたときに、サービスデスククライアントのアクセスレベルを設定したプロフィールについて、手順 a ～手順 h を繰り返します。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=distribution_installing_packages.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

9 セルフサービスでインシデントに対して実行されたアクションの詳細を表示するには、次の操作を実行します。

これらのアクションは、[メモ] タブの [メモと添付ファイルを追加] セクションで使用できます。

a [設定] > [ユーザーの管理] > [プロフィール] の順に選択します。

Salesforce.com 組織の全プロフィールのリストが表示されます。

b [プロフィール名] カラムで [サービスデスククライアント] プロフィールをクリックします。

c [インシデントの履歴] オブジェクトの [フィールドレベルのセキュリティ] セクションで、[表示] リンクをクリックします。

d [編集] をクリックします。

e 次のフィールドについて [表示] チェックボックスがオンになっているか確認します。

- | | |
|--------------|---------------|
| ■ アクション | ■ インシデント |
| ■ アクション～ | ■ インシデント番号 |
| ■ アクションの所要時間 | ■ インシデント履歴 ID |
| ■ 作成者 | ■ 最終変更者 |
| ■ 日付と時刻 | ■ メモ |
| ■ 説明 | ■ スタッフ ID |
| ■ 所要時間 | ■ スタッフ ID～ |
| ■ 無効 | ■ システム |

f [保存] をクリックします。

g 管理パッケージをインストールしたときに、サービスデスククライアントのアクセスレベルを設定したプロフィールについて、手順 a ～手順 f を繰り返します。

10 詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=distribution_installing_packages.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

2 インストール後の設定

2章

この章では、BMC Remedyforce をインストールした後に必要な設定について説明します。

次のトピックについて説明します。

- 推奨される設定 (32 ページ)
- オプション設定 (34 ページ)

推奨される設定

次の表は、インストール後に BMC Remedyforce を設定するためにシステム管理者が実行する必要があるアクティビティに関する情報を示しています。

| アクティビティ | 関連するトピック |
|---------------------|--|
| ユーザーの設定 | ユーザーの追加または編集 |
| | アカウントの作成 |
| | クライアントとスタッフメンバーの作成 |
| | 権限セットの割り当て |
| | メモ: BMC では、組織で設定したユーザーに対して事前定義済み権限セットを割り当てることをお勧めします。 |
| | スタッフメンバーおよびクライアントへのライセンスの割り当て |
| | キューの設定 |
| | ユーザーの設定 |
| | Force.com への単一サインオンの導入 |
| Salesforce 組織の設定 | 組織のデフォルトの営業時間と休業日の設定 |
| | Salesforce Chatter のフィード追跡の有効化 |
| | 組織に対応した Salesforce Mobile の設定 |
| BMC Remedyforce の設定 | アクションの作成 |
| | カテゴリの作成 |
| | インパクトの作成 |
| | 緊急度の作成 |
| | 優先度の作成 |
| | 標準説明の作成 |
| | ステータスレコードの作成 |
| | 提案されたオーナーの設定 |
| | テンプレートの作成 |
| | サービスの作成 |
| | アグリーメントの作成 |
| | サービスリクエスト定義の作成 |

| アクティビティ | 関連するトピック |
|---------------------------------------|--|
| BMC Remedyforce Administrator's Guide | Chatter の設定 |
| | Chatter の投稿からのインシデント作成の有効化 |
| | プロフィールへのカスタムフォームの割り当て |
| | 組織全体のアプリケーション全般設定 |
| | グローバル検索設定の構成 |
| | レコード割り当ての設定 |
| | サービスリクエスト設定の構成 |
| | サービス目標警告設定の構成 |
| | ユーザーとデータの分離 |
| | [Remedyforce コンソール] タブの設定 |
| | Service Cloud Console での BMC Remedyforce の設定 |
| | Salesforce ページレイアウトのフォームのカスタマイズ |
| | Self Service 2.0 の設定 |
| ワークフローと承認の設定 | ワークフローの設定 |
| | タイムトリガーの作成 |
| | 承認プロセスの作成 |
| CMDB の設定 | 構成アイテムの作成 |
| | 構成アイテム間の関係の作成 |
| | CMDB Manager リストビューに表示されるフィールドのカスタマイズ |
| ダッシュボードとレポートの設定 | BMC Remedyforce ダッシュボードの設定 |
| | デフォルトのダッシュボードの設定 |
| | 事前定義済みレポートへのアクセス |

オプション設定

次の表は、ビジネス要件に応じて BMC Remedyforce をカスタマイズすることができる、オプションの設定アクティビティに関する情報を示しています。

| アクティビティ | 関連するトピック |
|-------------------------|---|
| 追加設定 | BMC Remedyforce のルックアップフィルタの設定 |
| | 数式フィールドと外部キーフィールドについて |
| | CMDB レポートを表示する BMC Remedyforce フォルダの作成 |
| | フィールドの履歴追跡の有効化 |
| | クライアントの優先連絡方法リストを設定する |
| | キューとユーザーの割り当てを設定する |
| | インシデントが作成されたクライアントの電子メールメッセージの保存 |
| | フィールドを設定して一致するインシデントの検索 |
| | インシデント報告手段の記録 |
| | オブジェクトを他のオブジェクトにリンクして表示するフィールドの設定 |
| | [リンク済み CI] セクションの [構成アイテム ~] カラムの表示 |
| | 「外出中」ステータスの設定 |
| | オブジェクトへの「バージョン 3.0」ページレイアウトの割り当て |
| | カスタムアクションのためのボタンの定義 |
| | BMC Remedyforce でのロゴのカスタマイズ |
| | Salesforce ページレイアウト用の Microsoft Internet Explorer の設定 |
| BMC Remedyforce のローカライズ | ローカライズされたバージョンの BMC Remedyforce の使用 |
| | BMC Remedyforce のローカライズ |

| アクティビティ | 関連するトピック |
|--|---|
| 統合の設定またはデータのインポート 統合の設定またはデータのインポートに関する詳細は、『BMC Remedyforce 管理者ガイド』を参照してください。 | SCCM からのデータのインポート |
| | BMC Atrium Discovery からのデータのインポート |
| | BMC BladeLogic Client Automation からのデータのインポート |
| | LDAP サーバーからのユーザーのインポート |
| | Dell KACE™ からのデータのインポート |
| | Dell KACE 統合の設定 |
| | BMC Atrium CMDB からのデータのインポート |
| | カスタム属性へのデータのインポート |
| | インポートしたジョブのスケジュール作成 |
| | BMC FootPrints Asset Core からのデータのインポート |
| | BMC Remedyforce と BMC FootPrints Asset Core の統合 |
| | BMC FootPrints Asset Core 統合の設定 |
| | BMC Remedyforce と BMC ProactiveNet Performance Management の統合 |
| | BMC Remedyforce と BMC Server Automation の統合 |
| | BMC Remedyforce と BMC End User Experience Management の統合 |
| | BMC Remedyforce と CTI アダプタとの統合 |

3 章 ダッシュボードとレポートの設定

ここでは、BMC Remedyforce のダッシュボードとレポートのアクセスと設定について説明します。

次のトピックについて説明します。

- BMC Remedyforce のレポートとダッシュボードの概要 (38 ページ)
- レポートの作成 (39 ページ)
- レポートタイプの作成 (39 ページ)
- 事前定義済みレポートへのアクセス (40 ページ)
- BMC Remedyforce ダッシュボードの表示 (51 ページ)
- BMC Remedyforce ダッシュボードの設定 (51 ページ)
- [Remedyforce ダッシュボード] タブへのアクセス (53 ページ)
- [Remedyforce ダッシュボード] タブのクイックビューの設定 (53 ページ)

BMC Remedyforce のレポートとダッシュボードの概要

BMC Remedyforce には、さまざまな事前定義済みレポート、クイックビュー、チャートが付属しており、これらを使用して情報へ迅速にアクセスできます。次の表に、この情報を見るためにアクセスできるタブの一覧を示します。

| タブ | 追加情報 |
|--|---|
| レポート [レポート] タブでは、スタッフメンバーとシステム管理者が、BMC Remedyforce 付属の事前定義済みレポートを表示、編集、エクスポートできます。 要件に基づいて、スタッフメンバーとシステム管理者は新しいレポートを作成することもできます。ただし、追加のレポートタイプを作成できるのはシステム管理者のみです。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ レポートの作成 (39 ページ) ■ レポートタイプの作成 (39 ページ) ■ 事前定義済みレポートへのアクセス (40 ページ) |
| ダッシュボード [ダッシュボード] タブでは、システム管理者が BMC Remedyforce ダッシュボードにアクセスできます。ここには、次のデータがチャートおよびビューの形式で表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ クライアントごとの未完了レコード数 (棒グラフ) ■ カテゴリ別のインシデント数 (円グラフ) ■ オーナー別のタスク (テーブルビュー) ■ 優先度別のインシデント (ダイヤルビュー) Salesforce または Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーが [ダッシュボード] タブにアクセスできるようにするには、システム管理者がそのユーザーに [ダッシュボードの管理] というプロファイルレベル権限を付与する必要があります。 さらに、BMC Remedyforce ダッシュボードをスタッフメンバーが使用できるようにするには、システム管理者が次のアクションを実行する必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ダッシュボードの [実行中のユーザー] プロパティを、Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーに設定します。 ■ [実行中のユーザー] のデータの可視性がダッシュボードに適用されるため、役割階層構造の中で上位のユーザーを選択してください。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ BMC Remedyforce ダッシュボードの表示 (51 ページ) ■ BMC Remedyforce ダッシュボードの設定 (51 ページ) |
| Remedyforce ダッシュボード [Remedyforce ダッシュボード] タブでは、スタッフメンバーとシステム管理者が主要なデータのセットを 1 か所で見ることができ、定期的に測定値を監視できます。各スタッフメンバーは、ダッシュボードを使用することで、BMC Remedyforce にログオンした直後に、自分の作業をすべて確認することができます。スタッフメンバーがログオンしたときにダッシュボードに表示されるクイックビューは、システム管理者がデフォルトのダッシュボードを使用して設定します。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ [Remedyforce ダッシュボード] タブへのアクセス (53 ページ) ■ [Remedyforce ダッシュボード] タブのクイックビューの設定 (53 ページ) |

レポートの作成

BMC Remedyforce には、さまざまな事前定義済みレポートが付属しています。これらのレポートを使用して、必要な情報へ迅速にアクセスできます。これらのレポートの表示、作成、編集、エクスポートは、[レポート] タブを使用して実行できます。

▶ レポートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [レポートとダッシュボード (Salesforce)] を選択します。

注意

スタッフメンバーは、[レポート] タブをクリックすると [レポートとダッシュボード] ページにアクセスできます。

- 3 [レポートとダッシュボード (Salesforce)] ページで、[新しいレポート] をクリックします。

レポート作成についての詳細は、[このページのヘルプ] リンクをクリックしてください。

レポートタイプの作成

レポートタイプは、レポートに使用できるレコードやフィールドのセットを定義します。

▶ レポートタイプを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [レポートタイプ] を選択します。
- 3 [すべてのカスタムレポートタイプ] ページで、[新しいカスタムレポートタイプ] をクリックします。

レポートタイプの作成についての詳細は、[このページのヘルプ] リンクをクリックしてください。

事前定義済みレポートへのアクセス

管理上の主要なツールとして、BMC Remedyforce のデータに関するレポートを作成する機能が挙げられます。BMC Remedyforce には、さまざまな事前定義済みレポートが付属しています。これらのレポートを使用して、必要な情報へ迅速にアクセスできます。これらのレポートの表示、作成、編集、エクスポートは、[レポート] タブを使用して実行できます。事前定義済みレポートに必要な以上の情報が表示されている場合は、カスタマイズすることでレポートの範囲を管理できます。

▶ 事前定義済みレポートにアクセスするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [レポートとダッシュボード (Salesforce)] を選択します。
 - 3 [フォルダ] ドロップダウンリストから [BMC Remedyforce] を選択します。
 - 4 [レポート名] カラムで、レポートを表示する目的のレポート名をクリックします。
- 表 3-1 に、事前定義済みレポートの説明を示します。

表 3-1: (1 / 7 シート) 事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|-------------------|---|
| インシデント管理レポート | |
| カテゴリ | 未完了のインシデントによって使用中のカテゴリと、それらのカテゴリの使用率を示す円グラフが表示されます。この円グラフには、カテゴリごとに作成されたインシデントの数が示されます。また、カテゴリごとに作成されたすべての未完了のインシデントも示され、それらのインシデントが、[カテゴリ] フィールドを基準としてグループ化されます。 |
| クライアント 2.0 | クライアントごとの未完了インシデント数を示す垂直棒グラフが表示されます。このレポートには、クライアントごとに作成された未完了インシデントの数も示されます。 メモ: 2.0 バージョンは、クライアントとしてユーザー、連絡先、見込み客をサポートします。 |
| 優先度 1 のインシデント | 優先度が 1 のすべての未完了インシデントが示されます。 |
| 期限日時の前に終了したインシデント | すべての終了済みインシデントが表示され、各インシデントが期限日時の前に終了したかどうかを示されます。 メモ: このレポートは、クライアントとしてユーザー、連絡先、見込み客をサポートします。 |
| スタッフ別のタスク 2.0 | 各スタッフメンバーに割り当てられた未完了のタスクが、すべて示されます。 メモ: 2.0 バージョンは、クライアントとしてユーザー、連絡先、見込み客をサポートします。 |

表 3-1 : (2 / 7 シート) 事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|------------------------|--|
| インシデントごとに費やされた時間 2.0 | すべての終了済みインシデントと、各インシデントの解決にかかった合計時間が示されます。終了済みインシデントと、それらのインシデントの解決に費やされた合計時間は、アカウントごとに示されます。各インシデントの解決にかかった合計時間は、[インシデント] フォームの [補足情報] セクションにある [総所要時間] フィールドから計算されます。 メモ: 2.0 バージョンは、クライアントとしてユーザー、連絡先、見込み客をサポートします。 |
| インシデントフィードバックアンケートレポート | 完了したインシデントのフィードバックの円グラフまたは棒グラフが表示されます。特定の日までに完了したすべてのインシデントが一覧になり、[フィードバック] フィールドを基準としてグループ化されます。 メモ: レポートをカスタマイズする権限を持っている場合は、フィルタを変更してインシデントまたはサービスリクエストのいずれか、あるいは両方を選択できます。 |
| 変更管理レポート | |
| カテゴリ別の変更リクエスト | カテゴリごとに作成されたすべての未完了の変更リクエストが示され、それらの変更リクエストが、[カテゴリ] フィールドを基準としてグループ化されます。 |
| CI クラス別の変更リクエスト | データモデルのクラスごとに作成されたすべての未完了の変更リクエストが示され、それらの変更リクエストが、[クラス名] フィールドを基準としてグループ化されます。このレポートには、各変更リクエストにリンクされた構成アイテムも示されます。 |
| 問題管理レポート | |
| カテゴリ別の問題 | また、カテゴリごとに作成されたすべての未完了の問題が示され、それらの問題が、[カテゴリ] フィールドを基準としてグループ化されます。 |
| CI クラス別の問題 | データモデルのクラスごとに作成されたすべての未完了の問題が示され、それらの問題が、[クラス名] フィールドを基準としてグループ化されます。このレポートには、各問題にリンクされた構成アイテムも示されます。 |
| クライアント別の問題 2.0 | クライアントごとに作成されたすべての未完了の問題が示され、それらの問題が、[インシデント : クライアント名] フィールドを基準としてグループ化されます。 メモ: 2.0 バージョンは、クライアントとしてユーザー、連絡先、見込み客をサポートします。 |
| サービスレベル管理レポート | |
| サービスの SLA 到達度 (変更) | 変更リクエストレコードに対して、達成および未達成のすべてのビジネスサービス、アグリーメント、サービス目標トランザクションを示し、[ビジネスサービス名] フィールドごとにグループ化します。このレポートには、各アグリーメントについて達成および未達成のサービス目標トランザクションの割合も示されます。 |

表 3-1 : (3 / 7 シート) 事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|----------------------------|---|
| サービスの SLA 到達度 (インシデント) | インシデントレコードに対して、達成および未達成のすべてのビジネスサービス、アグリーメント、サービス目標トランザクションを示し、 [ビジネスサービス名] フィールドごとにグループ化します。このレポートには、各アグリーメントについて達成および未達成のサービス目標トランザクションの割合も示されます。 |
| ビジネスサービスのリスト | <p>すべてのビジネスサービスと各ビジネスサービスに関する次の詳細が示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ サービス名 ■ 説明 ■ 親サービス ■ サービスオーナー：氏名 ■ 開始日時 ■ 終了日時 ■ サービスレビュー日時 ■ 無効 ■ サービス時間：営業時間名 <p>CMDB 1.0 を使用している場合は、このレポートを使用します。このレポートは、CMDB 2.0 に対しては無効です。 CMDB 2.0 を使用している場合は、[Business Services 2.0 のリスト] レポートを使用します。CMDB 2.0 にアップグレード済みの場合は、このレポートの名前を、たとえば「ビジネスサービスのリスト (旧バージョン)」と変更することをお勧めします。ユーザーが [ビジネスサービスのリスト] レポートと [Business Services 2.0 のリスト] レポートを混同しないようにするためです。</p> |
| Business Services 2.0 のリスト | <p>すべてのビジネスサービスと各ビジネスサービスに関する次の詳細が示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ サービス名 ■ 説明 ■ 親サービス ■ サービスオーナー：氏名 ■ 開始日時 ■ 終了日時 ■ サービスレビュー日時 ■ 無効 ■ サービス時間：営業時間名 <p>BMC Remedyforce 20.14.01 以降を使用している場合や CMDB 2.0 にアップグレード済みの場合は、このレポートを使用します。CMDB 1.0 を使用している場合は、[ビジネスサービスのリスト] レポートを使用します。</p> <p>レポートに表示するカラムまたはフィールドの値を設定するには、そのフィールドを「基本要素」オブジェクトの「ビジネスサービス」フィールドセットで設定します。</p> |

表 3-1 : (4 / 7 シート) 事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|--------------------------|--|
| 各サービスの クライアント番号 | 各ビジネスサービスの合計クライアント数を示す円グラフが表示されます。この円グラフには、各ビジネスサービスのクライアントの数が示されます。このレポートは、各ビジネスサービスのすべてのクライアントを示し、 「ビジネスサービス名」 フィールドごとにグループ化します。 |
| 営業時間に基づいた停止時間 | <p>各ビジネスサービスのインシデント数を示す棒グラフが表示されます。このレポートは、停止データとともに各ビジネスサービスのインシデント数も示し、停止時間を計算し、「ビジネスサービス名」 フィールドごとにインシデントをグループ化します。停止時間は、インシデントにリンクされたサービスに設定された営業時間を使用して、計算されます。インシデントレコードで、「停止の開始」 および 「停止の終了」 フィールドの値を削除した場合は、レポートにインシデントレコードは表示されません。</p> <p>レポートには、ビジネスサービスの各インシデントについて次の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ インシデント番号 ■ 停止の開始 ■ 停止の終了 ■ 実際の停止時間 (分単位) ■ 実際の停止時間 (時間単位) ■ 合計停止時間 |
| サービス (アカウント別) | 各アカウントのビジネスサービスの合計数を示す円グラフが表示されます。この円グラフには、各アカウントのビジネスサービスの数が示されます。このレポートは、各アカウントのすべてのビジネスサービス、各アカウントのクライアント、およびリンクされたビジネスサービスも示し、 「アカウント」 フィールドごとにグループ化します。 |
| SLA マイルストーン履歴 (変更) | 変更リクエストレコードにマイルストーンが発生したときに実行されたすべてのマイルストーンとアクションを示し、変更リクエストごとにグループ化します。このレポートは、アクション、アクション作成日、マイルストーンの条件、マイルストーンステータス、およびアクション実行中にエラーが発生したかどうかを示します。 |
| SLA マイルストーン履歴 (インシデント) | インシデントレコードにマイルストーンが発生したときに実行されたすべてのマイルストーンとアクションを示し、インシデントごとにグループ化します。このレポートは、アクション、アクション作成日、マイルストーンの条件、マイルストーンステータス、およびアクション実行中にエラーが発生したかどうかを示します。 |

表 3-1：（５ / ７ シート）事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|------------------------|---|
| サービスリクエスト管理レポート | |
| ベンダー関連サービス | ベンダーとグループに関連付けられているすべてのサービスを一覧表示し、[ベンダー] フィールドを基準にグループ化します。 このレポートは、CMDB 1.0 を使用している場合に使用します。このレポートは、CMDB 2.0 に対しては無効です。CMDB 2.0 を使用している場合は、[ベンダー関連サービス 2.0] レポートを使用します。CMDB 2.0 にアップグレード済みの場合は、このレポートの名前を、たとえば「ベンダー関連サービス（旧バージョン）」と変更することをお勧めします。ユーザーが [ベンダー関連サービス] レポートと [ベンダー関連サービス 2.0] レポートを混同しないようにするためです。 |
| ベンダー関連サービス 2.0 | ベンダーとグループに関連付けられているすべてのサービスを一覧表示し、[ベンダー] フィールドを基準にグループ化します。 BMC Remedyforce 20.14.01 以降を使用している場合や CMDB 2.0 にアップグレード済みの場合は、このレポートを使用します。CMDB 1.0 を使用している場合は、[ベンダー関連サービス] レポートを使用します。 レポートに表示するカラムまたはフィールドの値を設定するには、そのフィールドを [基本要素] オブジェクトの [ビジネスサービス] フィールドセットで設定します。 |
| サービスカタログ | すべてのサービスとそのサービスリクエスト定義を一覧表示し、[サービス] フィールドを基準にグループ化します。 |
| サービスリクエストの入力の詳細 | すべてのサービスリクエスト、そのサービスリクエスト定義、入力の質問、入力の質問で入力された値を一覧表示します。 |
| サービスリクエストのフルフィルメントレポート | すべてのサービスリクエストを一覧表示し、各サービスリクエストが期限日時の前に終了したかどうかを示します。各サービスリクエストは、遵守しているかどうかと遵守している割合に従ってグループ化されます。サービスリクエストは、期限日時の前に実行されている場合に遵守しているとみなされます。 |
| サービスリクエストのコストレポート | 終了したすべてのサービスリクエスト、それらのサービスリクエスト定義、リクエストされた数量、コスト、価格を一覧表示します。また、リクエストされた数量に応じて、各サービスリクエストの合計配送コストと合計顧客価格も計算および表示します。さらに、すべてのサービスリクエストのコストおよび価格の総計を表示します。 |
| ナレッジ記事レポート | |
| ナレッジ記事によって完了されたインシデント | ナレッジ記事を使用して終了できたインシデントの詳細を一覧表示します。 |
| クライアントによるナレッジ記事評価 | セルフサービスのクライアントユーザー別に、ナレッジ記事に対しておこなわれた各評価の回数を一覧表示します。 |
| スタッフによるナレッジ記事評価 | スタッフメンバー別に、ナレッジ記事に対しておこなわれた各評価の回数を一覧表示します。 |

表 3-1: (6 / 7 シート) 事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|---|---|
| ステータス別ナレッジ記事 | 各ステータスのナレッジ記事の合計数を示す円グラフを表示します。このレポートでは、ステータス別にグループ化されたナレッジ記事のステータスごとに、ナレッジ記事を表示します。 |
| タイプ別ナレッジ記事 | ナレッジ記事のタイプごとに、ナレッジ記事の数を表示します。このレポートでは、ナレッジ記事のタイプ別にグループ化されたナレッジ記事のタイプごとに、ナレッジ記事を表示します。 |
| クライアントによって最もよく利用されたナレッジ記事 | セルフサービスのクライアントによってナレッジ記事が使用された回数を一覧表示します。 |
| スタッフによって最もよく利用されたナレッジ記事 | <p>スタッフメンバーによってナレッジ記事が使用された回数を一覧表示します。</p> <p>メモ: BMC Remedyforce 20.14.01 では、このレポートの【使用しているスタッフメンバー数】カラムが【スタッフ番号で使用】カラムで置き換えられています。</p> <p>【使用しているスタッフメンバー数】カラムに表示されていた情報は、スタッフメンバーがナレッジ記事をインシデントレコードにリンクした回数のみに関するものでした。</p> <p>【スタッフ番号で使用】カラムには、スタッフメンバーがナレッジ記事をインシデント、変更、問題のいずれかのレコードにリンクした回数に関する情報が表示されるようになりました。</p> |
| Knowledge Articles Feedback (ナレッジ記事フィードバック) | ナレッジ記事に対してスタッフメンバーやセルフサービスのクライアントから受け取ったフィードバックを表示します。詳細は、「[Knowledge Articles Feedback (ナレッジ記事フィードバック)] レポートの概要」(47 ページ) を参照してください。 |
| Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況) | ナレッジ記事がスタッフメンバーやセルフサービスのクライアントによって使用された回数を一覧表示します。詳細は、「[Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)] レポートの概要」(48 ページ) を参照してください。 |

表 3-1 : (7 / 7 シート) 事前定義済みレポート

| レポート名 | 説明 |
|---|--|
| CMDB 2.0 のレポート | |
| List of Computer Systems (コンピュータシステムの一覧) | コンピュータシステム構成アイテムを一覧表示します。レポートに表示するカラムまたはフィールドの値を設定するには、そのフィールドを「基本要素」オブジェクトの「コンピュータシステム」フィールドセットで設定します。 |
| 関係付き構成アイテム | <p>関係を持つ構成アイテム (CI) または関係を持たない CI を一覧表示します。デフォルトでは、関係を持つ CI が表示されます。</p> <p>特定の CI の関係を一覧表示するには、[Relationship Details (関係の詳細)] カラムの [詳細] をクリックします。[基本関係] ページで、[関係名] カラムの値をクリックすると、関係の一覧がインスタンスエディタに表示されます。また、[ソース] カラムまたは [宛先] カラム列の値をクリックすると、CI の詳細がインスタンスエディタに表示されます。[基本関係] ページのカラムのうち、値を検索できるのは [関係名] のみです。</p> <p>関係を持たない構成アイテムを表示するには、フィルタ領域で、[Filtered By (絞り込み)] の前にある [編集] をクリックしてから、[Relationship Count > "0"] の前の [編集] をクリックし、[Relationship Count (関係数)] を 0 以下に設定します。関係を持たない構成アイテムの結果の場合は、[Relationship Details (関係の詳細)] カラムと [Relationships Count (関係数)] カラムを削除できます。</p> |

レポートの使用と設定についての詳細は、
https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=additional_report_options.htm§ion=Reports を参照してください。

[Knowledge Articles Feedback（ナレッジ記事フィードバック）] レポートの概要

システム管理者は、[Knowledge Articles Feedback（ナレッジ記事フィードバック）] レポートを使用すると、フィードバックが寄せられたナレッジ記事をすべて特定し、コメントをレビューしてナレッジ記事を更新することができます。表 3-2 は、[Knowledge Articles Feedback（ナレッジ記事フィードバック）] レポートで利用できるカラムと、各カラムの値の表示に使用されるフィールドの説明です。

表 3-2 : [Knowledge Articles Feedback（ナレッジ記事フィードバック）] レポートで利用できるカラム
(1 / 2 シート)

| カラム名 | カラムの説明 | カラムの値の表示に使用されるフィールド |
|---------------|--|---|
| コメント | スタッフメンバーやセルフサービスユーザーから受け取ったフィードバックです。 | コメント (Feedback__c) |
| 評価 | セルフサービスユーザーやスタッフメンバーがナレッジ記事に対するフィードバックを送信するときに付けた評価が表示されます。たとえば、[役に立たなかった] です。 | 評価 (Rating__c) |
| クライアントフィードバック | フィードバックがセルフサービスユーザーからのものかどうかに関する情報です。 | クライアントフィードバック (isClientFeedBack__c) |
| スタッフ番号で使用 | スタッフメンバーがナレッジ記事を任意のレコード（インシデント、変更、問題）にリンクした回数の合計が表示されます。 | スタッフ番号で使用 (Used_by_Staff__c) このフィールドの数量は、次のフィールドの数量の合計です。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用しているスタッフメンバー数 (Used_by_Staff_Members_Count__c) このフィールドは、スタッフメンバーがナレッジ記事をインシデントレコードにリンクした回数に関する情報です。 ■ 変更番号で使用 (Used_in_Change__c) このフィールドは、スタッフメンバーがナレッジ記事を変更レコードにリンクした回数に関する情報です。 ■ 問題番号で使用 (Used_in_Problem__c) このフィールドは、スタッフメンバーがナレッジ記事を問題レコードにリンクした回数に関する情報です。 |

表 3-2 : [Knowledge Articles Feedback (ナレッジ記事フィードバック)] レポートで利用できるカラム (2 / 2 シート)

| カラム名 | カラムの説明 | カラムの値の表示に使用されるフィールド |
|--|---|---|
| Used in Self Service # (セルフサービスでの使用回数) | そのナレッジ記事が、セルフサービスユーザーの役に立った回数の合計が表示されます。 | Used in Self Service # (セルフサービスでの使用回数) (Used_Count__c) このフィールドの数量が更新されるのは、次のフィールドの値が TRUE である場合のみです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ Did this article meet your need (この記事は役に立ちましたか) (Issue__c) このフィールドは、そのナレッジ記事がセルフサービスユーザーの役に立ったかどうかに関する情報です。 ■ クライアントフィードバック (isClientFeedBack__c) このフィールドは、そのフィードバックがセルフサービスユーザーからのものかどうかに関する情報です。 |
| Total Usage # (使用回数合計) | 次の数量の合計が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ スタッフメンバーがナレッジ記事を任意のレコードにリンクした回数 ■ ナレッジ記事がセルフサービスユーザーの役に立った回数 | Total Usage # (使用回数合計) (レポートの数式フィールド) このフィールドの数量は、次のフィールドの数量の合計です。 <ul style="list-style-type: none"> ■ スタッフ番号で使用 (Used_by_Staff__c) ■ Used in Self Service # (セルフサービスでの使用回数) (Used_Count__c) |

[Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)] レポートの概要

システム管理者は、[Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)] レポートを使用すると、ナレッジ記事の使用状況の傾向をレビューできます。どのナレッジ記事がスタッフメンバーやセルフサービスユーザーによく使用されているかを分析できます。[Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)] レポートの **[Usage by Staff (スタッフによる使用)]** カラムと **[Usage in Self Service (セルフサービスでの使用)]** カラムの高、中、低の範囲を定義できます。次の表に、各範囲のデフォルト値を示します。

| 列 | 範囲 | 範囲のデフォルト値 |
|-------------------------------------|---|--|
| Usage by Staff (スタッフによる使用) | このカラムの範囲 (高、中、低) のもとになるのは、スタッフメンバーがナレッジ記事を任意のレコード (インシデント、変更、問題) にリンクした回数の合計です。 | 低 : 0 ~ 10 中 : 11 ~ 50 高 : 50 よりも大きい |
| Usage in Self Service (セルフサービスでの使用) | このカラムの範囲 (高、中、低) のもとになるのは、ナレッジ記事がセルフサービスユーザーの役に立った回数の合計です。 | |

範囲は、レポート内の定義済みのバケットフィールドを使用して更新できます。詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=reports_builder_editing.htm&siteLang=en_US を参照してください。

表 3-3 は、[Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)] レポートで利用できるカラムと、各カラムの値の表示に使用されるフィールドの説明です。

表 3-3 : [Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)] レポートで利用できるカラム (1 / 2 シート)

| カラム名 | カラムの説明 | カラムの値の表示に使用されるフィールド |
|-------------------------------------|---|---|
| ナレッジ記事：記事 ID | ナレッジ記事の ID が表示されます。 | 記事番号 (Article_Number__c) |
| 記事タイプ | ナレッジ記事のタイプが表示されます。たとえば「FAQ」です。 | 記事タイプ (Article_Type__c) |
| タイトル | ナレッジ記事のタイトルが表示されます。 | タイトル (Title__c) |
| カテゴリ | ナレッジ記事のカテゴリが表示されます。たとえば「ハードウェア」です。 | カテゴリ (FKCategory__c) |
| Usage by Staff (スタッフによる使用) | ナレッジ記事の使用状況が高、中、低のどの範囲にあるかが表示されます。このもとになるのは、スタッフメンバーがナレッジ記事を任意のレコード (インシデント、変更、問題) にリンクした回数の合計です。 | Usage by Staff (スタッフによる使用) (レポートのバケットフィールド) |
| スタッフ番号で使用 | スタッフメンバーがナレッジ記事を任意のレコード (インシデント、変更、問題) にリンクした回数の合計が表示されます。 | スタッフ番号で使用 (Used_by_Staff__c) このフィールドの数量は、次のフィールドの数量の合計です。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用しているスタッフメンバー数 (Used_by_Staff_Members_Count__c) このフィールドは、スタッフメンバーがナレッジ記事をインシデントレコードにリンクした回数に関する情報です。 ■ 変更番号で使用 (Used_in_Change__c) このフィールドは、スタッフメンバーがナレッジ記事を変更レコードにリンクした回数に関する情報です。 ■ 問題番号で使用 (Used_in_Problem__c) このフィールドは、スタッフメンバーがナレッジ記事を問題レコードにリンクした回数に関する情報です。 |
| Usage in Self Service (セルフサービスでの使用) | ナレッジ記事の使用状況が高、中、低のどの範囲にあるかが表示されます。このもとになるのは、ナレッジ記事がセルフサービスユーザーの役に立った回数の合計です。 | Usage by Self Service (セルフサービスでの使用) (レポートのバケットフィールド) |

表 3-3 : 【Knowledge Articles Usage (ナレッジ記事使用状況)】 レポートで利用できるカラム (2 / 2 シート)

| カラム名 | カラムの説明 | カラムの値の表示に使用されるフィールド |
|--|---------------------------------------|--|
| Used in Self Service # (セルフサービスでの使用回数) | ナレッジ記事がセルフサービスユーザーの役に立った回数の合計が表示されます。 | <p>Used in Self Service # (セルフサービスでの使用回数) (Used_Count__c) このフィールドの数量が更新されるのは、次のフィールドの値が TRUE である場合のみです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Did this article meet your need (この記事は役に立ちましたか) (Issue__c) このフィールドは、そのナレッジ記事がセルフサービスユーザーの役に立ったかどうかに関する情報です。 ■ クライアントフィードバック (isClientFeedBack__c) このフィールドは、そのフィードバックがセルフサービスユーザーからのものかどうかに関する情報です。 |
| セルフサービスで表示済み回数 | このナレッジ記事がセルフサービスで表示された回数です。 | セルフサービスで表示済み回数 (View_Count__c) |

BMC Remedyforce ダッシュボードの表示

BMC Remedyforce ダッシュボードには、チャートおよびビューの形式で、次のデータが表示されます。

- クライアントごとの未完了レコード数（棒グラフ）
- カテゴリ別のインシデント数（円グラフ）
- オーナー別のタスク（テーブルビュー）
- 優先度別のインシデント（ダイヤルビュー）

注意

デフォルトでは、システム管理者だけが「**ダッシュボード**」タブにアクセスできます。Salesforce または Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーが「**ダッシュボード**」タブにアクセスできるようにするには、システム管理者が「**ダッシュボードの管理**」というプロファイルレベルの権限を付与する必要があります。さらに、システム管理者は、ダッシュボードの「**実行中のユーザー**」プロパティで、Salesforce プラットフォームのライセンスを持ち、役割階層の上位にあるユーザーを指定する必要があります。詳細は、「**BMC Remedyforce ダッシュボードの設定**」（51 ページ）を参照してください。

▶ BMC Remedyforce ダッシュボードを表示するには

- 1 「**ダッシュボード**」タブをクリックします。
「**ダッシュボード**」タブが表示されていない場合は、「**すべてのタブ**」アイコンをクリックし、「**ダッシュボード**」をクリックします。
- 2 「**ダッシュボードの表示**」ドロップダウンリストから、「**BMC Remedyforce ダッシュボード**」を選択します。
データが更新された状態で、BMC Remedyforce ダッシュボードが表示されます。
- 3 （オプション）ダッシュボードのチャートとビューを定期的に更新するには、「**更新**」をクリックします。

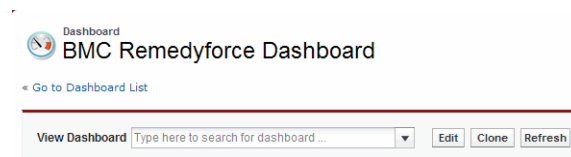
BMC Remedyforce ダッシュボードの設定

「サービスデスクのスタッフ」プロファイルのユーザーが BMC Remedyforce ダッシュボードを使用できるようにするには、ダッシュボードの「**実行中のユーザー**」プロパティを、Salesforce Platform のライセンスを持つユーザーに設定する必要があります。また、「**実行中のユーザー**」のデータの可視性がダッシュボードに適用されるため、役割階層構造の中で上位のユーザーを選択する必要があります。

▶ BMC Remedyforce ダッシュボードを設定するには

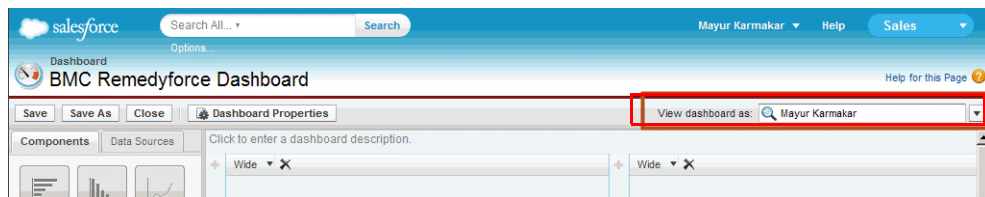
- 1 「**ダッシュボード**」タブをクリックします。
- 2 「**ダッシュボードの表示**」ドロップダウンリストから、「**BMC Remedyforce ダッシュボード**」を選択します。

データが更新された状態で、BMC Remedyforce ダッシュボードが表示されます。



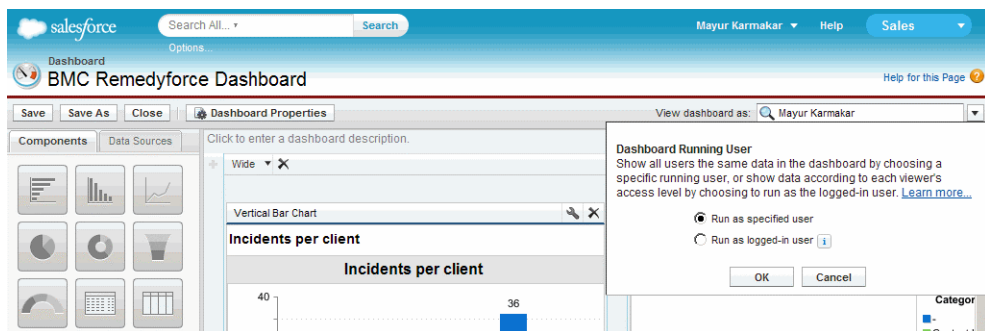
3 [編集] をクリックします。

[次のユーザーとしてダッシュボードを表示] ドロップダウンリストからユーザーを選択すると、そのユーザーのダッシュボードを表示することができます。



4 [次のユーザーとしてダッシュボードを表示] ドロップダウンリストをクリックします。

ダッシュボードを実行中のユーザーの詳細が表示されます。デフォルトでは、[選択したユーザーとして実行] オプションが選択されています。



5 [次のユーザーとしてダッシュボードを表示] テキストボックスに、ダッシュボードを表示するユーザーの名前を入力します。

[ログインしているユーザーとして実行] を選択すると、ログインしているユーザーのダッシュボードが表示されます。

6 [保存] をクリックします。

[Remedyforce ダッシュボード] タブへのアクセス

[Remedyforce ダッシュボード] タブには、BMC Remedyforce データベースからの情報を提供するクイックビューが表示されます。

▶ [Remedyforce ダッシュボード] タブにアクセスするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [ダッシュボード (Remedyforce)] を選択します。

注意

スタッフメンバーは、[Remedyforce ダッシュボード] タブをクリックするとクイックビューにアクセスできます。

[Remedyforce ダッシュボード] タブのクイックビューの設定

[Remedyforce ダッシュボード] タブには、事前定義済みで提供されたクイックビューが表示されます。ビジネス要件に基づいて、カスタムクイックビューを作成できます。

次のセクションで構成されています。

- クイックビューの作成 (53 ページ)
- クイックビューフォルダの管理 (64 ページ)
- デフォルトのダッシュボードの設定 (71 ページ)
- ダッシュボードでのクイックビューの使用 (72 ページ)

クイックビューの作成

クイックビューとは、BMC Remedyforce データベースから情報を取得するクエリです。クイックビューは、一連の事前定義済みのものが付属しています。また、ビジネスニーズに応じて設計された、特定のクイックビューを作成することもできます。クイックビューウィザードを使用すると、クイックビューを作成および編集することができます。また、クイックビューのレコードは、テーブルビュー、チャートビュー、カレンダービューのいずれかで表示できます。単一のデータソースを使用した単純なクイックビューを作成することも、複数のデータソースを使用した高度なクイックビューを作成することもできます。

注意

カスタムクイックビューを作成する場合は、参照フィールドタイプに対して 65 個を超えるクエリ条件を追加することはできません。

▶ クイックビューを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [ダッシュボード (Remedyforce)] を選択します。
- 3 [カタログ] オプションのリストから [クイックビュー] を展開します。
- 4 [新規クエリー] をクリックします。
- 5 クイックビューウィザードの [概要] タブで、[次へ] をクリックします。

注意

[概要] タブは、クイックビューウィザードを開いたときに [今後は概要を省略] チェックボックスをオンにすると、非表示にできます。

- 6 [一般] タブで、クイックビューに割り当てる固有の名前を入力します。
- 7 [説明] フィールドで、そのクイックビューの説明を入力します。
この説明には、クイックビューで表示されるデータに関する情報や、クイックビューのユーザーに知らせるその他の情報を記述してください。
- 8 [共有] ドロップダウンリストから、そのクイックビューを使用できるプロファイルを選択します。



注意

[全ユーザー] チェックボックスをオンにすることにより、すべてのプロファイルで、そのクイックビューを使用できるようになります。

- 9 [次へ] をクリックします。
- 10 単一のデータソースのクイックビューを作成する場合は、[クエリー] タブで次のアクションを実行します。
 - a [データソース] ドロップダウンリストから、クイックビューのデータソースを選択します。
 - b [使用可能なフィールド] リストで、クイックビューに表示するフィールドを選択します。
ルックアップ関係データタイプのデータフィールドを選択すると、クイックビューには、データフィールドの値ではなく、Salesforce ID が表示されます。データフィールドの値を表示するには、そのデータフィールドの式フィールドを作成し、その式フィールドをクイックビューに追加します。[数式] フィールドには、「<ルックアップ関係データフィールド名>__r.name」という形式で値が表示されます。
 - c 右矢印をクリックして、選択したフィールドを [使用可能なフィールド] リストから [選択したフィールド] リストに移動します。

注意

クイックビューには、追加した順序で各フィールドが表示されます。クイックビューに表示されるフィールドの順序は、目的のフィールドを選択して上下の矢印をクリックし、位置を入れ替えることで変更できます。

- d (オプション) 選択したフィールドを [選択したフィールド] リストから [使用可能なフィールド] リストに移動して、クイックビューに表示されないようにするには、左矢印をクリックします。
- 11 複数のデータソースのクイックビューを作成する場合は、[クエリー] タブで次のアクションを実行します。
- a [複数のソースからデータを取得] リンクをクリックします。
 - b [使用可能なデータソース] リストから、クイックビューの目的のデータソースを選択します。
 - c 選択したデータソースを [使用可能なデータソース] リストから [選択したデータソース] リストに移動するには、右矢印をクリックします。
 - d [データフィールド] カラムで、各データソースのクイックビューに表示するデータフィールドを選択します。
- [データフィールド] カラムについては、次の重要な点に注意してください。
- デフォルトでは、2つの [データフィールド] カラムが表示されます。次のタブに進むには、各 [データフィールド] カラムにデータフィールドを入力する必要があります。
 - [データフィールド] カラムが1つだけ必要な場合は、2番目の [データフィールド] カラムを削除できます。ただし、他の [データフィールド] カラムを追加する場合、または次のタブに進む場合は、[データフィールド] カラムにデータフィールドを入力する必要があります。
 - 各データソースについて、1つ以上のフィールドを選択する必要があります。
 - また、[データフィールド] カラムでは、同じデータタイプのデータフィールドを追加する必要があります。データフィールドのデータタイプについての詳細は、[設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択し、目的の <カスタムオブジェクト名> をクリックして、[カスタムフィールドおよび関係] セクションに表示される目的のデータフィールドのデータタイプを確認してください。
 - [列の追加]  をクリックすることで、複数の [データフィールド] カラムを追加できます。[データフィールド] カラムを削除するには、目的の [データフィールド] カラムでデータフィールドをクリックし、[列の削除]  をクリックします。
 - クイックビューのカレンダービューでデータフィールドを表示するには、クイックビューに [日時] データフィールドを追加します。
 - ルックアップ関係データタイプのデータフィールドを選択すると、クイックビューには、データフィールドの値ではなく、Salesforce ID が表示されます。データフィールドの値を表示するには、そのデータフィールドの式フィールドを作成し、その式フィールドをクイックビューに追加します。[数式] フィールドには、「<ルックアップ関係データフィールド名>__r.name」という形式で値が表示されます。

- 12 [クエリー条件] セクションでは、クイックビューに表示されるレコードを絞り込む条件を定義できます。クイックビューの条件を定義するには、次のアクションを実行します。

- a 新しい条件を追加するには、[行の追加] をクリックします。
- b (オプション) フィールドにランタイム値を入力するようにユーザーに要求するには、[ランタイム時に要求] チェックボックスをオンにします。

このランタイム値によって、クイックビューに表示されるデータが絞り込まれます。

- c [ランタイム時に要求] チェックボックスをオンにした場合は、[ランタイムラベル] フィールドにランタイム値のラベルを入力します。

このラベルにより、クイックビューに表示されるデータを絞り込む適切な値を入力するよう、ユーザーに指示します。ラベルは、<オブジェクト名>.<ランタイムラベル> という組み合わせで作成され、クイックビューの [詳細フィルタ] セクションに表示されます。詳細は、「詳細フィルタの使用」(78 ページ) を参照してください。

たとえば、ログオンしているユーザーに割り当てられたすべてのインシデントレコードを表示するクイックビューのランタイムラベルとして「**state**」と入力した場合、ラベルとして「**Incident.State**」と表示されます。このラベルによって、スタッフメンバーは、そのスタッフメンバーに割り当てられた未完了のインシデントまたは完了したインシデントを表示するには、「**Open**」または「**Closed**」と入力する必要があることがわかります。

- d [フィールドの選択] ドロップダウンリストから、クイックビューに表示されるデータを絞り込むデータフィールドを選択します。

次のデータタイプのフィールドに対する条件のみを作成できます。

- 数式
- ロールアップサマリー
- ルックアップ関係
- チェックボックス
- 通貨
- 日付
- 日時
- 電子メール
- 番号
- パーセント
- 電話番号
- ピックリスト
- テキスト
- テキスト領域
- URL

データタイプについての詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=custom_field_types.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

BMC Remedyforce には、[オーナーの ID] フィールドの値として、次のものが用意されています。クイックビューに表示するレコードを取得する値を選択できます。

| [オーナーの ID] フィールドの値 | 説明 |
|--------------------|---|
| 自分 | ログオンしているユーザーに属するすべてのレコードが、クイックビューで取得されます。 |
| 自分のキュー | ログオンしているユーザーのすべてのキューに属するすべてのレコードが、クイックビューで取得されます。 |
| スタッフの選択 | [スタッフから選択] ルックアップウィンドウが開き、クイックビューに表示するレコードを持つスタッフメンバーを選択できます。 |
| キューの選択 | [キューから選択] ルックアップウィンドウが開き、クイックビューに表示するレコードを持つキューを選択できます。 |

e [演算子] ドロップダウンリストから、比較演算子を選択します。

注意

テキストフィールドでは、>、<、>=、<= の各演算子を使用できません。

f [フィールド値] フィールドで、データフィールドの値を入力します。

条件に追加したデータフィールドに応じて、[フィールド値] フィールドには、該当する入力値のオプションが動的に表示されます。たとえば、データフィールドとして [優先度] フィールドを選択した場合は、[フィールド値] フィールドに選択可能な優先度のリストが表示されます。選択する値がない場合は、目的の優先度値を入力できます。入力した優先度値は、条件に追加される前に検証されます。[説明] フィールドを選択すると、[フィールド値] フィールドに、説明を入力できるテキストボックスが表示されます。

[日付と時刻] データフィールドを使用する場合は、[フィールド値] の矢印をクリックして [カレンダー] フィールドを開き、目的の日付値を選択します。デフォルトのタイムスタンプは、12:00 A.M. です。[フィールド値] フィールドに表示されるデフォルトのタイムスタンプは、12:00 A.M. です。このタイムスタンプは、必要な時刻値に編集できます。デフォルトタイムスタンプの 12:00 A.M. を編集していない場合、選択した日付に一致するレコードがクイックビューに表示されます。タイムスタンプを定義すると、選択した日付と定義した時刻にマッチするレコードが QuickView に表示されます。たとえば、2011 年 2 月 25 日に作成されたレコードを取得する条件を作成し、デフォルトのタイムスタンプである 12:00 A.M. を編集しなかった場合は、クイックビューに 2011 年 2 月 25 日に作成されたすべてのレコードが表示されます。ただし、タイムスタンプを 10:00 A.M. に編集した場合、クイックビューには 2011 年 2 月 25 日の 10:00:00 A.M. ～ 10:00:59 A.M. の間に作成されたすべてのレコードが表示されます。

[演算子] ドロップダウンリストから選択した比較演算子に応じて、クイックビューには、次の表に示されている一致するレコードが表示されます。

| 比較演算子 | クイックビューに表示される一致するレコード |
|-------|---|
| = | クイックビューには、[フィールド値] フィールドで定義された日時と一致するすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプが編集されておらず、デフォルト値の 12:00 A.M. が保持されている場合は、選択した日付と一致するすべてのレコードがクイックビューに表示されます。タイムスタンプが定義されている場合は、選択した日時と一致するすべてのレコードがクイックビューに表示されます。たとえば、特定の日付に作成されたすべてのレコードを表示するクイックビューを作成し、[カレンダー] フィールドで 2011 年 2 月 25 日を選択した場合は、クイックビューに 2011 年 2 月 25 日に作成されたすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプを 10:00 A.M. に編集した場合、クイックビューには、10:00:00 A.M. ~ 10:00:59 A.M. の間に作成されたすべてのレコードが |
| >= | クイックビューには、[フィールド値] フィールドで定義された日時以降の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプが定義されている場合は、クイックビューに選択した日時以降の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。たとえば、特定の日付以降に作成されたすべてのレコードを表示するクイックビューを作成し、[カレンダー] フィールドで 2011 年 2 月 25 日を選択した場合は、クイックビューに 2011 年 2 月 25 日以降に作成されたすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプを 10:00 A.M. に編集した場合は、10:00:00 A.M. 以降に作成されたすべてのレコードがクイックビューに表示されます。 |
| <= | クイックビューには、[フィールド値] フィールドで定義された日時以前の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプが定義されている場合は、クイックビューに選択した日時以前の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。たとえば、特定の日付以前に作成されたすべてのレコードを表示するクイックビューを作成し、[カレンダー] フィールドで 2011 年 2 月 25 日を選択した場合は、クイックビューに 2011 年 2 月 25 日以前に作成されたすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプを 10:00 A.M. に編集した場合は、10:00:59 A.M. 以前に作成されたすべてのレコードがクイックビューに表示されます。 |

| 比較演算子 | クイックビューに表示される一致するレコード |
|-------|---|
| > | クイックビューには、[フィールド値] フィールドで定義された日時より後の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプが定義されている場合は、クイックビューに選択した日時より後の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。たとえば、特定の日付より後に作成されたすべてのレコードを表示するクイックビューを作成し、[カレンダー] フィールドで 2011 年 2 月 25 日を選択した場合は、クイックビューに 2011 年 2 月 25 日より後に作成されたすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプを 10:00 A.M. に編集した場合は、10:00:59 A.M. より後に作成されたすべてのレコードがクイックビューに表示されます。 |
| < | クイックビューには、[フィールド値] フィールドで定義された日時より前の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプが定義されている場合は、クイックビューに選択した日時より前の日時と一致するすべてのレコードが表示されます。たとえば、特定の日付より前に作成されたすべてのレコードを表示するクイックビューを作成し、[カレンダー] フィールドで 2011 年 2 月 25 日を選択した場合は、クイックビューに 2011 年 2 月 25 日より前に作成されたすべてのレコードが表示されます。タイムスタンプを 10:00 A.M. に編集した場合は、10:00:00 A.M. より前に作成されたすべてのレコードがクイックビューに表示されます。 |

- g 別の条件を追加する場合は、[論理演算子] ドロップダウンリストから論理演算子を選択します。

この論理演算子は複数の条件を結合します。たとえば、3 つの条件を追加し、それらを「Condition 1 OR Condition 2 AND Condition 3」として結合します。クイックビューには、「Condition 1」または「Condition 2」および「Condition 3」に一致するレコードが表示されます。

3 つの条件を追加し、それらを「Condition 1 AND Condition 2 OR Condition 3」として結合します。クイックビューには「Condition 1」と「Condition 2」または「Condition 3」に一致するレコードが表示されます。

最初または最後の演算子が AND で、AND の前後に OR 演算子がない場合、追加の OR 演算子を追加できます。

- h 手順 b ～手順 g を繰り返して、クイックビューに必要なすべての条件を追加します。

- 13 [次へ] をクリックします。

- 14 クイックビューのテーブルビューを定義するには、[テーブルビュー] タブで次のアクションを実行します。

- (オプション) テーブルビューの目的の位置までカラムをドラッグします。
- (オプション) カラムの端を右にドラッグしてカラム幅を広くするか、左にドラッグしてカラムの幅を狭くします。
- (オプション) カラムの見出しをダブルクリックしてフィールドを表示します。このフィールドを使用して、クイックビューのテーブルビューを表示する方法を設定できます。

- (オプション) 設定ウィンドウで、次のアクションを実行します。
 - **[名前の表示]** フィールドに、新しい表示名を入力します。
このフィールドには、クイックビューの表示用に選択されたフィールドの名前が設定されます。表示名は、ビジネス要件に合わせて変更できます。
 - **[列幅]** フィールドに、列幅を入力します。
このフィールドには、クイックビューの表示用に選択されたフィールドの列幅が設定されます。カラム幅は、ビジネス要件に合わせて変更できます。
 - **[並び順]** ドロップダウンリストから、出力を並び替える順序を選択します。
たとえば、第2列の並び順として**1**を選択すると、クイックビューのレコードは第2列の値を使用して並べ替えられます。
 - **[並べ替えの順番]** ドロップダウンリストから、出力を並び替える順番を選択します。
出力は、昇順または降順で並べ替えることができます。
 - この列の内容がカラムの幅を超えた際に改行する場合は、**[テキストラップを有効化]** チェックボックスをオンにします。
 - **[Apply]** をクリックします。
- (オプション) **[色の設定]** セクションで、次のアクションを実行します。
 - a **[行の追加]** をクリックします。
 - b **[フィールドの選択]** リストから、目的のデータフィールドを選択します。
このデータフィールドの値は、クイックビューのレコードで強調表示されます。

レコードの残り時間の比率に基づいてレコードを色で表示するには、**[フィールド名]** フィールドの **[残り時間の比率]** フィールドを使用して、フィールド内の異なる値に別の色を選択します。色は、**[色の設定]** テーブルで定義できます。色を定義する際には、**[値]** フィールドに昇順の値が含まれる行が追加されていること、演算子 = および <= のみを使用されていることを確認します。次に例を示します。

| フィールド名 | 演算子 | 値 | その場合 | 色の設定 |
|---------|-----|----|------|--------|
| 残り時間の比率 | = | 0 | | < 色 1> |
| 残り時間の比率 | <= | 30 | | < 色 2> |
| 残り時間の比率 | <= | 50 | | < 色 3> |

BMC Remedyforce には、[オーナーの ID] フィールドの値として、次のものが用意されています。クイックビューに表示するレコードを取得する値を選択できます。

| [オーナーの ID] フィールドの値 | 説明 |
|--------------------|---|
| 自分 | ログオンしているユーザーに属するすべてのレコードが、クイックビューで取得されます。 |
| 自分のキュー | ログオンしているユーザーのすべてのキューに属するすべてのレコードが、クイックビューで取得されます。 |
| スタッフの選択 | [スタッフから選択] ルックアップウィンドウが開き、クイックビューに表示するレコードを持つスタッフメンバーを選択できます。 |
| キューの選択 | [キューから選択] ルックアップウィンドウが開き、クイックビューに表示するレコードを持つキューを選択できます。 |

c [演算子] ドロップダウンリストから、比較演算子を選択します。

d [フィールド値] フィールドで、データフィールドの値を入力します。

追加したデータフィールドに応じて、[フィールド値] フィールドには、該当する入力値のオプションが動的に表示されます。たとえば、データフィールドとして [優先度] フィールドを選択した場合は、[フィールド値] フィールドに選択可能な優先度のリストが表示されます。目的の値がない場合は、必要な値を入力できます。入力した値は条件に追加される前に検証されます。[説明] フィールドを選択すると、[フィールド値] フィールドに、説明を入力できるテキストボックスが表示されます。

e [カラーパレット] ドロップダウンリストから、目的の色を選択します。

この色は、クイックビューのレコードの行を強調表示します。選択した色が [色の設定] カラムに表示されます。

15 [次へ] をクリックします。

16 [チャートビュー] タブで次のアクションを実行し、クイックビューのチャートビューを定義します。

a [チャートタイプ] ドロップダウンリストから、表示するチャートのタイプを選択します。

b [データフィールド] ドロップダウンリストから、必要なフィールドを選択します。

このデータフィールドは、チャート上 (x 軸) のグループ化フィールドとして使用されます。

グループ化フィールドとして [オーナーの ID] フィールドを使用するようにクイックビューのチャートビューを設定した場合は、そのチャートでは、[オーナー.ユーザー名] フィールドがクイックビューの結果で使用されます。これは、[オーナー.ユーザー名] フィールドが、各オーナーに固有のためです。チャートビューでは、[オーナー.名前] フィールドは表示されません。これは、複数のユーザーが同じ名前を共有する可能性があるためです。

注意

[データフィールド] ドロップダウンリストには、[クエリー] タブで選択したデータフィールドが表示されます。複数のデータソースからクイックビューを作成している場合は、オブジェクト名の前にデータフィールドが付加された状態で [データフィールド] ドロップダウンリストに表示されます。たとえば、[インシデント] オブジェクトの [開始日] データフィールドを追加した場合は、[データフィールド] ドロップダウンリストに、このデータフィールドが [インシデント . 開始日] と表示されます。

グラフビューでは、次のデータタイプのデータフィールドをサポートしていません。

- 自動番号割り当て
 - 数値、通貨、またはパーセントの戻り型を使用する数式フィールド
 - 番号
 - ロールアップサマリー
 - テキスト領域（ロング）
- c (オプション) [チャートオプション] の矢印を展開して、チャートオプションを表示します。
- d (オプション) [チャートオプション] セクションで、次のアクションを実行します。
- **[値タイプ]** ドロップダウンリストから、チャートに表示する値タイプを選択します。
たとえば、[パーセンテージ] を選択した場合は、クイックビューのレコードに、条件と一致するレコードのパーセンテージが表示されます。
 - **[並べ替え]** ドロップダウンリストから、チャート値に適用される並び替えのタイプを選択します。
フィールドの値またはラベルを使用して、チャートのデータを昇順または降順で並べ替えることができます。
 - **[上限の線]** フィールドに、上限を入力します。
上限では、チャート結果の y 軸に表示する上限線を定義します。これにより、チャート結果の上限を強調できます。
 - **[下限の線]** フィールドに、下限を入力します。
下限では、チャート結果の y 軸に表示する下限線を定義します。これにより、チャート結果の下限を強調できます。
 - **[限界線値のタイプ]** ドロップダウンリストから、チャート結果に表示する限界線のタイプを選択します。

17 [次へ] をクリックします。

- 18 クイックビューのカレンダービューを定義するには、[カレンダービュー] タブで次のアクションを実行します。
- a [カレンダーの形式] ドロップダウンリストから、カレンダービューに表示するカレンダーの形式を選択します。
 - b カレンダービューで追跡する値を持つ [日付と時刻] フィールドを選択します。
 たとえば、作成されたインシデントと、特定の日付に期限となるインシデントをカレンダービューで表示するには、[インシデント] オブジェクトの [開始日および開始時刻] フィールドと [期限日および期限時刻] フィールドを、[クエリー] タブで追加する必要があります。これらのフィールドを追加したら、[開始日および開始時刻] フィールドと [期限日および期限時刻] フィールドについて、[フィールドの表示] ドロップダウンリストから [インシデント番号] フィールドを選択します。[インシデント番号] フィールドを追加することで、特定の日付に開始されたインシデントと、特定の日付に期限となるインシデントを表示できます。

注意

[クエリー] タブで選択した [日付と時刻] データフィールドは、[表示するフィールド] セクションに表示されます。複数のデータソースからクイックビューを作成している場合は、オブジェクト名の前に [日付と時刻] データフィールドが付加された状態で [表示するフィールド] セクションに表示されます。たとえば、[インシデント] オブジェクトの [開始日および開始時刻] データフィールドを追加した場合は、[表示するフィールド] セクションで、このデータフィールドが [インシデント・開始日および開始時刻] と表示されます。

- c 各 [日付と時刻] フィールドについて、次のアクションを実行します。
 - [フィールドの表示] ドロップダウンリストから、カレンダーセルに表示するフィールドを選択します。
 選択したフィールドの値は、カレンダービューの [日付と時刻] フィールドの日付に表示されます。たとえば、[開始日] フィールドの [フィールドの表示] ドロップダウンリストから [優先度] フィールドを選択し、[開始日] フィールドに赤を割り当てた場合で、インシデントが 2011 年 1 月 3 日に作成された場合は、クイックビューのカレンダーで 2011 年 1 月 3 日のカレンダーセルが赤で表示され、2011 年 1 月 3 日に作成されたインシデントの優先度も表示されます。
 - [色] ドロップダウンリストから、背景色を選択します。
 この色によって、そのフィールドに対応するデータが表示されるカレンダーセルの背景色が強調表示されます。
- 19 [保存] をクリックします。

クイックビューフォルダの管理

カタログコンソールでは、新規フォルダおよびサブフォルダを作成し、これらのフォルダやサブフォルダにクイックビューを追加することができます。これにより、クイックビューを個別のフォルダに編成し、最も頻繁に使用するクイックビューにすばやくアクセスできるようになります。

目的のフォルダを作成したら、既存のクイックビューをそのフォルダにドラッグすることで、すばやくアクセスできるようになります。ドラッグ機能は、クイックビューでのみ使用可能です。フォルダをドラッグして、既存のフォルダのサブフォルダにすることはできません。フォルダに入っているすべてのクイックビューを既存のフォルダのサブフォルダにするには、目的のサブフォルダを作成して、そのサブフォルダにクイックビューをドラッグする必要があります。

注意

「[使用可能なすべてのクイックビュー] フォルダから [自分のクイックビュー] フォルダまたはそのサブフォルダに、クイックビューをドラッグすることはできません。また、[自分のクイックビュー] フォルダまたはそのサブフォルダから [使用可能なすべてのクイックビュー] フォルダに、クイックビューをドラッグすることもできません。

次の事前定義済みクイックビューフォルダが用意されています。

- **自分のクイックビュー**：自分で作成したすべてのクイックビューおよびフォルダの保存に使用できます。
- **使用可能なすべてのクイックビュー**：表 3-4 に示す事前定義済みのクイックビューが含まれています。事前定義済みのクイックビューは編集できません。事前定義済みのクイックビューを更新する場合、必要なクイックビューをコピーし、要件に応じてクイックビューをカスタマイズすることができます。

注意

「[Remedyforce コンソール] タブを使用している場合は、クイックビューのレコードをクリックするたびに、そのレコードがブラウザの新しいタブまたはウィンドウで表示されます。

表 3-4: 「[使用可能なすべてのクイックビュー] フォルダのクイックビュー (1 / 4 シート)

| クイックビュー名 | 説明 |
|---------------------|---|
| インシデント管理のクイックビュー | |
| 自分の作業（インシデントおよびタスク） | 「[詳細フィルタ]」で定義されたスタッフメンバーに割り当てられているすべてのインシデントとタスクが表示されます。詳細は、「[詳細フィルタの使用]」（78 ページ）を参照してください。 |
| 指定されたキューの作業 | 「[詳細フィルタ]」で定義されたキューに割り当てられているすべてのインシデントとタスクが表示されます。詳細は、「[詳細フィルタの使用]」（78 ページ）を参照してください。キューについての詳細は、 https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customize_queues.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。 |

表 3-4: [使用可能なすべてのクイックビュー] フォルダのクイックビュー (2 / 4 シート)

| クイックビュー名 | 説明 |
|----------------------------------|--|
| 指定されたカテゴリを持つインシデント | [詳細フィルタ] で定義されたカテゴリを持つすべての未完了のインシデントとアクティブなインシデントが表示されます。 |
| 指定された優先度を持つインシデント | [詳細フィルタ] で定義された優先度を持つすべての未完了のインシデントとアクティブなインシデントが表示されます。 |
| 自分のインシデント | 現在ログオンしているスタッフメンバーがアクセスできるアクティブなインシデントがすべて表示されます。インシデントの残り時間 (比率) に基づいて、インシデントが次の色で表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 赤: 残り時間 (比率) が 0 の場合。 ■ 黄: 残り時間 (比率) が 1 ~ 50 の場合。 インシデントレコードが完了している場合、またはレコードの期限日時が空欄になっている場合、レコードはどの色でも表示されません。 |
| 自分のタスク | [詳細フィルタ] で定義されたスタッフメンバーに割り当てられているすべてのアクティブなタスクが表示されます。 [詳細フィルタ] では、未完了または完了したタスクを表示するように選択できます。 |
| 優先度順に並べ替えられたタスク | すべての未完了およびアクティブなタスクが、優先度順に並べ替えられて表示されます。 |
| 自分のキューのインシデント | 現在ログオンしているスタッフメンバーのキューに割り当てられたすべてのアクティブなインシデントが表示されます。 |
| 自分に割り当てられたインシデント | 現在ログオンしているスタッフメンバーに割り当てられたすべてのアクティブなインシデントが表示されます。 |
| 変更管理のクイックビュー | |
| 自分の変更リクエスト | 現在ログオンしているスタッフメンバーに割り当てられたすべての未完了およびアクティブな変更リクエストが表示されます。 |
| 自分を開始した変更リクエスト | 現在ログオンしているスタッフメンバーが開始したすべての未完了およびアクティブな変更リクエストが表示されます。 |
| 終了日時が過去の日時にスケジュールされている変更リクエスト | 現在の日時よりも前の日時に終了日時がスケジュールされているすべての未完了およびアクティブな変更リクエストが表示されます。 |
| 指定されたステータスを持つ変更リクエスト | [詳細フィルタ] で定義されたステータスを持つすべてのアクティブな変更リクエストが表示されます。 |
| 終了日時が過去の日時にスケジュールされている自分の変更リクエスト | 現在の日時よりも前の日時に終了日時がスケジュールされていて、現在ログオンしているスタッフメンバーに割り当てられているすべての未完了およびアクティブな変更リクエストが表示されます。 |
| 自分の変更アセスメント | 現在ログオンしているスタッフメンバーに割り当てられたすべてのアクティブな変更アセスメントが表示されます。 |
| 問題管理のクイックビュー | |
| 自分の問題 | 現在ログオンしているスタッフメンバーに割り当てられたすべての未完了およびアクティブな問題が表示されます。 |
| 優先度順に並べ替えられた問題 | すべての未完了およびアクティブな問題が、優先度順に並べ替えられて表示されます。 |

表 3-4: [使用可能なすべてのクイックビュー] フォルダのクイックビュー (3 / 4 シート)

| クイックビュー名 | 説明 |
|---------------------------|--|
| 期限日時が過去の日時の問題 | 期限日時よりも後に終了した未完了の問題がすべて表示されます。 |
| 自分のキューの問題 | 現在ログオンしているスタッフメンバーのキューに割り当てられたすべての未完了およびアクティブな問題が表示されます。 |
| サービスレベル管理のクイックビュー | |
| 自分のインシデントのサービス目標ステータス | 現在ログオンしているユーザーが、アクセスのレコードレベルと少なくとも読み取り権限を持つインシデントの、すべての未完了およびアクティブなインシデントサービス目標を表示します。 |
| 自分の変更リクエストのサービス目標ステータス | 現在ログオンしているユーザーが、アクセスのレコードレベルと少なくとも読み取り権限を持つ変更リクエストの、すべての未完了およびアクティブな変更リクエストサービス目標を表示します。 |
| 特定のタイプの契約 | [詳細フィルタ] で定義されたタイプを持つすべての未完了およびアクティブなアグリーメントが表示されます。 |
| 期限日が近い契約 | [詳細フィルタ] で定義された日付範囲内で、期限が近づいているすべての未完了およびアクティブなアグリーメントが表示されます。クイックビューでは、 有効期限 の日付が、 [期限開始] フィールドで選択された日付より大きく、 [期限終了] フィールドで選択された日付より小さいすべてのアグリーメントを表示します。 |
| 自分のインシデントのサービス目標 (警告を含む) | 現在ログオンしているユーザーが、アクセスのレコードレベルと少なくとも読み取り権限を持つインシデントの、すべての未完了およびアクティブな警告のステータスがあるインシデントサービス目標を表示します。 |
| 自分の変更リクエストのサービス目標 (警告を含む) | 現在ログオンしているユーザーが、アクセスのレコードレベルと少なくとも読み取り権限を持つ変更リクエストの、すべての未完了およびアクティブな警告のステータスがある変更リクエストサービス目標を表示します。 |
| レビュー日が近いサービス | [詳細フィルタ] で定義された日付範囲内で、レビュー日が近づいているすべての未完了およびアクティブなサービスが表示されます。クイックビューでは、 サービスレビュー日 が、 [レビュー開始日] フィールドで選択された日付より大きく、 [レビュー終了日] フィールドで選択された日付より小さいすべてのサービスを表示します。 BMC Remedyforce 20.14.01 以降をインストールした場合は、このクイックビューは使用できません。 |

表 3-4: [使用可能なすべてのクイックビュー] フォルダのクイックビュー (4 / 4 シート)

| クイックビュー名 | 説明 |
|-------------------------|---|
| レビュー日が近いサービス (CMDB 2.0) | <p>[詳細フィルタ] で定義された日付範囲内で、レビュー日が近づいているすべての未完了およびアクティブなサービスが表示されます。クイックビューでは、サービスレビュー日が、[レビュー開始日] フィールドで選択された日付より大きく、[レビュー終了日] フィールドで選択された日付より小さいすべてのサービスを表示します。</p> <p>20.14.01 以降にアップグレードする場合は、このクイックビューは CMDB 2.0 への移行後のみ使用してください。CMDB 2.0 に移行するまでは、[レビュー日が近いサービス] クイックビューを使用してください。詳細は、「BMC Remedyforce CMDB アーキテクチャ」(364 ページ) を参照してください。</p> |
| サービスリクエスト管理クイックビュー | |
| 自分のサービスリクエスト | 現在ログオンしているスタッフメンバーに割り当てられたすべての未完了およびアクティブなサービスリクエストが表示されます。サービスリクエストは、優先度で並べ替えられます。 |

言語を英語から他の言語に変更した場合、[自分の変更リクエストのサービス目標 (警告を含む)]、[自分のインシデントのサービス目標 (警告を含む)]、[マイサービスリクエスト] の事前定義済みのクイックビューを表示しても、レコードは表示されません。

言語を編集するには、[設定] > [私の個人情報] > [個人情報] に移動してください。個人情報の編集についての詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=usersetup.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

注意

Salesforce 組織の設定で、改善された [設定] ユーザーインターフェイスを有効化した場合は、[私の設定] > [個人用] > [個人情報] に移動します。改善された [設定] ユーザーインターフェイスについての詳細は、http://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=admin_setup_improved.htm&language=en_US を参照してください。

[自分の変更リクエストのサービス目標 (警告を含む)] および [自分のインシデントのサービス目標 (警告を含む)] のクイックビューにはレコードは表示されません。これは、クエリー条件の [ステータス] データフィールドの値が「Warning」であり、英語のままになっているためです。この値は、新しい言語に翻訳されません。[マイサービスリクエスト] クイックビューにはレコードは表示されません。これは、クエリー条件の [サービスリクエスト] データフィールドの値が「Yes」であり、英語のままになっているためです。この値は、新しい言語に翻訳されません。

これらのクイックビューのコピーを作成し、クイックビューウィザードの [クエリー条件] セクションで、[ステータス] と [サービスリクエスト] のデータフィールドの値を編集することをお勧めします。[ステータス] データフィールドの値を [Warning] から新しい言語の値に更新します。[サービスリクエスト] データフィールドの値を [Yes] から新しい言語の値に更新します。たとえば、原語をフランス語に変更した場合は、[自分の変更リクエストのサービス目標 (警告を含む)] と [自分のインシデントのサービス目標 (警告を含む)] のクイックビューを編集し、[ステータス] データフィールドの値 [Warning] を [Avertissement] に更新します。

次の各セクションでは、フォルダの作成方法と、フォルダ内のクイックビューを管理する方法について説明します。

- 「新規フォルダの作成」 (68 ページ)
- 「サブフォルダの作成」 (69 ページ)
- 「フォルダの削除」 (69 ページ)
- 「フォルダへのクイックビューの追加」 (70 ページ)
- 「クイックビューの削除」 (70 ページ)

新規フォルダの作成

頻繁に使用するクイックビューをグループ化したり、関連するクイックビューにすばやくアクセスしたりする目的で、[クイックビュー] フォルダ内に新しいフォルダを作成することができます。たとえば、「自分のインシデント」という名前のフォルダを作成し、自分が処理しなければならないインシデントを表示するクイックビューや、すべての自分のインシデントを優先度順に並べ替えて表示するクイックビューなどを追加できます。

▶ 新規フォルダを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [ダッシュボード (Remedyforce)] を選択します。
- 3 [カタログ] オプションのリストから [クイックビュー] を展開します。
- 4 [フォルダの追加] をクリックします。
- 5 [フォルダの追加] ウィンドウの [フォルダ名] フィールドに、フォルダの名前を入力します。
- 6 [OK] をクリックします。

サブフォルダの作成

クイックビューを詳細なレベルで編成する目的で、既存のフォルダのサブフォルダを作成することができます。たとえば、「自分の作業」という名前のフォルダがあるとします。このフォルダの中には、「自分のインシデント」、「自分のタスク」、「自分のブロードキャスト」といったサブフォルダを作成することができます。これらのサブフォルダには、自分に割り当てられたインシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題などを表示するクイックビューを追加することができます。「自分のインシデント」サブフォルダには、自分に割り当てられたすべてのインシデント、優先度が高いすべてのインシデント、期限日時が来週のすべてのインシデントを表示するクイックビューを追加できます。同様に、必要なタスクやブロードキャストのクイックビューを、「自分のタスク」と「自分のブロードキャスト」のサブフォルダに追加することができます。

▶ サブフォルダを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [ダッシュボード (Remedyforce)] を選択します。
- 3 [カタログ] オプションのリストから [クイックビュー] を展開します。
- 4 サブフォルダを作成するフォルダを選択します。
- 5 [フォルダの追加] をクリックします。
- 6 [フォルダの追加] ウィンドウの [フォルダ名] フィールドに、サブフォルダの名前を入力します。
- 7 [OK] をクリックします。

フォルダの削除

作成したクイックビューがすでに使われなくなり、そのようなクイックビューがすべて同じフォルダに入っている場合は、そのフォルダを削除して、すべてのクイックビューを削除することができます。たとえば、自分に割り当てられたブロードキャスト用のすべてのクイックビューが入っている「自分のブロードキャスト」というフォルダがあり、今後ブロードキャストの処理をおこなわなくなった場合は「自分のブロードキャスト」のフォルダを削除して、その中にあるすべてのクイックビューを削除できます。

▶ フォルダを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [ダッシュボード (Remedyforce)] を選択します。
- 3 [カタログ] オプションのリストから [クイックビュー] を展開します。
- 4 削除するフォルダを選択します。
- 5 [フォルダの削除] をクリックします。
- 6 確認ダイアログボックスで [Yes] をクリックします。

注意

フォルダを削除すると、そのフォルダの中のクイックビューがすべて削除されます。

フォルダへのクイックビューの追加

フォルダで新しいクイックビューを作成するか、既存のクイックビューをフォルダにコピーすることで、フォルダにクイックビューを追加することができます。

▶ フォルダにクイックビューを追加するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[ダッシュボードとレポートの作成]** タイルをクリックし、メニューから **[ダッシュボード (Remedyforce)]** を選択します。
- 3 **[カタログ]** オプションのリストから **[クイックビュー]** を展開します。
- 4 既存のクイックビューをフォルダに追加するには、次のアクションを実行します。
 - a 追加するクイックビューが入っているフォルダに移動します。
 - b 目的のクイックビューを選択します。
 - c **[クエリーのコピー]** をクリックします。
 - d クイックビューを貼り付けるフォルダを選択します。
 - e **[クエリーの貼り付け]** をクリックします。
 - f **[クエリーの追加]** ウィンドウの **[クイックビュー名]** フィールドに、クイックビューの名前を入力します。
 - g **[OK]** をクリックします。
- 5 フォルダに新しいクイックビューを作成するには、次のアクションを実行します。
 - a クイックビューを作成するフォルダに移動します。
 - b **[新規クエリー]** をクリックします。
 - c クイックビューウィザードで、クイックビューを作成します。
詳細は、「クイックビューの作成」(53 ページ) を参照してください。

クイックビューの削除

今後使用しないクイックビューは、そのクイックビューが入っているフォルダから選択して削除するか、そのクイックビューを完全に削除することができます。フォルダからクイックビューを削除した場合、そのクイックビューのコピーが **[使用可能なすべてのクイックビュー]** フォルダに保持されます。

注意

事前定義済みのクイックビューは削除できません。

▶ クイックビューを削除するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[ダッシュボードとレポートの作成]** タイルをクリックし、メニューから **[ダッシュボード (Remedyforce)]** を選択します。
- 3 **[カタログ]** オプションのリストから **[クイックビュー]** を展開します。

- 4 削除するクイックビューを選択します。
- 5 [システムからクエリーを削除] をクリックします。
- 6 確認ダイアログボックスで [Yes] をクリックします。

デフォルトのダッシュボードの設定

ダッシュボードを使用すると、主要なデータのセットを1カ所に配置し、定期的に測定値を監視することができます。各スタッフメンバーは、ダッシュボードを使用することで、BMC Remedyforce にログオンした直後に、自分の作業をすべて確認することができます。また、メンバーのマネージャは、処理中のインシデントの数や、インシデントが最も多く発生しているカテゴリ、優先度が高いブロードキャストを、BMC Remedyforce でグラフィック表示できます。

システム管理者が初めてログインすると、デフォルトのダッシュボードには、次の事前定義済みのクイックビューが表示されます。

- 自分の作業（インシデントおよびタスク）
- 指定されたキューの作業

スタッフメンバーがログオンしたときにダッシュボードに表示されるクイックビューは、システム管理者がデフォルトのダッシュボードを使用して設定します。システム管理者は、事前定義済みのクイックビューを削除したり、デフォルトのダッシュボードにクイックビューを追加したりできます。システム管理者がデフォルトのダッシュボードを保存すると、スタッフメンバーがログオンしたときに、デフォルトのダッシュボードに存在するすべてのクイックビューが、常にそのメンバーのダッシュボードに表示されます。また、システム管理者が[自分のクイックビュー] フォルダにクイックビューを追加すると、スタッフメンバーがログオンしたときに、そのメンバーの[自分のクイックビュー] フォルダには、常にそのクイックビューが表示されるようになります。詳細は、「ダッシュボードでのクイックビューの使用」(72 ページ) を参照してください。

▶ デフォルトのダッシュボードを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - 2 [ホーム] ページで [ダッシュボードとレポートの作成] タイルをクリックし、メニューから [ダッシュボード (Remedyforce)] を選択します。
 - 3 [カタログ] オプションのリストから [クイックビュー] を展開します。
 - 4 [デフォルトのダッシュボード] をクリックします。
 - 5 [クイックビュー] フォルダまたはそのサブフォルダから、ダッシュボードに追加するクイックビューを選択します。
 - 6 [カタログからクイックビューを追加] をクリックします。
- 選択したクイックビューが、ダッシュボードに表示されます。

注意

目的のクイックビューを「クイックビュー」フォルダからダッシュボードにドラッグすることもできます。ただし、「使用可能なすべてのクイックビュー」フォルダから「自分のクイックビュー」フォルダまたはそのサブフォルダに、クイックビューをドラッグすることはできません。また、「自分のクイックビュー」フォルダまたはそのサブフォルダから「使用可能なすべてのクイックビュー」フォルダに、クイックビューをドラッグすることもできません。

- 7 「保存」をクリックします。

ダッシュボードでのクイックビューの使用

ダッシュボードのクイックビューでは、次の機能を使用して、クイックビューの必要なレコードを表示できます。

- 「クイックビューのウィジェットツールバー」 (73 ページ)
- 「クイックビューの「ビュー」メニュー」 (74 ページ)
- 「クイックビューでのレコードのフィルタリング」 (75 ページ)
- 「クイックビューのリフレッシュ間隔」 (76 ページ)
- 「QuickView のページネーション」 (76 ページ)
- 「クイックビューページに表示するレコード数の設定」 (77 ページ)
- 「詳細フィルタの使用」 (78 ページ)
- 「クイックビューでのレコードの並べ替え」 (79 ページ)

クイックビューのウィジェットツールバー

クイックビューのウィジェットツールバーには、表 3-5 に示すボタンが用意されています。

注意

スタッフメンバーは、これらのツールバーボタンを使用できません。

表 3-5: クイックビューのウィジェットツールバーのボタン

| ツールバーボタン | 説明 |
|----------|--|
| 新規作成 | <p>単一のデータソースに対して作成されたクイックビューでは、このツールバーボタンをクリックすると新規フォームが開き、そのデータソースのレコードを作成することができます。たとえば、[インシデント] データソースに対してクイックビューが作成されている場合は、このツールバーボタンをクリックすると [インシデント] フォームが開き、インシデントレコードを作成できます。</p> <p>複数のデータソースに対して作成されたクイックビューでは、このツールバーボタンをクリックすると、クイックビューのデータソースのリストが表示されます。データソースを選択すると新規フォームが開き、選択したデータソースのレコードを作成できます。たとえば、[インシデント] および [タスク] の各データソースに対してクイックビューが作成されている場合は、このツールバーボタンをクリックすると [インシデント] と [タスク] がリストに表示されます。リストから [タスク] を選択すると [タスク] フォームが開き、タスクレコードを作成することができます。</p> |
| コピー | <p>テーブルビューで選択したレコードのコピーを作成します。コピーされたレコードは新規フォームで開かれ、レコードを編集してから保存することができます。</p> <p>メモ: このツールバーボタンは、チャートビューおよびカレンダービューでは無効になります。</p> |
| 削除 | <p>テーブルビューで選択したレコードを削除します。レコードを削除するとクイックビューがリフレッシュされ、更新されたレコードが表示されます。</p> <p>メモ: このツールバーボタンは、チャートビューおよびカレンダービューでは無効になります。</p> |
| 更新 | <p>クイックビューのレコードをリフレッシュします。このツールバーボタンは、更新されたクイックビューのデータを表示する場合に使用できます。クイックビューをリフレッシュすると、削除済みのレコードが消去され、最後にクイックビューがリフレッシュされた後で追加されたレコードが表示されるようになります。</p> |

クイックビューの [ビュー] メニュー

クイックビューの [ビュー] メニューでは、次のいずれかのビューを選択して、クイックビューのレコードを表示できます。

- テーブル：このビューでは、クイックビューのレコードを表形式で表示できます。たとえば、自分に割り当てられたインシデントのリストを表示し、そのインシデントをダブルクリックして詳細を表示できます。改ページは、単一のデータソースに対するクイックビューのテーブルビューでのみ使用できます。詳細は、「QuickView のページネーション」(76 ページ) を参照してください。

複数のデータソースに対するクイックビューでは、最大で 200 件のレコードを表示できます。

- チャート：このビューでは、クイックビューのすべてのレコードを図形表現で確認できます。チャートビューでは、棒グラフの棒または円グラフの区域 (チャートタイプによって異なります) をクリックすると、クリックした棒または区域のタイプに応じたすべてのレコードを示すウィジェットが表示されます。このウィジェットを使用して、クリックした棒または区域と一致する一連のレコードを参照することができます。たとえば、割り当てられているすべてのインシデントを表示するクイックビューがあり、チャートタイプが 2D の棒グラフで、グループ化に使用されているデータフィールドが [ステータス] であったとします。このクイックビューの [未完了] という棒をクリックすると、すべての割り当て済みのインシデントレコードの中で、ステータスが [未完了] のものを示すウィジェットが表示されます。このウィジェットでは、最大 200 件のレコードを表示できます。

クイックビューに、グループ化に使用されているデータフィールドの値を持たないレコードがある場合は、そのようなレコードが、チャートビューでは 2 本のハイフン (--) で示されます。たとえば、割り当て済みのインシデントをすべて表示するクイックビューで、グループ化のデータフィールドとして [優先度] が使用されている場合は、[優先度] 値を持たないインシデントレコードが、チャートビューではすべて「--」で示されます。

グループ化フィールドが [日時] フィールドの場合は、チャートビューでは日付の値だけを使用してレコードがグループ化され、このフィールドの時刻値は無視されます。

グループ化フィールドとして [オーナーの ID] フィールドを使用するようにクイックビューのチャートビューを設定した場合は、そのチャートでは、[オーナー.ユーザー名] フィールドがクイックビューの結果で使用されます。これは、[オーナー.ユーザー名] フィールドが、各オーナーに固有のためです。チャートビューでは、[オーナー.名前] フィールドは表示されません。これは、複数のユーザーが同じ名前を共有する可能性があるためです。

チャートビューは、次のフィールドタイプのデータフィールドに対応していません。

- 自動番号割り当て
- 数値、通貨、またはパーセントの戻り型を使用する数式フィールド
- +、-、/ などの演算子を含む [式] フィールド、または IF および ISNULL などの関数
- 番号

- ロールアップサマリー
- テキスト領域（ロング）

数式フィールドが「自動番号割り当て」データフィールドを参照するため、数式フィールドを選択して履歴オブジェクト（「インシデントの履歴」オブジェクトなど）のクイックビューを作成することはできません。

注意

チャートビューに切り替えたときに、クイックビューに「クエリー行が多すぎます：50001」というエラーメッセージが表示された場合は、クイックビューのレコードが多すぎます。このエラーを回避するため、クイックビューに表示されるレコード数を絞り込むクエリー条件を使用することをお勧めします。

- カレンダー：このビューでは、クイックビューのレコードを日次、週次、月次のいずれかに基づいて確認できます。デフォルトでは、カレンダービューには、レコードが月次で表示されます。カレンダービューの左上セクションにあるドロップダウンリストから選択することで、レコードの表示を日、週、月のいずれかに設定することができます。また、日、週、月の前後に表示されている矢印をクリックして、カレンダービューの現在の日、週、月を変更することもできます。このビューでは、最大で 200 件のレコードを表示できます。

クイックビューでのレコードのフィルタリング

ビューのタイプを選択したら、次の「**ビュー**」メニューコマンドを選択して、ビューに表示するレコードのタイプをフィルタリングすることができます。

- 未完了のアイテム：状態が「未完了」であるクイックビューのすべてのレコードを表示します。クイックビューのクエリー条件で「**状態**」フィールドが使用されている場合は、「**ビュー**」メニューで、このオプションが無効になります。
- 終了済みのアイテム：状態が「完了」であるクイックビューのすべてのレコードを表示します。クイックビューのクエリー条件で「**状態**」フィールドが使用されている場合は、「**ビュー**」メニューで、このオプションが無効になります。
- アクティブアイテム：クイックビューのすべてのアクティブなレコードを表示します。クイックビューのクエリー条件で「**インアクティブ**」フィールドが使用されている場合は、「**ビュー**」メニューで、このオプションが無効になります。
- インアクティブアイテム：クイックビューのすべてのインアクティブなレコードを表示します。クイックビューのクエリー条件で「**インアクティブ**」フィールドが使用されている場合は、「**ビュー**」メニューで、このオプションが無効になります。

レコードのタイプを選択したら「**適用**」をクリックし、クイックビューをリフレッシュして、選択したフィルタに基づいてレコードを表示する必要があります。クイックビューのデータソースに「**インアクティブ**」または「**状態**」フィールドが含まれていない場合にクイックビューの「**ビュー**」メニューからフィルタを適用すると、これらのフィルタは無視されますが、更新されたレコードがサーバーから取得されます。

クイックビューのリフレッシュ間隔

クイックビューのリフレッシュ間隔は、[リフレッシュ (分)] フィールドで定義できます。ダッシュボードにクイックビューを追加すると、デフォルトのリフレッシュ間隔として、10 分間がクイックビューに割り当てられます。この値は、必要に応じて変更できます。最小リフレッシュ間隔は 1 分です。アクションを実行するとクイックビューがリフレッシュされるため、リフレッシュする間隔を短くするとアクションにインパクトを与えます。リフレッシュする間隔は、最小間隔よりも大きくすることをお勧めします。ダッシュボードを保存すると、クイックビューのリフレッシュ間隔が保存され、その値はブラウザの cookie に保存されます。ログオンすると、クイックビューは新しいリフレッシュ間隔でリフレッシュされます。スタッフメンバーがブラウザの cookie を削除すると、クイックビューのリフレッシュ間隔は 10 分にリセットされます。

クイックビューの自動リフレッシュは、リフレッシュ間隔として「0」を入力するか、クイックビューツールバーの [自動リフレッシュ] アイコンをクリックすると無効にできます。[自動リフレッシュ] アイコンが緑の場合、クイックビューの自動リフレッシュが有効になっています。[自動リフレッシュ] アイコンが赤の場合、クイックビューの自動リフレッシュが無効になっています。週 1 回または月 1 回更新されるデータを表示する QuickView など、データが頻繁に更新されない QuickView の自動更新を無効にできます。ダッシュボードに多くの QuickView がある場合は、頻繁に使用しない QuickView の自動更新を無効にすると、ダッシュボードのパフォーマンスが向上します。

クイックビューが最後にリフレッシュされた時刻は、[自動リフレッシュ] アイコンの隣に表示されます。単一データソースのクイックビューの場合は、[最初のページ]、[前のページ]、[次のページ]、[最後のページ] の各ボタンを使用してクイックビューのページを移動すると、この時刻が更新されます。[ビュー] メニューでフィルタを適用すると、単一データソースおよび複数データソースのどちらのクイックビューの場合も、この時刻が更新されます。詳細は、「クイックビューでのレコードのフィルタリング」(75 ページ) を参照してください。

注意

[自動リフレッシュ] アイコンが無効になっている場合でも、[更新] をクリックするとクイックビューをリフレッシュできます。

QuickView のページネーション

QuickView のテーブルビューでは、単一データソースの場合、ページネーション機能を使って、QuickView のレコードをすべて表示できます。ページネーションによってすべてのレコードが読み出され、テーブルビューでページが表示されます。クイックビューの下部セクションには、[最初のページ]、[前のページ]、[次のページ]、[最後のページ] の各ボタンが表示されます。これらのボタンを使用して、クイックビューの各ページに移動できます。ページを移動することで、すべてのレコードを表示できます。[次のページ] および [最後のページ] の各ボタンは、クイックビューの最後のページでも有効になります。これらいずれかのボタンをクリックすると、サーバーで使用可能な新しいレコードがクイックビューによって取得され、表示できるようになります。

QuickView の下部には、現在のページ番号と総ページ数が表示されます。たとえば、総計 10 ページの 2 ページ目を表示している場合、下部には次のように表示されます。

2/10 ページ

クイックビューを並べ替えたり [ビュー] メニューのフィルタを適用したりすると、クイックビューからサーバーにリクエストが送信され、サーバーからすべてのレコードが取得されて表示されるため、並べ替えやフィルタの適用をおこなうたびに総ページ数が更新されます。たとえば、[ビュー] メニューから [未完了のアイテム] を選択すると、クイックビューによって未完了のレコードがすべてサーバーから取得され、表示されます。このとき総ページ数は更新され、クイックビューには、未完了のレコードを持つページだけが表示されます。詳細は、「クイックビューでのレコードのフィルタリング」(75 ページ) を参照してください。[自動リフレッシュ] アイコンが緑の場合、クイックビューのレコードを追加、削除、インアクティブ化、アクティブ化すると、クイックビューがリフレッシュされたときに総ページ数が更新されます。

注意

単一データソースのクイックビューページに表示するレコード数は、定義することができます。詳細は、「クイックビューページに表示するレコード数の設定」(77 ページ) を参照してください。

クイックビューページに表示するレコード数の設定

QuickView では、単一データソースの場合、各ページに 10 ～ 200 件のレコードを表示できます。1 ページに表示されるデフォルトのレコード数は 50 件です。この値を変更するには、Remedyforce の設定で使用する QuickView カスタム設定を更新します。クイックビューウィジェットのサイズを変更しても、1 ページに表示されるレコード数は変化しません。

▶ クイックビューページに表示するレコード数を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
- 3 Remedyforce の設定の場合は、[アクション] カラムで [管理] をクリックします。
- 4 クイックビューのページサイズリストの場合は、[アクション] カラムの [編集] をクリックします。
- 5 [値] フィールドで、クイックビューページに表示するレコード数を入力します。
有効な値の範囲は、10 ～ 200 です。
- 6 [保存] をクリックします。

詳細フィルタの使用

ダッシュボードのクイックビューに表示されるレコードは、クイックビューの[詳細フィルタ] セクションに用意されているフィールドに値を入力してフィルタリングできます。各フィールドの値は、クイックビューに表示されるレコードをフィルタリングする目的で使用されます。[詳細フィルタ] セクションに表示されるフィールドは、クイックビュー作成時のクイックビューのクエリー条件を定義するときに設定できます。たとえば、割り当て済みのインシデントをすべて表示するクイックビューを作成する場合は、[優先度] フィールドのランタイム値の入力をユーザーに求めるクエリー条件を作成できます。このクイックビューをダッシュボードに追加すると、スタッフメンバーは、[詳細フィルタ] セクションで「HIGH（高）」の優先度を選択し、割り当て済みのすべてのインシデントの中で、「HIGH」の優先度を持つインシデントだけをクイックビューに表示できるようになります。

たとえば、割り当て済みのインシデントをすべて表示するクイックビューを作成する場合は、[ステータス] フィールドのランタイム値の入力をユーザーに求めるクエリー条件を作成できます。このクイックビューをダッシュボードに追加すると、スタッフメンバーは、[詳細フィルタ] セクションで「PENDING APPROVAL（承認待ち）」のステータスを選択し、承認が必要な割り当て済みインシデントをすべてクイックビューに表示できるようになります。スタッフメンバーは、承認者をフォローアップして承認を取得し、インシデントを解決できます。

また、選択したスタッフメンバーまたは選択したキューに割り当てられているインシデント、タスク、変更リクエストのいずれかだけを表示するように選択することができます。詳細フィルタの作成についての詳細は、「クイックビューの作成」（53 ページ）を参照してください。

ヒント

詳細フィルタを「自分の作業（インシデントおよびタスク）」クイックビューで使用し、自分に割り当てられたすべてのインシデントとタスクを表示することができます。

▶ 詳細フィルタを使用するには

- 1 [自分のダッシュボード] タブで、「自分の作業（インシデントおよびタスク）」クイックビューをクリックします。
- 2 次のアクションを実行して、「自分の作業（インシデントおよびタスク）」クイックビューの詳細フィルタを設定します。
 - a [詳細フィルタ] セクションで、[インシデント] オブジェクトの [スタッフ ID の入力] ドロップダウンリストをクリックします。
 - b [スタッフから選択] ウィンドウで、クイックビューで表示するインシデントが割り当てられているスタッフメンバーを選択します。
 - c [タスク] オブジェクトの [スタッフ ID の入力] ドロップダウンリストをクリックします。
 - d [スタッフから選択] ウィンドウで、クイックビューで表示するタスクが割り当てられているスタッフメンバーを選択します。
 - e [検索] をクリックします。

- 3 次のアクションを実行して、「指定されたキューの作業」クイックビューの詳細フィルタを設定します。
 - a [詳細フィルタ] セクションで、[インシデント] オブジェクトの [キューの入力] ドロップダウンリストをクリックします。
 - b [スタッフから選択] ウィンドウで、クイックビューで表示するインシデントが割り当てられているキューを選択します。
 - c [タスク] オブジェクトの [キューの入力] ドロップダウンリストをクリックします。
 - d [スタッフから選択] ウィンドウで、クイックビューで表示するタスクが割り当てられているキューを選択します。
 - e [検索] をクリックします。

クイックビューでのレコードの並べ替え

単一データソースのクイックビューをテーブルビューで表示している場合は、カラムの見出しをダブルクリックすると、カラムを昇順または降順で並べ替えることができます。レコードを並べ替えると、クイックビューのすべてのページに表示されているレコードが並べ替えられます。カラムが昇順で並べ替えられている場合は、カラム見出しの隣に上矢印が表示されます。カラム見出しが降順で並べ替えられている場合は、カラム見出しの隣に下矢印が表示されます。次のデータタイプのカラムは並べ替えられません。

- テキスト領域
- Base64
- ピックリスト（複数選択）

複数データソースのクイックビューをテーブルビューで表示している場合は、並べ替え順序とクイックビューに表示するカラムを選択することができます。クイックビューのカラム見出しにある矢印をクリックすると、次のオプションが表示されます。

- 昇順で並べ替え：クイックビューに表示されるレコードを、昇順で並べ替えます。
- 降順で並べ替え：クイックビューに表示されるレコードを、降順で並べ替えます。
- 列：クイックビューに表示するデータフィールドを選択します。データフィールドの隣にあるチェックボックスをオンまたはオフにすると、そのデータフィールドをクイックビューで表示または非表示に設定することができます。

注意

また、カラム見出しをダブルクリックして、列を昇順または降順で並べ替えることもできます。

4 章 BMC Remedyforce の設定

ここでは、BMC Remedyforce の使用を開始できる標準情報の設定方法について説明します。

次のトピックについて説明します。

- ユーザーの設定 (82 ページ)
- Salesforce 組織の設定 (133 ページ)
- BMC Remedyforce の設定 (138 ページ)
- BMC Remedyforce のカスタマイズ (171 ページ)
- ワークフローとその他のプロセスの管理 (215 ページ)
- サービス停止計画での処理 (226 ページ)
- 電子メールの会話の設定 (228 ページ)
- その他の設定 (268 ページ)
- ナレッジ記事の構成 (309 ページ)
- BMC Remedyforce のローカライズ (312 ページ)
- ライセンスとストレージの管理 (326 ページ)
- [Remedyforce コンソール] タブの設定 (327 ページ)
- [インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブの設定 (349 ページ)
- アンケートの構成 (351 ページ)

ユーザーの設定

ここでは、BMC Remedyforce とセルフサービスを使用するユーザーの設定について説明します。

次のセクションで構成されています。

- ライセンス、ユーザータイプ、プロファイル、および権限セットの概要 (82 ページ)
- ユーザーの追加または編集 (89 ページ)
- アカウントの作成 (91 ページ)
- クライアントとスタッフメンバーの作成 (96 ページ)
- プロファイルの管理 (107 ページ)
- 役割の管理 (107 ページ)
- 権限セットの割り当て (108 ページ)
- スタッフメンバーおよびクライアントへのライセンスの割り当て (111 ページ)
- キューの設定 (111 ページ)
- ユーザーの設定 (112 ページ)
- Force.com への単一サインオンの導入 (116 ページ)
- ユーザーとデータの分離 (116 ページ)

ライセンス、ユーザータイプ、プロファイル、および権限セットの概要

BMC Remedyforce は Salesforce プラットフォームの Enterprise Edition および Unlimited Edition (現在では Performance Edition と呼ばれる) バージョンでサポートされています。

次のトピックについて説明します。

- BMC Remedyforce で使用できる Salesforce ユーザータイプ (82 ページ)
- BMC Remedyforce でサポートされる Salesforce ライセンス (83 ページ)
- BMC Remedyforce のプロファイルと権限セット (84 ページ)

BMC Remedyforce で使用できる Salesforce ユーザータイプ

BMC Remedyforce では次のユーザータイプを使用できます。

- 標準ユーザー：Remedyforce のスタッフは BMC Remedyforce の全機能を使用することができます。また、インシデント、問題、変更リクエスト、ブロードキャスト、タスク、ナレッジ記事、構成アイテム、サービスリクエスト、サービスレベルアグリーメント、レポート、ダッシュボード、Chatter、および変更アセスメントや承認などの他のサービスデスク関連機能を作成し、管理することができます。これは通常、Salesforce の Salesforce プラットフォームライセンスと呼ばれます。

- エンドユーザー：顧客は購入した BMC Remedyforce 標準ユーザーライセンスごとに、250 のエンドユーザーライセンスを追加コストなしで受け取ります。エンドユーザーはセルフサービスポータルにアクセスして、ナレッジベースの検索、サービスリクエストの送信、自分のサービスリクエストのステータス確認、代理でのステータス確認をおこなうことができます。また、レコードを承認したり、Chatter を使用したりできます。これは通常、Salesforce の Salesforce プラットフォームライセンスと呼ばれます。ただし、顧客ポータルマネージャのカスタムライセンスと呼ばれる場合もあります。
- カジュアルユーザー（ライセンスアドオン）：BMC Remedyforce のカジュアルユーザーが使用できる機能は標準ユーザーと同じです。ただし、平均ログイン時間と更新済みレコードの数は、標準ユーザーが同じ BMC RemedyforceSalesforce 組織で更新した平均ログイン時間とレコード数の 40% を超えてはなりません。
- プラットフォームユーザー（ライセンスアドオン）：このユーザーライセンスは BMC Remedyforce 標準ユーザーに追加する形で購入されます。これは、プラットフォーム機能に完全な権限を追加して、カスタムアプリケーションの構築や使用、AppExchange アプリケーションの使用などをおこなうためのオプションです。

BMC Remedyforce でサポートされる Salesforce ライセンス

Salesforce ライセンスによって、ユーザーが使用できるページ、タブ、クラス、オブジェクト、およびコンポーネントが決まります。また、ユーザーに割り当てることができるプロファイルもユーザーライセンスに基づきます。

BMC Remedyforce では、次の Salesforce ライセンスがサポートされています。

- Salesforce ライセンス：このライセンスは BMC Remedyforce のシステム管理者に提供されます。
- Salesforce プラットフォームライセンス：このライセンスは、BMC Remedyforce 変更管理者、スタッフメンバーおよびクライアントを作成する場合に使用されます。
- 顧客ポータルマネージャのカスタムライセンス：このライセンスは BMC Remedyforce のクライアントユーザーのみを作成する場合に使用されます。ただし、BMC は 2013 年 1 月以降、これらのライセンスでの組織のプロビジョニングを打ち切りました。

注意

認証済み Web サイトのライセンスは BMC Remedyforce ではサポートされません。認証済み Web サイトのライセンスのユーザーは Self Service にログインしてチケットを送信することはできますが、チケットを表示することはできません。

BMC Remedyforce のプロフィールと権限セット

プロフィールには、ユーザーのグループに対する基本的なアクセス権と権限が含まれています。プロフィールに加えて、権限セットを使用して、1人のユーザーまたは複数のユーザーにアクセス権と権限のレベルを追加できます。

BMC Remedyforce の機能ごとに異なるプロフィールおよび権限セットが設定されています。

- Remedyforce クライアントはセルフサービスにのみアクセスできます。クライアントは自身が送信したインシデントおよびサービスリクエストをセルフサービスで作成して表示することができます。また、ナレッジ記事も表示できます。
- Remedyforce 変更管理者とスタッフメンバーは **[Remedyforce ダッシュボード]** タブにアクセスできます。Remedyforce スタッフメンバーはセルフサービスにもアクセスできます。
- Remedyforce 管理者権限セットを持つシステム管理者とユーザーユーザーは **[Remedyforce 管理]** タブへのアクセス権を持っています。

システム管理者は BMC Remedyforce のすべてのアクションを実行できます。ただし、Remedyforce 管理者権限セットを持つユーザーは、Salesforce の標準オブジェクトおよび **[Remedyforce 管理]** タブで使用する Salesforce のリンクの一部にアクセスできません。詳細は、「Remedyforce 管理者権限セットの制限事項」(87 ページ) を参照してください。

次の表に、BMC Remedyforce のモジュール、BMC Remedyforce のプロフィールおよび権限セットに付与されるアクセス権を示します。この表では、「R」は読み取り、「C」は作成、「E」は編集、「D」は削除を表します。

注意

この表の CMDB モジュールは、CMDB の構成アイテム (CI) および関係クラスにマッピングされるすべてのオブジェクトを示しています。CMDB 2.0 では、すべての CI データが [基本要素] オブジェクトに保存されますが、R、C、E、D の権限はすべて CMDB 2.0 のクラスにマッピングされる各オブジェクトに対して設定されます。たとえば、CMDB 1.0 および 2.0 のコンピュータシステム CI に対する編集アクセス権を削除する場合、[基本要素] オブジェクトではなく、[コンピュータシステム] オブジェクトに対する権限を更新する必要があります。

| モジュール | プロフィール | | 権限セット | | | |
|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|---|
| | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクのスタッフ | サービスデスクのスタッフ | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクリリースコーディネータ | Remedyforce 管理者 |
| インシデント | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R | R、C、E、D、 View All (すべて表示)、 Modify All (すべて変更) |
| タスク | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R | R、C、E、D、 View All (すべて表示)、 Modify All (すべて変更) |

| モジュール | プロフィール | | 権限セット | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---|
| | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクのスタッフ | サービスデスクのスタッフ | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクリリースコーディネータ | Remedyforce 管理者 |
| ブロードキャスト | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | | R、C、E、D、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更) |
| 問題 | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R | R、C、E、D、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更) |
| 変更リクエスト | R、C、E、D | R | R | R、C、E、D | R | R、C、E、D |
| リリース | R、C、E、D | R | R | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D |
| ナレッジ記事 | R、C、E、D、View All (すべて表示) | R、C、E、D、View All (すべて表示) | R、C、E、D、View All (すべて表示) | R、C、E、D、View All (すべて表示) | | R、C、E、D、View All (すべて表示) |
| CMDB | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | | R、C、E、D |
| [Salesforce レポート] タブ | 表示、カスタマイズしたレポートの作成、レポートの実行とエクスポート | 表示、カスタマイズしたレポートの作成、レポートの実行とエクスポート | 表示、カスタマイズしたレポートの作成、レポートの実行とエクスポート | 表示、カスタマイズしたレポートの作成、レポートの実行とエクスポート | | 表示、カスタマイズしたレポートの作成、レポートの実行とエクスポート |

注意

インシデントオブジェクトとタスクオブジェクトに対する個人共有規則が有効になっている場合でも、Remedyforce 管理者権限セットを持つユーザーはこれらのオブジェクトに対する View All (すべて表示) と Modify All (すべて変更) の権限によって、他のユーザーのレコードを表示したり編集したりできます。

次の表に、BMC Remedyforce のさまざまな機能、BMC Remedyforce のプロフィールおよび権限セットに付与されるアクセス権を示します。この表では、「R」は読み取り、「C」は作成、「E」は編集、「D」は削除を表します。

| 機能 | プロフィール | | 権限セット | | | |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|---|
| | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクのスタッフ | サービスデスクのスタッフ | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクリリースコーディネータ | Remedyforce 管理者 |
| QuickViews (カスタム) | R | R | R | R | | R |
| アグリーメント | R、C、E、D | R | R | R、C、E、D | | R、C、E、D |
| リクエスト定義 | R、C、E、D | R | R | R、C、E、D | | R、C、E、D |
| Chatter | デフォルトではオン | デフォルトではオン | デフォルトではオン | デフォルトではオン | デフォルトではオン | デフォルトではオン |
| クライアント | R、C、E | R、C、E | R、C、E | R、C、E | | R、C、E |
| サービスの計画停止 | R、C、E、D | R | R | R、C、E、D | | R、C、E、D |
| アカウント | R、C、E、D | R、C、E、D | | | | |
| テンプレート | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R | R、C、E、D |
| アンケート | R、C、E | R、C、E | R、C、E | R、C、E | | R、C、E、D、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更) |
| グローバル検索 | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | R、C、E、D | | R、C、E、D、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更) |

注意

Remedyforce 管理者権限セットを割り当てられたユーザーには、カスタム QuickViews への読み取りアクセス権のみが付与されます。また、このようなユーザーがカスタム QuickViews の作成、編集、削除、および事前定義済みの QuickViews のコピーを実行できるようにするには、該当ユーザーに対して **[Remedyforce 管理者]** チェックボックスをオンにする必要があります。

Remedyforce 管理者権限セットの制限事項

次に、Remedyforce 管理者権限セットの制限事項の一部を示します。

- Remedyforce 管理者権限セットでは、ユーザーによる BMC Remedyforce へのデモデータの入力が許可されません。[概要] タブで、手順 1 ([Remedyforce にデモデータを入力する]) で、ユーザーが [開始するにはここをクリックしてください。] を選択した場合、エラーメッセージが表示されます。

Salesforce ライセンスを持っているユーザーに対してこのリンクを有効にするには、システム管理者が [ユーザーの管理] プロファイルレベルの権限を付与する必要があります。ただし、このプロファイルレベルの権限は、Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーは利用できません。

- Remedyforce 管理者権限セットでは、Salesforce の標準オブジェクトへのアクセス権が付与されません。特に、Remedyforce 管理者権限セットでは、次の Salesforce の標準オブジェクトおよび Salesforce の標準オブジェクトとのマスター - 詳細関係が含まれる BMC Remedyforce のカスタムオブジェクトへのアクセス権が付与されません。

- アカウント
- アカウント CI のリンク
- ブロードキャストアカウントのリンク
- 使用資格
- SLA アカウントのリンク
- ユーザーアカウントリンク

システム管理者は、ユーザーのプロファイルへのこれらのオブジェクトに対する必要な権限を付与できます。

- Remedyforce 管理者権限セットでは、[Remedyforce 管理] タブの Salesforce のリンクへのアクセス権が付与されません。ユーザーが Salesforce のリンクにアクセスできるようにするには、システム管理者が必要なプロファイルレベルでの権限を割り当てる必要があります。

次の表に、[Remedyforce 管理] タブの Salesforce リンクにアクセスするために必要なプロファイルレベルでの権限を示します。この表では、Salesforce プラットフォームのライセンスユーザーに対して必要なプロファイルレベルでの権限を利用できるかどうかを示しています。この表に示すすべてのプロファイルレベルでの権限を Salesforce ライセンスユーザーに対して利用できます。

注意

デフォルトでは、Salesforce プラットフォームのライセンスユーザーはこの表に示す [ログイン履歴の表示] と [Storage History + (ストレージの履歴)] を除くすべての Salesforce ページの表示のみが可能です。

表 4-1 : [Remedyforce 管理] タブの Salesforce リンクにアクセスするために必要なプロファイルレベルでの権限

| [Remedyforce 管理] タブの Salesforce リンク | | 対応する Salesforce ページにアクセスするために必要なプロファイルレベルでの権限 | Salesforce プラットフォームのライセンスユーザーが利用可能 |
|-------------------------------------|--|---|------------------------------------|
| [ユーザーの管理] タイル | | | |
| ユーザーの追加と編集 | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[ユーザーの管理] チェックボックスをオンにします。 | 使用不可 | |
| 権限セットの編集 | | | |
| キューの管理 | | | |
| Remedyforce ライセンスの管理 | | | |
| プロファイル | | | |
| 役割 | | | |
| ログイン履歴の表示 | | | |
| [ダッシュボードとレポートの作成] タイル | | | |
| レポートのタイプ | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[Manage Custom Report Types (カスタムレポートタイプの管理)] チェックボックスをオンにします。 | 使用不可 | |
| レポートとダッシュボード (Salesforce) | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[Manage Dashboards (ダッシュボードの管理)] チェックボックスをオンにします。 | 使用可能 | |
| [ライセンスとストレージの使用状況] タイル | | | |
| Remedyforce ライセンスの使用状況 | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[ユーザーの管理] チェックボックスをオンにします。 | 使用不可 | |
| Salesforce ライセンスの使用状況 | | | |
| ストレージの使用状況 | | | |
| [電子メールの設定] タイル | | | |
| 電子メールサービス | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[アプリケーションのカスタマイズ] チェックボックスをオンにします。 | 使用不可 | |
| 電子メールテンプレート | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[Manage Public Templates (パブリックテンプレートの管理)] チェックボックスをオンにします。 | | |
| 組織全体のアドレス | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[Modify All Data (すべてのデータの変更)] チェックボックスをオンにします。 | | |
| [ワークフローと承認の管理] タイル | | | |
| 承認プロセス | [プロファイル] ページの [管理者の権限] セクションで、[アプリケーションのカスタマイズ] チェックボックスをオンにします。 | 使用不可 | |
| 電子メールアラート | | | |
| フィールド更新 | | | |
| ワークフローの規則 | | | |

ユーザーの追加または編集

[ユーザー] ページを使用して、システム管理者およびスタッフメンバーを追加できます。

必要に応じて、複数のスタッフメンバーが BMC Remedyforce で管理タスクを実行できるようにすることが可能です。これを行うには、Remedyforce 管理者権限セットを割り当て、目的のスタッフメンバーに対する **[Remedyforce 管理者]** チェックボックスをオンにする必要があります。

Remedyforce 管理者の権限セットによって付与される追加アクセス権およびこの権限セットの制限事項の詳細については、「BMC Remedyforce のプロファイルと権限セット」(84 ページ) を参照してください。

また、**[サービスデスクのスタッフメンバーを管理]** チェックボックスをオンにして、スタッフメンバーに **[クライアント]** フォームからスタッフメンバーおよびシステム管理者を作成または編集するための権限を付与することもできます。

注意

スタッフメンバーを作成している場合、デフォルトの **[Salesforce.com ユーザー]** ページレイアウトをカスタマイズし、**[Remedyforce ユーザー]** ページレイアウトを使用するように設定します。これは、BMC Remedyforce 管理パッケージをインストールすると使用できるようになります。

▶ ユーザーを追加または編集するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[ユーザーの追加と編集]** を選択します。
- 3 次のいずれかのアクションを実行します。
 - ユーザーを追加するには、**[新規ユーザー]** をクリックします。
 - ユーザーの詳細を編集するには、必要なユーザーレコードのチェックボックスをオンにして、**[アクション]** カラムの **[編集]** をクリックします。
- 4 **[ユーザーライセンス]** ドロップダウンリストで、目的のライセンスを選択します。

次の表に、編集するユーザーのタイプに対して選択する必要のあるライセンスとプロファイルを示します。

| ユーザー | ライセンス | プロファイル |
|-------------|---------------------|--------------|
| システム管理者 | Salesforce | システム管理者 |
| スタッフ | Salesforce プラットフォーム | サービスデスクのスタッフ |
| 変更管理者 | Salesforce プラットフォーム | サービスデスク変更管理者 |
| リリースコーディネータ | Salesforce プラットフォーム | サービスデスク変更管理者 |

| ユーザー | ライセンス | プロファイル |
|-----------------|---------------------|--|
| Remedyforce 管理者 | Salesforce プラットフォーム | <ul style="list-style-type: none"> ■ サービスデスクのスタッフ ■ サービスデスク変更管理者 |
| | Salesforce | Salesforce ライセンスに関連付けられたプロファイル |

- 5 [役割] ドロップダウンリストから、スタッフメンバーの役割を選択します。
- 6 [プロファイル] リストから、該当するプロファイルを選択します。

注意

クライアントユーザーを追加するには、[クライアント] フォームを使用することをお勧めします。

- 7 ユーザーを BMC Remedyforce スタッフメンバーとして指定するには、[サービスデスクのスタッフ] チェックボックスをオンにします。また、サービスデスクのスタッフ権限セットをユーザーに割り当てます。詳細は、「権限セットの割り当て」(108 ページ) を参照してください。

[サービスデスクのスタッフ] チェックボックスは、デフォルトでは使用できません。フォームのレイアウトを編集し、レイアウトにチェックボックスを追加します。[Remedyforce ユーザー] ページレイアウトを使用するように [Salesforce.com ユーザー] ページレイアウトをカスタマイズしている場合は、BMC Remedyforce セクションでは、このチェックボックスを使用できます。

注意

このようなスタッフメンバーについて [サービスデスクのスタッフ] チェックボックスをオンにしていない場合は、それらのスタッフメンバーが、[スタッフから選択] ウィンドウに表示されません。

- 8 BMC Remedyforce での管理タスクの実行を許可するには、[Remedyforce 管理者] チェックボックスをオンにします。また、Remedyforce 管理者権限セットをユーザーに割り当てます。詳細は、「権限セットの割り当て」(108 ページ) を参照してください。

[Remedyforce 管理者] チェックボックスは、デフォルトでは使用できません。フォームのレイアウトを編集し、レイアウトにチェックボックスを追加します。

注意

このようなユーザーがカスタム QuickViews の作成、編集、削除、および事前定義済みの QuickViews のコピーを実行できるようにするには、ユーザーに対して [Remedyforce 管理者] チェックボックスをオンにする必要があります。

- 9 (オプション) ユーザーが [クライアント] フォームを使用して、スタッフメンバーまたはシステム管理者レコードを作成または編集できるようにするには、**[サービスデスクのスタッフメンバーを管理]** チェックボックスをオンにします。

[サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスは、デフォルトでは使用できません。フォームのレイアウトを編集し、レイアウトにチェックボックスを追加します。**[Remedyforce ユーザー]** ページレイアウトを使用するように **[Salesforce.com ユーザー]** ページレイアウトをカスタマイズしている場合は、BMC Remedyforce セクションでは、このチェックボックスを使用できます。

[クライアント] フォームにアクセスできるすべてのユーザーがスタッフメンバーの詳細を表示できます。ただし、[クライアント] フォームのスタッフメンバーやシステム管理者に関する情報を編集できるのは、**[サービスデスクのスタッフメンバーを管理]** チェックボックスがオンになっているユーザーに限られます。また、[クライアント] フォームでこのようなスタッフメンバーレコードを表示すると、**[アカウント]** フィールドがオプションのフィールドとして表示されます。このようなスタッフメンバーは、BMC Remedyforce とセルフサービスにログオンできます。

- 10 **[保存]** をクリックします。

詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=admin_users.htm&siteLang=en_US を参照してください。

注意

BMC では、組織で設定したユーザーに対して事前定義済み権限セットを割り当てることをお勧めします。詳細は、「権限セットの割り当て」(108 ページ) を参照してください。

アカウントの作成

組織で BMC Remedyforce を使用する設定は、システム管理者が実行します。設定タスクの 1 つとして、サポート対象となるアカウントの作成が挙げられます。

Remedyforce および他の Salesforce アプリケーションでアカウントを使用する場合、**[Remedyforce アカウント]** チェックボックスをオンにして、Remedyforce のみで使用するアカウントを分類できます。

Remedyforce のみで使用するアカウントをマークし、[一般的なアプリケーションの設定] ページで、**[デフォルトで、アカウントリストに Remedyforce アカウントを表示します]** チェックボックスもオンにされている場合、次のページに Remedyforce アカウントのみが表示されます。

- [インシデントコンソール] タブから開いたインシデントフォーム
- ブロードキャスト
- クライアント
- 構成アイテムまたはサービスの作成中のインスタンスエディタの [詳細] タブ
- ビジネスサービスの作成中のインスタンスエディタ
- アグリーメントの作成中の [一般情報]

- リクエスト定義の作成中の [使用資格] タブ
- アカウントへのテーマの割り当て中の [セルフサービスの設定] > [ブランディング] ページ


注意

すべての Salesforce ページレイアウトフォームの [インシデント] タブなどのアカウントのルックアップでは、すべてのアカウントが表示されます。

▶ アカウントを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [アカウント] を選択します。

[アカウント] オプションは、[Remedyforce ワークスペース] タブの [設定] リストでも使用できます。

- 3  をクリックします。

次の表に、[アカウント] ページに表示されるフィールドの説明を示します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------|--|
| アカウント名 | アカウントの名前を入力します。 |
| アカウントサイト | アカウントの場所を入力します。 たとえば、アカウントの本社がニューヨークにあり、自分がサポートするのはロンドンにある支社という状況が考えられます。 |
| Service Vendor | アカウントをサービスベンダーとして指定するには、[Service Vendor] チェックボックスをオンにします。 サービスの作成時に使用可能なサービスベンダーのリストに表示するには、このチェックボックスをオンにする必要があります。 |
| サービスプロバイダ | アカウントをサービスプロバイダとして指定します。 サービスの作成時に使用可能なサービスプロバイダのリストに表示するには、このチェックボックスをオンにする必要があります。 |
| Remedyforce アカウント | Remedyforce でアカウントが使用されているかどうかを識別するには [アカウント] リストページで、ユーザーがレコードをフィルタし、([ビュー] メニューの [Remedyforce アカウント] チェックボックスをオンにして) Remedyforce アカウントのみを表示する場合、このチェックボックスがオンになっているアカウントのみが表示されます。 メモ: すべての Salesforce ページレイアウトフォームの [インシデント] タブなどのアカウントのルックアップでは、すべてのアカウントが表示されます。 |
| メモ | アカウントの説明を入力します。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------|---|
| 詳細 | |
| 緊急度 | 現在のアカウントに割り当てる緊急度を選択します。 |
| 親アカウント | <p>該当するアカウントの親アカウントとして割り当てるアカウントを選択します。</p> <p>[推定 ユーザー数] フィールドには、そのアカウントの総クライアント数が入力されます。</p> <p>メモ: アカウントのクライアント数が 1000 を超える場合は、[推定 ユーザー数] フィールドに 1000+ と表示されます。</p> |
| 連絡先の詳細 | |
| アドレス | アカウントの住所を入力します。 |
| 国 | アカウントが所在する国を入力します。 |
| ステータス | アカウントが所在する都道府県を入力します。 |
| 市区町村 | アカウントが所在する市区町村を入力します。 |
| zip | アカウントの所在地を示す郵便番号を入力します。 |
| 電話番号 | アカウントの電話番号を入力します。 |
| Fax | アカウントの Fax 番号を入力します。 |
| アカウントオーナー | アカウントの連絡先であるユーザーを選択します。 |
| アカウントオーナーの電話番号 | アカウントオーナーであるクライアントの電話番号を入力します。 |

4 [保存] をクリックします。

アカウントを作成したら、そのアカウントの補足情報を追加することができます。
詳細は、「アカウントの補足情報」(93 ページ) を参照してください。

5 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、[インアクティブ] チェックボックスをオンにします。

たとえば、すでに存在しないアカウントがある場合は、そのアカウントレコードをインアクティブにする必要があります。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

アカウントの補足情報

[アカウント] フォームの下部セクションにある**補足情報**タブでは、新しいクライアントや新しい子アカウント、ドキュメンテーションを追加できます。

[アカウント] フォームには、次の**補足情報**タブが含まれています。

- **[クライアント]** タブ: 新しいクライアントを追加したり、アカウントに追加したクライアントを編集したりできます。
- **[子アカウント]** タブ: アカウントに新しい子アカウントを追加できます。

- **[サービスおよび CI]** タブ：アカウントにサービスと構成アイテムを追加できます。
- **[ドキュメンテーション]** タブ：アカウントに関連するドキュメントと添付ファイルへの URL を添付できます。

アカウントへのクライアントの追加

アカウントを作成したら、アカウントにクライアントを追加できるようになります。

▶ アカウントにクライアントを追加するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[アカウント]** を選択します。
- 3 クライアントを追加するアカウントをダブルクリックします。
- 4 **[補足情報]** セクションで、**[クライアント]** タブをクリックします。
- 5 **[アクション]** メニューから、**[追加]** を選択します。
- 6 **[クライアント]** フォームで、必要な詳細情報を入力します。
詳細は、「クライアントとスタッフメンバーの作成」(96 ページ) を参照してください。
- 7 (オプション) アカウントにリンクするクライアントの詳細を編集するには、クライアントレコードを選択し、**[アクション]** メニューから **[編集]** を選択します。

アカウントへの子アカウントの追加

アカウントを追加したら、子アカウントをアカウントに追加してリンクできるようになります。

▶ アカウントに子アカウントを追加するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[アカウント]** を選択します。
- 3 子アカウントを追加するアカウントをダブルクリックします。
- 4 **[補足情報]** セクションで、**[子アカウント]** タブをクリックします。
- 5 **[アクション]** メニューから、**[追加]** を選択します。
- 6 アカウントの必要な詳細情報を入力します。
- 7 (オプション) 子アカウントの詳細を編集するには、該当する子アカウントを選択し、**[アクション]** メニューから、**[編集]** を選択します。

アカウントへのサービスおよびCIのリンク

アカウントにサービスおよび構成アイテム（CI）をリンクできます。

▶ アカウントにサービスおよびCIをリンクするには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[アカウント]** を選択します。
- 3 サービスおよびCIをリンクするアカウントをダブルクリックします。
- 4 **[補足情報]** セクションで、**[サービスおよびCI]** タブをクリックします。
- 5 CIをリンクするには、**[アクション]** メニューから **[CIのリンク]** を選択し、**[構成アイテムから選択]** ウィンドウから該当するCIを選択します。
- 6 サービスをリンクするには、**[アクション]** メニューから **[サービスのリンク]** を選択し、**[ビジネスサービスから選択]** ウィンドウから該当するサービスを選択します。
- 7 (オプション) レコードのリンクを解除するには、レコードを選択し、**[アクション]** メニューから **[リンク解除]** を選択します。

アカウントへのドキュメントまたはURLの添付

アカウントを保存した後、ドキュメントまたはURLをアカウントに添付できます。


▶ アカウントにドキュメントまたはURLを添付するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[アカウント]** を選択します。
- 3 ドキュメントまたはURLを添付するアカウントをダブルクリックします。
- 4 **[補足情報]** セクションで、**[ドキュメンテーション]** タブをクリックします。
- 5 ドキュメントまたはURLを添付するには、**[アクション]** メニューから **[追加]** を選択します。
- 6 添付したドキュメントを開くには、レコードを選択し、**[アクション]** メニューから **[開く]** を選択します。
- 7 添付したドキュメントまたはURLを削除するには、レコードを選択し、**[アクション]** メニューから **[削除]** を選択します。

Remedyforce アカウントのフィルタリング

[アカウント] リストページで、Remedyforce アカウントのみが表示されるようにアカウントをフィルタできます。

▶ Remedyforce アカウントをフィルタするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [アカウント] を選択します。
- 3 [アカウント] リストページで、 をクリックし、[Remedyforce アカウント] チェックボックスをオンにします。

[デフォルトでは、アカウントリストに Remedyforce アカウントを表示します] チェックボックス ([アプリケーションの全般設定] ページ) がオンになっている場合、[Remedyforce アカウント] チェックボックスがオンになり、デフォルトでは Remedyforce アカウントのみがリストに表示されます。[Remedyforce アカウント] チェックボックスをオフにすると、すべてのアカウントを表示できます。

- 4 [Apply] をクリックします。


クライアントとスタッフメンバーの作成

サービスの中断やサービス品質の低下が発生した場合に、サービスデスクに連絡できるクライアントを定義します。さらに、インシデントおよびサービスリクエストに参加するスタッフメンバーを作成します。このセクションでは、クライアントとスタッフメンバーはまとめてユーザーと呼んでいます。

注意

[ユーザー] フォームの [サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスがオンになっているユーザーのみが ([ユーザーの管理] > [ユーザーの追加と編集]) 他のスタッフメンバーのレコードを管理 (作成および編集) できます。

▶ クライアントとスタッフメンバーを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [クライアント] を選択します。
[クライアント] オプションは、[Remedyforce ワークスペース] タブの [設定] リストでも使用できます。
- 3  をクリックします。
- 4 クライアントの詳細を入力します。詳細は、「[クライアント] フィールド」を参照してください。
- 5 [保存] をクリックします。

クライアントを作成したら、そのクライアントの補足情報を追加することができます。詳細は、「クライアントの補足情報」(104 ページ) を参照してください。


[クライアント] フォームを使用して、権限セットを既存のクライアントおよびスタッフメンバーに割り当てることもできます。詳細は、「権限セットのクライアントまたはスタッフメンバーへの割り当て」(101 ページ) を参照してください。

[クライアント] フィールド

次の表は、[クライアント] フォームで利用できるフィールドを示しています。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| 電子メールアドレス | <p>ユーザーの電子メールアドレスを入力します。</p> <p>この電子メールアドレスは、[クライアント ID] フィールドのクライアントまたはスタッフのクライアント ID として割り当てられます。クライアント ID は、電子メールアドレスの形式にする必要があります。電子メールメッセージの送受信には、それぞれ別の電子メールアドレスを使用できます。電子メールアドレスを更新すると、その変更を確認する手順が記載された電子メールメッセージが、新しい電子メールアドレスに送信されます。</p> <p>クライアントまたはスタッフの電子メールアドレスが Salesforce.com に登録されている場合は、新しい電子メールアドレスを追加して、新しい固有のクライアント ID を設定する必要があります。</p> <p>メモ: 既存のユーザーレコードを編集する場合は、[電子メールアドレス] フィールドに加えた更新が [クライアント ID] フィールドに割り当てられません。</p> |
| 名前 | ユーザーの名前を入力します。 |
| 名字 | ユーザーの名字を入力します。 |
| タイムゾーン | <p>フィールドに表示されるデフォルト値は、システム管理者が [[クライアント] フォームのデフォルト] カラムの [ユーザー設定] ページ ([Remedyforce 管理] > [ユーザーの管理] > [ユーザー設定]) で設定します。タイムゾーンを変更するには、目的のタイムゾーンを選択します。</p> |
| ロケール | <p>フィールドに表示されるデフォルト値は、システム管理者が [[クライアント] フォームのデフォルト] カラムの [ユーザー設定] ページ ([Remedyforce 管理] > [ユーザーの管理] > [ユーザー設定]) で設定します。ロケールを変更するには、必要なロケールを選択します。</p> |
| 言語 | <p>フィールドのデフォルト値は、システム管理者が [[クライアント] フォームのデフォルト] カラムの [ユーザー設定] ページ ([Remedyforce 管理] > [ユーザーの管理] > [ユーザー設定]) で設定します。言語を変更するには、目的の言語を選択します。</p> |
| 緊急度 ID | ユーザーの目的の緊急度を選択します。 |
| リマーク | <p>クライアントに関連する所見を入力します。</p> <p>そのクライアントに固有な要件や情報があれば、ここに記述できます。</p> |
| 詳細 | |
| サービスデスクのスタッフメンバー | <p>このチェックボックスをオンにして、ユーザーをスタッフメンバーとして指定します。</p> <p>このチェックボックスは、スタッフメンバーまたは管理者レコードを作成または編集する権限がある場合に有効になります。この権限を取得するには、ユーザーレコードの [サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスがオンになっている必要があります。このチェックボックスは、[ユーザーライセンス] フィールドで Salesforce または Salesforce プラットフォームを選択している場合にのみ有効になります。クライアントユーザーの詳細では、このチェックボックスはオフになって表示されます。</p> <p>メモ: Salesforce または Salesforce プラットフォームユーザーライセンスに属する既存のユーザーをスタッフメンバーに変更するには、このチェックボックスをオンにします。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| ユーザーライセンス | <p>ユーザーのライセンスを選択します。</p> <p>スタッフメンバーを追加する場合、Salesforce および Salesforce プラットフォームのライセンスのみが提供されます。</p> <p>初めて BMC Remedyforce をインストールする場合、一覧に次のオプションが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Salesforce プラットフォーム ■ Salesforce ■ 顧客ポータルマネージャカスタム <p>メモ: 顧客ポータルマネージャカスタムライセンスは廃止され、Salesforce 組織で使用できません。</p> <p>Salesforce プラットフォームまたはクライアントの Salesforce ライセンスを選択する場合、クライアントの [ダッシュボード] タブと [レポート] タブを表示するように設定する必要があります。詳細は、「クライアントユーザーのためのタブ表示の設定」(102 ページ) を参照してください。</p> <p>[顧客ポータルマネージャカスタム]、[顧客ポータルマネージャ]、または [顧客ポータルマネージャ標準] ライセンスを使用してクライアントを作成している場合、顧客ポータルの設定が Salesforce で有効になっていることを確認します。顧客ポータルについての詳細は、 https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customer_portal_setting_up.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。</p> <p>ライセンスが顧客ポータルマネージャ、顧客ポータルマネージャ標準、または顧客ポータルマネージャカスタムとなっているクライアントは、セルフサービスの URL を使用してセルフサービスにログオンできます。</p> <p>ただし、ライセンスが Salesforce、Salesforce プラットフォーム、または Chatter のみ (別名、Chatter Plus) となっているクライアントは、http://login.salesforce.com URL またはセルフサービスの URL を使用すればセルフサービスにログオンできます。http://login.salesforce.com URL を使用してログインしている場合、[Remedyforce セルフサービス]、[ホーム]、[Chatter] の各タブが表示されます。セルフサービスの機能は、[Remedyforce セルフサービス] タブのものと同じです。バナーが表示されないだけです。これらのユーザーは、変更リクエストおよびサービスリクエストを承認できます。ユーザーが承認する必要のあるリクエスト一覧は、[ホーム] タブの [承認するアイテム] セクションに表示されます。</p> <p>デフォルトでは、[ユーザーの管理] > [ユーザー設定] ページの [デフォルトのクライアントプロファイル] フィールドで選択した値が、このフィールドで選択されています。[デフォルトのクライアントプロファイル] で選択されている値がない場合、[ユーザーライセンス] フィールドでは [Salesforce プラットフォーム] が選択されます。</p> <p>この一覧にないタイプのライセンスを持つクライアントを作成したい場合は、「他のライセンスタイプがクライアントを作成できるようにする」(103 ページ) を参照してください。</p> |

| フィールド | 説明 |
|--------|---|
| プロフィール | クライアントの必須プロフィールを選択します。 選択したユーザーライセンスで利用できるプロフィールが一覧に表示されます。 |
| アカウント | クライアントのアカウントを選択します。 [顧客ポータルマネージャカスタム]、[顧客ポータルマネージャ]、または[顧客ポータルマネージャ標準] ライセンスを使用してクライアントを作成している場合、[アカウント] と [役割] は必須フィールドです。 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アプリケーションの全般設定] ページの [デフォルトでは、アカウントリストに Remedyforce アカウントを表示します] チェックボックスがオンになっている場合、Remedyforce アカウントのみがアカウント検索で表示されます。すべてのアカウントを表示するには、  をクリックして [Remedyforce アカウント] チェックボックスをオフにします。 スタッフメンバーを作成する場合、このフィールドはオプションです。 |

| フィールド | 説明 |
|--------|--|
| 役割 | <p>クライアントの適切な役割を選択します。</p> <p>[Salesforce]、[Salesforce プラットフォーム]、または [Chatter のみ] ライセンスを選択した場合、[役割階層を作成] ページにある Salesforce のライセンスに指定された役割が表示されます。</p> <p>ユーザーライセンスとして [顧客ポータルマネージャ] を選択する場合、Salesforce で顧客ポータル設定が有効になっていることを確認します。顧客ポータルについての詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customer_portal_setting_up.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。</p> <p>ユーザーライセンスとして [顧客ポータルマネージャ] を選択する場合、階層を構成する各アカウントに対して次の役割が表示されます。</p> <p><アカウント名> 顧客エグゼクティブ：この役割を持つクライアントは、役割階層内の最上位レベルに位置します。この役割を持つクライアントは、自分で作成したインシデントの他、同じアカウント内で自分の下位に位置する [<アカウント名> 顧客マネージャ] および [<アカウント名> 顧客ユーザー] の役割を持つユーザーが作成したインシデントも表示することができます。インシデントは、自分の下位に位置するユーザーの代わりに更新したり終了したりできます。</p> <p><アカウント名> 顧客マネージャ：この役割を持つクライアントは、同じアカウント内で顧客エグゼクティブの役割を持つユーザーの下位に位置し、顧客ユーザーの役割を持つユーザーの上位に位置します。この役割を持つクライアントは、自分で作成したインシデントの他、同じアカウント内で [顧客ユーザー] の役割を持つユーザーが作成したインシデントも表示することができます。インシデントは、自分の下位に位置するユーザーの代わりに更新したり終了したりできます。</p> <p><アカウント名> 顧客ユーザー：この役割を持つユーザーは、役割階層内の最下位に位置します。この役割を持つクライアントは、自分が作成したインシデントだけを表示できます。</p> <p>アカウントに対して初めて [顧客ポータルマネージャカスタム]、[顧客ポータルマネージャ]、または [顧客ポータルマネージャ標準] ライセンスを使用してクライアントを作成する場合、役割は表示されません。選択したアカウントにユーザーがいない場合は、クライアントに、デフォルトで [<アカウント名> 顧客ユーザー] の役割が割り当てられます。役割は、クライアントの詳細を編集することで更新できます。</p> |
| 職位 | <p>クライアントの職位を入力します。</p> <p>このフィールドには、クライアントがアカウント内で保持している称号や肩書を入力できます。</p> |
| 連絡先の詳細 | |
| 電話番号 | クライアントの電話番号を入力します。 |
| 内線番号 | クライアントの内戦番号を入力します。 |
| アドレス | クライアントの住所を入力します。 |
| 市区町村 | クライアントが所在する市区町村を入力します。 |
| ステータス | クライアントが所在する都道府県を入力します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------|---|
| zip | クライアントの郵便番号を入力します。 |
| 国 | クライアントが所在する国を入力します。 |
| 課 | クライアントの課を入力します。 たとえば、クライアントがアカウントのマーケティング部門で働いている場合は、「 マーケティング 」と入力します。 |

権限セットのクライアントまたはスタッフメンバーへの割り当て

[クライアント] フォームを使用して、権限セットを既存のクライアントおよびスタッフメンバーに割り当てることができます。


- ([ユーザー] フォームで) [サービスデスクのスタッフ] チェックボックスのみがオンになっているユーザーは、[ユーザー] フォームを使用して、権限セットを既存のクライアントのみに割り当てることができます。
- ([ユーザー] フォームで) [BMC Remedyforce 管理者] チェックボックス、または [サービスデスクのスタッフ] と [サービスデスクのスタッフメンバーを管理] のチェックボックスの両方がオンになっているユーザーが [ユーザー] フォームを使用して、既存のスタッフメンバーおよびクライアントに権限セットを割り当てることができます。

権限セットで Salesforce の標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトへの [View All (すべて表示)] アクセス権限が付与される場合、ライセンスが顧客ポータルマネージャカスタムのクライアントに権限セットを割り当てすることはできません。たとえば、サービスデスクのスタッフおよびサービスデスク変更管理者の権限セットでは、ナレッジ記事オブジェクトに対する [View All (すべて表示)] アクセス権が付与されます。これらの 2 つの権限セットをライセンスが顧客ポータルマネージャカスタムのクライアントに割り当てすることはできません。

注意

Remedyforce 管理者権限セットを [クライアント] フォームからクライアントまたはスタッフメンバーに割り当てすることはできません。Remedyforce 管理者権限セットの割り当てについての詳細は、「ユーザーの追加または編集」(89 ページ) を参照してください。

▶ 権限セットをクライアントまたはスタッフメンバーに割り当てるには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [クライアント] を選択します。
[クライアント] オプションは、[Remedyforce ワークスペース] タブの [設定] リストでも使用できます。
- 3 クライアントおよびスタッフメンバーのリストから、権限セットを割り当てるクライアントまたはスタッフメンバーを選択します。
- 4 [クライアント] フォームで、 をクリックします。

- 5 選択したクライアントまたはスタッフメンバーに権限セットを割り当てるには、[ユーザー権限セットの管理] ウィンドウで、次のアクションを実行します。
 - a [使用可能な権限セット] ドロップダウンリストから、割り当てる権限セットを選択します。
 - b 右矢印をクリックし、選択した権限セットを [選択したユーザー権限セット] リストに移動します。
 - c 変更を保存するには、[適用] をクリックします。
 - d [ユーザー権限セットの管理] ウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。
- 6 クライアントレコードに変更を保存するには、[保存] をクリックします。

クライアントまたはスタッフメンバーのレコードを無効にする

必要に応じて、既存のクライアントまたはスタッフメンバーのレコードを無効にすることができます。たとえば、すでにアカウントと関連していないクライアントがいる場合は、そのクライアントレコードをインアクティブにする必要があります。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [クライアント] を選択します。
[クライアント] オプションは、[Remedyforce ワークスペース] タブの [設定] リストでも使用できます。
- 3 クライアントおよびスタッフメンバーのリストから、無効に指定するレコードを選択します。
- 4 [クライアント] フォームで、[無効] チェックボックスをオンにします。
- 5 [保存] をクリックします。

クライアントユーザーのためのタブ表示の設定

クライアントユーザーを作成し、Salesforce または Salesforce プラットフォーム ユーザーライセンスを割り当てた場合、そのユーザーが <http://www.login.salesforce.com> URL を使用してセルフサービスにログインすると、[ダッシュボード] タブと [レポート] タブがそのクライアントに表示されます。したがって、クライアントに対してこれらのタブを非表示にする必要があります。

▶ クライアントユーザーに対するタブの表示を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロフィール] を選択します。
- 3 そのクライアントに対して選択したプロフィールの [アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 4 [タブの設定] セクションで、[ダッシュボード] タブと [レポート] タブに対して [タブの非表示] を選択します。
- 5 [Remedyforce セルフサービス] タブと [Chatter] タブに対して [デフォルトでオン] が選択されていることを確認します。
- 6 他のすべてのタブに対しては、[タブの非表示] が選択されていることを確認します。
- 7 [保存] をクリックします。

クライアントが <http://www.login.salesforce.com> にログインすると、[ホーム]、[Chatter]、[Remedyforce セルフサービス] の各タブが表示されます。

他のライセンスタイプがクライアントを作成できるようにする

初めて BMC Remedyforce をインストールした場合、デフォルトでは、[クライアント] フォームの [ユーザーライセンス] フィールドに次のオプションが表示されます。

- Salesforce プラットフォーム
- Salesforce
- 顧客ポータルマネージャカスタム

顧客ポータルマネージャカスタムライセンスは廃止され、Salesforce 組織で使用できない可能性があります。

このフィールドにさらにライセンスを追加するには、このセクションで説明している操作を実行します。

▶ 他のライセンスがクライアントを作成できるようにするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
- 3 [Remedyforce ポータルライセンス] の [アクション] カラムで [管理] をクリックします。
- 4 [新規] をクリックします。
- 5 [名前] フィールドに、数字を入力します。

この数字が一覧で使用されていないことを確認します。

- 6 [値] フィールドに、[ユーザーライセンス] に追加したいライセンスを入力します。
- 7 [保存] をクリックします。

クライアントの補足情報

[クライアント] フォームの下部セクションにある**補足情報**タブでは、次のアクションを実行できます。

- 新規インシデントの追加
- サービスと構成アイテムのリンク
- クライアントに関する監査情報の表示

[クライアント] フォームには、次の**補足情報**タブが含まれています。

- **[インシデント]** タブ：そのクライアントに対して解決する必要がある新しいインシデントを追加できます。
- **[サービスおよびCI]** タブ：クライアントに属するサービスと CI をリンクできます。
- **[監査]** タブ：そのクライアントを作成したユーザーと、そのクライアントレコードを最後に変更したユーザーを表示できます。

インシデントの作成およびクライアントとのリンク

インシデントを作成し、それらのインシデントをクライアントレコードとリンクできます。

▶ インシデントを作成してクライアントとリンクするには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[クライアント]** を選択します。
- 3 **[クライアント]** リストビューで、インシデントを作成してリンクさせるクライアントレコードを選択します。
- 4 **[補足情報]** セクションで、**[インシデント]** タブをクリックします。
- 5 **[アクション]** メニューから、**[追加]** を選択します。
インシデントフォームが開きます。
- 6 インシデントの詳細を入力します。
作成されるインシデントへのリンクは、クライアントの **[補足情報]** セクションの **[インシデント]** タブで確立されます。
- 7 (オプション) クライアントにリンクしたインシデントレコードを編集するには、インシデントレコードを選択し、**[アクション]** メニューから **[編集]** を選択します。

クライアントにリンクしたインシデントの表示

クライアントにリンクしたインシデントを表示できます。

▶ クライアントにリンクしたインシデントを表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [クライアント] を選択します。
- 3 [クライアント] リストビューで、リンクしたインシデントを表示するクライアントレコードを選択します。
- 4 [補足情報] セクションで、[インシデント] タブをクリックします。
- 5 リンクしたすべてのインシデントを表示するには、[表示] メニューから [すべて] を選択します。
- 6 「未完了」ステージにあるリンクしたインシデントを表示するには、[表示] メニューから [未完了] を選択します。
- 7 「承認済み」ステージにあるリンクしたインシデントを表示するには、[表示] メニューから [承認済み] を選択します。
- 8 「処理中」ステージにあるリンクしたインシデントを表示するには、[表示] メニューから [処理中] を選択します。
- 9 「完了」ステージにあるリンクしたインシデントを表示するには、[表示] メニューから [完了済み] を選択します。

注意

[Remedyforce コンソール] タブを使用している場合、[クライアント] フォームの [インシデント] タブからレコードをクリックするたびに、レコードが新しいブラウザのタブまたはウィンドウで開きます。

サービスと CI のリンク

クライアントにサービスおよび構成アイテム (CI) をリンクできます。

▶ サービスと CI をリンクするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [クライアント] を選択します。
- 3 [クライアント] リストビューで、サービスと CI をリンクさせるクライアントレコードを選択します。
- 4 [補足情報] セクションで、[サービスおよび CI] タブをクリックします。

- 5 サービスをリンクするには、[アクション] メニューから [サービスのリンク] を選択します。

[ビジネスサービスから選択] ウィンドウが表示され、そのクライアントにリンクするサービスを選択できます。このウィンドウには、ビジネスサービスクラスのアクティブなインスタンスだけが表示されます。クライアントのアカウントを選択すると、選択したアカウントにリンクされているサービスが表示されます。選択したアカウントにリンクされているサービスがない場合、またはアカウントが選択されていない場合は、すべてのサービスが表示されます。

- 6 CI をリンクするには、[アクション] メニューから [CI のリンク] を選択します。

[構成アイテムから選択] ウィンドウが表示され、そのクライアントにリンクする CI を選択できます。クライアントのアカウントを選択すると、選択したアカウントにリンクされている構成アイテムが表示されます。[すべての CI の表示] をクリックすると、すべての CI が表示されます。選択したアカウントにリンクされている CI がいない場合、またはアカウントが選択されていない場合は、[すべての CI の表示] チェックボックスがデフォルトでオンになり、すべての CI が表示されます。

- 7 (オプション) サービスまたは CI のリンクを解除するには、該当するレコードを選択し、[アクション] メニューから [リンク解除] を選択します。

[Remedyforce ワークスペース] > [設定] > [クライアント] > [補足情報] > [サービスと CI] タブの CI レコードをダブルクリックすると、[Remedyforce CMDB] タブのインスタンスエディタの対応する CI フォームが同じブラウザの別のタブで開きます。

[Remedyforce 管理] > [ユーザーの管理] > [クライアント] > [補足情報] > [サービスと CI] タブの CI レコードをダブルクリックすると、[Remedyforce CMDB] タブのインスタンスエディタで対応する CI フォームが開きます。

クライアントのタイプ

[クライアント] リストビューでは、BMC Remedyforce で使用可能な 2 種類のクライアントが表示されます。

- 1 つは、[クライアント] フォームで作成されたクライアント、またはセルフサービスの自己登録で作成されたクライアントです。このようなクライアントでは、[クライアント] フォームの [アカウント] フィールドが必須フィールドになります。このようなクライアントは、セルフサービスだけにログインできます。
- [クライアント] リストビューに表示されるもう 1 つの種類のクライアントは、BMC Remedyforce のスタッフメンバーです。

プロフィールの管理

プロフィールで適切なユーザー権限とアクセス設定を割り当てることにより、ユーザーが組織内でできることを制御できます。適切なプロフィールを必要なユーザーに割り当てます。

▶ プロフィールを管理するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロフィール] を選択します。

注意

組織について [拡張プロフィール] リストビューが有効になっている場合、[権限が不十分です] エラーとリンクが右側のページに表示されます。リンクをクリックして [プロフィール] ページに移動します。

役割の管理

役割を使用して、組織内の階層を構築することができます。

▶ 役割を追加するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [役割] を選択します。

役割追加についての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?id=admin_roles.htm&siteLang=en_US を参照してください。

権限セットの割り当て

プロファイルには、ユーザーのグループに対する基本的なアクセス権と権限が含まれています。プロファイルに加えて、権限セットを使用して、1人のユーザーまたは複数のユーザーにアクセス権と権限のレベルを追加できます。権限セットについての詳細は、http://ap1.salesforce.com/help/doc/en/perm_sets_overview.htm を参照してください。

注意

BMC では、組織で設定したユーザーに対して事前定義済み権限セットを割り当てることをお勧めします。

次の表に、BMC Remedyforce で提供されるデフォルトの権限セットを示します。この表には、各権限セットを割り当てることができるユーザーの役割も示します。

| 権限セット | ユーザーの役割 |
|--------------------|--|
| サービスデスククライアント | セルフサービスクライアント |
| サービスデスクのスタッフ | スタッフメンバー |
| サービスデスク変更管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 変更管理者 ■ 変更イニシエータ ■ 変更コーディネータ |
| サービスデスクリリースコーディネータ | <ul style="list-style-type: none"> ■ リリースオーナー ■ リリース管理者 ■ リリース承認者 <p>メモ: サービスデスクリリースコーディネータ権限セットには、リリースモジュールに固有の権限のみが含まれます。サービスデスクのスタッフまたはサービスデスク変更管理者の権限セットに加えて、この権限セットをリリースオーナー、リリース管理者、およびリリースコーディネータに割り当てる必要があります。</p> |
| Remedyforce 管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ BMC Remedyforce で管理タスクを実行できるスタッフメンバー ■ システム管理者 |

権限セットによって付与されるアクセス権のレベルについての詳細は、「BMC Remedyforce のプロファイルと権限セット」(84 ページ) を参照してください。

BMC Remedyforce をインストールする際に、BMC Remedyforce のプロファイル Salesforce 組織のプロファイルにマップしていなかった場合は、権限セットを使用して、目的のプロファイルに基づいてユーザーに必要なアクセスや権限を提供することができます。

権限セットをユーザーに割り当てる前に、次の手順を実行していることを確認します。

- ユーザーのプロファイルに対して BMC Remedyforce アプリケーションの可視性と必要なタブを設定します。詳細は、「プロファイルに対する BMC Remedyforce の可視性とタブの設定」(109 ページ) を参照してください。

- 目的のプロファイルにページレイアウトを割り当てます。詳細は、「オブジェクトへの「バージョン 3.0」 ページレイアウトの割り当て」(286 ページ) を参照してください。
- (オプション) [アカウント] フォームの [アカウントサイト] フィールドを使用している場合は、その可視性を目的のプロファイルに対して設定する必要があります。詳細は、「プロファイルの [アカウントサイト] フィールドの可視化の設定」(110 ページ) を参照してください。

▶ 権限セットをユーザーに割り当てるには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザーの追加と編集] を選択します。
- 3 権限セットを割り当てるユーザーをクリックします。
- 4 [権限セットの割り当て] セクションで、[割り当ての編集] をクリックします。
選択したユーザーのライセンスに対して使用できる権限セットは、[使用可能な権限セット] リストに表示されます。
- 5 [使用可能な権限セット] リストで必要な権限セットを選択し、右向き矢印キーをクリックして、選択した権限セットを [有効化された権限セット] リストに移動します。
- 6 [保存] をクリックします。

注意

これらの権限セットは新しいページ、タブ、フィールドへのアクセス権で更新されるため、最新バージョンの BMC Remedyforce にアップグレードする場合は事前定義済み権限セットを複製しないことをお勧めします。ユーザーに追加の権限を付与する必要がある場合、追加の権限を含む新しい権限セットを作成して新しく作成した権限セットと必要な事前定義済み権限セットをユーザーに割り当てます。たとえば、追加のアクセス権をスタッフメンバーに付与する必要がある場合、その追加の権限を含む権限セットを作成し、サービスデスクスタッフの権限セットと新しく作成した権限セットをスタッフメンバーに割り当てます。

プロファイルに対する BMC Remedyforce の可視性とタブの設定

権限セットを使用して必要なアクセス権および権限をユーザーに提供している場合、ユーザーのプロファイルの BMC Remedyforce アプリケーションと必要なタブの表示を設定する必要があります。

▶ プロファイルに対して BMC Remedyforce の可視性とタブを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
- 3 目的のプロファイルの [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。

- 4 [カスタムアプリケーションの設定] セクションで、BMC Remedyforce の [表示] チェックボックスをオンにします。
- 5 [タブの設定] セクションで、目的のタブについて [デフォルトでオン] を選択します。
- 6 [保存] をクリックします。

次の表に、割り当てられる権限セットに基づいてユーザーのプロファイルに表示されるタブを示します。

| タブ | ユーザーに割り当てられた権限セットに基づく可視性 | | | | |
|---------------------|--------------------------|---------------|--------------|--------------------|-----------------|
| | サービスデスクのスタッフ | サービスデスククライアント | サービスデスク変更管理者 | サービスデスクリリースコーディネータ | Remedyforce 管理者 |
| Remedyforce コンソール | + | | + | + | + |
| Remedyforce ダッシュボード | + | | + | | + |
| Remedyforce ワークスペース | + | | + | | + |
| Remedyforce 管理 | | | | | + |
| Remedyforce CMDB | + | | + | | + |
| Remedyforce セルフサービス | | + | | | + |
| ナレッジ記事 | + | | + | | + |
| ブロードキャスト | + | | + | | + |
| レポート | + | | + | | + |
| ダッシュボード | + | | + | | + |
| Chatter | + | + | + | + | + |
| Alignability | + | | + | + | + |

プロファイルの [アカウントサイト] フィールドの可視化の設定

プロファイルに権限セットを割り当てて、[アカウント] フォームの [アカウントサイト] フィールドを使用している場合は、その可視性を目的のプロファイルに対して設定する必要があります。

▶ プロファイルの [アカウントサイト] フィールドの可視化を設定するには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [アカウント] > [フィールド] の順に選択します。
- 2 [アカウントのフィールド] ページで、[アカウントサイト] をクリックします。

- 3 [View Field Accessibility (フィールドアクセシビリティの表示)] をクリックします。
- 4 [アカウントサイト] フィールドへのアクセスが必要なプロファイルの場合は、[フィールドへのアクセス] カラムの [非表示] をクリックします。
- 5 [フィールドレベルセキュリティ] セクションで、[表示] チェックボックスをオンにします。

詳細は、https://na14.salesforce.com/help/doc/en/checking_field_accessibility_for_a_particular_field.htm を参照してください。
- 6 [保存] をクリックします。

スタッフメンバーおよびクライアントへのライセンスの割り当て

ユーザーが作成されると、BMC Remedyforce のライセンスをユーザーに割り当てる必要があります。

注意

サンドボックス組織では、スタッフメンバーおよびクライアントユーザーにライセンスを割り当てることができません。

▶ スタッフメンバーおよびクライアントにライセンスを割り当てるには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [Remedyforce ライセンスの管理] を選択します。
- 3 BMC Remedyforce パッケージの隣にある [アクション] カラムで、[ライセンスの管理] をクリックします。
- 4 [ユーザーの追加] をクリックします。
- 5 受信した電子メールメッセージに記載されているユーザーの資格情報を選択します。
- 6 [追加] をクリックします。

キューの設定

インシデントキューとタスクキューにインシデントとタスクを割り当てるには、これらのキューを作成する必要があります。

▶ キューを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [キューの管理] を選択します。
- 3 [キュー] ページで [新規] をクリックします。
- 4 [キュー名] フィールドで、「インシデントキュー」のような固有の名前を入力します。

- 5 [サポートされているオブジェクト] セクションの [使用可能なオブジェクト] リストで、キューを作成するオブジェクトを選択します。

[タスク] オブジェクトのキューを作成するには、[タスク (インストール済みパッケージ: BMC Remedyforce)] を選択します。

詳細は、https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=setting_up_queues.htm&language=en_US を参照してください。

ユーザーの設定

[ユーザー設定] ページには、[クライアント] ページを使用するか、ユーザーを BMC Remedyforce にインポートして、クライアントを作成する場合の設定など、アプリケーションのすべてのユーザーに適用される設定が表示されます。

クライアントのインポートに関連する設定により、クライアントを **Salesforce.com** 組織にインポートすることができます。IT スタッフが日常的に質問のサポートをおこなったり、支援をおこなったりする対象は、クライアントとみなされます。また、顧客にセルフサービスを提供する場合は、セルフサービスを使用できるユーザーもクライアントとみなされます。

[ユーザー設定] ページでは、[クライアントユーザーインポート] オブジェクトにインポートされるすべてのクライアントレコードに適用されるデフォルトの設定を指定できます。

注意

これらの設定は、クライアントデータをインポートする前に設定してください。

インポートするすべてのクライアントレコードに適用されるデフォルトの設定を変更しても、更新されたデフォルトの設定は既存のクライアントレコードに適用されません。更新されたデフォルトの設定を反映させるには、クライアントレコードを手動で編集する必要があります。

例：クライアントレコードを 20 件アップロードし、デフォルト言語を英語に指定されています。その後、デフォルトの言語をスペイン語に変更すると、変更後にアップロードされたすべての新しいクライアントは、デフォルトの言語としてスペイン語が割り当てられます。ただし、最初の 20 件のクライアントレコードについては、デフォルトの言語は英語のままです。最初の 20 件のクライアントレコードを更新しても、更新されたデフォルトの言語は、最初の 20 件のクライアントレコードには割り当てられません。この最初の 20 件のクライアントレコードに、更新されたデフォルトの言語（スペイン語）を反映させるには、各クライアントを手動で編集する必要があります。

▶ ユーザー設定を行うには

- 1 [Remedyforce 管理] ページをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザー設定] を選択します。

次の表は、[ユーザー設定] ページで指定できる設定を示しています。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|--|
| 新しいクライアントのデフォルト値 | |
| プロフィール | <p>[デフォルトのインポート] カラムで、インポートするクライアントレコードに割り当てるデフォルトのプロファイルを選択します。</p> <p>[[クライアント] フォームのデフォルト] カラムで、[クライアント] ページからのクライアントの作成中にクライアントに割り当てるデフォルトのプロファイルを選択します。</p> |
| タイムゾーン | <p>[デフォルトのインポート] カラムで、インポートするクライアントレコードに割り当てるデフォルトのタイムゾーンを選択します。</p> <p>[[クライアント] フォームのデフォルト] カラムで、[クライアント] ページの [タイムゾーン] フィールドにデフォルト値として設定するタイムゾーンを選択します。デフォルトで、このフィールドでは BMC Remedyforce をインストールしたシステム管理者のタイムゾーンが選択されています。</p> |
| ロケール | <p>[デフォルトのインポート] カラムで、インポートするクライアントレコードに割り当てるデフォルトの地理的な地域を選択します。</p> <p>[[クライアント] フォームのデフォルト] カラムで、[クライアント] ページの [ロケール] フィールドにデフォルト値として設定する地理的な地域を選択します。デフォルトで、このフィールドでは Salesforce 組織のロケールが選択されています。</p> |
| 言語 | <p>[デフォルトのインポート] カラムで、インポートするクライアントレコードに割り当てる第一言語を選択します。</p> <p>インポートされたクライアントでは、すべてのテキストと Salesforce オンラインヘルプが、この言語で表示されます。</p> <p>[[クライアント] フォームのデフォルト] カラムで、[クライアント] ページの [言語] フィールドにデフォルト値として設定する第一言語を選択します。デフォルトで、このフィールドでは Salesforce 組織の言語が選択されています。</p> |
| アカウント | <p>[デフォルトのインポート] カラムで、インポートするクライアントレコードに割り当てるデフォルトのアカウントを選択します。</p> <p>複数のアカウントに対してクライアントレコードをインポートするには、各アカウントについてインポート操作を複数回実行し、[デフォルトのクライアントアカウント] ドロップダウンリストでアカウントを更新してから、そのアカウントのクライアントレコードをインポートする必要があります。BMC Remedyforce では、1 回につき 1 アカウントのインポートしかサポートされません。</p> |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| ドメイン名 | <p>インポートするクライアントレコードに割り当てるドメイン名を入力します。</p> <p>このドメイン名はクライアントユーザー名に追加され、クライアントがセルフサービスへのログオン時に使用するユーザー名の一部となります。クライアントレコードをアクティブなクライアントとしてインポートすると、そのクライアントの電子メールアドレスに電子メールメッセージが送信されます。この電子メールメッセージには、クライアントの一時パスワードが記載されています。クライアントがこの一時パスワードを使用してログオンすると、パスワードの変更が可能なページに切り替えられます。電子メールアドレスをクライアントユーザー名として使用する場合は、BMC Remedyforce によって電子メールアドレスのユーザー名が取得され、ドメイン名が追加されます。</p> <p>メモ: [ドメイン名] フィールドには、ダッシュ (-) とドット (.) 以外の特殊文字を使用できません。また、ドメイン名の最初または最後にダッシュ (-) を使用することはできません。.com などの拡張子は必須です。</p> |
| 電子メールのエンコード | インポートするクライアントから送信されるアウトバウンド電子メールメッセージの文字セットとエンコードを選択します。 |
| デフォルトのインポートに等しい [クライアント] フォームのデフォルトを設定します | [[クライアント] フォームのデフォルト] カラムで選択されたリンクと値は、[デフォルトのインポート] カラムで選択した値によって上書きされます。 |
| 対象クライアントユーザー | <p>連絡先・見込み客のインシデントまたはタスクを作成するには、[連絡先] チェックボックスと [見込み客] チェックボックスをオンにします。</p> <p>メモ: [連絡先] または [見込み客] をオンにすると、カスタムインシデント/タスクフォームへのアクセスが割り当てられているプロファイルのユーザーのみが、インシデント/タスクの作成時にクライアントとして連絡先と見込み客を選択できます。</p> |
| ユーザの分離 | すべてのルックアップでユーザーを分離し、ユーザーが役割階層内の自身の役割に属するユーザーだけにリンクできるようにするには、このチェックボックスをオンにします。 |
| [Populate Role Hierarchy Data (役割階層データの入力)] ボタン | <p>更新された役割階層データを BMC Remedyforce に入力するバッチプロセスを開始するには、このボタンをクリックします。役割階層に加えられた変更を BMC Remedyforce に反映するために、このデータを定期的に入力する必要があります。役割階層を変更するたびに、このデータを入力することをお勧めします。バッチプロセスが終了すると、ログオンユーザーの電子メールアドレスに電子メールメッセージが送信されます。この電子メールメッセージにより、役割階層のデータ入力成功したかどうかユーザーに通知されます。データ入力失敗した場合は、発生したエラーのリストが電子メールメッセージに示されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|---|
| 電子メール通知 | |
| 新規作成したユーザーに電子メールを送信します | <p>新しく作成したユーザーに電子メール通知を送信するには、このチェックボックスをオンにします。デフォルトでは、このオプションは選択されています。</p> <p>Salesforce プラットフォームのライセンスまたは顧客ポータルライセンスのクライアントレコードが次のいずれかのオプションによって追加された場合、クライアントの電子メールアドレスに電子メール通知が送信されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ データローダを使用したクライアントデータのインポート ■ Pentaho データ統合ツールを使用したクライアントデータのインポート ■ [Remedyforce 管理] > [ユーザーの管理] > [クライアント] からのクライアントの作成 ■ [Remedyforce 管理] > [ユーザーの管理] > [ユーザーの追加と編集] からクライアントを作成 <p>メモ: [設定] > [ユーザーの管理] > [ユーザー] > [salesforce.com Newsletter Settings (salesforce.com ニュースレター設定)] セクションの [Generate new password and notify user immediately (新しいパスワードを生成して、ただちにユーザーに通知します)] チェックボックスがオフで、[新規作成したユーザーに電子メールを送信します] がオンになっている場合、電子メール通知が新しいユーザーに送信されます。</p> <p>この設定を無効にするには、[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [カスタム設定] > [Remedyforce の設定] に移動して、[SendEmailNotificationActiveUsers] 設定を使用します。この設定を false に設定すると、新しく作成したユーザーに電子メール通知が送信されません。デフォルトでは、この設定は true になっています。</p> <p>カスタム設定の値をカスタマイズする方法の詳細については、「カスタム設定値のカスタマイズ」(181 ページ) を参照してください。</p> |
| クライアントの一時的なデータ > 削除 | <p>このセクションでは、[削除] をクリックして、[クライアントユーザーインポート] オブジェクト内の一時的なクライアントデータを削除します。</p> <p>データローダなどのツールを使用してクライアントデータをインポートすると、そのクライアントのデータは一時的に [クライアントユーザーインポート] オブジェクトに格納されます。このデータを削除して、[クライアントユーザーインポート] オブジェクト内に存在するクライアントレコードをクリアする必要があります。[クライアントユーザーインポート] オブジェクト内に同じクライアントレコードが存在する場合は、そのようなクライアントレコードを再度インポートしたときに、重複エラーが発生します。インポートできるクライアントレコードの数は、組織で利用できるユーザーライセンス数によって決定されます。一時的なクライアントデータの削除の成否は、システム管理者に送信される電子メールメッセージによって示されます。</p> <p>メモ: [クライアントユーザーインポート] オブジェクトのクライアントレコードは、クライアントレコードのインポートが完了してから削除することをお勧めします。</p> |

3 適切な設定を選択し、[保存] をクリックします。

Force.com への単一サインオンの導入

BMC ソフトウェアは OneLogin と提携し、Force.com へのシングルサインオンを提供しています。シングルサインオンにより、ユーザーの BMC Remedyforce へのシームレスなアクセスが可能です。詳細は、<http://www.onelogin.com/partners/app-partners/bmc-software> を参照してください。

ユーザーとデータの分離

サービスデスクがサービスを異なるアカウントに提供する場合、役割階層と共有規則を使用して、これらのアカウントで使用される設定データなどのデータを分離できます。設定とデータの分離により、役割階層内の特定部門に属しているアカウントとプロファイルのユーザーは、部門で共有されるデータのみを表示できます。データを分離すると、部門のユーザーは、他の部門に属しているユーザーのデータを表示できなくなります。

次のトピックについて説明します。

- 「データ分離の概要」 (116 ページ)
- 「CMDB データの分離」 (119 ページ)
- 「データ分離のためのベストプラクティス」 (120 ページ)
- 「設定とデータ分離の実装」 (121 ページ)
- 「役割の作成」 (122 ページ)
- 「共有規則の設定」 (124 ページ)
- 「重複レコードの作成の有効化」 (127 ページ)
- 「アカウントへのテーマの割り当て」 (127 ページ)
- 「役割階層によるユーザーの分離」 (128 ページ)
- 「Salesforce ナレッジ記事の分離」 (131 ページ)

データ分離の概要

Salesforce では、データを分離するために、役割階層と共有規則が提供されます。データを分離するには、組織内の部署と、それらの部署をサポートする IT サービスデスクスタッフのマッピング方法を特定します。これらの部署をサポートする IT スタッフの配置方法に基づいて、Salesforce 組織内の役割の階層を作成します。たとえば、組織に次の部署があるとします。

- 経理
- マーケティング
- 人事

ただし、IT サービスデスクは次のように配置されます。

- 経理: IT スタッフグループ A が経理部署に属しているユーザーをサポートします。
- マーケティング: IT スタッフグループ B がマーケティング部署に属しているユーザーをサポートします。
- 人事: IT スタッフグループ C が人事部署に属しているユーザーをサポートします。

この場合、IT スタッフグループ A、B、および C の Salesforce 内のユーザーの 3 つの役割を作成できます。グループ B がマーケティングと人事の 2 つのグループをサポートし、グループ C が存在していない場合、役割を作成する必要があるのはグループ A とグループ B のみです。

役割階層を作成する場合、最初に組織の役割階層の最上位にある役割を作成する必要があります。この役割のユーザーは、役割階層内で何らかの役割を割り当てられるすべてのユーザーが共有するデータを作成します。

注意

ユーザーが役割階層内で何の役割を割り当てられない場合、そのユーザーは分離されたデータを表示できません。このようなユーザーは、分離されていないデータだけを表示できます。たとえば、ブロードキャストオブジェクトが分離されている場合、このようなユーザーは組織のブロードキャストを表示できません。役割階層で役割に割り当てられているユーザーはすべて、組織のブロードキャストを表示できます。

これらの役割に割り当てられたユーザーは、その部門で共有されているデータだけを表示できます。複数のアカウントでユーザーのデータを分離するために、部門を使用できます。部門は組織内の部署に対応します。たとえば、IT サービスデスクが次の部門に配置されます。

- 経理
- マーケティング
- 人事

これらの部門のデータを分離して、マーケティング部門のユーザーが、経理部門や人事部門の緊急度、インパクト、優先度、ステータス、タスクを使用できないようにする必要があります。最初に、ServiceDesk ヘッドなど、役割階層の最上位にある役割を作成します。

組織内の部門とそれらの部門に属しているユーザーのリストを準備します。また、各部門で必要とされる役割を特定します。この情報に基づいて、役割階層に役割を作成します。追加する役割は、階層の最上位にある役割の子となる役割である必要があります。

20.13.01 以降の Remedyforce では、Salesforce プラットフォームのライセンスを使用してクライアントユーザーを作成できるようになりました。このリリース以前は、顧客ポータルマネージャカスタムライセンスを使用してクライアントユーザーを作成していました。使用している Remedyforce のバージョンに基づいて、顧客ポータルマネージャカスタムライセンスを使用してクライアントを作成した場合に、部門内の各役割に対して次のタイプのユーザーが存在します。

- ポータルユーザー：役割階層へのポータルユーザーの割り当ては、ポータルユーザーのアカウントのオーナーが管理します。
- 非ポータルユーザーは、スタッフメンバーではありません。スタッフメンバーは、役割階層で直接追加されます。

管理者の役割が割り当てられるユーザーは、役割の全アカウントのオーナーである必要があります。役割階層内の正しい部門にユーザーを割り当てるために、ユーザーの作成時には、正しい役割とプロフィールを選択することをお勧めします。

たとえば、次の子役割を作成します。

- 経理：経理部門のすべてのユーザーについて、この役割とそれより下位の役割に、経理アカウントのユーザーを割り当てます。
- マーケティング：マーケティング部門のすべてのユーザーについて、この役割とそれより下位の役割に、マーケティングアカウントのユーザーを割り当てます。
- 人事：人事部門のすべてのユーザーについて、この役割とそれより下位の役割に、人事アカウントのユーザーを割り当てます。

顧客ポータルマネージャカスタムライセンスを使用して Salesforce 組織内のクライアントを作成した場合、経理管理者部門の管理者の役割を割り当てられるユーザーは、経理管理者の役割に属しているすべての経理アカウントのオーナーである必要があります。同様に、マーケティング管理者の役割の役割管理者として割り当てられるユーザーは、マーケティング管理者の役割に属しているすべてのマーケティングアカウントのオーナーである必要があります。各部門に同じ要件が適用されます。経理部門の管理者が分離されたオブジェクトのデータを作成すると、そのデータは経理部門で役割に割り当てられたすべてのユーザーと共有されます。

たとえば、ServiceDesk ヘッド役割のユーザーは、「未完了」、「割り当て済み」、「完了済み」のステータスレコードを作成します。経理部門の管理者は、「借方」と「貸方」のステータスレコードを作成します。マーケティング部門の管理者は、「最大価格」と「割引」のステータスレコードを作成します。人事部門の管理者は、「従業員福利厚生」と「ポリシー」のステータスレコードを作成します。次の表に、各部門で使用可能なステータスレコードを示します。

| 役割 | 使用可能なステータスレコード |
|-----------------|--|
| ServiceDesk ヘッド | 未完了、割り当て済み、完了済み、借方、貸方、最大価格、割引、従業員福利厚生、ポリシー |
| 経理管理者 | 未完了、割り当て済み、完了済み、借方、貸方 |
| マーケティング管理者 | 未完了、割り当て済み、完了済み、最大価格、割引 |
| 人事管理者 | 未完了、割り当て済み、完了済み、従業員福利厚生、ポリシー |

役割階層を作成したら、部門内の全ユーザーで、データを分離し、共有する共有規則を作成する必要があります。部門の管理者がデータを作成すると、そのデータは部門内のすべてのユーザーと共有されます。分離されたデータは、次のユーザーと共有されます。

- 管理者が所有しているアカウントのすべてのユーザー
 - 管理者の役割のユーザーよりも下位にあるポータル役割のすべてのユーザー
- セルフサービスクライアント用に、セルフサービスのテーマを分離できます。また、セルフサービスのデフォルトを設定できます。管理者役割のユーザーは、部門のアカウントにテーマを割り当てることだけが可能です。

BMC Remedyforce では次のオブジェクトについてデータの分離がサポートされます。

- アカウント
- インパクト
- ステータス
- 基本要素、基本関係、ビジネスサービス
- インシデント
- タスク

メモ: 構成アイテムとサービスの分離のために使用

- ブロードキャスト
- ナレッジ記事
- テンプレート
- カテゴリ
- 優先度
- 緊急度
- カテゴリタイプ
- リクエスト定義
- ユーザー
- 連絡先
- 説明の定型文
- カスタムアクション
- 解決方法の定型文

セルフサービスでは、次のオブジェクトについてデータの分離がサポートされます。

- ブロードキャスト
- 優先度
- 基本要素、基本関係、ビジネスサービス
- リクエスト定義

メモ: 構成アイテムとサービスの分離のために使用

- カテゴリ
- 緊急度
- インパクト
- テンプレート

メモ: トップリクエストの分離のためにも使用

- ナレッジ記事

メモ: トップナレッジ記事の分離のためにも使用

重要

[Remedyforce 管理] タブで使用可能な設定は、組織内のすべてのユーザーで同じように動作します。

CMDB データの分離

BMC Remedyforce Configuration Management Database (CMDB) を分離する場合、基本要素、基本関係、ビジネスサービスオブジェクトについて、データ分離を設定する必要があります。これらのオブジェクトの共有モデルを [Private (個人)] に変更して、必要な共有規則を作成すると、役割階層内の部門のユーザーは、これらのサービスとその部門で共有されている構成アイテム (CI) だけを表示できます。CMDB を分離した後、CI エクスプローラには、部門で共有されている CI だけが表示されます。親 CI が部門で共有されていない場合、その親 CI は、CI エクスプローラには表示されません。

データ分離のためのベストプラクティス

データ分離を実装する場合、次のベストプラクティスに従うことをお勧めします。

- 役割階層の複数の部門で使用されるデータ間にリンクを作成しないでください。

たとえば、マーケティング部門は「キャンペーン」カテゴリ、人事部門は「採用」カテゴリを使用します。システム管理者は、「キャンペーン」カテゴリと「採用」カテゴリの間に、親子関係を作成しないでください。これらのカテゴリの間に関係を作成した場合、マーケティング部門と人事部門のユーザーは、カテゴリツリーでこれらのカテゴリを表示できないことがあります。

- 異なる部門で使用される設定データを組み合わせないでください。

たとえば、ある部門のサービスリクエスト定義で使用するリクエスト詳細テンプレートを、別の部門のリクエスト詳細テンプレートに変更すべきではありません。具体例を挙げると、マーケティング部門の役割管理者は、キャンペーンリクエスト詳細テンプレートを作成します。経理部門の管理者は、購入リクエスト詳細テンプレートを作成します。マーケティング部門の管理者は、キャンペーンリクエスト詳細テンプレートを使用するサービスリクエスト定義を作成します。この場合、システム管理者は、マーケティング部門のサービスリクエスト定義を更新して、経理部門の購入リクエスト詳細テンプレートを使用してはなりません。

- 顧客ポータルマネージャカスタムライセンスを使用してクライアントを作成した場合、部門管理者は部門がサポートしているすべてのアカウントのオーナーである必要があります。

Salesforce プラットフォームのライセンスを使用してクライアントを作成した場合は、クライアントアカウントごとに、部門管理者の下に直接個別の部門を作成します。この例では、スタッフメンバーの部門は個別の部門である必要があります。

設定とデータ分離の実装

次の表に、データの分離の実装で役立つ手順の概要を示します。

| 手順 | 関連情報 |
|-------------------------|---|
| 必要なユーザー、アカウント、プロフィールの作成 | <p>必要なユーザー、アカウント、プロフィールがすべて Salesforce 組織に存在する場合は、この手順をスキップします。ただし、必要なユーザー、アカウント、プロフィールが存在しない場合は、まずそれらを作成します。詳細は、「ユーザーの追加または編集」(89 ページ)、「アカウントの作成」(91 ページ)、「プロフィールの管理」(107 ページ)を参照してください。</p> <p>サービスデスクの変更管理者プロフィールには、部門管理者が必要なすべてのアクセス権限が含まれています。このため、このプロフィールを複製して部門管理者ユーザーを作成するために使用できるプロフィールを複製し、次のカスタムオブジェクトの [カスタムオブジェクトの権限] セクションの [読み取り]、[作成]、[編集]、および [削除] のチェックボックスが確実にオンになるようにすることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ カスタムアクション ■ フルフィルメントの入力値 ■ フルフィルメントのマッピング ■ プロセスコントロール ■ プロセステンプレート ■ リクエスト定義 |
| 役割階層の役割の作成 | <p>ビジネス要件に従って、必要な役割のリストを作成します。役割を作成する場合、必要なユーザーを役割に割り当てます。詳細は、「役割の作成」(122 ページ) および https://na12.salesforce.com/help/doc/en/admin_roles.htm を参照してください。</p> |
| 共有規則の設定 | <p>組織内の役割を識別しました。同様に、分離する情報を識別します。たとえば、部署ごとに個別のカテゴリを必要とするとします。この場合、さまざまな部門のカテゴリを分離する共有規則を設定します。データを分離するすべてのオブジェクトについて、組織全体のデフォルトを個人に設定していることを確認します。詳細は、「共有規則の設定」(124 ページ)を参照してください。</p> |

| 手順 | 関連情報 |
|---|--|
| 異なる部門内のユーザーが、重複するレコードを作成できるように、重複するレコードの作成を禁止する検証規則を無効にします。 | 組織の異なる部門で、分離するオブジェクトの同じ値を必要とすることがあります。たとえば、緊急度オブジェクトを分離し、すべての部門で、高、中、低として緊急度の値を必要とするとします。デフォルトでは、オブジェクトが同じであるため、重複レコードは許可されません。ただし、「重複レコードの作成の有効化」(127 ページ) で説明している手順を使用して、異なる部門のユーザーが重複レコードを作成できるようにすることができます。 |
| (オプション) アカウントへのテーマの割り当て | 異なるアカウントのユーザーが異なるアプリケーションのルックアップフィールドを使用できるようにするには、アカウントにテーマを割り当てます。詳細は、「アカウントへのテーマの割り当て」(127 ページ) を参照してください。 |
| 異なる部門のユーザーの分離 | デフォルトでは、すべての部門のユーザーがユーザールックアップ (スタッフメンバーが別のスタッフメンバーにレコードを割り当てるために使用するルックアップなど) に表示されます [インシデント]、[インシデントコンソール]、[タスク]、[タスクコンソール]、[変更リクエスト]、[変更コンソール]、[ブロードキャスト]、[問題]、[問題コンソール]、および [リリース] の各タブで、すべてのユーザーがルックアップに表示されます。スタッフメンバーが誤ったユーザーを選択した場合、エラーが表示されます。詳細は、「役割階層によるユーザーの分離」(128 ページ) を参照してください。 |

役割の作成

Salesforce では、役割は階層で表示されます。ビジネスとサービスデスクの要件に基づいて、役割を作成し、それらの役割にユーザーを割り当てることができます。

▶ 役割を作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [役割] を選択します。
- 3 [Select User Role View (ユーザー役割のビューを選択)] ドロップダウンリストから、[Show in tree view (ツリービューで表示)] を選択します。
このビューでは、役割間の親子関係を表示できます。
- 4 [Add Role (役割の追加)] をクリックします。
役割の表示と編集について詳細は、https://na14.salesforce.com/help/doc/en/users_role_view.htm を参照してください。
- 5 [ラベル] フィールドに、役割のラベルを入力します。

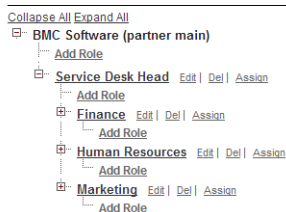
- 6 [役割名] フィールドに、役割の名前を入力します。
- 7 [This role reports to (この役割の上位の役割)] ルックアップをクリックします。
- 8 [ルックアップ] ウィンドウで、該当する役割を選択します。
- 9 [保存] をクリックします。

このユーザーシナリオでは、最初に役割階層の最上位にある役割を作成します。次に、Service Desk ヘッドの役割の子として経理、マーケティング、人事の役割を作成します。

Creating the Role Hierarchy

You can build on the existing role hierarchy shown on this page. To insert a new role, click **Add Role**.

Your Organization's Role Hierarchy



- 10 次のアクションを実行して、役割にユーザーを割り当てます。
 - a 役割の横にある [割り当て] をクリックします。
 - b [Available Users (使用可能なユーザー)] ドロップダウンリストから、割り当てるユーザーのタイプを選択します。

[Available Users (使用可能なユーザー)] ドロップダウンリストで役割を選択すると、その役割に属するすべてのユーザーがリストの下のカラムに表示されます。

- c リストの下のカラムで役割に割り当てるユーザーを選択します。

注意

役割階層へのポータルユーザーの割り当ては、ポータルユーザーのアカウントのオーナーが管理します。

- d 選択したユーザーを [Available Users (使用可能なユーザー)] リストから [Selected Users (選択したユーザー)] リストに移動するには、右向き矢印キーをクリックします。

- e [保存] をクリックします。

このユーザーシナリオでは、経理アカウントのすべてのユーザーを、役割階層の経理部門にある該当する役割に割り当てます。次に、マーケティングアカウントのすべてのユーザーを、役割階層のマーケティング部門にある該当する役割に割り当てます。次に、人事アカウントのすべてのユーザーを、役割階層の人事部門にある該当する役割に割り当てます。

注意

ユーザーを役割管理者として割り当てる場合、そのユーザーが役割のすべてのアカウントを所有していることを確認する必要があります。

共有規則の設定

正しいデータ分離は、慎重に計画された役割階層と共有規則によって実現できます。サービスデスク要件に基づいて、必要な共有規則を決定します。

共有規則を次のように作成します。

- 役割階層の最上位にある役割の共有規則を作成します。
- 役割階層内の各役割管理者に、その部門に属するユーザーとデータを共有するための共有規則を作成します。

▶ 共有規則を設定するには

- 1 [設定] > [Security Controls (セキュリティコントロール)] > [Sharing Settings (共有設定)] の順に選択します。
- 2 [Organization-Wide Defaults (組織全体のデフォルト)] セクションで、[編集] をクリックします。
- 3 オブジェクトに分離したいデータがある場合、[Default Access (デフォルトの権限)] ドロップダウンリストから [Private (個人)] を選択します。

BMC Remedyforce Configuration Management Database (CMDB) を分離する場合、基本要素、基本関係、ビジネスサービスオブジェクトについて、データ分離を設定する必要があります。

- 4 **「Grant Access Using Hierarchies（階層による権限の付与）」** チェックボックスをオンにします。

| Object | Default Access | Grant Access Using Hierarchies |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Lead | Public Read/Write/Transfer | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Account, Contract and Asset | Public Read/Write | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Contact | Controlled by Parent | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Opportunity | Public Read Only | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Case | Public Read/Write/Transfer | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Campaign | Public Full Access | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Activity | Private | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Calendar | Hide Details and Add Events | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Price Book | Use | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Access Point | Public Read/Write | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Account Configuration Item | Public Read/Write | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Account On System | Public Read/Write | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Action | Public Read/Write | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Activity | Private | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ad Group | Public Read/Write | <input checked="" type="checkbox"/> |

- 5 **「保存」** をクリックします。
- 6 役割階層内のすべてのユーザーがすべてのデータを共有するには、役割階層内の最下位の役割を除き、最上位にある役割を含めたすべての役割に対する共有規則を作成します。データを分離する各オブジェクトと、役割階層内の各役割に対して、次のアクションを実行します。
- a **「Manage sharing settings for（共有設定の管理対象）」** ドロップダウンリストから、目的のオブジェクトを選択します。

この例では、経理の役割を割り当てられたユーザーだけが、経理アカウント用のブロードキャストを表示できるようにします。**「Manage sharing settings for（共有設定の管理対象）」** ドロップダウンリストから **「ブロードキャスト」** を選択して、次にブロードキャストオブジェクトに対して、**「Grant Access Using Hierarchies（階層による権限の付与）」** チェックボックスをオンにします。

- b **「<オブジェクト名> Sharing Rules（共有規則）」** セクションで **「新規」** をクリックします。

- c **「ラベル」** フィールドに、共有規則のラベルを入力します。
- d **「規則名」** フィールドに、共有規則の名前を入力します。
- e **「Step 2: Select your rule type（手順2：規則タイプの選択）」** セクションで、**「Based on record owner（レコードオーナーに基づく）」** オプションがオンになっていることを確認します。
- f **「Step 3: Select which records to share（手順3：共有するレコードの選択）」** セクションで、最初のドロップダウンリストから **「Roles（役割）」** を選択します。

- g [Step 3: Select which records to share (手順3: 共有するレコードの選択)] セクションで、2 番目のドロップダウンリストから目的のレコードを選択します。
- この役割を選択すると、選択した役割内のユーザーの <オブジェクト名> レコードが共有されます。たとえば、緊急度オブジェクトについて共有規則を作成している場合は、最上位の役割を持つユーザーのすべての緊急度レコードが共有されます。
- h [Step 4: Select the users to share these records with (手順4: これらのレコードの共有相手とするユーザーの選択)] セクションで、[Roles, Internal and Portal Subordinates (役割、内部、ポータルの下位)] を選択します。
- i [手順4: これらのレコードの共有相手とするユーザーの選択] セクションで、2 番目のドロップダウンリストから、組織の最上位の役割を選択します。
- この役割を選択すると、<オブジェクト名> レコードは、その役割のすべてのユーザー、その役割の下位にある役割のすべてのユーザー、その役割の下位にあるポータル役割のすべてのユーザーと共有されます。たとえば、緊急度オブジェクトについて共有規則を作成している場合、すべての緊急度レコードは、パートナーポータルと顧客ポータルの役割を含めて、その役割のすべてのユーザー、その役割の下位にある役割のすべてのユーザーと共有されます。
- j [Step 5: Select the level of access for the users (手順5: ユーザーの権限レベルの選択)] セクションで、その役割のユーザーに付与するアクセスタイプを選択します。
- 読み取り、または読み取り・書き込みの権限の付与を選択できます。

- k [保存] をクリックします。
- l 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。
- この例では、すべてのデータを役割階層内のすべての役割と共有するために、Service Desk ヘッドの役割に共有規則を作成します。
- 詳細は、https://na14.salesforce.com/help/doc/en/security_sharing_rules_create_cust_obj.htm を参照してください。

この例では、すべてのデータを役割階層内の経理部門のすべての役割と共有するために、経理部門の役割管理者に共有規則を作成します。次に、すべてのデータを役割階層内のマーケティング部門のすべての役割と共有するために、マーケティング部門の役割管理者に共有規則を作成します。次に、すべてのデータを役割階層内の人事部門のすべての役割と共有するために、人事部門の役割管理者に共有規則を作成します。

重複レコードの作成の有効化

このセクションでは、異なる部門内のユーザーが、重複するレコードの作成を禁止する検証規則を無効にして、重複するレコードを作成できるようにする手順を説明します。

▶ 重複レコードの作成を可能にするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 目的の <カスタムオブジェクト名> をクリックします。
- 3 [検証規則] セクションで、目的の検証規則の [アクション] カラムにある [編集] をクリックします。

分離後に、異なる部門で同じ名前のカテゴリ、テンプレート、インパクト、緊急度などのレコードを使用する場合、これらのオブジェクトについて次の検証規則を無効にする必要があります。

| オブジェクト | 検証規則 |
|--------|------------------------------|
| カテゴリ | Unique_Category_Id |
| テンプレート | templateNameUniqueValidation |
| インパクト | UniqueImpactIdCheck |
| 緊急度 | UniqueUrgencyCheck |

- 4 [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
- 5 [保存] をクリックします。

リクエスト定義、カスタムアクション、CI、基本要素のサービスのオブジェクトについては、重複するレコードを作成できません。BMC Remedyforce では、データを正しく処理するために、リクエスト定義オブジェクトの固有なレコードが必要です。

アカウントへのテーマの割り当て

複数のアカウントのアプリケーションのルックアンドフィールを区別するには、アカウントにテーマを割り当てます。

▶ アカウントにテーマを割り当てるには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [ブランディング] を選択します。

- 3 **[Assign Theme to Accounts (テーマをアカウントに割り当て)]** リンクをクリックします。
- 4 **[テーマのアカウントの選択]** ウィンドウで、目的のアカウントを選択します。
- 5 右矢印をクリックして、選択したアカウントを**[使用可能なアカウント]** リストから**[選択したアカウント]** リストに移動します。
- 6 (オプション) 選択したテーマに割り当てられないアカウントを削除するには、**[選択したアカウント]** リストで目的のアカウントを選択し、左矢印をクリックして、選択したアカウントを**[選択したアカウント]** リストから**[使用可能なアカウント]** に移動します。
- 7 **[適用]** をクリックして、選択したテーマへのアカウント割り当てを保存します。
選択したテーマは、セルフサービスクライアントがログインした後に使用可能になります。
- 8 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。
- 9 **[保存]** をクリックします。

選択したテーマはデフォルトのテーマになり、セルフサービスクライアントがログインした後、そのクライアントはテーマを使用できるようになります。セルフサービスのログインページは、すべてのセルフサービスクライアントに対して、デフォルトのテーマで表示されます。次のユーザーに対して、デフォルトのテーマが表示されます。

- 割り当てられたテーマを持っていないアカウントのすべてのポータルユーザー。
- セルフサービスを使用するすべての非ポータルユーザー。

役割階層によるユーザーの分離

組織内でデータ分離を実装した場合は、ユーザーを分離することをお勧めします。

ルート役割の直下のレベルでユーザーが分離されます。たとえば、ServiceDesk ヘッドのルート役割の下に、ServiceDesk 内の次の役割およびサブ役割があります。

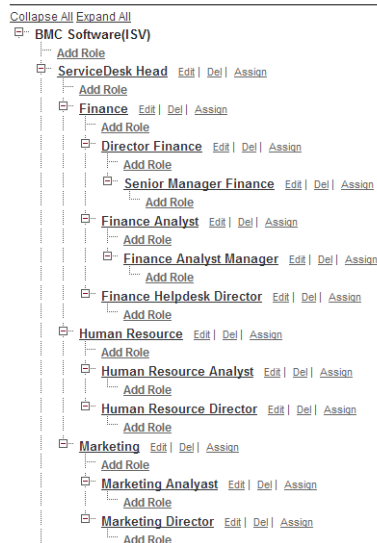
| 役割 | サブ役割 |
|---------|----------------------------------|
| 経理 | 経理部署の責任者、経理アナリスト、経理部署のヘルプデスクの責任者 |
| マーケティング | マーケティングアナリストおよびマーケティング部署の責任者 |
| 人事 | 人事アナリストおよび人事部署の責任者 |

次の図に、役割階層を示します。

Creating the Role Hierarchy

You can build on the existing role hierarchy shown on this page. To insert a new role, click **Add Role**.

Your Organization's Role Hierarchy



ServiceDesk ヘッド役割の直下で、ユーザーが役割ごとに分離されます。この例を利用して、ユーザーの分離方法を理解するために役立ついくつかの重要なポイントを説明します。

- クライアント、オーナー、または変更イニシエータを選択すると、すべてのユーザーが表示されます。ただし、レコードの保存中は、役割階層に属していないユーザーを選択すると、エラーが表示されます。たとえば、経理アナリスト役割のユーザーに対して、すべてのユーザーが表示されます。ユーザーが人事役割の子に対してインシデントを作成する場合、ユーザーがレコードを保存すると、エラーが表示されます。
- 経理役割階層のスタッフメンバーは、経理役割階層のみに属しているクライアントに対してインシデントを作成できます。
- 経理役割階層のスタッフメンバーは、経理役割階層のみに属しているユーザーに対してインシデントまたはその他のレコードを割り当てることができます。
- 経理役割階層のスタッフメンバーは、マーケティングまたは人事の役割階層に属しているクライアントに対してインシデントを作成することはできません。
- 経理役割階層のスタッフメンバーは、マーケティングまたは人事の役割階層に属しているユーザーに対してインシデントまたはその他のレコードを割り当てることができません。
- 経理部門のスタッフメンバーがクライアントを選択する際、次のタイプのユーザーを使用可能です。
 - 役割階層の経理部門に属しているユーザーが所有しているすべてのアカウントのポータルユーザー。
 - 役割階層の経理部門に属している役割のすべての非ポータルユーザー。この役割は、非ポータルユーザーの作成時に非ポータルユーザーに割り当てられます。

- すべてのシステム管理者ユーザー。これらのユーザーのプロファイルには、すべてのデータの表示権限とすべてのデータの変更権限が与えられます。権限についての詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/admin_userperms.htm を参照してください。
- 経理部門のスタッフメンバーがスタッフメンバーを選択する際、次のタイプのユーザーを使用可能です。
 - 役割階層の経理部門に属している役割のすべてのスタッフメンバーユーザー。この役割は、スタッフメンバーユーザーの作成時にスタッフメンバーユーザーに割り当てられます。
 - すべてのシステム管理者ユーザー。これらのユーザーのプロファイルには、すべてのデータの表示権限とすべてのデータの変更権限が与えられます。権限についての詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/admin_userperms.htm を参照してください。

これらのポイントはすべて、人事およびマーケティングの役割にも当てはまります。

▶ 役割階層に基づいてユーザーを分離するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザー設定] を選択します。
- 3 [設定の分離] セクションで、[役割階層データの入力] ボタンをクリックします。

更新された役割階層データを BMC Remedyforce に入力するバッチプロセスを開始するには、最初にこのボタンをクリックします。役割階層によっては、バッチプロセスの完了に数分かかることがあります。

注意

[Segregate Users (ユーザーの分離)] チェックボックスをオンにした後で [Populate Role Hierarchy Data (役割階層データの入力)] ボタンをクリックした場合、バッチプロセスの実行中に役割階層に適用された変更は、レコードの作成時または割り当て時には反映されません。

[Segregate Users (ユーザーの分離)] チェックボックスをオンにしても、[Populate Role Hierarchy Data (役割階層データの入力)] ボタンをクリックしていない場合、ユーザーデータが正しく分離されないことがあります。

役割階層を更新しても、[Populate Role Hierarchy Data (役割階層データの入力)] ボタンをクリックして役割階層データを入力していない場合、ユーザーデータが正しく分離されないことがあります。

- 4 [Segregate Users (ユーザーの分離)] チェックボックスをオンにします。

重要

バッチプロセスが完了すると、役割による階層データの入力について、成功または失敗を通知する電子メールを受信します。このチェックボックスは、バッチジョブの成功を通知する電子メールを受信した場合にだけオンにします。

- 5 [保存] をクリックします。

Salesforce ナレッジ記事の分離

Salesforce ナレッジ記事を使用するには、Salesforce ナレッジライセンスがあり、ユーザーに Salesforce ナレッジ機能のライセンスが必要です。Salesforce ナレッジ記事を分離する場合、目的の記事タイプを作成する必要があります。次に、役割階層の部門に割り当てられたユーザーが、Salesforce ナレッジ記事の作成時に、割り当てられた記事タイプだけを使用するようにする必要があります。この例では、記事タイプとして、セールスコールと顧客問題を作成します。役割階層のマーケティング部門のユーザーだけが、この記事タイプを使用して、Salesforce ナレッジ記事を作成できるようにする必要があります。役割階層の経理と人事部門のユーザーは、Salesforce ナレッジ記事の作成に、これらの記事タイプを使用することはできません。

Salesforce ナレッジ記事を分離する際、役割階層内の他の部門と共有していない記事タイプの読み取り権限と作成権限を削除する必要があります。制限される部門のすべてのユーザーのプロファイルから、これらの権限を削除します。この例では、経理と人事部門のユーザーのプロファイルから読み取りと作成の権限を削除し、これらの部門のユーザーが、マーケティング部門の Salesforce ナレッジ記事を表示できないようにします。

Salesforce の記事タイプの作成について詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/knowledge_article_types_create.htm を参照してください。Salesforce ナレッジ記事の作成について詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/knowledge_article_create.htm を参照してください。

注意

Salesforce 組織で拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの有効化を有効にしている場合、Salesforce のナレッジ記事を分離する手順が異なります。拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの使用についての詳細は、http://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=users_profiles_using_enhanced_ui.htm&language=en_US を参照してください。

▶ Salesforce ナレッジ記事を分離するには

- 1 目的の記事タイプを作成します。

Salesforce の記事タイプの作成について詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/knowledge_article_types_create.htm を参照してください。

- 2 Salesforce の設定領域の場合、[設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。
- 3 Remedyforce アプリケーションの場合、次の手順を実行します。
 - a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
- 4 [プロファイル名] カラムで、特定部門のユーザーの <プロファイル名> をクリックします。

- 5 **【編集】** をクリックします。
- 6 **【Article Type Permissions（記事タイプの権限）】** セクションで、役割階層内の他の部門と共有していない記事タイプの **【読み取り】** と **【作成】** チェックボックスをオフにします。

| Article Type Permissions | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Basic Access | | | |
| | Read | Create | Edit | Delete |
| FAQs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| French FAQ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Known Erros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| New | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PROBLEMS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Products | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- 7 **【保存】** をクリックします。
- 8 制限される部門のユーザーのすべてのプロフィールについて、手順 4 ～手順 7 を繰り返します。

Salesforce 組織の設定

ここでは、Salesforce 組織の設定について説明します。

次のセクションで構成されています。

- 組織のデフォルトの営業時間と休業日の設定 (133 ページ)
- Salesforce Chatter のフィード追跡の有効化 (134 ページ)
- 組織に対応した Salesforce Mobile の設定 (134 ページ)

組織のデフォルトの営業時間と休業日の設定

組織のデフォルトの営業時間、営業時間に関連付けられたタイムゾーン、休業日を設定する必要があります。これにより、設定された値を使用して期限日を計算できるようになります。

組織の営業時間を設定するには、[設定] > [会社のプロファイル] > [営業時間] の順に選択します。詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=customize_supporthours.htm§ion=Customizing を参照してください。

組織の休業日を設定するには、[設定] > [会社のプロファイル] > [休業日] の順に選択します。詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=customizesupport_holidays.htm§ion=Customizing を参照してください。

Salesforce Chatter のフィード追跡の有効化

管理パッケージをインストールしたら、カスタムオブジェクトとそのフィールドに対してフィード追跡を有効にする必要があります。フィード追跡は、各オブジェクトにつき 20 フィールド有効にできます。有効化されたフィールドに対する更新は、Chatter フィードに表示されます。

次のカスタムオブジェクトとそのフィールドについて、フィード追跡を有効にします。

- ブロードキャスト
- インシデント
- FAQ
- 変更リクエスト
- 基本要素：構成アイテムに加えられた投稿、コメント、フィールドの更新を表示するには、このオブジェクトのフィード追跡を有効にします。

フィード追跡の有効化についての詳細は、
https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=collab_overview.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

注意

既存のオブジェクトまたはカスタムオブジェクトにカスタムフィールドを追加した場合、それらのフィールドに対する変更を Chatter フィードで追跡するには、フィード追跡を有効にする必要があります。

組織に対応した Salesforce Mobile の設定

Salesforce Mobile を使用すると、BlackBerry®、Treo™、iPhone™、Windows Mobile® などのモバイルデバイスを使用して、組織の最新のデータにアクセスすることができます。スタッフメンバーがモバイルデバイスからデータにアクセスできるようにするには、次の手順に従って Salesforce Mobile を設定する必要があります。

- 手順 1 モバイルデバイスの設定を作成します。
- 手順 2 ユーザーおよびプロファイルをモバイルデバイスの設定に割り当てます。
- 手順 3 必要なデータセットをモバイルデバイスの設定に追加します。
- 手順 4 Salesforce Mobile に表示するタブを選択します。
- 手順 5 [インシデント] オブジェクトのモバイルビューを作成します。
- 手順 6 必要なフィールドを [インシデント] オブジェクトのページレイアウトに追加します。
- 手順 7 Salesforce Mobile をモバイルデバイスにダウンロードして有効にします。

次の Salesforce Mobile の設定を使用すると、Salesforce Mobile から BMC Remedyforce にアクセスしたときに、新しいインシデントレコードを作成したり、BMC Remedyforce のインシデントレコードを更新したりできます。

Salesforce Mobile についての詳細は、
https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=overview_appxmobile.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

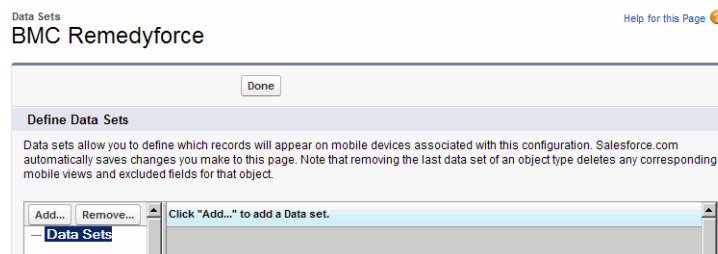
注意

サンドボックスでセルフサービスが設定されている場合、モバイルデバイスの BMC Remedyforce モバイルアプリケーションからセルフサービスに接続することはできません。

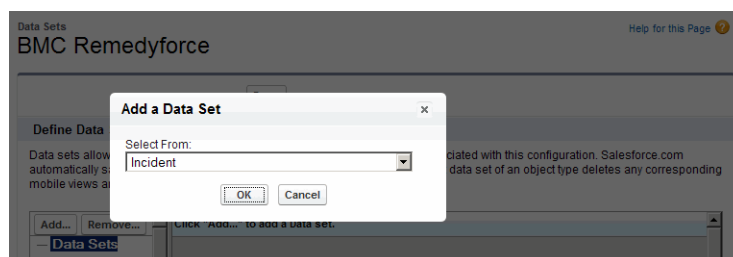
▶ 組織に対応した Salesforce Mobile の設定を実行するには

- 1 [設定] > [モバイル管理] > [Salesforce モバイル] > [設定] の順に選択します。
- 2 [新規モバイルデバイスの設定] をクリックします。
- 3 https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=creating_mobile_configs.htm&loc=help&hash=topic-title の手順に従って、モバイルデバイスの設定の値を入力します。
- 4 [保存] をクリックします。
- 5 [データセット] セクションで、[編集] をクリックします。
- 6 [データセットの定義] セクションで、[追加] をクリックします。

データセットの定義についての詳細は、
https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=creating_data_sets.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。



- 7 [データセットの追加] ウィンドウで、[次から選択] ドロップダウンリストから [インシデント] データセットを選択します。



- 8 [OK] をクリックします。

- 9 [レコードのオーナーシップでフィルタリング] セクションで、[すべてのレコード] オプションを選択します。
- 10 次の値を使用して、[インシデント] データセットに対する条件を [フィールドでフィルタリング] で作成します。

State Open equals True

Define Data Sets
Data sets allow you to define which records will appear on mobile devices associated with this configuration. Salesforce.com automatically saves changes you make to this page. Note that removing the last data set of an object type deletes any corresponding mobile views and excluded fields for that object.

Incident

Filter By Record Ownership [How do I choose?](#)

☒ All Records
☐ User's Records
☐ User's Team's Records
☐ None (Search Only)

Filter By Field

| | | |
|------------|----------|------|
| State Open | equals | True |
| --None-- | --None-- | |
| --None-- | --None-- | |
| --None-- | --None-- | |
| --None-- | --None-- | |

- 11 [データセット] セクションで、[データセット] を選択します。
- 12 [追加] をクリックします。
- 13 [データセットの追加] ウィンドウで、[次から選択] ドロップダウンリストから [カテゴリ] データセットを選択します。
- 14 [OK] をクリックします。
- 15 次のデータセットについて、手順 11 ～手順 14 を繰り返します。
 - インパクト
 - ステータス
 - 緊急度
- 16 [データセット] セクションで、[ステータス] データセットを選択します。

- 17 次の値を使用して、[ステータス] データセットに対する条件を [フィールドでフィルタリング] で作成します。

Applies to Incident equals True

- 18 [最大レコード数の設定] セクションで、このデータセットがモバイルデバイスに転送できる最大レコード数を定義します。
- 19 [終了] をクリックします。
- 20 [モバイルタブ] セクションで、[編集] をクリックします。
- 21 [タブのカスタマイズ] をクリックします。
- 22 [使用可能なタブ] リストで [インシデント] タブを選択し、右矢印をクリックして [インシデント] タブを [選択したタブ] リストに移動します。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customize_mobile_tabs.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

- 23 [保存] をクリックします。

- 24 [モバイルビュー] セクションで、[オブジェクトの選択] リストから [インシデント] オブジェクトを選択します。
- 25 [新規モバイルビュー] をクリックします。
- 26 [手順 1. ビュー名の入力] セクションで、[名前] フィールドに「Open Incident」と入力します。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=creating_mobile_views.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 27 [手順 3. 表示するフィールドの選択] セクションで、[インシデント番号] フィールドおよび [期限日時] フィールドを選択します。
- 28 [手順 4. 並べ替え順序の定義] セクションで、[並べ替えの基準] ドロップダウンリストから [期限日時] を選択します。
- 29 [並び順] ドロップダウンリストから、[降順] を選択します。
- 30 [保存] をクリックします。
- 31 Salesforce Mobile を、<http://mobile.salesforce.com/setup> からモバイルデバイスにダウンロードします。
- 32 有効な資格情報を使用して Salesforce Mobile にログオンし、アプリケーションを有効にします。

[インシデント] タブには、[期限日時] フィールドで並べ替えられた「未完了のインシデント」が表示されます。

BMC Remedyforce の設定

スタッフユーザーが使用できるよう BMC Remedyforce を設定します。

次のセクションで構成されています。

- アクションの処理 (139 ページ)
- カテゴリの作成 (142 ページ)
- カテゴリタイプレコードの作成 (146 ページ)
- インパクトの作成 (147 ページ)
- 緊急度の作成 (148 ページ)
- 優先度の作成 (149 ページ)
- サービスリクエスト定義の作成 (417 ページ)
- 標準説明の作成 (151 ページ)
- ステータスレコードの作成 (152 ページ)
- 提案されたオーナーの設定 (153 ページ)
- テンプレートの作成 (156 ページ)

アクションの処理

スタッフメンバーの時間を節約するために、スタッフメンバーが実行する共通アクションに対してカスタムアクションを追加できます。これらのアクションは、スタッフメンバーがレコードの **【アクション履歴】** セクションで使用できます。スタッフメンバーはレコードの **【アクション履歴】** セクションで **【新規アクション】** ボタンをクリックして、**【アクション履歴】** セクションに必要な詳細とレコードに追加されるアクションを入力する必要があります。たとえば、インシデントのクライアントから受けた問い合わせを記録するとします。インシデントオブジェクトに対する **【Client Call (クライアントコール)】** カスタムアクションを追加する必要があります。クライアントが問い合わせると、スタッフメンバーは **【Client Call (クライアントコール)】** アクションを追加して、会話の詳細を保存します。これらの詳細は、レコードの **【アクション履歴】** セクションで使用できます。

次のトピックについて説明します。

- アクションの概要 (139 ページ)
- アクションの作成 (140 ページ)
- アクションのコピー (141 ページ)
- アクションの削除 (142 ページ)

アクションの概要

アクションレコードは、アグリーメント、ブロードキャスト、変更リクエスト、構成アイテム、インシデント、問題、リリース、タスクなどを処理する際に実行された手順の詳細を記録する目的で使用します。BMC Remedyforce には、次のタイプのアクションレコードが用意されています。

- システムアクション：これらのアクションレコードは、スタッフメンバーが **【新規アクション】** をクリックしても表示されません。これらのアクションは、アクションの発生時にレコードに追加されます。たとえば、セルフサービスからレコード（インシデントまたはサービスリクエスト）が作成されると、**【Incident Opened From Self Service (セルフサービスから開かれたインシデント)】** アクションが **【アクション履歴】** セクションのレコードに追加されます。次の事前定義済みシステムアクションが用意されています。
- Approval Information（承認情報）：このアクションレコードはインシデントまたはサービスリクエストの **【承認履歴】** セクションを更新するために使用されます。このアクションは Visualforce ページレイアウト UI のみで使用されます。**【Remedyforce 管理】** タブを使用してアクションにアクセスしている場合、このアクションは無効です。
- Incident Opened From Self Service（セルフサービスから開かれたインシデント）：このアクションは、セルフサービスでクライアントによって開かれる場合に、インシデントまたはサービスリクエストに追加されます。
- プロセス実行の失敗：このアクションは、Visualforce ページレイアウト UI での承認プロセスでエラーが発生した場合に、インシデントまたはサービスリクエストの **【承認履歴】** セクションに追加されます。**【Remedyforce 管理】** タブを使用してアクションにアクセスしている場合、このアクションは無効です。

注意

スタッフメンバーは、システムアクションレコードを編集したり削除したりできません。

- ユーザーが作成したアクション：これらのアクションレコードはシステム管理者によって追加されます。必要に応じて、そのようなアクションを変更したり削除したりできます。たとえば、最新のオペレーティングシステムをインストールするアクションレコードを作成できます。

次のモジュールのレコードにアクションを作成できます。


- アグリーメント
- ブロードキャスト
- 変更リクエスト
- 構成アイテム
- インシデント
- 問題
- リリース
- タスク

アグリーメントに対してアクションを追加する場合、サービス目標のマイルストーンの設定時にアグリーメントにアクションを割り当てることができます。

アクションの作成

レコードの **［アクション履歴］** セクションまたは **［補足情報］** セクションで追加されたユーザーアクションのみを追加できます。

▶ アクションを作成するには

- 1 **［Remedyforce 管理］** タブをクリックします。
- 2 **［ホーム］** ページで、**［アプリケーションの設定］** タイルをクリックし、メニューから **［アクション］** を選択します。
- 3 **［アクション］** リストビューで、 をクリックします。
- 4 **［アクション］** フィールドに、アクションの名前を入力します。
- 5 **［省略形］** フィールドに、アクションに割り当てる短いラベルを入力します。

チャートまたはレポートを作成する場合は、このフィールドを使用して、チャートまたはレポート内で現在のアクションレコードを表すことができます。このフィールドは、最小限の画面領域しか使用しないため、チャートまたはレポート内でより多くのデータを表示することが可能です。

- 6 **［適用先］** セクションで、次の中から該当するオプションを選択します。
- 7 **［詳細］** セクションで、該当する値を選択します。

- **編集を有効化**：スタッフメンバーがレコードにアクションを追加する際に、編集のためにアクションレコードを開く場合は、このチェックボックスをオンにします。

注意

〔Client Note (クライアントメモ)〕アクションにこのチェックボックスをオンにしても、スタッフメンバーは〔Client Note (クライアントメモ)〕アクションの編集や保存ができません。〔Client Note (クライアントメモ)〕アクションは、セルフサービスクライアントが排他的に使用するものです。この制限は、セルフサービスクライアントが追加したメモを、スタッフメンバーが編集できないようにするために追加されました。

- **セルフサービスに表示**：クライアントがセルフサービスで補足情報レコードを追加、変更、削除する際に割り当てられるデフォルトアクションの1つとして、アクションを指定する場合は、このチェックボックスをオンにします。
- **時間の追跡**：アクションを完了する時間を追跡する場合は、このチェックボックスをオンにします。

スタッフメンバーがアクションの詳細を追加する際に使用できる〔所要時間〕フィールドに時間が記録されます。

8 〔保存〕をクリックします。

9 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、〔インアクティブ〕チェックボックスをオンにします。

たとえば、アカウント内のすべての CD ドライブを DVD ドライブに変更してしまったため、CD ドライブの交換アクションがこれ以上適用されることはない場合などが挙げられます。


注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

アクションのコピー

既存のアクションをコピーして時間を節約することができます。


▶ アクションをコピーするには

- 1 〔Remedyforce 管理〕タブをクリックします。
- 2 〔ホーム〕ページで、〔アプリケーションの設定〕タイルをクリックし、メニューから〔アクション〕を選択します。
- 3 〔アクション〕リストビューで、コピーするレコードをクリックします。
- 4 レコードページで、 をクリックします。
- 5 開かれた新しいレコードページで、必要な変更を行い、〔保存〕をクリックします。

アクションの削除

スタッフメンバーがアクションを必要としない場合、削除できます。

▶ アクションを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [アクション] を選択します。
- 3 [アクション] リストビューで、削除するレコードをクリックします。
- 4 レコードページで、 をクリックします。

カテゴリの作成

カテゴリを使用すると、レポート作成を目的としてグループ化または追跡するデータについて、分類を作成することができます。カテゴリタイプを使用してカテゴリ間に親子の関係を定義することで、データを整理することが可能です。カテゴリは、システム内のデータの一貫性が保たれるように計画します。

▶ カテゴリを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [カテゴリ] を選択します。
- 3 [カテゴリ] リストビューで、[新規] をクリックします。

セルフサービスのカテゴリを作成し、[セルフサービスの設定] タイルから [カテゴリ] オプションにアクセスした場合、セルフサービスに表示可能なカテゴリだけが表示されます。

- 4 [カテゴリ] フィールドに、カテゴリの名前を入力します。
- 5 [省略形] フィールドに、カテゴリに割り当てる短いラベルを入力します。

チャートまたはレポートを作成する場合は、このフィールドを使用して、チャートまたはレポート内で現在のアクションレコードを表すことができます。このフィールドは、最小限の画面領域しか使用しないため、チャートまたはレポート内でより多くのデータを表示することが可能です。

- 6 [カテゴリタイプ] ドロップダウンリストからカテゴリの種類を選択します。
- 7 [親カテゴリ] ドロップダウンリストから、親カテゴリとして指定できるカテゴリを選択します。

カテゴリに親カテゴリを割り当てると、カテゴリツリーが作成されます。

注意

現在のカテゴリと同じタイプの親カテゴリを割り当てることをお勧めします。たとえば、現在のカテゴリの [Available for Incidents (インシデントに使用可能)] チェックボックスをオンにする場合は、インシデントカテゴリを親カテゴリとして割り当てます。

- 8 ユーザーがカテゴリツリーから適切なカテゴリを選択しやすように、[カテゴリの説明] フィールドにカテゴリの説明を入力します。

このテキストは、Salesforce ページレイアウト、コンソールレイアウト、および Self Service 2.0 のカテゴリツリーでマウスをカテゴリの上に移動すると、ツールチップとして表示されます。

- 9 カテゴリをインシデント管理で使用可能となるように指定するには、[Available for Incidents (インシデントに使用可能)] チェックボックスをオンにします。

注意

カテゴリの [サービスリクエストに使用可能] チェックボックスおよび [Available for Incidents (インシデントに使用可能)] チェックボックスをオンにした場合、カテゴリはインシデント管理とサービスリクエスト管理の両方に使用可能になります。このカテゴリは、入力フィールドの [条件付き] および [テンプレート呼び出し] の各プロパティの定義に使用できます。

このチェックボックスをオンにすると、次のセクションに影響を与えます。

- [インシデント] フォームで、スタッフメンバーが [カテゴリ] リストをクリックして [カテゴリから選択] ウィンドウを開くと、デフォルトではこのウィンドウにカテゴリが表示されます。スタッフメンバーがインシデントのサービスリクエストカテゴリを選択する場合、スタッフメンバーは [フィルタオプション] > [サービスリクエストカテゴリ] を選択してサービスリクエストカテゴリを表示する必要があります。
 - [インシデント] フォームで、スタッフメンバーが [カテゴリ] リストに現在のカテゴリを入力すると、一致するエントリのリストに現在のカテゴリが表示されます。サービスリクエストカテゴリは、一致するエントリのリストに表示されません。
 - セルフサービスで、クライアントユーザーが [チケットの送信] リンクをクリックして [カテゴリ] リストをクリックし、[カテゴリから選択] ウィンドウを開くと、現在のカテゴリがウィンドウに表示されます。現在のカテゴリをセルフサービスに表示するには、[セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにする必要があります。
 - セルフサービスで、クライアントユーザーが [サービスのリクエスト] タブをクリックすると、現在のカテゴリはカテゴリツリーに表示されません。インシデントカテゴリがサービスリクエストカテゴリの親カテゴリである場合は、インシデントカテゴリが [カテゴリ] ツリーに表示されます。現在のカテゴリをセルフサービスに表示するには、[セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにする必要があります。
- 10 カテゴリをサービスリクエスト管理で使用可能となるように指定するには、[サービスリクエストに使用可能] チェックボックスをオンにします。
- [サービスリクエストに使用可能] チェックボックスをオンにすると、BMC Remedyforce では [セルフサービスに表示] チェックボックスがオンになります。ほとんどの場合は、サービスリクエストカテゴリをセルフサービスに表示します。セルフサービスクライアントは、サービスリクエストの作成時に、これらのカテゴリを使用することができます。カテゴリがセルフサービスに表示されないようにするには、[セルフサービスに表示] チェックボックスをオフにします。

このチェックボックスをオンにすると、次のセクションに影響を与えます。

- [リクエスト定義] フォームで [カテゴリ] リストをクリックして [カテゴリから選択] ウィンドウを開くと、現在のカテゴリがデフォルトでこのウィンドウに表示されます。インシデントカテゴリがサービスリクエストカテゴリの親カテゴリである場合は、インシデントカテゴリがこのウィンドウに表示されます。
 - [リクエスト定義] フォームの [フルフィルメント] タブでは、入力フィールドの [条件付き] プロパティおよび [テンプレートの呼び出し] プロパティを定義する際に、サービスリクエストカテゴリだけを使用できます。
 - セルフサービスで、クライアントユーザーが [チケットの送信] リンクをクリックして [カテゴリ] リストをクリックし、[カテゴリから選択] ウィンドウを開いても、サービスリクエストのカテゴリはこのウィンドウには表示されません。
 - セルフサービスで、クライアントユーザーが [サービスのリクエスト] タブをクリックすると、現在のカテゴリがカテゴリツリーに表示されます。現在のカテゴリをセルフサービスに表示するには、[セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにする必要があります。
 - セルフサービスまたは BMC Remedyforce でサービスリクエストを登録する際に、[カテゴリ] フィールドに対するルックアップである入力フィールドをクリックすると、現在のカテゴリが [カテゴリから選択] ウィンドウに表示されます。現在のカテゴリをセルフサービスに表示するには、[セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにする必要があります。
- 11 セルフサービスにログオンした BMC Remedyforce のすべてのユーザーに対してカテゴリを表示するには、[セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにします。

現在のカテゴリの子カテゴリで [セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにする一方で、現在のカテゴリのこのチェックボックスをオフにすると、現在のカテゴリの保存時にエラーメッセージが表示されます。現在のカテゴリの [セルフサービスに表示] チェックボックスはオンのままにしておく必要があります。これは、現在のカテゴリの子カテゴリがセルフサービスに表示されるからです。また、[カテゴリ] ツリーを作成する際に現在のカテゴリが必要だからです。

現在のカテゴリの [セルフサービスに表示] チェックボックスをオンしてカテゴリを保存すると、現在のカテゴリの親カテゴリでこのチェックボックスがオンになります。たとえば、次のようなカテゴリがあるとします。

- 人事
- 採用
- 面接

「人事」は「採用」の親カテゴリで、「採用」は「面接」の親カテゴリです。面接カテゴリの [セルフサービスに表示] チェックボックスをオンにすると、人事と採用の各親カテゴリでもこのチェックボックスがオンになります。

注意

変更リクエスト、ブロードキャスト、問題、テンプレート、タスク、リリースの各フォームで、すべてのカテゴリが使用可能です。カテゴリの選択時には、[フィルタオプション] メニューはこれらのフォームに表示されません。[Available for Incidents (インシデントに使用可能)]、[サービスリクエストに使用可能]、[セルフサービスに表示] の各チェックボックスをオンにしても、これらのフォームで使用可能なカテゴリには影響ありません。

- 12 [インシデント処理情報] セクションで、次の情報を入力します。
 - a **フォローアップ**：カテゴリがインシデントへ割り当てられる際にフォローアップのインシデントを指定するには、このチェックボックスをオンにします。
 インシデントが完了すると、インシデントはフォローアップされます。フォローアップの時間は、[開始までの時間] フィールドで定義できます。
 - b **開始までの時間**：インシデントの完了からフォローアップの開始までの時間数を入力します。
 この情報は、カテゴリを割り当てられているインシデントの完了データに追加されます。
 - c **緊急度 ID**：カテゴリからインシデントを作成する場合に割り当てる緊急度を選択します。
 カテゴリには、そのカテゴリの重要度に応じて、緊急度のレベルを割り当てることができます。
- 13 [補足情報] セクションで、[子カテゴリ] タブをクリックします。
 - a [子カテゴリ] タブで、[アクション] > [追加] の順にクリックします。
 - b [カテゴリ] ウィンドウで手順 4 ～手順 16 を繰り返し、このカテゴリに子カテゴリとして追加するカテゴリを作成します。
 - c [保存] をクリックします。
 [カテゴリ] ウィンドウが閉じ、作成した子カテゴリが [子カテゴリ] タブに表示されます。
- 14 [補足情報] セクションで、[標準説明] タブをクリックします。
 - a [標準説明] タブで、[アクション] > [追加] の順にクリックします。
 - b [標準説明] ウィンドウで、このカテゴリに追加する標準説明を作成します。
 詳細は、「標準説明の作成」(151 ページ) を参照してください。
- 15 [補足情報] セクションで、[サポートエキスパート] タブをクリックします。
 - a エキスパートスタッフを割り当てるには、[サポートエキスパート] タブで、[アクション] > [サポートスタッフの割り当て] をクリックし、必要なスタッフを選択します。
 - b エキスパートキューを割り当てるには、[サポートエキスパート] タブで、[アクション] > [サポートキューの割り当て] をクリックし、必要なキューを選択します。
- 16 [保存] をクリックします。

- 17 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、[インアクティブ] チェックボックスをオンにします。

たとえば、アカウント内のコンピュータで古いオペレーティングシステムが使用されていない場合は、今後そのオペレーティングシステムのカテゴリが適用されることはありません。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

セルフサービスでのカテゴリの表示

セルフサービスでカテゴリをさまざまな形式で表示できる、3つのカテゴリを選択できます。

セルフサービスのカテゴリを[インシデント] フォームでのみ使用できるようにするには、次のオプションを使用する必要があります。

- セルフサービスに表示 - オン
- インシデントで使用可能 - オン
- サービスリクエストに使用可能 - オフ

セルフサービスのカテゴリを[サービスリクエスト] フォームおよびサービスリクエスト参照のカテゴリツリーでのみ使用できるようにするには、次のオプションを使用する必要があります。

- セルフサービスに表示 - オン
- インシデントで使用可能 - オフ
- サービスリクエストに使用可能 - オン

セルフサービスのカテゴリをナレッジ記事参照のカテゴリツリーでのみ使用できるようにするには、次のオプションを使用する必要があります。

- セルフサービスに表示 - オン
- インシデントで使用可能 - オフ
- サービスリクエストに使用可能 - オフ

これら3つのオプションをすべてオンにすると、セルフサービスのカテゴリは[インシデント] フォーム、[サービスリクエスト] フォーム、カテゴリツリー(サービスリクエスト参照およびナレッジ記事参照)で使用できるようになります。

カテゴリタイプレコードの作成

カテゴリタイプを使用することで、関連する複数のカテゴリどうしをグループ化することができます。

▶ カテゴリタイプを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから[カテゴリタイプ]を選択します。

- 3 [カテゴリタイプ] リストビューで、[新規] をクリックします。
- 4 [カテゴリタイプ] フィールドに、カテゴリタイプの名前を入力します。
- 5 [補足情報] セクションで、[カテゴリ] タブをクリックします。
 - a [カテゴリ] タブで、[アクション] > [追加] の順にクリックします。
 - b [カテゴリ] ウィンドウで、このカテゴリタイプに追加するカテゴリを作成します。
 - c [保存] をクリックします。

[カテゴリ] ウィンドウが閉じ、作成したカテゴリが [カテゴリ] タブに表示されます。
- 6 [保存] をクリックします。
- 7 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、[インアクティブ] チェックボックスをオンにします。

たとえば、セキュリティ上の理由からネットワークにおける USB ドライブの使用を禁止したアカウントでは、今後 USB ドライブのカテゴリタイプが適用されることはありません。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

インパクトの作成

インパクトレコードでは、インシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題、リリースがアカウントに与えるインパクトを指定する目的で使用される値を作成します。

デフォルトのインパクト値は、次のとおりです。

- 高
- 中
- 低

組織で BMC Remedyforce を使用する設定タスクの一環として、さらにインパクトレコードを作成することができます。

▶ インパクトを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [インパクト] を選択します。
- 3 [インパクト] リストビューで、[新規] をクリックします。
- 4 現在のインパクトレコードに割り当てる固有の識別子を、[インパクト ID] フィールドに英数字で入力します。

- 5 [保存] をクリックします。
- 6 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、[インアクティブ] チェックボックスをオンにします。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

緊急度の作成


緊急度レコードでは、インシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題などを解決する速度を特定し、サービスデスクを通じてレコードをエスカレーションする方法を判断します。

デフォルトの緊急度値は、次のとおりです。

- 高
- 中
- 低

組織で BMC Remedyforce を使用する設定タスクの一環として、さらに緊急度レコードを作成することができます。

▶ 緊急度を作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [緊急度] を選択します。
- 3 [緊急度] リストビューで、 をクリックします。
- 4 [緊急度] フィールドに、現在の緊急度レコードに割り当てる固有の識別子を入力します。
- 5 [保存] をクリックします。
- 6 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、[インアクティブ] チェックボックスをオンにします。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

優先度の作成

優先度レコードを使用すると、インシデントやタスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題の処理方法とエスカレーション方法を定義できます。インシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題、リリースのいずれかのレコードにインパクトと緊急度を割り当てると、そのレコードのインパクト値と緊急度値の固有の組み合わせに対応した優先度が、BMC Remedyforce によって割り当てられます。たとえば、レコードの [緊急度 ID] として「高」、[インパクト ID] として「中」を選択した場合、BMC Remedyforce ではそのレコードの [優先度 ID] に「2」が割り当てられます。

インシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題のいずれかのレコードにインパクトと緊急度を割り当てると、BMC Remedyforce はその値を使用し、次の式に基づいて優先度を計算します。

緊急度 + インパクト = 優先度

優先度マトリクスでは、事前定義済みの緊急度値とインパクト値、およびそれに対応する優先度値が定義されています。表 4-2 に、優先度マトリクスを示します。

表 4-2： 優先度マトリクス

| 緊急度 | インパクト | | |
|-----|-------|---|---|
| | 高 | 中 | 低 |
| 高 | 1 | 2 | 3 |
| 中 | 2 | 3 | 4 |
| 低 | 3 | 4 | 5 |

緊急度やインパクトのレコードを作成または削除した場合は、優先度 ID と期限日時の計算が適切に更新されるように、優先度マトリクスを更新する必要があります。

注意

インシデント、タスク、問題などの期限日時は、優先度レコードで定義されている所要時間を使用して計算されます。

▶ 優先度を作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [優先度] を選択します。
- 3 [優先度] リストビューで、[新規] をクリックします。
- 4 [優先度 ID] フィールドに、優先度の名前を入力します。
- 5 [説明] フィールドで、その優先度レコードの説明を入力します。
- 6 期限日時の計算に使用する必要がある合計時間を、[所要時間] フィールドに入力します。

値は HH:MM 形式で入力してください。たとえば、「08:00」と入力した場合は、この優先度に割り当てられたインシデントの解決にかかる時間が 8 時間以内と推定されることを表します。

- 7 **[インパクト]** ドロップダウンリストから、該当するインパクトを選択します。

選択するインパクトは、現在の優先度が割り当てられているすべてのレコードに関連するインパクトレベルを反映したものでなければなりません。

注意

選択したインパクトの説明は、**[インパクトの説明]** フィールドに入力されます。

- 8 **[緊急度]** ドロップダウンリストから、目的の緊急度を選択します。

選択する緊急度は、現在の優先度が割り当てられているすべてのレコードに関連する応答速度を反映したものでなければなりません。

注意

選択した緊急度の説明は、**[緊急度の説明]** フィールドに入力されます。

- 9 **[保存]** をクリックします。

- 10 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**[インアクティブ]** チェックボックスをオンにします。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

標準説明の作成

レコードを容易に作成するため、各カテゴリについて標準説明レコードを作成することができます。カテゴリをレコードに割り当てる際に、そのカテゴリの標準説明をレコードの【説明】フィールドに入力するかどうかを選択できます。頻繁に使用される説明カテゴリに、必要な新しい説明の定型文を追加できます。

▶ 標準説明を作成するには

- 1 **【Remedyforce 管理】** タブをクリックします。
- 2 **【ホーム】** ページで、**【アプリケーションの設定】** タイルをクリックし、メニューから**【標準説明】**を選択します。
- 3 **【標準説明】** リストビューで、**【新規】** をクリックします。
- 4 **【カテゴリ】** ドロップダウンリストをクリックします。
- 5 **【カテゴリから選択】** ウィンドウで、次のアクションを実行します。
 - a 標準説明のカテゴリを選択します。
カテゴリを使用すると、標準の分類方法で標準説明を分類できます。分類しておくことで、レポートを目的とした追跡ができるようになります。
 - b 選択したカテゴリの標準説明を使用するには、**【標準説明】** チェックボックスをオンにします。
 - c 選択したカテゴリの標準解決を使用するには、**【標準解決】** チェックボックスをオンにします。
 - d **【OK】** をクリックします。
- 6 レコードの**【説明】** フィールドに入力される標準説明を、**【標準説明】** フィールドに入力します。
- 7 **【補足情報】** セクションで、**【標準解決】** タブをクリックします。

【標準解決】 タブでは、**【アクション】** メニューの次のコマンドを使用して、現在の標準説明に関連付けられた標準解決を追加できます。

| 【アクション】メニューのコマンド | 説明 |
|------------------|--|
| 追加 | 【標準解決】フォームが開き、現在の標準説明に追加する標準解決を作成できます。 |
| 編集 | 【標準解決】フォームが開き、選択した標準解決を編集できます。 |

- 8 **【保存】** をクリックします。
- 9 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**【インアクティブ】** チェックボックスをオンにします。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

ステータスレコードの作成

レコードのステータスにより、開始から終了まで各ステージの進行状況が追跡されます。BMC Remedyforce には、[未完了] および [完了] という 2 つのデフォルトのステータスが用意されています。ただし、ステータスレコードを作成し、各ステージを正確に表す説明を割り当てることによって、より多くのステージを追跡することができます。

[未完了] および [完了] の各ステータスには複数のステータスを作成して割り当てることができますが、任意の特定のステータスレコードにデフォルトとして指定できるのは、1 つのステータスだけです。

注意

システムステータスレコードは、編集したり削除したりできません。

▶ ステータスレコードを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [ステータス] を選択します。
- 3 [ステータス] リストビューで、[新規] をクリックします。
- 4 [ステータス] フィールドに、ステータスレコードの名前を入力します。
- 5 [ステージ] ドロップダウンリストから、そのステータスにマッピングするステージを選択します。

ステージは、開始から完了までのレコードの進捗状況を視覚的に示したものです。たとえば、「割り当て済み」というステータスを作成した場合は、このステータスのステージとして [承認済み] を選択できます。ステータスが「割り当て済み」のレコードをユーザーが開くと、そのレコードが [承認済み] ステージであることがわかります。

使用できるステージは、次のとおりです。

- 開始
- 承認済み
- 処理中
- 完了済み

- 6 [状態] セクションで、次のいずれかを選択します。
 - このステータスレコードの状態として [未完了] を割り当てるには、[未完了] を選択します。
 - このステータスレコードの状態として [完了] を割り当てるには、[完了] を選択します。
- 7 (オプション) 該当するレコードの作成、開始、終了時のデフォルトステータスとして現在のステータスを割り当てるには、[デフォルトステータス] チェックボックスをオンにします。

[未完了] および [完了] の各ステータスには複数のステータスレコードを作成できますが、これらのステータスのデフォルトステータスとして指定できるのは1つだけです。現在のステータスレコードの **[デフォルトステータス]** チェックボックスをオンにすると、以前のデフォルトステータスレコードからデフォルトステータスが削除されます。新しいインシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題、リリースのいずれかを作成すると、デフォルトの [未完了] ステータスとして指定されたステータスが **[ステータス]** フィールドに入力された状態で、フォームが開きます。また、インシデント、タスク、ブロードキャスト、変更リクエスト、問題、リリースのいずれかを終了すると、デフォルトの [完了] ステータスとして指定されたステータスが **[ステータス]** フィールドに入力された状態で、[終了] フォームが開きます。

- 8 **[適用先]** セクションで、作成しているステータスが適用可能なオブジェクトのチェックボックスをオンにします。

[インシデント] オブジェクトのステータスレコードを作成している場合、**[デフォルトのマージステータス]** チェックボックスが有効になります。

- 9 ステータスを、ユーザーがインシデントレコードと一致するインシデントとリンクしている場合にリンクしているインシデントに適用するデフォルトのステータスとして設定するには、**[デフォルトのリンクステータス]** チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、ステータスが **[インシデントの一致]** ウィンドウに表示される **[選択の設定先]** メニューにデフォルトのステータスとして表示されます。**[インシデントの一致]** ウィンドウは、スタッフメンバーが一致するインシデントレコードを検索しているときに表示されます。ステータスをレコードのリンク時に使用するデフォルトのステータスとして設定しない場合、**[インシデント]** オブジェクトの **[完了]** ステータスのデフォルトのステータスが **[インシデントの一致]** ウィンドウにデフォルトのステータスとして表示されます。

- 10 **[保存]** をクリックします。

- 11 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**[インアクティブ]** チェックボックスをオンにします。

注意



インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

提案されたオーナーの設定

提案されたオーナーは、特定のタイプのインシデントまたはサービスリクエストのエキスパートです。ビジネス要件に応じた1つまたは複数の条件に基づいて、提案されたオーナーを設定できます。**[提案されたオーナー]** を選択すると、提案されたオーナーがレコードをユーザーに割り当てたときにそのオーナーがスタッフに表示されます。

▶ 提案されたオーナーを設定するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[アプリケーションの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[提案されたオーナー]** を選択します。

- 3 提案されたオーナーに条件を追加するには、次のアクションを実行します。
 - a [提案されたオーナー] リストビューで、 をクリックします。
 - b [提案されたオーナーのマッピング] ページの [提案のタイトル] フィールドで、固有のタイトルを入力します。
 - c [フィールド] ドロップダウンリストから、条件を設定するフィールドを選択します。
 - d [演算子] ドロップダウンリストから、目的の演算子を選択します。
 [演算子] ドロップダウンリストに表示されるオプションは、[フィールド] ドロップダウンリストで選択したフィールドによって異なります。
 - e [値] フィールドで、フィールドの値を入力するか選択します。
 たとえば、[フィールド] リストで [カテゴリ] を選択した場合は、[値] フィールドの隣にあるルックアップボタンをクリックし、カテゴリを選択できます。
 - f 複数の条件を設定する場合は、[論理演算子] ドロップダウンリストから該当する論理演算子 ([AND] または [OR]) を選択します。
 - g 最後の条件を追加した場合、[なし] を選択します。
 - h  をクリックします。

ヒント


条件を変更するには、条件を選択して  をクリックします。条件を削除するには、条件を選択して  をクリックします。

- 4 特定のスタッフメンバーをその条件の提案されたオーナーとして指定するには、[スタッフ] リストで、スタッフメンバーのチェックボックスをオンにします。
 [ユーザーの詳細] ページの [サービスデスクのスタッフ] チェックボックスがオンになっているスタッフメンバーだけが表示されます。
- 5 すべてのスタッフメンバーを選択するには、[スタッフ] の隣のチェックボックスをオンにします。
- 6 特定のキューをその条件の提案されたキューとして指定するには、[キュー] リストで、キューのチェックボックスをオンにします。
 [インシデント] オブジェクトに作成されるキューが表示されます。
- 7 すべてのキューを選択するには、[キュー] の隣のチェックボックスをオンにします。
- 8 [保存] をクリックします。
 条件を追加せずに提案されたオーナーレコードを作成する場合、選択したスタッフメンバーとキューがすべてのインシデントの提案されたオーナーとして表示されます。

提案されたオーナーの変更

提案されたオーナーに定義した条件や提案されたオーナーとして表示されるオーナーまたはキューを変更できます。


▶ 提案されたオーナーを変更するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [提案されたオーナー] を選択します。
- 3 [提案されたオーナー] リストビューページで、該当する条件を選択し、 をクリックします。
- 4 必要に応じて変更を加え、[保存] をクリックします。

提案されたオーナーの設定のコピー

既存の提案されたオーナーの条件のコピーを作成できます。


▶ 提案されたオーナーの設定をコピーするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [提案されたオーナー] を選択します。
- 3 [提案されたオーナー] リストビューページで、該当する条件を選択し、 をクリックします。
- 4 必要に応じて変更を加え、[保存] をクリックします。

提案されたオーナーの設定の削除

提案されたオーナーの設定が必要でない場合、削除することができます。

▶ 提案されたオーナーの設定を削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [提案されたオーナー] を選択します。
- 3 [提案されたオーナー] リストビューページで、該当する条件を選択し、 をクリックします。
- 4 確認ボックスで [Yes] をクリックします。

テンプレートの作成

正確性と完全性を期するため、BMC ではテンプレートを使用してレコードを作成することをお勧めしています。テンプレートは、よく使用するワークフローの設定や、情報を取得する方法の一貫性の維持、生産性・効率性の向上、エラーの低減に役立ちます。テンプレートを使用することで、フォーム上のフィールドにあらかじめ値を入力しておくことができるため、よく使用するデータの入力やレコードの作成が不要になり、自動化されたワークフロープロセスが提供されます。

スタッフメンバーの要件に応じて、頻繁に発生するインシデント、タスク、変更リクエスト、サービスリクエスト、リリースの各テンプレートを作成できます。

▶ テンプレートを作成するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[アプリケーションの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[テンプレート]** を選択します。

または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[設定]** > **[テンプレート]** の順に選択します。
- 3 **[テンプレート]** リストビューで、**[新規]** をクリックします。
- 4 **[テンプレートの用途]** ドロップダウンリストから、作成しているテンプレートのタイプを選択します。

インシデントのテンプレートを作成している場合、**[Chatter リスナーのヘルプ]** セクションが表示されます。Chatter リスナーで使用するテンプレートを作成している場合、このセクションを使用します。
- 5 **[名前]** フィールドに、名前を入力します。
- 6 スタッフメンバーにウェブサービスまたはワークフローを使用して、またはデータをインポートして作成したレコードにテンプレートを適用させるには、**[システムテンプレート]** チェックボックスをオンにします。

システムテンプレートについての詳細は、「システムテンプレート」(165 ページ) を参照してください。
- 7 **[説明]** フィールドに、説明を入力します。
- 8 **[キーワード]** テキストボックスに、必要なキーワードを追加します。

キーワードはセミコロン (;) で区切ります。これらのキーワードは、インシデントの **[説明]** フィールドの値に一致します。値が一致すると、**[提案されたテンプレート]** ウィンドウでテンプレートがユーザーに提案されます。たとえば、ネットワークアクセスをキーワードとして入力します。スタッフメンバーが **[インシデントの詳細]** フォームの **[提案されたテンプレート]** ボタンをクリックすると、このキーワードがレコードの **[説明]** フィールドにある場合、作成しているテンプレートが **[提案されたテンプレート]** ウィンドウに表示されます。また、**[既存レコードへのテンプレートの適用を許可]** チェックボックスがオンになっていることを確認します。このチェックボックスは、**[Remedyforce 管理]** > **[アプリケーションの設定]** > **[アプリケーションの全般設定]** ページにあります。

- 9 Chatter の投稿から作成するインシデントに適用するテンプレートを作成している場合、**[Chatter のフィールド]** カラムから必要なフィールドをコピーし、**[フィールド値]** フィールドに貼り付けます。

たとえば、Chatter の投稿の Chatter ユーザーが投稿したテキストをインシデントの説明として保存するとします。**[フィールドの選択]** リストの **[説明]** を選択し、**[Chatter のフィールド]** カラムから **{!chatter_body}** をコピーし、**[フィールド値]** フィールドに貼り付けます。

注意

[テキスト] または **[テキスト領域]** のフィールドタイプに限り、**[Chatter のフィールド]** カラムの値を貼り付けることができます。

- 10 **[選択フィールド]** ドロップダウンリストから、そのテンプレートに追加する必要があるフィールドを選択します。

サービスリクエストテンプレートを作成する場合は、「サービスリクエストテンプレート」(164 ページ) を参照してください。

BMC Remedyforce では、次のデータタイプのフィールドの追加だけがサポートされます。

| | | |
|-------------|--------|--------------|
| ルックアップ関係 | 番号 | テキスト領域 |
| マスター - 詳細関係 | パーセント | テキスト領域 (ロング) |
| チェックボックス | 電話番号 | URL |
| 通貨 | ピックリスト | |
| 電子メール | テキスト | |

[テンプレートの用途] フィールドで **[変更リクエスト]**、**[インシデント]**、**[リリース]**、**[タスク]** のいずれかを選択すると、それに対応する変更リクエスト、インシデント、リリース、タスクのいずれかのフィールドが **[フィールドの選択]** ドロップダウンリストに表示されます。

繰り返しのレコードの作成に、構成アイテムまたはサービスを使用する場合、変更リクエストおよびタスクテンプレートで使用可能な **[構成アイテム]** フィールドおよび **[サービス]** フィールドを選択できます。

キューおよびスタッフメンバーをインシデント、タスク、変更リクエスト、またはリリースの各レコードに割り当てるテンプレートを設定するには、「テンプレートのキューまたはスタッフメンバーの選択」(159 ページ) を参照してください。

注意

BMC Remedyforce オブジェクトにカスタムフィールドを作成し、このフィールドが BMC Remedyforce オブジェクトと同じ名前を持つオブジェクトのルックアップフィールドである (たとえば、BMC Remedyforce インシデントオブジェクトに **[ABC]** フィールドを作成し、このフィールドが BMC Remedyforce に属していないカスタムインシデントオブジェクト上のルックアップであるなど) 場合、それらのフィールドはテンプレートでサポートされません。

- 11 **[フィールド値]** フィールドで、選択したフィールドの目的の値を入力します。

[フィールド値] フィールドで選択する値についての詳細は、「**[フィールド値]** フィールドの値について」(164 ページ) を参照してください。

- 12 テンプレートにフィールド名とその値を追加するには、**[追加]** をクリックします。
エンドユーザーがモバイルデバイスからセルフサービスにアクセスしている場合は、「モバイルデバイスからセルフサービスにアクセスした場合のテンプレートの機能」(166 ページ) を参照してください。
- 13 手順 10 ～手順 12 を繰り返して、テンプレートに必要なすべてのフィールドを追加します。
- 14 (オプション) フィールドの値を更新するには、表からフィールドを選択し、**[フィールド値]** フィールドでフィールドの値を編集して **[更新]** をクリックします。
- 15 (オプション) テンプレートからフィールドを削除するには、表から目的のフィールドを選択して **[削除]** をクリックします。

注意

Salesforce ページレイアウトおよびコンソールレイアウト (**[Remedyforce コンソール]** タブ、**[インシデントコンソール]** タブ、または **[タスクコンソール]** タブ) で、オブジェクトのすべてのテンプレートが **[テンプレート]** ルックアップに表示されます。表示されるテンプレートをログオンユーザーのプロファイルに割り当てることはできません。

- 16 **[保存]** をクリックします。
- 17 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**[インアクティブ]** チェックボックスをオンにします。

たとえば、古いオペレーティングシステムの問題のトラブルシューティングに使用するインシデントテンプレートがあり、アカウントがこの古いオペレーティングシステムをすでに使用していない場合は、今後そのテンプレートが必要になることはありません。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

繰り返しレコードを作成するためにテンプレートを設定するには、「繰り返しレコードを作成するためのテンプレートの設定」(161 ページ) を参照してください。

変更リクエスト、インシデント、リリーステンプレートのいずれかにタスクを追加するには、「テンプレートへのタスクの追加」(163 ページ) を参照してください。

テンプレートのキューまたはスタッフメンバーの選択

インシデント、変更リクエスト、タスク、またはリリースのテンプレートを設定して、キューおよびスタッフメンバーをレコードに割り当てることができます。**[オーナーの ID]** フィールドと **[スタッフ]** フィールドをテンプレートに追加し、これらのフィールドで目的のキューおよびスタッフメンバーを選択する必要があります。テンプレートをレコードに適用する際、選択されたキューおよびスタッフメンバーがそのレコードに割り当てられます。

BMC では、**[オーナーの ID]** フィールドでキューを選択し、**[スタッフ]** フィールドでスタッフメンバーを選択することをお勧めします。選択したスタッフメンバーが選択したキューに属していることを確認してください。その他の場合は、テンプレートを保存できません。

[キューとユーザーの割り当ての有効化] チェックボックス (**[Remedyforce 管理]** > **[アプリケーションの設定]** > **[レコードの割り当て]**) がオンになっている場合、統合された **[キューから選択]** ルックアップのポップアップウィンドウが **[オーナーの ID]** フィールドに表示されます。この統合されたルックアップのポップアップウィンドウから、キューとスタッフメンバーの両方を選択できます。

次の表に、テンプレートに対してキューおよびスタッフメンバーを選択する際に注意する必要がある点を示します。詳細は、「キューとユーザーの割り当てを設定する」(274 ページ) を参照してください。

| [キューとユーザーの割り当ての有効化] チェックボックス | [オーナーの ID] フィールド | [スタッフ] フィールド |
|------------------------------|---|---|
| はい | <p>統合された [Staff from Queue (キュー内のスタッフ)] ルックアップのポップアップウィンドウが表示されます。</p> <p>[オーナーの ID] フィールドでスタッフメンバーを選択することはできません。[Staff from Queue (キュー内のスタッフ)] ルックアップのポップアップウィンドウには、選択されたオブジェクト（たとえば、変更リクエスト）に対するすべてのキューが含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ キューのメンバーを表示するには、[キュー名] 行を選択します。 ■ [オーナーの ID] フィールドでキューを選択し、[スタッフ] フィールドでスタッフメンバーを選択するには、キューメンバー名をクリックします。 ■ [オーナーの ID] フィールドでキューのみを選択するには、キュー名を選択します。 <p>メモ: [スタッフ] フィールドでスタッフメンバーを選択した場合、選択したキューにそのスタッフメンバーが属していないと、エラーメッセージが表示されます。選択したキューは、[スタッフ] フィールドをオフにするように選択した場合にのみ、[オーナーの ID] フィールドに表示されます。</p> | <p>[スタッフから選択] ルックアップのポップアップウィンドウが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [オーナーの ID] フィールドでキューを選択した場合、選択したキューに属しているスタッフメンバーのみが表示されます。 ■ [オーナーの ID] フィールドでまだキューを選択していない場合、すべてのスタッフメンバーが表示されます。 |
| いいえ | <p>デフォルトでは、[スタッフから選択] ルックアップのポップアップウィンドウが表示されます。このウィンドウでビューを[キュー] に設定した場合、[キューから選択] ルックアップのポップアップウィンドウが表示されます。</p> <p>[オーナーの ID] フィールドでスタッフメンバーまたはキューを選択できます。</p> <p>メモ: [スタッフ] フィールドでスタッフメンバーを選択した場合、選択したスタッフメンバーが含まれているキューを選択する必要があります。その他の場合は、テンプレートの保存時にエラーメッセージが表示されます。</p> | <p>[スタッフから選択] ルックアップのポップアップウィンドウが表示され、([オーナーの ID] フィールドでキューを選択した場合でも) すべてのスタッフメンバーが含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [オーナーの ID] フィールドでスタッフメンバーを選択した場合、任意のスタッフメンバーを選択できます。 ■ [オーナーの ID] フィールドでキューを選択した場合、選択したキューに属しているスタッフメンバーを選択する必要があります。その他の場合は、テンプレートの保存時にエラーメッセージが表示されます。 |

繰り返しレコードを作成するためのテンプレートの設定

テンプレートに日次、週次、月次、年次などの繰り返しの頻度を設定して、タスク、インシデント、および変更リクエストの繰り返しの作成を有効にすることができます。繰り返しの頻度を設定できるのは、タスク、インシデント、および変更リクエストのテンプレートに限られます。

繰り返しレコードを作成するには、再発テンプレートを少なくとも1つのレコードに適用する必要があります。テンプレートを適用すると、すべての繰り返しレコードが同時に作成されます。


次の例を検討してみてください。

- 毎月1日に、オフィスビルにあるすべての消火器をチェックする繰り返しのタスクを作成できます。
- 毎日曜日にすべてのプロジェクトサーバーを再起動する繰り返しのタスクを作成できます。
- 毎月15日にプリンターのインクカートリッジを交換する繰り返しの変更リクエストを作成できます。

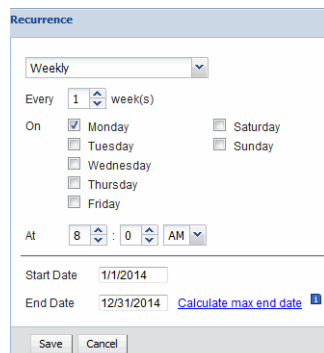
次のシナリオでは、各レコードに対応する一連の繰り返しは作成されません。

- データローダなどの外部ユーティリティと繰り返しを設定するテンプレートを使用して、多くのレコード（インシデント、変更リクエスト、またはタスク）を作成するか更新する
- [フィールドの選択] リストから、テンプレートに入力する定数値を持つ一意のフィールドを選択します。

▶ 繰り返しのレコードを作成するテンプレートを設定するには

- 1 変更リクエスト、インシデント、またはタスクテンプレートを作成します。
詳細は、「テンプレートの作成」（156 ページ）を参照してください。
- 2 繰り返しのレコードを作成するためのテンプレートを設定するには、 をクリックします。
- 3 レコードを繰り返す頻度（日次、週次、月次、または年次）を選択し、頻度のオプションを選択します。

たとえば、[日次] を選択してから、毎日を選択し、9 A.M、5 P.M、および11 A.M を指定した場合、3シフトの操作で、シフトあたり1レコードを取得できます。



The image shows a 'Recurrence' dialog box. It has a dropdown menu set to 'Weekly'. Below it, 'Every' is set to '1' and 'week(s)'. Under 'On', the days of the week are listed with checkboxes: Monday (checked), Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, and Sunday. The 'At' field is set to '8 : 0 AM'. The 'Start Date' is '1/1/2014' and the 'End Date' is '12/31/2014'. There is a link 'Calculate max end date' next to the end date. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- 4 繰り返しの間隔を開始する日付を、[開始日時] フィールドで選択します。
- 5 繰り返しの間隔を停止する日付を、[終了日時] フィールドで選択します。
- 6 (オプション) [最大終了日の計算] をクリックして、頻度と選択した開始日に基づいて、終了日を自動的に設定することができます。

繰り返しの最大数は、選択した頻度のタイプによって異なります。デフォルトの最大の制限は次のようになります。

- 日次：100
- 週次：53
- 月次：60
- 年次：10

これらの制限を変更するには、「カスタム設定値のカスタマイズ」(181 ページ) に従って、[Remedyforce の設定] で使用可能な次のカスタム設定を更新します。

- 日次の場合、**DailyRecurrenceLimit**
- 週次の場合、**WeeklyRecurrenceLimit**
- 月次の場合、**MonthlyRecurrenceLimit**
- 年次の場合、**YearlyRecurrenceLimit**

- 7 [保存] をクリックします。
 - 8 (オプション) 繰り返しレコードを作成しなくなったテンプレートから繰り返しの頻度設定を削除するには、[再発の削除] をクリックします。
- 繰り返しレコードの期限日は、それらの繰り返しの日時と優先度に基づきます。
- ユーザーが、テンプレートによって繰り返しレコードが作成されるかどうかを確認できるようにするには、テンプレートルックアップに [繰り返し] カラムを追加できます。


▶ テンプレートルックアップに繰り返しカラムを追加するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [カスタムオブジェクト] ページで、[テンプレート] をクリックします。
- 3 [検索レイアウト] セクションで、[Lookup Dialogs (ルックアップダイアログ)] フィールドのレイアウトの [編集] をクリックします。
- 4 [使用可能なフィールド] リストから [繰り返し] を選択し、右矢印をクリックして、選択したフィールドを [選択したフィールド] リストに移動します。
- 5 [保存] をクリックします。

テンプレートへのタスクの追加

インシデント、変更リクエスト、またはリリーステンプレートを作成している場合は、レコードを閉じる前に完了する必要があるテンプレートにタスクを追加できます。空のテンプレートを作成し、そのテンプレートをインシデントテンプレートにリンクしている場合は、そのインシデントテンプレートを使用したときにタスクレコードに入力されるのは、インシデントテンプレートから取得されたクライアントだけです。カテゴリやステータスなど、インシデントテンプレートのその他の値は、タスクレコードに入力されません。タスクテンプレートに値を入力している場合は、それらの値がタスクレコードに入力されます。

▶ テンプレートにタスクを追加するには

- 1 変更リクエスト、インシデント、またはリリーステンプレートを作成します。
詳細は、「テンプレートの作成」(156 ページ) を参照してください。
- 2 **[リンク済みテンプレート]** セクションの **[アクション]** メニューから **[追加]** を選択します。
テンプレートのタイプに応じたタスクが **[テンプレートの用途]** フィールドに入力された状態で、新しい **[テンプレート]** フォームが開きます。このフィールドは無効になっており、変更することはできません。
- 3 既存のタスクテンプレートをリンクするには、**[アクション]** メニューから **[テンプレートのリンク]** を選択し、該当するタスクテンプレートを選択します。
- 4 テンプレートに必要なフィールドを追加します。
- 5 **[保存]** をクリックします。
タスクの **[テンプレート]** フォームが閉じ、**[テンプレート]** フォームの **[リンク済みテンプレート]** セクションに、タスクテンプレートが表示されます。
- 6 テンプレートに追加する各タスクについて、手順 2 ～ 手順 5 を繰り返します。
- 7 タスクを完了する順序を設定するには、 をクリックします。
- 8 すべてのリンク済みタスクを同時に実行するには、**[実行順序を無視]** チェックボックスをオンにします。
デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっており、すべてのタスクが同時に実行されます。タスクを実行する順序を設定するには、このチェックボックスをオフにして、タスクを完了する順序を設定します。
- 9 **[タスクの実行順序の設定]** ウィンドウの **[順序番号]** カラムで、タスクに割り当てる順序番号を選択します。
- 10 同じ実行順序番号を複数のタスクに割り当てることができます。
- 11 (オプション) 実行順序を無視するには、**[実行順序を無視]** チェックボックスをオンにします。
- 12 **[保存]** をクリックします。
[アプリケーションの設定] ページの **[フォームのフィールド値をテンプレートフィールド値に置換]** チェックボックスがオフになっている場合、関連付けられたタスクを持つインシデントテンプレートが適用されると、各タスクについて、インシデントレコードの **[インパクト]**、**[緊急度]**、**[クライアント ID]**、**[カテゴリ]**、**[説明]** の各フィールドの値がタスクレコードのそれぞれのフィールドに保存されます。

このチェックボックスがオンになっている場合、タスクテンプレートの値がタスクレコードのこれらのフィールドに保存されます。タスクテンプレートに値がない場合、その値はインシデントレコードから取得され、タスクレコードに保存されます。

サービスリクエストテンプレート

サービスリクエストテンプレートを作成するには、[テンプレートの用途] ドロップダウンリストから [リクエストの詳細] を選択します。[リクエストの詳細] を選択すると、[インシデントテンプレート] ドロップダウンリストが表示されます。このリストをクリックすると [テンプレートから選択] ウィンドウが開きます。このウィンドウでは、サービスリクエストの作成に使用するインシデントフィールドが含まれるインシデントテンプレートを選択する必要があります。

注意

リンクされたタスクテンプレートが設定されていないインシデントテンプレートを選択することをお勧めします。リンクされたタスクテンプレートを持つインシデントテンプレートを選択すると、登録されたサービスリクエストが承認されていない場合でも、リンクされたタスクテンプレートからタスクレコードが作成されます。

サービスリクエストテンプレートは、リクエストの詳細テンプレートとインシデントテンプレートの組み合わせです。リクエストの詳細を選択すると、[選択フィールド] ドロップダウンリストで [数量] サービスリクエストフィールドが入力されます。デフォルトでは、[数量] フィールドにデフォルト値の **1** が入力された状態でテンプレートに追加されます。デフォルトでは、このフィールドにデフォルト値の **1** が入力された状態でテンプレートに追加されます。このフィールドに数値を割り当ててサービスリクエストテンプレートに追加することで、必要なサービスリクエストのデフォルト数を割り当てることができます。たとえば、[数量] フィールドに **5** を割り当てます。このサービスリクエストテンプレートからサービスリクエストを登録すると、デフォルトでは、必要なサービスリクエストの数量が **5** になります。

[フィールド値] フィールドの値について

テンプレートに追加したフィールドに応じて、[フィールド値] フィールドには、該当する入力値のオプションが動的に表示されます。たとえば、[優先度] フィールドを追加した場合、[フィールド値] フィールドには、選択可能な優先度のリストが表示されます。選択したい値がない場合は、必要な値を入力できます。入力した値はテンプレートに追加される前に検証されます。[説明] フィールドを追加すると、[フィールド値] フィールドに、説明を入力できるテキストボックスが表示されます。

ルックアップレコードを更新し、該当するルックアップフィールドの値が保存される既存のテンプレートを開くと、テンプレートのルックアップフィールドにはルックアップレコードの更新された値は表示されません。たとえば、[緊急度] フィールドをテンプレートに追加して、緊急度の値として [高] を選択し、テンプレートを保存してテンプレートを閉じます。緊急度の名前を [高] から [最高] に更新しても、[緊急度] フィールドがすでに保存されている既存テンプレート、そのテンプレートの [緊急度] フィールドには [最高] ではなく [高] が表示されます。

ピックリスト（複数選択）フィールドをテンプレートに追加して、テンプレートを使用して BMC Remedyforce Salesforce ページレイアウトでレコードを作成する場合、テンプレートのピックリスト（複数選択）フィールドで設定した 1 つの値がレコードに入力されます。

システムテンプレート

システムテンプレートは、Web サービスまたはワークフローを使用して、またはデータをインポートして作成されたレコードで、テンプレートを適用するのに使用します。このテンプレートの名前は、ワークフローや Web サービスまたはデータのインポート中に、[テンプレート名] フィールドの値として使用する必要があります。

システムテンプレートは、BMC Remedyforce Salesforce ページレイアウトの [テンプレート] ルックアップに表示されません。

[テンプレートの用途] フィールドで [リクエストの詳細] を選択すると、リクエストの詳細にシステムテンプレートを選択できないため、[システムテンプレート] チェックボックスはオフになります。

タスクの実行順序

同じ実行順序番号を複数のタスクに割り当てることができます。たとえば、Task1、Task2、Task3、Task4 という 4 つのタスクがあるとします。この場合、Task1 および Task2 の各タスクを最初に実行し、その後で Task3、Task4 の順に実行するように割り当てることができます。Task1 および Task2 の実行時は、これらのタスクがレコードの [補足情報] に表示されます。Task1 および Task2 が完了すると Task3 が表示され、Task3 の完了後に Task4 が表示されます。すべてのタスクが完了する前にインシデントまたは変更リクエストが終了すると、スケジュールが設定されていないタスクは作成されません。

テンプレートは、既存のインシデント、変更リクエスト、タスク、リリースのいずれかに適用できます。既存のレコードにテンプレートを適用すると、既存のレコードに関連付けられたタスクが保存され、適用したテンプレートに関連付けられたタスクがレコードに追加されます。

カスタムルックアップフィールドのあるインシデントテンプレート

カスタムルックアップフィールドのあるインシデントテンプレートを作成し、セルフサービスまたはリクエスト定義テンプレートでこのテンプレートを使用する場合、セルフサービスユーザーがカスタムルックアップを作成したオブジェクトへのアクセス権を持つことを確認してください。このアクセス権により、セルフサービスユーザーは、それらのテンプレートを使用して、インシデントやサービスリクエストを送信できます。

モバイルデバイスからセルフサービスにアクセスした場合のテンプレートの機能

モバイルデバイスからセルフサービスにアクセスし、インシデントの上位のリクエストを使用してインシデントを作成する場合は、次のフィールドの値についてインシデントの上位のリクエストの値が入力された状態で、インシデントレコードが作成されます。

- カテゴリ

- インシデントの説明

ブラウザからセルフサービスにアクセスし、インシデントの上位のリクエストを使用してインシデントを作成する場合は、次のフィールドの値についてインシデントの上位のリクエストの値が入力された状態で、インシデントレコードが作成されます。

- カテゴリ

- インシデントの説明

- インシデントの解決

- インパクト

- 緊急度

- ブロードキャスト

- 構成アイテム

- 最初の問合せ時に解決

これらのフィールドに入力された値は、BMC Remedyforce でインシデントレコードを開いた場合のみ表示できます。セルフサービスでは表示できません。

テンプレートの適用

テンプレートは次のいずれかの方法で適用できます。

- オブジェクトフォームで [テンプレート] フィールドを使用する。必須テンプレートを選択すると、テンプレートで定義されたフィールド値がレコードに適用されます。
- システム管理者が [テンプレートの設定] ページで設定している場合は、既存のレコードにテンプレートを適用できます。
- [テンプレート名] フィールドを使用する。ワークフローまたは Web サービスを使用、またはデータをインポートして、インシデント、変更リクエスト、タスクレコードの作成または更新を有効化すると、[テンプレート名] フィールドを使用して、これらのレコードにテンプレートを適用できます。テンプレートをレコードに適用するには、ワークフローや Web サービスで、またはデータのインポート中に [テンプレート名] フィールドに、このテンプレート名を設定する必要があります。

使用例のシナリオ：同じリンク済みタスクのテンプレートを適用する

同じリンク済みタスクのテンプレートを適用するとき、タスクの実行は、リリーステンプレートとインシデントおよび変更リクエストテンプレートでは異なります。次の例を検討してみます。

1つのインシデント、変更リクエスト、またはリリーステンプレートを作成し、このテンプレートに3つのタスクテンプレートをリンクしてから、この**テンプレート1**を呼び出します。[テンプレート] フォームの下部にある [リンク済みテンプレート] セクションで、[タスクの実行順序の設定] をクリックして [実行順序を無視] チェックボックスをオンにします。タスクテンプレートをリンクした順序に従って、各テンプレートに順番1、2、3が割り当てられて表示されます。

2番目のインシデント、変更リクエスト、またはリリーステンプレートを作成し、同じ3つのタスクテンプレートをリンクしてから、この**テンプレート2**を呼び出します。[テンプレート] フォームの下部にある [リンク済みテンプレート] セクションで、[タスクの実行順序の設定] をクリックして [実行順序を無視] チェックボックスをオフにします。タスクテンプレートをリンクした順序に従って、各テンプレートに順番1、2、3が割り当てられて表示されます。**テンプレート1**で割り当てたのと同じ実行順序を、**テンプレート2**のタスクテンプレートに割り当てる必要があります。

テンプレート1を使用してインシデント、変更リクエスト、またはリリースレコードを作成するとき、テンプレートの3つのタスクすべてが作成され、そのレコードにリンクされます。ここで、**テンプレート2**を同じインシデント、変更リクエスト、またはリリースレコードに適用する場合、テンプレートで順番1が付いた2番目のタスクが作成され、そのレコードにリンクされます。このとき、順序1が付いたタスクが2つになります。

インシデントまたは変更リクエストレコードで、**テンプレート1**または**テンプレート2**から順序1のタスクのいずれかを閉じると、**テンプレート2**の順序2のタスクが作成されます。

リリースレコードで、**テンプレート2**から作成された順序1のタスクを閉じると、**テンプレート2**の順序2のタスクが作成されます。**テンプレート1**から作成された順序1のタスクを閉じる場合は、その後何も起こりません。

使用例のシナリオ：リンクされたタスクのあるテンプレートを適用し、閉じたリンク済みタスクを再度開く

閉じたリンク済みタスクを再度開くとき、タスクの実行は、リリーステンプレートとインシデントおよび変更テンプレートでは異なります。次の例を検討してみます。

インシデント、変更リクエスト、またはリリーステンプレートを作成し、このテンプレートに3つのタスクテンプレートをリンクします。[テンプレート] フォームの下部にある [リンク済みテンプレート] セクションで、[タスクの実行順序の設定] をクリックして [実行順序を無視] チェックボックスをオフにします。タスクテンプレートをリンクした順序に従って、各テンプレートに順番1、2、3が割り当てられて表示されます。

テンプレート 1 を使用してインシデント、変更リクエスト、またはリリースレコードを作成するとき、テンプレートで順番 1 が付いたタスクが作成され、そのレコードにリンクされます。このタスクを閉じると、テンプレートで順番 2 が付いたタスクが作成され、そのレコードにリンクされます。

ここで、順番 1 が付いた閉じたタスクを再度開いてからまた閉じます。

インシデントまたは変更リクエストレコードでは、テンプレートで順番 2 が付いたタスクが作成され、そのレコードにリンクされます。

リリースレコードでは、テンプレートで順番 2 が付いたタスクは作成されません。

タスクテンプレートを作成して運用規則を実装する

BMC Remedyforce に統合されている BMC FootPrints Asset Core サーバーで運用規則を実装する場合、タスクテンプレートが使用されます。統合が設定されていない場合、[フィールドの選択] リストに運用規則は表示されません。

BMC Remedyforce で利用できる各運用規則に対してタスクテンプレートを作成できます。[Asset Core 運用規則から選択] ウィンドウで表示されるためには、運用規則の [外部統合からの導入] プロパティに、運用規則の [統合ソリューションで利用可能] または [追加のワークフローが必要] の値が設定されている必要があります。運用規則の [外部統合からの導入] プロパティが [追加のワークフローが必要] に設定されている場合、運用規則では実装前に承認が必要です。このプロパティは、BMC FootPrints Asset Core コンソールで設定できます。

クライアントがインシデントまたはサービスリクエストを登録すると、割り当てられたスタッフメンバーはそのインシデントまたはサービスリクエストを分析し、インシデントの解決またはサービスリクエストの完了のために終える必要があるタスクを決定しなければなりません。スタッフメンバーが運用規則の実装が必要と判断した場合、そのスタッフメンバーはタスクテンプレートを使用して特定の運用規則を実装できます。たとえば、イントラネットが利用できなくなったためにインシデントが作成されたとします。このインシデントの解決に必要なタスクは、イントラネットをホストしているサーバー上で IIS Admin サービスを再起動することです。このインシデントを解決するには、割り当てられたスタッフメンバーがタスクを作成し、IIS Admin サービスを再起動する運用規則を実装するタスクテンプレートを使用して、IIS Admin サービスを再起動できます。

注意

BMC Remedyforce が運用規則を実装するタスクテンプレートを現在実行している場合、実行中にそのタスクテンプレートを使用するタスクテンプレートまたはインシデントテンプレートを変更しないでください。インシデントまたはタスクテンプレートを変更すると、複数のタスクが作成されることがあります。

▶ 運用規則を実装するタスクテンプレートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [テンプレート] を選択します。
または、[Remedyforce ワークスペース] > [設定] > [テンプレート] の順に選択します。
- 3 [テンプレート] リストビューで、[新規] をクリックします。

- 4 [テンプレートの用途] リストで [タスク] を選択します。
- 5 [名前] フィールドで、現在のテンプレートに割り当てる固有の英数字識別子を入力します。
- 6 [説明] フィールドで、そのテンプレートの説明を入力します。
説明には、そのテンプレートを作成した理由を記述してください。
- 7 [フィールドの選択] リストから、[Asset Core 運用規則] を選択します。
- 8 [フィールド値] フィールドをクリックします。
- 9 [Asset Core 運用規則から選択] ウィンドウで、実装する運用規則を選択します。
- 10 [OK] をクリックします。
- 11 [追加] をクリックします。

テンプレートに次の運用規則のフィールドが追加されます。

- Asset Core 運用規則の固有の ID
- 説明
- 運用規則に承認が必要

実装前に運用規則の承認が必要な場合、[値] カラムでは [運用規則に承認が必要] フィールドに対して **True** が表示されます。

- 12 [保存] をクリックします。

インシデントテンプレートを作成して運用規則を実装する

解決に運用規則の実装を必要とする、一般的に発生するインシデントの場合、インシデントテンプレートを作成し、必須運用規則を実装するタスクテンプレートをリンクできます。たとえば、IIS Admin サービスの再起動が必要であるため、イントラネットが動作を停止したとします。この問題に対するインシデントテンプレートを作成できます。このインシデントテンプレートで、IIS Admin サービスを再起動する運用規則を実装するタスクテンプレートを追加またはリンクします。また、よくあるリクエストとして、セルフサービスクライアントに対してインシデントテンプレートを利用可能にすることもできます。

BMC Remedyforce に統合されている BMC FootPrints Asset Core サーバーで運用規則を実装する場合、タスクテンプレートが使用されます。統合が設定されていない場合、[フィールドの選択] リストに運用規則は表示されません。

BMC Remedyforce で利用できる各運用規則に対してタスクテンプレートを作成できます。[Asset Core 運用規則から選択] ウィンドウで表示されるためには、運用規則の [外部統合からの導入] プロパティに、運用規則の [統合ソリューションで利用可能] または [追加のワークフローが必要] の値が設定されている必要があります。運用規則の [外部統合からの導入] プロパティが [追加のワークフローが必要] に設定されている場合、運用規則では実装前に承認が必要です。このプロパティは、BMC FootPrints Asset Core コンソールで設定できます。

注意

BMC Remedyforce が運用規則を実装するタスクテンプレートを現在実行している場合、実行中にそのタスクテンプレートを使用するタスクテンプレートまたはインシデントテンプレートを変更しないでください。インシデントまたはタスクテンプレートを変更すると、複数のタスクが作成されることがあります。

▶ 運用規則を実装するインシデントテンプレートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [テンプレート] を選択します。
または、[Remedyforce ワークスペース] > [設定] > [テンプレート] の順に選択します。
- 3 [テンプレート] リストビューで、[新規] をクリックします。
- 4 [テンプレートの用途] リストで [インシデント] を選択します。
- 5 [名前] フィールドで、現在のテンプレートに割り当てる固有の英数字識別子を入力します。
- 6 [説明] フィールドで、そのテンプレートの説明を入力します。
説明には、そのテンプレートを作成した理由を記述してください。
- 7 [保存] をクリックします。
- 8 [テンプレート] フォームの下部にある [リンク済みテンプレート] セクションで、[アクション] > [追加] の順にクリックします。
テンプレートのタイプに応じたタスクが [テンプレートの用途] フィールドに入力された状態で、新しい [テンプレート] フォームが開きます。このフィールドは無効になっており、変更することはできません。
- 9 必須運用規則を実装するタスクテンプレートを作成します。
- 10 [保存] をクリックします。
タスクの [テンプレート] フォームが閉じ、[テンプレート] フォームの下部にある [リンク済みテンプレート] セクションに、タスクテンプレートが表示されます。
- 11 テンプレートに追加する各タスクについて、手順 8 ～手順 10 を繰り返します。
- 12 [保存] をクリックします。

リクエストの詳細テンプレートを作成して運用規則を実装する

サービスリクエストの完了に運用規則の実装を必要とする、一般的に発生するサービスリクエストの場合、必須運用規則を含むリクエストの詳細テンプレートを作成できます。インシデントテンプレートで、必須運用規則を実装するタスクテンプレートをリンクします。たとえば、クライアントがコンピュータへの Microsoft Office のインストールを必要としているとします。サービスリクエストの定義を作成し、このリクエストに取り組むことができます。サービスリクエストの定義で、クライアントに提供されるサービスリクエストを説明するインシデントテンプレートをふくむリクエストの詳細テンプレートを選択します。インシデントテンプレートでは、Microsoft Office をインストールする運用規則を実装するタスクテンプレートをリンクできます。

BMC Remedyforce に統合されている BMC FootPrints Asset Core サーバーで運用規則を実装する場合、タスクテンプレートが使用されます。統合が設定されていない場合、[フィールドの選択] リストに運用規則は表示されません。

BMC Remedyforce で利用できる各運用規則に対してタスクテンプレートを作成できます。[Asset Core 運用規則から選択] ウィンドウで表示されるためには、運用規則の [外部統合からの導入] プロパティに、運用規則の [統合ソリューションで利用可能] または [追加のワークフローが必要] の値が設定されている必要があります。運用規則の [外部統合からの導入] プロパティが [追加のワークフローが必要] に設定されている場合、運用規則では実装前に承認が必要です。このプロパティは、BMC FootPrints Asset Core コンソールで設定できます。

▶ 運用規則を実装するリクエストの詳細テンプレートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [テンプレート] を選択します。

または、[Remedyforce ワークスペース] > [設定] > [テンプレート] の順に選択することもできます。
- 3 [テンプレート] リストビューで、[新規] をクリックします。
- 4 [テンプレートの用途] リストで [リクエストの詳細] を選択します。
- 5 [名前] フィールドで、現在のテンプレートに割り当てる固有の英数字識別子を入力します。

[リクエストの詳細] を選択すると、[インシデントテンプレート] ドロップダウンリストが表示されます。
- 6 [インシデントテンプレート] リストをクリックします。
- 7 [テンプレートから選択] ウィンドウで、必須運用規則を実装するリンク済みタスクテンプレートを含むインシデントテンプレートを選択します。
- 8 [説明] フィールドで、そのテンプレートの説明を入力します。

説明には、そのテンプレートを作成した理由を記述してください。
- 9 [保存] をクリックします。

サービスリクエストの定義を作成するときには、この [リクエストの詳細] テンプレートを使用する必要があります。

BMC Remedyforce のカスタマイズ

ここでは、ビジネス要件に応じて BMC Remedyforce をカスタマイズできる設定について説明します。

次のセクションで構成されています。

- CMDB Manager リストビューに表示されるフィールドのカスタマイズ (172 ページ)
- 構成アイテムへのカスタム属性の追加 (173 ページ)

- 構成アイテムのカスタムオブジェクトに対応したカスタムフィールドの作成 (174 ページ)
- インスタンスエディタでカスタム属性を使用可能にする (175 ページ)
- Chatter の設定 (176 ページ)
- Chatter の投稿からのインシデント作成の有効化 (177 ページ)
- カスタム設定値のカスタマイズ (181 ページ)
- プロファイルへのカスタムフォームの割り当て (181 ページ)
- 組織全体のアプリケーション全般設定 (183 ページ)
- BMC Remedyforce のルックアップフィルタの設定 (187 ページ)
- グローバル検索設定の構成 (203 ページ)
- レコード割り当ての設定 (206 ページ)
- サービスリクエスト設定の構成 (207 ページ)
- サービス目標警告設定の構成 (208 ページ)
- アンケート設定の構成 (360 ページ)
- 緊急度の割り当て順序の設定 (208 ページ)
- ユーザーとデータの分離 (116 ページ)
- Salesforce ページレイアウトのフォームのカスタマイズ (209 ページ)
- カスタムアクションのためのボタンの定義 (210 ページ)
- Service Cloud Console での BMC Remedyforce の設定 (211 ページ)

CMDB Manager リストビューに表示されるフィールドのカスタマイズ

CMDB Manager のリストビューに表示されるカラムを設定できます。管理者は、以下の操作が可能です。

- 列の追加または削除
- 列の表示順の定義
- 各列の幅の設定

[基本要素] クラスまたは [ビジネスサービス] クラスに限り、リストビューを設定できます。この設定は、プロファイルやユーザーに基づくものではありません。

デフォルトでは、25 のカラムがリストビューに表示されます。数を更新するには、[CMDBListViewLimit] カスタム設定で値を変更します。詳細は、「カスタム設定値のカスタマイズ」(181 ページ) を参照してください。

▶ CMDB Manager リストビューに表示されるフィールドをカスタマイズするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [CMDB リストビューのカスタマイズ] を選択します。

- 3 リストからクラスを選択します。

【基本要素】を選択した場合、【基本要素】オブジェクトの各フィールドが【使用可能な列】リストに表示されます。CMDB 2.0 では、【ビジネスサービス】を選択すると、【基本要素】オブジェクトの【ビジネスサービス】、【論理エンティティ】、および【基本要素】の各フィールドセットで利用できるフィールドが表示されます。CMDB 1.0 では、リストで【ビジネスサービス】を選択すると、【ビジネスサービス】オブジェクトのフィールドが表示されます。CMDB 1.0 と 2.0 でのデータの保存法についての詳細は、「BMC Remedyforce CMDB アーキテクチャ」(364 ページ) を参照してください。

- 4 【使用可能な列】リストから、必要な列を選択し、右矢印をクリックして選択した列を【選択した列】リストに移動します。
- 5 (オプション) 【選択した列】リストから列を削除するには、削除する列をクリックし、左矢印をクリックします。

CMDB リストビューに表示される列は、追加した順に表示されます。CMDB リストビューの表示順における列の位置を変更するには、【選択した列】リストで列を選択し、上下矢印をクリックします。

- 6 【ピクセル】フィールドに、各列の幅をピクセル単位で入力します (100 ピクセル = 2.646 cm)。
- 7 (オプション) 【プレビュー】セクションで、CMDB リストビューに加えた変更をプレビューすることもできます。

ユーザーが【Remedyforce CMDB】タブにログオンした場合、【更新】をクリックして CMDB リストビューに変更を表示する必要があります。

- 8 【保存】をクリックします。

構成アイテムへのカスタム属性の追加

このセクションは、20.14.01 以降にアップグレードし、CMDB 2.0 にはアップグレードしていない場合にのみ有効です。20.14.01 以降をインストールしているか、または 20.14.01 にアップグレードし、CMDB 2.0 にもアップグレードしている場合、カスタム属性を構成アイテムに追加するには、「CMDB 2.0 の既存のクラスまたはフィールドセットへのカスタム属性の追加」(376 ページ) を参照してください。

構成アイテムを作成する場合は、カスタム属性を使い、事前定義済みの属性で使えない構成アイテムに関する情報を記録できます。次の手順では、構成アイテムにカスタム属性を追加する方法の概要を示します。

- 手順 1 カスタムオブジェクトに目的のカスタムフィールドを作成します。詳細は、「構成アイテムのカスタムオブジェクトに対応したカスタムフィールドの作成」(174 ページ) を参照してください。
- 手順 2 そのカスタムフィールドを【インスタンスエディタ】フォームで使えるようにします。詳細は、「インスタンスエディタでカスタム属性を使用可能にする」(175 ページ) を参照してください。

構成アイテムのカスタムオブジェクトに対応したカスタムフィールドの作成

構成アイテムを作成する場合は、カスタム属性を使い、事前定義済みの属性で使えない構成アイテムに関する情報を記録できます。

カスタムオブジェクトに目的のカスタムフィールドを作成します。

▶ カスタムオブジェクトのカスタムフィールドを作成するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 目的の <カスタムオブジェクト名> をクリックします。
- 3 [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[新規] をクリックします。
- 4 カスタムフィールドのデータタイプを選択します。

注意

ルックアップ関係データタイプのカスタムフィールドは、[インスタンスエディタ] フォームの [カスタム] タブに表示されません。

- 5 [次へ] をクリックします。
- 6 [フィールドラベル] フィールドで、カスタムフィールドのラベルを入力します。
- 7 属性フィールドで、カスタムフィールドの属性を入力します。
詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=custom_field_attributes.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 8 [次へ] をクリックします。
- 9 そのカスタムフィールドに対する編集アクセス権を付与するプロファイルを選択します。
- 10 [次へ] をクリックします。
- 11 そのカスタムフィールドを編集可能なフィールドとして表示するページレイアウトを選択します。
デフォルトでは、カスタムフィールドはカスタムオブジェクトのページレイアウト向けに選択されています。
- 12 [保存] をクリックします。

インスタンスエディタでカスタム属性を使用可能にする

選択したクラスのインスタンスを作成する場合は、カスタム属性を使用すると、事前定義済みの属性では使用できないインスタンスの情報を記録することができます。たとえば、各コンピュータについて、そのコンピュータを使用している部署の名前を記録するとします。この場合、「コンピュータシステム」カスタムオブジェクトに対して、テキストデータタイプのカスタムフィールドを作成する必要があります。このカスタムフィールドには部署の名前が格納されます。カスタムフィールドを作成したら、「コンピュータシステム」クラスのカスタムフィールドに対し、[インスタンスエディタ] フォームでできるようにする必要があります。「コンピュータシステム」クラスのインスタンスを作成する場合は、このコンピュータインスタンスを使用している部署の名前をカスタム属性に入力できます。

カスタムフィールドの作成についての詳細は、

https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=adding_fields.htm§ion=Customizing を参照してください。

▶ インスタンスエディタでカスタム属性を使用可能にするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [CMDB カスタム属性] を選択します。
- 3 左のペインで、クラスのインスタンスの作成時にインスタンスエディタで使用可能にするカスタムフィールドを持つクラスを選択します。

BMC Remedyforce データモデルで使えるすべてのクラスが、左のペインに表示されます。左のペインでクラスを選択すると、選択したクラスのカスタムフィールドが、右のペインの [使用可能な属性] リストに表示されます。また、選択したクラスのクラス ID とスーパークラスが、右のペインのヘッダーに表示されます。ヘッダーには、選択したクラスが抽象クラスかどうか也表示されます。

左側のペインには、次のいずれかのビューを使用してクラスを表示できます。

- **タイルビュー**：データモデルにおける各クラスの大きなアイコンを表示します。クラスのアイコンをクリックしてクラスを選択するには、このビューを使用します。
 - **リストビュー**：データモデルにおける各クラスの小さなアイコンを表示します。クラスの名前をクリックしてクラスを選択する場合は、このビューを使用します。
 - **ツリービュー**：データモデルにおけるクラスの階層を、ツリー形式で表示します。
- 4 [使用可能な属性] リストから、インスタンスエディタで使用可能にする目的のカスタム属性を選択します。

インスタンスエディタでカスタム属性を使用可能にする場合は、次の点について考慮してください。

- **ルックアップ関係データタイプのカスタムフィールド**は、インスタンスエディタの [カスタム] タブに表示されません。
- **テキスト領域 (Rich)** データタイプのカスタムフィールドは、インスタンスエディタの [カスタム] タブの [テキスト領域 (Long)] フィールドとして表示されます。

- スーパークラスに対してカスタムフィールドが追加されている場合は、そのスーパークラスのインスタンスを作成する場合だけでなく、サブクラスのインスタンスを作成する場合にも、そのカスタムフィールドがインスタンスエディタの**［カスタム］** タブに表示されます。ただし、そのサブクラスを左のペインで選択しても、このフィールドは**［使用可能な属性］** リストに表示されません。**［使用可能な属性］** リストには、選択したクラスに対して追加されたカスタムフィールドだけが表示されます。

たとえば、次の各クラスに対して、次のようにカスタムフィールドを作成します。

システムクラス：オペレーティングシステムの種類

コンピュータシステムクラス：オペレーティングシステムの種類、コンピュータの種類

プリンタクラス：オペレーティングシステムの種類、コンピュータの種類、プリンタの種類

このデータモデルでは、システムクラスがコンピュータシステムクラスのスーパークラスであり、コンピュータシステムクラスがプリンタクラスのスーパークラスです。左のペインでコンピュータシステムクラスを選択すると、**［使用可能な属性］** リストには「**コンピュータの種類**」カスタムフィールドだけが表示されます。「**オペレーティングシステムの種類**」カスタムフィールドは表示されません。左のペインでプリンタクラスを選択すると、**［使用可能な属性］** リストには「**プリンタの種類**」カスタムフィールドだけが表示されます。「**オペレーティングシステムの種類**」および「**コンピュータの種類**」カスタムフィールドは表示されません。

- 5 選択したカスタム属性を**［使用可能な属性］** リストから**［選択した属性］** リストに移動するには、右矢印をクリックします。
- 6 (オプション) クラスのインスタンスの作成時に、選択したカスタム属性がインスタンスエディタに表示されないようにするには、左矢印をクリックして、選択した属性を**［選択した属性］** リストから**［使用可能な属性］** リストに移動します。
- 7 **［保存］** をクリックします。

Chatter の設定

BMC Remedyforce に関連する Chatter 設定は、**［Remedyforce 管理］** > **［Chatter］** ページにあります。

▶ Chatter 設定を行うには

- 1 **［Remedyforce 管理］** タブをクリックします。
- 2 **［ホーム］** ページで**［アプリケーション設定］** タイルをクリックし、メニューから**［Chatter］** を選択します。

次の表は、Chatter ページのオプションについて示しています。

| オプション | 説明 |
|------------------------|---|
| Chatter の無効化 | BMC Remedyforce で Chatter を無効にするには、このチェックボックスをオンにします。 メモ: Salesforce 組織で Chatter を無効にし、BMC Remedyforce では無効にしていない場合、ApexApplication エラー電子メールメッセージを受信する場合があります。Salesforce 組織で Chatter を無効にした場合は、BMC Remedyforce で Chatter を無効にすることをお勧めします。詳細は、「Chatter の有効化または無効化」(299 ページ) を参照してください。 |
| インシデント Chatter の投稿の有効化 | このフィールドは、「Chatter の無効化」チェックボックスがオフになっている場合に有効になります。特定の優先度のインシデントが Chatter グループのメンバーによって作成されている場合、このチェックボックスをオンにして Chatter の投稿を作成できるようにします。まずこのフィールドを選択してから、Chatter グループを優先度に割り当てます。 その優先度のインシデントが作成されると、指定された Chatter グループに投稿が行われます。 |

3 [保存] をクリックします。

Chatter の投稿からのインシデント作成の有効化


Chatter の投稿を監視して、エンドユーザーが Chatter に投稿してインシデントを作成できるようにすることができます。このためには、設定された Chatter グループのすべての投稿を監視する Chatter リスナーを作成する必要があります。一致するハッシュタグが投稿に見つかり、インシデントが作成されます。ハッシュタグは Chatter リスナーで指定します。Chatter の投稿を行うユーザーは、インシデントのクライアントとして割り当てられます。

エンドユーザーが [Chatter] タブを使用してインシデントを作成するには、次の設定が必要です。

- Salesforce 組織および BMC Remedyforce アプリケーションで Chatter が有効になっている。
- エンドユーザーが [Chatter] タブから Chatter にアクセスできるようになっている。
- Chatter グループに少なくとも 1 つの Chatter リスナーを設定している。
- [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [インシデント] ページの [キューへのインシデントの割り当て] ドロップダウンリストでデフォルトのキューを割り当てている。

▶ Chatter の投稿からインシデントを作成できるようにするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [Chatter リスナー] を選択します。

- 3 [Chatter リスナー] リストビューページで、**[新規]**  をクリックします。
- 次の表は、[Chatter リスナー] ページのフィールドについて示しています。

| フィールド | 説明 |
|--|--|
| 名前 | リスナーを特定する名前を入力します。 Chatter リスナーの名前は重複しないようにする必要があります。 |
| Chatter グループ | 監視する Chatter グループを選択します。 |
| ハッシュタグ | 選択したグループの投稿について監視するハッシュタグを入力します。たとえば、ITHelpDesk をタグとして入力します。 各ハッシュタグは、カンマ (,) で区切ります。ハッシュタグには英数字のみ使用できます。特殊文字やスペースは使用しないでください。Chatter の投稿に入力したハッシュタグが含まれると、インシデントが作成されます。 |
| オブジェクト | この読み取り専用フィールドには、Chatter 投稿からレコードが作成されたオブジェクトが表示されます。 このフィールドは、インシデントレコードだけが Chatter 投稿から作成されることを示します。[[Chatter 投稿への自動返信] を右クリックしたときに、挿入できるフィールドのリストを表示する] チェックボックスがオンになっている場合、[インシデント] オブジェクトに使用可能なフィールドのリストが [Chatter 投稿への自動返信] フィールドに表示されます。 |
| テンプレート | 作成されたインシデントに適用するテンプレートを選択します。 [インシデント] オブジェクトに作成されたテンプレートは、[テンプレートから選択] ウィンドウに表示されます。テンプレートを選択した後、テンプレートの詳細を表示するには、  をクリックします。詳細は、[テンプレート] タブに表示されます。 メモ: インシデントテンプレートの [所有者 ID] フィールドが入力されている場合、作成されたインシデントが [所有者 ID] フィールドで指定された所有者に割り当てられます。テンプレートの [オーナー ID] フィールドは、デフォルトのセルフサービスキューの割り当てより優先されます。テンプレートの [オーナー ID] フィールドが入力されておらず、セルフサービスのデフォルトキューも設定されていない場合、作成されたインシデントは Chatter メッセージを投稿したユーザーに割り当てられます。 |
| 自動返信ユーザー | インシデントが作成された場合、またはインシデント作成時に問題が発生した場合に投稿された Chatter 投稿に対する返信に名前が表示されるユーザーを選択します。 |
| [Chatter 投稿への自動返信] を右クリックしたときに、挿入できるフィールドのリストを表示する | [説明] フィールドの値など、Chatter 投稿への自動返信のインシデントフォームからフィールド値をコピーするには、[[Chatter 投稿への自動返信] を右クリックしたときに、挿入できるフィールドのリストを表示する] チェックボックスをオンにします。 チェックボックスをオンにして [Chatter 投稿への自動返信] フィールドを右クリックすると、ログオンユーザーがアクセスできる [インシデント] フォームのすべてのフィールドのリストが表示されます。フィールドを選択して、選択したフィールドの値を自動返信に取り込みます。 このチェックボックスをオフにすると、[Chatter 投稿への自動返信] フィールドを右クリックしたときに標準的なコンテキストメニューが表示されます。 |


| フィールド | 説明 |
|------------------------|--|
| Chatter 投稿への自動返信 | <p>インシデントが作成された Chatter 投稿への返信として投稿するテキストを入力します。サンプルテキストがテキストボックスに表示されます。</p> <p>作成されたインシデントの値を使用するには、[[Chatter 投稿への自動返信] を右クリックしたときに、挿入できるフィールドのリストを表示する チェックボックスをオンにし、テキストボックスを右クリックして、必要なフィールドを選択します。たとえば、[説明] を選択すると、テキストボックスに「<code>{!record_incidentdescription__c}</code>」と表示されます。ただし、Chatter 投稿には、作成されたレコードの [説明] フィールドのテキストが表示されます。リンクをクリックすると、インシデントが Salesforce ページレイアウトで開きます。</p> <p>返信にインシデントレコードへのリンクを埋め込むには、[レコードリンク] フィールドを使用します。自動返信に [レコードリンク] フィールドを使用している場合、Remedyforce Clients Version 1.0 のページレイアウトがクライアントユーザーに割り当てられます。</p> |
| ユーザーによるレコードの自動フォローを有効化 | <p>Chatter 投稿を行ったユーザーがインシデントレコードへの更新をフォローできるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、インシデントレコードへのすべての更新が Chatter に投稿されます。</p> <p>[インシデント] オブジェクトのフィード追跡を有効にし、フィード追跡に必要なフィールドが有効になっている場合、更新が Chatter に投稿されます。フィード追跡に必要なフィールドだけが Chatter フィードに表示されます。詳細は、「フィールドの履歴追跡の有効化」(271 ページ) を参照してください。</p> |
| 公開して保存 | <p>選択したグループの Chatter に投稿を追加する場合、このチェックボックスをオンにします。この投稿は、ハッシュタグを設定している選択した Chatter グループのメンバーに通知され、そのグループに対する投稿を監視します。グループのメンバーは投稿に設定したハッシュタグを記入し、BMC Remedyforce がインシデントを作成できるようにすることができます。</p> <p>レコードを保存すると、[保存時に公開] チェックボックスがオフになります。この機能は、Chatter の Chatter リスナーの一部の変更（小さな変更）が投稿されないようにするために提供されています。Chatter リスナーを編集する場合、Chatter グループに Chatter リスナーの変更を公開するには、このチェックボックスをオンにします。</p> |

- 4 **[保存]** をクリックします。
- 5 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**[インアクティブ]** チェックボックスをオンにします。

[Chatter リスナー] リストビューページに Chatter リスナーを表示するオプションの設定

[Chatter リスナー] リストビューページの [表示] メニューで、有効または無効な Chatter リスナーを表示するオプションを設定できます。また、リストをリフレッシュする間隔を設定することもできます。

▶ [Chatter リスナー] リストビューページに Chatter リスナーを表示するオプションを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [Chatter リスナー] を選択します。
- 3 [Chatter リスナー] リストビューページで、 をクリックします。
- 4 有効な Chatter リスナーを表示するには、[有効アイテム] を選択します。
- 5 無効な Chatter リスナーを表示するには、[無効アイテム] を選択します。
- 6 [リフレッシュ (分)] フィールドに、リストをリフレッシュする間隔を入力します。

デフォルトの間隔は 10 分で、最小間隔は 1 分です。必要に応じて、この値を変更することができます。アクションを実行するとリストビューがリフレッシュされるため、リフレッシュする間隔を短くするとアクションにインパクトを与えます。リフレッシュする間隔は、最小間隔よりも大きくすることをお勧めします。

[適用] をクリックすると、この値がブラウザの cookie に保存されます。ログオンすると、リストビューは新しいリフレッシュ間隔でリフレッシュされます。スタッフメンバーがブラウザの cookie を削除すると、リストビューのリフレッシュ間隔は 10 分にリセットされます。リストビューの自動リフレッシュは、リフレッシュ間隔として「0」を入力すると無効にできます。

[前回のリフレッシュ <時刻>] ラベルには、リストビューが前回リフレッシュされた時刻が表示されます。

- 7 [Apply] をクリックします。



Chatter リスナーのコピー

類似した Chatter リスナーを作成する時間を節約するために、既存のリスナーをコピーして必要に応じて変更することができます。

同じ Chatter グループに作成された 2 つの Chatter リスナーに、類似したハッシュタグは使用することはできません。

▶ Chatter リスナーをコピーするには



- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [Chatter リスナー] を選択します。
- 3 [Chatter リスナー] リストビューで、コピーする Chatter リスナーを選択します。

- 4 [コピー]  をクリックします。
また、Chatter リスナーを開いてから  をクリックすることもできます。
- 5 必要に応じて変更を加え、[保存] をクリックします。
すでに存在する名前を使用しないでください。

Chatter リスナーの削除

Chatter グループをこれ以上監視しない場合、または Chatter リスナーが有効でない場合は、Chatter リスナーを削除できます。

▶ Chatter リスナーを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [Chatter リスナー] を選択します。
- 3 [Chatter リスナー] リストビューで、削除する Chatter リスナーを選択します。
- 4 [削除]  をクリックします。
また、Chatter リスナーを開いてから  をクリックすることもできます。
- 5 確認ボックスで [Yes] をクリックします。

カスタム設定値のカスタマイズ

BMC Remedyforce に提供されているカスタム設定を、[Remedyforce の設定] を使用して管理できます。

▶ カスタム設定値をカスタマイズするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
- 3 [カスタム設定] ページの [Remedyforce の設定] の [アクション] カラムで、[管理] をクリックします。
- 4 該当するカスタム設定の [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。
- 5 必要に応じて変更を加え、[保存] をクリックします。

プロフィールへのカスタムフォームの割り当て

プロフィールのユーザーがカスタムフォームを使用できるようにするには、カスタムバージョンのフォームを必要なプロフィールに割り当てる必要があります。次のフォームのカスタムバージョンを割り当てることができます。

- クライアント
- セルフサービス: サービスリクエスト

カスタムバージョンのフォームをプロフィールに割り当てる必要があるのは、初回だけです。ただし、カスタマイズフォームを割り当てる必要があるプロフィールが更新された場合は、次のプロセスに従う必要があります。

▶ **プロファイルにカスタムフォームを割り当てるには**

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[アプリケーション設定]** タイルをクリックし、メニューから **[フォームの割り当て]** を選択します。
- 3 **[割り当てフォーム]** タブの **[割り当てるフォーム]** ドロップダウンリストから、割り当てるフォームのタイプを選択します。
- 4 **[フィールドセットのないフォームの割り当て]** リストで、カスタムフォームを割り当てるプロファイルを選択します。
- 5 選択したプロファイルを **[フィールドセットのないフォームの割り当て]** リストから **[フィールドセットのあるフォームの割り当て]** リストに移動するには、右矢印をクリックします。
- 6 **[保存]** をクリックします。

組織全体のアプリケーション全般設定

組織全体のアプリケーション設定は、[アプリケーションの全般設定] ページで行います。

▶ 組織全体のアプリケーションの全般設定を行うには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [アプリケーションの全般設定] を選択します。

次の表は、[アプリケーションの全般設定] ページに用意されている構成設定について示しています。

| 構成設定 | 説明 |
|---------------------------|--|
| デフォルト通貨 | <p>サービスリクエスト管理の [コスト] および [価格] フィールドで使用する 3 文字の通貨コードを入力します。</p> <p>このフィールドはラベルとしてのみ使用され、計算または変換には使用されません。通貨コードの例については、https://ap1.salesforce.com/help/doc/en/admin_supported_currencies.htm を参照してください。</p> <p>デフォルトの通貨として、USD が設定されています。会社の本社が欧州連合 (EU) に所在し、スタッフメンバーとクライアントに、サービスのコスト、サービス内容、サービス要求をユーロで表示させる場合は、このフィールドに「EUR」と入力します。</p> |
| 組織のデフォルトの営業時間を使用して期限日を再計算 | <p>組織に対して設定されているデフォルトの営業時間、営業時間に関連付けられたタイムゾーン、休業日を使用して期限日を計算するには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>たとえば、組織のデフォルトの営業時間を午前 10 時～午後 6 時に設定しているとした場合、この場合は、インシデント、タスク、問題のいずれかを月曜日の午後 5 時に作成して優先度を 1 に設定すると、そのインシデント、タスク、問題の期限日は翌営業日の火曜日の午前 11 時になります。また、火曜日を休業日として設定している場合は、そのインシデント、タスク、問題の期限日が翌営業日の水曜日の午前 11 時になります。組織の営業時間を設定するには、[設定] > [会社のプロフィール] > [営業時間] の順に選択します。組織のデフォルトの営業時間とタイムゾーンの設定についての詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=customize_supporthours.htm&section=Customizing を参照してください。</p> <p>組織の休業日を設定するには、[設定] > [会社のプロフィール] > [休業日] の順に選択します。組織の休業日の設定についての詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=customizesupport_holidays.htm&section=Customizing を参照してください。</p> |

| 構成設定 | 説明 |
|----------------------------------|--|
| 優先度を変更すると、ユーザー入力なしで期限日時が再計算されます。 | <p>[期限日の計算] ウィンドウをユーザーに表示せずに、インシデント、タスク、問題レコードの期限日を再計算できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>BMC Remedyforce Salesforce ページレイアウトを使用している場合、このチェックボックスがオフになっていると、オブジェクトレコードに [期限日の計算] ウィンドウが表示されます。</p> |
| 現在日時ではなく開始日を使用して期限日を再計算します | <p>このチェックボックスを使用して、インシデント、タスク、または問題の期限日を開始日に基づいて再計算できます。チェックボックスをクリアすると、現在の日付に基づいて期限日が再計算されます。</p> <p>[現在日時ではなく開始日を使用して期限日を再計算します] チェックボックスがオンの場合は、サービス目標終了日が開始日に基づいて再計算され、オフの場合は、現在の日付に基づいて再計算されます。</p> <p>[優先度を変更すると、ユーザー入力なしで期限日時が再計算されます] チェックボックスがクリアされていて、[現在日時ではなく開始日を使用して期限日を再計算します] がオンにされている場合、優先度を変更されると、[期限日の計算] ウィンドウが表示され、ユーザー入力に基づいて期限日が計算されます。</p> |
| [メモ] フィールドにログインユーザ名と現在の時間を自動的に入力 | <p>ユーザーがレコードの補足情報として [メモ] アクションレコードを追加する場合に、ログオンしているユーザー ID と現在の時刻を [メモ] アクションレコードに追加するには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>これにより、ユーザーが [メモ] アクションレコードをレコードへ追加した場合に、そのユーザーと時刻を追跡することができます。詳細は、「アクションの作成」(140 ページ) を参照してください。</p> <p>[メモ] アクションレコードに追加される時刻は、コンピュータに表示される時刻とは異なる場合があります。これは、BMC Remedyforce によって追加される時刻が、Salesforce.com 組織の [私の個人情報] で設定したタイムゾーンに基づいているためです。このタイムゾーンは、コンピュータで [スタート] > [コントロールパネル] > [日付と時刻のプロパティ] > [タイムゾーン] の順に選択して設定したものとは異なる場合があります。</p> |
| すべてのユーザのブロードキャストメッセージのスクロールを開始 | <p>すべてのユーザーのブラウザのバナーにブロードキャストメッセージを表示するには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>ブロードキャストは、現在の時刻以降に BMC Remedyforce へログオンしたユーザーに対して表示されます。ログオンしているユーザーには、ブロードキャストが表示されません。</p> <p>ブロードキャストメッセージは、スクロールの開始に最大 5 分かかることがあります。これはブロードキャストのスクロールのメカニズムが 5 分ごとに更新されるためです。複数のユーザーが BMC Remedyforce にログオンしている場合は、各ユーザーのブロードキャストのスクロールメカニズムが最後に更新された時期に応じて、ユーザーごとに新しいブロードキャストメッセージを表示できます。たとえば、スタッフメンバーのブロードキャストのスクロールメカニズムが 2 分前に更新された場合は、このスタッフメンバーはあと 3 分でブロードキャストメッセージの表示を開始できます。</p> <p>メモ: ブロードキャストメッセージは、ブロードキャストの [メッセージのスクロール] チェックボックスがオンになっている場合のみ表示されます。</p> |

| 構成設定 | 説明 |
|---|---|
| デフォルトでは、アカウントリストに Remedyforce アカウント を表示します | <p>Remedyforce およびその他の Salesforce 組織でアカウントを使用している場合、新規および既存のアカウントの [Remedyforce アカウント] チェックボックスをオンにするだけで、Remedyforce で使用するアカウントをマークできます。</p> <p>[デフォルトでは、アカウントリストに Remedyforce アカウントを表示します] チェックボックスをオンにしている場合、デフォルトで次のページのアカウントリストとアカウントルックアップに Remedyforce アカウントのみが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [インシデントコンソール] タブから開いたインシデントフォーム ■ ブロードキャスト ■ クライアント ■ 構成アイテムまたはサービスの作成中のインスタンスエディタの [詳細] タブ ■ ビジネスサービスの作成中のインスタンスエディタ ■ アグリーメントの作成中の [一般情報] ■ リクエスト定義の作成中の [使用資格] タブ ■ アカウントへのテーマの割り当て中の [セルフサービスの設定] > [ブランディング] ページ <p>メモ: すべての Salesforce ページレイアウトフォームの [インシデント] タブなどのアカウントのルックアップでは、すべてのアカウントが表示されます。</p> <p>アカウントのフィルタリングは、事前定義済みの [アカウント] フィールドのみでサポートされています。</p> <p>この設定を有効にすると、デフォルトで次のチェックボックスがオンで表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce アカウント: [アカウント] リストページの [ビュー] メニュー内。ユーザーはこのオプションをクリアして、すべてのアカウントを表示できます。 ■ Remedyforce アカウント: [新しいアカウント] フォーム上 <p>メモ: Salesforce の [アカウント] タブから Remedyforce アカウントを作成するには、このチェックボックスをオンにします。</p> |
| リンクされた未完了タスクがあるレコードの完了 | <p>目的のオブジェクトを選択します。たとえば、インシデントなどのオブジェクトを選択すると、開いているタスクにリンクされている場合、ユーザーはそのインシデントレコードを終了できません。この設定は、Salesforce ページレイアウトでのみ使用されます。</p> |
| テンプレート設定 | |
| 既存レコードへのテンプレートの適用を許可 | <p>既存のインシデント、変更リクエスト、タスクレコードに対して、ユーザーがテンプレートを適用できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> |
| フォームフィールド値をテンプレートフィールド値と置換 | <p>UI から、またはワークフローを使用してテンプレートをレコードに適用する際に、このチェックボックスがオンになっていると、レコードのフィールド値がテンプレートのフィールド値に置き換えられます。</p> <p>メモ: ワークフローの [テンプレート名] フィールドを使用して、テンプレートをレコードに適用できます。</p> |
| サービス目標マイルストーン | |

| 構成設定 | 説明 |
|-----------------------------------|--|
| 送信者の電子メールアドレス | <p>サービスレベルアグリーメントマイルストーンに送信される通知で、送信者の電子メールアドレスとして使われる優先される組織全体の電子メールアドレスを選択します。ここで、電子メールアドレスを指定しない場合、マイルストーン通知ではシステム管理者の電子メールアドレスが使われます。組織全体の電子メールアドレスとして追加された電子メールアドレスがこのリストに表示されます。詳細は、 https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=orgwide_email.htm&siteLang=en_US を参照してください。さらに、選択した組織全体の電子メールアドレスに対して、[すべてのプロファイルに対してこの送信元アドレスの使用を許可する] オプションが選択されていることを確認します。</p> <p>リストから未確認の電子メールアドレスを選択すると、電子メール通知が配信されません。[SLA マイルストーン<インシデントまたは変更>の履歴] レポートで、電子メール通知のステータスおよびエラーの説明を参照できます。</p> |
| 次の周期でマイルストーンを処理する | <p>マイルストーンプロセッサが 2 回実行される間の時間を設定します。</p> |
| マイルストーンプロセッサの停止またはマイルストーンプロセッサの開始 | <p>デフォルトでは、マイルストーンプロセッサが実行されています。ボタンをクリックしてマイルストーンプロセッサを停止できます。[マイルストーンプロセッサの停止] ボタンをクリックすると、ボタンのラベルが [マイルストーンプロセッサの開始] に変わります。</p> <p>マイルストーンプロセッサを停止すると、マイルストーンプロセッサのジョブは直ちに終了されませんが、次の実行がスケジュールされている新しいジョブはなくなります。</p> <p>データローダなどの外部ユーティリティを使用してインシデント、サービスリクエスト、変更リクエスト、または問題を作成する場合、ユーティリティのバッチサイズが 10 以下になっているようにしてください。これは、マイルストーンプロセッサが 1 回の呼び出しにつき、10 件までのインポートされたインシデント、サービスリクエスト、変更リクエスト、または問題に対してしか通知を作成できないためです。マイルストーンプロセッサは、将来のメモのある方法を使用し、Salesforce ガバナーが Apex の 1 回の呼び出しにつき、このような方法を 10 件までしか許可しません。</p> <p>メモ: マイルストーンプロセッサでは、Salesforce にスケジュールされた 2 件のジョブが必要ですが、Salesforce ではスケジュールされたジョブが一度に 10 件までしか許可されないため、Salesforce にスケジュールされたジョブを 9 件以上設定しないでください。ジョブのスケジュール作成についての詳細は、 https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=code_schedule_batch_apex.htm を参照してください。</p> <p>すべてのオーファンレコードの詳細および添付ファイルも、マイルストーンプロセッサによって定期的に削除されます。ユーザーが添付ファイルをインシデントに追加するとオーファンレコードが作成されますが、そのレコードは送信されません。</p> |
| 次の周期でプロセッサの履歴を削除する | <p>プロセッサ履歴のレコードを削除する時間（日数）を設定します。</p> |

3 **[保存]** をクリックします。

BMC Remedyforce のルックアップフィルタの設定

BMC Remedyforce では、システム管理者が次のタブのみのルックアップフィールドに適用されるフィルタを作成できます。

- **[Remedyforce コンソール]**：[インシデント]、[タスク]、[問題]、[変更リクエスト]、および [リリース] の各モジュールには、**[Remedyforce コンソール]** タブ内のタブとしてアクセスできます。
- **[インシデントコンソール]** と **[タスクコンソール]**：スタンドアロン **[インシデントコンソール]** と **[タスクコンソール]** のタブは、システム管理者がバージョン 20.14.01 の BMC Remedyforce にアップグレードする前に有効にした場合にのみ使用できます。

ルックアップフィルタはルックアップのポップアップウィンドウに表示されるレコード数を制限します。これらのルックアップフィルタは、事前定義済みルックアップフィールドまたはカスタムルックアップフィールドで定義できます。

BMC Remedyforce の管理パッケージの事前定義済みルックアップフィールドの例として、**[アカウント]** や **[構成アイテム]** が挙げられます。ルックアップフィルタは、BMC Remedyforce が適用するデフォルトのフィルタ条件に追加して適用されます。

たとえば、デフォルトでは、**[アカウント]** ルックアップのポップアップウィンドウに、「有効」とマークされたアカウントのみが表示されます。特定のサイトに属しているアカウントのみを表示するには、**[アカウント]** ルックアップフィールドで追加のルックアップフィルタを作成します。この場合、**[アカウント]** ルックアップのポップアップウィンドウには、指定されたサイトに属している有効なアカウントのみが表示されます。

さまざまなコンソールでのルックアップフィールドのデフォルトのフィルタ条件についての詳細は、「ルックアップフィールドに対するレコードのデフォルトのフィルタリング」（198 ページ）を参照してください。

注意

また、Salesforce でルックアップフィルタを作成することもできます。ただし、Salesforce ルックアップフィルタは Salesforce ページレイアウト（たとえば、**[インシデント]** タブや **[変更リクエスト]** タブ）のみに適用されます。また、BMC Remedyforce 管理パッケージに含まれるフィールドで Salesforce ルックアップフィルタを作成することはできません。Salesforce ルックアップフィルタについての詳細は、http://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=fields_lookup_filters.htm を参照してください。

次のトピックについて説明します。

- ルックアップフィルタの概要（188 ページ）
- ルックアップフィルタの作成に関する考慮事項（188 ページ）
- ルックアップフィルタの作成（190 ページ）
- ルックアップフィルタの編集（193 ページ）
- ルックアップフィルタの削除（194 ページ）
- ルックアップフィルタの例（194 ページ）
- ルックアップフィールドに対するレコードのデフォルトのフィルタリング（198 ページ）

ルックアップフィルタの概要

【Remedyforce コンソール】タブ、【タスクコンソール】タブ、および【インシデントコンソール】タブの事前定義済みルックアップフィールドおよびカスタムルックアップフィールドで BMC Remedyforce ルックアップフィルタを定義できます。各ルックアップフィルタに複数の条件を定義できます。デフォルトでは、AND 論理がフィルタ条件に適用されますが、必要に応じて、フィルタ論理を変更できます。ルックアップのポップアップウィンドウには、フィルタ条件と一致するレコードのみが表示されます。

各フィルタ条件に次の要素が含まれます。

- **フィールド**：フィルタ条件で、ロングテキストタイプのフィールド（【説明】や【解決方法】）を選択することはできません。また、【作成者】、【最終変更者】、【オーナー】、【レコードタイプ】、【無効】、【IsActive（アクティブである）】、【テンプレートの用途】、および【システムテンプレート】のフィールドを選択することはできません。
- **演算子**：表示される演算子は、選択されたフィールドタイプに応じて異なります。
- **フィールド値**：フィールドに特定の値を定義することも、フィールド値を選択したコンソール上のフィールドの値にマッピングすることもできます。

フィルタを作成する場合、フィルタがオプションか必須かも指定する必要があります。必須フィルタは常にルックアップフィールドに適用されます。スタッフメンバーがフィルタを削除できるようにするために、フィルタをオプションとマークすることができます。

スタッフメンバーはオプションフィルタを削除することはできますが、デフォルトのフィルタ条件は常に【Remedyforce コンソール】、【タスクコンソール】、および【インシデントコンソール】のタブのルックアップフィールドに適用されます。さまざまなコンソールでのルックアップフィールドのデフォルトのフィルタ条件についての詳細は、「ルックアップフィールドに対するレコードのデフォルトのフィルタリング」（198 ページ）を参照してください。

ルックアップフィルタの作成に関する考慮事項

フィルタを作成する前に、次の点を確認して、ルックアップフィルタの実装方法について理解してください。

- BMC Remedyforce のルックアップフィルタは、【Remedyforce コンソール】、【インシデントコンソール】、および【タスクコンソール】のタブのみに適用され、Salesforce ページレイアウトには適用されません。
- プロジェクトの 1 つのルックアップフィールドにつき、1 つのフィルタのみを作成できます。たとえば、【インシデント】オブジェクトの【カテゴリ】フィールドに対して、1 つのルックアップフィルタのみを作成できます。
- 【インパクト】、【緊急度】、および【ステータス】のルックアップフィールドにフィルタを作成することはできません。

- ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件は、**[Remedyforce コンソール]**、**[タスクコンソール]**、および **[インシデントコンソール]** のタブから削除できません。作成するルックアップフィルタは、デフォルトのフィルタ条件に追加して適用されます。詳細は、「ルックアップフィールドに対するレコードのデフォルトのフィルタリング」(198 ページ) を参照してください。
- ルックアップフィールドに対して作成したフィルタがデフォルトのフィルタ条件と競合している場合、ルックアップのポップアップウィンドウに結果が表示されません。ただし、オプションフィルタの場合、スタッフメンバーが **[すべての結果を表示]** を使用して、作成したフィルタを削除することができます。
- **[カテゴリ]** ルックアップフィールドについては、子カテゴリが指定されたフィルタ条件を満たしているものの、親カテゴリがフィルタ条件を満たしていない場合、親と子の両方のカテゴリが **[カテゴリ]** ルックアップのポップアップウィンドウに表示されません。
- 次のシナリオでは、=、!=、<=、<、>、または >= などの演算子を使用して日時フィールドタイプのフィルタ条件を定義する場合、フォームが開かれた日時がデフォルトのフィールド値と見なされます。
 - フィルタ条件の日時フィールドに値を指定しないでください。
 - 日時フィールドを選択したコンソール上のフィールドにマッピングしても、そのフィールドはフォームに入力されません。
- 次のシナリオでは、=、!=、<=、<、>、または >= などの演算子を使用して、数値、通貨、またはパーセントのフィールドタイプのフィルタ条件を定義する場合、0 (ゼロ) がデフォルトのフィールド値と見なされます。
 - フィルタ条件の数値、通貨、またはパーセントのフィールドに値を指定しないでください。
 - 数値、通貨、またはパーセントのフィールドを選択したコンソール上のフィールドにマッピングしても、そのフィールドはフォームに入力されません。
- **[Remedyforce コンソール]** タブまたは **[インシデントコンソール]** タブでインシデントレコードから開かれた **[構成アイテム]** ルックアップのポップアップウィンドウでは、**[絞り込み]** リストに次のオプションが表示されます。
 - **[アカウントにリンク]**：このオプションでは、選択されたアカウントにリンクされた CI のみが表示されます。
 - **[クライアントにリンク]**：このオプションでは、選択されたクライアントにリンクされた CI のみが表示されます。
 - **[すべて]**：このオプションでは、すべての CI が表示されます。

次の表では、**【絞り込み】** リストで選択されたオプションに基づく条件について説明します。

| クライアントが 選択されている | アカウントが 選択されている | クライアント にCIがリンク されている | アカウントに CIがリンク されている | 【絞り込み】 リストで 選択されたオプション |
|--------------------|-------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| はい | はい | はい | N/A | クライアントにリンク |
| はい | いいえ | はい | N/A | クライアントにリンク |
| はい | はい | いいえ | はい | アカウントにリンク |
| いいえ | はい | N/A | はい | アカウントにリンク |
| はい | はい | いいえ | いいえ | すべて |
| はい | いいえ | いいえ | N/A | すべて |
| いいえ | はい | N/A | いいえ | すべて |
| いいえ | いいえ | N/A | N/A | すべて |

注意

【削除済みとしてマーク】 フィールドが **【True】** に設定されている CI は、**【構成アイテム】** ルックアップウィンドウに表示されません。

【構成アイテム】 ルックアップフィールドに対して作成したフィルタは、**【絞り込み】** リストで選択されたオプションに基づいて表示されるレコードに適用されます。

たとえば、**【クラス名】** フィールド値がインシデントレコードの **【カテゴリ】** フィールド値と一致する CI のみを表示するフィルタ条件を指定したとします。スタッフメンバーが、CI レコードがリンクされたクライアントを選択すると、**【構成アイテム】** ルックアップのポップアップウィンドウに、**【クラス名】** フィールド値がインシデントレコードの **【カテゴリ】** と一致する、選択されたクライアントにリンクされた CI レコードのみが表示されます。

ルックアップフィルタの作成

カスタムルックアップフィールドおよび事前定義済みルックアップフィールドに対して BMC Remedyforce ルックアップフィルタを作成できます。これらのルックアップフィルタは、BMC Remedyforce によって適用されるデフォルトのフィルタ条件に追加して適用されます。

重要

フィルタを作成する前に、ルックアップフィールドでのフィルタの実装方法について理解しておく必要があります。詳細は、「ルックアップフィルタの作成に関する考慮事項」（188 ページ）を参照してください。

▶ ルックアップフィルタを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [ルックアップフィルタ] を選択します。
- 3 [新規] をクリックします。
- 4 [コンソール] ドロップダウンリストから、[インシデント] など、ルックアップフィルタを作成するコンソールを選択します。
- 5 [フィルタ対象] ドロップダウンリストから、[カテゴリ] など、フィルタを作成するルックアップフィールドを選択します。

[フィルタ対象] ドロップダウンリストには、選択したコンソールの新しいフォームで使用するすべてのルックアップフィールドが含まれます。

注意

[インパクト]、[緊急度]、および [ステータス] のルックアップフィールドにフィルタを作成することはできません。

- 6 [フィルタタイプ] ドロップダウンリストで、目的のオプションを選択します。
 - ルックアップのポップアップウィンドウで常に絞り込まれたレコードのみが表示されるようにするには、[必須] を選択します。スタッフメンバーはすべてのレコードを表示するフィルタを削除できません。
 - スタッフメンバーがフィルタを削除できるようにするには、[オプション] を選択します。スタッフメンバーはオプションフィルタを削除できますが、デフォルトのフィルタ条件は常にルックアップフィールドに適用されます。
- 7 ルックアップフィールドに対するフィルタ条件を定義します。
 - a 選択したルックアップフィールドが定義されるオブジェクトのフィールドのリストから、目的のフィールドを選択します。

リストに表示されないフィールドについての詳細は、「ルックアップフィルタの概要」(188 ページ) を参照してください。

注意

CMDB 1.0 を使用している場合、選択したカスタムルックアップフィールドが [基本要素] オブジェクトで定義されると、リストに [基本要素] オブジェクトの [基本要素] フィールドセットのフィールドのみが表示されます。この機能は、[基本要素] オブジェクトで定義される事前定義済みの [構成アイテム] ルックアップフィールドにも適用できます。

[サービス] と [サービス内容] も、[基本要素] オブジェクトで定義される事前定義済みルックアップフィールドです。ただし、これらの 2 つのフィールドについては、リストに [ビジネスサービス] オブジェクトのフィールドが表示されます。

- b 演算子のリストから、必要な演算子を選択します。リストに表示される演算子は、選択したフィールドタイプに応じて異なります。

| 選択したフィールドタイプ | 使用可能な演算子 |
|--------------|--------------------|
| テキスト | =、!=、LIKE、NOT LIKE |
| 電話番号 | =、!= |
| 通貨 | =、!=、>、>=、<、<= |
| パーセント | >、>=、=、!=、<、<= |
| 番号 | >、>=、=、!=、<、<= |
| チェックボックス | =、!= |
| 電子メール | =、!=、LIKE、NOT LIKE |
| ルックアップ | =、!= |
| 日付と日時 | >、>=、=、!=、<、<= |
| テキスト領域 | LIKE、NOT LIKE |
| ピックリスト | =、!= |

注意

LIKE 演算子では、フィールド値の先頭に指定されたキーワードを検索します。

- c フィールド値のオプションのリストから、目的のオプションを選択します。
- フィールドの値を選択されたコンソール上の別のフィールドの値にマッピングするには、**[フィールド]** を選択します。
 - フィールドに対して特定の値を定義するには、**[値]** を選択します。
- d フィールド値に対して選択したオプションに基づいて、目的の値を入力するか選択します。
- 手順 c で **[フィールド]** を選択した場合、コンソール上の対応するフィールドを選択します。コンソール上の数式タイプのフィールドはリストに表示されません。

選択したフィールドのタイプが手順 a で選択したフィールドのタイプと同じである必要があります。ただし、テキストフィールドの場合だけは、コンソール上の任意のタイプのフィールドを選択できます。ルックアップフィールドの場合は、選択した両方のフィールドが同じオブジェクトに対して定義される必要があります。

- 手順 c で [値] を選択した場合、フィールドに対して特定の値を定義します。次の表では、手順 a で選択したフィールドのタイプに基づいて、指定する必要がある値について説明します。

| 選択したフィールドタイプ | フィールドの例 | 定義される値 |
|-----------------|--------------|----------------------|
| チェックボックス | サービスデスクのスタッフ | TRUE または FALSE |
| 日時 | 作成日 | カレンダーから特定の日付を選択します。 |
| テキスト | 電子メールの署名 | テキストボックスに目的の値を入力します。 |
| ピックリスト / ルックアップ | カテゴリ | 適切なオプションを選択します。 |

e [追加] をクリックします。

- 8 ルックアップフィールドに対して複数のフィルタ条件を作成するには、手順 7 を繰り返します。
- 9 (オプション) 必要に応じて、[フィルタ論理] フィールドでフィルタ論理を変更します。

注意

フィルタ論理を変更する前に、必要なすべてのフィルタ条件を追加したことを確認してください。フィルタ論理を変更し、フィルタ条件を追加または削除する場合、フィルタ論理がリセットされ、AND 論理がすべてのフィルタ条件に適用されます。

デフォルトでは、AND 論理がフィルタ条件に適用されます。これは、すべてのフィルタ条件を満たすレコードのみがルックアップのポップアップウィンドウに表示されることを意味します。AND を OR に置き換えて、定義されたフィルタ条件を使用してフィルタ論理にさらに条件を追加することができます。

たとえば、4つの条件があるルックアップフィルタを作成する場合、フィルタ条件に適用されるデフォルトの論理は **1 AND 2 AND 3 AND 4** です。

1 AND ((2 AND 3) OR (2 AND 4)) のように、AND を OR に置き換えて、定義されたフィルタ条件を使用してさらに条件を追加することができます。

- 10 [保存] をクリックします。

フィルタは、既存のレコードを開いたとき、または新しいレコードを作成するときに、フォームのルックアップフィールドに適用されます。すでに既存のレコードを開いている場合、[再読み込み] ツールバーボタンをクリックして、ルックアップフィールドに新しいフィルタを適用します。

ルックアップフィルタの編集

- 1 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [ルックアップフィルタ] の順に選択します。
- 2 [コンソール] カラムで、編集するルックアップフィルタをクリックします。

- 3 [フィルタの編集] セクションで、必要な変更を行います。

フィルタに対する条件の追加についての詳細は、「ルックアップフィルタの作成」(190 ページ) を参照してください。

注意

既存のフィルタに対してフィルタ条件の追加や削除を行う場合、変更に合わせてフィルタ論理を手動で更新する必要があります。

- 4 [保存] をクリックします。

ルックアップフィルタの削除

不要なルックアップフィルタを削除できます（フィルタは保持するものの、ルックアップフィールドに適用しない場合は、[無効] チェックボックスをオンにできます）。

▶ ルックアップフィルタを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [ルックアップフィルタ] の順に選択します。
- 2 [コンソール] カラムで、削除するルックアップフィルタをクリックします。
- 3 [コンソールのルックアップフィルタ] セクションで、[削除] をクリックします。
- 4 [削除] ダイアログボックスで [はい] をクリックします。

ルックアップフィルタの例

次のトピックには、[Remedyforce コンソール]、[インシデントコンソール]、および [タスクコンソール] のタブで作成できるルックアップフィルタの例が含まれています。

- インシデントオブジェクトの [クライアント ID] フィールドに対するルックアップフィルタの作成 (194 ページ)
- 問題オブジェクトの [ブロードキャスト] フィールドに対するルックアップフィルタの作成 (195 ページ)

インシデントオブジェクトの [クライアント ID] フィールドに対するルックアップフィルタの作成

このセクションでは、カスタムフィールドを使用してルックアップフィールドに対して作成できる単純なフィルタの例を示します。インシデントオブジェクトの [クライアント ID] ルックアップフィールドに対してフィルタを作成して、[VIP] チェックボックスがオンになっているクライアントのみを表示します。[VIP] チェックボックスは、ユーザーフォームのカスタムフィールドです。

▶ インシデントオブジェクトの [クライアント ID] フィールドに対するルックアップフィルタを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [ルックアップフィルタ] > [新規] の順に選択します。
- 2 [コンソール] ドロップダウンリストから、[インシデント] を選択します。
- 3 [フィルタ対象] ドロップダウンリストから、[クライアント ID] を選択します。
- 4 スタッフメンバーがフィルタを削除できるようにするには、[フィルタタイプ] ドロップダウンリストから、[オプション] を選択します。
- 5 [クライアント ID] ルックアップフィールドでフィルタを適用するための条件を定義します。
 - a ユーザーオブジェクトのフィールドのリストから、[VIP] を選択します。
 - b 演算子のリストから、[=] を選択します。
 - c フィールド値のオプションのリストから、[値] を選択します。
 - d [VIP] フィールドに対して使用できる値のリストから、[True] を選択します。
 - e [追加] をクリックします。

Edit Filter

Console: Incident Filter For: Client ID Filter Type: Optional ☐ Inactive

VIP = Value True [Update] [Delete]

| Criterion # | Field Name | Operator | Value |
|-------------|------------|----------|-------|
| 1 | VIP | = | True |

Filter Logic: 1 Example: (1 AND 2) OR 3 [Save] [Cancel]

- 6 [保存] をクリックします。

問題オブジェクトの [ブロードキャスト] フィールドに対するルックアップフィルタの作成

このセクションでは、ルックアップフィールドに対して作成できる複雑なフィルタの例を示します。問題オブジェクトの [ブロードキャスト] ルックアップフィールドに対するフィルタを作成し、次のいずれかの条件を満たすブロードキャストのみを表示します。

- [インパクト] フィールドと [緊急度] フィールドの値は [高] です。
- [インパクト] フィールドと [緊急度] フィールドの値は [中] です。
- [インパクト] フィールドの値は [高] で、[緊急度] フィールドの値は [中] です。
- [インパクト] フィールドの値は [中] で、[緊急度] フィールドの値は [高] です。

▶ 問題オブジェクトの【ブロードキャスト】フィールドに対するルックアップフィルタを作成するには

- 1 【Remedyforce 管理】 > 【アプリケーションの設定】 > 【ルックアップフィルタ】 > 【新規】 の順に選択します。
- 2 【コンソール】 ドロップダウンリストから、【問題】 を選択します。
- 3 【フィルタ対象】 ドロップダウンリストから、【ブロードキャスト】 を選択します。
- 4 【フィルタタイプ】 ドロップダウンリストから、【オプション】 を選択します。
- 5 インパクトが【高】に割り当てられているブロードキャストを表示するには、次のフィルタ条件を定義します。
 - a カテゴリオブジェクトのフィールドのリストから、【インパクト】 を選択します。
 - b 演算子のリストから、【=】 を選択します。
 - c フィールド値のオプションのリストから、【値】 を選択します。
 - d 【インパクト】 フィールドに対して使用できる値のリストから、【高】 を選択します。
 - e 【追加】 をクリックします。
- 6 緊急度が【高】に割り当てられているブロードキャストを表示するには、次のフィルタ条件を定義します。
 - a カテゴリオブジェクトのフィールドのリストから、【緊急度】 を選択します。
 - b 演算子のリストから、【=】 を選択します。
 - c フィールド値のオプションのリストから、【値】 を選択します。
 - d 【緊急度】 フィールドに対して使用できる値のリストから、【高】 を選択します。
 - e 【追加】 をクリックします。
- 7 インパクトが【中】に割り当てられているブロードキャストを表示するには、次のフィルタ条件を定義します。
 - a カテゴリオブジェクトのフィールドのリストから、【インパクト】 を選択します。
 - b 演算子のリストから、【=】 を選択します。
 - c フィールド値のオプションのリストから、【値】 を選択します。
 - d 【インパクト】 フィールドに対して使用できる値のリストから、【中】 を選択します。
 - e 【追加】 をクリックします。
- 8 緊急度が【中】に割り当てられているブロードキャストを表示するには、次のフィルタ条件を定義します。
 - a カテゴリオブジェクトのフィールドのリストから、【緊急度】 を選択します。
 - b 演算子のリストから、【=】 を選択します。
 - c フィールド値のオプションのリストから、【値】 を選択します。
 - d 【緊急度】 フィールドに対して使用できる値のリストから、【中】 を選択します。
 - e 【追加】 をクリックします。

- 9 [フィルタ論理] フィールドで、論理を **1 AND 2 AND 3 AND 4** から **(1 AND 2) OR (3 AND 4) OR (1 AND 4) OR (2 AND 3)** に変更します。

Console **Problem** Filter For **Broadcast** Filter Type **Optional** ☐ Inactive

Filter For **Field** <Operator> **Field** Console **Add** **Delete**

| Criterion # | Field Name | Operator | Value |
|-------------|------------|----------|--------|
| 1 | Impact | = | HIGH |
| 2 | Urgency | = | HIGH |
| 3 | Impact | = | MEDIUM |
| 4 | Urgency | = | MEDIUM |

Filter Logic **(1 AND 2) OR (3 AND 4) OR (1 AND 4) OR (2 AND 3)** Example : (1 AND 2) OR 3 **Save** **Cancel**

- 10 [保存] をクリックします。

ルックアップフィールドに対するレコードのデフォルトのフィルタリング

BMC Remedyforce は [Remedyforce コンソール]、[インシデントコンソール]、[タスクコンソール] のタブでルックアップフィールドに対するデフォルトのフィルタ条件を適用します。ユーザーはデフォルトのフィルタ条件を削除できません。

次の表に、さまざまなコンソール上のルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件を示します。オブジェクトとフィールド名（ラベルは除く）は、この表に表示されるデフォルトのフィルタ条件で使用されます。たとえば、インシデントコンソール上の [カテゴリ] ルックアップフィールドに対して表示されるフィルタ条件では、[インシデントで使用可能] フィールドラベルの代わりに、[AvailableForIncidents] フィールド名を使用します。

注意

この表に表示される一部のルックアップフィールドは、デフォルトではコンソール上で使用できません。ただし、これらのフィールドをコンソールに追加すると、デフォルトのフィルタ条件が適用されます。

表 4-3： ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件（1 / 5 シート）

| コンソール | ルックアップフィールド | デフォルトのフィルタ条件 |
|--------|-------------|--|
| インシデント | アカウント | Account: inactive = False メモ: [デフォルトでは、アカウントリストに Remedyforce アカウントを表示します] チェックボックス ([Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アプリケーションの全般設定]) がオンになっている場合、次のデフォルトフィルタ条件が [アカウント] ルックアップフィールドに適用されます。 (Account: inactive = False) AND (Account: Remedyforce_Account = True) |
| | ブロードキャスト | (Broadcasts: state = True) AND (Broadcasts: inactive = False) |
| | カテゴリ | (Category: inactive = False) AND (Category: AvailableForIncidents = True) |
| | 変更リクエスト | (Change_Request: Inactive = False) AND (Change_Request: State = True) メモ: [変更リクエスト] フィールドは、デフォルトではインシデントコンソールで使用できません。 |
| | クライアント ID | ((((Incident: FKAccount = NULL) OR (User: Account = NULL)) OR (Incident: FKAccount = Contact: Account)) AND (User: isActive = True)) |
| | インパクト | Impact: inactive = False |
| | インシデント | (Incident: inactive = False) AND (Incident: state = True) メモ: [インシデント] フィールドは、デフォルトではインシデントコンソールで使用できません。 |
| | 優先度 | Priority: inactive = False |
| | 問題 | (Problem: Inactive = False) AND (Problem: State = True) メモ: [問題] フィールドは、デフォルトではインシデントコンソールで使用できません。 |
| | リリース | (Release: Inactive = False) AND (Release: State = True) メモ: [リリース] フィールドは、デフォルトではインシデントコンソールで使用できません。 |

表 4-3 : ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件 (2 / 5 シート)

| コンソール | ルックアップフィールド | デフォルトのフィルタ条件 |
|----------------|--------------|--|
| インシデント (続き) | リクエスト 定義 | ((SRM_Request Definition: Online = True) AND (SRM_Request Definition: Inactive = False)) AND (((SRM_Request Definition: StartDate = NULL) OR (SRM_Request Definition: StartDate <= SRM_Request Definition: CurrentDate)) AND ((SRM_Request Definition: EndDate = NULL) OR (SRM_Request Definition: EndDate >= SRM_Request Definition: CurrentDate))) |
| | サービス | [サービス] ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件は、組織内の Remedyforce CMDB バージョンに基づきます。 ■ CMDB 1.0 : (BMC_BaseElement: MarkAsDeleted = False) AND (BMC_BusinessService: ServiceType != Offering) ■ CMDB 2.0 : (BMC_BaseElement: MarkAsDeleted = False) AND (BMC_BaseElement: ServiceType != Offering) AND (BMC_BaseElement: ClassName = BMC_BUSINESSSERVICE) |
| | サービス 内容 | [サービス内容] ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件は、組織内の Remedyforce CMDB バージョンに基づきます。 ■ CMDB 1.0 (BMC_BaseElement: MarkAsDeleted = False) AND (BMC_BusinessService: ServiceType = Offering) AND (BMC_BusinessService: Business Service = Incident: FKBusinessService) ■ CMDB 2.0 : (BMC_BaseElement: MarkAsDeleted = False) AND (BMC_BaseElement: ServiceType = Offering) AND (BMC_BaseElement: ClassName = BMC_BUSINESSSERVICE) AND (BMC_BaseElement: Business Service = Incident: FKBusinessService) |
| | スタッフ | User: IsStaffUser = True |
| | ステータス | (Status: appliesToIncident = True) AND (Status: inactive = False) |
| | タスク | (Task: Inactive = False) AND (Task: State = True) メモ: [タスク] フィールドは、デフォルトではインシデントコンソールで使用できません。 |
| | テンプレート | (SYSTemplate: templateFor = Incident) AND (SYSTemplate: inactive = False) AND (SYSTemplate: systemTemplate = False) |
| | 緊急度 | Urgency: inactive = False |
| タスク | ブロード キャスト | (Broadcasts: inactive = False) AND (Broadcasts: state = True) メモ: [ブロードキャスト] フィールドは、デフォルトではタスクコンソールで使用できません。 |
| | カテゴリ | Urgency: inactive = False |
| | 変更リクエ スト | (Change_Request: Inactive = False) AND (Change_Request: State = True) |
| | クライアント ID | User: isActive = True |

表 4-3 : ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件 (3 / 5 シート)

| コンソール | ルックアップフィールド | デフォルトのフィルタ条件 |
|-------------|-------------|---|
| タスク (続き) | インパクト | Impact: inactive = False |
| | インシデント | (Incident: inactive = False) AND (Incident: state = True) |
| | 優先度 | Priority: inactive = False |
| | 問題 | (Problem: Inactive = False) AND (Problem: State = True) |
| | リリース | (Release: Inactive = False) AND (Release: State = True) |
| | スタッフ | User: IsStaffUser = True |
| | ステータス | (Status: inactive = False) AND (Status: appliesToTask = True) |
| | タスク | (Task: Inactive = False) AND (Task: State = True) メモ: [タスク] フィールドは、デフォルトではタスクコンソールで使用できません。 |
| | テンプレート | (SYSTemplate: inactive = False) AND (SYSTemplate: templateFor = Task) AND (SYSTemplate: systemTemplate = False) |
| 問題 | 緊急度 | Urgency: inactive = False |
| | ブロードキャスト | (Broadcasts: state = True) AND (Broadcasts: inactive = False) メモ: [ブロードキャスト] フィールドは、デフォルトでは問題コンソールで使用できません。 |
| | カテゴリ | Urgency: inactive = False |
| | クライアント ID | User: isActive = True メモ: [クライアント ID] フィールドは、デフォルトでは問題コンソールで使用できません。 |
| | インパクト | Impact: inactive = False |
| | 優先度 | Priority: inactive = False |
| | スタッフ | User: IsStaffUser = True |
| | ステータス | (Status: appliesToProblem = True) AND (Status: inactive = False) |
| | 緊急度 | Urgency: inactive = False |

表 4-3 : ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件 (4 / 5 シート)

| コンソール | ルックアップフィールド | デフォルトのフィルタ条件 |
|--------------|-------------|---|
| 変更リクエスト | ブロードキャスト | (Broadcasts: inactive = False) AND (Broadcasts: state = True) メモ: [ブロードキャスト] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| | カテゴリ | Urgency: inactive = False |
| | 変更リクエスト | (Change_Request: Inactive = False) AND (Change_Request: State = True) メモ: [変更リクエスト] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| | クライアント ID | User: isActive = True メモ: [クライアント ID] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| | インパクト | Impact: inactive = False |
| | インシデント | (Incident: inactive = False) AND (Incident: state = True) メモ: [インシデント] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| | 優先度 | Priority: inactive = False |
| | 問題 | (Problem: Inactive = False) AND (Problem: State = True) メモ: [問題] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| 変更リクエスト (続き) | リリース | (Release: Inactive = False) AND (Release: State = True) メモ: [リリース] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| | スタッフ | User: IsStaffUser = True |
| | ステータス | (Status: inactive = False) AND (Status: appliesToChange = True) |
| | タスク | (Task: Inactive = False) AND (Task: State = True) メモ: [タスク] フィールドは、デフォルトでは変更リクエストコンソールで使用できません。 |
| | テンプレート | (SYSTemplate: inactive = False) AND (SYSTemplate: templateFor = Change Request) AND (SYSTemplate: systemTemplate = False) |
| | 緊急度 | Urgency: inactive = False |

表 4-3 : ルックアップフィールドに適用されるデフォルトのフィルタ条件 (5 / 5 シート)

| コンソール | ルックアップフィールド | デフォルトのフィルタ条件 |
|-------|-------------|---|
| リリース | ブロードキャスト | (Broadcasts: inactive = False) AND (Broadcasts: state = True) メモ: [ブロードキャスト] フィールドは、デフォルトではリリースコンソールで使用できません。 |
| | カテゴリ | Urgency: inactive = False |
| | クライアント ID | User: isActive = True メモ: [クライアント ID] フィールドは、デフォルトではリリースコンソールで使用できません。 |
| | インパクト | Impact: inactive = False |
| | インシデント | (Incident: inactive = False) AND (Incident: state = True) メモ: [インシデント] フィールドは、デフォルトではリリースコンソールで使用できません。 |
| | 優先度 | Priority: inactive = False |
| | 問題 | (Problem: Inactive = False) AND (Problem: State = True) メモ: [問題] フィールドは、デフォルトではリリースコンソールで使用できません。 |
| | リリース | (Release: Inactive = False) AND (Release: State = True) メモ: [リリース] フィールドは、デフォルトではリリースコンソールで使用できません。 |
| | リリースコーディネータ | User: IsStaffUser = True |
| | スタッフ | User: IsStaffUser = True |
| | ステータス | (Status: inactive = False) AND (Status: appliesToRelease = True) |
| | タスク | (Task: Inactive = False) AND (Task: State = True) メモ: [タスク] フィールドは、デフォルトではリリースコンソールで使用できません。 |
| | テンプレート | (SYSTemplate: inactive = False) AND (SYSTemplate: templateFor = Release) AND (SYSTemplate: systemTemplate = False) |
| | 緊急度 | Urgency: inactive = False |

グローバル検索設定の構成

BMC Remedyforce でナレッジを検索する場合は、検索対象となるデータソースを選択することができます。各データソースについて、検索結果を表示するデータフィールドを設定できます。[グローバル検索の設定] で設定されたデータフィールドは、インシデントまたはタスクの作成中にクライアントを検索するとき、[クライアントの検索] ウィンドウに情報を表示するために使用されます。

コンソールレイアウトで、レコードページの [クライアント] ポップアップウィンドウにクライアントの詳細を表示するには、[データソース] カラムおよび [データフィールド] カラムに必要な応じてフィールドを追加します。

▶ グローバル検索を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [グローバル検索] を選択します。

デフォルトでは、[フィールドの表示] セクションで、[見込み客] には [電子メール]、[会社]、[携帯電話] の各フィールドが表示され、[連絡先] には [アカウント ID]、[電子メール]、[携帯電話] の各フィールドが表示され、[ユーザー] には [ユーザー名]、[電子メール]、[アカウント ID] の各フィールドが表示されます。
- 3 BMC Remedyforce で使用可能なナレッジ記事の検索を可能にするには、[Remedyforce ナレッジ記事の検索] を選択します。
- 4 スタッフメンバーがナレッジ記事の評価し、フィードバックを提供できるようにするには、[ナレッジ記事のページに評価フィールドとフィードバックフィールドを表示します] を選択します。

カスタム評価を追加するには、「カスタム評価の追加」(310 ページ) を参照してください。
- 5 ユーザーがナレッジ記事の評価をおこなわなければならないようにするには、[必要なナレッジ記事の評価] を選択します。
- 6 インシデントの解決においてナレッジ記事のデフォルトの使用を設定するには、[ナレッジ記事のデフォルトの使用] フィールドから必要なオプションを選択します。

[インシデント] フォームで [グローバル検索] ページを開き、ナレッジ記事にアクセスすると、このフィールドで選択したオプションが、ナレッジ記事のページでデフォルトで選択されています。

[記事のテキストのコピー] を選択すると、記事テキストが [解決] フィールドにコピーされます。ただし、[記事のリンクのコピー] を選択すると、ナレッジ記事へのリンクが [解決] フィールドにコピーされます。

注意

セルフサービスユーザーもアクセスできるナレッジ記事のリンクを作成するには、[セルフサービスの設定] ページにある [セルフサービスのサイト URL] フィールドに、セルフサービスの URL を入力します。

- 7 Salesforce のナレッジ記事を検索できるようにするには、**[Salesforce ナレッジ記事の検索]** を選択します。

Salesforce のナレッジ記事を検索するには、Salesforce ナレッジのライセンスが必要です。また、ユーザーは Salesforce ナレッジ機能のライセンスが必要です。ユーザーに Salesforce ナレッジへのアクセス権を付与するには、次の手順に従います。

- a **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[ユーザー]** を選択します。
 - b **[アクション]** カラムで、ユーザー名の隣にある **[編集]** をクリックします。
 - c **[ナレッジユーザー]** チェックボックスをオンにします。
- 8 (オプション) Salesforce ナレッジを複数の言語で使用し、複数の言語をアクティブにしている場合は、SF Knowledge Multi Language プロパティを TRUE に設定する必要があります。SF Knowledge Multi Language プロパティを設定するには、次の手順に従います。
 - a **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
 - b **[ホーム]** ページで **[アプリケーション設定]** タイルをクリックし、メニューから **[カスタム設定]** を選択します。
 - c **[アクション]** カラムで、Remedyforce の設定の隣にある **[管理]** をクリックします。
 - d **[アクション]** カラムで、SF Knowledge Multi Language の隣にある **[編集]** をクリックします。
 - e **[値]** フィールドに、「**TRUE**」と入力します。
 - 9 Salesforce 組織で使用可能な記事タイプを取得するには、**[記事タイプをリフレッシュ]** をクリックします。

Salesforce ナレッジで使用可能な記事タイプが表示されます。Salesforce から記事を取得することで、それらの記事を検索結果に表示する際に、BMC Remedyforce が記事へのハイパーリンクを作成するのに役立ちます。Salesforce 組織で新しい記事タイプが追加されるたびに、**[記事タイプをリフレッシュ]** をクリックする必要があります。



- 10 RightAnswers のナレッジ記事を検索できるようにするには、**[Search RightAnswers knowledge articles (RightAnswers ナレッジ記事の検索)]** を選択します。

BMC Remedyforce がインストールされているのと同じ Salesforce 組織に、RightAnswers がインストールされている場合、このチェックボックスが表示されます。

注意



アイコンを使用して **[インシデント]** フォームから検索する場合、RightAnswers ナレッジ記事は検索されません。ただし、Salesforce ページレイアウトでは、**[ナレッジ検索]** ボタンをクリックすると、RightAnswers ナレッジ記事が検索されます。

- 11 BMC Remedyforce で RightAnswers ナレッジ記事を表示するには、次のアクションを実行します。
- a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
 - c [Remedyforce Settings (Remedyforce の設定)] の隣にある [アクション] カラムで、[管理] をクリックします。
 - d [RightAnswers URL] の横にある [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。
 - e [値] フィールドに「<https://<your organization instance>.salesforce.com/apex/RAInlineSearchRF>」と入力します。
組織のインスタンスは、na14 など、https:// の後に続く Salesforce 組織の URL で提供されます。
 - f [保存] をクリックします。
- 12 選択したデータソースで使用可能なルックアップフィールドを検索するには、[選択したデータソースのルックアップフィールドの検索] を選択します。
たとえば、「ハードウェア」を検索していて、「ハードウェア」というカテゴリが設定されている場合、カテゴリとして「ハードウェア」を持つインシデントが検索結果に表示されます。
- 13 グローバル検索を使用するときに検索対象とする新しいデータソースを追加するには、 をクリックします。
データソースを選択して  をクリックし、検索結果に表示されているデータソースを削除できます。また、上および下矢印ボタンを使用して、検索結果ページでデータソース ([連絡先]、[見込み客]、[ユーザー]) を移動することができます。
次のレコードは必須であり、削除することはできません。

| データソース | データフィールド |
|--------|----------|
| ユーザー | アカウント ID |
| 連絡先 | アカウント ID |
| リード | 会社 |

- 14 [データソース] リストから、目的のデータソースを選択します。
- 15 追加したデータソースについて、検索結果を表示するデータフィールドを選択します。
- 16 すべての必要なデータソースとデータフィールドを追加するには、手順 13 ～ 手順 15 を繰り返します。
たとえば、[データソース] カラムとそのフィールドで Chatter を選択し、[データフィールド] カラムで ChatterComment または ChatterPost を選択することで、検索の使用時に Chatter の投稿またはコメントを検索できるようにすることができます。

注意

Chatter オブジェクトは、Salesforce 組織で Chatter が有効になっている場合のみ [データソース] カラムに表示されます。

- 17 [保存] をクリックします。

組織内のドキュメントの検索

グローバル検索を使用して、Salesforce.com の組織の [ドキュメント] タブにアップロードされたドキュメントを検索できます。[グローバル検索] ウィンドウで、[ドキュメント] タブに検索条件と一致するドキュメントが表示されます。[ドキュメント] タブに表示されるデータフィールドを設定することはできません。デフォルトでは、[名前]、[タイプ]、[Last Modified (最終更新日)]、および [サイズ] のデータフィールドがこのタブに表示されます。

レコード割り当ての設定

[アプリケーションの設定] > [レコードの割り当て] ページには、レコードをユーザーまたはキューに割り当てることができる設定があります。

このページでは、インシデント、変更リクエスト、問題、タスクの「承認済み」ステージについては、複数のステータス値を設定することもできます。この設定では、インシデント、変更リクエスト、問題、タスクのいずれかのステータスが設定されたステータスに変化すると、ログオンしているユーザーにレコードが割り当てられます。たとえば、インシデントについて [受諾済み] ステータスを選択したとします。この場合、インシデントのステータスが [受諾済み] に変化すると、そのインシデントがログオンしているユーザーに割り当てられます。

▶ レコードの割り当てを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [レコードの割り当て] を選択します。
- 3 レコードが自分に割り当てられていなくてもキューに割り当てられているレコードのステータスを表示するには、[キューとユーザーの割り当ての有効化] チェックボックスをオンにします。

コンソールレイアウトで、[キューとユーザーの割り当ての有効化] チェックボックスがオンになっている場合、[スタッフ] フィールドと [キュー] フィールドが [オブジェクト] フォームの [割り当ての詳細] セクションに表示されます。

[キューとユーザーの割り当ての有効化] チェックボックスがオフになっている場合、[オーナー] フィールドが [割り当ての詳細] セクションに表示されます。

- 4 [自動割り当て] セクションで、[代行するユーザー] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオブジェクトを選択します。
 - 変更リクエスト
 - インシデント
 - 問題
 - タスク

選択したオブジェクトに定義されている「承認済み」ステージのすべてのステータス値が、[使用可能なステータス値] リストに表示されます。

- 5 [使用可能なステータス値] リストから目的のステータス値を選択し、選択したステータス値を [選択済みのステータス値] リストに移動するには、右矢印をクリックします。

- 6 (オプション) [選択済みのステータス値] リストからステータス値を削除するには、そのステータス値を選択して左矢印をクリックします。
- 7 [保存] をクリックします。
- 8 目的のオブジェクトについて、手順 4 ～手順 7 を繰り返します。

サービスリクエスト設定の構成

サービスリクエスト定義の [フルフィルメント] タブで、サービスリクエストの履行に使用する変更リクエストテンプレートとタスクテンプレートを追加すると、追加したテンプレートの変更リクエストとタスクレコードが作成されます。これらの変更リクエストとタスクレコードがデフォルトキューに割り当てられるように、BMC Remedyforce を設定できます。これらの変更リクエストとタスクレコードを表示すると、[スタッフ割り当ての詳細] セクションに、変更リクエストとタスクレコードを割り当てたキューが表示されます。

注意

変更リクエストテンプレートまたはタスクテンプレートの [オーナー ID] フィールドに入力されている場合、テンプレートの変更リクエストとタスクレコードは [オーナー ID] フィールドで指定したオーナーに割り当てられます。テンプレートの [オーナーの ID] フィールドは、デフォルトのキューの割り当てより優先されます。[オーナー ID] フィールドに入力されていない場合、変更リクエストテンプレートとタスクテンプレートにキューが設定されていない場合、クライアントがセルフサービスでサービスリクエストを登録している場合は、テンプレートの変更リクエストとタスクレコードがクライアントに割り当てられます。[オーナー ID] フィールドに入力されていない場合、変更リクエストテンプレートとタスクテンプレートにキューが設定されていない場合、スタッフメンバーまたはシステム管理者が BMC Remedyforce でサービスリクエストを登録している場合は、テンプレートの変更リクエストとタスクレコードはスタッフメンバーまたはシステム管理者に割り当てられます。

▶ サービスリクエストを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [サービスリクエスト] を選択します。
- 3 サービスリクエストレコードでカスタム [インシデント] フィールドの値を入力するには、[リクエストの詳細のカスタムフィールドの値をインシデントのカスタムフィールドに入力する] チェックボックスをオンにします。
- 4 サービスリクエストを履行するために作成される新しいタスクすべてに、デフォルトのキューを割り当てるには、[タスクテンプレート] リストで必要なキューを選択します。
- 5 サービスリクエストを履行するために作成される新しい変更リクエストすべてに、デフォルトのキューを割り当てるには、[変更リクエストテンプレート] リストで必要なキューを選択します。
- 6 [保存] をクリックします。

サービス目標警告設定の構成

サービス目標警告設定により、サービス目標トランザクションでサービス目標のステータスが警告に変化した場合の基準を、選択したオブジェクト（[インシデント]、[変更リクエスト]、または [問題]）に基づいて設定できます。

▶ サービス目標警告を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [サービス目標警告] を選択します。
- 3 [適用先] ドロップダウンリストから、警告のステータスを設定するオブジェクトを選択します。
- 4 (オプション) 選択したオブジェクトの特定の優先度に対してのみ設定する場合は、[優先度の設定場所] チェックボックスをオンにして優先度を選択します。
- 5 [目標タイプ] ドロップダウンリストから、選択したオブジェクトの目標タイプを選択します。
- 6 警告ステータスを適用する条件を作成するには、[および] ドロップダウンリストから、適切なオプションを選択し、表示されたテキストボックスに必要な値を入力します。
- 7 [追加] をクリックします。

条件を更新するには、目的の条件を選択して [更新] をクリックします。条件の選択をクリアするには、[キャンセル] をクリックします。条件を削除するには、目的の条件を選択して [削除] をクリックします。

- 8 [保存] をクリックします。

緊急度の割り当て順序の設定

フォーム上のフィールドを順位付けし、レコードに緊急度を割り当てる方法を定義する必要があります。緊急度はブロードキャスト、カテゴリ、クライアントに割り当てられるため、これらの割り当て順序を定義する必要があります。

緊急度には、デフォルトで次のように割り当て順序が定義されています。

- 1 ブロードキャスト
- 2 カテゴリ
- 3 クライアント

緊急度の割り当て順序は、各レコードで異なる緊急度レベルが選択された場合に、どのレコードを最優先するのかを判断する目的で指定します。緊急度の割り当て順序は、アカウントの要件に基づいて更新することができます。

たとえば、「クライアント ID=Roger」および「カテゴリ = ネットワーク」でインシデントレコードを作成したとします。クライアントとカテゴリには、緊急度を割り当てることができます。この例では、システム管理者が、クライアントである Roger に「LOW (低)」の緊急度を割り当て、ネットワークカテゴリに「HIGH(高)」の緊急度を割り当てています。この場合、クライアントとカテゴリに異なる緊急度の値が割り当てられているため、このインシデントについては2種類の緊急度が考えられます。しかし、このインシデントの緊急度は「HIGH」に割り当てられます。これは、緊急度の割り当て順序で、カテゴリがクライアントよりも上位に定義されているためです。

▶ 緊急度の割り当て順序を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [緊急度の割り当て順序] を選択します。
- 3 [緊急度の割り当て順序] ドロップダウンリストで、適切なレコードを選択します。
- 4 緊急度の割り当て順序を変更するには、▲または▼をクリックします。

注意

[ブロードキャスト] には最優先の緊急度が割り当てられており、緊急度の割り当て順序を下に移動することはできません。

- 5 緊急度が割り当てられたフィールドが変更された場合、[緊急度 ID] フィールドを更新するには、[レコードが更新された場合は、緊急度階層の順序の変更を反映させるために緊急度を再計算します] チェックボックスをオンにします。
- 6 [保存] をクリックします。

Salesforce ページレイアウトのフォームのカスタマイズ

オブジェクトフォーム（ブロードキャスト、変更リクエスト、インシデント、ナレッジ記事、問題、リリース、タスク）の Salesforce ページレイアウトで次のオプションを追加したり削除できます。

- フィールド
- ボタン
- Visualforce ページ
- 関連リスト

▶ Salesforce ページレイアウトをカスタマイズするには

- 1 レイアウトをカスタマイズするオブジェクトのレコードの詳細フォーム（[インシデントの詳細] フォームなど）で、[レイアウトの編集] をクリックします。
- 2 レイアウトにフィールドを追加するには、必要なフィールドを希望のセクションにドラッグします。
- 3 ボタンを追加するには、パレットで [ボタン] をクリックします。
- 4 必要なボタンを [カスタムボタン] セクションにドラッグします。

- 5 Visualforce ページを追加するには、パレットの **「Visualforce ページ」** をクリックします。
- 6 必要な Visualforce ページを希望のセクションにドラッグします。

[StaffAssignmentPage] Visualforce ページを追加する場合、[スタッフ割り当ての詳細] セクションから [オーナー] フィールドを削除することをお勧めします。StaffAssignmentPage コンポーネントの高さを調整して、フォームに空白が表示されないようにする必要があります。

注意

ページレイアウトに **「メモの追加」** オプションを追加する場合、わかりやすい名前を付けた別のセクションをレイアウトに作成し、**「メモの追加」** オプションをそのセクションに追加することをお勧めします。そうしないと、レイアウトにラベルのないテキストボックスが表示されます。

- 7 関連リストを追加するには、パレットの **「関連リスト」** をクリックします。
- 8 必要な関連リストをフォームの該当する場所にドラッグします。
- 9 これらの UI コンポーネントのいずれかを削除するには、コンポーネントをレイアウトからパレットにドラッグします。

カスタムアクションのためのボタンの定義

オブジェクトの詳細ページでカスタムアクションを実行するカスタムボタンを定義できます。Salesforce ページレイアウトでは、カスタムボタンはフォームの最初または関連リストの前に表示されます。コンソールレイアウトの場合、カスタムボタンは関連リストの上に表示されます。

カスタムアクションでは、ユーザーは、レコードの詳細ページで指定した URL を開くことができます。たとえば、インシデントレコードの詳細ページで <http://en.wikipedia.org/w/index.php> を起動するカスタムアクションを実行するように、カスタムボタン「Launch Wikipedia」を作成できます。

▶ カスタムアクションのボタンを定義するには

- 1 **「設定」 > 「作成」 > 「オブジェクト」** の順に移動します。
- 2 カスタムボタンを作成する目的のオブジェクトをクリックします。
- 3 **「Custom Buttons and Links (カスタムボタンおよびリンク)」** セクションで、**「新規」** をクリックします。
- 4 ボタンの名前を入力します。
- 5 **「表示タイプ」** フィールドで、**「Detail Page Button (詳細ページボタン)」** を選択します。
- 6 このページにその他の必要な詳細を入力します。

詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=defining_custom_links.htm§ion=Customizing を参照してください。

- 7 **「保存」** をクリックします。

- 8 カスタムボタンを作成したオブジェクトのレコードを開きます。
- 9 **[Edit layout (レイアウトの編集)]** をクリックします。
- 10 左側にあるリストから **[ボタン]** を選択します。
- 11 カスタムボタンを **[カスタムボタン]** セクションにドラッグします。

注意

コンソールレイアウトを使用している場合、オブジェクトに提供されている事前定義済みボタンは追加しないでください。事前定義済みボタンを追加すると、Salesforce ページレイアウトにリダイレクトされます。

- 12 **[保存]** をクリックします。

Service Cloud Console での BMC Remedyforce の設定

Service Cloud Console で BMC Remedyforce を使用するには、Service Cloud Console 機能のライセンスが必要です。Service Cloud Console で次の BMC Remedyforce モジュールを使用できます。

- インシデント
- タスク
- 問題
- 変更リクエスト
- リリース

Service Cloud Console アプリケーションのユーザーは、Salesforce ライセンスと Service Cloud ユーザー権限を持っている必要があります。

次のトピックについて説明します。

- 該当するプロファイルに対するタブの可視性の確認 (211 ページ)
- Service Cloud Console での BMC Remedyforce モジュールの設定 (212 ページ)

該当するプロファイルに対するタブの可視性の確認

Service Cloud Console アプリケーションに追加する BMC Remedyforce タブはユーザーのプロファイルに対して表示されず、タブはアプリケーションで表示されません。

▶ 該当するプロファイルに対するタブの可視性を確認するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[プロファイル]** を選択します。
- 3 **[名前]** カラムで、該当する Service Cloud Console プロファイルをクリックします。

- 4 [タブの設定] セクションで、次のタブについて [デフォルトでオン] が選択されていることを確認します。
 - インシデント
 - タスク
 - 問題
 - 変更リクエスト
 - リリース
- 5 これらのタブに対して [デフォルトでオン] が選択されていない場合は、次のアクションを実行します。
 - a [Profile <applicable profile> (プロファイル<該当するプロファイル>)] ページで、[編集] をクリックします。
 - b [タブの設定] セクションで、次のタブについて [デフォルトでオン] を選択します。
 - インシデント
 - タスク
 - 問題
 - 変更リクエスト
 - リリース
 - c [保存] をクリックします。

Service Cloud Console での BMC Remedyforce モジュールの設定

Service Cloud Console で BMC Remedyforce モジュールを設定するには、アプリケーションを作成し、オブジェクトを追加します（既存のコンソールアプリケーションがある場合、BMC Remedyforce モジュールを追加して、手順 13 ～ 手順 14 のみを実行し、手順 15 を確認します）。

▶ Service Cloud Console で BMC Remedyforce モジュールを設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [アプリケーション] の順に選択します。
- 2 [アプリケーション] ページで [新規] をクリックします。
- 3 [Step 1.Select Type (手順 1. タイプを選択する)] ページで、[コンソール] をクリックし、[次へ] をクリックします。
- 4 [Step 2. Enter the Details] (手順 2. 詳細の入力) ページで、[アプリケーションラベル] フィールドにアプリケーション名を入力し、[次へ] をクリックします。
この名前は、スタッフメンバーが Service Cloud Console にアクセスするために使用する **Force.com** のメニューに表示されます。
- 5 (オプション) アプリケーションに画像を挿入するには、[Insert an Image (画像を挿入)] をクリックし、目的の画像を選択します。

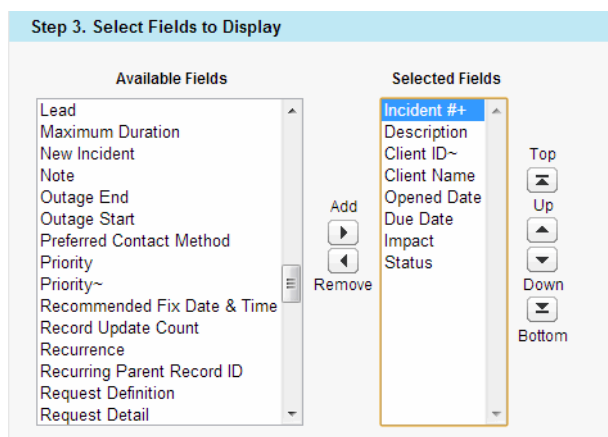
- 6 [次へ] をクリックします。
- 7 [Step 4. Choose Navigation Tab Items (手順 4. ナビゲーションタブアイテムを選択する)] ページの [Available Items (使用可能なアイテム)] リストで、次のタブを選択します。
 - インシデント
 - タスク
 - 問題
 - 変更リクエスト
 - リリース
- 8 選択したタブを [Selected Items (選択したアイテム)] リストに移動するには、右向き矢印キーをクリックします。
- 9 (オプション) アプリケーション内のタブの順序を変更するには、上および下矢印ボタンを使用します。
- 10 [次へ] をクリックします。
- 11 [Step 5. Choose How Records Display (手順 5. レコードの表示方法の選択)] ページで、[次へ] をクリックします。
- 12 [Step 6. Assign to Profiles (手順 6. プロファイルに割り当てる)] ページで、アプリケーションが表示されるプロファイルを選択し、[保存] をクリックします。

Salesforce ライセンスのみに関連付けられているプロファイルを割り当てます。


組織内で [Live Agent (ライブエージェント)] を有効にしている場合、[Live Agent (ライブエージェント)] 設定を選択する手順が表示されます。

Force.com のメニューからこのアプリケーションにアクセスできます。
- 13 BMC Remedyforce モジュールの新しいレコードフォームが正しい Visualforce ページに開かれていることを確認するには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
 - b [ラベル] カラムで、[インシデント] などのモジュール名をクリックします。
 - c [検索レイアウト] セクションの [<モジュール名> リストビュー] (たとえば、[インシデントリストビュー]) の [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。
 - d [Standard Buttons (標準ボタン)] セクションで、[新規] チェックボックスをオフにします。
 - e [カスタムボタン] セクションの [使用可能なボタン] リストで、[New <module name> Record (新しい<モジュール名>)] ボタンを選択し、右矢印をクリックしてボタンを [選択済みボタン] リストに移動します。
 - f [保存] をクリックします。
 - g アプリケーションに追加したすべてのモジュールに対して手順 b ~ 手順 f を繰り返します。

- 14 モジュールのリストビューからレコードが正しい Visualforce ページで開かれていることを確認するには、次のアクションを実行します。
- Force.com** のメニューから Service Cloud Console アプリケーションにアクセスできます。
開かれるタブは、[Selected Items (選択したアイテム)] リストで選択した最初のタブです。
 - [Create New View (新規ビューの作成)] をクリックします。
カスタムビューを定義している場合、下の指示に従ってビューを変更します。
 - [View Name (ビュー名)] フィールドにビューの名前を入力します。
 - [Step 2. Specify Filter Criteria (手順 2. フィルタ条件を指定する)] セクションで、目的のオプションを選択します。
 - [Step 3. Select Fields to Display (手順 3. 表示するフィールドを選択する)] セクションの [使用可能なフィールド] リストで、[<オブジェクト名> 番号 +] (たとえば、[インシデント番号 +]) およびオブジェクトのリストビューに表示するその他のフィールドを選択し、右矢印をクリックします。



- [選択したフィールド] リストで、[<オブジェクト名> 番号] (たとえば、[インシデント番号]) フィールドを選択し、左矢印ボタンをクリックして [使用可能なフィールド] リストに移動します。
 - [Step 4. Restrict Visibility (手順 4. 可視性を制限する)] セクションで、目的のオプションを選択します。
 - [保存] をクリックします。
 - アプリケーションに追加したすべてのオブジェクトに対して手順 b ~ 手順 h を繰り返します。
- 15 バージョン 20.14.01 移行にアップグレードした場合、Remedyforce コンソールレイアウトでレコードを開くには、次のアクションを実行します。
- [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
 - [ラベル] カラムで、必要なオブジェクト名をクリックします。
 - [ページレイアウト] セクションで、[Remedyforce <モジュール名> Console version 1.0] (たとえば、Remedyforce Incident Console version 1.0) の [アクション] カラムで [編集] をクリックします。

- d 目的の関連リストで、 をクリックします。
- e [使用可能なフィールド] リストで、[コンソールの起動] をクリックし、右矢印をクリックして [選択したフィールド] リストに移動します。
- f (オプション) 関連リストの最初に [コンソールの起動] カラムを表示するには、[コンソールの起動] を選択し、上矢印を使用して該当する場所に移動します。
- g [OK] をクリックし、[保存] をクリックします。
- h [コンソールの起動] カラムが必要なすべての関連リストに対して、手順 d ～手順 g を繰り返します。
- i アプリケーションに追加したすべてのオブジェクトに対して手順 a ～手順 h を繰り返します。

注意

電子メールメッセージやクイックビューなど、他の場所から Service Cloud Console 内のレコードを開くことはできません。外観が Service Cloud Console と似ている [Remedyforce コンソール] タブでレコードを開くには、[Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスをオンにします。[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [コンソール] を順に選択すると、このチェックボックスにアクセスできます。

ワークフローとその他のプロセスの管理

デフォルトでは、事前定義済みワークフローは無効になっています。必要なワークフローは、使用する前に有効にする必要があります。

次のセクションで構成されています。

- 電子メールアラートの作成 (215 ページ)
- フィールド更新の作成 (216 ページ)
- ワークフローの設定 (216 ページ)

電子メールアラートの作成

ワークフローおよび承認に関連付けることができる電子メールアラートを作成できます。

▶ 電子メールアラートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローとその他のプロセスの管理)] タイルをクリックし、メニューから [電子メールアラート] を選択します。
- 3 新しい電子メールアラートを作成するには、[New Email Alert (新しい電子メールアラート)] をクリックします。

電子メールアラートの作成についての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=creating_workflow_alerts.htm&siteLang=en_USを参照してください。

フィールド更新の作成

フィールド更新を作成し、フィールド更新をワークフローと承認に関連付けることができます。

▶ **電子メールアラートを作成するには**

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローとその他のプロセスの管理)] タイルをクリックし、メニューから [フィールド更新] を選択します。
- 3 新しいフィールド更新を作成するには、[新しいフィールドの更新] をクリックします。

フィールド更新の作成についての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=workflow_defining_field_updates.htm&siteLang=en_USを参照してください。

ワークフローの設定

BMC Remedyforce では、事前定義済みワークフローを使用できます。これらのワークフローは、使用する前に有効にする必要があります。詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=creating_workflow_rules.htm&loc=help&hash=topic-titleを参照してください。

表 4-4 に、事前定義済みワークフローの説明を示します。

表 4-4： 事前定義済みワークフロー（1 / 4 シート）

| ワークフロー名 | モジュール | デフォルトの電子メールテンプレート | 説明 |
|--|--------|-------------------|---|
| BMC Server Automation で作成されたインシデントにテンプレートを適用します。 | インシデント | なし | BMC Server Automation によって作成されたインシデントにテンプレートを適用します。 |
| エンドユーザー経験の管理で作成されたインシデントにテンプレートを適用 | インシデント | なし | BMC エンドユーザー経験管理によって作成されたインシデントにテンプレートを適用します。 |
| 記事がレビュー予定であることを作成者に通知 | ナレッジ記事 | なし | ナレッジ記事の作成者に、記事がレビュー予定であることを知らせる電子メール通知メッセージを送信します。 |

表 4-4： 事前定義済みワークフロー（2 / 4 シート）

| ワークフロー名 | モジュール | デフォルトの電子メールテンプレート | 説明 |
|--|---------|---------------------------------------|---|
| 変更リクエストにリンクされた最後のタスクが終了した場合に変更リクエストオーナーに通知 | 変更リクエスト | All Tasks closed for Change Request | 変更リクエストに関連付けられた最後のタスクが完了したことを、変更リクエストのイニシエータに通知します。 |
| インシデントにリンクされた変更リクエストが終了した場合にインシデントオーナーに通知 | インシデント | Change Request Closed Template | インシデントに関連付けられた変更リクエストが終了したことを、インシデントが割り当てられたユーザーに通知します。 |
| リンクされた各タスクが終了した場合にインシデントオーナーに通知 | インシデント | Linked Task for an incident is closed | インシデントに関連付けられた各タスクが終了した場合に、インシデントのオーナーに通知します。 |
| インシデントにリンクされた最後のタスクが終了した場合にインシデントオーナーに通知 | インシデント | All Tasks closed for Incident | インシデントに関連付けられた最後のタスクが終了したことを、インシデントが割り当てられたユーザーに通知します。 |
| 問題にリンクされた変更リクエストが終了した場合に問題オーナーに通知 | 問題 | なし | 問題に関連付けられた変更リクエストが終了した場合に、問題のオーナーに通知します。 |
| リンクされた各タスクが終了した場合に問題オーナーに通知 | 問題 | Linked task for a problem is closed | 問題にリンクされた各タスクが終了した場合に、問題のオーナーに通知します。 |
| 問題にリンクされた最後のタスクが終了した場合に問題オーナーに通知 | 問題 | All tasks closed for problem | 問題にリンクされた最後のタスクが終了したことを、問題が割り当てられたユーザーに通知します。 |
| リンクされた各タスクが終了した場合にリリースオーナーに通知 | リリース | Linked task for a release is closed | リリースに関連付けられた各タスクが終了した場合に、リリースのオーナーに通知します。 |
| リリースにリンクされた最後のタスクが終了した場合にリリースオーナーに通知 | リリース | All tasks closed for release | リリースにリンクされた最後のタスクが終了したことを、リリースが割り当てられたユーザーに通知します。 |
| インシデント期限の1時間前にスタッフに通知 | インシデント | なし | 割り当てられたインシデントの期限日時まで1時間未満になった場合に、スタッフメンバーに通知します。 |
| 期限日が近いことをスタッフに通知 | インシデント | なし | 割り当てられたインシデントの期限日時まで2時間未満になった場合に、スタッフメンバーに通知します。 |
| 24時間アクションが発生しなかった場合にスタッフに通知 | インシデント | なし | スタッフメンバーがインシデントに対して24時間アクションを起こさなかった場合に、担当スタッフメンバーに通知します。 |

表 4-4： 事前定義済みワークフロー（3 / 4 シート）

| ワークフロー名 | モジュール | デフォルトの電子メールテンプレート | 説明 |
|---|--------|----------------------------------|---|
| タスクが作成され割り当てられた場合に、該当する担当スタッフメンバーに通知 | タスク | タスク電子メールテンプレート 1 バージョン 2.0 | タスクが作成され割り当てられた場合に、該当するスタッフメンバーに通知します。 |
| タスクが再開された場合に担当スタッフメンバーに通知 | タスク | タスク電子メールテンプレート 2 バージョン 2.0 | 終了したタスクが再開され割り当てられた場合に、該当するスタッフメンバーに通知します。 |
| インシデントがフォローアップとマークされた場合に担当スタッフメンバーに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 2 バージョン 2.0 | 割り当てられたインシデントがフォローアップとマークされた場合に、該当するスタッフメンバーに通知します。 |
| インシデントが作成され割り当てられた場合に、該当する担当スタッフメンバーに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 1 バージョン 2.0 | インシデントが作成され割り当てられた場合に、該当するスタッフメンバーに通知します。 |
| インシデントが再割り当てされた場合に、該当する担当スタッフメンバーに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 7 バージョン 2.0 | インシデントが再割り当てされた場合に、該当するスタッフメンバーに通知します。 |
| インシデントが再開された場合に担当スタッフメンバーに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 8 バージョン 2.0 | 終了したインシデントが再開され割り当てられた場合に、該当するスタッフメンバーに通知します。 |
| タスクが終了した場合にクライアントに通知 | タスク | タスク電子メールテンプレート 3 バージョン 2.0 | タスクが終了した場合に、該当するクライアントに通知します。 |
| タスクが作成された場合にクライアントに通知 | タスク | タスク電子メールテンプレート 1 バージョン 2.0 | リクエストしたタスクが作成された場合に、該当するクライアントに通知します。 |
| タスクが再開した場合にクライアントに通知 | タスク | タスク電子メールテンプレート 2 バージョン 2.0 | タスクが再開した場合に、該当するクライアントに通知します。 |
| インシデントが終了した場合にクライアントに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 6 バージョン 2.0 | インシデントが終了した場合に、該当するクライアントに通知します。 |
| インシデントが作成された場合にクライアントに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 1 バージョン 2.0 | リクエストしたインシデントが作成された場合に、該当するクライアントに通知します。 |
| インシデントが再開した場合にクライアントに通知 | インシデント | インシデント電子メールテンプレート 8 バージョン 2.0 | インシデントが再開した場合に、該当するクライアントに通知します。 |
| リリースが新規作成された場合にオーナーに通知 | リリース | リリースが新規作成された場合にオーナーに通知 | リリースが新規作成された場合に、リリースのオーナーに通知します。 |

表 4-4： 事前定義済みワークフロー（4 / 4 シート）

| ワークフロー名 | モジュール | デフォルトの電子メールテンプレート | 説明 |
|------------------------------------|--------|--------------------------------------|---|
| リリースのステータス が変更された場合に オーナーに通知 | リリース | リリースのステータス が変更された場合に、 オーナーに通知 | リリースのステータス が変更された場合に、 リリースのオーナーに通知します。 |
| リリースが「失敗」と マークされた場合に オーナーに通知 | リリース | リリースが「失敗」と マークされた場合に オーナーに通知 | リリースが失敗した場合に、 リリースのオーナーに通知します。 |
| ナレッジ記事が公開 されていることをユー ザーに通知 | ナレッジ記事 | ナレッジ記事が公開 されていることを ユーザーに通知 | 記事の作成者に、ナレッジ 記事が公開されたことを 知らせる電子メール通知 メッセージを送信します。 |
| 電子メールでインシデ ントを開始 | インシデント | なし | 「電子メールでインシデ ントを開始」ワークフ ローは、Salesforce.com の電子メールサービス を使用して実行します。 このワークフローを有 効にするには、Email Listener または EmailCreateIncident Apex クラスを使用し て電子メールサービス を作成します。電子メ ールサービスを作成す ると、BMC Remedy force では、クライ アントが送信した電子 メールの件名に応じて 、インシデントが作 成されます。BMC Remedyforce では 、電子メールの件名 によって、インシデ ントの作成方法を設 定することができます。 |
| 電子メールを通してイ ンシデントのステータ スを更新 | インシデント | インシデント電子 メールテンプレート 5 バージョン 2.0 | 「インシデントのステ ータス更新を電子メ ールでリクエスト」ワ ークフローは、Sales force.com の電子メ ールサービスを使用 して実行します。こ のワークフローを有 効にするには、Email Listener または EmailIncidentStatus Apex クラスを使用 して電子メールサー ビスを作成します。 電子メールサービス を作成すると、電子 メールの送信者宛に 、インシデントのステ ータスが BMC Remedyforce から 返されます。電子メ ールの件名行には、 call status #<イン シデント番号>とい うフレーズが含まれ ています。電子メ ールサービスにつ いての詳細は、「電子 メールを使用したイ ンシデントの作成 およびインシデ ントのステータ スの取得」（229 ページ）を参照し てください。 |

ワークフローの有効化または無効化

デフォルトでは、事前定義済みワークフローはすべて無効になっています。ビジネス要件に対応できるようにするには、ワークフローを有効にする必要があります。

▶ ワークフローを有効または無効にするには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[ワークフローと承認の管理]** タイルをクリックし、メニューから **[ワークフローの規則]** を選択します。
- 3 **[すべてのワークフロー規則]** ページの該当するワークフロー規則の **[アクション]** カラムで、**[有効]** または **[無効]** をクリックします。

廃止されたワークフロー

以下のワークフローは廃止されています。

- インシデントの優先度が変化した場合に、期限日時を再計算するためにポップアップダイアログを開く
- 問題の優先度が変化した場合に、期限日時を再計算するためにポップアップダイアログを開く
- タスクの優先度が変化した場合に、期限日時を再計算するためにポップアップダイアログを開く

これらのワークフローは **Salesforce** 組織で非アクティブにする必要があります。これらのワークフローが非アクティブになっていない場合、サービスリクエストについて重複タスクまたは変更リクエストを作成することができます。

ワークフローを廃止するには、「ワークフローの有効化または無効化」（220 ページ）を参照してください。

タイムトリガーの作成

次に挙げる時間依存型のワークフローを使用するには、タイムトリガーを作成する必要があります。

- インシデントの期限 1 時間前に担当スタッフメンバーに通知
- インシデントの期限日が近いことを担当スタッフメンバーに通知
- 24 時間アクションが発生しなかった場合に担当スタッフメンバーに通知
- 記事がレビュー予定であることを作成者に通知

注意

共通の時間枠（1 時間など）内で実行するようにスケジュールされた複数のワークフロー規則が存在する場合、**Salesforce.com** では、そのようなワークフロー規則のワークフローアクションがキューに入れられ、一括してトリガーされます。これにより、このようなワークフロー規則の実行が同時にトリガーされ、各ワークフローによる電子メールアラートが同時に送信されます。ワークフローアクションがキューに入れられるため、ワークフロー規則のトリガーに 10 ～ 20 分の遅延が発生する場合があります。

インシデントの期限 1 時間前にスタッフメンバーに通知

インシデントの期限 1 時間前にスタッフメンバーに通知するには、[インシデントの期限 1 時間前に担当スタッフメンバーに通知] ワークフローにタイムトリガーを追加する必要があります。このワークフローにタイムトリガーを追加すると、期限を迎えるインシデントに関する情報を記載した電子メールメッセージがスタッフメンバーに送信されます。適切なメッセージが記載された事前定義済みの電子メールテンプレートを使用できます。

▶ インシデントの期限 1 時間前にスタッフメンバーに通知するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [ワークフローの規則] を選択します。
- 3 [インシデントの期限 1 時間前に担当スタッフメンバーに通知] をクリックします。
- 4 [すべてのワークフロー規則] ページで、[規則名] カラムの [インシデントの期限 1 時間前に担当スタッフメンバーに通知] ワークフローをクリックします。
- 5 [ワークフローアクション] セクションで、[編集] をクリックします。
- 6 [ワークフロー規則の詳細] セクションで、[複製] をクリックします。
- 7 [規則の編集] セクションで、ワークフロー規則の新しい名前を [規則名] フィールドに入力し、[保存して次へ] をクリックします。
- 8 [規則の編集] ページの [時間依存型ワークフローのアクション] セクションで、[タイムトリガーの追加] をクリックします。
- 9 タイムトリガーに対して、次の値を入力します。
 - 1
 - 時間
 - 前
 - 期限日時

これらの値は、インシデントの [期限日時] の 1 時間前に、ワークフローが実行されることを示します。
- 10 [保存] をクリックします。

[時間依存型ワークフローのアクション] セクションに、作成したタイムトリガーが表示されます。
- 11 作成したタイムトリガーに対して既存のワークフローを追加するには、[時間依存型ワークフローのアクション] セクションで、[ワークフローのアクションの追加] ドロップダウンリストから [既存のアクションを選択] を選択します。
- 12 [既存のアクションを選択] ページで、[アクションタイプの選択] ドロップダウンリストから、アクションのタイプとして [電子メールアラート] を選択します。
- 13 [使用可能なアクション] リストで、[電子メールアラート：
notify_staff_of_incident_due_in_1_hour] アクションを選択します。
- 14 選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアクション] リストに移動するには、[追加] をクリックします。

- 15 [保存] をクリックします。
- 16 [規則の編集] ページの左上のセクションにある [完了] をクリックします。

インシデントの期限日が近いことをスタッフメンバーに通知

インシデントの期限日が近いことをスタッフメンバーに通知するには、[インシデントの期限日が近いことをスタッフメンバーに通知] ワークフローにタイムトリガーを追加する必要があります。このワークフローにタイムトリガーを作成すると、期限が近いインシデントに関する情報を記載した電子メールメッセージがスタッフメンバーに送信されます。適切なメッセージが記載された事前定義済みの電子メールテンプレートを使用できます。

▶ インシデントの期限日が近いことをスタッフメンバーに通知するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [ワークフローの規則] を選択します。
- 3 [すべてのワークフロー規則] ページで、[規則名] カラムの [インシデントの期限日が近いことを担当スタッフメンバーに通知] ワークフローをクリックします。
- 4 [ワークフローアクション] セクションで、[編集] をクリックします。
- 5 [ワークフロー規則の詳細] セクションで、[複製] をクリックします。
- 6 [規則の編集] セクションで、ワークフロー規則の新しい名前を [規則名] フィールドに入力します。
- 7 [保存して次へ] をクリックします。
- 8 [規則の編集] ページの [時間依存型ワークフローのアクション] セクションで、[タイムトリガーの追加] をクリックします。
- 9 タイムトリガーに対して、次の値を入力します。
 - 2
 - 時間
 - 前
 - 期限日時

これらの値は、インシデントの [期限日時] の 2 時間前に、ワークフローが実行されることを示します。
- 10 [保存] をクリックします。
- [時間依存型ワークフローのアクション] セクションに、作成したタイムトリガーが表示されます。
- 11 作成したタイムトリガーに対して既存のワークフローを追加するには、[時間依存型ワークフローのアクション] セクションで、[ワークフローのアクションの追加] ドロップダウンリストから [既存のアクションを選択] を選択します。
- 12 [既存のアクションを選択] ページで、[アクションタイプの選択] ドロップダウンリストから、アクションのタイプとして [電子メールアラート] を選択します。

- 13 [使用可能なアクション] リストで、[電子メールアラート：
`notify_staff_of_incident_nearing_due_date`] アクションを選択します。
- 14 選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアクション] リストに移動するには、[追加] をクリックします。
- 15 [保存] をクリックします。
- 16 [規則の編集] ページの左上のセクションにある [完了] をクリックします。

ナレッジ記事がレビュー予定である場合の変更リクエストの作成または電子メールメッセージの送信

[記事がレビュー予定であることを作成者に通知] ワークフローを使用して、ナレッジ記事がレビュー予定である場合に変更リクエストを作成するタイムトリガーを追加できます。ナレッジ記事のレビュー日の 30 日前に変更リクエストを作成するよう指定できます。タイムトリガーを追加すると、レビュー日の 30 日前に変更リクエストが作成されます。ナレッジ記事のカテゴリと所有者は、変更リクエストのカテゴリおよび所有者としてそれぞれ保存されます。ナレッジ記事に関するフィードバックを送信したユーザーは、変更リクエストのイニシエータとして割り当てられます。ナレッジ記事のオーナーは、変更リクエストのオーナーとして割り当てられます。変更リクエストのステータスは未完了、インパクトと緊急度は空白です。

[記事がレビュー予定であることを作成者に通知] ワークフローを使用して、記事のレビュー日の 30 日前にナレッジ記事の作成者に電子メールメッセージを送信するタイムトリガーも追加することができます。タイムトリガーを追加すると、ナレッジ記事の作成者に電子メールメッセージが送信されます。適切なメッセージが記載された事前定義済みの電子メールテンプレートを使用できます。

▶ ナレッジ記事がレビュー予定である場合に変更リクエストを作成または電子メールメッセージを送信するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [ワークフローの規則] を選択します。
- 3 [すべてのワークフロー規則] ページで、[規則名] カラムの [記事がレビュー予定であることを作成者に通知する] ワークフローをクリックします。
- 4 [ワークフローアクション] セクションで、[編集] をクリックします。
- 5 [ワークフロー規則の詳細] セクションで、[複製] をクリックします。
- 6 [規則の編集] セクションで、ワークフロー規則の新しい名前を [規則名] フィールドに入力します。
- 7 [保存して次へ] をクリックします。

- 8 レビュー日の 30 日前にワークフローを実行するには、次の手順を実行します。
 - a [時間依存型ワークフローのアクション] セクションで、[タイムトリガーの追加] をクリックします。
 - b タイムトリガーに対して、次の値を入力します。
 - 30
 - 日
 - 前
 - レビュー日

これらの値は、ナレッジ記事の [確認日] に保存された日付の 30 日前に、ワークフローが実行されることを示します。
 - c [保存] をクリックします。
- 9 ナレッジ記事を更新する変更リクエストを作成するには、次の手順を実行します。
 - a [時間依存型ワークフローのアクション] セクションで、[ワークフローのアクションの追加] メニューから、[新しいフィールドの更新] を選択します。
 - b [新しいフィールドの更新] ページで次のアクションを実行します。
 - [名前] テキストボックスに「**変更リクエストの作成フィールドの更新**」と入力します。
 - [更新するフィールド] リストで [変更リクエストの作成] を選択します。
 - [新しいフィールド値の指定] セクションで [True] を選択します。
 - [保存] をクリックします。

記事が確認予定であることについて、ナレッジ記事のレビュー日の 30 日前にナレッジ記事のオーナーに通知するタイムトリガーとワークフローアクションが作成されます。
- 10 電子メールメッセージを送信してナレッジ記事のオーナーに通知するには、次の手順を実行します。
 - a [時間依存型ワークフローのアクション] セクションで [既存のアクションを選択] を選択し、[実行] をクリックします。
 - b [使用可能なアクション] リストで「**電子メールアラート : Send email when article is due for review**」を選択して、右矢印をクリックします。
 - c タイムトリガーに対して、次の値を入力します。
 - 24
 - 時間
 - 経過時間
 - 最終変更日時

これらの値は、インシデントが最後に変更されてから 24 時間後に、ワークフローが実行されることを示します。
 - d [保存] をクリックします。

[時間依存型ワークフローのアクション] セクションに、作成したタイムトリガーが表示されます。

- e [ワークフローのアクションの追加] ドロップダウンリストから [既存のアクションを選択] を選択し、作成したタイムトリガーに対して既存のワークフローを追加します。
- f [既存のアクションを選択] ページで、[アクションタイプの選択] ドロップダウンリストから、アクションのタイプとして [電子メールアラート] を選択します。
- g [使用可能なアクション] リストで、[電子メールアラート : **notify_staff_when_no_action_has_occurred_for_24_hours**] アクションを選択します。
- h 選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアクション] リストに移動するには、[追加] をクリックします。
- i [保存] をクリックします。
- j [規則の編集] ページの左上のセクションにある [完了] をクリックします。
「インシデントの期限日が近いことを担当スタッフメンバーに通知」ワークフローに対して、タイムトリガーとワークフローアクションが作成されます。

サービス停止計画での処理

サービス停止計画は、特定の日時期間に予定外の望まない変更リクエストが実行されるのを防ぎ、組織におけるダウンタイムを最小限に抑えます。BMC Remedyforce では、サービス停止計画の期間中に変更リクエストが作成または変更されないようにするため、サービス停止計画をブラックアウト期間として設定できます。

変更管理者は実行されるすべての変更リクエストを知っておく必要があり、変更リクエストを適宜調整できます。そのため、変更リクエストの競合を最小限に抑えることができます。また、各変更リクエストに関係するサービスや構成アイテムの詳細を把握し、関連する詳細情報を [サービス停止計画] フォームに記録する必要があります (このデータは変更スケジュールに表示されます)。変更スケジュールでは、ブラックアウト期間の開始日と終了日が黒の縦棒で表され、サービス停止計画の開始日と終了日が灰色の縦棒で表されます。

次のトピックについて説明します。

- サービス停止計画の作成 (226 ページ)
- サービス停止計画のコピー (227 ページ)
- サービス停止計画の削除 (228 ページ)

サービス停止計画の作成

変更管理者はサービス停止計画を作成・管理し、変更コーディネータやその他のユーザーに変更リクエストを作成または変更できない期間を通知します。

▶ サービス停止計画を作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローとその他のプロセスの管理)] タイルをクリックし、メニューから [サービスの計画停止] を選択します。
または、[Remedyforce ワークスペース] > [変更管理] > [サービスの計画停止] の順に選択します。
- 3 [サービス停止計画] リストビューで [新規] をクリックします。
- 4 [名前] フィールドに、サービス停止計画の名前を入力します。
- 5 [開始日時] フィールドで、サービス停止計画を開始する日付を選択します。
- 6 [終了日時] フィールドで、サービス停止計画を終了する日付を選択します。
- 7 [影響を受けるサービス] ドロップダウンリストをクリックします。
- 8 [構成アイテムから選択] ウィンドウで、サービス停止計画の影響を受けるサービスまたは構成アイテムを選択します。

[構成アイテムから選択] ウィンドウには、[ビジネスサービス] クラスの構成アイテムだけが表示されます。

- 9 **【説明】** フィールドに、ブラックアウト期間を作成する理由などの説明を入力します。

たとえば、現在の事業年度に何件の承認済み変更リクエストが実行されたかを監査する場合などが挙げられます。監査期間中に新しい変更リクエストが承認されて実行されると、監査の結果に影響を及ぼす可能性があります。

- 10 サービス停止計画をブラックアウト期間としてマークし、ブラックアウト期間中に変更リクエストが作成されないようにする場合は、[ブラックアウト期間。

この期間中は変更を予定できません。] チェックボックスをオンにします。

【開始日】 フィールドと **【終了日】** フィールドによって指定されたブラックアウト期間に、未完了の変更リクエストが存在する場合は、そのブラックアウト期間を保存できません。


- 11 **【保存】** をクリックします。

サービス停止計画のコピー

週末に監査データを整理統合するため、週末に変更リクエストが作成されないようにするには、ブラックアウト期間としてマークしたサービス停止計画を作成し、目的の週末に対してそのコピーを作成できます。

▶ サービス停止計画をコピーするには

- 1 **【Remedyforce 管理】** タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで **【Manage Workflows and Other Processes (ワークフローとその他のプロセスの管理)】** タイルをクリックし、メニューから **【サービスの計画停止】** を選択します。


または、**【Remedyforce ワークスペース】** > **【変更管理】** > **【サービスの計画停止】** の順に選択します。
- 3 **【サービス停止計画】** リストビューでコピーするサービス停止計画を選択します。
- 4  をクリックします。

サービス停止計画のコピーが新しい **【サービス停止計画】** フォームで開きます。
- 5 新しい **【サービス停止計画】** フォームで、必要な修正を加えます。
- 6 **【保存】** をクリックします。

サービス停止計画の削除

サービス停止計画が適用されなくなった場合は、そのサービス停止計画を削除して、変更管理者が影響を受ける構成アイテムの変更リクエストを作成できるようにする必要があります。構成アイテムのサービス停止計画がある場合は、変更管理者がサービス停止計画の期間中に、該当する構成アイテムの変更リクエストをスケジュール設定しないようにします。

▶ サービス停止計画を削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローとその他のプロセスの管理)] タイルをクリックし、メニューから [サービスの計画停止] を選択します。
または、[Remedyforce ワークスペース] > [変更管理] > [サービスの計画停止] の順に選択します。
- 3 [サービス停止計画] リストビューで削除するサービス停止計画を選択します。
- 4  をクリックします。
- 5 確認ダイアログボックスで [Yes] をクリックします。
サービス停止計画が削除され、[サービス停止計画] フォームが閉じます。

電子メールの会話の設定

ここでは、BMC Remedyforce の電子メールの会話の設定、使用するテンプレート、電子メールの会話に使用できる設定について説明しています。

次のセクションで構成されています。

- 電子メールを使用したインシデントの作成およびインシデントのステータスの取得 (229 ページ)
- 電子メールメッセージを使用したインシデント作成の設定 (232 ページ)
- インシデントオブジェクトへの電子メールアドレス情報の保存 (239 ページ)
- 電子メールメッセージによってインシデントを作成した未定義のクライアントへの通知 (240 ページ)
- 電子メールの会話の設定 (241 ページ)
- 電子メールテンプレートの作成 (245 ページ)
- 電子メールテンプレートのカスタマイズ (246 ページ)
- 電子メールの会話の設定 (251 ページ)
- 組織全体の電子メールアドレスの定義 (252 ページ)
- クライアントからのフィードバックの収集 (253 ページ)
- クライアントのフィードバックを収集するための電子メールテンプレート (254 ページ)
- 電子メールアンケートを使用したフィードバックの収集 (254 ページ)
- 電子メールメッセージの画像を使用したフィードバックの収集 (259 ページ)

電子メールを使用したインシデントの作成およびインシデントのステータスの取得

BMC Remedyforce では、電子メールサービスを使用して、ユーザーが電子メール経由でインシデントを作成したり、インシデントのステータスを取得したりできます。また、電子メールサービスにより、スタッフメンバーは電子メールを使用した顧客とのやり取りも実行できます。詳細は、「電子メールの会話の設定」(241 ページ) を参照してください。

ユーザーがインシデントを作成したりインシデントのステータスを取得したりするときに、電子メールを使用できるように設定する場合は、電子メールサービスを作成し、その電子メールサービスに、次のいずれかの事前定義済み Apex クラスを追加する必要があります。

- **EmailListener** : 電子メールを使用してインシデントを作成したり、インシデントのステータスを取得したりできるようにするには、この Apex クラスを追加します。
- **EmailCreateIncident** : 電子メールを使用してインシデントを作成するには、この Apex クラスを追加します。
- **EmailIncidentStatus** : 電子メールを使用してインシデントのステータスを取得するには、この Apex クラスを追加します。

必要な Apex クラスを追加したら、電子メールサービス用の電子メールアドレスを設定する必要があります。Apex クラスは、設定した電子メールアドレスに送信される電子メールを処理します。

電子メールサービスについての詳細は、
https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=code_email_services.htm§ion=integrate を参照してください。

注意

電子メールメッセージを使用してインシデントを作成できない場合は、電子メールメッセージの受信元の電子メールアドレスに電子メール通知が送信されます。また、そのような電子メール通知を受信するように [インシデント - 電子メールの設定] ページ ([電子メールの設定] タイルからアクセス) で指定したユーザーにも送信されます。詳細は、「電子メールメッセージを使用したインシデント作成の設定」(232 ページ) を参照してください。ユーザーに送信される電子メールメッセージには、エラーの説明と元の電子メールメッセージが含まれています。

▶ 電子メールメッセージを使用してインシデントを作成またはインシデントのステータスを取得するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、[電子メールサービス] を選択します。
- 3 [新規電子メールサービス] をクリックします。

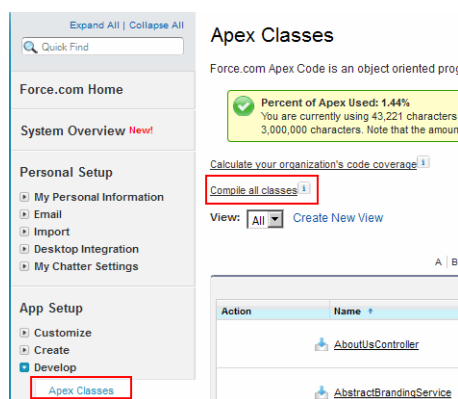
- 4 [電子メールサービス名] フィールドに、電子メールサービスの名前を入力します。

注意

BMC Remedyforce の電子メールサービスを他の電子メールサービスと区別するため、電子メールサービス名の最初に「BMCRF」を付けることをお勧めします。

- 5 [Apex クラス] ルックアップをクリックします。
- 6 [検索] フィールドに「Email」と入力して、[検索] をクリックします。

[名前] フィールドにある名前が「Email」から始まる Apex クラスのリストが表示されます。検索結果に、[名前] フィールドに「Email」を含む Apex クラスが表示されない場合は、すべての Apex クラスをコンパイルする必要があります。それには、[設定] > [開発] > [Apex クラス] の順に選択して、[Compile all classes (すべてのクラスをコンパイル)] リンクをクリックします。



- 7 [ルックアップ] ウィンドウで、必要な Apex クラスをクリックします。
- 8 [添付ファイルを許可] ドロップダウンリストから、[すべて] を選択します。
- 9 添付ファイルが失われたり、電子メールから削除されたりしないように、[テキスト添付ファイルをバイナリ添付ファイルに変換] チェックボックスをオンにします。

- 10 電子メールサービスを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

The screenshot displays the Salesforce Email Service configuration interface. At the top, there are buttons for 'Save', 'Save and New Email Address', and 'Cancel'. The 'Email Service Information' section includes fields for 'Email Service Name' (BMCRFEmailService), 'Apex Class' (EmailCreateIncident), 'Accept Attachments' (All), 'Advanced Email Security Settings' (checked), and 'Accept Email From' (empty text area). The 'Failure Response Settings' section includes a description of failure responses and a list of actions for various failure reasons, all set to 'Discard message'. The 'Enable Error Routing' checkbox is checked.

- 11 組織の要件に応じて、その他のフィールドを設定します。
 詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=code_email_services_editing.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 12 電子メールサービスを保存し、この電子メールサービスの電子メールアドレスを設定するには、[保存および新規電子メールアドレス] をクリックします。
- 13 [電子メールサービスのアドレス] ページの [電子メールアドレス情報] セクションで、電子メールアドレスのユーザー名を [電子メールアドレス] フィールドに入力します。

Salesforce.com によって固有のドメイン名が作成され、電子メールアドレスに割り当てられます。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=code_email_service_address.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

- 14 電子メールアドレスを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
- 15 [コンテキストユーザー] ルックアップをクリックします。

- 16 [ルックアップ] ウィンドウで、必要なユーザーをクリックします。

電子メールを使用してインシデントが作成されると、デフォルトでは、そのインシデントは電子メールサービスのコンテキストユーザーとして設定されているユーザーに割り当てられます。このユーザーには、インシデントが作成されても通知が送信されません。インシデントがコンテキストユーザーに割り当てられた場合に、コンテキストユーザーに通知を送信するワークフローを作成する必要があります。詳細は、「ワークフローの設定」(216 ページ) を参照してください。

- 17 (オプション) [次の送信者の電子メールを許可] フィールドに、有効な電子メールアドレスを入力します。

電子メールサービスは、これらの電子メールアドレスから送信された電子メールだけを受け入れます。

- 18 [保存] をクリックします。

インシデントを作成するか、インシデントのステータスを取得するには、ユーザーは [電子メールサービス] ページの [電子メールアドレス] セクションに表示される電子メールアドレスに電子メールを送信する必要があります。

電子メールメッセージでインシデントを作成すると、次のフィールドの値がインシデントの [説明] フィールドに表示されます。

- 投稿者
- 送信済み (Salesforce 組織に設定されている形式で、電子メールメッセージの送信日時が表示されます)
- 宛先 (存在する場合)
- CC (存在する場合)
- 件名
- 本文 (内容の本文をインシデントのフィールドにマップしていない場合)

電子メールメッセージを使用したインシデント作成の設定

ここでは、電子メールメッセージからインシデントを作成できる設定について説明します。[電子メールの設定] タイルの [インシデント - 電子メールの設定] オプションで、それらの設定を行います。

[インシデント - 電子メールの設定] ページには、次のようなセクションがあります。




- クライアントの電子メールからインシデントを作成：件名に基づいて電子メールメッセージからインシデントを作成し、これらのインシデントをユーザー（コンテキストユーザー、キュー、スタッフなど）に割り当てることができます。
- 電子メール送信者の識別：受信された電子メールのアドレスを複数のフィールドと比較し、受信された電子メールの電子メールアドレスがどのクライアントレコードとも一致しない場合は、クライアントをインシデントに割り当てます。
- インシデントフィールドへの電子メールの内容のマッピング：電子メール本文のデータ、送信者の電子メールアドレス、電子メールの件名を [インシデント] フォームのフィールドにマッピングする設定をおこなうことができます。

次の表は、これらのセクションのそれぞれにあるオプションについて示しています。

| フィールド | 説明 |
|--------------------------------------|--|
| クライアントの電子メールからインシデントを作成 | |
| すべての電子メール件名でインシデントを作成します。 | <p>クライアントは任意の件名がある電子メールを送信して、または電子メールに件名がない場合でもインシデントを作成することができます。</p> <p>クライアントは件名に次の単語が含まれていないことを確認する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Call Status # ■ Ref: |
| [電子メールの件名に次が含まれる場合にのみ、インシデントを作成します] | <p>クライアントは定義された件名の電子メールを送信してインシデントを作成できます。デフォルトでは、このオプションが選択されています。テキストボックスに件名を入力します。</p> <p>クライアントが電子メールメッセージを送信してインシデントを作成する場合は、メッセージの件名行に定義された件名が含まれている必要があります。</p> |
| 電子メールの件名に次が含まれる場合は、インシデントを作成しないでください | <p>システム管理者は、キーワードを設定して、指定したキーワードを含む件名の電子メールメッセージのインシデントの作成を停止することができます。</p> <p>テキストボックスに必要なキーワードを入力します。キーワードは「」区切り記号で区切る必要があります、特殊文字を含めることができます。区切り記号の後にスペースがないことを確認してください。Re:、Close incident、FW: などです。</p> <p>メモ: [電子メールの件名に * が含まれる場合にのみ、インシデントを作成します] および [電子メールの件名に次が含まれる場合は、インシデントを作成しないでください] フィールドには同じ値を含めないでください。</p> |
| 電子メールアドレスが Cc に含まれる場合にインシデントを作成します。 | <p>クライアントは [CC] フィールドにリスナー電子メールアドレスがある電子メールメッセージを送信してインシデントを作成できます。リスナー電子メールアドレスが [CC] フィールドと [宛先] フィールドにある場合、その電子メールに関して作成されるインシデントは1つだけです。</p> <p>デフォルトでは、このオプションは選択されていません。</p> <p>このオプションが選択されておらず、リスナー電子メールアドレスが [CC] フィールドにあり、[宛先] フィールドにない場合、インシデントは作成されません。</p> <p>メモ: このオプションは、組織が電子メールの転送を使用して電子メールリスナーのアドレスに電子メールメッセージを送信している場合には適用されません。この場合、このオプションを選択していなくても、インシデントが作成されます。ただし、電子メールアドレスが [Cc] フィールドに入力されている場合に BMC Remedyforce に電子メールメッセージを送信しないように電子メールの転送規則を設定することができます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|--|
| 電子メール生成インシデントの割り当て先 | <p>リストには次のオプションが用意されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ コンテキストユーザー (デフォルト)：すべてのインシデントを、電子メールサービスのアドレスに対して設定されたコンテキストユーザーに割り当てます。デフォルトでは、このオプションが選択されています。 <p>電子メールサービスのアドレスのコンテキストユーザーに関する詳細は、 https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=code_email_service_address.htm&section=integrate を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ キュー：電子メールから作成されたすべてのインシデントを、リストから選択されたキューに割り当てます。このリストは、[キュー] または [スタッフ] オプションを選択すると有効になります。 ■ スタッフ：電子メールから作成されたすべてのインシデントを、リストから選択されたスタッフメンバーに割り当てます。このリストは、[キュー] または [スタッフ] オプションを選択すると有効になります。 |
| 電子メール処理エラー通知を受け取るユーザー | <p>電子メールメッセージでインシデントを作成できない場合に電子メール通知を受け取る必要のあるユーザーを選択します。</p> <p>指定されたユーザーに送信される電子メール通知には、エラーの説明と元の電子メールメッセージが含まれています。</p> <p>このフィールドでユーザーが選択されていない場合、[Route Error Emails to This Email Address (エラー電子メールをこの電子メールアドレスに転送)] フィールドに指定された電子メールアドレスに電子メール通知が送信されます。[Route Error Emails to This Email Address (エラー電子メールをこの電子メールアドレスに転送)] フィールドは、createincident 電子メールサービスの [電子メールサービス] ページにあります。createincident 電子メールサービスにアクセスするには、[Remedyforce 管理] > [電子メールの設定] > [電子メールサービス] の順に選択します。[電子メールサービス] ページの createincident 電子メールサービスで、[アクション] カラムの [編集] をクリックします。</p> |
| 電子メールメッセージをアクション履歴に保存する | <p>インシデントが作成された電子メールメッセージを保存することができます。</p> <p>このオプションを選択すると、電子メールメッセージを使用してインシデントを作成した場合、電子メールメッセージがインシデントの [アクション履歴] セクションに電子メール受信レコードとして保存されます。スタッフメンバーはその電子メールに返信してクライアントと会話することができます。</p> |
| 電子メール送信者の識別 | |
| 電子メールの送信者が次の場合： | <p>リストから該当するオプションを選択します。</p> <p>[連絡先] および [リード] オプションは、[ユーザーの管理] > [ユーザーの設定] ページの [対象とされるクライアントユーザー] セクションで [連絡先] および [リード] オプションが選択されている場合に、リストに表示されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-----------------------------|---|
| 使用可能な電子メールフィールド | <p>電子メールメッセージの[送信元] フィールドに存在する電子メールアドレスと比較するフィールドを選択し、右矢印をクリックして、選択したフィールドを[選択済みの電子メールフィールド] リストに移動します。</p> <p>選択したフィールドを削除するには、[選択済みの電子メールフィールド] リストでフィールドを選択して、左矢印をクリックします。</p> <p>メモ: [選択済みの電子メールフィールド] リストから[電子メール] フィールドを削除することはできません。</p> <p>[電子メールの送信者が次の場合] フィールドで使用するすべてのオプションの検索オプションを指定する必要があります。</p> |
| 識別されていない送信者のクライアント | <p>該当するクライアントを選択します。[選択済みの電子メールフィールド] リストで選択したフィールドと、電子メールの[送信元] フィールドに存在する電子メールアドレスとの比較で一致が見つからなかった場合は、電子メールからインシデントが作成された場合に、[識別されていない送信者のクライアント] フィールドで選択したクライアントがインシデントのクライアントとして使用されます。[識別されていない送信者のクライアント] フィールドが指定されていない場合、電子メールメッセージは無視され、インシデントは作成されません。</p> |
| インシデントフィールドへの電子メールの内容のマッピング | |
| 区切り記号 | <p>適切な区切り記号を選択します。</p> <p>電子メール本文内のデータを保存するには、区切り記号でデータを囲む必要があります。たとえば、区切り記号として「#」を選択したとします。この場合、電子メール本文からカテゴリを取得するには、「#Hardware#」のように、電子メール本文内でカテゴリ値を「#」で囲む必要があります。</p> <p>[インシデント] フォームの各フィールドを電子メールメッセージのキーワードにマッピングするガイドラインについては、「電子メールの内容を [インシデント] フィールドにマッピングするガイドライン」(236 ページ) を参照してください。</p> |
| インシデントフィールド | <p>データが保存されている [インシデント] フォームのフィールドを選択します。</p> |

| フィールド | 説明 |
|---|--|
| 電子メールの内容 | <p>リストから、該当するオプションを選択します。次のオプションが用意されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 電子メールメッセージ：電子メールメッセージの内容を選択したフィールドにコピーできます。 ■ 送信済み：電子メールメッセージが送信された日時を、選択したフィールドにコピーできます。 ■ 送信元：電子メールアドレスの [送信元] アドレスを、選択したフィールドにコピーできます。 ■ 宛先：電子メールアドレスの [宛先] アドレスを選択したフィールドにコピーできます。 ■ CC：電子メールアドレスの [CC] アドレスを、選択したフィールドにコピーできます。 ■ 件名：電子メールメッセージの件名を、選択したフィールドにコピーできます。 ■ 本文：電子メールメッセージの本文を、選択したフィールドにコピーできます。 |
| キーワード | 電子メールメッセージで検索するキーワードを入力します。電子メールメッセージの件名と本文でのみ検索するキーワードを指定できます。キーワードを指定すると、その単語が件名または本文で検索され、電子メールメッセージの件名または本文の内容全体ではなく、マッピングされたフィールドにコピーされます。 |
|  | マッピングを追加します。 |
|  | マッピングを削除します。 |
|  | マッピングを更新します。 |

電子メールの内容を [インシデント] フィールドにマッピングするガイドライン

BMC Remedyforce でインシデントを作成するために送信する電子メールメッセージで、次の点を確認してください。

- 電子メールの内容をマッピングしていない場合、[説明] フィールドに本文全体が値として保存されます。
- キーワードを入力せずに、電子メールの内容をインシデントフィールドにマッピングできます。キーワードを入力せずに、電子メールの内容を [インシデント] フォームの任意のフィールドにマッピングした場合、各フィールドに、値として情報全体が保存されます。たとえば、[インシデント] フォームの [説明] フィールドが **キーワード** なしで電子メールメッセージの本文にマッピングされている場合、インシデントの作成中に、電子メールの本文全体が [説明] フィールドにコピーされます。
- キーワードを使用する場合は、電子メールメッセージのキーワードが検索され、各フィールドに値として情報が保存されます。ただし、キーワードを使用する場合は、次の点を確認してください。
 - 2つの連続するキーワード値のペアの間に、テキストがあってはなりません。
 - キーワード値のペアは、別の行に配置することをお勧めします。
 - キーワードと値の間にスペースがあってはなりません。

- 電子メールの内容を「インシデント」フォームのいずれかのフィールドにマッピングしている場合、各フィールドに情報が値として保存されます。
- マッピングに電子メールメッセージが含まれる場合、電子メールの内容全体がマッピングされたフィールドに値として保存されます。
- 電子メールの日付および日時の形式が、それぞれ yyyy-mm-dd および yyyy-mm-dd-hh-mm-ss であることを確認してください。
- 区切り記号は、電子メールの内容を「インシデント」フォームのフィールドにマッピングする目的でのみ使用できます。区切り記号をマッピング以外の目的で使用すると、マッピングでエラーが発生し、インシデントの作成に失敗する場合があります。ただし、区切り文字を使用しないでインシデントを作成することもできます。
- 次の表に、電子メールの内容のマッピングに有効なデータ型を説明します。

| 電子メールの内容のマッピング | 有効なデータタイプ |
|----------------|-------------------|
| 送信済み | テキスト領域、テキスト |
| 投稿者 | テキスト領域、テキスト、電子メール |
| 変更先 | テキスト領域、テキスト |
| CC | テキスト領域、テキスト |
| 件名 | 任意のデータ型 |
| 本文 | 任意のデータ型 |

電子メールメッセージのサンプル 1

送信元 : johnSmith@abcCorp.com

宛先 : helpdesk@xyz.com, somebody@gmail.com

CC : xersus@actec.com, anybody@frog.com

件名 : ゲームサーバーの HDD がクラッシュしました。

電子メール本文 :

ゲームサーバーの HDD がクラッシュしました。

ゲームサーバーはダウンしています。すべての APAC ユーザーがオフラインになっています。

この例では、受信した電子メールメッセージの情報をもとにインシデントが作成されます。

電子メールメッセージのサンプル 2

I need help for an issue for which the details are the following:

Config Item##BS1##

Category##Software##

Description##XYZ software not installing, says abc is the problem##

この電子メールメッセージでは、「Config Item」がキーワードで、「BS1」が値です。この例では、「Config Item」キーワードが [インシデント] フォームの [構成アイテム] ルックアップフィールドにマッピングされていることに注意してください。

この例では、電子メールメッセージの [件名] が [インシデントの説明] フィールドにマッピングされており、[カテゴリ] がキーワードとして追加されている場合、[インシデントの説明] フィールドの値はソフトウェアです。

キーワードのマッピングは、[インシデントフィールドへの電子メールの内容のマッピング] セクションでおこないます。

インシデントオブジェクトへの電子メールアドレス情報の保存

システム管理者として、複数の受信トレイを設定し、受信トレイをリスナー電子メールアドレスにマッピングできます。電子メールメッセージが受信トレイに送信されると、リスナークラスでマッピングされた電子メールアドレスが識別され、インシデントの作成時に、それが [インシデント] オブジェクトの [電子メールサービスアドレス] フィールドに保存されます。

次の手順では、電子メールアドレスに基づいて、電子メールアドレス情報が保存される概要を示します。

- 手順 1** システム管理者は 1 つの電子メールリスナーに対して複数の電子メールアドレスを作成します (AskHR@#####.com、ITHelp@#####.com、DatabaseHelp@#####.com など)。
- 手順 2** システム管理者は、受信トレイをリスナー電子メールアドレスにマッピングします。電子メールアドレスがリスナークラスで識別され、インシデントの作成時に [インシデント] オブジェクトの [電子メールサービスアドレス] フィールドに入力されます。たとえば、人事部に関連するすべての電子メールメッセージを HRHelp 受信トレイで受信し、AskHR@#####.com リスナーアドレスにマッピングします。
- 手順 3** システム管理者は、[インシデント] オブジェクトの [電子メールサービスアドレス] フィールドを使用して、特定の電子メールアドレスから作成されたインシデントを、テンプレートを作成するかワークフローを作成して、キューまたはスタッフメンバーに割り当てます。

複数の電子メールリスナーで 1 つの電子メールアドレスを使用している場合、各リスナーの電子メールアドレスに対応して、1 つのインシデントが作成され、各電子メールアドレスが [インシデント] オブジェクトの [電子メールサービスアドレス] フィールドに入力されます。

Email Service: EmailListener

Buttons: Edit, Deactivate, Cancel

| | |
|--|--|
| Email Service Name | EmailListener |
| Apex Class | EmailListener |
| Accept Attachments | Text attachments only |
| Advanced Email Security Settings | (+) |
| Accept Email From | All email addresses (subject to security settings) |
| Convert Text Attachments to Binary Attachments | (+) |
| Active | <input checked="" type="checkbox"/> |

▼ Failure Response Settings

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| Over Email Rate Limit Action | Discard message |
| Deactivated Email Address Action | Discard message |
| Deactivated Email Service Action | Discard message |
| Unauthorized Sender Action | Discard message |
| Unauthorized Error Routing | Discard message |
| Enable Error Routing | (+) |

Email Addresses

Buttons: New Email Address

| Action | Email Address |
|-----------|------------------------|
| View Edit | askhr@#####.com |
| View Edit | ithelp@#####.com |
| View Edit | databasehelp@#####.com |

[電子メールサービスアドレス] フィールドの次のオプションを使用できます。

- [インシデント] オブジェクトの [電子メールサービスアドレス] フィールドに基づいてワークフローを作成し、インシデントをキューまたはスタッフメンバーに割り当てることができます。

たとえば、さまざまな部署用に次の受信トレイを作成します。

- IT 部門用の ITHelp
- データベース部門用の DatabaseHelp

■ 人事部門用の HRHelp

システム管理者は、ITHelp 受信トレイに電子メールメッセージが送信されると、インシデントが IT 部門の特定のキューやスタッフメンバーに転送されるように設定できます。

システム管理者は、DatabaseHelp 受信トレイに電子メールメッセージが送信されると、インシデントがデータベース部門の特定のキューやスタッフメンバーに転送されるように設定できます。

システム管理者は、HRHelp 受信トレイに電子メールメッセージが送信されると、インシデントが人事部門の特定のキューやスタッフメンバーに転送されるように設定できます。

- テンプレートを作成するには、[電子メールアドレス] フィールドを使用します。スタッフメンバーはこのテンプレートを使用してインシデントを作成でき、インシデントを、選択したオーナーに割り当てることができます。テンプレートを作成する方法の詳細は、「テンプレートの作成」(156 ページ) を参照してください。

電子メールメッセージによってインシデントを作成した未定義のクライアントへの通知

不明なユーザーがアプリケーションに電子メールメッセージを送信すると、[識別されていない送信者のクライアント] フィールドに指定された値を使用して、インシデントが作成されます。不明なユーザーにインシデントの作成についての電子メール通知を送信するようにアプリケーションを設定できます。

次の手順では、インシデントの作成時に、未定義クライアントに通知するように設定する方法の概要を示します。

- 手順 1** 電子メールサービスを作成し、**EmailListener Apex** クラスを追加します。この電子メールサービス用の電子メールアドレスを設定します。

電子メールサービスの作成方法の詳細は、『BMC Remedyforce 管理者ガイド』の「電子メールサービスの作成」セクションを参照してください。

- 手順 2** [インシデント] オブジェクトの [カスタムフィールドおよび関係] セクションに電子メールタイプのカスタムフィールドを追加します。フィールドの追加についての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=adding_fields.htm&siteLang=en_US を参照してください。

- 手順 3** [Remedyforce 管理] > [電子メールの設定] > [インシデント - 電子メールの設定] ページで次のオプションを設定します。

- [識別されていない送信者のクライアント] オプションで、クライアントを選択します。
- [インシデントフィールドへの電子メールの内容のマッピング] セクションで、[インシデントフィールド] リストの手順 2 で作成したカスタムフィールドを選択し、[電子メールの内容] リストの [送信元] を選択して、マッピングを追加します。

[インシデント - 電子メールの設定] ページについての詳細は、「電子メールメッセージを使用したインシデント作成の設定」(232 ページ) を参照してください。

手順 4 [設定] > [作成] > [ワークフローと承認] > [電子メールアラート] の順に選択し、次を変更して、**notify_client_when_incident_is_created** 電子メールアラートを編集します。

- [受信者タイプ] オプションで、[電子メールフィールド] を選択します。
- 新しく作成したカスタム電子メールフィールドを [有効な受信者] リストから [選択した受信者] リストに移動します。

ワークフローについての詳細は、「ワークフローの設定」(216 ページ) を参照してください。

手順 5 電子メールサービスの電子メールアドレスに電子メールメッセージを送信します。

手順 6 電子メールメッセージの送信者が、インシデントの作成時に電子メール通知を受信するかどうかを確認します。

電子メールの会話の設定

スタッフメンバーが、インシデントについてクライアントとやり取りできるようにするには、BMC Remedyforce で電子メールの会話を設定する必要があります。電子メールの会話は、変更リクエスト、問題、タスクからも可能です。次の手順では、電子メールの会話を設定する方法の概要を示します。

手順 1 電子メールサービスを作成します。

手順 2 定義済みの EmailListener Apex クラスを電子メールサービスに追加します。

手順 3 電子メールサービス用の電子メールアドレスを作成します。

手順 4 組織のアウトバウンド電子メールアドレスを作成します。

手順 5 組織のアウトバウンド電子メールアドレスから送信されたすべての電子メールを、電子メールサービス用に作成した電子メールアドレスに転送するように、電子メールサーバーを設定します。

手順 6 [アプリケーションの設定] の [送信者の電子メールアドレス] ドロップダウンリストが、アウトバウンド電子メールアドレスを使用するように設定します。

▶ 電子メールの会話を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、[電子メールサービス] を選択します。
- 3 [新規電子メールサービス] をクリックします。
- 4 [電子メールサービス名] フィールドに、電子メールサービスの名前を入力します。
たとえば、電子メールサービスの名前として
「BMCROF_EmailConversationService」と入力します。

注意

BMC Remedyforce の電子メールサービスを他の電子メールサービスと区別するため、電子メールサービス名の最初に「BMCROF」を付けることをお勧めします。

- 5 [Apex クラス] ルックアップをクリックします。
- 6 [ルックアップ] ウィンドウで、**EmailListener** Apex クラスをクリックします。
- 7 [添付ファイルを許可] ドロップダウンリストから、[すべて] を選択します。
- 8 添付ファイルが失われたり、電子メールから削除されたりしないように、[テキスト添付ファイルをバイナリ添付ファイルに変換] チェックボックスをオンにします。
- 9 電子メールサービスを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
- 10 組織の要件に応じて、その他のフィールドを設定します。
詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=code_email_services_editing.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 11 電子メールサービスを保存し、この電子メールサービスの電子メールアドレスを設定するには、[保存および新規電子メールアドレス] をクリックします。
- 12 [電子メールサービスのアドレス] ページの [電子メールアドレス情報] セクションで、電子メールアドレスのユーザー名を [電子メールアドレス] フィールドに入力します。

Salesforce.com によって固有のドメイン名が作成され、電子メールアドレスに割り当てられます。

たとえば、電子メールアドレスのユーザー名として「**servicedesk**」と入力したとします。Salesforce.com によって、この電子メールアドレスに固有なドメイン (**servicedesk@w-16m7yz3cj78e5esxxntd47ttf.in.salesforce.com** など) が生成されます。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=code_email_service_address.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 13 電子メールアドレスを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
- 14 [コンテキストユーザー] ルックアップをクリックします。
- 15 [ルックアップ] ウィンドウで、必要なユーザーをクリックします。
- 16 [受け入れる電子メールアドレスの送信元] フィールドが空欄であることを確認します。

この設定は、送信した問題についてインシデントレコードが作成された旨を通知する電子メールメッセージをクライアントユーザーに送信できるようにするために必要な設定の 1 つです。レコードが更新されたときも、そのような通知が送信されます。
- 17 (オプション) [次の送信者の電子メールを許可] フィールドに、有効な電子メールアドレスを入力します。

電子メールサービスは、これらの電子メールアドレスから送信された電子メールだけを受け入れます。
- 18 [保存] をクリックします。

- 19 組織のアウトバウンド電子メールアドレスを作成するには、次のアクションを実行します。

組織全体の電子メールアドレスは、組織から送信されるすべてのアウトバウンド電子メールに使用できます。電子メールアドレスの表示名には、「**サービスデスク [servicedesk@bmc.com]**」のように、部署名を表示するように設定できます。スタッフメンバーがインシデントのクライアントに電子メールを送信すると、その電子メールは、この電子メールアドレスから送信されます。また、インシデントの作成時または終了時に、この電子メールアドレスを使用してクライアントに通知電子メールを送信するように通知ワークフローを設定することができます。

注意

表示名は、スタッフメンバーからクライアントに電子メールを送信したとき、その電子メールの送信者名として表示されるため、わかりやすい名前を付けるようにしてください。

詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=orgwide_email.htm§ion=Email_Adminを参照してください。

- a [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [組織全体のアドレス] を選択します。
- b [追加] をクリックします。
- c [名前の表示] フィールドに、組織全体の電子メールアドレスで使用する表示名を入力します。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=orgwide_emailedit.htm&loc=help&hash=topic-titleを参照してください。

注意

表示名の前には、「**no-reply@salesforce.com; on behalf of:**」が自動的に付加されます。この付加文字列は、無効にすることができます。詳細は、手順 20 を参照してください。

- d [電子メールアドレス] フィールドに、すべてのアウトバウンド電子メールで使用する組織全体の電子メールアドレスを入力します。
- e スタッフメンバーから送信されるすべてのアウトバウンド電子メールでこの電子メールアドレスを使用するには、[すべてのプロフィールに対してこの送信元アドレスの使用を許可する] を選択します。
- f [保存] をクリックします。

Salesforce.com から、[電子メールアドレス] フィールドで指定した電子メールアドレスに、確認の電子メールが送信されます。

- g 確認の電子メールに記載されている確認用のリンクをクリックし、組織全体の電子メールアドレスの有効性を確認します。これにより、この電子メールアドレスをアウトバウンド電子メールで使用するようになります。

確認が実行されていない場合、スタッフメンバーは、その電子メールアドレスを使用して、クライアントに電子メールを送信することはできません。

- 20 表示名の前に付加される「**no-reply@salesforce.com; on behalf of:**」という文字列を削除するには、次の操作を実行します。
- a [設定] > [電子メールの管理] > [配達到達品質] の順に選択します。
 - b [電子メールセキュリティの遵守] セクションで、[送信者 ID の遵守を有効にする] チェックボックスをオフにします。
 - c [保存] をクリックします。
- 21 BMC Remedyforce で、[アプリケーションの設定] の [一般] タブにある [電子メールの会話] セクションで、[送信者の電子メールアドレス] ドロップダウンリストを設定して、組織のアウトバウンド電子メールアドレスを使用するようにします。
- たとえば、[送信者の電子メールアドレス] ドロップダウンリストから「**servicedesk@bmc.com**」を選択します。
- 22 組織のアウトバウンド電子メールアドレスから送信されたすべての電子メールを、電子メールサービス用に作成した電子メールアドレスに転送するには、電子メールサーバーを設定します。

スタッフメンバーがクライアントに電子メールを送信すると、その電子メールは **servicedesk@bmc.com** 電子メールアドレスから送信されます。クライアントがその電子メールに返信すると、返信メールは **servicedesk@bmc.com** で表されるメールボックスに入れます。返信の電子メールをクライアントのインシデントに関連付けるには、電子メールに対する返信を、電子メールサービス用に設定した電子メールアドレスに転送するように設定する必要があります。たとえば、電子メールに対する返信が、の **BMCROF_EmailConversationService** 電子メールサービス用に設定した **servicedesk@w-16m7yz3cj78e5esxxntd47ttf.in.salesforce.com** に転送されるように設定する必要があります（手順 12 を参照）。電子メールサービスが返信を受信すると、その電子メールは、適切なインシデントに関連付けられます。

次の表は、電子メールの会話を追跡するために電子メールメッセージの件名に常に含まれるテキストを示しています。

| オブジェクト | テキスト |
|---------|----------------------|
| 変更リクエスト | Ref:CR:< 変更リクエスト番号 > |
| インシデント | Ref:IN:< インシデント番号 > |
| 問題 | Ref:PR:< 問題番号 > |
| タスク | Ref:TA:< タスク番号 > |

電子メールリスナーは電子メールメッセージの件名または本文で REF:# キーワードを検索し、次の点を考慮して、メッセージを解釈します。

- 電子メールメッセージの件名と本文でキーワードが同じか異なる場合、電子メールメッセージの件名に指定された情報が使われます。
- 電子メールメッセージの件名または本文のいずれかにのみキーワードが存在する場合、電子メールメッセージの件名または本文に指定された情報がそれぞれ使われます。

注意

電子メールの管理グループと協力して、アウトバウンド電子メールアドレス（**servicedesk@bmc.com**）に送信されたすべての電子メールを転送する規則を設定してください。このような電子メールは、電子メールサービスの電子メールアドレス（**servicedesk@w-16m7yz3cj78e5esxxntd47ttf.in.salesforce.com**）に転送される必要があります。

電子メールサーバーの設定についての詳細は、使用している電子メールサーバーのマニュアルを参照してください。

電子メールテンプレートの作成

[電子メールメッセージ] ウィンドウでは、Visualforce 電子メールテンプレートのみ使用できます。

作成している電子メールテンプレートを使用できるようにするには、テンプレートの作成時に、[受信者タイプ] ドロップダウンリストから [ユーザー] を選択し、[タイプとの関連] ドロップダウンリストから [<namespace of the organization>__<object name>__c] を選択します。

また、ユーザーが電子メールの会話で電子メールテンプレートを使用できるようにするには、[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] で [電子メールテンプレート] フィールドを有効にします。

▶ 電子メールテンプレートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、[電子メールテンプレート] を選択します。
- 3 [新規テンプレート] をクリックします。
- 4 [手順 1. 電子メールテンプレート：新規テンプレート] ページで [Visualforce] を選択し、[次へ] をクリックします。
- 5 [電子メールテンプレートの情報] セクションの [フォルダ] ドロップダウンリストから、テンプレート用のフォルダを選択します。
- 6 電子メールメッセージの送信時に、ユーザーがテンプレートを使用できるようにするには、[使用可能] チェックボックスをオンにします。
- 7 [電子メールテンプレート名] フィールドにテンプレートの名前を入力します。
- 8 [Visualforce テンプレートの属性] セクションの [電子メールの件名] フィールドに、電子メールテンプレートの件名を入力します。
- 9 [受信者タイプ] ドロップダウンリストから [ユーザー] を選択します。
- 10 [タイプとの関連] ドロップダウンリストから、 [<namespace of the organization>__<object name>] を選択します。
- 11 [保存] をクリックします。

電子メールテンプレートを作成したら、電子メールテキストを入力します。オブジェクトフォームで使用可能なフィールドの使用法については、「電子メールテンプレートのカスタマイズ」（246 ページ）を参照してください。

電子メールテンプレートのカスタマイズ

BMC Remedyforce では、次のような各オブジェクトに対応した事前定義済みの電子メールテンプレートを用意しています。

| オブジェクト | 事前定義済みの電子メールテンプレート |
|---------|-----------------------|
| 変更リクエスト | 変更電子メール会話履歴テンプレート |
| インシデント | インシデント電子メール会話履歴テンプレート |
| 問題 | 問題電子メール会話履歴テンプレート |
| タスク | タスク電子メール会話履歴テンプレート |

ただし、この電子メールテンプレートを複製およびカスタマイズし、ビジネス要件に固有の情報を含めることができます。

事前定義済みの電子メールテンプレートは、まず複製してから編集することをお勧めします。BMC Remedyforce の事前定義済みの電子メールテンプレートを複製する際に、エラーメッセージを受け取った場合、「[「BMC Remedyforce 電子メールテンプレートの複製時のエラーの解決」\(250 ページ\)](#)」を参照してください。

[Remedyforce 管理] > [電子メールの設定] > [電子メールテンプレート] で、事前定義済みの電子メールテンプレートが組織で使用できるようになります。

テンプレートで使用されているフィールドは、電子メールメッセージの要件に合った情報を表示するようにカスタマイズできます。オブジェクトで使用可能なフィールドを含めることが可能です。電子メールテンプレートの作成時に、**[タイプに関連]** フィールドでオブジェクトを選択します。詳細は、「[電子メールテンプレートの作成](#)」(245 ページ) を参照してください。電子メールテンプレートのこれらのフィールドの値を取り込むには、**[API 名]** フィールドを使用します。オブジェクトで使用可能なフィールドのリストを表示するには、**[設定] > [作成] > [オブジェクト]** の順に移動します。電子メールテンプレートで使用できるフィールドのリストは、**[カスタムフィールドおよび関係]** セクションに表示されます。

電子メールテンプレートを選択後でも、スタッフメンバーが情報を追加できるようにするには、電子メールテンプレートをカスタマイズして、次の構文を使用して、電子メールメッセージの本文に **Additional_email_information** フィールドを含める必要があります。

```
{!relatedto.BMCServiceDesk__Additional_email_information__c}
```

ルックアップまたはマスター詳細のデータタイプがある関連オブジェクトのフィールドを参照するには、次の構文を使用します。

```
{relatedto.<namespace of organization>__<Field Name of the lookup field>__r.<API Name of the field of the related object>}
```

次の表に、複数のオブジェクトに使用できる構文の例を示します。

| オブジェクト | 構文の例 |
|---------|---|
| 変更リクエスト | <p>変更リクエストオブジェクトに対して電子メールテンプレート (BMCSERVICEDesk__Change Request__c) を作成し、このオブジェクトに優先度オブジェクトのルックアップフィールドが含まれています。関連する優先度オブジェクトの【説明】フィールドの値を取得するには、電子メールテンプレートで次の構文を使用します。</p> <p>Priority Description: <code>{!relatedto.BMCSERVICEDesk__FKPriority__r.BMCSERVICEDesk__description__c }</code></p> <p>ここで、BMCSERVICEDesk は組織のネームスペースで、FKPriority は【優先度】ルックアップフィールドのフィールド名で、BMCSERVICEDesk__description__c は関連する優先度オブジェクトの【説明】フィールドの API 名です。</p> <p>変更リクエストレコードに対して電子メールテンプレートを選択した場合、電子メールメッセージに次の情報が含まれます。</p> <p>Priority Description: <value of the Description field on the Priority object></p> |
| インシデント | <p>インシデントオブジェクトに対して電子メールテンプレート (BMCSERVICEDesk__Incident__c) を作成し、このオブジェクトにブロードキャストオブジェクトのルックアップフィールドが含まれています。関連するブロードキャストオブジェクトの【説明】フィールドの値を取得するには、電子メールテンプレートで次の構文を使用します。</p> <p>Broadcast Description: <code>{!relatedto.BMCSERVICEDesk__FKBroadcast__r.BMCSERVICEDesk__broadcastDescription__c }</code></p> <p>ここで、BMCSERVICEDesk は組織のネームスペースで、FKBroadcast は【ブロードキャスト】ルックアップフィールドのフィールド名で、BMCSERVICEDesk__broadcastDescription__c は関連するブロードキャストオブジェクトの【説明】フィールドの API 名です。</p> <p>インシデントレコードに対して電子メールテンプレートを選択した場合、電子メールメッセージに次の情報が含まれます。</p> <p>Broadcast Description: <value of the Description field on the Broadcast object></p> |

| オブジェクト | 構文の例 |
|--------|---|
| 問題 | <p>問題オブジェクトに対して電子メールテンプレート (BMCServiceDesk__Problem__c) を作成し、このオブジェクトに緊急度オブジェクトのルックアップフィールドが含まれています。関連する緊急度オブジェクトの [シーケンス ID] フィールドの値を取得するには、電子メールテンプレートで次の構文を使用します。</p> <p>Sequence ID:</p> <pre>{!relatedto.BMCServiceDesk__FKUrgency__r.BMCServiceDesk__Sequence__c }</pre> <p>ここで、BMCServiceDesk は組織のネームスペースで、FKUrgency は [緊急度] ルックアップフィールドのフィールド名で、BMCServiceDesk__Sequence__c は関連する緊急度オブジェクトの [シーケンス ID] フィールドの API 名です。</p> <p>問題レコードに対して電子メールテンプレートを選択した場合、電子メールメッセージに次の情報が含まれます。</p> <p>Sequence ID: < 緊急度オブジェクトの [シーケンス ID] フィールドの値 ></p> |
| タスク | <p>タスクオブジェクトに対して電子メールテンプレート (BMCServiceDesk__Task__c) を作成し、このオブジェクトにカテゴリオブジェクトのルックアップフィールドが含まれています。関連するカテゴリオブジェクトの [セルフサービスに表示] フィールドの値を取得するには、電子メールテンプレートで次の構文を使用します。</p> <p>Display in Self Service:</p> <pre>{!relatedto.BMCServiceDesk__FKCategory__r.BMCServiceDesk__Display_In_SelfService__c }</pre> <p>ここで、BMCServiceDesk は組織のネームスペースで、FKCategory は [優先度] ルックアップフィールドのフィールド名で、BMCServiceDesk__Display_In_SelfService__c は関連するカテゴリオブジェクトの [セルフサービスに表示] フィールドの API 名です。</p> <p>問題レコードに対して電子メールテンプレートを選択した場合、電子メールメッセージに次の情報が含まれます。</p> <p>Display in Self Service: <the カテゴリオブジェクトの [セルフサービスに表示] フィールドの値 ></p> |

電子メールテンプレートへのロゴと署名の追加

会社のロゴと署名を追加して、電子メールテンプレートをカスタマイズできます。

▶ 電子メールテンプレートにロゴと署名を追加するには

- 1 [設定] > [電子メール] > [My Templates (マイテンプレート)] の順に選択します。

Salesforce 組織の設定で、改善された [設定] ユーザーインターフェイスを有効化した場合は、[私の設定] > [電子メール] > [電子メールテンプレート] に移動します。改善された [設定] ユーザーインターフェイスについての詳細は、[http://help.salesforce.com/apex/](http://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=admin_setup_improved.htm&language=en_US)

[HTViewHelpDoc?id=admin_setup_improved.htm&language=en_US](http://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=admin_setup_improved.htm&language=en_US) を参照してください。

- 2 [電子メールテンプレート名] カラムで、ロゴと電子メール署名を追加するテンプレートをクリックします。
- 3 テンプレートのタイプに適切なオプションをクリックします。
 - Visualforce テンプレート：[テンプレートの編集] をクリックします。
 - カスタムテンプレートまたは HTML テンプレート：[Edit HTML version (HTML バージョンの編集)] をクリックします。
- 4 適切な HTML タグを使用して、画像の URL を追加します。

たとえば、companylogo.gif という名前の画像を追加する場合、次のコードを追加する必要があります。

```
<a href="company URL"> </img></a><br/><br/>
```

この例では、company URL、companylogo.gif、および company name を会社の URL、画像ファイルのパス、会社名に置き換えます。

画像リンクを、外部でホストされている画像リンクや、ドキュメントを Salesforce にアップロードしたときに受け取ったリンクに置きかえることができます。Salesforce でドキュメントとしてロゴ画像をアップロードする方法の詳細は、「Salesforce でドキュメントとして画像をアップロードするには」(250 ページ)を参照してください。

- 5 電子メールテンプレートコンテンツの下部に署名の HTML コンテンツを追加します。

次に例を示します。

```
<div align="left">
<table border="0" cellpadding="4" cellspacing="0" width="500"
id="table3">
<tr>
<td width="250">
<b>{!$User.FirstName} {!$User.LastName}</b>
<br/>{!$User.Title}
<br/>BMC Software
<br/>phone: {!$User.Phone}
<br/>fax: {!$User.Fax}
</td>
<tr>
</tr>
</table>
</div>
```

この例では、User.FirstName、User.LastName、User.Title、User.Phone、User.Fax のフィールドは、ログオンユーザーに関連付けられており、Salesforce によって、電子メールメッセージの送信中に入力されます。

必要に応じて、配置、サイズ、テキストの位置、フォント、画像を変更できます。

▶ Salesforce でドキュメントとして画像をアップロードするには

- 1 [ドキュメント] タブをクリックします。

注意

[ドキュメント] タブが表示されていない場合は、[すべてのタブ] タブ（プラス記号のアイコン）をクリックして [ドキュメント] をクリックします。

- 2 [最近使用したドキュメント] セクションで、[新規] をクリックします。
- 3 [1. 詳細の入力] セクションの [ドキュメント名] フィールドにドキュメント名を入力します。

[ドキュメントの固有名] フィールドには、[ドキュメント名] フィールドの値が入ります。このとき、[ドキュメント名] フィールドに入力されたスペースはアンダースコアに置き換えられます。ファイル名を使用する場合は、[ドキュメント名] フィールドを空白のままにします。ファイル名はファイルのアップロード時に自動的に表示されます。
- 4 Salesforce.com のユーザー名とパスワードがなくても、この画像を HTML 電子メールテンプレートで使用するようには、[外部使用可能な画像] チェックボックスをオンにします。
- 5 [フォルダ] ドロップダウンリストから、フォルダを選択します。
- 6 (オプション) [説明] フィールドに、画像の説明を入力します。
- 7 (オプション) [キーワード] フィールドに、検索条件として使用できるキーワードを入力します。
- 8 アップロードする画像が配置されている場所を参照するには、[2. ファイルの選択] セクションで [参照] をクリックします。
- 9 必要な画像を選択して、[開く] をクリックします。
- 10 [保存] をクリックします。
- 11 画像を右クリックし、ブラウザーのタイプに応じて [画像 URL をコピー] や [リンクの場所をコピー] をクリックします。

この URL は、アップロードしたドキュメントに固有の画像 ID です。この URL を使用して、電子メールテンプレートに画像を埋め込みます。次に例を示します。

```
https://c.ap1.content.force.com/servlet/
servlet.ImageServer?id=015900000019GMA&oid=00D900000000kimY&lastMod
=1364543146000
```

BMC Remedyforce 電子メールテンプレートの複製時のエラーの解決

BMC Remedyforce の事前定義済み電子メールテンプレートの複製時に、次のエラーメッセージを受け取ることがあります。

エラー：無効なデータです。

下のすべてのエラーメッセージをレビューしてデータを修正します。

コンポーネント c:srminputdisplay は存在しません（関連フィールド： Markup）

この問題を解決するには、BMC Remedyforce 電子メールテンプレートを編集し、次の文字列の **c:** を **BMCServiceDesk** に置き換えます。

元の文字列：

```
<c:SRMInputDisplay  
RequestNumber="{!relatedto.BMCServiceDesk__FKRequestDetail__c}" />
```

変更した文字列：

```
<BMCServiceDesk:SRMInputDisplay  
RequestNumber="{!relatedto.BMCServiceDesk__FKRequestDetail__c}" />
```

変更を保存後、BMC Remedyforce 電子メールテンプレートを複製できます。電子メールテンプレートの複製についての詳細は、

<https://help.salesforce.com/>

[HTViewHelpDoc?id=admin_clone_emailtemplates.htm&language=en_US](https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=admin_clone_emailtemplates.htm&language=en_US) を参照してください。

電子メールの会話の設定

電子メールの会話のすべてのユーザーに対する設定は、[電子メールの会話の設定] ページで設定できます。

▶ 電子メールの会話の設定を構成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [電子メールの会話の設定] を選択します。
- 3 [送信者の電子メールアドレス] フィールドで、該当する組織全体の電子メールアドレスを選択します。

選択した組織全体の電子メールアドレスによって、組織から送信されるすべてのアウトバウンド電子メールが送信されます。この電子メールアドレスは、クライアントに送信されるすべての電子メールの [投稿者] フィールドに表示されます。また、すべての通知電子メールの [投稿者] フィールドにも表示されます。詳細は、「組織全体の電子メールアドレスの定義」(252 ページ) を参照してください。

- 4 [電子メールメッセージ] ウィンドウで [宛先] フィールドを有効にするには、[Enable the To Field for editing (宛先フィールドの編集を有効にする)] チェックボックスをオンにします。

デフォルトでは、クライアントの電子メールアドレスだけが [宛先] フィールドで提供されており、このフィールドは無効になっています。

- 5 [電子メールメッセージ] ウィンドウで [Bcc] フィールドを有効にするには、[Bcc フィールドの表示] チェックボックスをオンにします。

[Bcc] フィールドに指定された電子メールアドレスはレコードの詳細に保存されません。

- 6 [電子メールメッセージ] ウィンドウで [電子メールテンプレート] フィールドを有効にするには、[電子メールテンプレートフィールドの有効化] チェックボックスをオンにします。

- 7 スタッフメンバーが電子メールテンプレートの選択後でも情報を追加できるようにするには、**[Allow staff members to add additional information in the email sent using templates]** (スタッフメンバーがテンプレートを使用して送信した電子メールの追加情報の追加することを許可します) チェックボックスをオンにします。

電子メールテンプレートをカスタマイズして、電子メールメッセージの本文に **[Additional_email_information]** フィールドを含める必要があります。

- 8 スタッフメンバーが電子メールテンプレートをプレビューできるようにするには、**[電子メールテンプレートのプレビューの有効化]** チェックボックスをオンにします。

デフォルトでは、このオプションは選択されていません。

- 9 **[保存]** をクリックします。

注意

Salesforce 組織がすべてのタイプの電子メールメッセージを送信できるようにするには、**[設定] > [電子メールの管理] > [配達到達品質]** ページで **[電子メールを送信するアクセス権]** セクションの **[アクセスレベル]** を **[すべての電子メール]** に設定します。

組織全体の電子メールアドレスの定義

プロファイルに対して電子メールアドレスを作成できます。この電子メールアドレスは、プロファイルのすべてのユーザーが使用できます。たとえば、有効な電子メールアドレスをヘルプデスクと関連付けて、表示名をヘルプデスクとして設定できます。

▶ 組織全体の電子メールアドレスを定義するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[電子メールの設定]** タイルをクリックし、**[組織全体のアドレス]** を選択します。
- 3 **[組織全体の電子メールアドレス]** ページで、**[追加]** をクリックします。

新しい電子メールアドレスの追加についての詳細は、

<https://help.salesforce.com/>

[htviewhelpdoc?err=1&id=orgwide_emailedit.htm&siteLang=en_US](https://help.salesforce.com/hrtviewhelpdoc?err=1&id=orgwide_emailedit.htm&siteLang=en_US) を参照してください。

クライアントからのフィードバックの収集

次のオプションを使用して、インシデントまたはサービスリクエストが終了した後にクライアントからフィードバックを収集できます。

- **オプション 1**：アンケートへのリンクを記載した電子メールメッセージを送信するよう、次のワークフローを設定します。
 - サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知
 - インシデントが終了した場合にクライアントに通知

クライアントは、電子メールメッセージに含まれるアンケートのリンクをクリックしてフィードバックを提供することができます。詳細は、「**電子メールアンケートを使用したフィードバックの収集**」（254 ページ）を参照してください。

- **オプション 2**：電子メールテンプレートに画像を埋め込み、そのテンプレートを使用した電子メールをクライアントに送信する [インシデントの終了時にクライアントに通知] ワークフローを設定することで、クライアントからのフィードバックを収集することもできます。詳細は、「**電子メールメッセージの画像を使用したフィードバックの収集**」（259 ページ）を参照してください。

注意

クライアントがコメントを入力してフィードバックを送信できるため、**オプション 1** を使用してフィードバックを収集することをお勧めします。

クライアントのフィードバックを収集するための電子メールテンプレート

次の電子メールテンプレートを使用できます。

- 画像付きのフィードバック電子メールテンプレート：フィードバック電子メールによりインシデントの終了がクライアントに通知されますが、この電子メールには、フィードバックオプションを表す画像が含まれています。システム管理者は、フィードバックオプションとして使用する画像をアップロードします。画像をダウンロードするように電子メールクライアントが設定されていない場合は、これらの画像を表示するため、クライアントはフィードバック電子メールで **【画像のダウンロード】** をクリックする必要があります。たとえば、フィードバック電子メールで、解決オプションに対して満足を表す親指アップの画像や、不満を表す親指ダウンの画像を含めることができます。
- リンク付きのフィードバック電子メールテンプレート：フィードバック電子メールによりインシデントの終了がクライアントに通知されますが、この電子メールには、解決策に満足を示すリンクと不満を示すリンクが含まれています。クライアントは、目的のリンクをクリックしてフィードバックを提供することができます。
- インシデントが終了した場合にフィードバックの通知を送信するためのインシデントテンプレート：フィードバック電子メールによりインシデントの終了がクライアントに通知されますが、この電子メールには、フィードバックを提供するためのハイパーリンクとインシデントのサマリーが含まれています。クライアントは、電子メールメッセージに含まれるアンケートのリンクをクリックしてフィードバックを提供することができます。
- 通知電子メールテンプレート：フィードバック電子メールによりインシデントの終了がクライアントに通知されます。

電子メールアンケートを使用したフィードバックの収集

クライアントのインシデントまたはサービスリクエストが終了した後に、クライアントにフィードバックを提供させたい場合は、アンケートへのリンクが記載された電子メールメッセージを送信するために、次のワークフローを設定する必要があります。

- サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知
- インシデントが終了した場合にクライアントに通知

クライアントは、電子メールメッセージに含まれるアンケートのリンクをクリックしてフィードバックを提供することができます。BMC Remedyforce は次の電子メールテンプレートを使用して、クライアントのインシデントまたはサービスリクエストが終了したときに、そのクライアントに電子メールメッセージを送信します。

- インシデントが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート
- サービスリクエストが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート

これらの電子メールテンプレートを、クライアント用に設定した Force.com サイトの URL を使用できるように更新する必要があります。

次の手順では、電子メールアンケートを使用してフィードバックを収集する方法の概要を示します。

- 手順 1 Feedback Survey Visualforce ページをホストしたい Force.com サイトの URL をコピーして、メモ帳ファイルに貼り付けます。
- 手順 2 Force.com サイトの URL を使用できるように、目的の電子メールテンプレートを更新します。
- 手順 3 更新された電子メールテンプレートを目的のワークフローに割り当てます。
- 手順 4 Feedback Survey Visualforce ページを Force.com サイトでアクセスできるようにします。

▶ 電子メールアンケートを使用してフィードバックを収集するには

- 1 [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
- 2 BMC Remedyforce のセルフサービスを設定した場合は、BMC Remedyforce セルフサービスサイトの URL をコピーして、メモ帳ファイルに貼り付けます。
- 3 自分の組織で Force.com サイトを設定していない場合は、次の操作を実行します。
 - a [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
 - b [サイト] ページで、そのサイトに関連付けるドメインを入力します。
 - c [使用可能か確認] をクリックします。

ドメインを使用できる場合は、次のメッセージが表示されます。

成功：Force.com のドメイン名「< ドメイン >-force.com」は使用可能です。
 - d [Force.com のサイト使用条件を読み、承諾しました] チェックボックスをオンにします。
 - e [マイ Force.com ドメインの登録] をクリックします。

注意

登録プロセスの完了後は、ドメイン名を変更することはできません。

- f 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。
- g [サイト (< ドメイン名 >)] セクションで、[新規] をクリックします。
- h [サイトラベル] フィールドに、このサイトの表示ラベルを入力します。
- i [サイト名] フィールドに、このサイトの名前を入力します。
- j [サイトの説明] フィールドに、このサイトの説明を入力します。

デフォルトでは、自分の名前が [サイト連絡先] フィールドに入力されています。
- k [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
- l [アクティブなサイトホームページ] および [インアクティブなサイトホームページ] の各フィールドに、「SSSiteLogin」および「InMaintenance」と入力されていることを確認します。
- m [サイトテンプレート] フィールドに、「SiteTemplate」と入力します。
- n [フィードを有効にする] チェックボックスをオンにします。

- o [保存] をクリックします。
 - p サイトの URL をコピーしてメモ帳ファイルに貼り付けます。
- 4 Force.com サイトがあり、そのサイトを使用して BMC RemedyforceFeedback Survey Visualforce ページをホストしたい場合は、次の操作を実行します。
- a [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
 - b サイトの URL をコピーしてメモ帳ファイルに貼り付けます。
- 5 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 6 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [電子メールテンプレート] を選択します。
- 7 [フォルダ] ドロップダウンリストから、[BMC Remedyforce Emails] を選択します。
- 8 [電子メールテンプレート名] カラムで、[インシデントが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート] をクリックします。
- 9 このテンプレートの Visualforce コードを表示するには、[電子メールテンプレート] セクションで [テンプレートの編集] をクリックします。

注意

コードに変更を加える前に、このテンプレートの既存の Visualforce コードのコピーを保存しておくことをお勧めします。

- 10 「 をクリック」を、「<a href="<サイトの URL>/apex/BMCServiceDesk__FeedbackSurveyPage?sid={!relatedto.id}&lang={!relatedto.FKClient__r.LocaleSidKey}"> をクリック」に置き換えます。

| 更新前 | 更新後 |
|---|--|
| をクリックします。 | <a href="<サイトの URL>/apex/BMCServiceDesk__FeedbackSurveyPage?sid={!relatedto.id}&lang={!relatedto.FKClient__r.LocaleSidKey}"> をクリックします。 |

- 11 [保存] をクリックします。
- 12 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 13 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [電子メールテンプレート] を選択します。
- 14 [フォルダ] ドロップダウンリストから、[BMC Remedyforce Emails] を選択します。
- 15 [電子メールテンプレート名] カラムで、[サービスリクエストが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート] をクリックします。
- 16 手順 9 ～手順 11 を繰り返します。

- 17 [インシデントが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート] を [インシデントが終了した場合にクライアントに通知] ワークフロー規則に割り当てるには、次の操作を実行します。
- a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [ワークフローの規則] を選択します。
 - c [規則名] カラムで、[タスクが終了した場合にクライアントに通知] ワークフロー規則をクリックします。
 - d [有効] をクリックします。
 - e [ワークフローアクション] セクションで、[編集] をクリックします。
 - f [ワークフローのアクションの追加] ドロップダウンリストから、[既存のアクションを選択] を選択します。
 - g [アクションタイプの選択] ドロップダウンリストから、アクションのタイプとして [電子メールアラート] を選択します。
 - h [使用可能なアクション] リストで、[電子メールアラート：
notify_client_when_incident_is_closed] を選択します。
 - i 選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアクション] リストに移動するには、右向き矢印をクリックします。
 - j [保存] をクリックします。
 - k [即時ワークフローアクション] セクションで、
[notify_client_when_incident_is_closed] をクリックします。
 - l [電子メールアラートの詳細] セクションで [編集] をクリックします。
 - m このワークフローで「インシデントが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート」が使用されるように設定するには、[電子メールテンプレート] ルックアップをクリックします。

このワークフローでは、現在のところ「インシデント電子メールテンプレート 6 バージョン 2.0」電子メールテンプレートが使用されています。
 - n [インシデントが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート] を選択します。
 - o [保存] をクリックします。
- 18 [サービスリクエストが終了した場合にフィードバックを送信するための電子メールテンプレート] を [サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知] ワークフロー規則に割り当てるには、次の操作を実行します。
- a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [ワークフローの規則] を選択します。
 - c [規則名] カラムで、[サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知] ワークフロー規則をクリックします。

- d [即時ワークフローアクション] セクションに
[notify_client_when_service_request_is_closed] 電子メールアラートが存在
する場合は、手順1に進みます。
 - e [有効] をクリックします。
 - f [ワークフローアクション] セクションで、[編集] をクリックします。
 - g [ワークフローのアクションの追加] ドロップダウンリストから、[既存の
アクションを選択] を選択します。
 - h [アクションタイプの選択] ドロップダウンリストから、アクションのタイプ
として [電子メールアラート] を選択します。
 - i [使用可能なアクション] リストで、[電子メールアラート：
notify_client_when_service_request_is_closed] を選択します。
 - j 選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアク
ション] リストに移動するには、右向き矢印をクリックします。
 - k [保存] をクリックします。
 - l [即時ワークフローアクション] セクションで、
[notify_client_when_service_request_is_closed] をクリックします。
 - m [電子メールアラートの詳細] セクションで [編集] をクリックします。
 - n このワークフローで「サービスリクエストが終了した場合にフィードバックを
送信するための電子メールテンプレート」が使用されるように設定するには、
[電子メールテンプレート] ルックアップをクリックします。

このワークフローでは、現在のところ「サービスリクエストの終了」電子メー
ルテンプレートが使用されています。
 - o [サービスリクエストが終了した場合にフィードバックを送信するための電子
メールテンプレート] を選択します。
 - p [保存] をクリックします。
- 19 Feedback Survey Visualforce ページを Force.com サイトでアクセスできるように
するには、次の操作を実行します。
- a [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
 - b [サイトラベル] カラムで、サイトのラベルをクリックします。
 - c [サイト Visualforce ページ] セクションで [編集] をクリックします。
 - d [使用可能な Visualforce ページ] リストで、
[BMCServiceDesk.FeedbackSurveyPage] を選択します。
 - e [使用可能な Visualforce ページ] リストから選択した Visualforce ページを
[有効な Visualforce ページ] リストに移動するには、右矢印をクリックします。
 - f [保存] をクリックします。

電子メールメッセージの画像を使用したフィードバックの収集

インシデントが終了したときに、インシデントのクライアントに電子メールを送信し、インシデントの解決方法に関するフィードバックをクライアントが提供できるように「インシデントの終了時にクライアントに通知」ワークフローを設定することができます。電子メールテンプレートに画像を埋め込むと、クライアントは、埋め込まれた画像をクリックするだけでフィードバックを示すことができます。このフィードバックは、[インシデント] オブジェクトの [フィードバック] フィールドに保存されます。電子メールテンプレートに画像を設定すると、否定的なフィードバックを受けたすべてのインシデントを表示する、クイックビューを作成することができます。

次の手順では、電子メールメッセージを使用して顧客からフィードバックを収集する方法の概要を示します。

- 手順 1 フィードバックを収集する目的で使用する画像を、[ドキュメント] タブのドキュメントライブラリにアップロードします。
- 手順 2 新しい電子メールサービスを作成します。
- 手順 3 アップロードした画像を使用するように、「インシデント電子メールテンプレート 6 フィードバック画像」電子メールテンプレートを更新します。
- 手順 4 「インシデント電子メールテンプレート 6 フィードバック画像」電子メールテンプレートを使用して通知電子メールを送信するように、「インシデントが終了した場合にクライアントに通知」ワークフローを設定します。
- 手順 5 クライアントから受信したフィードバックを表示するクイックビューを作成します。

▶ 電子メールの画像を使用してフィードバックを収集するには

- 1 [ドキュメント] タブをクリックします。

注意

[ドキュメント] タブが表示されていない場合は、[すべてのタブ] タブ（プラス記号のアイコン）をクリックして [ドキュメント] をクリックします。

- 2 [最近使用したドキュメント] セクションで、[新規] をクリックします。
- 3 [1. 詳細の入力] セクションの [ドキュメント名] フィールドに「Thumb Up」と入力します。
[ドキュメントの固有名] フィールドには、[ドキュメント名] フィールドの値が入ります。このとき、[ドキュメント名] フィールドに入力されたスペースはアンダースコアに置き換えられます。
- 4 Salesforce.com のユーザー名とパスワードがなくても、この画像を HTML 電子メールテンプレートでできるようにするには、[外部使用可能な画像] チェックボックスをオンにします。

- 5 **[フォルダ]** ドロップダウンリストから、**[Shared Documents]** を選択します。
Shared Documents フォルダがない場合は、次の操作を実行して、このフォルダを作成します。
 - a **[ドキュメント]** タブをクリックします。
 - b **[ドキュメントフォルダ]** セクションで、**[新規フォルダの作成]** リンクをクリックします。
 - c **[ドキュメントフォルダのラベル]** フィールドに、**「Shared Documents」** と入力します。
 - d **[パブリックフォルダアクセス]** ドロップダウンリストから、**[読み取り・書き込み]** を選択します。
 - e **[すべてのユーザーがアクセスできるフォルダ]** オプションがオンになっていることを確認します。
 - f **[保存]** をクリックします。
- 6 (オプション) **[説明]** フィールドに、**「肯定的な評価のアイコン」** と入力します。
- 7 肯定的なフィードバックで使用する画像が配置されている場所に移動するには、**[2. ファイルの選択]** セクションで **[参照]** をクリックします。
- 8 必要な画像を選択して、**[開く]** をクリックします。
- 9 **[保存]** をクリックします。
- 10 ブラウザのアドレスバーの URL をコピーして、メモ帳のファイルに貼り付けます。
この URL は、Thumbs Up ドキュメントに固有の画像 ID です。この URL を使用して、フィードバック電子メールテンプレートに Thumbs Up ドキュメントを埋め込みます。
- 11 **[ドキュメント]** タブをクリックします。
- 12 否定的なフィードバックで使用する「否定的な評価」画像をアップロードするには、手順 2 ～ 手順 10 を繰り返します。
- 13 **[設定] > [会社プロファイル] > [会社情報]** の順に選択します。
- 14 **[組織の詳細]** セクションで、Thumbs Up と Thumbs Down ドキュメントの画像 ID を含む Salesforce.com の組織 ID をメモ帳のファイルにコピーします。
メモ帳のファイルには、次の図のような情報が含まれている必要があります。
Thumbs Up : `https://na7.salesforce.com/015A00000001160z`
Thumbs Down : `https://na7.salesforce.com/015A0000000116zv`
Salesforce.com の組織 ID : `00DA00000000KdzC`
- 15 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 16 **[ホーム]** ページで、**[電子メールの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[電子メールサービス]** を選択します。
- 17 **[新規電子メールサービス]** をクリックします。
- 18 **[電子メールサービス名]** フィールドに、電子メールサービスの名前として **「BMCSDOF_CloseIncidentEmailListener」** と入力します。

- 19 [Apex クラス] ルックアップをクリックします。
- 20 [ルックアップ] ウィンドウに表示される検索結果を絞り込むには、[検索] フィールドに「Close」と入力して [検索] をクリックします。
- 21 [CloseIncidentEmailListener] Apex クラスをクリックします。
- 22 [添付ファイルを許可] ドロップダウンリストから、[すべて] を選択します。

注意

CloseIncidentEmailListener Apex クラスは、受信メールの添付ファイルをサポートしていませんが、このように選択することをお勧めします。

- 23 添付ファイルが失われたり、電子メールから削除されたりしないように、[テキスト添付ファイルをバイナリ添付ファイルに変換] チェックボックスをオンにします。

注意

CloseIncidentEmailListener Apex クラスは、受信メールの添付ファイルをサポートしていませんが、このように選択することをお勧めします。

- 24 電子メールサービスを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
- 25 組織の要件に応じて、その他のフィールドを設定します。
詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=code_email_services_editing.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 26 [保存] をクリックします。
- 27 この電子メールサービスの電子メールアドレスを設定するには、[新しい電子メールアドレス] をクリックします。
- 28 [電子メールアドレス] フィールドに、電子メールアドレスのユーザー名を入力します。

Salesforce.com によって固有のドメイン名が作成され、電子メールアドレスに割り当てられます。

詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=code_email_services_editing.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

- 29 [受け入れる電子メールアドレスの送信元] テキストボックスの内容を消去します。
- 30 [保存] をクリックします。

Salesforce の固有の電子メールアドレスが BMCSDOF_CloseIncidentEmailListener 電子メールサービスに関連付けられます。この例では、固有の電子メールアドレスは `bmcscdof_closeincidentemaillistener@6dqzvno3f3muklfsv6dbow28p.in.salesforce.com` です。

- 31 Salesforce に固有の電子メールアドレスをメモ帳のファイルにコピーします。

- 32 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 33 **[ホーム]** ページで、**[電子メールの設定]** タイルをクリックし、メニューから**[電子メールテンプレート]** を選択します。
- 34 **[フォルダ]** ドロップダウンリストから、**[BMC Remedyforce Emails]** を選択します。

Salesforce.com の組織を開始した時期によっては、**[フォルダ]** ドロップダウンリストに **[BMC Remedyforce Emails]** ではなく **[SDE Emails]** と表示される場合があります。**[フォルダ]** ドロップダウンリストに **[SDE Emails]** と表示されている場合は、**[SDE Emails]** を選択します。
- 35 **[電子メールテンプレート名]** カラムで、**[インシデント電子メールテンプレート 6 フィードバック画像]** をクリックします。
- 36 このテンプレートの Visualforce コードを表示するには、**[電子メールテンプレート]** セクションで **[テンプレートの編集]** をクリックします。

注意

コードに変更を加える前に、このテンプレートの既存の Visualforce コードのコピーを保存しておくことをお勧めします。

- 37 コードの 27 行目に移動します。

```
<a  
href="mailto:testnewemail@2r66eq4a2rv1y6iy39k7xyur8.in.salesforce.  
com?subject=Feedback%20is%20positive%20for%20Incident%20Number%20{  
!relatedto.Name}&body=Caution%20:%20Please%20do%20not%20change%20s  
ubject%20of%20the%20email.%20If%20you%20change%20the%20subject,%20  
BMC%20ServiceDesk%20on%20Force.com%20cannot%20track%20your%20feedb  
ack%20for%20the%20incident.">
```
- 38 27 行目の testnewemail@2r66eq4a2rv1y6iy39k7xyur8.in.salesforce.com という電子メールアドレスを、BMCSDOF_CloseIncidentEmailListener 電子メールサービス用に作成した bmcsdof_closeincidentemaillistener@6dqzvno3f3muklfsv6dbow28p.in.salesforce.com という電子メールアドレスに置き換えます。

| 更新前 | 更新後 |
|---|---|
| <pre></pre> | <pre></pre> |

- 39 28 行目の画像の URL を、自分の Salesforce.com の組織をホストしている Salesforce.com サーバーの正しい名前を更新します。

たとえば、na7 Salesforce.com サーバーが自分の Salesforce.com の組織をホストしていて、28 行目に Salesforce.com サーバーの名前として ap1 と記述されている場合は、ap1 を na7 に置き換えます。

注意

Salesforce.com の URL を確認して、どのサーバーが自分の Salesforce.com の組織をホストしているのか特定してください。

| 更新前 | 更新後 |
|--|--|
| <code></code> | <code></code> |

- 40 28 行目の putimageid を、Thumbs Up ドキュメントの画像 ID に置き換えます。

この例では、Thumbs Up ドキュメントの URL は次のようになっています。

`https://na7.salesforce.com/015A00000001I60z`

そのため、固有の ID は 015A00000001I60z です。putimageid を 015A00000001I60z に置き換えます。

| 更新前 | 更新後 |
|--|--|
| <code></code> | <code></code> |

- 41 28 行目の putorgid を、自分の Salesforce.com の組織 ID に置き換えます。

この例では、Salesforce.com の組織 ID は次のようになっています。

`00DA0000000KdzC`

| 更新前 | 更新後 |
|--|---|
| <code></code> | <code></code> |

- 42 36 行目の `testnewemail@2r66eq4a2rv1y6iy39k7xyur8.in.salesforce.com` という電子メールアドレスを、`BMCSDOF_CloseIncidentEmailListener` 電子メールサービス用に作成した `bmcscdof_closeincidentemaillistener@6dqzvno3f3muklfsv6dbow28p.in.salesforce.com` という電子メールアドレスに置き換えます。

| 更新前 | 更新後 |
|---|--|
| <code></code> | <code></code> |

- 43 37 行目の画像の URL を、自分の `Salesforce.com` の組織をホストしている `Salesforce.com` サーバーの正しい名前で更新します。
- たとえば、`na7` `Salesforce.com` サーバーが自分の `Salesforce.com` の組織をホストしていて、37 行目に `Salesforce.com` サーバーの名前として `ap1` と記述されている場合は、`ap1` を `na7` に置き換えます。

注意

`Salesforce.com` の URL を確認して、どのサーバーが自分の `Salesforce.com` の組織をホストしているのか特定してください。

| 更新前 | 更新後 |
|---|---|
| <code></code> | <code></code> |

- 44 37 行目の `putimageid` を、Thumbs Down ドキュメントの画像 ID に置き換えます。
- この例では、Thumbs Down ドキュメントの URL は次のようになっています。
- `https://na7.salesforce.com/015A00000001I6zv`
- そのため、固有の ID は `015A00000001I6zv` です。 `putimageid` を `015A00000001I6zv` に置き換えます。

| 更新前 | 更新後 |
|---|---|
| <code></code> | <code></code> |

- 45 37 行目の putorgid を、自分の Salesforce.com の組織 ID に置き換えます。

この例では、Salesforce.com の組織 ID は次のようになっています。

00DA0000000KdzC

| 更新前 | 更新後 |
|--|---|
| | |

- 46 [保存] をクリックします。
- 埋め込まれたアイコンが、電子メールテンプレートに表示されます。
- 47 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 48 [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [ワークフローの規則] を選択します。
- 49 [規則名] カラムで、[インシデントが終了した場合にクライアントに通知] ワークフローをクリックします。
- 50 [ワークフローアクション] セクションで、[編集] をクリックします。
- 51 [即時ワークフローアクション] セクションで、[アクション] カラムの [編集] をクリックします。
- 52 このワークフローで「インシデント電子メールテンプレート 6 フィードバック画像」電子メールテンプレートが使用されるように設定するには、[電子メールテンプレート] ルックアップをクリックします。
- このワークフローでは、現在「インシデント電子メールテンプレート 6」電子メールテンプレートが使用されています。
- 53 [インシデント電子メールテンプレート 6 フィードバック画像] 電子メールテンプレートを選択します。
- 54 [保存] をクリックします。
- 55 [手順 3: ワークフローアクションの指定] ページの右上のセクションにある [完了] をクリックします。

インシデントが終了すると、画像が埋め込まれた次の図のような電子メールが、インシデントのクライアントに送信されます。

注意

埋め込まれた画像が電子メールに表示されない場合は、Outlook において、画像が電子メールに自動的にダウンロードおよび表示される機能がブロックされています。電子メールに画像を常に表示するには、[ツール] > [セキュリティ センター] > [自動ダウンロード] の順に選択し、[HTML 電子メールや RSS アイテム内の画像を自動的にダウンロードしない] チェックボックスをオフにして、[OK] をクリックします。

クライアントが必要な画像をクリックしてフィードバックを提供すると新しい電子メールメッセージが作成され、肯定的または否定的なフィードバックが電子メールメッセージの件名に表示されます。

この電子メールは、BMCSDOF_CloseIncidentEmailListener 電子メールサービスに作成した
bmcsdof_closeincidentemaillistener@6dqzvno3f3muklfsv6dbow28p.in.salesforce.com 電子メールアドレスに送信されます。

- 56 クライアントから受信したフィードバックは、クイックビューまたはカスタムの Salesforce レポートを作成して表示できます。クライアントから受信した否定的なフィードバックを表示するクイックビューを作成するには、次のアクションを実行します。
 - a **[Remedyforce ダッシュボード]** タブをクリックします。
 - b 左側のナビゲータで、**[カタログ]** > **[クイックビュー]** の順にクリックします。
 - c **[新規クエリー]** をクリックします。
 - d **[一般]** タブで、クイックビューに割り当てる名前として、「**否定的なフィードバック**」と入力します。
 - e **[説明]** フィールドに、「**クライアントが否定的なフィードバックを提供したすべてのインシデント**」と入力します。
 - f このクイックビューをすべてのスタッフメンバーと共有するには、**[全ユーザー]** チェックボックスをオンにします。
 - g **[次へ]** をクリックします。
 - h **[データソース]** ドロップダウンリストから、クイックビューのデータソースとして **[インシデント]** を選択します。
 - i **[使用可能なフィールド]** リストで、クイックビューに表示するフィールドとして、次のものを選択します。
 - インシデント番号
 - クライアント ID
 - 優先度
 - 開始日時
 - 期限日時
 - 終了日時
 - コンプライアンス： **[コンプライアンス]** フィールドは新しい式フィールドで、インシデントが期限日時の前に終了しているかどうかを判断します。このフィールドをクイックビューに追加し、これが否定的なフィードバックの原因になっているかどうかを特定します。
 - フィードバック
 - j 選択したフィールドを **[使用可能なフィールド]** リストから **[選択したフィールド]** リストに移動するには、右矢印をクリックします。

注意

クイックビューには、追加した順序で各フィールドが表示されます。クイックビューに表示されるフィールドの順序は、目的のフィールドを選択して上下の矢印をクリックし、位置を入れ替えることで変更できます。

- k 新しい条件を追加するには、[クエリー条件] セクションで [行の追加] をクリックします。
- l [フィールドの選択] リストから、[未完了状態] データフィールドを選択します。
- m [演算子] リストから、[=] 比較演算子を選択します。
- n [フィールド値] リストから、[False] を選択します。
- o [論理演算子] リストから、[AND] を選択します。
- p 新しい条件を追加するには、[行の追加] をクリックします。
- q [フィールドの選択] リストから、[フィードバック] データフィールドを選択します。
- r [演算子] リストから、[=] 比較演算子を選択します。
- s [フィールド値] リストに、「Negative」と入力します。
- t [次へ] をクリックします。
- u [テーブルビュー] タブで、[次へ] をクリックします。
- v [チャートビュー] タブで、[次へ] をクリックします。
- w [カレンダービュー] タブで、[保存] をクリックします。
- x 左側のナビゲータで、[カタログ] > [ダッシュボード] の順にクリックします。
- y ダッシュボードにクイックビューを追加するには、「否定的なフィードバック」クイックビューを選択します。
- z [カタログ] ツールバーボタンから、[クイックビューを追加] をクリックします。

「否定的なフィードバック」クイックビューが、ダッシュボードに表示されます。このクイックビューには、クライアントが否定的なフィードバックを提供したすべてのインシデントが表示されます。

その他の設定

ここでは、BMC Remedyforce をカスタマイズできるその他の設定について説明します。

次のセクションで構成されています。

- 数式フィールドと外部キーフィールドについて (269 ページ)
- CMDB レポートを表示する BMC Remedyforce フォルダの作成 (271 ページ)
- フィールドの履歴追跡の有効化 (271 ページ)
- クライアントの優先連絡方法リストを設定する (272 ページ)
- キューとユーザーの割り当てを設定する (274 ページ)
- インシデントが作成されたクライアントの電子メールメッセージの保存 (279 ページ)
- フィールドを設定して一致するインシデントの検索 (283 ページ)
- [スタッフから選択] ウィンドウでのスタッフメンバーの表示 (283 ページ)
- 印刷用ページレイアウトのカスタマイズ (284 ページ)
- インシデント報告手段の記録 (284 ページ)
- オブジェクトを他のオブジェクトにリンクして表示するフィールドの設定 (284 ページ)
- [リンク済み CI] セクションの [構成アイテム ~] カラムの表示 (285 ページ)
- 「外出中」ステータスの設定 (286 ページ)
- オブジェクトへの「バージョン 3.0」ページレイアウトの割り当て (286 ページ)
- [Chatter のみ] ライセンスに基づいたプロファイルの権限の設定 (287 ページ)
- BMC ログインページに対応した Force.com サイトの設定 (294 ページ)
- 変更諮問委員会の設定 (295 ページ)
- ユーザーのログイン履歴の表示 (295 ページ)
- インシデントクライアントとして連絡先またはリードを使用 (296 ページ)
- BMC Remedyforce のクライアントに対応したユーザーライセンス名の設定 (297 ページ)
- [<object> にサービスと CI をリンク] ウィンドウに表示されるカラムの設定 (298 ページ)
- Chatter の有効化または無効化 (299 ページ)
- プロファイルの [Alignability] タブの可視性の設定 (299 ページ)
- [補足情報] セクションでの非アクティブなタスクの表示 (300 ページ)
- [スタッフから選択] ウィンドウでのスタッフメンバーの表示 (300 ページ)
- BMC Remedyforce でのロゴのカスタマイズ (301 ページ)
- Salesforce ページレイアウト用の Microsoft Internet Explorer の設定 (301 ページ)

- デフォルト表示タブの設定 (302 ページ)
- ルックアップのページに表示されるレコード数の指定 (302 ページ)
- Salesforce ページレイアウトでのルックアップの使用および検索 (303 ページ)
- オプションのルックアップフィルタでアクティブレコードを選択するように設定 (304 ページ)
- 管理者以外のユーザーがインシデントレコードを承認できるようにする (305 ページ)
- ホームページの左側バーのコンポーネントへのドキュメンテーションの追加 (306 ページ)
- ユーザーがブロードキャストをフォローできるようにする (306 ページ)
- 新規レコード作成のためのショートカットの設定 (307 ページ)
- [すべての Tasks Closed Controller] フィールドの使用 (308 ページ)
- 承認待ちのインシデントにユーザーがメモを追加できるようにする (309 ページ)

数式フィールドと外部キーフィールドについて

BMC Remedyforce のすべての数式フィールドで、更新の際にラベルの末尾にチルダ (~) 文字が付加されます。**QuickView**、レポート、リスト、検索フィールド、フォーム、またはグローバル検索設定で数式フィールドを使用すると、数式フィールドの元の名前にチルダ文字が付加されます。たとえば、管理パッケージをインストールすると、[カテゴリ] 数式フィールドの名前がカテゴリ ~ と表示されます。

QuickView またはグローバル検索設定でルックアップフィールドを使用すると、それらのフィールドに、レコードを示す 13 桁の内部 ID が表示されますが、その ID は分かりやすいものではありません。ルックアップフィールドではなく、数式フィールド (チルダ文字が付加されたフィールド) を使用すると、読みやすく分かりやすいデータが数式フィールドに表示されます。たとえば、[カテゴリ] ルックアップフィールドを使用すると、0x0d458djkdj と表示されます。

しかし、[カテゴリ ~] 数式フィールドを使用すると、ハードウェアと表示されます。新しい **QuickView** やレポートを作成したり、グローバル検索設定を行う場合は、チルダ文字を付加する数式フィールドを選択する必要があります。既存の **QuickView**、レポート、リスト、検索フィールド、フォーム、およびグローバル検索設定は、新しい数式フィールドで更新されます。

すべての外部キーフィールドのラベルが更新されると、ラベルの先頭に付けられた FK が削除されます。

次の表は、数式フィールドと外部キーフィールドに対する更新をまとめたものです。

| フィールドタイプ | 旧形式のラベル | 新形式のラベル |
|-----------|---------|---------|
| 外部キーフィールド | FK カテゴリ | カテゴリ |
| 数式フィールド | カテゴリ | カテゴリ ~ |

注意

ラベルを変更する場合は、翻訳ワークベンチを使って、必要な変更を行うことができます。

[クライアント ID] ポップアップウィンドウへの詳細情報の追加

[クライアント ID] ポップアップウィンドウには、デフォルトで次の情報が表示されます。

- タイトル
- 電子メール
- 電話番号
- マネージャ
- 内線番号

Salesforce ページレイアウトで、[クライアント ID] ポップアップウィンドウに詳細情報を追加するには、ここで説明している手順を実行します。

コンソールレイアウトで、[クライアント ID] ポップアップウィンドウにクライアントの詳細を表示するには、[グローバル検索] ページの [データソース] 列および [データフィールド] 列に必要な応じてフィールドを追加します。詳細は、「グローバル検索設定の構成」(203 ページ) を参照してください。

▶ [クライアント ID] ポップアップウィンドウに詳細情報を追加するには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [ユーザー] > [ページレイアウト] の順に選択します。
- 2 [Remedyforce ユーザー] ページレイアウトの横にある [アクション] カラムの [編集] をクリックします。
- 3 ページの右上隅にある [Mini Page Layout (ミニページレイアウト)] をクリックします。
- 4 [使用可能] リストから、[クライアント ID] ポップアップウィンドウに表示するフィールドを選択して、右矢印をクリックして、選択したフィールドを [Selected (選択済み)] リストに移動します。
- 5 [保存] をクリックします。

CMDB レポートを表示する BMC Remedyforce フォルダの作成

CMDB クラスのエクスポートされたレポートは **BMC Remedyforce** フォルダに保存されるため、システム管理者はレポートをエクスポートする前にこのフォルダを作成する必要があります。

▶ BMC Remedyforce フォルダを作成するには

- 1 [すべてのタブ] (+) をクリックします。
- 2 [ドキュメント] をクリックします。
このとき、ページアイコンを含む [ドキュメント] タブをクリックしてください。
- 3 [新規フォルダの作成] をクリックします。
- 4 [ドキュメントフォルダのラベル] フィールドに、「**BMC Remedyforce**」と入力します。
- 5 [パブリックフォルダアクセス] ドロップダウンリストで、[読み取り・書き込み] を選択します。
- 6 [保存] をクリックします。

フィールドの履歴追跡の有効化

必要なフィールドに対してフィールドの履歴追跡を有効にすると、そのフィールドに加えられた変更、変更を加えたユーザー、変更日時、変更のタイプを追跡することができます。

フィールドの履歴追跡は、[インシデント]、[タスク]、[ブロードキャスト]、[変更リクエスト]、[リリース]、[問題] の各オブジェクトの次のフィールドについて有効にすることをお勧めします。表 4-5 に、有効にすることが推奨されるフィールドを示します。

表 4-5： 推奨されるフィールド（1 / 2 シート）

| インシデント | タスク | ブロードキャスト | 変更リクエスト | 問題 | リリース |
|---------|---------|----------|---------|----------|-------------|
| 期限日時 | 期限日時 | カテゴリ | 実際の終了日 | 終了日 | 期限日 |
| カテゴリ | カテゴリ | インパクト | 変更カテゴリ | 期限日 | カテゴリ |
| クライアント | クライアント | 優先度 | 変更タイプ | ブロードキャスト | ステータス |
| インパクト | インパクト | ステータス | 終了日 | カテゴリ | インパクト |
| 優先度 | 優先度 | 緊急度 | カテゴリ | 完了者 | 緊急度 |
| ステータス | ステータス | オーナー | 完了者 | インパクト | 優先度 |
| 緊急度 | 緊急度 | レコード更新数 | インパクト | 優先度 | オーナー |
| オーナー | オーナー | | 優先度 | ステータス | リリースコーディネータ |
| レコード更新数 | レコード更新数 | | ステータス | 緊急度 | 実際の実装開始 |

表 4-5： 推奨されるフィールド（2 / 2シート）

| インシデント | タスク | ブロードキャスト | 変更リクエスト | 問題 | リリース |
|--------|-----|----------|---------|---------|---------|
| | | | 緊急度 | 無効 | 実際の実装終了 |
| | | | 無効 | 既知エラー | レコード更新数 |
| | | | オーナー | オーナー | |
| | | | 終了予定 | 問題の発生源 | |
| | | | 開始予定 | レコード更新数 | |
| | | | レコード更新数 | | |

Salesforce のデフォルトでは、フォーム上の 20 個のフィールドを追跡できます。
 [レコード更新数] フィールドは常に追跡することをお勧めします。オブジェクトのすべてのフィールドについて、このフィールドを使用して変更を行ったユーザーおよびレコードを変更した時刻を追跡できます。

▶ フィールドの履歴追跡を有効にするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [インシデント]、[タスク]、[ブロードキャスト]、[変更リクエスト]、[リリース]、[問題] の各オブジェクトについて、次のアクションを実行します。
 - a [ラベル] カラムで、[< オブジェクト名 >] をクリックします。
 - b [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[履歴追跡の設定] をクリックします。
 - c [古い値と新しい値の追跡] セクションで、目的のフィールドを選択します。
 - d [保存] をクリックします。

クライアントの優先連絡方法リストを設定する

デフォルトでは、[優先連絡方法] リストに次のオプションが表示されます。

- 電子メール
- 職場の電話番号
- 携帯電話番号

インシデントオブジェクトの [優先連絡方法] カスタムフィールドにピックリストの値を追加して、コミュニケーターなど他のオプションをリストに追加できます。

問題のレポートまたはサービスのリクエストを行う一方で、セルフサービスクライアントが優先連絡方法を用意できるようにするには、[優先連絡方法] リストを [セルフサービス] フィールドセットに追加します。

▶ クライアントの [優先連絡方法] リストを設定するには

- 1 [優先連絡方法] リストに他のオプションを追加するには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
 - b [ラベル] 列の [インシデント] をクリックします。
 - c [カスタムフィールドおよび関係] セクションの [フィールドラベル] カラムで、[優先連絡方法] をクリックします。
 - d [ピックリストの値] セクションで [新規作成] をクリックします。
 - e [優先連絡方法] フィールドの新しいピックリストの値を作成するには、目的の値を入力します。
 - f [保存] をクリックします。

注意

インシデントおよびリクエストの詳細オブジェクトで [優先連絡方法] リストが利用できるようになります。インシデントオブジェクトの [優先連絡方法] リストは、セルフサービスでリクエストしている問題のフォーム上に表示されます。リクエストの詳細オブジェクトの [優先連絡方法] リストは、セルフサービスでリクエストしているサービスのフォーム上に表示されます。これら両方のフィールドのピックリストの値を同じにすることをお勧めします。インシデントオブジェクトの [優先連絡方法] リストの値を追加または変更する場合、リクエストの詳細オブジェクトの [優先連絡方法] リストにも同じ変更を行ってください。

- 2 インシデントテンプレートから問題のレポートを行う一方で、セルフサービスクライアントが優先連絡方法を用意できるようにするには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
 - b [ラベル] 列の [インシデント] をクリックします。
 - c [フィールドセット] セクションで、目的の [セルフサービス] フィールドセット [アクション] カラムにある [編集] をクリックします。
 - d 次の [セルフサービス] フィールドセットを利用できます。
 - [セルフサービス : サービスリクエスト] の左パネル
 - [セルフサービス : サービスリクエスト] の右パネル
 - e オブジェクトパレットから [フィールドセットで使用] リストに、[優先連絡方法] フィールドをドラッグします。
 - f [保存] をクリックします。
 - g [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - h [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [フォームの割り当て] を選択します。
 - i [割り当てるフォーム] リストから、[セルフサービス : サービスリクエスト] を選択します。

- j [標準フォームの割り当て] リストで、[セルフサービス: サービスリクエスト] を割り当てるプロファイルを選択します。
- k 選択したプロファイルを [標準フォームの割り当て] リストから [カスタムフォームの割り当て] リストに移動するには、右矢印をクリックします。
- l [保存] をクリックします。
 選択したプロファイルのユーザーがセルフサービスにログオンしたとき、レポートしている問題のフォーム上のセルフサービスに **【優先連絡方法】** リストが表示されます。現在ログオン中の選択したプロファイルのユーザーには、カスタムフォームが表示されません。
- 3 利用可能なサービスリクエストからサービスのリクエストを行う一方で、セルフサービスクライアントが湯煎連絡方法を用意できるようにするには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
 - b [ラベル] カラムの [リクエストの詳細] をクリックします。
 - c [フィールドセット] セクションで、目的の [セルフサービス] フィールドセット [アクション] カラムにある **【編集】** をクリックします。
 - d 次の [セルフサービス] フィールドセットを利用できます。
 - [サービスリクエスト] の左パネル
 - [サービスリクエスト] の右パネル
 - e オブジェクトパレットから [フィールドセットで使用中] リストに、**【優先連絡方法】** フィールドをドラッグします。
 - f [保存] をクリックします。
 セルフサービスにログオンすると、リクエストしているサービスのフォームに **【優先連絡方法】** リストが表示されます。

キューとユーザーの割り当てを設定する

レコードが自身に割り当てられていなくても、キューに割り当てられたレコードのステータスを表示することができます。キューとユーザーの割り当て機能では、レコードの個人の割り当て ([スタッフ] フィールド) と同時に共有所有権 (キュー) を持つことができます。

キューとユーザーの割り当て機能を使用するには、次の点を確認してください。

- [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [レコードの割り当て] > [キューとユーザーの割り当ての有効化] チェックボックスをオンにする必要があります。
- [レイアウトの編集] > [Visualforce ページ] > [StaffAssignmentPage] を [スタッフ割り当ての詳細] セクションに追加する必要があります。[オーナー] フィールドは [スタッフ割り当ての詳細] セクションから削除することをお勧めします。これは、インシデント、変更リクエスト、問題、掲示板、リリース、およびタスクフォームに該当します。StaffAssignmentPage コンポーネントの高さを調整して、フォームに空白が表示されないようにする必要があります。この設定は、コンソールレイアウトには必要ありません。

- レコードの所有者に従って、レコードがフィルタされるカスタムクイックビューを変更する必要があります。詳細は、「クイックビューを変更してキューとスタッフメンバーの割り当てオプションを使用する」(279 ページ) を参照してください。
- 既存の電子メールアラートを変更する必要があります。詳細は、「電子メールアラートを変更してキューとスタッフの割り当てオプションを使用する」(275 ページ) を参照してください。
- 既存のレポートを変更する必要があります。詳細は、「レポートを変更してキューとスタッフメンバーの割り当てオプションを使用する」(276 ページ) を参照してください。
- テンプレートを作成するときには、次の値を設定することをお勧めします。
 - オーナー = キュー
 - スタッフ = スタッフメンバー
- [スタッフ] フィールドの Chatter フィールド追跡を有効にできます。
- この機能が有効になっている場合、アクション項目ポートレットに表示される割り当て済みレコードの数は、オーナーまたはスタッフメンバーに基づきます。この機能が無効になっている場合、レコード数はオーナーの値に基づきます。

電子メールアラートを変更してキューとスタッフの割り当てオプションを使用する

レコードのオーナーではなくスタッフメンバーに電子メールメッセージを送信するには、既存の電子メールアラートを変更する必要があります。

▶ 電子メールアラートを変更してキューとスタッフメンバーの割り当てオプションを使用するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [ワークフローと承認の管理] タイルをクリックし、メニューから [電子メールアラート] を選択します。
- 3 [アクション] カラムで、編集する電子メールアラートの横にある [編集] をクリックします。
- 4 [受信者タイプ] リストから [関連ユーザー] を選択します。
- 5 [有効な受信者] リストで [関連ユーザー: スタッフ] を選択します。
- 6 右矢印をクリックし、[関連ユーザー: スタッフ] を [選択した受信者] リストに移動します。
- 7 (オプション) 左矢印をクリックし、[選択した受信者] リストから [オーナー] フィールドを削除します。
- 8 [保存] をクリックします。

次の電子メールアラートを変更する必要があります。

表 4-6: ユーザーとキューの割り当てを使用するために変更する電子メールアラート

| 電子メールアラート | オブジェクト |
|--|--------------|
| ステータスが変更された場合に、オーナーに通知 | リリース |
| 変更リクエストにリンクされた最後のタスクが終了した場合に変更リクエストオーナーに通知 | 変更リクエスト |
| インシデントにリンクされた変更リクエストが終了した場合にインシデントオーナーに通知 メモ: この電子メールアラートでは、[選択した受信者] は [インシデントオーナー] です。キューのスタッフメンバー全員が電子メールメッセージを受信します。 | インシデント変更のリンク |
| インシデントにリンクされた最後のタスクが終了した場合にインシデントオーナーに通知 | インシデント |
| リリースのステータスが変更された場合に、オーナーに通知 | リリース |
| ステータスが「失敗」とマークされた場合に、オーナーに通知 | リリース |
| 問題にリンクされた変更リクエストが終了した場合に問題オーナーに通知 メモ: この電子メールアラートでは、[選択した受信者] は [オーナーユーザー] です。 | 変更問題のリンク |
| リリースが新規作成された場合にオーナーに通知 | リリース |
| notify_assign_to_on_ticket_followup | インシデント |
| notify_assign_to_on_ticket_reopen | インシデント |
| notify_staff_of_incident_due_in_1_hour | インシデント |
| notify_staff_of_incident_nearing_due_date | インシデント |
| notify_staff_when_an_task_is_reopened | タスク |
| notify_staff_when_a_task_has_been_assigned_to_them | タスク |
| notify_staff_when_incident_is_assigned_to_them | インシデント |
| notify_staff_when_incident_is_created | インシデント |
| notify_staff_when_no_action_has_occurred_for_24_hours | インシデント |

レポートを変更してキューとスタッフメンバーの割り当てオプションを使用する

[オーナー] フィールドに従って結果を表示するには、既存のレポートを変更する必要があります。

- [オーナー] フィールドに基づいて結果が要約されているレポートの場合、そのレポートを変更して、[スタッフ] カラムごとに情報を要約する必要があります。また、[オーナー] フィールドに続けて [スタッフ] フィールドを基に、レコードをサブグループ化することもできます。該当する場合、[スタッフ別のタスク 2.0 (自分のタスク)] 設定済みレポートおよびその他のカスタムレポートを変更する必要があります。

- [オーナー] フィールドが表示されているレポートの場合は、[スタッフ] カラムを追加して、レコードの割り当て先のスタッフメンバーを表示する必要があります。該当する場合、次の設定済みレポートおよびその他のカスタムレポートを変更する必要があります。
 - カテゴリ別の変更リクエスト
 - CI クラス別の変更リクエスト
 - クライアント 2.0
 - ナレッジ記事によって完了されたインシデント
 - 優先度 1 のインシデント
 - カテゴリ別の問題
 - CI クラス別の問題
 - クライアント別の問題 2.0
 - リリースのリスクとインパクト - 開始日時別
 - リリース - 指定期間別
 - 予定リリース - CI クラス名別
- [自分のレコード] (オーナー ID = Me) が表示されているレポートの場合、[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [レコードの割り当て] > [キューとユーザーの割り当て] チェックボックスがオンになっている場合、オーナーフィールドの値がキューの値と同じレコードは、結果で正しく表示されません。レポートをカスタマイズし、[表示] リストの [すべてのインシデント] を選択する必要があります。[自分のレコード] (オーナー ID = Me) が表示されているレポートを変更するには、次のタスクを実行します。
 - a BMC Remedyforce ホームページの右上のセクションにある [設定] リンクをクリックします。
 - b 確認ダイアログボックスで [Yes] をクリックします。
 - c [ホーム] タブをクリックします。
 - d [レポート] タブをクリックします。

注意

[レポート] タブが表示されていない場合は、[すべてのタブ] をクリックして [レポート] をクリックします。

- e [フォルダ] ドロップダウンリストから [BMC Remedyforce] を選択します。
- f [レポート名] カラムで目的のレポートをクリックします。
- g [カスタマイズ] をクリックします。
- h [表示] リストで [すべてのインシデント] を選択します。
- i [保存] をクリックします。

該当する場合、次の設定済みレポートおよびその他のカスタムレポートを変更する必要があります。

- ナレッジ記事によって完了されたインシデント
- 優先度 1 のインシデント
- クライアント別の問題 2.0
- リリースのリスクとインパクト - 開始日時別
- リリース - 指定期間別
- 予定リリース - CI クラス名別
- カテゴリ
- 期限日時の前に終了したインシデント
- 営業時間に基づいた停止時間
- サービスリクエストのフルフィルメント
- サービスリクエストの入力の詳細
- スタッフ別のタスク 2.0
- インシデントごとに費やされた時間 2.0
- サービスリクエストのコストレポート

ただし、レポートにフィルタ条件を追加して、特定のスタッフメンバーに割り当てられたレコードを表示することができます。

The screenshot shows the 'Report Properties' dialog box with the 'Filters' tab selected. A filter rule is defined: 'State Open equals "False"' AND 'Staff equals Paramanand Barki'. The 'Preview' tab shows a table of incident records for Paramanand Barki.

| Incident # | Opened Date | Closed Date | Client Name | Total Duration (minutes) |
|--|-------------------|-------------------|------------------|--------------------------|
| Account-- (2 Records) | | | | |
| Drop a field here to create a grouping. Hide | | | | |
| 00000017 | 10/4/2012 4:58 AM | 10/4/2012 6:36 AM | Paramanand Barki | 0 |
| 00000099 | 10/5/2012 4:17 AM | 10/5/2012 6:13 AM | Paramanand Barki | 0 |
| Grand Totals (2 records) | | | | 0 |

クイックビューを変更してキューとスタッフメンバーの割り当てオプションを使用する

レコードの所有者に従って、レコードが現在表示されているカスタムクイックビューを変更する必要があります。スタッフの閲覧では、クエリーの作成時のオプションが2つあります。

- 自分
- スタッフの選択

たとえば、自分自身、自分のキュー、自分のキューのメンバーに割り当てられたインシデントを表示するには、次のタスクを実行します。

- 1 [Remedyforce ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [カタログ] オプションのリストから [クイックビュー] を展開します。
- 3 クイックビューのリストで、編集するクイックビューをクリックします。
- 4 [クエリーの編集] をクリックします。
- 5 [クエリー条件] セクションで、**オーナー ID** または **スタッフ** に基づいてレコードをフィルタする条件を定義します。同様に色の設定を変更する必要があることがあります。

Query Conditions

| Prompt | Runtime Label | OR | Field Name | Operator | Value | Logical Operator |
|--------------------------|---------------|----|------------|----------|-------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | | or | Inactive | = | FALSE | AND |
| <input type="checkbox"/> | | or | Owner ID | = | Me | OR |
| <input type="checkbox"/> | | or | Staff | = | Me | NONE |

- 6 [保存] をクリックします。

インシデントが作成されたクライアントの電子メールメッセージの保存

インシデントが作成された電子メールメッセージを保存するよう、アプリケーションを設定できます。インシデントレコードを含むワークフローで送信された通知メッセージも保存できます。

インシデントが作成されたクライアントの電子メールメッセージを保存するには、電子メールサービスを設定して必要なワークフロー（およびこれらのワークフローで使用される電子メールアラート）をカスタマイズします。

▶ 電子メールサービスを設定するには

- 1 EmailListener Apex クラスの電子メールサービスを作成します。

電子メールサービスの作成についての詳細は、「電子メールを使用したインシデントの作成およびインシデントのステータスの取得」(229 ページ) を参照してください。[電子メールサービスのアドレス] ページ (電子メールサービス作成時) の [電子メールアドレス] フィールドに、必要な電子メールアドレスを入力します。

- 2 [電子メールの会話の設定] タブの [電子メールアドレス] フィールドに必要な電子メールアドレスを入力します。

インシデントまたはサービスリクエストの [アクション履歴] に [電子メール送信] レコードを作成するには、このフィールドに電子メールアドレスを入力する必要があります。このフィールドで選択した電子メールアドレスは、組織全体のアドレスとして設定されます。詳細は、「組織全体の電子メールアドレスの定義」(252 ページ) を参照してください。

- 3 [Remedyforce 管理] > [電子メールの設定] > [インシデント - 電子メールの設定] ページで、[電子メールメッセージをアクション履歴に保存する] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

インシデントおよびサービスリクエストに関連する次のような事前定義済みワークフローを使用して、クライアントに通知を送信できます。

- サービスリクエストが作成された場合にクライアントに通知
- サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知
- サービスリクエストが再開された場合にクライアントに通知
- サービスリクエストのステータスが変更された場合にクライアントに通知
- インシデントが作成された場合にクライアントに通知
- インシデントが再開した場合にクライアントに通知
- インシデントが終了した場合にクライアントに通知

ビジネス要件に応じて他の事前定義済みのワークフローを使用したり、新しいワークフローを作成したりできます。

▶ ワークフローを設定するには

- 1 ワークフローを有効にします。

詳細は、「ワークフローの有効化または無効化」(220 ページ) を参照してください。

- 2 ワークフローの「ワークフローアクション」セクションで「電子メールアラート」のアクションタイプを追加します。

詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=managing_workflow_actions.htm&siteLang=en_US を参照してください。

- 3 電子メールアラートアクションに使用している電子メールテンプレートで、次の操作を実行します。

- a 電子メールテンプレートの「件名」に、
「(Ref:IN:{!BMCSERVICEDESK__INCIDENT__C.NAME})」が入力されていることを確認します。

詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=admin_viewing_emailtemplates.htm&siteLang=en_US を参照してください。

たとえば、**「インシデントが作成された場合にクライアントに通知」** ワークフローでは、「**notify_client_when_incident_is_created**」電子メールアラートが使用されます。この電子メールアラートでは、**「インシデント電子メールテンプレート 1 バージョン 2.0」** 電子メールテンプレートが使用されます。件名が、次のようになっていることを確認します。

インシデント (Ref:IN:{!BMCSERVICEDESK__INCIDENT__C.NAME}) が作成され、
{!BMCSERVICEDESK__INCIDENT__C.OWNERFULLNAME} に割り当てられている

- b **「送信者の電子メールアドレス」** フィールドで、**「電子メールの会話の設定」** タブの **「送信者の電子メールアドレス」** フィールドに入力した電子メールを選択します。

詳細は、「**電子メールの会話の設定**」(251 ページ) を参照してください。このフィールドで選択した電子メールアドレスは、組織全体のアドレスとして設定されます。詳細は、「**組織全体の電子メールアドレスの定義**」(252 ページ) を参照してください。

- c (オプション) [追加メール] フィールドに、電子メールサービスの [電子メールアドレス] フィールドに入力した電子メールアドレスを入力します。

電子メール通知が送信されたときにインシデントまたはサービスリクエストの [アクション履歴] セクションで電子メール送信レコードを作成するには、[追加メール] フィールドに同じ電子メールアドレスを入力する必要があります。

Edit Email Alert
notify_client_when_incident_is_created

Create an email alert to associate with one or more workflow rules, approval processes, or entitlement processes. When changing processes associated with it.

Email Alert Edit [Save] [Save & New] [Cancel]

Edit Email Alert

Description: notify_client_when_incident_is_created

Unique Name: notify_client_when_incident_is_created

Namespace Prefix: himdev

Object: Incident

Email Template: Incident Email Template

Protected Component: ☐

Recipient Type: Search: User for: Find

Recipients

| Available Recipients | | Selected Recipients |
|-----------------------|---------------|--------------------------|
| User: Amit Jaiswal | Add Remove | Related Contact: Contact |
| User: Himanshoo CM | | Related User: Client ID |
| User: Himanshoo Seth | | |
| User: Himanshoo Staff | | |

You can enter up to five (5) email addresses to be notified.

Additional Emails: audithistory@17gwpeje3fx21g12zsowi3v90x7sj4inle4ac3c36qfymqjc9-cjppae9.apex.salesforce.com

From Email Address: "OWD Email" <himanshoo.seth@gmail.com>

☐ Make this address the default From email address for this email alert.

電子メールサービスおよびワークフローを設定すると、電子メールメッセージがエンドユーザーに送信され、インシデントまたはサービスリクエストの [アクション履歴] セクションに [電子メール送信] レコードが作成されます。レコードを処理しているスタッフメンバーは、[電子メール送信] レコードを使用するエンドユーザーとの電子メールの会話を開始できます。電子メールテンプレートの件名の「(Ref:IN:{!BMCSERVICEDESK__INCIDENT__c.NAME})」テキストを使用して、電子メールメッセージとインシデントまたはサービスリクエストのレコードとを関連付けます。

フィールドを設定して一致するインシデントの検索

デフォルトでは、アカウント、クライアント、カテゴリに基づいて一致するインシデントを検索できます。[インシデントの一致] フィールドセットで追加のフィールドを設定し、これらのフィールドに基づいて一致するインシデントを検索できます。設定した最初の 15 個のフィールド（データタイプ [テキスト領域 (Long)] のフィールドを除く）が、[インシデントの一致] ウィンドウでスタッフメンバーに表示されます。スタッフメンバーは、設定されたフィールドのいずれかを選択して、一致するインシデントを検索できます。

フィールドを選択しない場合は、デフォルトでは、アカウント、クライアント、カテゴリに基づいて一致するインシデントが検索されます。検索結果にカラムで表示されるフィールドは、[カラム見出し] フィールドセットで設定されます。詳細は、「オブジェクトを他のオブジェクトにリンクして表示するフィールドの設定」（284 ページ）を参照してください。

▶ 一致するインシデントを検索するようフィールドを設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [インシデント] をクリックします。
- 3 [フィールドセット] セクションで、[インシデントの一致] の [アクション] 列にある [編集] をクリックします。
- 4 該当するフィールドを [フィールドセットで使用中] リストにドラッグします。
データタイプ [テキスト領域 (Long)] のカスタムフィールドを追加できます。ただし、これらのフィールドは [インシデントの一致] ウィンドウには表示されません。データタイプ [日時] の事前定義済みのフィールドもリストに表示されません。
- 5 [保存] をクリックします。

[スタッフから選択] ウィンドウでのスタッフメンバーの表示

[スタッフから選択] ウィンドウにスタッフメンバーが表示されていない場合、ここで説明する手順を実行します。

▶ [スタッフから選択] ウィンドウにスタッフメンバーを表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザーの追加と編集] を選択します。
- 3 スタッフメンバーの [アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 4 [BMC Remedyforce] セクションで、[サービスデスクのスタッフ] チェックボックスをオンにします。
- 5 [保存] をクリックします。

印刷用ページレイアウトのカスタマイズ

レコードを印刷する際に表示される事前定義済みのページレイアウトが用意されています。必要に応じて、これらのページレイアウトをカスタマイズできます。

▶ 印刷用にページレイアウトをカスタマイズするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、必要なオブジェクトをクリックします。
- 3 ページレイアウトをカスタマイズするには、[ページレイアウト] セクションで、[アクション] カラムの該当するページレイアウトの[編集]をクリックします。
コンソールレイアウトの場合は、[Remedyforce Incident Console version 1.0] ページレイアウトでフィールドをカスタマイズします。
- 4 新しいページレイアウトを作成するには、[新規] をクリックします。
- 5 すでに作成したページレイアウトを該当するプロファイルに割り当てるには、[ページレイアウトの割り当て] をクリックします。

インシデント報告手段の記録


インシデント報告手段を記録するには、システム管理者に問い合わせページレイアウトに[インシデント報告手段] フィールドを追加します。システム管理者は、ページレイアウトの該当するセクションに[インシデント報告手段] フィールドをドラッグできます。

レコード作成時に、ユーザーがフィールドで希望の値を選択できます。

オブジェクトを他のオブジェクトにリンクして表示するフィールドの設定

変更リクエストをインシデントレコードにリンクさせるなど、スタッフメンバーがオブジェクトを他のオブジェクトにリンクする場合、ポップアップウィンドウ([変更リクエストをインシデントにリンク] など)が表示され、そのウィンドウで複数のレコードを選択できます(インシデントにリンクする複数の変更リクエストなど)。システム管理者は、このポップアップウィンドウに表示するフィールドを設定できます。

各オブジェクト(インシデント、問題、変更リクエスト、リリース、タスク、ブロードキャストなど)に[カラム見出し] フィールドセットが用意されています。各オブジェクトのこのフィールドセットでフィールドを設定できます。スタッフメンバー、変更管理者、またはリリースコーディネータがオブジェクトを他のオブジェクトにリンクしている場合、設定したフィールドの値がポップアップウィンドウのカラムとして表示されます。

[インシデント] オブジェクトについて指定したフィールドは、[インシデントの一致] ウィンドウで使用できる  メニューにも表示されます。スタッフメンバーは、このメニューでフィールドを指定して、該当するインシデントレコードを検索します。

▶ **オブジェクトを他のオブジェクトにリンクする場合に表示するフィールドを設定するには**

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [インシデント] などの必要なオブジェクトをクリックします。
- 3 [フィールドセット] セクションの [アクション] カラムで、[カラム見出し] フィールドセットの [編集] をクリックします。
- 4 該当するフィールドを [フィールドセットで使用] リストにドラッグします。
[インシデント] オブジェクトについて設定したフィールドは、スタッフメンバーが一致するレコードを検索している場合に [インシデントの一致] ウィンドウにも表示されます。
- 5 [保存] をクリックします。

[リンク済み CI] セクションの [構成アイテム ~] カラムの表示

デフォルトでは、[構成アイテム ~] カラムは [リンク済みサービスと CI] または [リンク済み CI] セクションに表示されます。ただし、カラムが表示されない場合、システム管理者はカラムが表示されるようにページレイアウトを変更することができます。

▶ **[リンク済み CI] セクションの [構成アイテム ~] カラムを表示するには**

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ページレイアウト] セクションで、**Remedyforce Incident Version 3.0** が割り当てられていることを確認します。
- 3 Remedyforce Incident Version 3.0 レイアウトが存在しない場合は、[ページレイアウトの割り当て] をクリックします。
- 4 [割り当ての編集] をクリックします。
- 5 [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから、[**Remedyforce Incident Version 3.0**] を選択します。
- 6 [プロファイル] ドロップダウンリストから、目的のプロファイルを選択します。
- 7 [保存] をクリックします。

「外出中」ステータスの設定

ユーザーが応対できない場合、または外出中の場合は、ユーザーの「外出中」ステータスを設定できます。このステータスは、インシデント、ブロードキャスト、タスク、変更リクエスト、問題、リリースをスタッフ、提案エキスパート、ログオンしているプロファイルのメンバーに割り当てる際に、[スタッフから選択] ウィンドウに表示されます。

▶ 「外出中」ステータスを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザーの追加と編集] を選択します。
- 3 ステータスを設定するユーザーの名前をクリックします。
- 4 [BMC Remedyforce] セクションで、[編集] をクリックします。
- 5 [外出中] チェックボックスをオンにします。
- 6 [保存] をクリックします。

[BMC Remedyforce] セクションで [編集] をクリックし、[外出中] チェックボックスをオンにします。

[BMC Remedyforce] セクションに [外出中] チェックボックスが表示されない場合は、[設定] > [カスタマイズ] > [ユーザー] > [ページレイアウト] の順に選択し、ユーザーに割り当てられているページレイアウトの [BMC Remedyforce] セクションに [外出中] フィールドが含まれていることを確認します。

Salesforce ページレイアウトを使用して BMC Remedyforce にアクセスする場合、デフォルトでは [外出中] カラムは [Search for a user (ユーザーの検索)] ウィンドウに表示されません。[Search for a ユーザー (ユーザーの検索)] ウィンドウに [外出中] 列を表示するには、[設定] > [設定] > [カスタマイズ] > [ユーザー] > [Search Layouts (検索レイアウト)] の順に選択します。[アクション] カラムで [Lookup Dialog (ルックアップダイアログ)] 横の [編集] をクリックします。[使用可能なフィールド] リストから [外出中] を選択し、右矢印をクリックして、選択した項目を [選択したフィールド] リストに移動し、[保存] をクリックします。

オブジェクトへの「バージョン 3.0」ページレイアウトの割り当て

次のオブジェクトに対応して、ページレイアウトバージョン 3.0 が用意されています。

- ブロードキャスト
- 変更リクエスト
- インシデント
- 問題
- リリース
- タスク

「バージョン 3.0」ページレイアウトには、オブジェクトに使用できるすべての機能が含まれています。ユーザーが新しい機能をすべて使用したい場合は、それぞれのオブジェクトに「バージョン 3.0」ページレイアウトを割り当てることができます。

▶ オブジェクトに「バージョン 3.0」ページレイアウトを割り当てるには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ブロードキャスト] をクリックします。
- 3 [ページレイアウト] セクションで [ページレイアウトの割り当て] をクリックします。
- 4 [割り当ての編集] をクリックします。
- 5 目的のプロファイルを選択します。
- 6 [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから、「**Remedyforce Broadcast Version 3.0**」を選択します。
- 7 [保存] をクリックします。
- 8 次のオブジェクトについて、手順 2 ～手順 7 を繰り返します。
 - 変更リクエスト
 - インシデント
 - 問題
 - リリース
 - タスク

注意

これらのオブジェクトに対してバージョン 3.0 ページレイアウトを選択していることを確認します。

[Chatter のみ] ライセンスに基づいたプロファイルの権限の設定

パッケージのインストールの際には、[Chatter のみ] (別名 Chatter Plus) プロファイルに「サービスデスククライアント」レベルのアクセスを割り当てることはできません。インストールが完了した後に、[Chatter のみ] (別名 Chatter Plus) プロファイルに「サービスデスククライアント」権限を設定する必要があります。

注意

Salesforce 組織で拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの有効化を有効にしている場合、[Chatter のみ] ライセンスに基づいたプロファイルの権限の設定手順が異なります。拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの使用についての詳細は、http://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=users_profiles_using_enhanced_ui.htm&language=en_US を参照してください。

▶ **【Chatter のみ】ライセンスを使用したプロファイルの権限を設定するには**

- 1 **【Remedyforce 管理】** タブをクリックします。
- 2 **【ホーム】** ページで、**【ユーザーの管理】** タイルをクリックし、メニューから **【プロファイル】** を選択します。
- 3 **【Chatter のみ】** ライセンスを使用したプロファイルの隣にある **【アクション】** カラムで、**【編集】** をクリックします。
- 4 **【カスタムアプリケーションの設定】** セクションで、**【BMC Remedyforce】** チェックボックスをオンにします。
- 5 **【標準タブの設定】** セクションで、**【Chatter】** タブに対して **【デフォルトでオン】** を選択します。
- 6 **【カスタムタブの設定】** セクションで、**【Remedyforce セルフサービス】** タブに対して **【デフォルトでオン】** を選択します。
- 7 **【カスタムタブの設定】** セクションの残りのタブに対して、**【タブの非表示】** を選択します。
- 8 カスタムオブジェクトに、**【Chatter のみ】** ライセンスを使用したプロファイルに対する目的の権限を付与するには、次の操作を実行します。
 - a 次のカスタムオブジェクトについて **【読み取り】** チェックボックスが選択されていることを確認します。

- | | | |
|-------------------------|----------------------|------------------------|
| ■ アグリーメント | ■ 構成アイテムの履歴 | ■ プロセスコントロール |
| ■ アグリーメントの履歴 | ■ カスタムアクション | ■ リクエスト定義 |
| ■ 基本要素 | ■ 使用資格 | ■ セルフサービスの画像 |
| ■ ブロードキャスト | ■ FAQ | ■ セルフサービスのテーマ |
| ■ ブロードキャストアカウ ントのリンク | ■ FAQ カテゴリ | ■ サービス目標 |
| ■ ビジネスサービス | ■ フルフィルメントの 入力値 | ■ サービス目標の条件 |
| ■ カテゴリ | ■ フルフィルメントの マッピング | ■ SLA マイルストーン |
| ■ 変更アセスメント | ■ インパクト | ■ SLA マイルストーン アクション |
| ■ 変更履歴 | ■ インシデント履歴 | ■ SLA の関係 |
| ■ 変更リクエスト | ■ ナレッジ記事 | ■ ステータス |
| ■ CI クライアントリンク | ■ SYSPopupObject | ■ 緊急度 |
| ■ 一時的な添付ファイル | ■ LinkUnlink 履歴 | |

- b 次のカスタムオブジェクトについて **【読み取り】** チェックボックスと **【作成】** チェックボックスが選択されていることを確認します。
 - カスタム添付ファイル
 - クイックリンク
 - タスク

- c 次のカスタムオブジェクトについて [読み取り]、[作成]、および [編集] の各チェックボックスが選択されていることを確認します。
- 変更リクエストのサービス目標
 - インシデント
 - インシデントのサービス目標
 - ナレッジ - フィードバック
 - ナレッジインシデントリンク
 - リクエストの詳細
 - リクエストの詳細の入力値
 - SLA マイルストーンの変更トランザクション
 - SLA マイルストーンインシデントトランザクション
- d 表示ナレッジ記事カスタムオブジェクトの [読み取り]、[作成]、[編集]、[削除] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- e [保存] をクリックします。

| | Basic Access | | | | Data Administration | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|------------|
| | Read | Create | Edit | Delete | View All | Modify All |
| Agreements | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Agreement Histories | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Base Elements | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Broadcasts | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Broadcast Account Link | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Business Services | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Categories | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Assessments | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Histories | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Requests | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Change Request Service Targets | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Chatter Listeners | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| CI Client Link | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Configuration Item Histories | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Custom Actions | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| CustomAttachment | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Entitlements | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| FAQs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| FAQ Categories | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Fulfillment Inputs | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Fulfillment Mappings | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Impacts | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Incidents | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Incident History | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Articles | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Articles Viewed | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Feedback | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Knowledge Incident Links | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| LinkUnlink_Histories | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SYSPopupObject | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Process Controls | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| QuickLinks | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Request Definitions | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Request Details | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Request Detail Inputs | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SelfService Images | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SelfService Themes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Service Targets | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Service Target Criteria | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestones | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestone Actions | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestone Change Transactions | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Milestone Incident Transactions | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| SLA Relations | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Status | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Tasks | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Templates | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Temporary Attachments | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |

- 9 [Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルに正しいレイアウトを割り当てるには、次の操作を実行します。
- a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- b [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
- c [プロファイル名] カラムで、[Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルの名前をクリックします。

- d [標準オブジェクトのレイアウト] セクションの [ホームページレイアウト] で、[割り当ての表示] リンクをクリックします。
- e [割り当ての編集] をクリックします。
- f [Chatter のみ] ライセンスを使用した目的のプロファイルを選択します。
- g [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから、[Remedyforce Client Home] を選択します。
- h [保存] をクリックします。
- i [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- j [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
- k [プロファイル名] カラムで、[Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルの名前をクリックします。
- l [カスタムオブジェクトのレイアウト] セクションの [変更リクエスト] オブジェクトについて、[割り当ての表示] リンクをクリックします。
- m [割り当ての編集] をクリックします。
- n [Chatter のみ] ライセンスを使用した目的のプロファイルを選択します。
- o [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから、[Remedyforce Change for Clients Version 1.0] を選択します。
このプロファイルのユーザーに送信して承認を求める変更リクエストの詳細を表示するには、[Remedyforce Incident for Clients Version 1.0] ページレイアウトを割り当てる必要があります。変更リクエストの詳細を確認し終えたら、ユーザーはその変更リクエストを承認したり却下することができます。
- p [保存] をクリックします。
- q [カスタムオブジェクトのレイアウト] セクションの [インシデント] オブジェクトについて、[割り当ての表示] リンクをクリックします。
- r [割り当ての編集] をクリックします。
- s [Chatter のみ] ライセンスを使用した目的のプロファイルを選択します。
- t [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから、[Remedyforce Incident for Clients Version 1.0] を選択します。
このレイアウトにより、このプロファイルのユーザーは <https://login.salesforce.com> の URL を使用してログオンできます。ユーザーは [ホーム] タブと [セルフサービス] タブにアクセスできます。Salesforce 組織で Chatter が有効になっている場合、その組織は [Chatter] タブにもアクセスできます。また、ユーザーは [ホーム] タブでインシデントレコードの [フォロー] リンクをクリックすることにより、インシデントをフォローすることもできます。承認プロセスでユーザーが承認者に任命された場合、そのユーザーは [ホーム] タブで変更リクエストやインシデントを承認することができます。サイドバーの [最近使った項目] コンポーネントでは、ユーザーは新しいインシデントを表示することができます。ただし、ユーザーはこれらのインシデントを編集することはできません。
- u [保存] をクリックします。

- 10 [Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルにフィールドレベルセキュリティを設定するには、次の操作を実行します。
 - a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
 - c [プロファイル名] カラムで、[Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルの名前をクリックします。
 - d [変更リクエスト] オブジェクトの [フィールドレベルのセキュリティ] セクションで、[表示] リンクをクリックします。
 - e [編集] をクリックします。
 - f [ステータス]、[開始日]、[期限日]、[リクエストの詳細] の各フィールドについて、[読み取り専用] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - g 他のフィールドについては、適切なフィールドレベルのセキュリティを設定し、必要に応じてフィールドへのアクセス権を制御します。[表示] チェックボックスがオンになっている場合、クライアントはフィールドを表示および編集できます。[表示] および [読み取り専用] の各チェックボックスがオンになっている場合、クライアントはフィールドの表示のみが可能です。[表示] および [読み取り専用] の各チェックボックスがオフになっている場合、このフィールドは表示されません。
 - h [保存] をクリックします。
 - i [プロファイルに戻る] をクリックします。
 - j 次のオブジェクトについて、手順 d ～手順 i を繰り返します。
 - 変更アセスメント
 - 変更履歴
 - インシデント
 - インシデント履歴
 - リクエストの詳細
- 11 [Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルに対して Apex クラスを有効にするには、次の操作を実行します。
 - a [有効化された Apex クラスへのアクセス] セクションで、[編集] をクリックします。
 - b [使用可能な Apex クラス] リストで、次の Apex クラスを選択します。

| | |
|---|--|
| BMCServiceDesk.ACOpRuleJobProcessor | BMCServiceDesk.EmailConversationListener |
| BMCServiceDesk.BMCESApeXClass | BMCServiceDesk.EmailCreateIncident |
| BMCServiceDesk.BatchBMCCCommonCIUpdateLink Task | BMCServiceDesk.EmailIncidentStatus |
| BMCServiceDesk.BatchCIClientLinkUpdate | BMCServiceDesk.EmailListener |
| BMCServiceDesk.BatchCMDBReportGenerator | BMCServiceDesk.GenerateUsageMetrics |
| BMCServiceDesk.BatchCategorySystemflagUpdate | BMCServiceDesk.GenericEmailListener |

| | |
|--|---|
| BMCServiceDesk.BatchCategoryTreeUpdate | BMCServiceDesk.JSRemote [アクション] |
| BMCServiceDesk.BatchIncidentDetailsUpdate | BMCServiceDesk.MilestoneEngineScheduler |
| BMCServiceDesk.BatchServiceInstanceUpdate | BMCServiceDesk.MobileAPI |
| BMCServiceDesk.BatchTaskDetailsUpdate | BMCServiceDesk.MobileConfiguration |
| BMCServiceDesk.CMDBClassAccess | BMCServiceDesk.MobileFAQBean |
| BMCServiceDesk.CMDBGenericRemoting | BMCServiceDesk.MobileIncident |
| BMCServiceDesk.CMDBReportExporter | BMCServiceDesk.MobileResult |
| BMCServiceDesk.CategoryCustomIterable | BMCServiceDesk.PopulateRoleHierarchy |
| BMCServiceDesk.CategoryIterable | BMCServiceDesk.RecordsListCon |
| BMCServiceDesk.ChangeRequestEmailListener | BMCServiceDesk.SFDCEncoder |
| BMCServiceDesk.ClientImportsDeleteBatchJob | BMCServiceDesk.SLTBusinessHourOverride |
| BMCServiceDesk.ClientInfo | BMCServiceDesk.SSDriverAccess |
| BMCServiceDesk.CloseIncidentEmailListener | BMCServiceDesk.SSSFSearchResultBean |
| BMCServiceDesk.ComposeEmailController | BMCServiceDesk.SiteLoginController |
| BMCServiceDesk.CreateIncident | BMCServiceDesk.UpdateAccountBranding |
| BMCServiceDesk.DBManager | BMCServiceDesk.WebServiceMethodsUtility |
| BMCServiceDesk.DriverAccess | |

- c [使用可能な **Apex クラス**] リストから選択した Visualforce ページを [有効な **Apex クラス**] リストに移動するには、右矢印をクリックします。
 - d [保存] をクリックします。
- 12 [Chatter のみ] ライセンスを使用したプロファイルに対して Visualforce ページを有効にするには、次の操作を実行します。
- a [有効化された **Visualforce ページへのアクセス**] セクションで [編集] をクリックします。
 - b すでに有効なページのリストに加えて、Visualforce ページにアクセスできるようにするには、[使用可能な **Visualforce ページ**] リストで、次の Visualforce ページを選択します。
 - **BMCServiceDesk.BroadcastWidgetPage**
 - **BMCServiceDesk.CMDBJsonGenerator**
 - **BMCServiceDesk.StdLayoutCategoryTree**
 - **BMCServiceDesk.MobileAppIphoneApprovals**
 - **BMCServiceDesk.MobileAppIphoneKA**
 - **BMCServiceDesk.MobileAppIphoneRD**
 - **BMCServiceDesk.SearchAndLink**

- c [使用可能な **Visualforce** ページ] リストから選択した **Visualforce** ページを
[有効な **Visualforce** ページ] リストに移動するには、右矢印をクリックします。

手順 c の実行後、[有効な **Visualforce** ページ] リストには、次の **Visualforce** ページが含まれていなければなりません。

| | |
|---|---|
| BMCServiceDesk.AboutUs | BMCServiceDesk.SSMobileForgotPassword |
| BMCServiceDesk.BroadcastWidgetPage | BMCServiceDesk.SSMycartWidgetPage |
| BMCServiceDesk.CMDBJsonGenerator | BMCServiceDesk.SSMycartHelpRequests |
| BMCServiceDesk.FileDownloadPage | BMCServiceDesk.SSMycartProfile |
| BMCServiceDesk.KM_ArticleView | BMCServiceDesk.SSNoteAttachmentPage |
| BMCServiceDesk.KM_PopularArticles | BMCServiceDesk.SSQuickLinksPopup |
| BMCServiceDesk.KM_PreviewArticle | BMCServiceDesk.SSQuickLinksWidget |
| BMCServiceDesk.SDEHome | BMCServiceDesk.SSRedirect |
| BMCServiceDesk.SSApprovalListPage | BMCServiceDesk.SSRequestDefPage |
| BMCServiceDesk.SSApprovalProcess | BMCServiceDesk.SSRequestListPage |
| BMCServiceDesk.SSApprovalReassign | BMCServiceDesk.SSSearchPage |
| BMCServiceDesk.SSAttachmentUploadComplete | BMCServiceDesk.SSSearchPortletPage |
| BMCServiceDesk.SSBroadcastWidgetPage | BMCServiceDesk.SSServiceRequestPreview |
| BMCServiceDesk.SSBrowsePage | BMCServiceDesk.SSSiteLogin |
| BMCServiceDesk.StdLayoutCategoryTree | BMCServiceDesk.SSSiteRegister |
| BMCServiceDesk.SSCart | BMCServiceDesk.SSTickerPage |
| BMCServiceDesk.SSCategoryGroupingPage | BMCServiceDesk.SSUserTemplate |
| BMCServiceDesk.SSCategorySearchPage | BMCServiceDesk.SS_ContactUs |
| BMCServiceDesk.SSChangePassword | BMCServiceDesk.SS_MyProfile |
| BMCServiceDesk.SSChatterPage | BMCServiceDesk.SearchPage |
| BMCServiceDesk.SSContactUs | BMCServiceDesk.SelfServiceCommonQA |
| BMCServiceDesk.SSDocumentationPage | BMCServiceDesk.SelfServiceHome |
| BMCServiceDesk.SSFetchMobileConfig | BMCServiceDesk.SelfServiceIncident |
| BMCServiceDesk.SSForgotLoginInfo | BMCServiceDesk.SelfServiceIncidentCustom |
| BMCServiceDesk.SSIncident | BMCServiceDesk.SelfServicePopularRequest |
| BMCServiceDesk.SSIncidentActionData | BMCServiceDesk.SelfServiceSearch |
| BMCServiceDesk.SSIncidentCustom | BMCServiceDesk.SelfServiceSettingsCollection |
| BMCServiceDesk.SSIncidentStatus | BMCServiceDesk.StageHTMLProviderPage |
| BMCServiceDesk.SSKM_ArticleView | BMCServiceDesk.StdChangeHistoryPage |
| BMCServiceDesk.SSLandingPage | BMCServiceDesk.StdChangeRequestAssignmentPage |
| BMCServiceDesk.StdSelfServiceHome | BMCServiceDesk.StdChangeRequestTicker |
| BMCServiceDesk.StdChangeRequestCategoryTree | |
| BMCServiceDesk.StdChangeRequestExtension | |
| BMCServiceDesk.MobileAppIphoneApprovals | |
| BMCServiceDesk.MobileAppIphoneKA | |
| BMCServiceDesk.MobileAppIphoneRD | |

- d [保存] をクリックします。

- 13 [Chatter のみ] ライセンスを使用したすべてのプロファイルについて、手順 1 ～ 手順 12 を繰り返します。

BMC ログインページに対応した Force.com サイトの設定

Force.com サイトを設定し、ユーザーが BMC Remedyforce に直接ログオンできるログインページを割り当てることができます。ユーザーが、このログインページから BMC Remedyforce にアクセスすると、BMC Remedyforce のホームページに転送されます。

▶ Force.com サイトを設定するには

- 1 [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
- 2 [新規] をクリックします。
- 3 [サイトラベル] フィールドに、サイトのラベルを入力します。
- 4 [サイト名] フィールドに、サイトの名前を入力します。
- 5 [アクティブなサイトホームページ] ルックアップをクリックします。
- 6 [ルックアップ] ウィンドウで、[ネームスペースプレフィックス] を「**BMCServiceDesk**」に設定して、[**SDELogin**] ページをクリックします。

| Label | Name | Namespace Prefix | Api |
|----------|----------|------------------|-----|
| SDELogin | SDELogin | BMCServiceDesk | |

- 7 [インアクティブなサイトホームページ] ルックアップをクリックします。
- 8 [ルックアップ] ウィンドウで、[ネームスペースプレフィックス] を「**BMCServiceDesk**」に設定して、[**SDELogin**] ページをクリックします。
- 9 サイトを全体で使用できるようにするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

Site Edit: ServiceDesk

Save Cancel

Site Edit

Site Label: ServiceDesk

Site Name: ServiceDesk

Site Description: Site for BMC ServiceDesk login

Site Contact: Admin User

Default Web Address: http://bmc servicedesk.force.com/login

Custom Web Address:

Active: ☒

Active Site Home Page: SDELogin [Preview]

Inactive Site Home Page: SDELogin [Preview]

Site Template:

Site Robots.txt:

Site Favorite Icon:

Analytics Tracking Code:

Enable Feeds: ☐

Save Cancel

- 10 [サイト詳細] ページを起動するには、[保存] をクリックします。

[サイト詳細] ページの [サイト詳細] セクションには、作成したサイトの URL が表示されます。このサイトは、ログインページを起動する目的で使用できます。ユーザーがこのサイトにログオンすると、BMC Remedyforce のホームページに転送されます。ユーザーがログアウトするか、セッションがタイムアウトすると、このログインページが表示されます。

変更諮問委員会の設定

変更諮問委員会（CAB）は、変更マネージャと変更を承認し、変更の評価と優先度設定を支援する技術エキスパートで構成されます。BMC Remedyforce のシステム管理者は、CAB を設定できます。

次の手順では、CAB を設定する方法の概要を示します。

- 「サービスデスクの変更管理者」プロファイルから複製したプロファイルを使用してユーザーを作成します。技術エキスパートの場合は、ビジネス要件に適したプロファイルを選択します。
- キューを作成し、このキューに必要なユーザーを割り当てます。詳細は、「キューの設定」（111 ページ）を参照してください。

CAB ミーティングの前に、指定されたユーザーは CAB ミーティングで検討する必要がある変更リクエストをキューに割り当てることができます。すべての CAB メンバーは、ミーティング前またはミーティング中に変更リクエストにアクセスできます。

ユーザーのログイン履歴の表示

Salesforce 組織および BMC Remedyforce のすべてのユーザーの成功したログインおよび失敗したログインを表示できます。


▶ ユーザーのログイン履歴を表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックします。
- 3 表示されるメニューから、[ログイン履歴の表示] を選択します。

ログイン情報を CSV ファイルまたは GZIP ファイルにダウンロードすることもできます。詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?id=users_login_history.htm&siteLang=en_US を参照してください。

インシデントクライアントとして連絡先またはリードを使用


インシデントのクライアントとしてリードまたは連絡先を使用する場合は、システム管理者に問い合わせて次のことを確認してください。

- **「連絡先」フィールドまたは「リード」フィールドの追加**：「インシデント」フォームの右上隅にある**「レイアウトの編集」**リンクを使用してレイアウトをカスタマイズし、「インシデント」フォームに必要なフィールド（「連絡先」または「リード」）を追加します。
- **「ユーザー、リード、連絡先のいずれかを選択」認証規則の有効化**：「ユーザー、リード、連絡先のいずれかを選択」認証規則をアクティブにして、ユーザーが「クライアント ID」、「連絡先」、または「リード」のフィールドのいずれかからだけ値を選択するようにします。
- **「クライアント ID」フィールドのオプション化**：このアクションはシステム管理者だけが実行できます。インシデントフォームの**「レイアウトの編集」**をクリックします。「クライアントの詳細」セクションの**「クライアント ID」**フィールドでをクリックします。「フィールドプロパティ」ウィンドウの**「必須」**チェックボックスをオフにして、**「OK」**をクリックします。**「保存」**をクリックします。

「連絡先」ポップアップウィンドウへの詳細情報の追加

「連絡先」オブジェクトの**「カラム見出し」**フィールドセットのフィールドを追加したり削除したりして、「連絡先」ポップアップウィンドウのフィールドを表示または非表示にすることができます。

▶ 「連絡先」ポップアップウィンドウに詳細情報を追加するには

- 1 **「設定」 > 「カスタマイズ」 > 「連絡先」 > 「フィールドセット」**の順に選択します。
- 2 **「アクション」**カラムで、**「カラム見出し」**の横の**「編集」**をクリックします。
- 3 表示するフィールドを**「フィールドセットで使用」**リストにドラッグします。
- 4 (オプション) 「連絡先」ポップアップウィンドウでのフィールドの表示を停止するには、**「フィールドセットで使用」**リストで表示を停止するフィールドを選択し、をクリックします。
- 5 **「保存」**をクリックします。

「リード」ポップアップウィンドウのフィールドセットの作成

「インシデント」フォームまたは**「タスク」**フォームのリードについての詳細を表示するは、「リード」オブジェクトのフィールドセットを作成します。このフィールドセットにフィールドを追加して、リードに関する詳細を表示できます。

▶ 「リード」ポップアップウィンドウの新しいフィールドセットを作成するには

- 1 **「設定」 > 「カスタマイズ」 > 「リード」 > 「フィールドセット」**の順に選択します。
- 2 **「新規」**をクリックします。

- 3 [フィールドセットのラベル] フィールドに、ラベルを入力します。
- 4 [フィールドセットの名前] フィールドに「**LinkRecords**」と入力します。

注意

[フィールドセットの名前] フィールドには、「**LinkRecords**」と入力する必要があります。フィールドセットで設定されているフィールドだけが、[インシデント] フォームまたは [タスク] フォームの [リード] ポップアップに表示されます。

- 5 [使用場所] フィールドに、フィールドセットについての必要な説明を入力します。
- 6 [保存] をクリックします。

フィールドセットについての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?id=fields_about_field_sets.htm&siteLang=en_US を参照してください。

BMC Remedyforce のクライアントに対応したユーザーライセンス名の設定

デフォルトでは、次のユーザーライセンスに基づくプロファイルが、[ユーザーの管理] > [ユーザーの設定] の [デフォルトのクライアントプロファイル] ドロップダウンリストに表示されます。

- 顧客ポータルマネージャ
- 顧客ポータルマネージャカスタム
- 顧客ポータルマネージャ標準

BMC Remedyforce で新しいクライアントを作成するときのデフォルトとして設定するプロファイルは、[デフォルトのクライアントプロファイル] ドロップダウンリストから選択できます。

組織で使用するライセンス名が、顧客ポータルユーザーの [デフォルトのクライアントプロファイル] ドロップダウンリストに表示されていない場合は、必要なライセンス名を Salesforce のカスタム設定で追加して、BMC Remedyforce を設定します。

▶ BMC Remedyforce のポータルユーザーに対応した新しいライセンス名を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
- 3 [アクション] カラムで、[Remedyforce ポータルライセンス] 行の [管理] をクリックします。
- 4 [新規] をクリックします。
- 5 [名前] フィールドに、数値を入力します。
- 6 [値] フィールドに、顧客ポータルのライセンス名を入力します。

顧客ポータルのライセンス名は、Salesforce でユーザーライセンスとして参照されます。

注意

[シーケンス ID] フィールドは、空白のままにしておきます。

組織で使用するユーザーライセンス名を設定すると、そのライセンスに基づくプロフィールが、[ユーザーの管理] > [ユーザーの設定] ページの [デフォルトのクライアントプロフィール] ドロップダウンリストに表示されます。BMC Remedyforce で作成したクライアントユーザーのデフォルトとして設定するプロフィールを選択します。

パッケージのインストール時に、必要な権限がプロフィールに割り当てられていることを確認してください。

[<object> にサービスと CI をリンク] ウィンドウに表示されるカラムの設定

スタッフユーザーが [<object> にサービスと CI をリンク] ウィンドウで参照できるフィールドを [CIFields] フィールドセットのカラムとして追加する必要があります。

▶ [<object> にサービスと CI をリンク] ウィンドウに表示されるカラムを設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムの [基本要素] をクリックします。
- 3 [フィールドセット] セクションで、[CIFields] フィールドセットの [アクション] カラムにある [編集] をクリックします。
- 4 オブジェクトパレットから [フィールドセットで使用中] リストに、目的のフィールドをドラッグします。
- 5 [保存] をクリックします。

[新しいリンク] をクリックすると、ルックアップウィンドウに更新されたカラムが表示されます。

Chatter の有効化または無効化

Chatter フィードを使用する、Chatter 投稿を使用してレコードを作成するには、BMC Remedyforce と Salesforce 組織で Chatter を有効にする必要があります。

Salesforce 組織でユーザーが Chatter にアクセスできないようにするには、Chatter を無効にします。Salesforce 組織で Chatter を無効にした場合は、BMC Remedyforce で Chatter を無効にすることをお勧めします。Salesforce 組織で Chatter を無効にし、BMC Remedyforce では無効にしていない場合、ApexApplication エラー電子メールメッセージを受信する場合があります。

▶ Salesforce 組織で Chatter を無効にするには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [Chatter] > [Manage Your Chatter Settings (Chatter 設定の管理)] の順に選択します。
- 2 [編集] をクリックします。
- 3 [Chatter Settings (Chatter の設定)] セクションで、[有効化] チェックボックスをオフにします。

▶ BMC Remedyforce から Chatter を無効にするには

- 1 BMC Remedyforce ホームページで [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [Chatter] の順に選択します。
- 2 [Chatter の無効化] チェックボックスをオンにします。
- 3 [保存] をクリックします。

プロファイルの [Alignability] タブの可視性の設定

[Alignability] タブでは、ユーザーが Alignability プロセスモデルを表示できます。このモデルを使用すると、ユーザーが特定の状況で実行する必要のあるアクションについての詳細情報に簡単にすばやくアクセスできます。デフォルトでは、サービスデスクのスタッフとサービスデスク変更管理者のプロファイルに対して [Alignability] タブが表示されません。システム管理者は目的のプロファイルに対してこのタブを表示する必要があります。

注意

Salesforce 組織で拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの有効化を有効にしている場合、プロファイルの [Alignability] タブの可視性の設定手順が異なります。拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの使用についての詳細は、http://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=users_profiles_using_enhanced_ui.htm&language=en_US を参照してください。

▶ プロファイルの [Alignability] タブの可視性を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
- 3 目的のプロファイルの [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。

- 4 [タブの設定] セクションで、[Alignability] タブについて [デフォルトでオン] を選択します。
- 5 [保存] をクリックします。
- 6 (オプション) ユーザーが英語以外の言語のプロセasdキュメントをダウンロードできるようにするには、次の手順を実行します。
 - a [有効化された Visualforce ページへのアクセス] セクションで [編集] をクリックします。
 - b [使用可能な Visualforce ページ] リストで、[BMCServicedesk.APMProcDocLoader] を選択し、右矢印を使用して [有効な Visualforce ページ] リストに移動します。
 - c [保存] をクリックします。

[補足情報] セクションでの非アクティブなタスクの表示

インシデント、変更リクエスト、または問題レコードに関するタスクを [補足情報] セクションに表示する場合は、レコードに追加される非アクティブなタスクを表示するように BMC Remedyforce を設定できます。デフォルトでは、BMC Remedyforce の [補足情報] セクションに非アクティブなタスクは表示されません。

▶ [補足情報] セクションでインアクティブなタスクを表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
- 3 Remedyforce の設定の場合は、[アクション] カラムで [管理] をクリックします。
- 4 [インアクティブなタスクを [補足情報] に表示する] ドロップダウンリストで、[アクション] カラムの [編集] をクリックします。
- 5 [値] フィールドに、「TRUE」と入力します。
- 6 [保存] をクリックします。

[スタッフから選択] ウィンドウでのスタッフメンバーの表示

[スタッフから選択] ウィンドウにスタッフメンバーが表示されていない場合、スタッフメンバーの情報を編集する必要があります。

▶ [スタッフから選択] ウィンドウにスタッフメンバーを表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザーの追加と編集] を選択します。
- 3 スタッフメンバーの [アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 4 [BMC Remedyforce] セクションで、[サービスデスクのスタッフ] チェックボックスをオンにします。
- 5 [保存] をクリックします。

BMC Remedyforce でのロゴのカスタマイズ

自社ロゴの画像に置き換えて、BMC Remedyforce の左上セクションに表示されるロゴをカスタマイズできます。

▶ BMC Remedyforce の左上セクションに表示されるロゴをカスタマイズするには

- 1 [設定] > [作成] > [アプリケーション] の順に選択します。
- 2 BMC Remedyforce の横の [アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 3 [Choose the Image Source for the Custom App Logo (カスタムアプリケーションロゴに画像ソースを選択)] フィールドで、[Insert an Image (画像を挿入)] をクリックします。
- 4 必要なファイルを参照し、ファイル名をクリックします。
- 5 [保存] をクリックします。

Salesforce ページレイアウト用の Microsoft Internet Explorer の設定

Internet Explorer を使用して BMC Remedyforce Salesforce ページレイアウトにアクセスしている場合、次の 2 つのアクションに対応するように Internet Explorer を設定する必要があります。

- ポップアップウィンドウ (301 ページ)
- 更新済みレコード (302 ページ)

ポップアップウィンドウ

Internet Explorer の設定を行い、BMC Remedyforce で正しくポップアップを処理できるようにする必要があります。

▶ ポップアップウィンドウを設定するには

- 1 Internet Explorer のブラウザウィンドウの [ツール] メニューで、[インターネットオプション] をクリックします。
- 2 [タブ] セクションで、[設定] をクリックします。
- 3 [タブブラウズの設定] ウィンドウの [ポップアップの発生時] セクションで、[ポップアップを開く方法を Internet Explorer で自動的に判定する] を選択します。
- 4 [他のプログラムのリンクを開く方法] セクションで、[現在のタブまたはウィンドウ] を選択します。
- 5 [OK] をクリックします。

更新済みレコード

レコードを更新するポップアップウィンドウでアクションを実行した後、更新済みレコードが新しいタブに表示されます。更新済みレコードが同じタブに表示されるように Internet Explorer を設定する必要があります。たとえば、レコードは変更リクエストをインシデントにリンクした後に更新されます。更新済みインシデントレコードをリンクされている変更リクエストと同じタブで表示するには、Internet Explorer ブラウザを設定する必要があります。

▶ 更新済みレコードを同じタブで表示するように Internet Explorer を設定するには

- 1 Internet Explorer のブラウザウィンドウの [ツール] メニューで、[インターネット オプション] をクリックします。
- 2 [セキュリティ] タブをクリックします。
- 3 [このゾーンのセキュリティのレベル] セクションで、[レベルのカスタマイズ] をクリックします。
- 4 [その他] リストの [異なるドメイン間のウィンドウとフレームの移動] オプションで、[有効にする] を選択します。
- 5 [OK] をクリックします。

デフォルト表示タブの設定

システム管理者の場合、[概要] タブがデフォルトタブです。ただし、アプリケーションに慣れたら、希望のタブをデフォルトタブに設定できます。

▶ デフォルト表示タブを設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [アプリケーション] の順に選択します。
- 2 BMC Remedyforce の [アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 3 [デフォルト表示タブ] リストから、設定するタブを選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

ルックアップのページに表示されるレコード数の指定

ルックアップの各ページに表示するレコード数を指定できます。

▶ ルックアップのページに表示されるレコード数を指定するには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [検索] > [検索設定] の順に移動します。
- 2 [更新するオブジェクト] ドロップダウンリストで、1 ページに表示するレコード数を更新するオブジェクトを選択します。
- 3 [選択したオブジェクトのページあたりの結果数] フィールドに、1 ページに表示するレコード数を入力します。

- 4 (オプション) ページネーション、並べ替え、表示するレコード数の各機能を使用する場合は、目的のオブジェクトの **〔拡張ルックアップ〕** チェックボックスをオンにします。

ページネーション機能は **〔インシデント〕**、**〔タスク〕**、**〔変更リクエスト〕**、**〔ブロードキャスト〕**、**〔リリース〕**、および **〔問題〕** ルックアップフィールドで使用できます。

- 5 **〔保存〕** をクリックします。

〔検索〕 テキストボックスに文字を入力しなかった場合は、最近使用した上位 20 個の項目のリストが表示されます。

Salesforce ページレイアウトでのルックアップの使用および検索

検索文字列を入力しないでルックアップアイコンをクリックすると、**〔ルックアップ〕** ウィンドウが開き、最近アクセスしたレコードが表示されます。すべてのレコードが **〔ルックアップ〕** に表示されるわけではありません。パフォーマンスを高め、データ検索時間を短縮するために、最近アクセスしたレコードが表示されます。すべてのレコードを表示するには、**〔すべての結果を表示〕** リンクをクリックします。

次の表に、ルックアップに関する追加情報を示します。

| 情報のタイプ | リンク |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ルックアップのタイプ ■ ルックアップの自動完了 ■ 標準ルックアップおよび拡張ルックアップを使用するためのヒント | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_lookupdialog.htm |
| 拡張ルックアップの有効化 | http://na12.salesforce.com/help/doc/en/search_enhanced_lookup_enable.htm |
| ルックアップの自動完了の有効化 | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_enhanced_lookup_enable_autocomplete.htm |

| 情報のタイプ | リンク |
|---|---|
| <p>標準ルックアップまたは拡張ルックアップで検索する場合にマッチングで使用するフィールドのリスト。</p> <p>デフォルトでは、カスタムフィールドの「名前」フィールドのみが検索されます。カスタムオブジェクトの他のフィールドに検索範囲を広げるには、目的のカスタムオブジェクトに次のアクションを実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 「設定」 > 「作成」 > 「オブジェクト」 の順に移動します。 2 「カスタムオブジェクト」 ページで < カスタムオブジェクト名 > をクリックします。 3 「検索レイアウト」 セクションで 「編集」 をクリックし、ルックアップフィルタフィールドのレイアウトをおこないます。 4 「使用可能なフィールド」 ドロップダウンリストで、ルックアップで検索するフィールドを選択します。 5 選択したフィールドを 「選択したフィールド」 リストに移動するには、右向き矢印キーをクリックします。 6 「保存」 をクリックします。 <p>ルックアップに 「フィルタの表示」 「フィルタの非表示」 リンクが表示されます。このリンクを使用すると、選択したフィールドを基準としてフィルタリングできます。</p> | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_fields.htm#LookupSearchFields |
| Salesforce での検索の概要 | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_overview.htm |
| Salesforce での検索方法 | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_how_search_works.htm |
| Salesforce での検索のヒント | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_unified_records.htm |
| 検索の詳細設定 | https://help.salesforce.com/help/doc/en/search_unified_refine.htm |

オプションのルックアップフィルタでアクティブレコードを選択するように設定

「ルックアップ」 ウィンドウを使用すると、特定のレコードを検索できます。ルックアップアイコンをクリックすると、別のウィンドウにアクティブレコードのリストが表示されます。

「ステータス」 フィールドを除くすべてのルックアップフィールドは、オプションフィルタです。ルックアップフィルタについての詳細は、https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=fields_lookup_filters.htm&language=en_US を参照してください。

フィールドにオプションのルックアップフィルタが設定されている場合、ルックアップダイアログボックスに最初に表示されるのはルックアップフィルタ基準と一致する値のみです。ただし、ルックアップダイアログボックスの 「すべての検索を表示」 リンクをクリックすると、フィルタを削除し、このルックアップフィールドに対する検索結果をすべて表示することができます。

〔カテゴリ〕 および 〔テンプレート〕 ルックアップでは、アクティブでないレコードを選択して 〔保存〕 をクリックすると、エラーメッセージが表示されます。

それ以外のすべてのオプションルックアップフィルタでは、アクティブでない値を保存しようとしても、エラーメッセージは表示されません。ただし、ユーザーがオブジェクトに対して必ずアクティブレコードを選択するように設定する場合は、オブジェクトのこのフィールドに認証規則を追加する必要があります。

たとえば、〔緊急度〕 フィールドの認証規則を作成する場合は、次の手順を実行します。

- 1 〔設定〕 > 〔作成〕 > 〔オブジェクト〕 の順に移動します。
- 2 〔インシデント〕 をクリックします。
- 3 〔認証規則〕 セクションで、〔新規〕 をクリックします。
- 4 〔エラー条件式〕 エディタで、次の値が設定されていることを確認します。
`BMCServiceDesk__FKUrgency__r.BMCServiceDesk__inactive__c`
 ここで、BMCServiceDesk は組織のネームスペースです。
- 5 〔エラーメッセージ〕 フィールドに、「アクティブな優先度を選択してください」と入力します。
- 6 〔アクティブ〕 チェックボックスをオンにして 〔保存〕 をクリックします。

管理者以外のユーザーがインシデントレコードを承認できるようにする

管理者以外のユーザーがインシデントレコードを承認できるようにするには、ワークフローの承認プロセスの設定を変更する必要があります。

▶ 管理者以外のユーザーがインシデントを承認できるようにするには

- 1 BMC Remedyforce に管理者ユーザーとしてログオンします。
- 2 〔設定〕 > 〔作成〕 > 〔ワークフローと承認〕 > 〔承認プロセス〕 の順に選択します。
- 3 〔承認プロセスを管理するオブジェクト〕 ピックリストから 〔インシデント〕 を選択します。
- 4 〔Active Approval Processes〕 セクションで、設定する承認プロセス名をクリックします。
- 5 〔Record Lock〕 の横にある 〔Final Approval [アクション]〕 セクションで、〔編集〕 をクリックします。
- 6 〔Unlock the record for editing〕 チェックボックスをオンにします。
- 7 〔保存〕 をクリックします。

ホームページの左側バーのコンポーネントへのドキュメンテーションの追加

次のドキュメントのリストは、左側バーのコンポーネントに表示できます。

- リリースノート
- インストールと設定ガイド
- アップグレードガイド
- 管理者ガイド
- アナリスト向けユーザーガイド
- セルフサービスクライアント向けユーザーガイド

デフォルトでは、これらのドキュメントは使用できません。これらのドキュメントをユーザーに表示するには、適切なホームページレイアウトを該当するユーザープロファイルに割り当てする必要があります。

▶ ホームページの左側のコンポーネントにドキュメンテーションを追加するには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [ホーム] > [ホームページレイアウト] の順に選択します。
- 2 [ページレイアウトの割り当て] をクリックします。
- 3 [割り当ての編集] をクリックします。
- 4 該当するプロファイルについて、リストから **[Remedyforce ホーム]** を選択します。
- 5 [保存] をクリックします。

ユーザーがブロードキャストをフォローできるようにする

ユーザーがブロードキャストをフォローできるようにするには、[ブロードキャスト] オブジェクトを追跡するフィールドを有効にする必要があります。

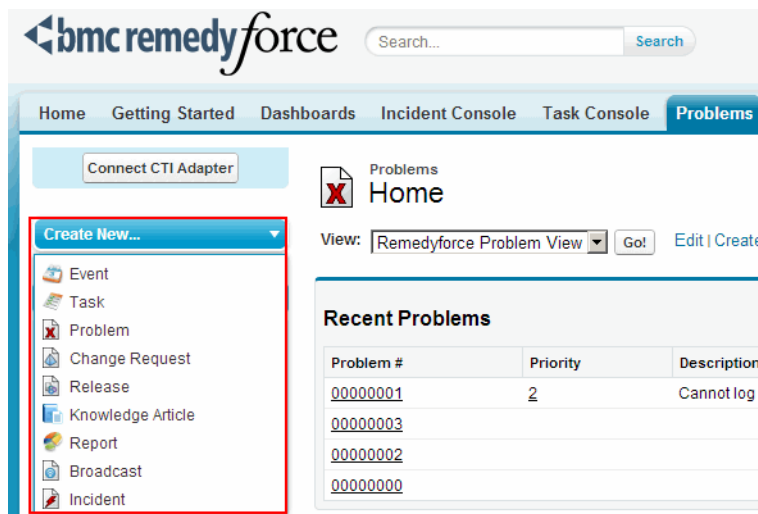
▶ ユーザーがブロードキャストをフォローできるようにするには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [Chatter] > [フィード追跡] の順に選択します。
- 2 オブジェクトのリストから、[ブロードキャスト] を選択します。
- 3 [フィード追跡の有効化] チェックボックスをオンにします。
- 4 [保存] をクリックします。

また、Salesforce 組織と Remedyforce でも Chatter を有効にします。詳細は、「Chatter の設定」(176 ページ) および「Chatter の有効化または無効化」(299 ページ) を参照してください。

新規レコード作成のためのショートカットの設定

ユーザーがアクセス可能なすべてのオブジェクトのレコードを作成するためのリンクを「Create New（新規作成）」ボタンに追加できます。次の図に、UI の「Create New（新規作成）」ボタンを示します。



これらのリンクを使用すると、あるオブジェクトのレコードの作成時に、そのオブジェクトのタブに移動する必要がなくなります。ユーザーがアクセスできるオブジェクトへのリンクがこのボタン内に表示されます。[インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブを使用している場合、インシデントオブジェクトとタスクオブジェクトの Salesforce ページレイアウトが表示されます。

「Create New（新規作成）」ボタンを追加するには、Salesforce でカスタムホームページレイアウトを作成し、そのレイアウトをサービスデスクスタッフプロフィールに割り当てます。

▶ レコードを新規作成するためのショートカットを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロフィール] を選択します。
- 3 [プロフィール] ページで、サービスデスクスタッフプロフィールの [アクション] 列で [編集] をクリックします。
- 4 [General User Permissions（一般ユーザー権限）] セクションで、[Edit Events（イベントの編集）] チェックボックスと [Edit Tasks（タスクの編集）] チェックボックスをオフにして、[Show Custom Sidebar On All Pages（すべてのページのカスタムサイドバーを表示）] チェックボックスをオンにします。
- 5 [保存] をクリックします。
- 6 ホームページレイアウトを作成してサービスデスクスタッフプロフィールに割り当てるには、次の手順に従ってください。
 - a [設定] > [カスタマイズ] > [ホーム] > [ホームページレイアウト] の順に選択します。

- b [ホームページレイアウト] ページで、[Remedyforce Home ホーム] をクリックします。
- c [複製] をクリックします。
- d [Custom Home Page (カスタムホームページ)] フィールドに名前 (「Remedyforce スタッフ」など) を入力してから、[保存] をクリックします。
- e [Edit Home Layout (ホームレイアウトの編集)] ページで [Select Wide Components to Show (表示するワイドコンポーネントの選択)] セクションで、[タスク] および [カレンダー] チェックボックスをオフにして、[Dashboard Snapshot (ダッシュボードスナップショット)] チェックボックスをオンにします。
- f [表示するナローコンポーネントの選択] セクションで、[Portal Sidebar Search (ポータルサイドバー検索)] および [BMC Remedyforce] チェックボックスをオフにします。

[BMC Remedyforce] チェックボックスをオフにしておけるのは、このチェックボックスには BMC Remedyforce とドキュメンテーションに関連するリンクがあるためです。
- g [表示するナローコンポーネントの選択] セクションで、[Remedyforce の検索] および [Create New (新規作成)] チェックボックスがオンになっていることを確認し、[次へ] をクリックします。
- h [手順 2.Order the components (コンポーネントの整理)] ページで、[Save & Assign (保存して割り当て)] をクリックします。
- i [Home Page Layout Assignment (ホームページレイアウトの割り当て)] ページで、サービスデスクスタッフプロファイルに対して作成したホームページレイアウト (「Remedyforce スタッフ」) を選択します。
- j [保存] をクリックします。

このサービスデスクスタッフプロファイルに属するスタッフメンバーがログオンすると、そのメンバーは [Create New (新規作成)] ボタンで必要なリンクをクリックしてレコードを作成できるようになります。

[すべての Tasks Closed Controller] フィールドの使用

[すべての Tasks Closed Controller] フィールドはシステムフィールドで、レコード (インシデント、変更リクエスト、問題) にリンクしているすべてのタスクが完了すると有効になります。システムフィールドとはコードで使用するフィールドのことで、フォームのレイアウト上に表示しないようにする必要があります。このフィールドはコードにより有効になり、次のワークフローで使用されます。

- 変更リクエストにリンクされた最後のタスクが終了した場合に変更リクエストオーナーに通知
- インシデントにリンクされた最後のタスクが終了した場合にインシデントオーナーに通知
- 問題にリンクされた最後のタスクが終了した場合に問題オーナーに通知

レコードにリンクされたすべてのタスクが終了した時点で、レコードの所有者に電子メールメッセージが送信されます。同様に、必要に応じてこのフィールドをトリガーやワークフローなどで使用することもできます。

承認待ちのインシデントにユーザーがメモを追加できるようにする

インシデントが承認のために送信されると、そのインシデントのレコードがロックされ、クライアントおよびスタッフユーザーはそのインシデントにメモを追加できなくなります。これは、インシデント履歴のデフォルトの共有設定では履歴レコードの作成にはインシデントに対する書き込み権限が必須となっているためです。インシデントが承認のために送信された時点では、ユーザーにはインシデントに対する書き込み権限がなく、そのインシデントにメモを追加することができません。

▶ 承認待ちのインシデントにユーザーがメモを追加できるようにするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] > [インシデント履歴] の順に移動します。
- 2 [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[インシデント] をクリックします。
- 3 [編集] をクリックします。
- 4 [Master-Details Options (マスター - 詳細オプション)] セクションで、[Read Only: Allows users with at least Read access to the Master record to create, edit, or delete related Detail records (読み取り専用: 関連する詳細レコードの作成、編集、削除のためマスターレコードに対する読み取り以上の権限があるユーザーを許可する)] オプションを選択します。
- 5 [保存] をクリックします。

ナレッジ記事の構成

ここでは、ナレッジ記事に関する構成について説明します。

次のセクションで構成されています。

- カスタム評価の追加 (310 ページ)
- ユーザーがナレッジ記事を公開、公開終了、またはチェックアウトできるようにする (310 ページ)
- ユーザーが公開されたナレッジ記事を編集のためにチェックアウトできるようにする (310 ページ)
- ナレッジ記事にリンクされた変更リクエストおよび問題の表示 (311 ページ)
- BMC Remedyforce ナレッジ記事の権限の付与 (312 ページ)

カスタム評価の追加

ビジネス要件のカスタム評価を追加して、ナレッジ記事の評価できます。

▶ カスタム評価を追加するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] > [ナレッジ-フィードバック] の順に移動します。
- 2 [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[評価] をクリックします。
- 3 [ピクリストの値] セクションで [新規作成] をクリックします。
- 4 値を入力して、[保存] をクリックします。

ユーザーがナレッジ記事を公開、公開終了、またはチェックアウトできるようにする

ユーザーがナレッジ記事を公開、公開終了、またはチェックアウトできるようにするには、Remedyforce ナレッジユーザーの権限をユーザーに付与する必要があります。

▶ ユーザーがナレッジ記事を公開、公開終了、またはチェックアウトできるようにするには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [ユーザーの追加と編集] を選択します。
- 3 該当するユーザーの、[アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 4 [追加情報] セクションで、[Remedyforce ナレッジユーザー] チェックボックスをオンにします。
- 5 [保存] をクリックします。


ユーザーが公開されたナレッジ記事を編集のためにチェックアウトできるようにする

他のユーザーに対して公開済みのコンテンツの表示を継続しながら、ユーザーが公開されたナレッジ記事を編集のためにチェックアウトできるようにするには、[チェックアウト] ボタンをナレッジ記事のページに追加する必要があります。特定の記事タイプに対してチェックアウト機能を設定するには、ナレッジ記事オブジェクトの対応するページレイアウトを編集する必要があります。たとえば、FAQ 記事タイプに対してチェックアウト機能を設定するには、ナレッジ記事オブジェクトの FAQ ページレイアウトを編集する必要があります。

注意

公開されたナレッジ記事をチェックアウトして更新するには、ユーザーが Remedyforce ナレッジユーザーの権限を持っている必要があります。詳細は、「ユーザーがナレッジ記事を公開、公開終了、またはチェックアウトできるようにする」(310 ページ) を参照してください。

▶ ユーザーが公開されたナレッジ記事を編集のためにチェックアウトできるようにするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] > [ナレッジ記事] の順に移動します。
- 2 [ページレイアウト] セクションの [アクション] カラムで、チェックアウト機能を追加するページレイアウトに対する [編集] をクリックします。
- 3 チェックアウト機能に対して新しいセクションを追加するには、次の手順を実行します。
 - a パレットの左カラムで [フィールド] をクリックします。
 - b [セクション] を選択して、ナレッジ記事のページの適切な位置までドラッグします。
 - c [Section Name (セクション名)] で、「記事のチェックアウト」のようなセクションの適切な名前を入力します。
 - d 適切なセクションレイアウトとタブの順序を選択し、[OK] をクリックします。
- 4 パレットの左カラムで [Visualforce ページ] をクリックします。
- 5 [KM_ActionToolBar] を選択して、ナレッジ記事のページの適切な位置までドラッグします。
- 6 [KM_ActionToolBar] ページのサイズを設定するには、次のアクションを実行します。
 - a [KM_ActionToolBar] ページに対して、 をクリックします。
 - b [Visualforce Page Properties (Visualforce ページのプロパティ)] ウィンドウの [Height (in pixels) (高さ (ピクセル))] フィールドに、「100」と入力します。
- 7 [保存] をクリックします。
- 8 チェックアウト機能を追加する各ページレイアウトに対して手順2～手順7を繰り返します。

ナレッジ記事にリンクされた変更リクエストおよび問題の表示

ナレッジ記事にリンクされた変更リクエストおよび問題を示す関連リストは、ナレッジ記事の詳細ページに表示されるよう設定できます。ナレッジ記事のレイアウトを編集して、関連する [リンクされた変更リクエスト] および [リンクされた問題] ドロップダウンリストを表示する必要があります。

▶ ナレッジ記事にリンクされた変更リクエストおよび問題を表示するには

- 1 [ナレッジ記事] タブをクリックします。
- 2 いずれかのナレッジ記事をクリックします。
- 3 [Edit layout (レイアウトの編集)] をクリックします。
- 4 パレットの左カラムで [関連リスト] をクリックします。
- 5 ページの目的の場所に [リンクされた変更リクエスト] をドラッグします。
- 6 ページの目的の場所に [リンクされた問題] をドラッグします。
- 7 [保存] をクリックします。

BMC Remedyforce ナレッジ記事の権限の付与

デフォルトでは、「サービスデスクのスタッフ」および「サービスデスクの変更管理者」の各プロファイルのユーザーがナレッジ記事を作成できます。ただし、必要なプロファイルに権限を割り当てることで、それらのプロファイルのユーザーがナレッジ記事を作成、編集、削除のいずれかを実行できるようになります。

プロファイルのユーザーがナレッジ記事を作成、表示、編集、削除できるようにするには、次のカスタムオブジェクトについて必要な権限を付与します。

- ナレッジ記事
- ナレッジ記事表示
- ナレッジ - フィードバック
- ナレッジインシデントリンク

▶ BMC Remedyforce ナレッジ記事の権限を付与するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ユーザーの管理]** タイルをクリックし、メニューから **[プロファイル]** を選択します。
- 3 必要なプロファイルについて **[編集]** をクリックします。
- 4 **[カスタムオブジェクトの権限]** セクションで、プロファイルに対して必要なアクセス権を選択します。
- 5 **[保存]** をクリックします。

BMC Remedyforce のローカライズ

ここでは、BMC Remedyforce をローカライズする方法について説明します。次のトピックについて説明します。

- ローカライズされたバージョンの BMC Remedyforce の使用 (313 ページ)
- 廃止されたラベルの識別 (314 ページ)
- ローカライズできないアイテム (314 ページ)
- 翻訳者の割り当て (317 ページ)
- UI ラベルのマッピングについて (317 ページ)
- フォームのローカライズ (318 ページ)
- 補足情報のローカライズ (319 ページ)
- サイドバーのローカライズ (320 ページ)
- クイックビューのローカライズ (320 ページ)
- 構成アイテムエクスプローラのローカライズ (320 ページ)
- エラーメッセージのローカライズ (321 ページ)
- 言語の変更 (321 ページ)

- フィールドラベルのローカライズ (321 ページ)
- カスタムラベルのローカライズ (322 ページ)
- オブジェクトラベルのローカライズ (323 ページ)
- セルフサービスのローカライズ (323 ページ)
- 翻訳ファイルのエクスポート (324 ページ)
- 翻訳ファイルのインポート (325 ページ)

ローカライズされたバージョンの BMC Remedyforce の使用

BMC Remedyforce は、次の言語で使用できます。

- 日本語
- フランス語
- スペイン語
- ドイツ語

ローカライズされたバージョンの BMC Remedyforce を使用するには、次のものを有効にする必要があります。

- トランスレーションワークベンチ (313 ページ)
- 言語 (314 ページ)

トランスレーションワークベンチ

ローカライズされた BMC Remedyforce を組織で使用する場合は、最初に Salesforce でトランスレーションワークベンチを有効にする必要があります。

▶ トランスレーションワークベンチを有効にするには

- 1 [設定] > [トランスレーションワークベンチ] > [翻訳設定] の順に選択します。
- 2 トランスレーションワークベンチのページで、[有効化] をクリックします。

トランスレーションワークベンチがすでに組織で有効化されている場合は、ページの末尾に「トランスレーションワークベンチが現在組織に対して有効になっています。無効にするには、[無効にする] ボタンをクリックしてください。」というメッセージが表示されます。

注意

デフォルトでは、システム管理者プロファイルの [翻訳の管理] 権限は有効になっており、カスタムプロファイルでのみ編集できます。特定の管理者に対してのみトランスレーションワークベンチを有効/無効にしたり、管理を許可したりするには、新しいプロファイルを作成する必要があります。新しいプロファイルは、システム管理者プロファイルから複製して [翻訳の管理] 権限を無効にすることで作成できます。

詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customize_wbench.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

言語

ローカライズされたバージョンの BMC Remedyforce を使用するには、Salesforce で言語を有効にする必要があります。たとえば、フランス語で BMC Remedyforce を使用する場合は、フランス語を有効にする必要があります。言語の有効化は、変更リクエストの変更タイプなど、データタイプピックリストのフィールドが正しくローカライズされるために必要です。

▶ 言語を有効化するには

- 1 [設定] > [トランスレーションワークベンチ] > [翻訳設定] の順に選択します。
- 2 [アクション] カラムで、有効化する言語の横にある [編集] をクリックします。
- 3 [言語] セクションで、[アクティブ] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

廃止されたラベルの識別

廃止された UI ラベルは、カスタムラベルにマッピングされています。これらのカスタムラベル値には、先頭に [Deprecated_] という文字列が付いています。廃止されたラベルは、BMC Remedyforce を使用したカスタム開発には一切使用しないでください。

ローカライズできないアイテム

次に挙げる BMC Remedyforce のアイテムは、トランスレーションワークベンチおよびカスタムラベルを使用してローカライズすることはできません。

- 電子メールテンプレート：電子メールテンプレートは、ログオンしているユーザーの言語に応じてローカライズすることはできません。ただし、必要に応じて電子メールテンプレートをカスタマイズすることができます。詳細は、「電子メールテンプレートのカスタマイズ」(315 ページ) を参照してください。
- すべてのレポートの名前：レポートプロパティは、ログオンしているユーザーの言語に応じてローカライズすることはできません。ただし、必要に応じてレポートプロパティをカスタマイズすることができます。詳細は、「レポートプロパティのカスタマイズ」(315 ページ) を参照してください。
- クイックビューの名前：クイックビューは、ログオンしているユーザーの言語に応じてローカライズすることはできません。ただし、クイックビュー名の変更は可能です。詳細は、「クイックビュー名の変更」(316 ページ) を参照してください。
- ステータス：ステータスは、ログオンしているユーザーの言語に応じてローカライズすることはできません。ただし、ステータス名の変更は可能です。詳細は、「ステータスの変更」(316 ページ) を参照してください。
- 標準の Salesforce プロファイル名：[ナビゲータの割り当て] ページに表示される標準の Salesforce プロファイル名は、翻訳できません。
- オンラインヘルプ

電子メールテンプレートのカスタマイズ

電子メールテンプレートは、すべてのユーザーに対する同一の設定が可能です。電子メールテンプレートは、ログオンしているユーザーの言語にローカライズすることはできません。

▶ 電子メールテンプレートをカスタマイズするには

- 1 自分の Salesforce.com 組織をホストするサーバーを特定するには、Salesforce.com の URL を確認します。
たとえば、na7 Salesforce.com サーバーが自分の Salesforce.com の組織をホストしている場合は、Salesforce.com の URL は <https://na7.salesforce.com/home/home.jsp> です。
ap1 Salesforce.com サーバーが自分の Salesforce.com の組織をホストしている場合は、Salesforce.com の URL は <https://ap1.salesforce.com/home/home.jsp> です。
- 2 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 3 **[ホーム]** ページで、**[電子メールの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[電子メールテンプレート]** を選択します。
- 4 **[フォルダ]** ドロップダウンリストから、**[BMC ServiceDesk Email Templates]** を選択します。
Salesforce.com の組織を開始した時期によっては、**[フォルダ]** ドロップダウンリストには、**[BMC ServiceDesk Email Templates]** ではなく **[SDE Emails]** と表示される場合があります。**[フォルダ]** ドロップダウンリストに **[SDE Emails]** と表示されている場合は、**[SDE Emails]** を選択します。
- 5 カスタマイズする電子メールテンプレートについて、**[アクション]** カラムの **[編集]** をクリックします。
- 6 **[電子メールテンプレートの編集]** セクションで、電子メールテンプレートの情報を変更します。
- 7 **[保存]** をクリックします。

レポートプロパティのカスタマイズ

レポートプロパティは、すべてのユーザーに対する同一の設定が可能です。レポートプロパティは、ログオンしているユーザーの言語にローカライズすることはできません。

▶ レポートプロパティをカスタマイズするには

- 1 **[ホーム]** タブをクリックします。
- 2 **[レポート]** タブをクリックします。
- 3 **[フォルダ]** ドロップダウンリストから、**[BMC Remedyforce]** または目的のフォルダを選択します。
- 4 プロパティをカスタマイズするレポートをクリックします。

- 5 [カスタマイズ] をクリックして、[レポートプロパティ] をクリックします。
- 6 [レポートプロパティ] ダイアログボックスで、レポート名、説明、フォルダなどを更新します。
- 7 [保存] をクリックします。

クイックビュー名の変更

クイックビュー名は変更が可能ですが、言語設定が異なる場合でも、すべてのユーザーに対して同一に表示されます。

▶ クイックビュー名を変更するには

- 1 [Remedyforce ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [カタログ] をクリックします。
- 3 変更するクイックビューを選択します。
- 4 [編集] をクリックします。
- 5 [次へ] をクリックします。
- 6 クイックビューの名前を変更します。
- 7 [次へ] をクリックします。
- 8 [保存] をクリックします。

ステータスの変更

ステータスは変更が可能ですが、すべてのユーザーに対して同一に表示され、各ユーザーの言語設定に応じた変更はできません。ステータス名は、セルフサービスでも表示されます。

▶ ステータスを変更するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[アプリケーションの設定] タイルをクリックし、メニューから [ステータス] を選択します。
- 3 変更するステータスをクリックします。
- 4 [ステータス] フィールドで、ステータス名を変更します。
- 5 [保存] をクリックします。

翻訳者の割り当て

BMC Remedyforce をローカライズしている言語の翻訳者を割り当て、これらの翻訳者に正しい権限を割り当てることができます。

▶ 翻訳者を割り当てるには

- 1 [設定] > [トランスレーションワークベンチ] > [翻訳設定] の順に選択します。
- 2 [アクション] カラムで、翻訳者を割り当てる言語の横にある [編集] をクリックします。
- 3 [この言語の翻訳者を特定する] セクションで、[使用可能] ドロップダウンリストから翻訳者を選択して [追加] をクリックします。

追加するメンバーが表示されない場合は、検索ボックスにキーワードを入力して [検索] をクリックします。

重要

翻訳者がローカライズ作業をおこなえるように、すべての翻訳者に [設定・定義を参照する] 権限が割り当てられていることを確認してください。ユーザーが翻訳作業をおこなえるのは、そのユーザーに割り当てられている言語だけです。

- 4 [保存] をクリックします。

詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=adding_and_editing_translated_languages.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

UI ラベルのマッピングについて

BMC Remedyforce では、ローカライズが可能な UI ラベルは、次のいずれかのラベルにマッピングされています。

- フィールドラベル
- カスタムラベル
- オブジェクトラベル

注意

[<BLANK>] フィールドを使用してコンソールフォームの 2 つのフィールド間のスペースを管理するには、ラベルが [<BLANK>] のフィールドが他の言語に翻訳されていないことを確認してください。

フィールドラベルにマッピングされているフォームの UI ラベルは、トランスレーションワークベンチでは同じ名前が表示されます。ただし、カスタムラベルにマッピングされている UI ラベルには、わかりやすいキーワードが先頭に付けられており（プレフィックス）、カスタムラベルを識別するのに役立ちます。

次の表に、カスタムラベルのプレフィックスのリストを示します。

| アイテム | プレフィックス |
|---------|-------------------|
| 構成アイテム | CI_ |
| 補足情報 | Supporting_ |
| ツールチップ | Tooltip_ |
| ステージの進行 | StageProgression_ |
| ナビゲータ | Navigator_ |
| 廃止済み | [Deprecated_] |

オブジェクト名（単数形および複数形の両方）は、オブジェクトラベルにマッピングされています。たとえば、[インシデント] フォームのタイトルは、複数形のオブジェクトラベルにマッピングされています。オブジェクトラベルのローカライズについての詳細は、「オブジェクトラベルのローカライズ」（323 ページ）を参照してください。

デフォルトでは、フォームの標準フィールドは、ログオンしているユーザーに割り当てられている言語にローカライズされます。

フォームのローカライズ

ここでは、フォームで使用されているマッピングについて説明し、フォームをローカライズする場合に従うことが推奨されるベストプラクティスを示します。

フォームでの UI ラベルのマッピングの識別

[インシデント] フォームなどのフォームに表示されるフィールドラベルにマッピングされている UI ラベルは、トランスレーションワークベンチでは同じ名前で表現されます。トランスレーションワークベンチを使用したローカライズについての詳細は、「フィールドラベルのローカライズ」（321 ページ）を参照してください。

フォームの右側に表示されるセクションのタイトルは、カスタムラベルにマッピングされています。これらのセクションのフィールドは標準フィールドであり、デフォルトでは、ログオンしているユーザーに割り当てられている言語にローカライズされます。

アプリケーションで表示されるツールチップは、フィールドラベルとカスタムラベルの両方にマッピングされています。カスタムラベルにマッピングされているツールチップは、カスタムラベルの詳細ページでローカライズできます。カスタムラベルのローカライズについての詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」（322 ページ）を参照してください。

[未完了]、[承認済み]、[完了] など、ステージの進行を表す値は、カスタムラベルにマッピングされています。このようなステージの進行を表すカスタムラベルの先頭には、「StageProgression_」という文字列が付いています。ステージの進行カスタムラベルをローカライズするには、「カスタムラベルのローカライズ」（322 ページ）を参照してください。

ベストプラクティス

ここでは、フォームのローカライズについて BMC が推奨するベストプラクティスを示します。

- 1 [インシデント]、[ブロードキャスト]、[タスク] など、オブジェクトラベルにマッピングされている UI ラベルは、すべてローカライズします。詳細は、「オブジェクトラベルのローカライズ」(323 ページ) を参照してください。
- 2 フィールドラベルにマッピングされている UI ラベルをローカライズします。このようなフィールドラベルのローカライズには、トランスレーションワークベンチを使用します。詳細は、「フィールドラベルのローカライズ」(321 ページ) を参照してください。
- 3 フィールドラベルにマッピングされているツールチップをすべて特定し、それらのツールチップをトランスレーションワークベンチを使用してローカライズします。詳細は、「フィールドラベルのローカライズ」(321 ページ) を参照してください。
- 4 カスタムラベルにマッピングされている UI ラベルをローカライズします。詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

注意

BMC Remedyforce を複数の言語に翻訳すると、グローバル検索とナレッジベースの機能が制限されます。BMC Remedyforce は、すべてのスタッフメンバーに対して、1 つの言語に翻訳してください。

【クライアント】 ページおよび【アカウント】 ページのローカライズ

【クライアント】 ページおよび【アカウント】 ページの UI ラベルは、カスタムラベルにマッピングされています。カスタムラベルのローカライズについての詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

補足情報のローカライズ

補足情報の UI ラベルの多くはカスタムラベルにマッピングされており、先頭に「Supporting_」という文字列が付きます。たとえば、[監査] の UI ラベルは、Supporting_Auditing にマッピングされています。

【補足情報】 セクションで使用されているタブ名は、カスタムラベルにマッピングされています。これらの各タブに表示される表で使用されているカラム名は、フィールドラベルにマッピングされているか、カラム名自体が標準フィールドになっています。たとえば、[インシデント] ページの【補足情報】 セクションに表示される【履歴】 タブは、カスタムラベルにマッピングされています。ただし、【履歴】 タブに表示される【日付と時刻】 というカラム名は標準フィールドです。デフォルトでは、標準フィールドは、ログオンしているユーザーに割り当てられている言語にローカライズされます。

フィールドラベルにマッピングされている【補足情報】 の UI ラベルをローカライズするには、「フィールドラベルのローカライズ」(321 ページ) を参照してください。カスタムラベルにマッピングされている【補足情報】 の UI ラベルをローカライズするには、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

サイドバーのローカライズ

[アクション項目]、[ブロードキャスト]、[検索]、[世界時間]、[Chatter グループ]、[上位のリクエスト] など、サイドバーで利用できるポートレットのポートレットタイトルは、カスタムラベルにマッピングされています。これらのラベルは、カスタムラベルの詳細ページでローカライズします。カスタムラベルのローカライズについての詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

注意

[ブロードキャスト] ポートレットタイトルのみ、複数形のオブジェクトラベルにマッピングされています。

[アクション項目] ポートレットで使用されている UI ラベルは、複数形のオブジェクトラベルにマッピングされています。オブジェクトラベルのローカライズについての詳細は、「オブジェクトラベルのローカライズ」(323 ページ) を参照してください。

クイックビューのローカライズ

クイックビューでは、グリッドの UI ラベルはフィールドラベルにマッピングされています。フィールドラベルのローカライズについての詳細は、「フィールドラベルのローカライズ」(321 ページ) を参照してください。クイックビューウィザードの UI ラベルは、カスタムラベルにマッピングされています。カスタムラベルのローカライズについての詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

注意

ナビゲータの [カタログ] 見出しでは、太字で表示されるアイテムのラベルだけがローカライズできます。

クイックビュー名は、ログオンしているユーザーの言語に応じてローカライズすることはできません。ただし、すべてのユーザーに対して同一に表示されるようにクイックビューの名前を変更することは可能です。この場合、各ユーザーの言語設定に応じた変更はできません。クイックビュー名の変更についての詳細は、「クイックビュー名の変更」(316 ページ) を参照してください。

構成アイテムエクスプローラのローカライズ

構成アイテム (CI) エクスプローラの UI ラベルはカスタムラベルにマッピングされており、先頭に「CI_」という文字列が付きます。たとえば、CIExpIncidents のようになります。

カスタムラベルのローカライズについての詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

エラーメッセージのローカライズ

デフォルトでは、プラットフォームで生成されるエラーメッセージは、ログオンしているユーザーに割り当てられている言語にローカライズされます。

認証規則のメッセージは、フィールドラベルとカスタムラベルの両方にマッピングされています。フィールドラベルにマッピングされているエラーメッセージは、トランスレーションワークベンチを使用してローカライズできます。詳細は、「フィールドラベルのローカライズ」(321 ページ) を参照してください。カスタムラベルにマッピングされているエラーメッセージは、カスタムフィールドの詳細ページでローカライズできます。詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」(322 ページ) を参照してください。

言語の変更

Salesforce では、使用する言語を変更できます。

▶ 言語を変更するには

- 1 [私の個人情報] セクションで、[個人情報、言語、タイムゾーン、売上目標、営業チームを編集する] をクリックします。
- 2 [編集] をクリックします。
- 3 [ロケール設定] セクションで、適切な言語、ロケール、タイムゾーンを選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

フィールドラベルのローカライズ

フィールドラベルにマッピングされている UI ラベルは、トランスレーションワークベンチを使用してローカライズできます。

▶ フィールドラベルをローカライズするには

- 1 [設定] > [トランスレーションワークベンチ] > [翻訳] の順に選択します。
- 2 ローカライズ先の言語を選択します。
- 3 [設定コンポーネント] を選択します。
フィールドラベルをローカライズする **カスタムフィールド** を選択します。
- 4 [オブジェクト] ドロップダウンリストから、ローカライズするフォームを選択します。
たとえば、[インシデント] フォームの UI ラベルをローカライズするには、[インシデント] を選択します。
- 5 必要に応じて、[アスペクト] ドロップダウンメニューから、フォームの適切なアスペクトを選択します。

フィールドラベルにマッピングされているツールチップをローカライズするには、[ヘルプテキスト] オプションを選択します。

- 6 新しい値を入力するには、[フィールドラベルの翻訳] カラムをダブルクリックします。

[Tab] を押すと、次の編集可能なフィールドに移動できます。また、[Shift] + [Tab] を押すと、前の編集可能なフィールドに移動できます。

注意

[変更あり] カラムには、そのアイテムが更新されていて、用語をローカライズする必要があることが示されます。ボタンまたはリンクのラベルを編集する場合は、[ボタンまたはリンクの名前] カラムが表示されます。このカラムは、Web サービス API の使用時にコンポーネントを参照します。

- 7 [保存] をクリックします。

詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=adding_and_editing_translated_languages.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

カスタムラベルのローカライズ

カスタムラベルは、カスタムラベルの詳細ページでローカライズできます。カスタムラベルには、タイルのラベル、タイルの説明などが含まれます。

注意

カスタムラベルはトランスレーションワークベンチを使用した翻訳対象ではありません。翻訳ファイルは、Salesforce からエクスポートできます。カスタムラベルは、組織ごとに個別にローカライズする必要があります。

▶ カスタムラベルをローカライズするには

- 1 [設定] > [作成] > [カスタムラベル] の順に選択します。
- 2 ラベルを開くには、カスタムラベル名を選択します。
[カスタムラベル] ページの [値] カラムで、カスタムラベルを検索します。
- 3 [新規ローカル翻訳・上書き] をクリックします。
- 4 [翻訳情報] セクションの [言語] フィールドで、翻訳先の言語を選択します。
- 5 翻訳テキストを入力します。
ユーザーのデフォルト言語が翻訳先の言語の場合、ラベルの [値] フィールドで指定された値が、このテキストによって上書きされます。
- 6 [保存] をクリックします。

詳細は、https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=cl_translate_edit.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

オブジェクトラベルのローカライズ

BMC Remedyforce のオブジェクトのページタイトルは、複数形のオブジェクトラベルにマッピングされています。

注意

オブジェクトラベルはトランスレーションワークベンチを使用した翻訳対象ではありません。翻訳ファイルは、Salesforce からエクスポートできます。オブジェクトラベルは、組織ごとに個別にローカライズする必要があります。

▶ オブジェクトラベルをローカライズするには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [タブ名と表示ラベル] > [タブと表示ラベルの名称変更] の順にクリックします。
- 2 [言語の選択] ドロップダウンリストから、ローカライズ先の適切な言語を選択します。
- 3 [カスタムタブ] セクションで、ローカライズするタブ名の横にある [アクション] カラムの [編集] をクリックします。
- 4 適切な翻訳を入力します。
- 5 [保存] をクリックします。

セルフサービスのローカライズ

Salesforce プラットフォームでは、カスタムラベルを使用してセルフサービスを翻訳できます。

UI ラベルのマッピングについて

セルフサービスの UI ラベルは、カスタムラベルにマッピングされています。『BMC Remedyforce Administrator's Guide』（英語版）の付録 A「Custom labels for Self Service 2.0」には、セルフサービスのローカライズのため翻訳する必要があるカスタムラベルの一覧が記載されています。カスタムラベルのローカライズについての詳細は、「カスタムラベルのローカライズ」（322 ページ）を参照してください。ただし、次のページの UI ラベルは、例外的に標準フィールドにマッピングされています。

- 自分のプロフィール
- 今すぐ登録

デフォルトでは、標準フィールドは、ログオンしているユーザーに割り当てられている言語にローカライズされます。

翻訳ファイルのエクスポート

BMC Remedyforce を翻訳し、その翻訳を別の環境に適用するには、Salesforce を使用して翻訳ファイルをエクスポートおよびインポートすることができます。BMC Remedyforce に関連するラベルはすべて翻訳ファイルにエクスポートし、必要なラベルを翻訳して、その翻訳ファイルを Salesforce でインポートできます。

▶ 翻訳ファイルをエクスポートするには

- 1 [設定] > [トランスレーションワークベンチ] > [エクスポート] の順に選択します。
- 2 [エクスポート] ページで [バイリンガル] を選択して、[エクスポート] をクリックします。
- 3 エクスポートが完了すると、エクスポートの完了ステータスを報告する電子メールが送信されます。
- 4 Salesforce で、タブが表示されているメニューで [+] をクリックします。
- 5 ページアイコンの横にある [ドキュメント] をクリックします。

複数のドキュメントを作成し、[私の個人ドキュメント] フォルダに追加することができます。ファイル名で使われる命名規則は、「Bilingual_<日付>_<時刻>_<言語コード>_part <x> of <y>.zip」で、「x」および「y」の部分は数値です。

- 6 フォルダ内の最初の ZIP ファイル (Bilingual_<language code>_<date>_<time>_part 1 of 2.zip など) をクリックします。
- 7 [ファイルの表示] をクリックします。
- 8 複数のドキュメントがある場合は、手順 6 と 7 を繰り返します。
- 9 開いたすべての ZIP ファイルを解凍します。

ZIP ファイルには、各言語の翻訳ファイルが含まれています。

BMC Remedyforce に関連するアイテムは、「BMCSERVICEdesk」という文字列で示されています。

- 10 Bilingual_<language code>_<date>_<time>.stl ファイルを、メモ帳や Notepad++ などのテキストエディタで開きます。

ファイルには、TRANSLATED および UNTRANSLATED という 2 つのセクションが用意されています。

- 11 ファイルの最後にある **UNTRANSLATED** セクションに移動します。
- 12 翻訳しないアイテムを **UNTRANSLATED** セクションに移動します。
- 13 **TRANSLATED** セクションで、ローカライズされたテキストを入力します。

TRANSLATED セクションには、次のフィールドが用意されています。

- **KEY** : オブジェクト名です。KEY の情報は、変更したり翻訳したりしないでください。
- **LABEL** : KEY の現在のラベルです。

- TRANSLATION：ラベルの翻訳です。
- OUT OF DATE：翻訳が現行のものかどうかを示します。

これらのフィールドでは、入力後にそれぞれ **[Tab]** キーを押します。

翻訳が最新のものであることを示すには、OUT OF DATE フィールドにハイフン「-」を追加します。

- 14 翻訳を入力したら、その翻訳ファイルを翻訳対象の組織にインポートできます。

翻訳ファイルのインポート

翻訳を使用できるようにするため、翻訳ファイルを目的の組織にインポートすることができます。

▶ 翻訳ファイルをインポートするには

- 1 [設定] > [トランスレーションワークベンチ] > [インポート] の順に選択します。
- 2 [手順 3. ファイルの選択およびアップロード] セクションで [参照] をクリックし、エクスポートして翻訳および保存した **.stf** ファイルを選択します。
- 3 [インポート] をクリックします。

インポートのステータスを確認する電子メールが送信されます。

注意

不具合がある場合は、該当する **.stf** ファイルの無効な KEY を [ドキュメント] ページで確認します。また、「If No, it is a regular class」という文を確認することもできます。この文が新しい行に記述されている場合は、この文を前の文に移動します。ファイルを保存して、再度インポートしてください。

ライセンスとストレージの管理

ここでは、Salesforce および Remedyforce のそれぞれのライセンスについて説明しています。

次のセクションで構成されています。

- Salesforce の管理 (326 ページ)
- Remedyforce ライセンスの管理 (326 ページ)
- ストレージの使用状況の表示 (327 ページ)

Salesforce の管理

[会社情報] ページで Salesforce のライセンスを管理できます。このページでは、ユーザーと機能のライセンス割り当てを管理します。

▶ Salesforce ライセンスを管理するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ライセンスとストレージの使用状況] タイルをクリックし、メニューから [Salesforce ライセンスの使用状況] を選択します。
- 3 会社の詳細を編集するには、[会社情報] ページで、[編集] をクリックします。
ユーザーおよび機能のライセンスについての詳細は、
https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=users_understanding_license_types.htm&siteLang=en_US および https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=users_understanding_feature_licenses.htm&siteLang=en_US を参照してください。

Remedyforce ライセンスの管理

BMC Remedyforce [パッケージの詳細] BMC Remedyforce ページでライセンスを管理できます。ライセンスユーザーを追加または削除したり、複数のライセンスユーザーを削除することができます。

▶ Remedyforce ライセンスを管理するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ライセンスとストレージの使用状況] タイルをクリックし、メニューから [Remedyforce ライセンスの使用状況] を選択します。
- 3 ライセンスユーザーを追加するには、[ユーザーの追加] をクリックします。
- 4 ライセンスユーザーを削除するには、ユーザー名の隣にある [削除] をクリックします。
- 5 複数のライセンスユーザーを削除するには、[複数のユーザーを削除] をクリックします。

詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?id=distribution_managing_licenses.htm&siteLang=en_US を参照してください。

ストレージの使用状況の表示

Salesforce 組織のデータストレージの使用状況を表示および管理できます。ストレージの使用状況に基づいて、上位ユーザーを表示することもできます。

▶ ストレージの使用状況を表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[ライセンスとストレージの使用状況] タイルをクリックし、メニューから [ストレージの使用状況] を選択します。
- 3 ファイルによって使用するストレージを表示するには、ページの最後に表示される [ストレージの使用別全体の上位ファイル] リンクをクリックします。

詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=admin_monitorresources.htm&siteLang=en_US を参照してください。

[Remedyforce コンソール] タブの設定

[Remedyforce コンソール] タブでは、ユーザーが単一のコンソールからすべてのレコード（インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、変更リクエスト、およびリリース）を管理できます。各レコードは [Remedyforce コンソール] タブの別のタブで開かれます。ユーザーは複数のウィンドウを開くことなく、レコード間を簡単に移動できます。[Remedyforce コンソール] タブを使用する利点についての詳細は、『BMC Remedyforce 管理者ガイド』の「[Remedyforce コンソール] タブの概要」セクションを参照してください。

注意

BMC Remedyforce 20.14.01 の新規インストールの場合は、[Remedyforce コンソール] タブが出荷時の状態で有効になっています。この場合、「[Remedyforce コンソール] タブの有効化」（328 ページ）で説明されている手順を実行する必要はありません。

ただし、BMC Remedyforce の以前のバージョンからバージョン 20.14.01 にアップグレードする場合は、[Remedyforce コンソール] タブを手動で設定して有効にする必要があります。詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブの有効化」（328 ページ）を参照してください。

次のセクションで構成されています。

- [Remedyforce コンソール] タブの有効化（328 ページ）
- [Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ（332 ページ）
- [Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ時間の設定（335 ページ）
- [Remedyforce コンソール] タブのリストビューに表示されるフィールドの設定（336 ページ）
- [Remedyforce コンソール] タブのフォームのカスタマイズ（336 ページ）
- インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理（344 ページ）

[Remedyforce コンソール] タブの有効化

BMC Remedyforce 20.14.01 の新規インストールの場合、[Remedyforce コンソール] タブは出荷時の状態で有効になっています。ただし、BMC Remedyforce の以前のバージョンからバージョン 20.14.01 にアップグレードする場合は、[Remedyforce コンソール] タブを手動で設定して有効にする必要があります。

[Remedyforce コンソール] タブを有効にしている場合、次の場所からレコードをクリックするたびに、レコードが新しいブラウザのタブまたはウィンドウで開きます。

- CI Explorer ページ
- インシデント、タスク、問題、変更リクエスト、およびリリースのすべてのクイックビュー
- [Remedyforce ダッシュボード] タブのアクション項目ポートレット
- [ダッシュボード] タブ
- インシデント、タスク、問題、変更リクエスト、およびリリースへのリンクが含まれるすべての電子メールメッセージ
- [クライアント] フォームの [補足情報] セクションの [インシデント] タブ
- 変更スケジュール
- グローバル検索
- Remedyforce の検索
- [<オブジェクト 1> を <オブジェクト 2> にリンク] ポップアップウィンドウ
このポップアップウィンドウは、[Remedyforce コンソール] タブでレコードの [関連リスト] セクションで [<オブジェクト 1> を <オブジェクト 2> にリンク] をクリックすると表示されます。

例えば、既存のインシデントレコードの [関連リスト] セクションで、[問題をインシデントにリンク] をクリックすると、[問題をインシデントにリンク] ポップアップウィンドウが表示されます。このポップアップウィンドウで問題レコードをクリックするたびに、新しいブラウザのタブまたはウィンドウでレコードが開かれます。

- Computer-telephony Integration (CTI) アダプタにより統合し、スタッフメンバーが新しいインシデントを作成している場合

たとえば、スタッフメンバーがクイックビューからインシデントレコードへのリンクをクリックすると、新しいブラウザのタブまたはウィンドウで [Remedyforce コンソール] タブにレコードが開かれます。

▶ [Remedyforce コンソール] タブを有効にするには

- 1 ユーザーが [Remedyforce コンソール] タブを使用して [Remedyforce コンソール] タブの別の場所からレコードを開けるようにするには、次のアクションを実行します。
 - a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [コンソール] を選択します。

注意

バージョン 20.14.01 にアップグレードする前に [インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブを有効にした場合にのみ、[コンソール] タブで [コンソールの有効化と使用] チェックボックスを使用でき、オンにすることができます。その他の場合は、[Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスのみが表示されます。

- c [コンソール] タブで、[Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスをオンにします。

[コンソールの有効化と使用] チェックボックスはオフになり、淡色表示になります。[コンソールの有効化と使用] チェックボックスを再びオンにするには、まず [Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスをオフにする必要があります。

- d [保存] をクリックします。

BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードした後で、適切なタブ設定を構成し、コンソールレイアウトをデフォルトとして割り当て、目的のプロファイルに対して関連リストを設定した場合、手順 2 ～ 手順 4 をスキップできます。

注意

Salesforce 組織で拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの有効化を有効にしている場合、目的のプロファイルのタブの可視性の設定手順が異なります。拡張プロファイルのユーザーインターフェイスの使用についての詳細は、http://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=users_profiles_using_enhanced_ui.htm&language=en_US を参照してください。

- 2 目的のタブ設定を構成するには、次のアクションを実行します。
- a [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - b [ホーム] ページで、[ユーザーの管理] タイルをクリックし、メニューから [プロファイル] を選択します。
 - c 該当するプロファイルについて、[アクション] カラムで [編集] をクリックします。
 - d [タブの設定] セクションで、次の表に示すタブごとに、選択したプロファイルに対して目的の値を設定します。

| タブ | サービスデスクのスタッフ | サービスデスク変更管理者 | システム管理者 |
|-------------------|--------------|--------------|-----------|
| Remedyforce コンソール | デフォルトではオン | デフォルトではオン | デフォルトではオン |
| インシデント | デフォルトではオフ | デフォルトではオフ | デフォルトではオフ |
| インシデントコンソール | タブの非表示 | タブの非表示 | タブの非表示 |
| タスク | デフォルトではオフ | デフォルトではオフ | デフォルトではオフ |

| タブ | サービスデスクの スタッフ | サービスデスク 変更管理者 | システム管理者 |
|----------|------------------|------------------|---------------|
| タスクコンソール | タブの非表示 | タブの非表示 | タブの非表示 |
| 問題 | デフォルトでは オフ | デフォルトでは オフ | デフォルトでは オフ |
| 変更リクエスト | デフォルトでは オフ | デフォルトでは オフ | デフォルトでは オフ |
| リリース | デフォルトでは オフ | デフォルトでは オフ | デフォルトでは オフ |

e [保存] をクリックします。

f 目的のすべてのプロファイルについて、手順 c ～手順 e を繰り返します。

注意

手動で 20.14.01 にアップグレードした場合、デフォルトではサービスデスクのスタッフ、サービスデスク変更管理者、およびシステム管理者のプロファイルに対して [すべてのタブ] リスト ([+] アイコンをクリック) で [Remedyforce コンソール] タブを使用できます。BMC Remedyforce 20.14.01 が組織にプッシュされた場合、目的のプロファイルに対して [Remedyforce コンソール] タブを使用できることを確認する必要があります。

- 3 該当するプロファイルに対してコンソールレイアウトをデフォルトのページレイアウトとして割り当てるには、次の操作を実行します。

a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。

b [カスタムオブジェクト] ページの [ラベル] カラムで、次のいずれかのオブジェクトをクリックします。

- インシデント
- タスク
- 問題
- 変更リクエスト
- リリース

注意

バージョン 20.14.01 にアップグレードする前に [インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブを有効にした場合、インシデントオブジェクトおよびタスクオブジェクトにコンソールレイアウトを割り当てる必要はありません。


c [ページレイアウト] セクションで [ページレイアウトの割り当て] をクリックします。

d [ページレイアウトの割り当て] ページで、[割り当ての編集] をクリックします。

e [プロファイル] リストで、該当するプロファイルを選択します。


- f [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから、選択したオブジェクトに適したページレイアウトを選択します。


| オブジェクト | ページレイアウト |
|---------|--|
| インシデント | Remedyforce Incident Console version 1.0 |
| タスク | Remedyforce Task Console version 1.0 |
| 問題 | Remedyforce Problem Console Version 1.0 |
| 変更リクエスト | Remedyforce Change Request Console version 1.0 |
| リリース | Remedyforce Release Console Version 1.0 |

- g [保存] をクリックします。
- h 手順 b に表示されている各オブジェクトに対して、手順 b ～手順 g を繰り返します。
- 4 インシデントレコードの関連リストから **[Remedyforce コンソール]** タブでレコードを開くには、次のアクションを実行します。
- a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- b [ラベル] 列の [インシデント] をクリックします。
- c 次のアクションを実行します。[ページレイアウト] セクションで、**[Remedyforce Incident Console version 1.0]** ページレイアウトの [アクション] カラムで **[編集]** をクリックします。
- d [リンクされたタスク] 関連リストで、 をクリックします。

注意

バージョン 20.14.01 にアップグレードする前に [インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブを有効にしている場合、[リンクされたタスク] 関連リストの [コンソールの起動] フィールドが [選択したフィールド] リストですでに使用可能になっていることがあります。

- e [関連リストのプロパティ - リンクされたタスク] ウィンドウで、[使用可能なフィールド] リストの [コンソールの起動] を選択し、右矢印をクリックして [選択したフィールド] リストに移動します。
- f [選択したフィールド] リストで、上矢印を使用して [コンソールの起動] を関連リストの先頭に移動します。
- g 変更を保存して [関連リストのプロパティ - リンクされたタスク] ウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。
- h [リンクされた変更リクエスト] 関連リストで、 をクリックします。
- i [関連リストのプロパティ - リンクされた変更リクエスト] ウィンドウで、[使用可能なフィールド] リストの [変更リクエスト] : [コンソールの起動] を選択し、右矢印をクリックして [選択したフィールド] リストに移動します。
- 必要に応じて、上矢印を使用して [変更リクエスト] : [コンソールの起動] を関連リストの先頭に移動します。

- j [選択したフィールド] リストで、[変更リクエスト]:[変更番号] を選択し、左矢印ボタンをクリックして [使用可能なフィールド] リストに移動します。
 - k 変更を保存して [関連リストのプロパティ - リンクされた変更リクエスト] ウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。
 - l [リンクされた問題] 関連リストで、 をクリックします。
 - m [関連リストのプロパティ - リンクされた問題] ウィンドウで、[使用可能なフィールド] リストの [問題]:[コンソールの起動] を選択し、右矢印をクリックして [選択したフィールド] リストに移動します。
- 必要に応じて、上矢印を使用して [問題]:[コンソールの起動] を関連リストの先頭に移動します。
- n [選択したフィールド] リストで、[問題]:[問題番号] を選択し、左矢印ボタンをクリックして [使用可能なフィールド] リストに移動します。
 - o 変更を保存して [関連リストのプロパティ - リンクされた問題] ウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。
 - p [保存] をクリックします。

リストビューのカスタマイズおよび [エージェントツール] メニューと [アクション] メニューのオプションについての詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ」(332 ページ) を参照してください。

[Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ時間の設定についての詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ時間の設定」(335 ページ) を参照してください。

[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ

システム管理者は各プロファイルの [Remedyforce コンソール] タブで利用できるリストビューをカスタマイズできます。たとえば、サービスデスク変更管理者プロファイルのみに対して [変更リクエスト] リストビューを有効にすることができます。この場合、サービスデスク変更管理者プロファイルを持つユーザーだけが [Remedyforce コンソール] タブの変更リクエストレコードのリストビューにアクセスできます。

また、複数のプロファイルに対して使用できる [エージェントツール] メニューオプションや [アクション] メニューオプションもカスタマイズできます。デフォルトでは、すべてのプロファイルにすべてのリストビュー、[Remedyforce コンソール] タブの [アクション] メニューオプションおよび [エージェントツール] メニューオプションへのアクセス権があります。

[Remedyforce コンソール] タブのインシデントフォームに対して、複数のプロファイルに複数のカスタムレイアウトを割り当てることもできます。カスタムレイアウトの作成についての詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

注意

BMC Remedyforce バージョン 20.14.01 にアップグレードする前に [インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブを有効にした場合にのみ、[コンソール] タブで [コンソールの有効化と使用] チェックボックスを使用できます。その他の場合は、[Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスのみが表示されます。

[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブの設定についての詳細は、「[インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブの設定」(349 ページ) を参照してください。

▶ **[Remedyforce コンソール] タブをカスタマイズするには**

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで **[アプリケーション設定]** タイルをクリックし、メニューから **[コンソール]** を選択します。
- 3 **[Remedyforce コンソールを有効にして使用する]** チェックボックスがオンになっていることを確認してください。
 - BMC Remedyforce バージョン 20.14.01 の新規インストールの場合、デフォルトで **[Remedyforce コンソールを有効にして使用する]** チェックボックスがオンになります。
 - バージョン 20.14.01 にアップグレードする場合、**[Remedyforce コンソールを有効にして使用する]** チェックボックスをオンにして、**[Remedyforce コンソール]** タブを手動で設定する必要があります。詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブの有効化」(328 ページ) を参照してください。
- 4 (オプション) すべてのプロファイルのフォームに表示されるカラムの数を変更するには、次のアクションを実行します。
 - a **[コンソールビュー]** ドロップダウンリストから、ビューを選択します。
 - b **[コンソールレイアウト]** リストで、選択したビューで表示する列の数を選択します。デフォルトでは、フォームに 2 つのカラムが表示されます。
 - c 確認ボックスで **[はい]** をクリックします。
 - d (オプション) 必要に応じて、他のビューに対して手順 a ~ 手順 c を繰り返します。
- 5 **[コンソールビュー]** ドロップダウンリストから、ビューを選択します。たとえば、**[インシデント]** や **[サービスリクエスト]** です。
- 6 選択したビューに対して、プロファイルのユーザーが使用できるリストビューや **[アクション]** メニューオプションと **[エージェントツール]** メニューオプションをカスタマイズするには、次のアクションを実行します。
 - a **[選択済みプロファイルの場合]** リストから、次のいずれかのオプションを実行します。
 - 特定のプロファイルに対してリストビューとメニューオプションをカスタマイズするには、適切なプロファイルを選択します。

- プロファイルのデフォルトの設定としてリストビューとメニューオプションをカスタマイズするには、[プロファイルのデフォルト設定] を選択します。デフォルト設定は、特定のメニューオプションをカスタマイズしていないプロファイルのみに適用されます。作成する新しいプロファイルにもデフォルト設定が適用されます。
- b 選択したプロファイルのユーザーがリストビューを使用できるようにするには、[Allow Access to Console View: <view> (Allow コンソールビューへのアクセスを許可 : <ビュー>)] チェックボックスをオンにします。たとえば、[Allow Access to Console View: Incidents/Service Requests (Allow コンソールビューへのアクセスを許可 : インシデント/サービスリクエスト)] です。
- c [使用可能なエージェントツール] リストで、選択したプロファイルのユーザーが使用できるようにする [エージェントツール] メニューのオプションを選択します。デフォルトでは、すべてのエージェントツールをすべてのプロファイルに使用できます。
- d [使用可能なアクション] リストで、選択したプロファイルのユーザーが使用できるようにする [アクション] メニューのオプションを選択します。デフォルトでは、すべてのアクションをすべてのプロファイルに使用できます。

注意

バージョン 20.14.01 にアップグレードする前に [インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブを有効にした場合、[Remedyforce コンソール] タブを有効にすると、[エージェントツール] メニューオプションと [アクション] メニューオプションのプロファイルに固有の設定が保持されます。 .

ー バージョン 20.13.01.014 またはそのパッチにアップグレードする場合、デフォルトでは [インシデント]、[サービスリクエスト]、および [タスク] のコンソールビューの [アクション] メニューの新しいオプション ([新規アクション]、[ファイルを添付・表示]、および [アクション履歴の表示]) が選択されます。同様に、[タスクコンソール] ビューの [エージェントツール] メニューの新しいオプション ([サービス目標]) もデフォルトで選択されます。

ー バージョン 20.13.02.015 またはそのパッチからアップグレードする場合、必要に応じて、[アクション] メニューと [エージェントツール] メニューの新しいオプションへのアクセスを手動で設定する必要があります。

- e ([インシデント] と [サービスリクエスト] のコンソールビューの場合のみ) [レイアウトの割り当て] ドロップダウンリストから、インシデントフォームの適切なレイアウトを選択します。

ユーザーが [Remedyforce コンソール] タブでインシデントレコードを作成または編集する場合、インシデントフォームにデフォルトのレイアウトが表示されます。デフォルトのレイアウト ([インシデントコンソールのデフォルトレイアウト]) には、インシデントの詳細を取得するための事前定義済みセクションおよびフィールドが含まれます。カスタムレイアウトを作成して、複数のプロファイルの [インシデント] フォームに表示されるセクションをカスタマイズすることができます。詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

[レイアウトの割り当て] ドロップダウンリストにすべてのカスタムレイアウトが表示されていることを確認するには、[更新] をクリックします。

- f [保存] をクリックします。
- g 目的のプロファイルについて、手順 a ～手順 f を繰り返します。
- 7 カスタマイズする各コンソールビューに対して、手順 5 ～手順 6 を繰り返します。

[Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ時間の設定

デフォルトでは、[Remedyforce コンソール] タブのリストビューが 5 分おきに更新されます。ただし、リストビューが自動リフレッシュする時間を設定できます。リストビューの自動リフレッシュ時間を設定するには、[ConsoleListRefreshMinutes] カスタム設定を追加する必要があります。

注意

インシデントオブジェクトおよびタスクオブジェクトに対して設定する変更は、[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブにも適用されます。これらのタブは、BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードする前に、([コンソールを有効にして使用] チェックボックスをオンにして) 有効にした場合のみに使用できます。

▶ [Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ時間を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [カスタム設定] を選択します。
- 3 [カスタム設定] ページの [Remedyforce の設定] の [アクション] カラムで、[管理] をクリックします。
- 4 [Remedyforce の設定] ページで、[新規] をクリックします。
- 5 [名前] フィールドで、「ConsoleListRefreshMinutes」と入力します。
- 6 [シーケンス ID] フィールドは、空白のままにしておきます。
- 7 [値] フィールドに、リストビューをリフレッシュする時間（分）を入力します。

注意

入力できるのは正の整数のみです。

この設定を追加しない場合、リストビューは 5 分ごとにリフレッシュされます。

- 8 [保存] をクリックします。

[Remedyforce コンソール] タブのリストビューに表示されるフィールドの設定

[Remedyforce コンソール] タブでオブジェクトのリストビューに表示されるフィールドを設定できます。

注意

インシデントオブジェクトおよびタスクオブジェクトに対して設定する変更は、[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブにも適用されます。これらのタブは、BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードする前に、([コンソールを有効にして使用] チェックボックスをオンにして) 有効にした場合のみに使用できます。

▶ [Remedyforce コンソール] タブに表示されるフィールドを設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、必要なオブジェクトをクリックします。
- 3 [フィールドセット] セクションで、[カラム見出し] フィールドセットの [アクション] カラムにある [編集] をクリックします。
- 4 パレットで必要なフィールドを選択し、[フィールドセットで使用] リストにドラッグします。
- 5 [保存] をクリックします。

リストビューでの画像使用のガイドライン

[Remedyforce コンソール] タブ、[インシデントコンソール] タブ、および [タスクコンソール] タブのリストビューで画像を使用するには、次のガイドラインに従います。

- 16 x 16 の画像が最適サイズです。
- 画像は安全 (HTTPS ソース) かつ信頼できるソースから画像をロードします。

[Remedyforce コンソール] タブのフォームのカスタマイズ

このセクションでは、[インシデント]、[タスク]、[問題]、[変更リクエスト]、および [リリース] の各オブジェクトの [Remedyforce コンソール] タブに表示されるフォームのカスタマイズについての情報を提供します。

注意

インシデントオブジェクトおよびタスクオブジェクトに対して設定する変更は、[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブにも適用されます。これらのタブは、BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードする前に、([コンソールを有効にして使用] チェックボックスをオンにして) 有効にしていた場合のみに使用できます。

次のセクションで構成されています。

- フィールドセットの概要 (337 ページ)
- フォームのフィールドの追加または削除 (338 ページ)
- コンソールフォームでの [<BLANK>] フィールドの追加 (341 ページ)
- オブジェクトフォームの関連リストの追加または削除 (343 ページ)
- [Remedyforce コンソール] タブの関連リストへのボタンの追加または削除 (344 ページ)

カスタムアクションを示すカスタムボタンを追加するには、「カスタムアクションのためのボタンの定義」(210 ページ) を参照してください。

フィールドセットの概要

各フォームは、1 つまたは複数のフィールドで構成されています。UI におけるフィールドの配置は、そのフィールドが追加されたフィールドセットによって異なります。フィールドセットとは、関連情報を保存するために使用するフィールドのグループです。たとえば、ユーザーの詳細を表示するフィールドセットには、[名前]、[名字]、および [称号] などのフィールドを含めることができます。システム管理者は、フィールドセットでフィールドを追加または削除できます。フィールドセットにフィールドを追加すると、それが UI に表示されます。

フィールドセット内のフィールドの管理についての詳細は、「フォームのフィールドの追加または削除」(338 ページ) を参照してください。

オブジェクトフォームへのフィールドセットの追加についての詳細は、https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=fields_editing_field_sets.htm&language=en_US#fields_editing_field_sets を参照してください。

また、システム管理者はインシデントオブジェクトにフィールドセットを追加して、[Remedyforce コンソール] タブまたは [インシデントコンソール] タブでインシデントフォームに表示されるフィールドセットを選択することもできます。詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

次の表に、[Remedyforce コンソール] タブ、[インシデントコンソール] タブ、および [タスクコンソール] タブに表示される事前定義済みフィールドセットを示します。

| タブ | オブジェクト | 事前定義済みのフィールドセット |
|--|--------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ インシデントコンソール | インシデント | <ul style="list-style-type: none"> ■ コンソール - クライアントの詳細 ■ コンソール - インシデントの詳細 ■ コンソール - ステータスと優先度 ■ コンソール - 日時 ■ コンソール - サービスと CI |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Remedyforce コンソール ■ タスクコンソール | タスク | <ul style="list-style-type: none"> ■ コンソールのクライアントの詳細 ■ コンソールのタスクの詳細 ■ コンソールのステータスと優先度 ■ コンソールの日時 |

| タブ | オブジェクト | 事前定義済みのフィールドセット |
|-------------------|---------|--|
| Remedyforce コンソール | 問題 | <ul style="list-style-type: none"> ■ コンソール - 問題の詳細 ■ コンソール - ステータスと優先度 ■ コンソール - 日時 |
| Remedyforce コンソール | 変更リクエスト | <ul style="list-style-type: none"> ■ コンソール - イニシエータの詳細 ■ コンソール - 変更リクエストの詳細 ■ コンソール - ステータスと優先度 ■ コンソール - 日時 |
| Remedyforce コンソール | リリース | <ul style="list-style-type: none"> ■ コンソール - リリースの詳細 ■ コンソール - ステータスと優先度 ■ コンソール - 日時 ■ コンソール - ビジネスおよび財務 |

これらのフィールドセットには、これらのフィールドセットがフォームに表示されるセクションに基づくカスタムラベルがあります。たとえば、[インシデント] オブジェクトの [コンソール - ステータスと優先度] フィールドセットには、[インシデント] フォームの [ステータスと優先度の詳細] セクションにあるフィールドが含まれます。

フォームのフィールドの追加または削除

フォームは、[インシデント]、[タスク]、[問題]、[変更リクエスト]、および [リリース] の各オブジェクトで使用可能なコンソールに関連するフィールドセットでフィールドを追加または削除してカスタマイズできます。フィールドは、フィールドセットに追加されたのと同じ順序でフォームに表示されます。

オブジェクトに適したカスタムフィールドを作成し、それらのカスタムフィールドをコンソールに関連するフィールドセットにフォームに追加できます。カスタムフィールドを作成すると、そのカスタムフィールドはそれぞれのフィールドセットについて使用できます。カスタムフィールドの作成についての詳細は、https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=adding_fields.htm&language=en_US を参照してください。

インシデントオブジェクトのカスタムフィールドセットにフィールドを追加する場合、そのフィールドは [Remedyforce コンソール] タブまたは [インシデントコンソール] タブでそのフィールドセットを使用できる場合にのみ、インシデントフォームに表示されます。詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

注意

ピックリスト（複数選択）タイプのフィールドをコンソールに関連するフィールドセットに追加する場合、コンソールフォームのそのセクション内のフィールドが、サポートされるすべてのブラウザで正しく表示されないことがあります。

インシデントオブジェクトのカスタムフィールドセットまたはコンソールに関連するフィールドセット（たとえば、[コンソール - クライアントの詳細]）のみにフィールドを追加する場合は、次の点に注意してください。

- 複数のカスタムまたはコンソール関連のフィールドセットに同じフィールドを追加する場合、そのフィールドは [インシデント] フォームの上位のフィールドセットのみに表示されます。インシデントフォームでのフィールドセットの順序の変更についての詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

たとえば、フィールドセットの表示順序は [コンソール - クライアントの詳細]、[コンソール - インシデントの詳細]、[コンソール - サービスと CI] で、[カテゴリ] ルックアップフィールドが [コンソール - クライアントの詳細] フィールドセットと [コンソール - サービスと CI] フィールドセットに追加されるとします。この場合、[カテゴリ] ルックアップフィールドは [コンソール - クライアントの詳細] フィールドセットのみに表示されます。

- [オーナー] ルックアップフィールドと [スタッフ] ルックアップフィールドを [Remedyforce コンソール] タブまたは [インシデントコンソール] タブのインシデントフォームの任意のカスタムフィールドセットに追加できます。ただし、これらのフィールドは [キューとユーザーの割り当ての有効化] 設定および [割り当ての詳細] セクションを使用できるかどうかに基づいて、カスタムフィールドセットに表示されます。

[キューとユーザーの割り当ての有効化] 設定についての詳細は、「レコード割り当ての設定」(206 ページ) を参照してください。

[割り当ての詳細] セクションの追加または削除についての詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

次の表では、[オーナー] ルックアップフィールドと [スタッフ] ルックアップフィールドがインシデントフォームのカスタムフィールドセットに表示されるシナリオについて説明します。

| [キューとユーザーの割り当ての有効化] 設定 | インシデントフォームの [割り当ての詳細] フィールドセット | インシデントフォームのカスタムフィールドセットに表示される [オーナー] フィールド | インシデントフォームのカスタムフィールドセットに表示される [スタッフ] フィールド |
|------------------------|--------------------------------|--|--|
| 選択 | 使用可能 | いいえ | いいえ |
| 選択されていない | 使用可能 | いいえ | はい (デフォルトでは、[スタッフ] フィールドには、ログインしているユーザーの名前が表示されます。[スタッフ] ルックアップのポップアップウィンドウに、すべてのスタッフメンバーが表示されます。必要に応じて、別のスタッフメンバーを選択できます。) |

| 【キューとユーザーの割り当ての有効化】 設定 | インシデントフォームの【割り当ての詳細】フィールドセット | インシデントフォームのカスタムフィールドセットに表示される【オーナー】フィールド | インシデントフォームのカスタムフィールドセットに表示される【スタッフ】フィールド |
|------------------------|------------------------------|--|--|
| 選択 | 使用不可 | はい | はい (【スタッフ】 ルックアップのポップアップウィンドウに、【オーナー】 フィールドで選択されたキューに属しているスタッフメンバーのみが表示されます。) |
| 選択されていない | 使用不可 | はい (デフォルトでは、【オーナー】 フィールドには、ログインしているユーザーの名前が表示されます。) | はい (デフォルトでは、【スタッフ】 フィールドには、ログインしているユーザーの名前が表示されます。【スタッフ】 ルックアップのポップアップウィンドウに、すべてのスタッフメンバーが表示されます。必要に応じて、別のスタッフメンバーを選択できます。) |

▶ フォームのフィールドを追加または削除するには

- 1 【設定】 > 【作成】 > 【オブジェクト】 の順に移動します。
- 2 【ラベル】 カラムで、必要なオブジェクト名をクリックします。
- 3 【フィールドセット】 セクションで、フォームに追加するフィールドを含むフィールドセットの【アクション】 カラムにある【編集】 をクリックします。
- 4 (オプション) フォームに追加したいフィールドが【フィールドセットで使用可能】 リストで使用できない場合は、【インシデント】 リストで必要な関連フィールドを選択し、【フィールドセットで使用可能】 リストにフィールドをドラッグします。
- 5 オブジェクトパレットから【フィールドセットで使用可能】 リストに、フィールドをドラッグします。

フォームには、【フィールドセットで使用可能】 リストに追加されたすべてのフィールドが表示されます。フィールドがカスタムフォームに表示される順序は、フィールドがオブジェクトパレットで配置された順序により異なります。【フィールドセット】 リストのフィールドは、ドラッグアンドドロップして再配置できます。

注意

【ステータス】、【インパクト】、【緊急度】の各フィールドを【ステータスと優先度の詳細】セクションから他のセクションに移動すると、そのフィールドはピックリストではなくルックアップフィールドとして表示されます。ただし、インシデントフォームのみでは、別のセクションに移動した場合でも、【ステータス】フィールド、【インパクト】フィールド、または【緊急度】フィールドがピックリストとして表示されます。

- 6 (オプション) 選択したフィールドがカスタムフォームに表示されないようにするには、フィールド名に表示される **[x]** ボタンをクリックします。

オブジェクトのレコードを作成した後でフィールドセットからフィールドを削除しても、そのフィールドの値はレコードから削除されません。そのフィールドを再度フィールドセットに追加すると、前回の値が保持された状態になっているため、フィールドに新しい値を入力する必要はありません。

- 7 **【保存】** をクリックします。

既存のオブジェクトレコードを開くか、新しいレコードを作成すると、カスタマイズされたフォームが表示されます。既存のレコードを開いていた場合は、**【更新】** ツールバーボタンをクリックして、カスタマイズ時に追加または削除したフィールドを表示します。カスタマイズされたフォームは、後でログオンした場合も使用できます。

複数のフィールドセットからフィールドを追加すると、そのフィールドはフォームの複数の場所に表示されます。

注意

フィールド間の依存関係を定義する場合、フォームで複数回にわたって制御フィールドと依存フィールドを追加していないことを確認してください。そうしないと、フィールドの依存関係が正しく機能しないことがあります。これはタスク、問題、変更リクエスト、およびリリースのフォームのみに適用されます。

コンソールフォームでの【<BLANK>】フィールドの追加

【<BLANK>】フィールドを【インシデント】、【タスク】、【問題】、【変更リクエスト】、および【リリース】の各オブジェクトのフィールドセットに追加して、コンソールのあらゆるセクションのフィールド間のスペースを管理できます。

たとえば、フィールドセットに【カテゴリ】、【説明】、および【解決方法】の3つのフィールドがあるとします。【説明】フィールドと【解決方法】フィールドを同じ行に表示する場合、【<BLANK>】フィールドを【カテゴリ】フィールドの横に追加して、【説明】フィールドと【解決方法】フィールドが同じ行に表示されるようにすることができます。

次の図に、[<BLANK>] フィールドを使用して、コンソールフォームのセクションでフィールドを調整する方法を示します。

BMC Remedyforce には、事前定義済みの 1 つの [<BLANK>] フィールドが用意されています。セクション内に複数の空白フィールドを追加する場合、同じラベル（ [<BLANK>] ）の新しいフィールドを作成し、それぞれに固有の API 名を付ける必要があります。

注意

[<BLANK>] フィールドを使用してコンソールフォームの 2 つのフィールド間のスペースを管理するには、フィールドラベル [<BLANK>] が他の言語に翻訳されていないことを確認してください。また、 [<BLANK>] 事前定義済みフィールドを Salesforce ページレイアウトフォームに追加する場合、このフィールドはテキストフィールドとして表示されます。

▶ **新しい [<BLANK>] フィールドを追加するには**

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
- 2 [ラベル] カラムで、必要なオブジェクト名をクリックします。
- 3 [カスタムオブジェクト] ページの [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[新規] をクリックします。
- 4 [手順 1. フィールドタイプの選択] ページで、データタイプを選択し、[次へ] をクリックします。
- 5 [手順 2. 詳細の入力] ページで、次の手順に従ってください。
 - a [フィールドラベル] フィールドに「<BLANK>」と入力します。

セクション内のフィールドを調整するためにこのフィールドを作成して使用するため、フィールドラベル [<BLANK>] を維持する必要があります。
 - b [長さ] フィールドに、「1」と入力します。
 - c [フィールド名] フィールドに、固有の名前を入力し、[次へ] をクリックします。

フィールド名は重複しないようにする必要があり、他のカスタム [<BLANK>] フィールドと同じ名前を使用することはできません。たとえば、次のフィールド名を使用できます。

| フィールドラベル | フィールド名 |
|----------|--------|
| <BLANK> | Blank1 |
| <BLANK> | Blank2 |

- 6 [手順 3. フィールドレベルセキュリティの設定] ページで、[可視性] または [読み取り専用] のチェックボックスをオンにして、目的のプロファイルのフィールドレベルでのセキュリティを設定し、[次へ] をクリックします。
- 7 [手順 4. ページレイアウトに追加] ページで、[Add Field (フィールドの追加)] カラムの [Remedyforce <オブジェクト名> Console version 1.0] ページレイアウトを選択し、[保存] をクリックします。

事前定義済みの [<BLANK>] フィールドを Salesforce ページレイアウトフォームに追加する場合、このフィールドはテキストフィールドとして表示されます。

カスタム [<BLANK>] フィールドを作成した後、コンソールフォームの目的のフィールドセットに追加できます。


▶ コンソールフォームに [<BLANK>] フィールドを追加するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、必要なオブジェクト名をクリックします。
- 3 [カスタムオブジェクト] ページの [フィールドセット] セクションで、[コンソール-<フィールドセット>] の [アクション] カラムに移動し、[編集] をクリックします。
- 4 このパレットから [<BLANK>] フィールドを [フィールドセットで使用] カラムにドラッグします。
- 5 [保存] をクリックします。

オブジェクトフォームの関連リストの追加または削除

ユーザーがレコードに関する関連情報を保存できる関連リストを追加したり削除したりできます。

▶ オブジェクトフォームの関連リストを追加または削除するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、関連リストを追加または削除するオブジェクトをクリックします。
- 3 [カスタムオブジェクト] ページの [ページレイアウト] セクションで、[Remedyforce <オブジェクト名> Console version 1.0] の [アクション] カラムの [編集] をクリックします。たとえば、[Remedyforce Incident Console version 1.0] です。
- 4 パレットで、[関連リスト] をクリックします。
- 5 関連リストを追加するには、追加するリストをパレットからレイアウトにドラッグします。
- 6 関連リストを削除するには、 をクリックします。
- 7 [保存] をクリックします。

「Remedyforce コンソール」タブの関連リストへのボタンの追加または削除

事前定義済みのカスタムボタンを関連リストに追加することも、カスタムボタンを定義してカスタムボタンを関連リストに追加することもできます。詳細は、「カスタムアクションのためのボタンの定義」(210 ページ) を参照してください。

注意

インシデントオブジェクトおよびタスクオブジェクトに対して設定する変更は、[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブにも適用されます。これらのタブは、BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードする前に設定されていた場合にのみ使用できます。

▶ 「Remedyforce コンソール」タブの関連リストにボタンを追加または削除するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、ボタンを追加または削除するオブジェクトをクリックします。
- 3 [ページレイアウト] セクションで、[アクション] カラムの [Remedyforce < オブジェクト名 > Console version 1.0] に対して、[編集] をクリックします。
- 4 左側にあるリストから [ボタン] を選択します。
- 5 [カスタムボタン] セクションでカスタムボタンをドラッグするか、または関連リストに追加されたカスタムボタンを削除します。

注意

オブジェクトに提供されている事前定義済みボタンは追加しないでください。事前定義済みボタンを追加すると、Salesforce ページレイアウトにリダイレクトされます。ただし、[タスク] フォームの [提案されたエキスパート] 事前定義済みボタンは追加できます。

- 6 [保存] をクリックします。

インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理

ユーザーが [Remedyforce コンソール] タブまたは [インシデントコンソール] タブでインシデントレコードを作成または編集する場合、インシデントフォームにデフォルトのレイアウトが表示されます。デフォルトのレイアウト ([インシデントコンソールのデフォルトレイアウト]) には、インシデントの詳細を取得するための事前定義済みセクションおよびフィールドが含まれます。

カスタムレイアウトを作成して、複数のプロファイルの [インシデント] フォームに表示されるセクションをカスタマイズすることができます。カスタムレイアウトを作成する場合、次のアクションを実行できます。

- インシデントフォームに表示されるセクション (カスタムフィールドセットまたはコンソールに関連するフィールドセット) を定義します。
- インシデントフォームでセクションが表示される順序を定義します。

目的のカスタムレイアウトを作成した後、カスタムレイアウトを適切なプロファイルに割り当てることができます。カスタムレイアウトの割り当てについての詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ」(332 ページ) を参照してください。

たとえば、会社の IT 部署に 2 つのグループがあり、ハードウェアおよびソフトウェアの資産に関連するインシデントを処理しているとします。各グループはインシデントの作成中に、それぞれ独自の詳細情報を取得する必要があります。各グループに表示されるインシデントフォームをカスタマイズするために、次のアクションを実行できます。

- インシデントオブジェクトに 2 つのカスタムフィールドセット ([**Software Details** (ソフトウェアの詳細)] と [**Hardware Details** (ハードウェアの詳細)]) を作成し、フィールドセット内の目的のフィールドを追加します。
- インシデントフォームに 2 つのカスタムレイアウトを作成します。ソフトウェアグループのカスタムレイアウトで、[**Software Details** (ソフトウェアの詳細)] フィールドセットを追加します。ハードウェアグループのカスタムレイアウトで、[**Hardware Details** (ハードウェアの詳細)] フィールドセットを追加します。
- カスタムレイアウトを 2 つのグループのプロファイルに割り当てます。

[Remedyforce コンソール] タブまたは [インシデントコンソール] タブのインシデントフォームで、ハードウェアグループメンバーのみに対して [**Hardware Details** (ハードウェアの詳細)] セクションが表示され、ソフトウェアグループメンバーのみに対して [**Software Details** (ソフトウェアの詳細)] セクションが表示されます。

また、カスタムフィールドを既存のコンソールに関連するフィールドセットに追加して、デフォルトのレイアウトをカスタマイズすることもできます。ただし、デフォルトのレイアウトに対して行う変更は、すべてのプロファイルに反映されます。

次のトピックについて説明します。

- カスタムレイアウトの作成または編集 (345 ページ)
- カスタムレイアウトの削除 (348 ページ)

カスタムレイアウトの作成または編集

[Remedyforce コンソール] タブまたは [インシデントコンソール] タブのインシデントフォームに対してのみ、カスタムレイアウトを作成できます。インシデントフォームのカスタムレイアウトには、事前定義済みフィールドセット、コンソールに関連するフィールドセット、またはあらゆるインシデントオブジェクトに対して作成されたカスタムフィールドセットを含めることができます。

注意

カスタムフィールドセットおよびレイアウトを作成する前に、インシデントオブジェクトの既存のフィールドを確認してください。必要に応じて、追加のカスタムフィールドを作成できます。カスタムフィールドの作成についての詳細は、https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=adding_fields.htm&language=en_US を参照してください。

▶ カスタムレイアウトを作成または編集するには

- 1 インシデントオブジェクトに目的のフィールドセットを作成するには、次の手順を実行します。
 - a [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
 - b [ラベル] 列の [インシデント] をクリックします。
 - c [カスタムオブジェクト] ページの [Field Sets (BETA) (フィールドセット (ベータ))] セクションで、[新規] をクリックします。
 - d フィールドセットのラベルおよび名前を入力します。

注意

カスタムフィールドセットのラベルは、インシデントフォームの見出しセクションとして表示され、ローカライズできません。カスタムラベルは事前定義済みのコンソールに関連するフィールドセットの見出しセクションを表示するために使用され、サポートされているすべての言語にローカライズされます。

- e [使用場所] ボックスに、フィールドセットの使用場所と使用法を入力します。
 - f [保存] をクリックします。
 - g フィールドセットにフィールドを追加するには、目的のフィールドをオブジェクトパレットから [フィールドセットで使用] リストにドラッグします。
 [フィールドセットで使用] リストに追加されたすべてのフィールドがインシデントフォームに表示されます。フィールドがフォームに表示される順序は、フィールドがオブジェクトパレットで配置された順序により異なります。
 [フィールドセット] リストのフィールドは、ドラッグアンドドロップして再配置できます。
 カスタムフィールドセットまたはコンソールに関連するフィールドセットにフィールドを追加する場合に考慮する必要がある点についての詳細は、「フォームのフィールドの追加または削除」(338 ページ) を参照してください。
 - h [保存] をクリックします。
 - i 必要に応じて、追加フィールドセットを作成するために、手順 c ～手順 h を繰り返します。
- 2 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
 - 3 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [コンソール] を選択します。
 - 4 次のいずれかのアクションを実行します。
 - [Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスがオンになっている場合、[コンソールビュー] ドロップダウンリストから、[インシデント] や [サービスリクエスト] を選択します。
 - [コンソールの有効化と使用] チェックボックスがオンになっている場合、[コンソール] ドロップダウンリストから、[インシデントコンソール] を選択します。
 - 5 [レイアウトの割り当て] セクションで、[レイアウトの作成・編集] をクリックします。

- 6 **[Layout: Incidents (レイアウト：インシデント)]** または **[Layout: Service Requests (レイアウト：サービスリクエスト)]** タブで、次のいずれかのアクションを実行します。
- カスタムレイアウトを追加するには、**[新規]** をクリックします。
 - 既存のカスタムレイアウトを編集するには、**[レイアウト名]** カラムから目的のカスタムレイアウトを選択します。
- 7 **[レイアウト名]** ボックスで、カスタムレイアウトの名前を指定します。
- 8 **[利用可能なフィールドセット]** カラムから、目的のフィールドセットを選択し、**[選択したフィールドセット]** カラムに追加します。

最大 10 個のフィールドセットをレイアウトに追加できます。

[利用可能なフィールドセット] カラムには、次の事前定義済みのコンソールに関連するフィールドセットとインシデントオブジェクトで利用可能なすべてのカスタムフィールドセットが表示されます。

- コンソール - クライアントの詳細
- コンソール - インシデントの詳細
- コンソール - ステータスと優先度
- コンソール - 日時
- コンソール - サービスと CI
- 割り当ての詳細

注意

[割り当ての詳細] フィールドセットには、**[キュー]** フィールドと **[スタッフ]** フィールドが含まれ、スタッフとキューの割り当て機能を利用できます。これはインシデントオブジェクトのフィールドセットとしては使用できず、このフィールドセットにフィールドを追加することはできません。

- 9 インシデントフォームでのフィールドセットの表示順序を設定するには、**[選択したフィールドセット]** カラムで矢印アイコンを使用してフィールドセットの順序を指定します。
- 10 **[保存]** をクリックします。

[コンソール] タブで、**[レイアウトの割り当て]** セクションに新しいカスタムレイアウトを表示するには、**[更新]** をクリックします。新しいカスタムレイアウトを目的のプロファイルに割り当てることができます。カスタムレイアウトのプロファイルへの割り当てについての詳細は、「**[Remedyforce コンソール]** タブのカスタマイズ」(332 ページ) を参照してください。

カスタムレイアウトの削除

必要に応じて、カスタムレイアウトを削除できます。プロファイルに割り当てられたカスタムレイアウトを削除する場合、インシデントフォームのデフォルトのレイアウト（[インシデントコンソールのデフォルトレイアウト]）がそのプロファイルに割り当てられます。

注意

BMC では、組織内で不要になったカスタムレイアウトを削除することをお勧めします。

▶ カスタムレイアウトを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [アプリケーション設定] タイルをクリックし、メニューから [コンソール] を選択します。
- 3 次のいずれかのアクションを実行します。
 - [Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスがオンになっている場合、[コンソールビュー] ドロップダウンリストから、[インシデント] や [サービスリクエスト] を選択します。
 - [コンソールの有効化と使用] チェックボックスがオンになっている場合、[コンソール] ドロップダウンリストから、[インシデントコンソール] を選択します。
- 4 [レイアウトの割り当て] セクションで、[レイアウトの作成・編集] をクリックします。
- 5 [Layout: Incidents（レイアウト：インシデント）] または [Layout: Service Requests（レイアウト：サービスリクエスト）] タブで、[レイアウト名] カラムから、削除するカスタムレイアウトを選択します。

インシデントフォームのデフォルトのレイアウト（[インシデントコンソールのデフォルトレイアウト]）を削除することはできません。
- 6 [削除] をクリックします。

[インシデントコンソール] タブおよび [タスクコンソール] タブの設定

BMC Remedyforce 20.14.01 の新規インストールの場合は、デフォルトで [Remedyforce コンソール] タブのみが使用可能で、有効になっています。
[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズに関する詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ」(332 ページ) を参照してください。

[インシデントコンソール] と [タスクコンソール] のスタンドアロンタブは、BMC Remedyforce バージョン 20.14.01 にアップグレードする前に有効にしていた場合にのみ、Salesforce 組織で使用できます。[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブを有効にするには、[Enable and Use the Console (コンソールを有効にして使用する)] チェックボックス ([Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [コンソール]) をオンにする必要がありました。バージョン 20.14.01 では、このチェックボックスのラベルが [コンソールの有効化と使用] に変更されました。

次の表では、[インシデントコンソール] と [タスクコンソール] のスタンドアロンタブを Salesforce 組織で使用できる場合のアップグレードシナリオについて説明します。

| 20.14.01 へのアップグレード元のバージョン | アップグレードする前に、[Remedyforce コンソールを有効にして使用する] チェックボックスを有効にします。 | アップグレード後に [コンソールの有効化と使用] チェックボックスが使用可能になり、オンになります。 |
|-----------------------------|--|--|
| 20.13.02.015 またはこのバージョンのパッチ | はい | はい |
| | いいえ | いいえ |
| 20.13.01.014 またはこのバージョンのパッチ | はい | はい |
| | いいえ | いいえ |
| 20.12.02.017 以前 | N/A | いいえ |

バージョン 20.14.01 へのアップグレード後にスタンドアロンタブが使用可能である場合、それらのタブを引き続き使用できます。システム管理者はカスタムレイアウト、[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブに表示される [アクション] と [エージェントツール] メニューオプションを設定できます。

複数のプロファイルに複数のカスタムレイアウトを割り当てることもできます。カスタムレイアウトの作成についての詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

[インシデントコンソール] タブまたは [タスクコンソール] タブに表示されるフォームのカスタマイズについての詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブのフォームのカスタマイズ」(336 ページ) を参照してください。

[インシデントコンソール] タブまたは [タスクコンソール] タブのリストビューの設定についての詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブのリストビューの自動リフレッシュ時間の設定」(335 ページ) と「[Remedyforce コンソール] タブのリストビューに表示されるフィールドの設定」(336 ページ) を参照してください。

[Remedyforce コンソール] タブの設定と有効化についての詳細は、「[Remedyforce コンソール] タブの有効化」(328 ページ) を参照してください。

▶ **【インシデントコンソール】タブおよび【タスクコンソール】タブを設定するには**

- 1 **【Remedyforce 管理】** タブをクリックします。
- 2 **【ホーム】** ページで **【アプリケーション設定】** タイルをクリックし、メニューから **【コンソール】** を選択します。
- 3 スタッフメンバーが **【インシデントコンソール】** タブまたは **【タスクコンソール】** タブでレコードを表示できるようにするには、**【コンソールの有効化と使用】** チェックボックスをオンにします。

たとえば、スタッフメンバーがクイックビューからインシデントレコードへのリンクをクリックすると、レコードは **【インシデントコンソール】** タブで開きます。**【インシデントコンソール】** タブと **【タスクコンソール】** タブは次の場所に表示されます。

- **CI Explorer** ページ
- インシデントおよびタスクのすべてのクイックビュー
- **【クライアント】** フォームの **【補足情報】** セクションの **【インシデント】** タブ
- **【グローバル検索】** ページ
- **Computer-telephony Integration (CTI)** アダプタにより統合し、スタッフメンバーが新しいインシデントまたはタスクを作成している場合
- **関連リスト**

注意

【Remedyforce コンソールを有効にして使用する】 チェックボックスをオンにしている場合、**【コンソールの有効化と使用】** チェックボックスはオフになり、淡色表示になります。**【コンソールの有効化と使用】** チェックボックスを再びオンにするには、まず **【Remedyforce コンソールを有効にして使用する】** チェックボックスをオフにする必要があります。

- 4 **【設定】** リストで、設定するタブを選択します。
- 5 **【コンソールレイアウト】** リストで、**【インシデントコンソール】** タブまたは **【タスクコンソール】** タブのフォームで表示する列の数を選択します。
デフォルトでは2列が選択されます。
- 6 確認ボックスで **【Yes】** をクリックします。
- 7 選択されたタブについて、プロファイルのユーザーが **【アクション】** メニューと **【エージェントツール】** メニューで利用できるオプションを設定するには、次の手順に従ってください。
 - a **【選択済みプロファイルの場合】** リストから、次のいずれかのオプションを実行します。
 - 特定のプロファイルに対してメニューオプションを設定するには、適切なプロファイルを選択します。
 - プロファイルのデフォルトの設定としてメニューオプションを設定するには、**【プロファイルのデフォルト設定】** を選択します。デフォルト設定は、特定のメニューオプションをカスタマイズしていないプロファイルのみに適用されます。作成する新しいプロファイルにもデフォルト設定が適用されます。

- b **【使用可能なエージェントツール】** リストで、選択したプロファイルのユーザーが使用できるようにする **【エージェントツール】** メニューのオプションを選択します。
- c **【使用可能なアクション】** リストで、選択したプロファイルのユーザーが使用できるようにする **【アクション】** メニューのオプションを選択します。

注意

特定のプロファイルに対して設定された **【エージェントツール】** メニューオプションと **【アクション】** メニューオプションは、バージョン 20.14.01 にアップグレードした後も保持されます。

バージョン 20.13.01.014 またはそのパッチにアップグレードする場合、デフォルトでは **【アクション】** メニューの新しいオプション (**【新規アクション】**、**【ファイルを添付・表示】**、および **【アクション履歴の表示】**) が選択されます。ただし、バージョン 20.13.02.015 またはそのパッチからアップグレードする場合、**【アクション】** メニューの新しいオプションへのアクセスを手動で設定する必要があります。

- d (**【インシデントコンソール】** のみ) **【レイアウトの割り当て】** ドロップダウンリストから、インシデントフォームの適切なレイアウトを選択します。

ユーザーが **【インシデントコンソール】** タブでインシデントレコードを作成または編集する場合、インシデントフォームにデフォルトのレイアウトが表示されます。デフォルトのレイアウト (**【インシデントコンソールのデフォルトレイアウト】**) には、インシデントの詳細を取得するための事前定義済みセクションおよびフィールドが含まれます。カスタムレイアウトを作成して、複数のプロファイルの **【インシデント】** フォームに表示されるセクションをカスタマイズすることができます。詳細は、「インシデントフォームのカスタムレイアウトの管理」(344 ページ) を参照してください。

【レイアウトの割り当て】 ドロップダウンリストにすべてのカスタムレイアウトが表示されていることを確認するには、**【更新】** をクリックします。

- 8 **【保存】** をクリックします。

アンケートの構成

インシデントまたはサービスリクエストごとに 1 件のアンケートを作成および構成できます。

次のセクションで構成されています。

- アンケートの概要 (352 ページ)
- 事前定義済みアンケートの設定 (354 ページ)
- アンケート構成のテスト (357 ページ)
- アンケートレポートの表示 (357 ページ)
- アンケートのカスタマイズ方法 (358 ページ)

アンケートの概要

BMC Remedyforce は、クライアントが送信したインシデントやサービスリクエストを管理および追跡するのに役立ちます。サービスデスクには主要な目標があり、BMC Remedyforce は 1 つの手段としてアンケートを行い、主要な目標を測定できるようにします。

BMC Remedyforce では、クライアントからのインシデントやサービスリクエストのフィードバックを取得するためにアンケートを実施できます。インシデントやサービスリクエストが終了した後にアンケートを送信できるように事前定義されています。カスタムワークフローおよびトリガーを構成すると、配布およびスケジュールオプションを設定できるようになります。アンケートや、アンケートから生成されたレポートは、パフォーマンスを測定し、目標達成の手助けとなる改善点を識別するのに役立ちます。

インシデントに 1 つ、サービスリクエストに 1 つのアンケートをそれぞれ設定できます。

次に、アンケートの作成に役立つステップバイステップのガイドラインを示します。

- 1 サービスデスクの目標を決定する。
- 2 目標の達成度を測定するのに役立つ基準を決定する。たとえば、平均修復時間 (MTTR) の短縮がビジネス目標の 1 つである場合、追跡する測定基準は割り当て先のスタッフメンバーの応答時間です。
- 3 ビジネス目標および関連する主要業績評価指標のリストを作成した後、[アンケート] オブジェクトのデフォルトの質問を確認してください。
デフォルトの質問がビジネス目標をカバーしている場合、事前定義済みのアンケートを使用できます。その他の業績評価指標を測定する必要がある場合、アンケートに独自の質問を追加する必要があります。また、アンケートからデフォルトの質問を削除することもできます。
- 4 アンケートを送信する対象者を特定する。事前定義済みのワークフローでは、インシデントまたはサービスリクエストが終了したすべてのクライアントにアンケートへのリンクを送信できます。アカウントに属しているクライアントまたは特定のクライアント（クライアントマネージャなど）にアンケートを送信する場合、ワークフローで使用される目的の規則の条件を設定して、目的の対象者にアンケートを送信する必要があります。
- 5 アンケートをいつクライアントに送信するかを決定する。事前定義済みのワークフローでは、インシデントまたはサービスリクエストが終了したら、アンケートへのリンクを送信できます。別の条件を満たしたときにアンケートへのリンクを送信する場合、ワークフローで使用される目的の規則の条件を設定する必要があります。

アンケートに独自の問を追加する場合、次の点に注意してください。

- 質問はアンケートオブジェクトのフィールドとして追加されます。
- BMC では、[フィールドラベル] フィールドを使用して主要測定基準を保存し、[ヘルプテキスト] フィールドを使用してアンケート内の質問を保存することをお勧めします。
- [ヘルプテキスト] フィールドでは、255 文字までの質問を保存できます。

- **[フィールドラベル]** フィールドでは、レポート内の主要測定基準を保存し、クライアントの応答を測定するための測定基準についてのデータを取得することができます。
- **[フィールドラベル]** フィールドを使用して主要指標を保存し、**[ヘルプテキスト]** フィールドを使用して質問を保存する場合は、**[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アンケート]** ページの **[[フィールドラベル]** ではなく、**[ヘルプテキスト]** の値をアンケートの質問として使用します] チェックボックスをオンにします。

質問の追加についての詳細は、「アンケートへの質問の追加」（358 ページ）を参照してください。

質問を追加した後、**[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アンケート]** ページに移動し、アンケートページをプレビューします。また、このページに表示される設定を使用してアンケートの動作をカスタマイズすることもできます。また、他の必要な設定へのリンクもこのページに表示されます。これらの設定についての詳細は、「アンケート設定の構成」（360 ページ）を参照してください。

アンケートの準備ができれば、必要な電子メールテンプレートをリンクするワークフローと電子メールテンプレートを設定し、電子メールテンプレートにアンケートの URL を組み込む必要があります。カスタム電子メールテンプレートを使用する場合は、カスタム電子メールテンプレートをワークフローとリンクし、テンプレートにアンケートの URL を組み込みます。電子メールテンプレートで使用するアンケートリンクについての詳細は、「事前定義済みアンケートの設定」（354 ページ）を参照してください。

これらの設定が完了している場合、クライアントにより送信されたインシデントやサービスリクエストが終了したときに、そのクライアントにアンケートへのリンクが送信されます。ただし、特定のクライアントにアンケートを送信したり、スケジュールが設定された頻度でアンケートを送信するためのワークフローを設定することもできます。クライアントのフィードバックは **[ダッシュボード]** タブに表示されます。詳細は、「アンケートレポートの表示」（357 ページ）を参照してください。

BMC Remedyforce でのアンケートの動作

事前定義済みのアンケートの動作について、次の点に注意してください。

- アンケートはインシデントに対して 1 件、サービスリクエストに対して 1 件それぞれ作成できます。
- アンケートリンクは、インシデントまたはサービスリクエストが終了しているすべてのクライアントに対して送信されます。
- アンケートリンクはインシデントまたはサービスリクエストが終了するたびに送信されます。
- クライアントはブラウザからアンケートを送信できます。Salesforce やセルフサービスは不要です。

アンケートの言語

設定したアンケートは、[クライアント] ページでクライアントに対して選択した言語でクライアントに送信されます。設定したアンケートへのリンクで、[クライアント] ページの【言語】フィールドの言語情報が使用されます。[クライアント] ページに言語情報が表示されていない場合は、サイトゲストユーザーのセルフサービスのデフォルトの言語（セルフサービスの設定に構成済み）が使用されます。

モバイルアプリケーションでのアンケート

BMC Remedyforce では、モバイルアプリケーションを使用するクライアントにアンケートを送信することもできます。アンケートに対応しているのは次のモバイルオペレーティングシステムです。

- Apple iPhone : 3.1.2 以降
- Android : 4.2.2
- BlackBerry Smartphone : 10.0

事前定義済みアンケートの設定

デフォルトでは、インシデントとサービスリクエストに対して次の質問を使用できます。


| フィールドラベル | ヘルプテキスト |
|-----------------|---|
| サービスデスクのパフォーマンス | サービスデスクはお客様のリクエストを適切に処理しましたか？ |
| 応答のタイムリー性 | サービスデスクの応答はいかがでしたか？ |
| スタッフの有効性 | アナリストの知識や態度についてどのように評価しますか？（1= 悪い、5= すばらしい） |
| 満足度 | サポート内容は満足できるものでしたか？ |
| コメント | 共有する追加フィードバックはありますか？ |

次の表に、事前定義済みのアンケートのために提供されるリソースのリストを表示します。

| アンケートの対象 | Self Service サイトの URL | ワークフロー名 | 電子メールテンプレート名 | レポート |
|-----------|--|----------------------------|----------------|--|
| インシデント | 組織に固有です。【設定】 > 【開発】 > 【サイト】 から Self Service の URL をコピーする必要があります。 | インシデントが終了した場合にクライアントに通知 | インシデントアンケート | 【ダッシュボード】タブ > BMC Remedyforce 【アンケート】ダッシュボード |
| サービスリクエスト | 組織に固有です。【設定】 > 【開発】 > 【サイト】 から Self Service の URL をコピーする必要があります。 | サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知 | サービスリクエストアンケート | 【ダッシュボード】タブ > BMC Remedyforce 【アンケート】ダッシュボード |

▶ 事前定義済みアンケートを設定するには

- 1 [有効な Visualforce ページ] リストに [アンケート] ページを追加するには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
 - b [サイト URL] カラムから Self Service の URL をコピーして、テキストエディタに貼り付けます。
 電子メールテンプレートのアンケートのリンクにこの URL を追加する必要があります。同じページに再び移動することを避けるために、後で簡単にアクセスできる場所に URL を保存します。
 - c [サイトラベル] カラムで [SelfService] をクリックします。
 - d [サイト詳細] ページの [サイト Visualforce ページ] セクションで [編集] をクリックします。
 - e セルフサービスでアンケートページを表示できるようにするには、[使用可能な Visualforce ページ] リストで、[BMCSERVICE.Desk.FeedbackSurveyPage] を選択し、右向き矢印キーをクリックして、ページを [有効な Visualforce ページ] リストに移動します。
 - f [保存] をクリックします。
- 2 セルフサービスサイトのアンケートオブジェクトに読み取り、書き込み、作成、削除の権限を設定するには、次のアクションを実行します。
 - a [サイト詳細] セクションで、[パブリックアクセスの設定] をクリックします。
 - b [セルフサービスプロファイル] ページで、[編集] をクリックします。
 - c [カスタムオブジェクトの権限] セクションで、アンケートオブジェクトの [読み取り]、[作成]、[編集]、[削除] の各チェックボックスをオンにします。
 この手順により、クライアントはアンケートの表示、編集、送信ができるようになります。
 - d [保存] をクリックします。
 - e 質問にフィールドレベルの権限を設定するには、[セルフサービスプロファイル] ページの [フィールドレベルセキュリティ] セクションで、[アンケート] の [表示] をクリックします。
 - f プロファイルの [セルフサービスプロファイル] ページのアンケートの [フィールドレベルセキュリティ] で [編集] をクリックします。
 - g 次の項目に対して、[表示] チェックボックスをオンにします。
 - コメント
 - 応答のタイムリー性
 - 満足度
 - サービスデスクのパフォーマンス
 - スタッフの有効性
 この手順により、アンケートの質問をクライアントが表示できるようになります。
 - h [保存] をクリックします。

- 3 クライアントがアンケートにアクセスするために使用できるアンケートリンクの作成のための電子メールテンプレートでセルフサービスサイトの URL を更新するには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [通信テンプレート] > [電子メールテンプレート] の順に選択します。
 - b [フォルダ] ドロップダウンリストから、[BMC Remedyforce Emails] を選択します。
 - c [電子メールテンプレート名] カラムで、[インシデントアンケート] または [サービスリクエストアンケート] をクリックします。
 - d [Custom Email Template (カスタム電子メールテンプレート)] ページで、[Edit HTML Version (HTML バージョンの編集)] をクリックします。
 - e <http://examplesite-enterprise-edition.ap1.force.com> を選択し、テキストエディタにコピーしたセルフサービスサイトの URL を貼り付けます。
 - f [保存] をクリックします。
- 4 ワークフローを有効にして、必要な（アンケートリンクがある）電子メールテンプレートをワークフローにリンクするには、次の操作を行います。
 - a [設定] > [作成] > [ワークフローと承認] > [ワークフロー規則] の順に選択します。
 - b [すべてのワークフロー規則] ページの [規則名] カラムで、目的のオプションをクリックします。
 - インシデントが終了した場合にクライアントに通知
 - サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知
 - c [ワークフローのアクション] セクションで [編集] をクリックします。
 - d [即時ワークフローアクション] セクションで、必要なオプションをクリックします。
 - サービスリクエストが終了した場合にクライアントに通知
 - インシデントが終了した場合にクライアントに通知
 - e [電子メールアラート] ページで [編集] をクリックします。
 - f [電子メールテンプレート] フィールドで  をクリックします。
 - g [インシデントアンケート] または [サービスリクエストアンケート] を選択します。
 - h [保存] をクリックします。
 - i [電子メールアラート] ページでワークフローを有効にするには、[Rules Using This Email Alert (この電子メールアラートを使用する規則)] セクションにある [アクション] カラムで、[有効] をクリックします。

インシデントまたはサービスリクエストが終了すると、アンケートへのリンクが記載された電子メールがクライアントまたは連絡先に送信されます。

アンケート構成のテスト

次の表に、発生する可能性がある問題や、その問題の解決策を示します。

| 問題 | 解決策 |
|---|---|
| クライアントがアンケートの回答を送信できない。 | [セルフサービスプロファイル] ページのアンケートオブジェクトへの読み取り、書き込み、表示、および削除のアクセス権を付与したことを確認してください。 |
| 質問はアンケートページに表示されているものの、質問の入力ボックス（テキストボックス、リスト、チェックボックスなど）が表示されない。 | [セルフサービスプロファイル] ページの [フィールドレベルセキュリティ] で質問のフィールドが表示されるように設定していることを確認してください ([設定] > [開発] > [サイト] の順に選択し、Self Service サイトの [パブリックアクセスの設定] をクリックします)。 |
| [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] リストにセルフサービスプロファイルが表示されない。 | セルフサービスプロファイルは [設定] > [開発] > [サイト] ページで利用できます。[サイトラベル] カラムでサイトラベルをクリックし、[パブリックアクセスの設定] をクリックします。開かれるページは、[セルフサービスプロファイル] ページです。 |
| アンケートの質問が [ヘルプテキスト] フィールドに追加されているものの、アンケートに表示されていない。 | [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アンケート] ページで、[[フィールドラベル]ではなく、[ヘルプテキスト] の値をアンケートの質問として使用します] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。 |
| クライアントがアンケートへのリンクが記載された電子メールを受信していない。 | 正しいワークフローが有効になっていて、正しい電子メールテンプレートがワークフローにリンクされていることを確認してください。 |
| アンケートの質問がフィールドセットで使用できない。ただし、アンケートの送信中に必須の質問に関するエラーがクライアントに送信される。 | フィールドセットレベルで質問が必須としてマークされていることを確認してください。詳細は、「アンケートでフィールドを必須としてマーク」(360 ページ) を参照してください。 |

アンケートレポートの表示

アンケートレポートは [ダッシュボード] タブで表示できます。レポートを使用すると、特定の質問に対する回答や、その回答が関連付けられているインシデントまたはサービスリクエストを表示できます。

▶ アンケートレポートを表示するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 BMC Remedyforce フォルダをクリックします。
- 3 [BMC Remedyforce アンケート] ダッシュボードをクリックします。

各主要測定基準に関する反応のグラフが表示されます。

- 4 主要測定基準についての詳細を表示するには、目的のグラフをクリックします。
- グラフの下にレポートが表示されます。インシデント番号をクリックすると、当該のインシデントまたはサービスリクエストの詳細を表示できます。
- アンケートに独自の質問が含まれている場合は、カスタムレポートを作成する必要があります。レポートの作成についての詳細は、
https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=reports_builder_create.htm&language=en_US を参照してください。

アンケートのカスタマイズ方法

アンケートは次のいずれかの方法でカスタマイズできます。

- 独自の質問を追加したり、事前定義済みの質問を削除したりできます。詳細は、「アンケートへの質問の追加」(358 ページ) を参照してください。
- 目的のユーザーへ目的の日時にアンケートを送信するように、新しいワークフローを作成するか、既存のワークフローを更新することができます。
- カスタム電子メールテンプレートを作成するか、既存の電子メールテンプレートを編集し、このような電子メールテンプレートをワークフローで使用して、アンケートへのリンクが記載されたカスタムメッセージを送信することができます。
- カスタムレポートを追加して、追加した独自の質問に関するレポートを表示することができます。
- 必要に応じて、アンケート設定を使用してアンケートの動作をカスタマイズできます。詳細は、「アンケート設定の構成」(360 ページ) を参照してください。

アンケートへの質問の追加

質問を追加する前に、測定する主要測定基準を明確にし、それに従って質問の原案を作成します。

これらの質問はアンケートオブジェクトのフィールドとして追加されます。事前定義済みの主要測定基準（[応答のタイムリー性] など）はフィールドの [フィールドラベル] フィールドに保存され、[ヘルプテキスト] に質問が保存されます。

質問はアンケートオブジェクトのフィールドとして保存する必要があります。BMC では、質問を [ヘルプテキスト] フィールドに保存し、[フィールドラベル] フィールドの値を使用してアンケートで測定する主要測定基準（クライアントの満足度、アナリストの有効性など）を取得することをお勧めします。[フィールドラベル] を使用して主要測定基準を保存すると、各測定基準に対するフィードバックを確認できるようになります。[ヘルプテキスト] フィールドの値を質問として使用する場合、[アンケート] ページ（[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アンケート]）で [[フィールドラベル] ではなく、[ヘルプテキスト] の値をアンケートの質問として使用します] チェックボックスがオンになっていることを確認します。詳細は、「アンケート設定の構成」(360 ページ) を参照してください。

▶ アンケートに質問を追加するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムの [アンケート] をクリックします。
- 3 [アンケート] オブジェクトページの [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[新規] をクリックします。
- 4 [手順 1. フィールドタイプの選択] ページで、フィールドタイプを選択し、[次へ] をクリックします。

注意

アンケートでは [テキスト領域 (Rich)] タイプと [数式] タイプは使用できません。

- 5 [手順 2. 詳細の入力] ページで、次の手順に従ってください。
 - a [フィールドラベル] フィールドで、クライアントの応答を測定するための測定基準を入力します。
たとえば、クライアントの満足度などが該当します。
 - b [ヘルプテキスト] フィールドで、アンケートに表示する質問を入力します。
たとえば、「エージェントが提示した解決に満足していますか？」などです。
 - c その他の必要な詳細情報を入力し、[次へ] をクリックします。

注意

[必須] チェックボックスを使用してフィールドに必須とマークしないでください。BMC では、フィールドセットレベルでフィールドを必須としてマークすることをお勧めします。詳細は、「アンケートでフィールドを必須としてマーク」(360 ページ) を参照してください。

- 6 [手順 3. フィールドレベルセキュリティの設定] ページで変更を行う必要はありません。このページで、[次へ] をクリックし、その後 [保存] をクリックします。
- 7 [Custom Object Survey (カスタムオブジェクトアンケート)] オブジェクトページの [Field Sets (フィールドセット)] セクションで、[インシデントアンケート] または [サービスリクエストアンケート] フィールドセットの [アクション] カラムの [編集] をクリックします。
- 8 [インシデントアンケート] または [サービスリクエストアンケート] のフィールドセットページで、追加した質問 (フィールド) をクリックし、[フィールドセットで使用中] リストにドラッグします。
- 9 [保存] をクリックします。
- 10 追加した独自の質問にフィールドレベルの権限を設定するには、[セルフサービスプロファイル] ページの [フィールドレベルセキュリティ] セクションで、[アンケート] の [表示] をクリックします。
 - a [設定] > [開発] > [サイト] の順に選択します。
 - b [サイトラベル] カラムで [SelfService] をクリックします。
 - c [サイト詳細] ページの [サイト Visualforce ページ] セクションで [編集] をクリックします。

- d プロファイルの [セルフサービスプロファイル] ページのアンケートの [フィールドレベルセキュリティ] で **[編集]** をクリックします。
- e 追加した独自の質問について、**[表示]** チェックボックスをオンにします。
この手順により、追加した質問をクライアントが表示できるようになります。
- f **[保存]** をクリックします。


アンケートでフィールドを必須としてマーク

フィールドを必須としてマークするには、フィールドレベルではなくフィールドセットレベルでマークする必要があります。

注意

事前定義済みのフィールドを必須としてマークすることはできません。事前定義済みのフィールドを必須とするには、その事前定義済みのフィールドと同じ目的のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドを必須としてマークします。

▶ アンケートでフィールドを必須としてマークするには

- 1 **[設定] > [作成] > [オブジェクト]** の順に移動します。
- 2 **[ラベル]** カラムの **[アンケート]** をクリックします。
- 3 **[アンケート]** オブジェクトページの **[Field Sets (フィールドセット)]** セクションで、**[インシデントアンケート]** または **[サービスリクエストアンケート]** フィールドセットの **[アクション]** カラムの **[編集]** をクリックします。
- 4 **[インシデントアンケート]** または **[サービスリクエストアンケート]** フィールドセットページの **[フィールドセットで使用]** リストで、必須としてマークするフィールドの  をクリックします。
- 5 **[Field Set Item Properties (フィールドセット項目のプロパティ)]** ウィンドウの **[必須]** チェックボックスをオフにして、**[OK]** をクリックします。
- 6 **[保存]** をクリックします。

アンケート設定の構成

アンケート設定により、ビジネス要件に合わせてアンケートを管理できるようになります。

▶ アンケート設定を構成するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[アプリケーション設定]** タイルをクリックし、メニューから **[アンケート]** を選択します。

次の表は、[アンケート] ページで指定できる設定を示しています。

| 設定 | 説明 |
|--|--|
| アンケートリンクへの応答に複数の応答者を許可 | 1 件のインシデントまたはサービスリクエストに対して複数のユーザーがアンケートを送信できるようにします。たとえば、インシデントのクライアントとクライアントの管理者がアンケートに回答できるようにするには、このチェックボックスをオンにする必要があります。 |
| レコードを再度開くと、以前送信したアンケートの回答を削除します | レコードが再度開かれる前に、そのレコードに対して送信されたアンケートの回答を削除します。レコードを再度開いた後にアンケートの新しい回答が送信された時点で、アンケートの以前の回答が削除されます。 |
| [フィールドラベル] ではなく、[ヘルプテキスト] の値をアンケートの質問として使用します | [アンケート] オブジェクトの [ヘルプテキスト] フィールドの値を質問として使用できるようにします。質問は [アンケート] オブジェクトのフィールドとしてアンケートに追加されます。この設定を使用すると、アンケートの質問の最大文字数が 255 文字になります。[フィールドラベル] フィールドの最大文字数は 40 文字です。この設定を選択した場合は、[ヘルプテキスト] フィールドに質問を追加し、[フィールドラベル] フィールドに主要測定基準を追加します。 |
| For survey banner, use Self Service branding (アンケートバナーにはセルフサービスブランディングを使用) | セルフサービスで設定されたブランディング ([Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [ブランディング] ページ) を、クライアントに表示するアンケートページのバナーに使用します。アカウントにテーマが設定されている場合、そのアカウントのクライアントがアンケートを開くと、アンケートページのバナーに同じテーマが表示されます。 |
| Related Configuration pages (関連設定ページ) | アンケートを設定してクライアントに送信するために必要なすべての設定へのリンクが表示されます。 |
| プレビュー | アンケートをプレビューウィンドウに表示します。 [For survey banner, use Self Service branding (アンケートバナーにはセルフサービスブランディングを使用)] チェックボックスがオンになっている場合、選択されたブランディングはプレビューには表示されませんが、クライアントアンケートページに適用されます。 |

注意

これらの設定のラベルまたは（クライアントに送信する）アンケートページで使用されているラベルを変更した場合、ラベル名の先頭には「survey」などの文字列が付加されます。

- 3 [保存] をクリックします。

5 構成アイテムの管理

章

バージョン 20.14.01 以降では、CMDB 2.0 と呼ばれる堅牢なバージョンの CMDB が提供されます。20.14.01 以降の BMC Remedyforce を購入すると、CMDB 2.0 が提供されます。ただし、20.14.01 以降にアップグレード済みの場合、CMDB 2.0 を使用するには、アップグレードを実行する必要があります。

BMC Remedyforce のデータモデルでは、構成データの表現が統一されています。このデータモデルは、ハードウェア、ソフトウェア、サービスなどのきわめて一般的な構成アイテム (CI) に関するデータを保存し、CI をリンクして、IT 環境にあるすべての要素とそれらが互いに影響し合っている様子を明らかにするメカニズムが得られるように設計されています。

次のトピックについて説明します。

- BMC Remedyforce CMDB アーキテクチャ (364 ページ)
- 構成アイテムの作成と補足情報のリンク (367 ページ)
- 構成アイテムの処理 (375 ページ)

BMC Remedyforce CMDB アーキテクチャ

BMC Remedyforce Configuration Management Database (CMDB) では、IT 環境で追跡する構成アイテム (CI) や、CI 間の関係に関する情報を保存できます。これらの CI を変更リクエスト、インシデント、問題、リリース、タスク、およびナレッジ記事にリンクすることもできます。

使用している BMC Remedyforce のバージョンに基づいて、次のいずれかのバージョンの CMDB を使用しています。

- 20.13.02 以前 : CMDB 1.0
- 20.14.01 以降 : CMDB 2.0

どちらのバージョンの CMDB でも、データベースにオブジェクト主導型のアーキテクチャが実装されています。ただし、CMDB 2.0 を使用した方が多くのメリットを得られます。

次のトピックについて説明します。

- CMDB データモデル (364 ページ)
- CMDB 2.0 アーキテクチャ (365 ページ)
- CMDB 1.0 アーキテクチャ (366 ページ)

CMDB データモデル

BMC Remedyforce データモデルは、構成アイテム (CI) と関係のセットです。このデータモデルは、CMDB に保存できる CI の各タイプを表すクラスで構成されています。これらのクラスは、すべての IT 環境が CMDB の中で追跡する物理アイテム、論理アイテム、概念的アイテムを表現することを目的としています。

クラスには、そのクラスの各プロパティを指定する属性が 1 つ以上あります。たとえば、BMC_ComputerSystem には HostName や Domain などの属性があります。クラスには次のタイプがあります。

- CI クラス : CI のタイプを定義します。
- 関係クラス : 特定の 2 つの CI クラス間に存在する関係のタイプを定義します。
関係クラスのインスタンスは、1 番目の CI クラス (ソースクラス) のインスタンスを、2 番目の CI クラス (宛先クラス) のインスタンスに関連付けます。この 2 つの CI は、この関係のメンバーと見なされます。
- 抽象クラス : このクラスに属性はありますが、インスタンスは作成できません。このクラスは、ユーザーが組織のレイヤーを作成できるように、サブクラスを編成することだけを目的としています。

CI には、コンピューターシステムからネットワークハードウェア、ソフトウェアサーバーに至るまで、数多くのタイプが存在します。これらのタイプと CI 間に存在できる関係のタイプを正確に反映したデータモデルがないと、CMDB にこれらの CI とは無関係な属性が保存され、必要な属性が欠落して、CI のグループの検索が困難になる場合があります。

データモデルはオブジェクト指向です。つまり、クラスの階層構造を持ち、その中で各クラスは上位階層のクラスであるスーパークラスから属性を継承します。さらに、各クラスで独自の属性を追加して、より特定性のあるタイプのオブジェクトのサブクラスを作成します。オブジェクト指向データモデルの利点として、類似タイプの CI どうして共通の属性を定義できること、特定クラスの CI だけでなく階層の任意の部門で検索が可能などがあります。すべてのクラスの派生元であるベースクラスから、すべての CI やすべての関係を検索できます。

CMDB 2.0 アーキテクチャ

CMDB 2.0 では、構成アイテム (CI) を保存するためにフラットな構造を提供しています。すべての CI レコードが [基本要素] という 1 つのテーブル (またはオブジェクト) に保存されます。[基本要素] オブジェクトでは、CMDB クラスに対応する複数のフィールドセットが提供されます。たとえば、「コンピューターシステム」クラスに対して、[コンピューターシステム] フィールドセットが [基本要素オブジェクト] で提供されます。ただし、[基本要素] オブジェクトにはすべての CI のレコードが保存されます。

CMDB_Class オブジェクトを使用して、クラス内の階層が維持されます。

次の点では、オブジェクト主導型のアーキテクチャを実装する方法について説明しています。

- 各クラスは [基本要素] オブジェクトのフィールドセットとして実装されます。
- 各属性は [基本要素] オブジェクトのフィールドとして実装されます。すべてのクラスに共通の属性は、[基本要素] オブジェクトの [基本要素] フィールドセットにグループ化されます。クラスに固有のフィールドは、たとえば、**メインフレーム**のように、クラスのフィールドセットの下にグループ化されます。
- クラス階層は **CMDB_Class** オブジェクトを使用して実装されます。各クラスに対して、CMDB のクラスの階層レベルを特定する **CMDB_Class** オブジェクト内にエントリが作成されます。

デフォルトでは、CI レコードの表示、追加、および編集に使用するインスタンスエディタの [一般] タブに表示されるすべてのフィールドが、[基本要素] フィールドセットに含まれます。このフィールドセットのフィールドは、すべての CI に共通しています。[仕様] タブに、クラス固有のフィールドセットと、それらのすべての親クラスのフィールドセット (基本要素を除く) が表示されます。たとえば、[基本要素] > [システム] > [コンピューターシステム] > [メインフレーム] の階層では、メインフレームレコードの [仕様] タブに、[メインフレーム]、[コンピューターシステム]、および [システム] のフィールドセットのフィールドが表示されます。

次の表に、メインフレームレコード用のインスタンスエディタを示します。

Instance Editor: Mainframe Computer 1

AttributesRelationshipsDetails

General

Specifications

Instance Name *

Description

Short Description

Notes

Manufacturer Name

Model

Version Number

Serial #

Asset #

Token Id

Priority

Primary Client

Mainframe Computer 1

Desk 1 on floor 1

Floor 1

1

Fields on the General tab are available in the Base Element field set of the Base Element object.

Instance Editor: Mainframe Computer 1

AttributesRelationshipsDetails

General

Specifications

System Type

Admin Password Status

Number Of Slots

Media Supported

Data Rate

Reset Limit

Reset Count

Reset Capability

Firmware Version

Virtual System Type

Other Capability Description

Maximum Consumption

Total Physical Memory

Host Name

X86-based PC

Disabled

2.00

Other

Other

Fields on the Specifications tab are available in the field sets of the class for which you are creating the record and its parent classes. For example, fields for a mainframe record, fields are available in the System, Computer System, and Mainframe classes.

注意

フィールドをフィールドセットに追加する際に、[フィールドセットで使用可能] リストに（他のオブジェクトへの）ルックアップタイプのフィールドがある場合は、基本要素オブジェクトのフィールドセットにルックアップフィールドオブジェクトのフィールドを追加しないでください。たとえば、基本要素オブジェクトのインシデントオブジェクトにルックアップフィールドがある場合は、インシデントオブジェクトフィールドを基本要素オブジェクトのフィールドセットに追加しないでください。

CMDB 1.0 アーキテクチャ

CMDB 1.0 では、複数のクラスに対して複数のオブジェクトが作成されます。すべての構成アイテム（CI）に共通のデータは、基本要素オブジェクトに保存されます。基本要素とその他のオブジェクトとの間にリンクを確立する共通フィールドは [インスタンス ID] です。

CI レコードが保存されると、共通フィールド（インスタンスエディタの [全般] タブに表示される）が基本要素オブジェクトに保存されます。[仕様] タブに表示されるフィールドは、CI が追加されて CI クラスの親オブジェクトとなるクラスのオブジェクトに保存されます。

たとえば、メインフレームレコードを保存する場合、メインフレーム CI のデータが次のオブジェクトに保存されます。

- 共通フィールドが保存される基本要素オブジェクト。
- システムクラスに属しているフィールドが保存されるシステムオブジェクト。
- コンピュータシステムクラスに属しているフィールドが保存されるコンピューターシステムオブジェクト。
- メインフレームクラスに属しているフィールドが保存されるメインフレームオブジェクト。

インスタンスエディタのメインフレーム CI レコードを表示するために、これらのすべてのレコードがアクセスされます。

CMDDB_Class オブジェクト内の基本要素オブジェクトの下にあるクラスのレベルを指定すると、階層が確立されます。

CI タイプに追加するすべてのカスタムフィールドが、インスタンスエディタの [カスタム] タブに表示されます。

構成アイテムの作成と補足情報のリンク

クライアントにサービスを提供する必要がある IT インフラストラクチャのすべてのコンポーネントが構成アイテム (CI) です。CMDDB にこれらの CI を作成する必要があります。CI に関する補足情報をドキュメントや URL の形式で添付することができます。また、CI 間の関係を確立することもできます。たとえば、コンピューターを構成しているモニター、キーボード、プロセッサ、およびその他のアイテムの間に関係を確立することができます。

CI 内の問題に対してインシデントやその他のレコード (変更リクエストなど) が送信された場合、スタッフメンバーはその CI を [リンク済みサービスと CI] セクションのインシデントにリンクすることができます。インシデントやレコードは、補足情報セクションの CI レコードに表示することもできます。

次のトピックについて説明します。

- 構成アイテムの作成 (367 ページ)
- 構成アイテム間の関係の作成 (370 ページ)
- 構成アイテムへの補足情報のリンク (373 ページ)

構成アイテムの作成

IT 環境を構成する物理エンティティ、論理エンティティ、または概念的エンティティを表す構成アイテム (CI) を作成できます。CI には設定可能な属性があります。構成アイテムの例として、コンピューターシステム、建物、従業員、ソフトウェア、ビジネスサービスがあります。

注意




CI のクラスに [作成]、[編集]、[削除] 権限がない場合、[新規] および [保存] ツールバーボタンが無効になります。

CI は CMDDB Manager に表示されます。次のビューを使用して、インスタンスエディタの左側のペインにクラスを表示できます。

- タイルビュー：データモデルにおける各クラスの大きなアイコンを表示します。クラスのアイコンをクリックしてクラスを選択するには、このビューを使用します。
- リストビュー：データモデルにおける各クラスの小さなアイコンを表示します。クラスの名前をクリックしてクラスを選択する場合は、このビューを使用します。
- ツリービュー：データモデルにおけるクラスの階層を、ツリー形式で表示します。

CMDB Manager の左のペインを折りたたんで、Web ページ全体の場面を使用して CMDB Manager を表示することができます。

CMDB Manager の右のペインには、選択したクラスにある既存の CI がすべて表示されます。

選択したクラスのサブクラスにある CI を表示するには、[アクション] メニュー () から [サブクラスのインスタンスを含める] チェックボックスをオンにします。CI を表示するには、[アクション] メニュー () の [構成アイテム] オプションを選択します。ビジネスサービスだけを表示するには、[アクション] メニュー () の [ビジネスサービス] オプションを選択します。[構成アイテム] オプションと [ビジネスサービス] オプションは、CMDB Manager の左のペインで [基本要素] クラスが選択されている場合にのみ有効です。


▶ 構成アイテムを作成するには

- 1 [Remedyforce CMDB] タブをクリックします。
- 2 CMDB Manager の左のペインで、インスタンスを作成するクラスをクラスのリストから選択します。

次の抽象クラスの CI は作成できません。

- BMC_AccessPoint
- BMC_Collection
- BMC_FinancialElement
- BMC_LogicalEntity
- BMC_Software
- BMC_System
- BMC_SystemComponent
- BMC_SystemService


抽象クラスについての詳細は、「CMDB データモデル」(364 ページ) を参照してください。

- 3 CMDB Manager の右のペインで、 をクリックします。
- 4 CMDB インスタンスエディタの [属性] セクションの [全般] タブで、CI の値を入力します。
タブのフィールドについて詳細は、「[全般] タブのフィールド」(369 ページ) を参照してください。
- 5 (オプション) [属性] セクションの [仕様] タブで、CI の属性の値をさらに入力します。

[仕様] タブには、CI クラス固有の属性が表示されます。[基本要素] クラスに対して CI を作成する場合は、[仕様] タブにフィールドが表示されません。


- 6 (CMDB 1.0 のみのオプション) [属性] セクションの [カスタム] タブで、CI のカスタム属性の値を入力します。

システム管理者が CMDB クラスのカスタムフィールドを作成し、それらのカスタムフィールドをクラスで使えるようにすると、インスタンスエディタに [カスタム] タブが表示されます。そのクラスのインスタンスを作成すると、それらのカスタムフィールドがインスタンスのカスタム属性として [カスタム] タブに表示されます。

- 7  をクリックします。

[属性] > [全般] タブの次のフィールドには、CI に関する詳細を記録した値が入力されます。

- [クラス ID] フィールド: 作成しているインスタンスが属するクラスの ID が設定されます。
- [作成日] フィールド: インスタンスの作成日時が設定されます。
- [最終変更者] フィールド: インスタンスを最後に変更したユーザーの名前が設定されます。
- [最終変更日時] フィールド: インスタンスが最後に変更された日時が設定されます。

- 8 CMDB Manager に戻るには、 をクリックします。

[全般] タブのフィールド

[全般] タブには、CMDB クラス全体に共通した属性が表示されます。ただし、システム管理者はフォームにフィールドを追加することはできます。次の表に、デフォルトで [全般] タブで使用可能なフィールドの説明を示します。

| フィールド | 説明 |
|---------|---|
| インスタンス名 | 現在の CI の固有の識別子を英数字で入力します。 |
| 説明 | CI の説明を入力します。 |
| 簡単な説明 | CI の簡単な説明を入力します。 CI の簡単な説明を表示するように CI Explorer を設定できます。これにより、CI に関する情報を迅速に確認できます。 |
| メモ | CI に関する一般的なメモを入力します。 |
| 製造元名 | 必要に応じて、CI の製造元の名前を入力します。 |
| モデル | CI で表すエンティティに対して一般的に使用されている名前を入力します。 たとえば、Acme ウィジェットのモデル名は Pro Widget 2000 という具合です。 |
| バージョン番号 | CI で表す物理エンティティのバージョン番号を入力します。 |
| シリアル番号 | CI で表す物理エンティティのシリアル番号を入力します。 |
| アセット番号 | CI で表す物理エンティティのタグ番号を入力します。 |
| トークン ID | CI に割り当てる固有の識別子を入力します。 |
| 優先度 | CI の優先度を、リストから選択します。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|---|
| プライマリクライアント | すべての既存クライアントのリストから、CI を主に使用するクライアントを選択します。このフィールドでクライアントを選択して CI を保存すると、CI がクライアントに割り当てられ、[詳細] > [クライアント] タブの情報が更新されます。 |
| サポート済み | CI にテクニカルサポートを提供するかどうかを選択します。 [いいえ] を選択すると CI は廃止され、今後はサポートが提供されなくなります。CI にサポートが必要ない場合は、[該当なし] を選択します。 |
| 保証期限 | CI の保証期間の終了日を選択します。 |
| サイト | CI がある場所を入力します。 |
| CI ステータス | CI のステータスを選択します。 このフィールドを使用して、CI の廃用、転送、および廃棄に関する情報を記録することができます。 |
| ステージ | CI のステージを選択します。 |
| 削除済みとしてマーク | このチェックボックスをオンにすると CI が削除済みとしてマークされます。CI を削除すると、検索などの操作で条件に [削除済みとしてマーク] 属性を使用することで、そのインスタンスを操作の対象から除外できます。また、削除した CI を後で再使用する場合は、その関係を保持できます。 |

構成アイテム間の関係の作成

構成アイテム (CI) は孤立して存在しているわけではなく、互いに影響を及ぼしています。たとえば、別の CI を使用している CI、別の CI に依存している CI、別の CI のコンポーネントになっている CI、別の CI を有効にする CI、別の CI のメンバーになっている CI、別の CI の中に存在する CI などが考えられます。これらの関係を CMDB に保存すると、CI の相互関係と互いの影響を把握できます。





関係の使用は、CMDB とアセットストアを区別するための機能です。

関係には、ディスクドライブがコンピューターシステムの構成部品となっているといった簡単なものもあれば、より複雑なものもあります。関係は物理 CI 間だけでなく、ソフトウェアのインスタンス間やサービスのインスタンス間のよう、論理 CI 間や概念的 CI 間にも存在します。関係のデータがあることで、CMDB は高性能な意志決定支援ツールになっています。CI 間に存在する依存性などの関係を把握することで、プロセッサ A のアップグレードでサーバー B の性能がどの程度向上するか、ルーター C の障害によってどのサービスが影響を受けるかなどを知ることができます。大半のダウンタイムは、構成の変更に起因する問題が原因となっています。関係についての正確な情報があれば、このような問題の発生防止に役立ちます。

注意

CI のクラスに [作成]、[編集]、[削除] 権限がない場合、[新規] および [保存] ツールバーボタンが無効になります。

▶ 構成アイテム間に関係を作成するには

- 1 [Remedyforce CMDB] タブをクリックします。
- 2 CMDB Manager の右のペインで、特定の CI に関連付ける CI を選択します。
 CI を検索するには、CI の名前の最初の数文字またはクラス名の完全な名前を [検索] テキストボックスに入力して、 をクリックします。たとえば、Email Service CI を検索するには、「Email」または「Email Service」と [検索] テキストボックスに入力して、 をクリックします。また、[インスタンス ID]、[インスタンス名]、[説明]、[クラス名]、[アセット番号]、[トークン ID]、[シリアル番号] の各フィールドのデータを使用して検索することもできます。左のペインでクラスを選択すると、そのクラスの CI だけが検索されます。すべてのクラスを検索するには、左のペインで [基本要素] クラスを選択します。
- 3  をクリックします。
- 4 インスタンスエディタの [関係] タブをクリックします。
- 5  をクリックします。
- 6 [関係名] フィールドで、現在の関係に割り当てる固有の英数字識別子を入力します。
- 7 [クラスインスタンスの選択] をクリックして、[クラスインスタンスから選択] ウィンドウから次の操作を実行します。
 - a 左のペインで、現在の CI に関連付ける CI が属するクラスを選択します。
 - b 右のペインで、現在の CI に関連付ける CI を選択します。
 - c [OK] をクリックします。

手順 6 の [関係名] フィールドで名前を指定しなかった場合、フィールドには次の形式で名前が入力されます。




<左側の [インスタンス名] フィールドの値>-<右側の [インスタンス名] フィールドの値>

たとえば、左側の [インスタンス名] フィールドの値は [インスタンス内容] で、右側の [インスタンス名] フィールドの値は [説明]、[関係名] フィールドは、[インスタンス内容 - 説明] として入力されます。

注意

既存の関係を編集する場合、[クラスインスタンスの選択] ボタンは使用できません。

- 8 [説明] フィールドで、その関係の説明を入力します。
- 9 その関係を削除対象としてマークするには、[削除済みとしてマーク] チェックボックスをオンにします。
- 10 [タイプ] リストから関係の種類を選択します。
- 11 [方向] リストから、2つのアイコン間で更新される方向の矢印を選択します。
 [タイプ] リストで [ソース - ターゲット] 値または [ターゲット - ソース] 値を選択すると、方向を示す矢印が入力されます。

- 12  をクリックします。
- 13 インスタンスエディタに戻るには、 をクリックします。
作成した関係が [関係] セクションに表示されます。
- 14 CMDB Manager に戻るには、 をクリックします。

構成アイテムへの補足情報のリンク

[詳細] タブで、次のタイプのレコードやドキュメントを構成アイテム (CI) にリンクすることができます。

- クライアント
- アカウント
- インシデント
- 変更リクエスト
- 問題
- リリース
- ナレッジ記事
- ドキュメント

[ビジネスサービス] クラスの CI に対応した新しい SLA を追加することもできます。さらに、[履歴] タブで CI の履歴を追跡することや、[監査] タブで CI レコードの監査情報を表示することもできます。監査情報には、変更のデータや日時、変更したユーザー、変更されたフィールド値、フィールドの古い値と既存の値などが含まれます。



Salesforce のデフォルトでは、フォーム上の 20 個のフィールドを追跡できます。追跡するフィールドを変更するには、[設定] > [作成] > [オブジェクト] > [アグリーメント] の順に選択します。[カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[履歴追跡の設定] をクリックし、目的のフィールドを選択します。


[レコード更新数] フィールドは常に追跡することをお勧めします。追跡されないフィールドについては、[変更されたフィールド] カラムに“レコード更新数”というテキストが表示されます。

たとえば、[詳細] > [クライアント] タブでクライアントをリンクすると、[詳細] > [監査] タブでレコードが作成され、[変更されたフィールド] カラムの値が [割り当て済みクライアント] となります。同様に、[詳細] > [クライアント] タブでクライアントをリンク解除すると、[詳細] > [監査] タブで新しい行が作成され、[変更されたフィールド] カラムの値が [未割り当てクライアント] となります。

▶ 構成アイテムに補足情報をリンクするには

- 1 [Remedyforce CMDB] タブをクリックします。
- 2 CMDB Manager の右のペインで、必要な CI を選択します。

CI を検索するには、CI の名前の最初の数文字またはクラス名の完全な名前を [検索] テキストボックスに入力して、 をクリックします。たとえば、Email Service CI を検索するには、「Email」または「Email Service」と [検索] テキストボックスに入力して、 をクリックします。また、[インスタンス名]、[説明]、[クラス名]、[アセット番号]、[トークン ID]、[シリアル番号] の各フィールドのデータを使用して検索することもできます。左のペインでクラスを選択すると、そのクラスの CI だけが検索されます。すべてのクラスを検索するには、左のペインで [基本要素] クラスを選択します。

- 3  をクリックします。

— ヒント —

マウスをタブの上に移動すると、タブ内のレコードの合計数がツールチップに表示されます。

4 目的のタブをクリックします。

たとえば、クライアントを CI にリンクする場合、[クライアント] タブをクリックします。

5 をクリックします。

このアクションを追加した後は、[Client Note (クライアントメモ)] アクションを保存できません。[Client Note (クライアントメモ)] アクションは、セルフサービスクライアントが排他的に使用するものです。この制限は、セルフサービスクライアントだけが [Client Note (クライアントメモ)] アクションを編集できるように追加されました。

プライマリクライアントを [属性] > [全般] タブの CI に割り当てる場合、CI にすでにリンクしているクライアントは削除されません。プライマリクライアントを割り当てることができるようにするには、選択したクライアントを CI から手動で削除する必要があります。


[Remedyforce CMDB] > [インスタンスエディタ] > [詳細] > [クライアント] タブでクライアントレコードをダブルクリックすると、[Remedyforce ワークスペース] > [設定] > [クライアント] タブで該当するクライアントフォームが同じブラウザの別のタブで開きます。

構成アイテムにリンクされた補足情報の表示

[詳細] タブで、構成アイテム (CI) にリンクされた次のタイプのレコードやドキュメントを表示することができます。



- クライアント
- アカウント
- インシデント
- 変更リクエスト
- 問題
- リリース
- ナレッジ記事
- ドキュメント


[ビジネスサービス] クラスの CI に対応した SLA を表示することもできます。さらに、[履歴] タブで CI の履歴を表示することや、[監査] タブで CI レコードの監査情報を表示することもできます。監査情報には、変更のデータや日時、変更したユーザー、変更されたフィールド値、フィールドの古い値と既存の値などが含まれます。

[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [アプリケーションの全般設定] ページの [デフォルトでは、アカウントリストに Remedyforce アカウントを表示します] チェックボックスがオンになっている場合、Remedyforce アカウントのみがアカウント検索で表示されます。すべてのアカウントを表示するには、 をクリックして [Remedyforce アカウント] チェックボックスをオフにします。


▶ 構成アイテムにリンクされた補足情報を表示するには

- 1 [Remedyforce CMDB] タブをクリックします。
- 2 CMDB Manager の右のペインで、必要な CI を選択します。

CI を検索するには、CI の名前の最初の数文字またはクラス名の完全な名前を [検索] テキストボックスに入力して、 をクリックします。たとえば、Email Service CI を検索するには、「Email」または「Email Service」と [検索] テキストボックスに入力して、 をクリックします。また、[インスタンス名]、[説明]、[クラス名]、[アセット番号]、[トークン ID]、[シリアル番号] の各フィールドのデータを使用して検索することもできます。左のペインでクラスを選択すると、そのクラスの CI だけが検索されます。すべてのクラスを検索するには、左のペインで [基本要素] クラスを選択します。

- 3  をクリックします。
- 4 [詳細] タブをクリックします。
- 5 目的のタブをクリックします。

たとえば、CI にリンクされたクライアントを表示するには、[クライアント] タブをクリックします。

[インシデント] タブ、[変更リクエスト] タブ、[問題] タブ、および [リリース] タブには [表示] メニュー () があり、レコードをフィルタリングできます。

構成アイテムの処理

このセクションでは、構成アイテムの処理方法について説明します。

次のトピックについて説明します。

- CMDB Manager リストビューでの検索方法 (376 ページ)
- CMDB 2.0 の既存のクラスまたはフィールドセットへのカスタム属性の追加 (376 ページ)
- CMDB の関係数の表示 (378 ページ)
- CMDB 2.0 のインスタンスエディタへのフィールドの追加または削除 (378 ページ)
- [インスタンスエディタ] フォームと [関係エディタ] フォームの [パフォーマンス測定基準] (379 ページ)

CMDB Manager リストビューでの検索方法

CMDB Manager リストビューでは、すべての CMDB レコードを検索できます。検索はフレーズ検索として実行され、検索用語が完全系列で検索されます。たとえば、「John Doe」を検索した場合、「John V.Doe」は表示されますが、「Johnny Doe」は表示されません。

リストビューに表示されるフィールドだけではなく、構成アイテムレコードのすべてのフィールドが検索されます。ただし、タイプが [ルックアップ関係] と [数式] のフィールドは検索されません。

また、ワイルドカード文字 (/、#、\$、% など) を使用してレコードを検索することもできます。たとえば、最初の文字が L の語句を検索して、Laptop を検出することができます。

注意

Salesforce 組織で改善された [設定] ユーザーインターフェイスが有効な場合は、[My Settings (私の設定)] > [個人] > [個人情報] に移動します。機能強化された設定ユーザーインターフェイスについて詳細は、http://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=admin_setup_improved.htm&language=en_US を参照してください。

CMDB 2.0 の既存のクラスまたはフィールドセットへのカスタム属性の追加

[メインフレーム] のような事前定義済みのクラスにカスタム属性を追加するには、基本要素オブジェクトにフィールドを追加した後で [メインフレーム] フィールドセットに追加する必要があります。このフィールドはインスタンスエディタの [仕様] タブに表示されます。ただし、カスタム属性 (フィールド) を [基本要素] フィールドセットに追加すると、そのフィールドがインスタンスエディタの [全般] タブに表示されます。

▶ CMDB 2.0 の既存のクラスまたはフィールドセットをカスタム属性に追加するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムの [基本要素] をクリックします。
- 3 [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[新規] をクリックします。
- 4 追加するフィールドのデータタイプを選択して、[次へ] をクリックします。
- 5 [フィールドラベル] フィールドに、フィールド名とその他の必要な詳細情報を入力します。
- 6 [次へ] をクリックします。
- 7 サービスデスクの要件に従って、目的のプロファイルの [表示] または [読み取り専用] のチェックボックスをオンにして、[次へ] をクリックします。
- 8 [保存] をクリックします。

- 9 [Custom Object Base Element (カスタムオブジェクト基本要素)] ページで、[フィールドセット] セクションに移動します。フィールドを追加するクラスに対応するフィールドセットに対して、[アクション] カラムで [編集] をクリックします。

この例では、「メインフレーム」に対して [編集] をクリックします。

- 10 追加したフィールドを [フィールドセットで使用] リストにドラッグして、[保存] をクリックします。

CMDB 2.0 では、[レポート] タブの **BMC Remedyforce** [レポート] フォルダにレポートが保存されます。


レポートには最大で 2000 件のレコードを表示できます。詳細は、http://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=limits_analytics_all_editions.htm&language=en_US を参照してください。

最大 10000 件のレコードをエクスポートできます。

CMDB の関係数の表示

システム管理者は、CMDB レコード間に存在している関係の数を取得できます。

▶ CMDB の関係数を表示するには

- 1 [Remedyforce CMDB] タブをクリックします。
- 2 インスタンスエディタで、 をクリックします。

バッチジョブが Salesforce のキューに追加されます。ジョブのステータスを表示するには、[セットアップ] > [監視] > [Apex Jobs (Apex ジョブ)] を順に選択し、**CIRelCountUpdateBatch** Apex クラスのステータスを確認します。

注意

Salesforce 組織で機能強化された設定ユーザーインターフェイスを有効にしている場合、[設定] > [ジョブ] > [Apex Jobs (Apex ジョブ)] の順に選択します。機能強化された設定ユーザーインターフェイスについて詳細は、http://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=admin_setup_improved.htm&language=en_US を参照してください。

バッチジョブの実行後、関係付き構成アイテムレポートで関係の数を参照してください。

このボタンを使用できるのはシステム管理者のみです。

- 3 レポートを表示するには、次のアクションを実行します。
 - a [レポート] タブをクリックします。
 - b [フォルダ] ドロップダウンリストから、**BMC Remedyforce** [レポート] フォルダをクリックします。
 - c 関係付き構成アイテムレポートをクリックします。

CMDB 2.0 のインスタンスエディタへのフィールドの追加または削除

構成アイテム (CI) の詳細を保存するために、Remedyforce CMDB では事前定義済みの各クラスに対して属性のデフォルトセットが用意されています。カスタム属性を作成して、CI に関する追加情報を記録することができます。各属性は基本要素オブジェクトのフィールドに対応しており、インスタンスエディタの [全般] タブまたは [仕様] タブに表示されます。

[全般] タブに表示されるフィールドは [基本要素] フィールドセットの一部であり、すべての CMDB クラスで使用できます。[仕様] タブに表示されるフィールドは、選択したクラスおよびそれらのすべての親クラスのフィールドセット (基本要素を除く) に対応するフィールドセットの一部です。たとえば、メインフレームクラスを選択した場合 ([基本要素] > [システム] > [コンピューターシステム] > [メインフレーム])、[仕様] タブに表示されるフィールドは [システム] > [コンピューターシステム] > [メインフレーム] フィールドセットのフィールドです。

カスタム属性を追加する前に、属性を使用できるようにするクラスを決定します。次に、**【基本要素】** オブジェクトの対応するフィールドセットを指定します。たとえば、ドッキングステーションカスタム属性を**【メインフレーム】** クラスに追加するには、**【ドッキングステーション】** フィールドを**【基本要素】** オブジェクトの**【メインフレーム】** フィールドセットに追加します。**【ドッキングステーション】** フィールドは、**【メインフレーム】** CI を選択した場合に**【仕様】** タブに表示されます。

▶ CMDB 2.0 のインスタンスエディタにフィールドを追加または削除するには

- 1 **【設定】** > **【作成】** > **【オブジェクト】** の順に移動します。
- 2 **【ラベル】** カラムの**【基本要素】** をクリックします。
- 3 追加するフィールドが存在しない場合は、**【カスタムフィールドおよび関係】** セクションで、フィールドを作成します。
 フィールドの追加方法についての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=adding_fields.htm&siteLang=en_US を参照してください。
- 4 フィールドを追加または削除する場所に応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
 - a インスタンスエディタの**【全般】** タブにフィールドを追加または削除するには、**【基本要素】** フィールドセットの**【アクション】** カラムにある**【フィールドセット】** セクションの**【Custom Object Base Element (カスタムオブジェクト基本要素)】** ページで、**【編集】** をクリックします。
 - b **【仕様】** タブにフィールドを追加または削除するには、**【メインフレーム】** などの目的のフィールドセットの**【アクション】** カラムにある**【フィールドセット】** セクションの**【Custom Object Base Element (カスタムオブジェクト基本要素)】** ページで、**【編集】** をクリックします。
- 5 **【フィールドセットで使用中】** リストで目的のフィールドを追加または削除し、**【保存】** をクリックします。

【インスタンスエディタ】フォームと【関係エディタ】フォームの【パフォーマンス測定基準】

【インスタンスエディタ】フォームまたは【関係エディタ】フォームの右上のセクションにある**【パフォーマンス測定基準】** アイコンをクリックして、これらのフォームのパフォーマンス測定基準を表示します。次のパフォーマンス測定基準がツールチップに表示されます。

- サーバー時間：Force.com サーバーによるリクエストの処理にかかった時間。
- ネットワーク時間：ネットワーク経由でのブラウザへのデータ転送にかかった時間。この時間の精度は、コンピュータの時刻がタイムゾーンの正確な時刻にどれだけ合っているかによります。コンピュータの時刻が正しくない場合は、システム管理者に連絡して修正してください。
- ページレンダラー：Salesforce サーバーからの応答の受信後、ブラウザですべてのデータを読み込む際にかかった時間。

注意

単位はミリ秒です。

[インスタンスエディタ] フォームまたは [関係エディタ] フォームを開く際に時間がかかる場合は、パフォーマンス測定基準を使用して問題領域を特定できます。たとえば、[ネットワーク時間] 測定基準が高く、[ページレンダー] 測定基準が低い場合は、インターネット接続が低速で **Force.com** サーバーからの応答を受信する際に時間がかかっている点が問題となります。

6 アグリーメントの管理

章

サービスレベル管理は、IT サービスのパフォーマンスの定義、同意、監視、レポート作成、および確認を継続的かつ積極的に行うための機能であり、ビジネスニーズに合った適正な水準のサービスを、許容範囲内のコストで提供することを目的としています。

次のトピックについて説明します。

- サービスレベル管理の概要 (382 ページ)
- サービスの作成 (382 ページ)
- アグリーメントの処理 (390 ページ)
- サービス目標の処理 (399 ページ)

サービスレベル管理の概要

サービスプロバイダは、サービスレベル管理でアグリーメントを使用して適切なサービスレベルを提供することで、顧客または事業のニーズを満たし、それらのニーズを正式に記録できます。サービスプロバイダになることができるのは、IT 組織、カスタマーサポートグループ、外部サービスプロバイダのいずれかです。

サービスレベル管理では、提供したサービスレベルのレビュー、強化、レポートも実行できます。ここで合理化されるのは、重要なタスクであるサービスプロバイダとその顧客とのやり取りです。複数のサービス目標を定義して監視しながら、IT のサービスサポートと運用を橋渡しできます。これによってコストを管理し、主なビジネスサービスのサポートで安定したサービスレベルを提供できるようになります。

サービスレベル管理では、契約、アグリーメント、サービス目標を使用してサービスのパフォーマンスを監視します。

サービスレベル管理には次の機能が用意されています。

- IT 管理者、顧客サービス管理者、その他のサービスプロバイダが、サービスリクエストに高いレベルで応答できるようにする。
- サービス組織がサポートスタッフメンバーと顧客との関係性を評価・監視して、約束したサービスを提供する支援をする。
- サービス組織が、サービスレベルアグリーメント (SLA)、運用レベルアグリーメント (OLA)、基本契約 (UC) で定義された主なインフラパフォーマンスインジケータとビジネスサービスを監視できるようにする。
- 目標を設定して責務を監視する方法を提供する。

サービスの作成

IT Infrastructure Library (ITIL)® が定義するサービスとは、固有のコストやリスクを伴わずに顧客が望む成果の達成を促すことで、顧客に価値を提供する手段です。

サービスを利用して、クライアントに提供する内容を詳細に定義できます。サービスについては、次の情報を定義できます。

- サービスのタイプ (ビジネスサービス、テクニカルサービス、サービス内容のいずれか)
- サービスの親サービス
- サービスのオーナー
- サービスのプロバイダ
- サービスのベンダー
- サービスを使用できるサービス時間
- サービスの開始日
- サービスの終了日

- サービスをレビューする日付
- サービスのステージ
- サービスのコスト
- サービスの価格

ビジネスサービスは、あるビジネスから別のビジネスに、またはビジネス内のあるアカウントから別のアカウントに提供することができます（カスタマーサポート、注文処理、給与支払いなど）。

テクニカルサービスは、ビジネスサービスまたは IT 部門をサポートするために IT 組織が提供できます（従業員のプロビジョニング、バックアップおよび復元、セルフサービスなど）。また、提供されるサービスの内容（特定タイプのインフラの場合に取得）やそのサービスに関連したサービス目標（Web ファーム、ストレージなど）を表すこともあります。

サービス内容は、組織によってユーザーが使用できるようにするサービスです。サービス内容には、サービスプロバイダとサービスを利用するクライアントとの間の特定のアグリーメントを定義します。各サービス内容では、特定の価格のサービスレベルを定義します。サービス内容の価格は、サービス、サービス内容の作成コスト、サービス内容の提供コストが組み合わされたものです。

たとえば、ある IT 部門では、応答時間に応じてデータベースサーバーのサービス内容またはサービスレベル（ゴールド、シルバー、ブロンズ）を提供しています。各サービス内容のコストは、サービスレベルによって異なります。ある顧客はデータベースとオペレーティングシステムのさまざまなオプションからサービスを選択し、次に「シルバー」サービスを選択します。「シルバー」サービスの場合は、障害が発生したデータベースを復元するまでの応答時間が 10 分間ですが、「ゴールド」サービスの場合は、復旧までの応答時間が 2 分間に設定されています。

サービスを作成したら、そのサービスを使用するアグリーメントを作成できます。サービス内容を作成したら、そのサービス内容を使用するサービスリクエストの定義（SRD）を作成できます。ビジネスまたはテクニカルサービスに対して、複数のサービス内容を作成できます。

▶ サービスを作成するには

- 1 [Remedyforce CMDB] タブをクリックします。
- 2 CMDB Manager の左のペインで、[ビジネスサービス] クラスを選択します。

注意

CMDB Manager の右のペインには、[ビジネスサービス] クラスの既存のサービスがすべて表示されます。

- 3 CMDB Manager の右のペインで、[新規] をクリックします。

注意

構成アイテムのクラスに対して作成、編集、削除の各権限を所有していない場合は、構成アイテムを作成、編集、削除できません。これらの権限を所有していない場合、[新規] および [保存] ツールバーボタンが無効になります。

- 4 インスタンスエディタの **【インスタンス名】** フィールドで、サービスに対して固有の英数字識別子を入力します。
- 5 **【説明】** フィールドで、そのサービスの説明を入力します。
- 6 (オプション) **【属性】** セクションの **【一般】** タブで次のアクションを実行します。
 - a そのサービスを削除対象としてマークするには、**【削除済みとしてマーク】** チェックボックスをオンにします。
 サービスを削除すると、検索などの操作で条件に **【削除済みとしてマーク】** 属性を使用することで、そのインスタンスを操作の対象から除外できます。また、削除したサービスを後で再使用する場合は、その関係を保持できます。
 - b **【メモ】** フィールドに、サービスに関する一般的なメモを入力します。
 - c **【トークンID】** フィールドに、サービスに割り当てる固有の識別子を入力します。
 - d **【優先度】** ドロップダウンリストから、サービスの優先度を選択します。
 - e **【簡単な説明】** フィールドに、サービスの簡単な説明を入力します。
 サービスの簡単な説明を表示するように **CI Explorer** を設定できます。これにより、サービスに関する情報を確認できます。
 - f **【バージョン番号】** フィールドに、サービスで表す物理エンティティのバージョン番号を入力します。
 - g **【シリアル番号】** フィールドに、サービスで表す物理エンティティのシリアル番号を入力します。
 - h **【アセット番号】** フィールドに、サービスで表す物理エンティティのタグ番号を入力します。
 - i **【モデル】** フィールドに、サービスで表すエンティティに対して一般的に使用されている名前を入力します。
 たとえば、Acme ウィジェットのモデル名は **Pro Widget 2000** という具合です。
 - j **【サポート対象】** ドロップダウンリストから、そのサービスにテクニカルサービスを提供するかどうかを選択します。
【いいえ】 を選択するとサービスは廃止され、今後はサポートが提供されなくなります。サポートが要求されないサービスについては **【該当なし】** を選択します。
 - k **【保証期限日】** フィールドから、サービスの保証期限が切れる日付を選択します。
 - l **【サイト】** フィールドに、サービスが存在するサイトを入力します。
- 7 **【属性】** セクションの **【仕様】** タブで、次のアクションを実行します。
 - a **【サービスタイプ】** ドロップダウンリストから、サービスのタイプを選択します。
 次のサービスタイプを選択できます。
 - **不明**：サービスが、ビジネスサービス、テクニカルサービス、サービス内容のいずれでもない場合は、この値を選択します。
 - **ビジネスサービス**

■ テクニカルサービス

- **提供**：このサービスに子サービスがない場合は、サービスタイプとして**〔提供〕**を選択できません。サービスタイプとして**〔提供〕**を選択すると、**〔次の付随サービス〕** フィールドの隣にアスタリスク文字が表示され、**〔次の付随サービス〕** フィールドが必須フィールドであることが示されます。

ユーザーとして英語を使用している場合、**〔サービスタイプ〕** ドロップダウンリストの一部の値は、値の間にスペースがない状態で表示されます。**〔サービスタイプ〕** ドロップダウンリストで正しい値を表示するには、次のアクションを実行します。

- b **〔設定〕** > **〔トランスレーションワークベンチ〕** > **〔翻訳設定〕** の順に選択します。
- c **〔アクション〕** カラムで、英語の横にある**〔編集〕** をクリックします。
- d **〔言語〕** セクションで、**〔アクティブ〕** を選択します。
- e **〔保存〕** をクリックします。
- b そのサービスの親サービスとなるサービスを選択するには、**〔次の付随サービス〕** をクリックします。

重要

サービス内容を作成している場合は、そのサービス内容を提供する親サービスを選択する必要があります。**〔次の付随サービス〕** フィールドで親サービスを選択していない場合は、サービス内容を保存できません。

- c **〔ビジネスサービスから選択〕** ウィンドウで、目的のサービスをクリックします。
〔ビジネスサービスから選択〕 ウィンドウに、**〔Business〕**、**〔Technical〕**、**〔不明〕** の各サービスタイプが表示されます。サービス内容は表示されません。
〔サブサービスの対象〕 フィールドでサービスを選択すると、選択したサービスは現在のサービスの親サービスになります。また、**〔ソース〕** として親サービスを含むサービスと**〔宛先〕** としての現在のサービスとの間に、関係レコード (**〔ソース - 宛先〕**) が作成されます。サービス内容を作成している場合は、**〔サービス〕** として親サービスを含むサービスと**〔提供〕** としての現在のサービスとの間に、関係レコード (**〔サービス - 提供〕**) が作成されます。**〔サービスタイプ〕** を **〔Business〕** または **〔Technical〕** に変更すると、関係レコードが **〔サービス - 付随サービス〕** に更新されます。関係レコードは**〔関係〕** セクションで確認できます。

注意

親サービスであるサービスを編集する場合は、**〔サブサービスの対象〕** フィールドで親サービスとして子サービスを選択できません。たとえば、サービス B がサービス A の親サービスであり、サービス B を編集する場合は、サービス B がすでにサービス A の親サービスであるため、**〔サブサービスの対象〕** フィールドで親サービスとしてサービス A を選択することはできません。

次の表に、[サブサービスの対象] フィールドで実行するアクションと、その結果として関係レコードでおこなわれる更新についての説明を示します。

| アクション | 結果として関係レコードでおこなわれる更新 |
|------------------------------|------------------------------|
| [サブサービスの対象] フィールドでサービスを選択する | 親サービスと子サービスの間に関係レコードが作成されます。 |
| [サブサービスの対象] フィールドで親サービスを変更する | 関係レコードが更新され、新しい親サービスが源になります。 |
| [サブサービスの対象] フィールドで親サービスを削除する | 関係レコードが削除されます。 |

- d そのサービスのオーナーとなるスタッフメンバーを選択するには、[サービスオーナー] をクリックします。
- e [スタッフから選択] ウィンドウで、目的のスタッフメンバーをクリックします。
- f サービスが実施されるサービス時間を選択するには、[サービス時間] をクリックします。
- g [営業時間から選択] ウィンドウで、サービスのサービス時間を表す営業時間をクリックします。
組織の営業時間はシステム管理者が設定します。組織の営業時間を設定するには、[設定] > [会社のプロフィール] > [営業時間] の順に選択します。組織のデフォルト営業時間の設定についての詳細は、
https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=customize_supporthours.htm§ion=Customizing を参照してください。
- h サービスを提供するアカウントを選択するには、[サービスプロバイダ] をクリックします。
- i [アカウントから選択] ウィンドウで、目的のアカウントをクリックします。
このアカウントが、組織に対するサービスを管理および提供します。
- j サービスのベンダーとなるアカウントを選択するには、[ベンダー] をクリックします。
- k [アカウントから選択] ウィンドウで、目的のアカウントをクリックします。
このアカウントが、クライアントにサービスを提供するために必要な CI を提供します。
- l サービスをクライアントに提供する日付を、[開始日] フィールドで選択します。

注意

サービス内容を作成している場合は、サービス内容の開始日と終了日が親サービスの開始日と終了日でなければなりません。

- m クライアントがサービスを使用できなくなる日付を、[終了日] フィールドで選択します。
- n サービスのレビューを予定している日付を、[サービスレビュー日] フィールドで選択します。

- o サービスのステージを、[ステージ] ドロップダウンリストで選択します。
次のいずれかのステージを選択できます。

| ステージ | 説明 |
|---------|--|
| 要件 | 新規サービスまたは変更されたサービスについて、業務部門またはIT 部門から一連の要件が受信されます。 |
| 定義済み | 新規サービスの一連の要件が評価、定義、文書化され、サービスレベル要件が作成されます。 |
| 分析済み | 新規サービスの一連の要件が分析され、優先順位付けがおこなわれます。 |
| 承認済み | 新規サービスの一連の要件が最終決定され、許可の審査がおこなわれます。 |
| チャーター済み | 新規サービスの要件が伝えられ、リソースと予算が割り当てられます。 |
| 設計済み | 新規サービスとその構成要素が必要に応じて設計および調達されます。 |
| 開発済み | サービスとその構成要素が開発されます。 |
| ビルド | サービスとその構成要素がビルドされます。 |
| テスト済み | サービスとその構成要素がテストされます。 |
| リリース済み | サービスとその構成要素がリリースされます。 |
| 運用 | サービスとその構成要素が本番環境で運用されます。 |
| 公開済み | サービスは、サービスリクエストの定義を作成するためにサービスリクエスト管理で使用できます。 |
| 未公開 | サービスは、サービスリクエストの定義を作成するためにサービスリクエスト管理で使用できません。 |
| 途中停止 | サービスとその構成要素が途中停止されます。 |

注意

セルフサービスにサービス内容を表示するには、[インアクティブ] チェックボックスをオフにする必要があります。サービスに対して [インアクティブ] チェックボックスをオンにすると、サービスのサービス内容と付随サービスがインアクティブになります。

- p サービス提供のコストを、[コストの説明] フィールドに入力します。
[価格] フィールド、[コスト] フィールド、オプションリストを使用して、サービスまたはサービス内容のレベル、コスト、価格を定義できます。
- q [価格] フィールドに、顧客に対するサービスのコストを入力します。
デフォルトでは、通貨は米ドルで表示されます。組織の通貨を設定するには、システム管理者に問い合わせてください。
- r [価格オプション1] ドロップダウンリストで、価格を入力した最初の価格オプションを選択します。

次の価格オプションを使用できます。

- 指定されたユーザ
- アイテム
- サイト
- エンタープライズ
- インスタンス
- アダプタ
- インストール済みサーバ
- アセット
- コンカレントユーザ
- CPU
- ストレージ (GB)
- ストレージ (TB)
- ライセンス

- s **[価格オプション 2]** ドロップダウンリストで、価格を入力した 2 番目の価格オプションを選択します。

次の価格オプションを使用できます。

- 時
- 曜日
- 週
- 月
- 四半期
- 年
- フルフィルメント

たとえば、ライセンスのサービスまたはサービス内容が顧客に対して 1 か月あたり \$100 かかる場合は、次の値を入力します。

- 価格 : 100
- 価格オプション 1 : ライセンス
- 価格オプション 2 : 月

- t サービス提供のコストを、[コスト] フィールドに入力します。

- u **[コストオプション 1]** ドロップダウンリストで、コストを入力した最初のコストオプションを選択します。

次のコストオプションを使用できます。

- 指定されたユーザ
- アイテム

- サイト
- エンタープライズ
- インスタンス
- アダプタ
- インストール済みサーバ
- アセット
- コンカレントユーザ
- CPU
- ストレージ (GB)
- ストレージ (TB)
- ライセンス

v **【コストオプション 2】** ドロップダウンリストで、コストを入力した 2 番目のコストオプションを選択します。

次のコストオプションを使用できます。

- 時
- 曜日
- 週
- 月
- 四半期
- 年
- フルフィルメント

CPU のサービスまたはサービス内容の提供に 1 週間あたり \$10 かかる場合は、次の値を入力します。

- コスト : 10
- コストオプション 1 : CPU
- コストオプション 2 : 週

w (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**【インアクティブ】** チェックボックスをオンにします。

レコードはすでに無効になっているものの、レコード保持ポリシーを順守するためにレコードを保持する必要があるという理由で、レコードをインアクティブにしなければならない場合があります。

- 8 (オプション) [属性] セクションの **[カスタム]** タブで、サービスのカスタム属性の値を入力します。

システム管理者が [ビジネスサービス] クラスのカスタムフィールドを作成して、それらのカスタムフィールドを [ビジネスサービス] クラスで使用できるようにしている場合に、**[カスタム]** タブが表示されます。[ビジネスサービス] クラスのサービスを作成すると、そのサービスのカスタム属性としてこれらのカスタムフィールドがこのタブに表示されます。詳細は、「CMDB Manager リストビューに表示されるフィールドのカスタマイズ」(172 ページ) を参照してください。

- 9 **[保存]** をクリックします。

次のフィールドには、サービスに関する追加情報を記録した値が入力されます。

- **[インスタンス ID]** フィールドには、サービスのインスタンス ID として生成された GUID が設定されます。
- **[クラス ID]** フィールドは、[ビジネスサービス] クラスの ID に設定されます。
- **[作成日]** フィールドには、サービスの作成日時が設定されます。
- **[最終変更者]** フィールドには、サービスを最後に変更したユーザーの名前が設定されます。
- **[最終変更日時]** フィールドには、サービスが最後に変更された日時が設定されます。
- **[登録者]** フィールドには、サービスを作成したユーザーの名前が設定されます。

アグリーメントの処理

ここでは、アグリーメントの作成方法、アグリーメントの補足情報の管理方法、アグリーメントのコピー方法、アグリーメントの削除方法について説明します。

次のセクションで、アグリーメントの処理方法について説明します。

- 「アグリーメントの作成」(390 ページ)
- 「アグリーメントの補足情報の管理」(395 ページ)

アグリーメントの作成

「アグリーメント」とは、顧客とサービスデスク間の文書による同意事項で、サービスプロバイダによって顧客に提供されるサービスのレベル、および特定の状況下で実行されるアクションを定義するものです。サービスデスクと顧客が、サービスレベルの定義、協議、同意、監視をします。契約を結ぶことで、同意事項についてのパフォーマンスとプロセスを追跡し、契約で定義されている目標を達成するために必要な処置を迅速に行うことができます。

次のタイプの契約を作成できます。

- **SLA**：このアグリーメントには、内部または外部の顧客が関連します。内部の顧客には、会社の副社長または事業部門管理者が含まれます。外部の顧客は、IT サービスプロバイダの外部顧客です。内部と外部の両方の顧客が、アグリーメントが達成されているかどうかに関する情報を必要とします。また、時間の経過とともにサービスが変化したかどうか、およびパフォーマンスが低い場合にペナルティが課せられたかどうかを知る必要があります。
- **OLA**：このアグリーメントを使用してデータを測定し、内部プロセスを追跡します。
- **UC**：このアグリーメントを使用して、サービスチームは外部サービスプロバイダ（一般的にはサードパーティベンダー）と交わした事前手配アグリーメントに対するパフォーマンスを追跡します。

注意

システム管理者と変更管理者プロファイルのメンバーだけが、アグリーメントを作成、コピー、削除することができます。スタッフメンバーは既存のアグリーメントを表示できます。

▶ アグリーメントを作成するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)]** タイルをクリックし、メニューから **[アグリーメント]** を選択します。

または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスレベル管理]** > **[アグリーメント]** の順に選択することもできます。
- 3 **[アグリーメント]** リストビューで、**[新規]** をクリックして新しい **[アグリーメント]** フォームを開きます。
- 4 アグリーメントのタイトルを、**[アグリーメントタイトル]** フィールドに入力します。
- 5 **[説明]** フィールドに、作成するアグリーメントの説明を入力します。

レコードを保存した後、**[補足情報]** セクションの **[ドキュメンテーション]** タブを使用して、作成するアグリーメントの情報を詳しく説明するファイルやドキュメントを添付します。
- 6 **[一般情報]** タブの **[アグリーメントタイプ]** ドロップダウンリストで、アグリーメントのタイプを選択します。
- 7 そのアグリーメントで顧客に提供するサービスを選択するには、**[サービス]** をクリックします。
- 8 **[ビジネスサービスから選択]** ウィンドウで、目的のサービスをクリックします。

注意

サービスおよびアカウントを選択せずにアグリーメントを作成した場合、または（**[アグリーメントはすべてのアカウントに適用されます。]** オプションを選択して）サービスを選択せずにすべてのアカウントを選択した場合、**[資格]** タブでサービス目標の条件を1つ以上設定していることを確認します。サービスを選択していないアグリーメントはサービス目標の条件を満たすレコードに適用され、それらのレコードにはサービスが含まれている場合があります。レコードにサービスが選択されている場合、そのサービスは他のアグリーメントでは使用できません。

- 9 このアグリーメントの顧客となるアカウントを選択するには、次のアクションを実行します。

- a **[アカウント]** をクリックします。

現在のアグリーメントを複数のアカウントまたはすべてのアカウントに適用可能な場合、表示される **[アグリーメントのアカウントの選択]** ウィンドウで適切なオプションを選択できます。このフィールドを使用して、各アカウントに別々のアグリーメントが作成されないようにすることができます。

注意

すべての問題に適用されるアグリーメントを作成するには、**[アカウント]** フィールドでアカウントを選択しないでください。

- b すべてのアカウントのアグリーメントを作成する場合は、**[アグリーメントはすべてのアカウントに適用されます。]** を選択します。
- c 選択したアカウントのアグリーメントを作成するには、**[アグリーメントは選択したアカウントに適用されます。]** を選択します。
- d **[使用可能なアカウント]** リストで、目的のアカウントを選択します。

一度に多数のアカウントがアグリーメントを使用できるようにすることができます。また、**[検索]** フィールドに検索条件を入力して **[検索]** をクリックすることにより、特定のアカウントを検索することもできます。**[検索]** フィールドの検索条件をクリアして **[使用可能なアカウント]** リストのアカウントリストを更新するには、**[元に戻す]** をクリックします。検索条件の最後にワイルドカード文字 * を使用して1つまたは複数の文字をマッチングすることができますが、検索条件の最初や中間では使用できません。アカウントの次のページや前のページに移動するには、**[元に戻す]** の横にある **[次のページ]** および **[前のページ]** を使用します。

- e 選択したアカウントを **[使用可能なアカウント]** リストから **[選択したアカウント]** リストに移動するには、右向き矢印をクリックします。

注意

最大で 5000 個のアカウントの追加または削除ができます。

- f (オプション) アグリーメントに含まれないアカウントを削除するには、**[選択したアカウント]** リストで目的のアカウントを選択し、左矢印をクリックして、選択したアカウントを **[選択したアカウント]** リストから **[使用可能なアカウント]** リストに移動します。

g [OK] をクリックします。

選択したオプションに応じて、[アグリーメント] リストビューの [アカウント] カラムに次の項目が表示されます。

- 複数：[アグリーメントは選択したアカウントに適用されます。] オプションを選択して、複数のアカウントを選択した場合
- すべて：[アグリーメントはすべてのアカウントに適用されます。] オプションを選択した場合
- <アカウント名>：[アグリーメントは選択したアカウントに適用されます。] オプションを選択して、1 個のアカウントを選択した場合
- ダッシュ (-)：アカウントを選択しない場合、アグリーメントはすべてのインシデント、サービスリクエスト、タスク、問題および変更リクエストに適用されます。

[アグリーメントはすべてのアカウントに適用されます。] オプションを選択した場合、[アカウント] フィールドには「すべてのアカウント」というテキストが入力され、そのアグリーメントがすべてのアカウントに適用されることが示されます。[アグリーメントは選択したアカウントに適用されます。] オプションを選択した場合、[アカウント] フィールドには適用可能なアカウントが入力されます。[アカウント] フィールドの値をクリアするには、[アカウント] フィールドの横にある [元に戻す] をクリックします。

- 10 アグリーメントが発効される日付を、[発効日] フィールドで選択します。
- 11 アグリーメントが終了される日付を、[有効期限] フィールドで選択します。
- 12 アグリーメントのレビューを予定している日付を、[Scheduled Review (レビュー予定日)] フィールドで選択します。
- 13 サポートが実施されるサポート時間を選択するには、[サポート時間] をクリックします。

注意




サービス目標のサポート時間を設定した場合は、アグリーメントのサポート時間よりサービス目標のサポート時間が優先されます。

- 14 [営業時間から選択] ウィンドウで、アグリーメントのサポート時間を表す営業時間をクリックします。
組織の営業時間はシステム管理者が設定します。組織の営業時間を設定するには、[設定] > [会社のプロファイル] > [営業時間] の順に選択します。組織のデフォルト営業時間の設定についての詳細は、
https://na7.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=customize_supporthours.htm§ion=Customizing を参照してください。
- 15 このアグリーメントのオーナーとなるスタッフメンバーを選択するには、[アグリーメントオーナー] をクリックします。
- 16 [スタッフから選択] ウィンドウで、目的のスタッフメンバーをクリックします。
- 17 アグリーメントのサービス目標を、[サービス目標] タブで作成します。
詳細は、「サービス目標の処理」(399 ページ) を参照してください。

- 18 [保存] をクリックします。

注意

関連する SLA、OLA、UC を追加する前に、アグリーメントを保存する必要があります。

- 19 [関連サービスレベルアグリーメント] セクションで、次のアクションを実行します。
- a そのアグリーメントに関連する SLA を追加するには、[SLA のリンク] アイコン  をクリックします。
 - b [アグリーメントから選択] ウィンドウで、目的の SLA をクリックします。
 選択した SLA が [関連サービスレベルアグリーメント] セクションに表示されます。SLA を追加すると、別の SLA を追加するとき、その SLA は [アグリーメントから選択] ウィンドウに表示されなくなります。
 - c (オプション) そのアグリーメントに SLA が関係しなくなったときは、[関連サービスレベルアグリーメント] セクションで目的の SLA を選択して [SLA のリンク解除] アイコンをクリックすると、その SLA を除外できます。
- 20 [関連運用レベルアグリーメント] セクションで、次のアクションを実行します。
- a そのアグリーメントに関連する OLA を追加するには、[SLA のリンク] アイコン  をクリックします。
 - b [アグリーメントから選択] ウィンドウで、目的の OLA をクリックします。
 選択した OLA が [関連運用レベルアグリーメント] セクションに表示されます。OLA を追加すると、別の OLA を追加するとき、その OLA は [アグリーメントから選択] ウィンドウに表示されなくなります。
 - c (オプション) そのアグリーメントに OLA が関係しなくなったときは、[関連運用レベルアグリーメント] セクションで目的の OLA を選択して [SLA のリンク解除] アイコンをクリックすると、その OLA を除外できます。
- 21 [関連基本アグリーメント] セクションで、次のアクションを実行します。
- a そのアグリーメントに関連する UC を追加するには、[SLA のリンク] アイコン  をクリックします。
 - b [アグリーメントから選択] ウィンドウで、目的の UC をクリックします。
 選択した UC が [関連基本アグリーメント] セクションに表示されます。UC を追加すると、別の UC を追加するとき、その UC は [アグリーメントから選択] ウィンドウに表示されなくなります。
 - c (オプション) そのアグリーメントに UC が関係しなくなったときは、[関連基本アグリーメント] セクションで目的の UC を選択して [SLA のリンク解除] アイコンをクリックすると、その UC を除外できます。
- 22 [保存] をクリックします。
- 23 アグリーメントを作成したら、その補足情報を追加できます。
 詳細は、「アグリーメントの補足情報の管理」(395 ページ) を参照してください。

- 24 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**[インアクティブ]** チェックボックスをオンにします。

レコードはすでに無効になっているものの、レコード保持ポリシーを順守するためにレコードを保持する必要があるという理由で、レコードをインアクティブにしなければならない場合があります。たとえば、アグリーメントをレビューし、アグリーメントのアカウントがサービスデスクの既存顧客ではなくなったために、アグリーメントが該当しなくなった場合などです。

注意

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

アグリーメントの補足情報の管理

[アグリーメント] フォームの下部セクションにある **[補足情報]** タブでは、次のアクションを実行できます。

- アグリーメントの履歴の追跡
- アグリーメントのサービス目標を満たすインシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、および変更リクエストの表示
- ドキュメンテーションの追加
- アグリーメントに関する監査情報の表示

[アグリーメント] フォームには、次の**補足情報**タブが含まれています。

- **[履歴]**：既存のユーザー定義アクションやシステム定義アクションを表示したり、新しいユーザー定義アクションを追加したりすることで、アグリーメントに対して実行されたすべてのアクションの履歴を追跡できます。
- **[インシデント、タスク、問題、および変更リクエスト]**：アグリーメントのサービス目標を満たすインシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、および変更リクエストを表示します。
- **[ドキュメンテーション]**：アグリーメントを終了するために必要なドキュメントと添付ファイルへの URL を添付できます。
- **[監査]**：このフォームのフィールドに加えられた変更の履歴が表示されます。BMC Remedyforce システム管理者が、目的のフィールドのフィールド履歴追跡を有効にします。

Salesforce のデフォルトでは、フォーム上の 20 個のフィールドを追跡できます。追跡するフィールドを変更するには、**[設定] > [作成] > [オブジェクト] > [アグリーメント]** の順に選択します。**[カスタムフィールドおよび関係]** セクションで、**[履歴追跡の設定]** をクリックし、目的のフィールドを選択します。

[レコード更新数] フィールドは常に追跡することをお勧めします。追跡されないフィールドやサービス目標の変更については、“**レコード更新数**” というテキストが **[変更されたフィールド]** カラムに表示されます。

注意

[補足情報] セクションは新規フォームに読み込まれません。レコードを保存すると、[補足情報を表示] リンクが表示されます。このリンクをクリックすると、[補足情報] セクションが表示されます。[補足情報] セクションが常に表示されるよう設定するには、[既存のレコードの補足情報を常に表示] チェックボックスをオンにします。[補足情報] セクションを表示した後でこのセクションを非表示にする場合は、[非表示] リンクをクリックします。

▶ アグリーメントの補足情報を管理するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)] タイルをクリックし、メニューから [アグリーメント] を選択します。

または、[Remedyforce ワークスペース] > [サービスレベル管理] > [アグリーメント] の順に選択することもできます。
- 3 [アグリーメント] リストビューで、次のいずれかの方法を使用して、目的のアグリーメントを選択します。
 - [分類基準] ドロップダウンリストからフィールドを選択し、目的のグループに移動して目的のアグリーメントを選択します。
 - [検索] フィールドに検索文字列を入力して [検索] をクリックし、検索結果から目的のアグリーメントを選択します。
 - アグリーメントのリストをスクロールし、目的のアグリーメントを選択します。

ヒント

マウスをタブの上に移動すると、タブ内のレコードの合計数がツールチップに表示されます。

- 4 [補足情報] セクションで、[履歴] タブをクリックします。
- 5 [履歴] タブでは、[表示] および [アクション] メニューの次のコマンドを使用して、アグリーメントのユーザー定義アクションとシステム定義アクションを管理できます。
 - a [表示] メニューをクリックして、次のいずれかのコマンドを選択します。

| [表示] メニューのコマンド | 説明 |
|----------------|---|
| ユーザエントリ | そのアグリーメントに対してすでに実行されたすべてのユーザー定義アクションを表示します。 |
| システムエントリ | そのアグリーメントに対してすでに実行されたすべてのシステム定義アクションを表示します。 |
| すべてのエントリ | そのアグリーメントに対してすでに実行されたすべてのアクション (ユーザー定義アクションとシステム定義アクションの両方) を表示します。 |

b [アクション] メニューをクリックして、次のいずれかのコマンドを選択します。

| [アクション] メニュー のコマンド | 説明 |
|-----------------------|--|
| 追加 | [アクション] ウィンドウが開き、そのアグリーメントに追加するユーザー定義アクションを選択できます。 |
| 編集 | [アクション] ウィンドウが開き、選択したユーザー定義アクションを編集できます。 |

6 [補足情報] セクションで、[インシデント] タブをクリックします。

[インシデント] タブでは、[表示] メニューの次のコマンドを使用して、アグリーメントのインシデントおよびサービスリクエストを表示できます。

| [表示] メニューの コマンド | 説明 |
|--------------------|---|
| すべて | 関連付けられたすべてのインシデントおよびサービスリクエストを表示します。 |
| 未完了 | 関連付けられたインシデントおよびサービスリクエストのうち、「未完了」ステージにあるものを表示します。 |
| 承認済み | 関連付けられたインシデントおよびサービスリクエストのうち、「承認済み」ステージにあるものを表示します。 |
| 処理中 | 関連付けられたインシデントおよびサービスリクエストのうち、「処理中」ステージにあるものを表示します。 |
| 完了済み | 関連付けられたインシデントおよびサービスリクエストのうち、「完了」ステージにあるものを表示します。 |

7 [補足情報] セクションで、[変更リクエスト] タブをクリックします。

[変更リクエスト] タブでは、[アクション] メニューの次のコマンドを使用して、アグリーメントの変更リクエストを表示できます。

| [表示] メニューの コマンド | 説明 |
|--------------------|--|
| すべて | 関連付けられたすべての変更リクエストを表示します。 |
| 未完了 | 関連付けられた変更リクエストのうち、「未完了」ステージにあるものを表示します。 |
| 承認済み | 関連付けられた変更リクエストのうち、「承認済み」ステージにあるものを表示します。 |
| 処理中 | 関連付けられた変更リクエストのうち、「処理中」ステージにあるものを表示します。 |
| 完了済み | 関連付けられた変更リクエストのうち、「完了」ステージにあるものを表示します。 |

- 8 [補足情報] セクションで、[問題] タブをクリックします。

[問題] タブでは、[アクション] メニューの次のコマンドを使用して、アグリーメントの問題を表示できます。

| [表示] メニューのコマンド | 説明 |
|----------------|-------------------------------------|
| すべて | 関連付けられたすべての問題を表示します。 |
| 未完了 | 関連付けられた問題のうち、「未完了」ステージにあるものを表示します。 |
| 承認済み | 関連付けられた問題のうち、「承認済み」ステージにあるものを表示します。 |
| 処理中 | 関連付けられた問題のうち、「処理中」ステージにあるものを表示します。 |
| 完了済み | 関連付けられた問題のうち、「完了」ステージにあるものを表示します。 |

- 9 [補足情報] セクションで、[ドキュメンテーション] タブをクリックします。

[ドキュメンテーション] タブでは、[アクション] メニューの次のコマンドを使用して、アグリーメントの添付ファイルと添付ファイルへの URL を管理できます。

| [アクション] メニューのコマンド | 説明 |
|-------------------|--|
| 追加 | 現在のアグリーメントに、添付ファイルまたは添付ファイルへの URL を追加します。 |
| 未完了 | 現在のアグリーメントから、添付ファイルまたは添付ファイルへの URL を開きます。 |
| 削除 | 現在のアグリーメントから、添付ファイルまたは添付ファイルへの URL を削除します。 |

- 10 フォームのフィールドに加えられた変更の履歴を表示するには、[監査] タブをクリックします。

- 11 [補足情報] セクションで、[タスク] タブをクリックします。

[タスク] タブでは、[表示] メニューの次のコマンドを使用して、アグリーメントのタスクを管理できます。

| [表示] メニューのコマンド | 説明 |
|----------------|--------------------------------------|
| すべて | 関連付けられたすべてのタスクを表示します。 |
| 未完了 | 関連付けられたタスクのうち、「未完了」ステージにあるものを表示します。 |
| 承認済み | 関連付けられたタスクのうち、「承認済み」ステージにあるものを表示します。 |

| 【表示】メニューの コマンド | 説明 |
|-------------------|-------------------------------------|
| 処理中 | 関連付けられたタスクのうち、「処理中」ステージにあるものを表示します。 |
| 完了済み | 関連付けられたタスクのうち、「完了」ステージにあるものを表示します。 |

- 12 [保存] をクリックします。
- 13 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 14 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)] タイルをクリックし、メニューから [アグリーメント] を選択します。
または、[Remedyforce ワークスペース] > [サービスレベル管理] > [アグリーメント] の順に選択することもできます。
- 15 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 16 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)] タイルをクリックし、メニューから [アグリーメント] を選択します。
または、[Remedyforce ワークスペース] > [サービスレベル管理] > [アグリーメント] の順に選択することもできます。

サービス目標の処理

サービス目標は、契約上達成する必要がある目標を定義するのに役立つ一連の条件です。サービス目標の条件を定義するには、次の項目を設定します。

- **必要条件**：サービス目標を適用して満たす必要がある条件を設定できます。たとえば、カテゴリがアプリケーションである場合は、インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストにサービス目標を適用する必要があります。
- **計測**：サービス目標の時間を計測するクロックの始動、停止、一時停止の条件を設定できます。たとえば、ステータスが「割り当て済み」の場合はクロックを始動し、ステータスが「完了」の場合はクロックを停止し、ステータスが「待機中」の場合はクロックを一時停止する必要があります。
- **マイルストーンおよびアクション**：クロックの状態に基づいてマイルストーンを設定し、マイルストーン到達時に実行する必要があるアクションを定義できます。たとえば、あるインシデントで残り時間の割合が 50% になった場合は、指定した受信者に電子メール通知を送信します。

次のセクションで構成されています。

- 「サービス目標の作成」(400 ページ)
- 「サービス目標トランザクションについて」(410 ページ)

サービス目標の作成

プロファイルが「システム管理者」と「変更管理者」のいずれかであるユーザーは、[インシデント]、[タスク]、[問題]、および [変更リクエスト] オブジェクトタイプのサービス目標を作成できます。

次の表に、サービス目標を定義可能なオブジェクトに使用できる目標タイプのリストを示します。


| オブジェクト | 目標タイプ |
|---------|----------------------|
| インシデント | 解決時間 応答時間 |
| タスク | 解決時間 |
| 問題 | 解決時間 |
| 変更リクエスト | 完了時間 開始時刻 応答時間 |

注意

サービス目標とその条件の作成・更新は、BMC Remedyforce アプリケーションを使用して実行する必要があります。データローダなどの外部ユーティリティによるサービス目標とその条件の作成はサポートされていません。

▶ サービス目標を作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)] タイルをクリックし、メニューから [アグリーメント] を選択します。

または、[Remedyforce ワークスペース] > [サービスレベル管理] > [アグリーメント] の順に選択することもできます。
- 3 [アグリーメント] リストビューで、次のいずれかの方法を使用して、サービス目標を定義するアグリーメントを選択します。
 - **[分類基準]** ドロップダウンリストからフィールドを選択し、目的のグループに移動して目的のアグリーメントを選択します。
 - **[検索]** フィールドに検索文字列を入力して **[検索]** をクリックし、検索結果から目的のアグリーメントを選択します。
 - アグリーメントのリストをスクロールし、目的のアグリーメントを選択します。
- 4 [アグリーメント] フォームで、[サービス目標] タブをクリックします。
そのアグリーメント用に定義したすべてのサービス目標が表示されます。
- 5 新しいサービス目標を追加するには、 をクリックします。
[サービス目標] ウィンドウが表示されます。
- 6 [サービス目標のタイトル] テキストボックスにサービス目標の名前を入力します。

- 7 **【適用先】** ドロップダウンリストから、サービス目標を作成するオブジェクトを選択します。

【目標タイプ】 ドロップダウンリストのオプションは、**【適用先】** リストで選択したオプションに基づいて表示されます。

- 8 **【目標タイプ】** ドロップダウンリストから、目的の目標タイプを選択します。

注意

【目標タイプ】 として **【応答時間】** を選択した場合は、サービス目標の **【計測】** タブに **【次の場合にクロックを停止】** セクションが表示されなくなります。**【目標タイプ】** として **【応答時間】** を選択した場合は、「クロック停止」条件を設定できません。

- 9 サービス目標に設定する営業時間を、**【サポート時間】** ドロップダウンリストから選択します。

要件に合うサポート時間を設定するには、**【設定】** > **【会社のプロフィール】** > **【営業時間】** の順に移動します。詳細は、
https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customize_supporthours.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。

- 10 **【目標】** フィールドに、サービス目標の完了期限までの時間を指定します。次のいずれかのアクションを実行します。

- **【目標】** フィールドの対応するテキストボックスに、時間を日、時、分の単位で入力します。

- **【営業日】** フィールドに、営業日の日数を入力します。




【営業日】 フィールドの上向き矢印や下向き矢印をクリックすると、値が **0.25** ずつ変化します。たとえば、**【営業日】** フィールドで目標を 2 日に設定したサービス目標を作成し、営業時間が午前 9 時～午後 6 時（月曜日～金曜日）であるとし、2012 年 7 月 2 日（月）午前 10 時に作成されたインシデントにアグリーメントが適用される場合、**【期限日】** は 2012 年 7 月 4 日（水）午前 10 時となります。

適用可能なレコードが今日の営業時間外または非営業日に作成された場合、目標期間は翌営業日を起点として指定された営業日数に相当する営業時間数を加えることにより計算されます。たとえば、**【営業日】** フィールドで目標を 2 日に設定したサービス目標を作成し、営業時間が午前 9 時～午後 6 時（月曜日～金曜日）であるとし、2012 年 7 月 2 日（月）午後 8 時に作成されたインシデントにアグリーメントが適用される場合、**【期限日】** は 2012 年 7 月 4 日（水）午後 6 時となります。

指定した時間は **【目標プレビュー】** フィールドに表示されます。また、この時間はサービス目標リストビューの **【目標】** カラムにも表示されます。たとえば、**【目標】** を 2 日と 4 時間として指定すると、**【目標プレビュー】** フィールドには「**02 Day(s) 04:00 (HH:MM)**」と表示されます。**【目標】** を 2.5 営業日として指定すると、**【目標プレビュー】** フィールドには「**02.5 営業日**」と表示されます。

注意

サービスおよびアカウントを選択せずにアグリーメントを作成した場合、または（**[アグリーメントはすべてのアカウントに適用されます。]** オプションを選択して）サービスを選択せずにすべてのアカウントを選択した場合、**[資格]** タブでサービス目標の条件を1つ以上設定していることを確認します。サービスを選択していないアグリーメントはサービス目標の条件を満たすレコードに適用され、それらのレコードにはサービスが含まれている場合があります。レコードにサービスが選択されている場合、そのサービスは他のアグリーメントでは使用できません。

- 11 サービス目標を満たす条件を設定するには、**[資格]** タブをクリックして次のアクションを実行します。
 - a **[フィールド]** ドロップダウンリストから、条件を設定するフィールドを選択します。
 デフォルトでは、**[適用先]** フィールドで選択したオブジェクトで使用可能なすべてのフィールドのうち、**[アクション]** フィールドを除くフィールドがリストに表示されます。選択したオブジェクトにカスタムフィールドを追加した場合は、データタイプが「ピックリスト（複数選択）」であるカスタムフィールドを除くすべてのカスタムフィールドも使用できます。
 - b **[演算子]** ドロップダウンリストから、目的の演算子を選択します。
[演算子] ドロップダウンリストで使えるオプションは、=、!=、LIKE、NoT LIKE です。ただし、**[演算子]** ドロップダウンリストで使えるオプションは、**[フィールド]** ドロップダウンリストで選択したフィールドによって異なります。
 - c **[値]** フィールドで、フィールドの値を入力するか選択します。
 たとえば、**[フィールド]** ドロップダウンリストで **[カテゴリ]** を選択した場合は、**[値]** フィールドでルックアップウィンドウをクリックし、**[カテゴリ]** の値を選択できます。
 - d (オプション) 複数の条件を設定する場合は、**[論理演算子]** ドロップダウンリストから目的の論理演算子（**[AND]** または **[OR]**）を選択します。
 - e  をクリックします。
 条件を変更するには、条件を選択して  をクリックします。条件を削除するには、条件を選択して  をクリックします。
 - f 別の条件を追加するには、手順 a ～手順 e を繰り返します。
- 12 サービス目標用に設定した時間を計測するクロックを設定するには、**[計測]** タブをクリックして次のアクションを実行します。
 - a **[演算子]** ドロップダウンリストから、条件用に設定する演算子を選択します。
[計測] タブをクリックすると、**[次の場合にクロックを始動]** タブが表示され、**[適用先]** フィールドで選択したオブジェクトのデフォルトステータスが「未完了」になる条件が、デフォルトで追加されます。また、**[適用先]** フィールドで選択したオブジェクトのデフォルトステータスが「完了」になる条件が、**[次の場合にクロックを停止]** タブに追加されます。

注意

サービス目標で経過した時間は、[ステータス] フィールドだけに基づいて計測できます。

- b ステータスの値を [値] リストから選択します。

[適用先] フィールドで選択したオブジェクトのステータスが表示されます。たとえば、[適用先] フィールドでインシデントを選択した場合は、インシデント用に定義したステータスが [値] リストに表示されます。

[次の場合にクロックを始動] タブと [次の場合にクロックを一時停止] タブには、選択したオブジェクトで「未完了」のステータスだけが表示されます。

注意


ある状態のステータスをいずれかのタブで使用すると、その他の2つのタブでそのステータスを選択できなくなります。

- c (オプション) 複数の条件を設定する場合は、[論理演算子] ドロップダウンリストから論理演算子を選択し、手順 a ～手順 c を繰り返します。
- d クロックを一時停止する条件を設定するには、[次の場合にクロックを一時停止] タブをクリックし、手順 a ～手順 c を繰り返します。
- インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題または変更リクエストのクロックが停止するたびに、サービス目標ですでに経過した時間やクロックが停止された時間、サービス目標の残り時間が考慮され、インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題または変更リクエストですでに実行しているマイルストーンの実行時間が再計算されます。
- e クロックを停止する条件を設定するには、[次の場合にクロックを停止] タブをクリックし、手順 a ～手順 c を繰り返します。

- 13 [保存] をクリックします。

注意

[保存] をクリックした後でだけ、[マイルストーンおよびアクション] タブが使用可能になります。

- 14 サービス目標のマイルストーンとマイルストーン到達時に実行するアクションを設定するには、[マイルストーンおよびアクション] タブをクリックして次のアクションを実行します。
- a  をクリックします。
- b [マイルストーン] セクションの [タイミング] ドロップダウンリストから、マイルストーンを設定する条件を選択します。
- たとえば、[タイミング] ドロップダウンリストから [経過時間の割合] を選択して「50%」と入力できます。

【**タイミング**】 ドロップダウンリストで選択したオプションに基づき、必要に応じて入力をさらに取得するオプションが表示されます。たとえば、【**経過時間**】を選択した場合は、日、時間、分単位で入力を取得するテキストボックスが表示されます。ただし【**サービス目標を達成したとき**】を選択した場合は、入力を取得するその他のオプションは表示されません。

【**サービス目標警告が発生したとき**】 オプションを選択した場合は、**【Remedyforce 管理】 > 【アプリケーション設定】 > 【サービス目標の警告】** ページで、サービス目標警告を設定してください。

【**残り時間**】 マイルストーンまたは【**経過時間**】 マイルストーンを作成し、そのマイルストーンの所要時間が【**日**】、【**時間**】、および【**分**】 フィールドで指定される場合、そのマイルストーンの所要時間は 24 時間を加算することにより計算されます。

【**営業日**】 フィールドを使用してサービス目標の完了期限までの時間を定義する場合は、【**経過時間の比率**】 または【**残り時間の比率**】 タイプのマイルストーンを使用することをお勧めします。所要時間が【**サービス目標**】 タブの【**営業日**】 フィールドで指定されるサービス目標に対して、【**残り時間**】 マイルストーンまたは【**経過時間**】 マイルストーンを作成する場合は、そのマイルストーンの有効な所要時間を設定する必要があります。

たとえば、目標が **2 営業日** に設定されたサービス目標を作成し、営業時間が午前 9 時～午後 6 時（月曜日～金曜日）であるとしします。2012 年 7 月 2 日（月）午前 10 時に作成されたインシデントにアグリーメントが適用される場合、【**期限日**】 は 2012 年 7 月 4 日（水）午前 10 時となります。

このサービス目標に対して、【**経過時間**】 マイルストーンを作成し、その所要時間を **1 日** に設定した場合、そのマイルストーンは 2012 年 7 月 4 日の午後 4 時に処理されます。これは【**期限日**】 に達した後です。このマイルストーンは無効です。【**経過時間**】 マイルストーンを作成し、その所要時間を **10 時間** に設定した場合、そのマイルストーンは 2012 年 7 月 3 日の午前 11 時に処理されます。これは【**期限日**】 に達する前です。このマイルストーンは有効です。

- c 【**アクション**】 セクションの【**電子メール**】 ドロップダウンリストから、マイルストーン到達時に送信するテンプレートを選択します。



事前定義済みの電子メールテンプレートが用意されています。ただし、ビジネス要件に応じた電子メールテンプレートを作成する場合は、カスタム電子メールテンプレートを作成します。詳細は、「アグリーメントマイルストーンの電子メールテンプレートの作成」（406 ページ）を参照してください。

事前定義済みの電子メールテンプレートでは、日時が M/d/yyyy h:mm という形式で表示されます。これはカスタマイズ可能です。

注意

電子メールテンプレートの日時は GMT でのみ表示されます。

- d マイルストーン到達時に電子メール通知を送信するユーザーの電子メールアドレスを、【**宛先**】 フィールドに入力します。

 をクリックすると、電子メールアドレスを検索して選択できます。 をクリックすると、【**電子メール受信者の選択**】 ウィンドウが表示され、関連ユーザーまたはすべてのユーザーのリストから電子メールアドレスを選択できます。

関連ユーザーのリストから **[Incident.Owner ID (インシデントオーナー ID)]** ユーザーの役割などのレコードのオーナーを選択して新しいレコードがキューに割り当てられるように設定した場合、キューに定義された電子メール通知設定 (**[キューの電子メール]** および **[Send Email to Members (メンバーへ電子メールを送信)]** フィールド) に基づいて、キューの電子メールアドレス、すべてのキューメンバーごと、またはその両方に電子メール通知が送信されます。キューの電子メール通知設定についての詳細は、https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=setting_up_queues.htm&language=en_US を参照してください。

[宛先] フィールドでは最大 1500 文字を入力できます。



注意

[宛先] フィールドの 1 つ以上の電子メールアドレスが、BMC Remedyforce のスタッフまたはクライアントに属している必要があります。

電子メール通知の **[送信元]** フィールドで使用される電子メールアドレスは、**[一般的なアプリケーションの設定]** ページ (**[アプリケーションの設定]** > **[アプリケーションの全般設定]**) の **[送信者の電子メールアドレス]** フィールドで指定できます。**[送信者の電子メールアドレス]** フィールドに電子メールアドレスを指定しなかった場合、**[マイルストーンプロセッサの開始]** ボタンをクリックすると、マイルストーンプロセッサを開始したユーザー (コンテキストユーザとも呼ばれる) の電子メールアドレスが使用されます。リスト内で未検証の電子メールアドレスを選択した場合、電子メール通知は配信されません。電子メール通知のステータスおよびエラーの説明を表示するには、**[SLA マイルストーン]** < **[インシデント]** または **[変更]** > **[履歴]** レポートを参照します。

e (オプション) **[電子メール受信者の選択]** ウィンドウで電子メールアドレスを選択し、**[宛先]** をクリックします。

f (オプション) 情報伝達のための電子メール通知を送信するユーザーの電子メールアドレスを、**[CC]** フィールドに入力します。

 をクリックすると、電子メールアドレスを検索して選択できます。 をクリックすると、**[電子メール受信者の選択]** ウィンドウが表示され、関連ユーザーまたはすべてのユーザーのリストから電子メールアドレスを選択できます。

[CC] フィールドでは最大 1500 文字を入力できます。

g (オプション) **[電子メール受信者の選択]** ウィンドウで電子メールアドレスを選択し、**[CC]** をクリックします。

h **[追加]** をクリックします。

作成したアクションが右側のセクションに表示されます。アクションを選択して **[削除]** をクリックすると、アクションを削除できます。アクションを更新するには、アクションを選択して **[更新]** をクリックします。

i **[保存]** をクリックし、**[マイルストーンおよびアクション]** ウィンドウを閉じます。

[保存] をクリックすると、すべてのマイルストーンとそれに対応するアクションが **[マイルストーンおよびアクション]** タブに表示されます。

- 15 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、[インアクティブ] チェックボックスをオンにします。

レコードはすでに無効になっているものの、レコードを BMC Remedyforce に保持するという理由で、レコードをインアクティブにしなければならない場合があります

インアクティブとしてマークされたレコードは、データベースで実行される検索の対象に含まれません。

アグリーメントマイルストーンの電子メールテンプレートの作成

[マイルストーンおよびアクション] タブでは、Visualforce 電子メールテンプレートだけを使用できます。

重要

作成している電子メールテンプレートを使用するには、テンプレートの作成中に [受信者タイプ] ドロップダウンリストで [ユーザー] を選択し、[タイプとの関連] ドロップダウンリストで

[BMCServicedesk__SLA_Milestone_Incident_Transactions__c]、

[BMCServicedesk__SLA_Milestone_Task_Transactions__c]、

[BMCServicedesk__SLA_Milestone_Problem_Transactions__c]、または

[BMCServicedesk__SLA_Milestone_Change_Transactions__c] を選択します。

BMCServicedesk は組織の名前空間です。

▶ アグリーメントマイルストーンの電子メールテンプレートを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [電子メールテンプレート] を選択します。
- 3 [新規テンプレート] をクリックします。
- 4 [手順 1. 電子メールテンプレート：新規テンプレート] ページで [Visualforce] を選択し、[次へ] をクリックします。
- 5 [電子メールテンプレートの情報] セクションの [フォルダ] ドロップダウンリストから、テンプレート用のフォルダを選択します。
- 6 [使用可能] チェックボックスをオンにして、ユーザーが電子メールの送信時にテンプレートを使用できるようにします。
- 7 テンプレートの名前を、[電子メールテンプレート名] フィールドに入力します。
- 8 [Visualforce テンプレートの属性] セクションの [電子メールの件名] フィールドに、電子メールテンプレートの件名を入力します。
- 9 [受信者タイプ] ドロップダウンリストから [ユーザー] を選択します。

- 10 [タイプとの関連] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。

| [タイプとの関連] ドロップダウンリストの オプション | 説明 |
|--|---|
| BMCServiceDesk__SLA _Milestone_Incident _Transactions__c | インシデントまたはサービスリクエストに適用されるサービス目標に使用する電子メールテンプレートを作成するには |
| BMCServiceDesk__SLA _Milestone_Task_ Transactions__c | タスクに適用されるサービス目標に使用する電子メールテンプレートを作成するには |
| BMCServiceDesk__SLA _Milestone_Problem _Transactions__c | 問題に適用されるサービス目標に使用する電子メールテンプレートを作成するには |
| BMCServiceDesk__SLA _Milestone_Change _Transactions__c | 変更リクエストに適用されるサービス目標に使用する電子メールテンプレートを作成するには |

- 11 [保存] をクリックします。

アグリーメントマイルストーンの電子メールテンプレートのカスタマイズ

BMC Remedyforce では、マイルストーン到達時に電子メールを送信するために使用できる、事前定義済み電子メールテンプレートが用意されています。ただし、この電子メールテンプレートをカスタマイズし、組織に固有の情報を含めることができます。次の表に、事前定義済みテンプレートとこのテンプレートを使用するマイルストーンのリストを示します。

| 関連マイルストーン | テンプレート名 |
|-------------------|---|
| 経過時間の比率 | Incident Percentage of Time Elapsed Service Request Percentage of Time Elapsed Task Percentage of Time Elapsed Problem Percentage of Time Elapsed Change Percentage of Time Elapsed |
| 残り時間の比率 | Incident Percentage of Time Remaining Service Request Percentage of Time Remaining Task Percentage of Time Remaining Problem Percentage of Time Remaining Change Percentage of Time Remaining |
| サービス目標はキャンセルされました | Incident Service Target is Canceled Service Request Service Target is Canceled Task Service Target is Canceled Problem Service Target is Canceled Change Service Target is Canceled |

| 関連マイルストーン | テンプレート名 |
|-------------------|--|
| サービス目標は達成されました | Incident Service Target is Met Service Request Service Target is Met Task Service Target is Met Problem Service Target is Met Change Service Target is Met |
| サービス目標は達成されませんでした | Incident Service Target is Missed Service Request Service Target is Missed Problem Service Target is Missed Problem Service Target is Missed Change Service Target is Missed |
| サービス目標警告 | Incident Service Target Warning Service Request Service Target Warning Task Service Target Warning Problem Service Target Warning Change Service Target Warning |
| 経過時間 | Incident Time Elapsed Service Request Time Elapsed Task Time Elapsed Problem Time Elapsed Change Time Elapsed |
| 残り時間 | Incident Time remaining Service Request Time remaining Task Time Remaining Problem Time remaining Change Time Remaining |

BMC では、事前定義済みの電子メールテンプレートを複製してから編集することをお勧めします。

事前定義済み電子メールテンプレートは、組織の **[Remedyforce 管理] > [電子メールの設定] > [電子メールテンプレート]** で使用できます。

テンプレートで使用されているフィールドをカスタマイズすると、電子メールの要件に合った情報を表示できます。電子メールテンプレートを作成したオブジェクトで使用可能なフィールドを含めることが可能です。電子メールテンプレートの作成中に、**[タイプに関連]** フィールドでオブジェクトを選択してください。たとえば、`BMCServiceDesk_SLA_Milestone_Incident_Transactions__c` オブジェクトの電子メールテンプレートを作成した場合は、`[Execution_Time__c]` や `[To__c]` など、オブジェクトに使用可能なフィールドを使用できます。電子メールテンプレートのこのフィールドの値を取得するには、API 名を使用する必要があります。オブジェクトで使用可能なフィールドのリストを表示するには、**[設定] > [作成] > [オブジェクト]** の順に移動します。表示されたオブジェクトのリストから、目的のオブジェクトを選択してください。電子メールテンプレートで使用するフィールドのリストは、**[カスタムフィールドおよび関係]** セクションに表示されます。

関連オブジェクトのすべてのフィールドも参照可能で、電子メールテンプレートを作成したオブジェクトにはルックアップまたはマスター詳細のデータタイプフィールドがあります。関連オブジェクトに属したフィールドを参照するには、`relatedto.<namespace of organization>_<Field Name of the lookup field>__r.<namespace of organization>_<API Name of the field of the related object>` という構文を使用します。たとえば、`BMCServiceDesk__SLA_Milestone_Incident_Transactions__c` オブジェクトの電子メールテンプレートを作成した場合は、`[BMCServiceDesk__FKSLA__c]` などのルックアップまたはマスター詳細データタイプフィールドを使用して関連オブジェクトの全フィールドを参照し、関連アグリーメントのフィールドの値を取得できます。関連アグリーメントのアグリーメントタイトルの値を取得するには、電子メールテンプレートで `relatedto.BMCServiceDesk__FKSLA__r.BMCServiceDesk_AgreementTitle__c` を使用します。

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)]** タイルをクリックし、メニューから **[アグリーメント]** を選択します。

または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスレベル管理]** > **[アグリーメント]** の順に選択することもできます。
- 3 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 4 **[ホーム]** ページで **[Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)]** タイルをクリックし、メニューから **[アグリーメント]** を選択します。

または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスレベル管理]** > **[アグリーメント]** の順に選択することもできます。
- 5 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 6 **[ホーム]** ページで **[Manage Workflows and Other Processes (ワークフローと他のプロセス)]** タイルをクリックし、メニューから **[アグリーメント]** を選択します。

または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスレベル管理]** > **[アグリーメント]** の順に選択することもできます。

サービス目標トランザクションについて

インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストのレコードを作成または更新すると、BMC Remedyforce は、適用可能な契約の有効なサービス目標をレコードに適用します。インシデントおよびサービスリクエストの場合、BMC Remedyforce は、インシデントおよびサービスリクエストのアカウントやサービス向けに作成された有効な契約を適用します。タスクの場合、BMC Remedyforce は、タスクのアカウント、およびタスクにリンクするサービス向けに作成された有効な契約を適用します。問題の場合、BMC Remedyforce は契約に対してアカウントが定義されていない有効な契約を適用します。変更リクエストの場合、BMC Remedyforce は、変更リクエストイニシエータのアカウント、および変更リクエストにリンクするサービス向けに作成された有効な契約を適用します。

BMC Remedyforce は、サービス目標の **【資格】** タブで定義された条件を評価し、条件を満たす各サービス目標に対してサービス目標トランザクションレコードを作成します。インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストのレコードを更新すると、BMC Remedyforce により、該当するサービス目標が評価されてサービス目標トランザクションに必要な更新がおこなわれ、新しいサービス目標トランザクションが作成されます。レコードを終了すると、状態が添付、進行中、保留中になっているすべてのサービス目標トランザクションが終了します。レコードを再開すると、BMC Remedyforce ではアグリーメントを適用するための新しいレコードとしてそのレコードが考慮され、そのレコードの新しいサービス目標トランザクションが作成されます。**【インシデント】** フォームまたは **【変更リクエスト】** フォームの **【応答日】** フィールドに入力しても、BMC Remedyforce では、**【目標タイプ】** として **【応答時間】** が設定されている新しいサービス目標が適用されません。

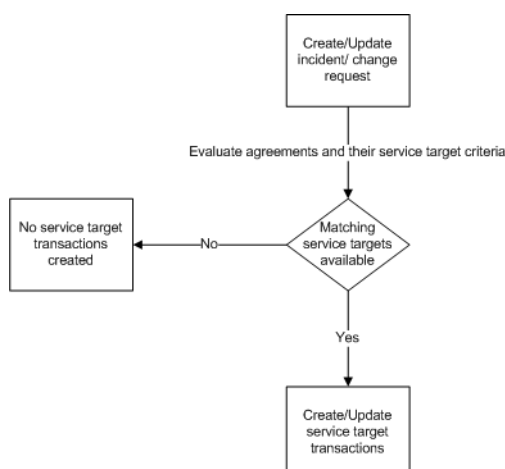
注意

BMC Remedyforce では、完了したレコードやインアクティブなレコードのサービス目標トランザクションは作成されません。

インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストのレコードのサービス目標トランザクションを表示するには、**【サービス目標】** ツールバーボタンをクリックします。これによって、**【サービス目標】** ウィンドウが開き、現在のレコードのサービス目標トランザクションが表示されます。該当するサービス目標がある場合は、レコードを保存し、BMC Remedyforce でレコードのサービス目標トランザクションが作成された後でだけ、このツールバーボタンが使用可能になります。サービス目標トランザクションの更新を表示するには、**【リフレッシュ】** ツールバーボタンをクリックします。

図 6-1 に、サービス目標トランザクションの処理方法を示します。

図 6-1 : サービス目標トランザクションの処理



「サービス目標」ウィンドウには、サービス目標トランザクションレコードごとに次の情報が表示されます。

- ステータス：サービス目標のステータスを示すアイコンが表示されます。ステータスは、OK、警告、未達成、キャンセル済み、達成のいずれかになります。詳細は、表 6-1 を参照してください。
- 状態：サービス目標の状態が表示されます。状態は、添付、進行中、保留中、キャンセル、完了のいずれかになります。詳細は、表 6-1 を参照してください。
- クロック：サービス目標のクロックのステータスが表示されます。クロック条件は、サービス目標の「計測」タブで定義します。クロック条件が満たされると、クロックのステータスが更新されます。サービス目標のクロックは、未始動、実行中、一時停止、停止のいずれかになります。サービス目標の「クロック始動」条件は満たさないものの、サービス目標がレコードに適用される場合は、クロックが「未始動」条件になります。
- 目標タイプ：サービス目標のタイプが表示されます。
- 残り時間：サービス目標を完了するために残っている時間が表示されます。これは、現在の日付と「目標終了日」の差です。BMC Remedyforce では、サービス目標の「サポート時間」を使用してこの値が計算されます。サービス目標で「サポート時間」が定義されていない場合、BMC Remedyforce では組織のデフォルトの営業時間が使用されます。
- 目標終了日：サービス目標の「サポート時間」に応じてサービス目標の終了日が表示されます。サービス目標で「サポート時間」が定義されていない場合、BMC Remedyforce では組織のデフォルトの営業時間が使用されます。クロックの「一時停止」条件が満たされなかった場合は、クロックが一時停止していた時間が「目標終了日」に加算されます。
- アグリーメント：該当するアグリーメントの名前が表示されます。
- 目標タイトル：該当するサービス目標のタイトルが表示されます。
- 目標開始日：適用されるサービス目標のクロックの「始動」条件を、インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストのステータスが満たした日時が表示されます。

- 経過時間：サービス目標の「サポート時間」に応じて、サービス目標の完了までに経過した時間が表示されます。これは、「開始日」と現在の日付の差です。クロックの「一時停止」条件が満たされた場合は、クロックが一時停止していた時間が「経過時間」から差し引かれます。サービス目標で「サポート時間」が定義されていない場合、BMC Remedyforce では組織のデフォルトの営業時間が使用されます。クロックのステータスが「実行中」であり、クロックの「一時停止」条件が満たされると、クロックが再始動したとき、クロックが一時停止していた時間が「経過時間」に加算されます。

表 6-1 に、サービス目標トランザクションの状態と、各状態で考えられるステータスを示します。

表 6-1： サービス目標トランザクションのタイプ（1 / 3 シート）

| ステータス | 状態の説明 | ステータス | 各状態のステータスの説明 |
|-------|--|--|---|
| 添付 | サービス目標がレコードに適格となったものの、サービス目標のクロックの「始動」条件が満たされていないため、サービス目標トランザクションが 添付 状態になります。 | OK  | 「警告」条件が満たされておらず、サービス目標が「目標終了日」を過ぎていないため、サービス目標トランザクションのステータスが OK になります。 |
| 進行中 | クロックの「始動」条件が満たされてクロックが動作しているため、サービス目標トランザクションが 進行中 状態になります。 | OK  | 「警告」条件が満たされておらず、サービス目標が「目標終了日」を過ぎていないため、サービス目標トランザクションのステータスが OK になります。 |
| 進行中 | クロックの「始動」条件が満たされてクロックが動作しているため、サービス目標トランザクションが 進行中 状態になります。 | 警告  | 「警告」条件が満たされたので、サービス目標トランザクションのステータスが 警告 になります。サービス目標の時間が迫っていることが警告され、サービス目標の不履行を避ける必要があるため、サービス目標トランザクションに注意する必要があります。 |
| 進行中 | クロックの「始動」条件が満たされてクロックが動作しているため、サービス目標トランザクションが 進行中 状態になります。 | 未達成  | サービス目標の残り時間がなくなったため、サービス目標トランザクションのステータスが 未達成 になります。そのサービス目標は「目標終了日」を過ぎています。 |
| 保留中 | クロックの「一時停止」条件が満たされ、クロックが一時停止しているため、サービス目標トランザクションが 保留中 状態になります。 | OK  | 「警告」条件が満たされておらず、サービス目標が「目標終了日」を過ぎていないため、サービス目標トランザクションのステータスが OK になります。 |
| 保留中 | クロックの「一時停止」条件が満たされ、クロックが一時停止しているため、サービス目標トランザクションが 保留中 状態になります。 | 警告  | 「警告」条件が満たされたので、サービス目標トランザクションのステータスが 警告 になります。サービス目標の時間が迫っていることが警告され、サービス目標の不履行を避ける必要があるため、サービス目標トランザクションに注意する必要があります。 |

表 6-1： サービス目標トランザクションのタイプ（2 / 3 シート）





| ステータス | 状態の説明 | ステータス | 各状態のステータスの説明 |
|-------|---|--|---|
| 保留中 | クロックの「一時停止」条件が満たされ、クロックが一時停止しているため、サービス目標トランザクションが 保留中 状態になります。 | 未達成  | サービス目標の残り時間がなくなったため、サービス目標トランザクションのステータスが 未達成 になります。そのサービス目標は【目標終了日】を過ぎています。 |
| キャンセル | 次の理由により、サービス目標トランザクションが キャンセル 状態になります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ アグリーメントまたはサービス目標がインアクティブである。 ■ アグリーメントまたはサービス目標が削除された。 ■ アグリーメントまたはサービス目標が変更されたため、アグリーメントまたはサービス目標が該当しなくなった。 ■ インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストが更新され、アグリーメントまたはサービス目標が該当しなくなった。 ■ インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストが無効になっている。 | キャンセル  | 次の理由により、サービス目標トランザクションのステータスが キャンセル になります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ アグリーメントまたはサービス目標がインアクティブである。 ■ アグリーメントまたはサービス目標が削除された。 ■ アグリーメントまたはサービス目標が変更されたため、アグリーメントまたはサービス目標が該当しなくなった。 ■ インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストが更新され、アグリーメントまたはサービス目標が該当しなくなった。 ■ インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストが無効になっている。 |

表 6-1： サービス目標トランザクションのタイプ（3 / 3シート）

| ステータス | 状態の説明 | ステータス | 各状態のステータスの説明 |
|-------|--|--|---|
| 終了済み | <p>次の条件が【目標終了日】より前に満たされると、インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストのサービス目標トランザクションが完了状態になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストが終了した。 ■ クロックの「停止」条件が満たされた。 <p>【目標タイプ】が【応答時間】であり、【アクション】>【応答】を選択して、【インシデント】フォームまたは【変更リクエスト】フォームで【保存】をクリックした場合は、クロックのステータスが「停止」に変わります。</p> <p>メモ:【目標タイプ】として【応答時間】を選択した場合は、サービス目標の【計測】タブに【次の場合にクロックを停止】セクションが表示されなくなります。【目標タイプ】として【応答時間】を設定したサービス目標には、クロック停止条件を設定できません。</p> | <p>達成</p>  | <p>【目標終了日】より前に完了したため、サービス目標トランザクションのステータスが達成になります。</p> |
| 終了済み | <p>次の条件が【目標終了日】より前に満たされると、インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストのサービス目標トランザクションが完了状態になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ インシデント、サービスリクエスト、タスク、問題、または変更リクエストが終了した。 ■ クロックの「停止」条件が満たされた。 <p>【目標タイプ】が【応答時間】であり、【アクション】>【応答】を選択して、【インシデント】フォームまたは【変更リクエスト】フォームで【保存】をクリックした場合は、クロックのステータスが「停止」に変わります。</p> <p>メモ:【目標タイプ】として【応答時間】を選択した場合は、サービス目標の【計測】タブに【次の場合にクロックを停止】セクションが表示されなくなります。【目標タイプ】として【応答時間】を設定したサービス目標には、クロック停止条件を設定できません。</p> | <p>未達成</p>  | <p>【目標終了日】の後で完了したため、サービス目標トランザクションのステータスが未達成になります。</p> |

7 サービスリクエストの管理

章

サービスリクエスト管理は、Information Technology Infrastructure Library® (ITIL®) のサービスデスク機能に対応しています。サービスデスクは IT ユーザーのサポートにおいて非常に重要であるため、ITIL で明確に定義されています。サービスデスクの目的は、IT ユーザーと IT 組織間の単一の連絡窓口を提供することです。

次のトピックについて説明します。

- サービスリクエスト管理の概要 (416 ページ)
- サービスリクエスト定義の処理 (417 ページ)

サービスリクエスト管理の概要

サービスリクエスト管理は、サービスリクエストの依頼先、依頼方法、利用可能なサービスなどを顧客に明確に示すためのシステムです。サービスリクエスト管理を使用すれば、顧客にサービス内容を明確に示して、顧客が無理のないサポートを依頼してくるよう制御できます。たとえば、従業員のコンピュータのハードドライブで障害が発生したり、パスワードを忘れたりしたときに、どの程度のサービスが可能かという情報を提供することができます。

一方、サポートを提供するサービスデスクの側でも、サービスの提供にかかったコストやサービスの質を把握していないことがあります。特に、サービスの依頼主、最も多いリクエストのタイプ、サービス目標、サービス目標の達成度まで把握しているサービスデスクはあまりありません。サービスリクエスト管理は、このようなサービスデスクの問題を解決するために、顧客が求めるサービスとそのニーズを満たす方法が明確になるよう支援します。サービスリクエスト管理では、提供するサービスにかかる実際のコストや特定の種類のサービスを提供するために必要なリソースを予測できるようになるため、サービスデスクがビジネスにもたらす価値を示すことができます。

サービスリクエスト管理では、リクエストはサービスリクエストの定義（SRD）から生成されるサービス内容です。サービスリクエスト管理は、使用可能なサービスをクライアントが表示したりリクエストしたりできるオンラインのサービスカタログを提供します。アカウント内の IT 部門などのビジネス部署では、提供するサービスの定義、そのようなサービスのサービスカタログでの公開、クライアントに対するサービスの実行の自動化を実行できます。サービスリクエスト管理を使用すると、クライアントは、セルフサービスでサービスリクエストを作成することで、自分自身を支援することができます。これにより、サービスデスクへのリクエスト数が削減されるため、IT 担当者がよりミッションクリティカルなアクティビティに集中できます。

サービスリクエスト管理を使用する利点は次のとおりです。

- 標準化されたリクエストのカタログ：クライアントは Web ユーザーインターフェイスを使用して、利用可能なリクエストの一覧表示、リクエストの登録、リクエストのステータスの確認などをオンラインでおこなうことができます。リクエストは、専門用語ではなく、わかりやすい言葉で説明します。サービスプロバイダ側は、この説明にリクエストのコストやサービスの実施にかかる時間を含めることで、どの程度のサービスが可能かを顧客に示すことができます。また、リクエストへの対応時期の目安を明確に示すことができます。
- リクエストカタログとフルフィルメントテンプレートの統合：サービス提供の一貫性とコスト効率を確保するため、リクエストはフルフィルメントテンプレートおよびプロバイダと透過的に接続されています。
- 首尾一貫したリクエストの追跡および管理：リクエストに対応する納期を定義できます。たとえば、新しいサーバーに対するリクエストの対応には 4 日間かかることを指定できます。これらの目標を目安にサービスリクエストを処理することで、リクエストに期限内に対応し、顧客のニーズを満たすことができます。この追跡により、顧客からの要求、組織内のリソース、ビジネスコストを効率的に管理することができます。

サービスリクエスト管理のメインコンポーネント

サービスリクエスト管理は、次のメインコンポーネントで構成されています。

- **セルフサービス**：クライアントがサービスカタログからリクエストを登録するための単一の窓口です。誰にでも簡単にわかる使いやすいインターフェイスを採用しており、顧客には複雑な処理がおこなわれていることがわかりません。
- **サービスカタログ**：使用可能で合意済みのサービスのリポジトリで、IT 部門および他のアカウントが、各サービスの内容を顧客にわかりやすい言葉で示したものです。サービスカタログには、利用可能なサービスに関する運用情報が保持されています。各 SRD では、ビジネスプロセスを定義できます。SRD には、特定のリクエストを円滑に選択および処理するために必要なオプションが用意されています。このようなオプションとして、カテゴリや価格情報などの属性と、リクエストの処理をサポートするテンプレートの選択が挙げられます。
- **リクエスト管理**：カタログに掲載されているサービスの支援をテンプレートで処理し、サービスリクエストテンプレートの実行を管理します。

サービスリクエスト定義の処理

ここでは、サービスリクエストの定義（SRD）の作成方法、SRD のコピー方法、SRD の削除方法について説明します。

次のセクションで、変更リクエストの処理方法について説明します。

- 「サービスリクエスト定義の作成」（417 ページ）

サービスリクエスト定義の作成

サービスリクエスト定義（SRD）は、セルフサービスでクライアントが利用できるサービスリクエストです。SRD には、顧客が簡単に目的のサービスリクエストを見つけられ、IT 組織が顧客のリクエストを円滑に処理するために必要なオプションが定義されています。これらのオプションには、カテゴリ、開始日および終了日、価格情報などの属性があります。

セルフサービスクライアントとスタッフメンバーがサービスリクエスト定義からサービスリクエストを作成する場合、サービスリクエスト定義に対して、次のプロパティが設定されていることを確認する必要があります。

- サービスリクエスト定義を有効にするには、**[インアクティブ]** チェックボックスをオフにします。
- サービスリクエスト定義を使用可能にするには、**[オンライン]** チェックボックスをオンにします。
- サービスリクエスト定義の**[終了日時]**は、現在の日時よりも後にする必要があります。現在よりも前の場合、サービスリクエストは使用可能になりません。
- セルフサービスクライアントとスタッフメンバーのアカウントおよびプロフィールには、サービスリクエスト定義に対する使用資格を与える必要があります。使用資格を与えるアカウントとプロフィールは、サービスリクエスト定義の**[使用資格]** タブで設定できます。

注意

サービスリクエスト定義を作成、コピー、削除できるのはシステム管理者だけです。スタッフメンバーは、既存のサービスリクエスト定義を表示できます。

パフォーマンスを向上させるためのベストプラクティス

目的の値の最初の数文字を入力して **[Tab]** キーを押すことで、リストへの入力と、このフォームのフィールドの検索を迅速に実行することができます。BMC Remedyforce では一致する値が検索され、フィールドにその値が入力されます。たとえば、サービス名の最初の数文字を **[サービス]** フィールドに入力して **[Tab]** キーを押すと、そのサービスが **[サービス]** フィールドに入力します。一致する値が複数見つかった場合、BMC Remedyforce にはルックアップウィンドウが表示され、そこで一致するレコードから必要な値を選択できます。

▶ サービスリクエスト定義を作成するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[アプリケーションの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[リクエスト定義]** を選択します。
または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスリクエスト管理]** > **[リクエスト定義]** の順に選択します。
- 3 **[リクエスト定義]** リストビューで **[新規]** をクリックし、新しい **[リクエスト定義]** フォームを開きます。
- 4 **[サービスリクエストタイトル]** フィールドで、SRD のタイトルを入力します。
- 5 **[説明]** フィールドで、SRD の説明を入力します。
リッチテキスト形式 (RTF) で情報を追加するには、**[リッチテキストの説明]** をクリックします。Self Service のサービスリクエストのプレビューセクションで埋め込まれた RTF テキスト (画像、さまざまなフォント、コメントなど) を表示することができます。
- 6 SRD で顧客に提供するサービスを選択するには、**[サービス]** をクリックします。
- 7 **[ビジネスサービスから選択]** ウィンドウで、目的のサービスをクリックします。

注意

サービス内容が定義されているサービスを選択する必要があります。**[サービス内容]** ドロップダウンリストは、**[リクエスト定義]** フォームの必須フィールドであるため、サービス内容が定義されていないサービスを選択した場合、**[サービス内容]** ドロップダウンリストで SRD のサービス内容を選択したり、SRD を保存したりできません。

- 8 SRD で顧客に提供するサービス内容を選択するには、**[サービス内容]** をクリックします。

- 9 [ビジネスサービスから選択] ウィンドウで、目的のサービス内容をクリックします。

このウィンドウには、選択したサービスのすべてのサービス内容が表示されます。サービス内容を選択すると、そのサービス内容の**価格**、**コスト**、**開始日時**、**終了日時**が、SRD の [価格]、[コスト]、[開始日時]、[終了日時] の各フィールドに入力されます。

- 10 SRD のカテゴリを選択するには、[カテゴリ] をクリックします。

- 11 [カテゴリから選択] ウィンドウで、目的のカテゴリをダブルクリックします。

[カテゴリから選択] ウィンドウに、サービスリクエストカテゴリ、およびインシデント管理とサービスリクエスト管理の両方で使用可能なカテゴリが表示されます。インシデントカテゴリがサービスリクエストカテゴリの親カテゴリである場合は、インシデントカテゴリがこのウィンドウに表示されます。インシデントカテゴリを選択して [OK] をクリックすると、エラーメッセージが表示されます。

- 12 SRD のサービスリクエストテンプレートを選択するには、[サービスリクエストテンプレート] をクリックします。

注意

リンクされたタスクテンプレートが設定されていないサービスリクエストテンプレートを選択することをお勧めします。リンクされたタスクテンプレートを持つサービスリクエストテンプレートを選択すると、登録されたサービスリクエストが承認されていない場合でも、リンクされたタスクテンプレートからタスクレコードが作成されます。

- 13 [テンプレートから選択] ウィンドウで、目的のサービスリクエストテンプレートをクリックします。

- 14 [価格] フィールドに、顧客に対する SRD の価格を入力します。

[価格] フィールド、[コスト] フィールド、オプションリストを使用して、SRD のレベル、コスト、価格を定義できます。

デフォルトでは、通貨は米ドルで表示されます。[アプリケーション設定] では、サービスリクエスト管理で使用する通貨をシステム管理者が設定できます。

- 15 [価格オプション1] ドロップダウンリストで、価格を入力した最初の価格オプションを選択します。

次の価格オプションを使用できます。

- 指定されたユーザ
- 単位
- アイテム
- サイト
- エンタープライズ
- インスタンス
- アダプタ
- インストール済みサーバ

- アセット
- コンカレントユーザ
- CPU
- ストレージ (GB)
- ストレージ (TB)
- ライセンス

- 16 **[価格オプション 2]** ドロップダウンリストで、価格を入力した 2 番目の価格オプションを選択します。

次の価格オプションを使用できます。

- 時
- 曜日
- 週
- 月
- 年
- フルフィルメント
- 四半期

たとえば、エンタープライズに対して電子メールサービスを提供する SRD を 1 か月あたり \$500 で顧客に販売する場合は、次の値を入力する必要があります。

- 価格 : 500
- 価格オプション 1 : エンタープライズ
- 価格オプション 2 : 月

- 17 **[コスト]** フィールドに、顧客に対して SRD を提供するコストを入力します。

- 18 **[コストオプション 1]** ドロップダウンリストで、コストを入力した最初のコストオプションを選択します。

次のコストオプションを使用できます。

- 指定されたユーザ
- 単位
- アイテム
- サイト
- エンタープライズ
- インスタンス
- アダプタ
- インストール済みサーバ
- アセット
- コンカレントユーザ
- CPU

- ストレージ (GB)
- ストレージ (TB)
- ライセンス

- 19 **【コストオプション2】** ドロップダウンリストで、コストを入力した 2 番目のコストオプションを選択します。

次のコストオプションを使用できます。

- 時
- 曜日
- 週
- 月
- 年
- フルフィルメント
- 四半期

たとえば、エンタープライズに対して電子メールサービスを提供する SRD のコストが 1 か月あたり \$250 の場合は、次の値を入力する必要があります。

- コスト : 250
- コストオプション1 : エンタープライズ
- コストオプション2 : 月

- 20 SRD の納期を定義するには、次のアクションを実行します。

- a **【日】** フィールドに、サービスリクエストの完了期限までの日数を入力します。
- b **【時間】** フィールドに、サービスリクエストの完了期限までの時間数を入力します。

- 21 SRD をクライアントに提供する日付を、**【開始日時】** フィールドで選択します。

注意

SRD の **【開始日時】** および **【終了日時】** の各値は、サービス内容の **【開始日時】** および **【終了日時】** の範囲内でなければなりません。

- 22 クライアントが SRD を使用できなくなる日付を、**【終了日時】** フィールドで選択します。

- 23 セルフサービスでクライアントに提供されるサービスリクエストのタイプを表す画像を追加するには、適切なオプションを選択します。

たとえば、サービスリクエストで、クライアントから携帯電話に対するリクエストが許可されている場合は、携帯電話の画像を SRD に追加することができます。セルフサービスでは、**【上位のリクエスト】** パネルに携帯電話の画像が表示されるため、クライアントはサービスリクエストを容易に識別できます。

注意

SRD に画像を追加すると、その画像は削除できなくなります。

- 使用する画像が配置されている場所に移動するには、[コンピュータから選択] をクリックして、次のアクションを実行します。
- a [選択] をクリックして、[Add Image (画像の追加)] ウィンドウを開きます。
- b 画像が配置されている場所に移動するには、[参照] をクリックします。
- c 必要な画像を選択して、[開く] をクリックします。
- d [OK] をクリックします。

ヒント

長さと幅が 32*32 の画像を使用することをお勧めします。

- Salesforce.com 組織の [ドキュメント] タブにある **BMC Service Request Icons** フォルダにアップロードする画像を選択するには、[Salesforce から選択] をクリックして次のアクションを実行します。
 - a [選択] をクリックします。
 - b [ドキュメントから選択] ウィンドウで、目的の画像をクリックします。
- 24 [ステータス] ドロップダウンリストから、サービスのステータスを選択します。
次のいずれかのステータスを選択します。
- 要件
 - ドラフト
 - 承認待ち
 - 使用中
- 25 セルフサービスクライアントとスタッフメンバーによる SRD の使用を可能にするには、サービスリクエストを作成して、[オンライン] チェックボックスをオンにします。
- 26 一致条件が満たされた場合に承認のために SRD を登録するには、
[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met) (一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信)] チェックボックスをオンにします。

サービスリクエストが承認されると、フルフィルメントレコードが作成されます。

このチェックボックスがオフの場合、システム管理者、変更管理者プロフィールのメンバー、スタッフメンバーは、承認のために手動でサービスリクエストを登録する必要があります。

注意

[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met) (一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信)] チェックボックスをオンにした場合は、セルフサービスクライアントユーザーを承認プロセスの初期登録者として設定していることを確認してください。承認プロセスの設定についての詳細は、「承認プロセスの作成」(414 ページ) を参照してください。

- 27 セルフサービスクライアントとスタッフメンバーによるモバイルアプリケーションの SRD の使用を可能にするには、サービスリクエストを作成して、[モバイル] チェックボックスをオンにします。
- 28 [保存] をクリックします。
SRD を保存すると、[フルフィルメント] タブが有効になります。
- 29 フルフィルメントテンプレート、入力フィールド、マッピングを定義するには、[フルフィルメント] タブをクリックします。
- 30 [テンプレート] タブで、次のアクションを実行します。

- a [追加] アイコンをクリックして、サービスリクエストの対応に使用する変更テンプレートおよびタスクテンプレートを追加します。

このタブには、サービスリクエストに対応するために完了する必要があるサービスリクエストテンプレート、変更テンプレート、タスクテンプレートが格納されます。**[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met) (一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信)]** チェックボックスがオンの場合、サービスリクエストが承認されると、BMC Remedyforce では [テンプレート] タブで追加したテンプレートの変更リクエストおよびタスクレコードが作成されます。サービスリクエストに対応するためには、これらの変更リクエストおよびタスクレコードの作成が完了している必要があります。**[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met) (一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信)]** チェックボックスがオフの場合、BMC Remedyforce ではサービスリクエストが送信されたときに、テンプレートの変更リクエストおよびタスクレコードが作成されます。

デフォルトでは、[テンプレート] タブにはサービスリクエストテンプレートが表示されます。これは、[一般] タブの [サービスリクエストテンプレート] フィールドで選択したテンプレートです。[テンプレート] タブでは、サービスリクエストテンプレートを削除できません。

たとえば、新入社員の電話回線を有効にする SRD では、BMC Remedyforce において、次のようなフルフィルメントテンプレートの作成が必要になるでしょう。

- 社員の情報を確認する
- その電話で使える番号を検索する
- 電話機を注文する
- 回線を有効にする
- 回線をテストする
- 電話会社との打ち合わせの日程を決める
- 電話が使えるようになったことを社員に知らせる

- b [テンプレートから選択] ウィンドウで、目的の変更テンプレートまたはタスクテンプレートをクリックします。

重要

変更テンプレートまたはタスクテンプレートの **[オーナーの ID]** フィールドに、スタッフメンバーの情報を入力する必要があります。サービスリクエストが承認され、そのサービスリクエストの変更リクエストおよびタスクレコードが作成されると、それらの変更リクエストおよびタスクレコードが、**[オーナーの ID]** フィールドのスタッフメンバーに割り当てられます。テンプレートの **[オーナーの ID]** フィールドに情報が入力されていない場合、変更リクエストとタスクレコードは、ログオンユーザーに割り当てられます。

- c 手順 30 と手順 b を繰り返して、目的の変更テンプレートとタスクテンプレートを SRD に追加します。
- d (オプション) 変更テンプレートまたはタスクテンプレートを削除するには、そのテンプレートを選択して **[削除]** アイコンをクリックします。
- e タスクテンプレートを完了する順序を設定するために、**[タスクの実行順序の設定]** をクリックします。

注意

すべてのリンク済みタスクテンプレートを同時に実行するには、**[実行順序を無視]** チェックボックスをオンにします。デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっていて、BMC Remedyforce ですべてのタスクテンプレートが同時に実行されます。

次の点に注意してください。

- すべてのタスクテンプレートが完了する前にサービスリクエストが終了すると、スケジュールが設定されていないタスクテンプレートは作成されません。
- 変更リクエストテンプレートの実行順序は設定できません。サービスリクエストが承認のために送信されている場合、タスクテンプレートはサービスリクエストの承認後に実行されます。
- インシデントフォームでサービスリクエストを作成するには、タスクが添付されたインシデントテンプレートを使用し、**[リクエスト定義]** フィールドで **[SRD]** を選択します。インシデントテンプレートのタスクと SRD は、相互に独立して実行されます。
- 割り当てた値が入力フィールドに入力されたときにタスクテンプレートが起動するように入力フィールドを設定している場合、タスクテンプレートは、割り当てた値が入力されたときにだけ実行されます。割り当てた値が入力されなかった場合、選択したタスクテンプレートは実行されず、**[テンプレート]** タブにある残りのタスクテンプレートが定義された実行順で実行されます。たとえば、次の値を含む、ラジオボタン応答タイプの入力フィールドを作成したとします。
 - ハードウェア
 - ソフトウェア
 - ネットワーク
 - 接続性

ユーザーが入力フィールドの値として「ハードウェア」を選択したときに「Task1」テンプレートが起動するように入力フィールドを設定しました。ユーザーが「ハードウェア」を選択すると、「Task1」テンプレートが実行されます。ユーザーが「ソフトウェア」、「ネットワーク」、または「接続性」を選択した場合、「Task1」テンプレートは実行されず、残りのタスクテンプレートが定義された実行順で実行されます。

- f [タスクの実行順序の設定] ウィンドウの【順序番号】カラムで、タスクに割り当てる順序番号を選択します。

同じ実行順序番号を複数のタスクテンプレートに割り当てることができます。たとえば、Task1、Task2、Task3、Task4 という 4 つのタスクテンプレートがあるとします。この場合、Task1 および Task2 を最初に行い、その後で Task3、Task4 の順に行うように割り当てることができます。Task1 および Task2 の実行時は、これらのタスクがレコードの【補足情報】に表示されます。Task1 および Task2 が完了すると Task3 が表示され、Task3 の完了後に Task4 が表示されます。

- g [保存] をクリックします。

- 31 [フルフィルメント] タブで [入力] タブをクリックします。

- 32 [入力] タブで、次のアクションを実行します。

- a [ユーザーの留意事項] フィールドで、セルフサービスのクライアントに対して表示する留意事項を入力します。

このフィールドは、クライアントから取得する情報のタイプに関する留意事項を提供する目的で使用できます。たとえば、新しいラップトップのリクエストをクライアントに許可するサービスリクエストでは、マウスとキーボードも必要かどうかを指定するようにクライアントに指示できます。

- b [入力] タブの [リクエストの入力] セクションで [追加] アイコンをクリックして、クライアントからの入力を受け付ける入力フィールドを追加します。

入力フィールドを使用することで、サービスリクエストに関するクライアントからの入力を取得できます。これにより、クライアントの正確な要件に従ってサービスリクエストを実行できます。これらの入力フィールドは、追加した順序でサービスリクエストに表示されます。サービスリクエストに表示される入力フィールドの順序は、目的の入力フィールドを選択して上下の矢印をクリックし、位置を入れ替えることで変更できます。

注意

入力フィールドの表示順序を定義するには、入力フィールドの追加と並び替えを完了してから SRD を保存する必要があります。SRD を保存しなかった場合、表示順序は、最後に SRD を保存したときの表示順序に戻ります。

- c [フルフィルメントの入力値] フォームの [入力・プロンプト] フィールドに、入力フィールドの名前を入力します。

- d [応答タイプ] ドロップダウンリストで、クライアントに対して表示する入力フィールドのタイプを選択します。

次の応答タイプを使用できます。

| 応答タイプ | 説明 |
|----------|--|
| チェックボックス | 入力として、クライアントに複数のオプションを選択させる場合は、このフィールドを選択します。 たとえば、クライアントがラップトップをリクエストするときに、追加でマウス、キーボード、モニタをリクエストできるようにする場合は、マウス、キーボード、モニタを表す3つのチェックボックスを追加できます。 |
| 日付 | 入力として、クライアントに日付を指定させる場合は、このフィールドタイプを選択します。 |
| 日時 | 入力として、クライアントに日時を指定させる場合は、このフィールドタイプを選択します。 メモ: このフィールドタイプを使用する場合、BMC Remedyforce セルフサービスモバイルアプリケーションでは入力に時間を選択できません。 |

| 応答タイプ | 説明 | | | | | | | | |
|------------|---|---------|--------------------------|----------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| 見出しセクション | <p>フィールドのグループにわかりやすい見出しを表示する場合は、このフィールドタイプを選択します。このフィールドタイプを使用して、チェックボックス、ピックリスト、テキストフィールドなどの入力フィールドを1つの見出しにまとめることができます。</p> <p>フィールドタイプに 「見出しセクション」 を選択すると、「プロンプト・質問のプロパティ」 セクションの 「必須」、「テンプレートの呼び出し」、「第2カラムに表示」、「認証」、「非表示」 の各チェックボックスは無効になります。「条件付き」 プロパティおよび 「スクロール可能」 プロパティは、「見出しセクション」 入力フィールドにだけ設定できます。</p> <p>サービスリクエストフォームの 「見出しセクション」 の表示方法を制御する分離子を、「なし」、「線」、「バー」 から選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ なし：デフォルトでは、「見出しセクション」 には分離子が選択されません。 ■ 線：「見出しセクション」 の上に線を表示するには、この分離子を選択します。 ■ バー：「見出しセクション」 をバーで表示するには、この分離子を選択します。 <p>「応答タイプ」 として別の値を選択すると、「プロンプト・質問のプロパティ」 セクションの 「必須」、「テンプレートの呼び出し」、「非表示」 の各チェックボックスは有効になります。「見出しセクション」 入力フィールドと、「見出しセクション」 入力フィールドの下に表示されるその他の入力フィールドを作成したら、これらの入力フィールドを選択し、上下の矢印をクリックすることで、サービスリクエストにおける入力フィールドの表示順を変更できます。</p> <p>たとえば、次の 「入力・プロンプト」 テキストを含む 「見出しセクション」 入力フィールドを作成したとします。</p> <p>リクエストするアクセサリのタイプを選択してください。</p> <p>この入力フィールドの作成後に、モニター、キーボード、マウス、ヘッドフォンなど、在庫があるアクセサリのチェックボックスを作成します。</p> <p>これらの入力フィールドは、サービスリクエストで次のようにグループ化することができます。</p> <div data-bbox="753 1455 1418 1677" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Select the type of accessories that you want to request:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Monitor</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Keyboard</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Mouse</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Headphones</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </div> | Monitor | <input type="checkbox"/> | Keyboard | <input type="checkbox"/> | Mouse | <input type="checkbox"/> | Headphones | <input type="checkbox"/> |
| Monitor | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| Keyboard | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| Mouse | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| Headphones | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |

| 応答タイプ | 説明 |
|--------|---|
| ルックアップ | <p>クライアントに ルックアップ フィールドから値を選択させる場合は、このフィールドタイプを選択します。</p> <p>応答タイプ として ルックアップ を選択すると、応答タイプ ドロップダウンリストの隣に別のリストが表示されます。このリストでは、サービスリクエストでクライアントに選択させる ルックアップ フィールドを選択できます。アクション、基本要素、ブロードキャスト、カテゴリタイプ、カテゴリ、変更アセスメント、変更リクエスト、クライアントの緊急度、カスタムアクション、インパクト、インシデント、ナレッジ記事、ナレッジ記事表示、優先度、問題、サービスの計画停止、リリース、アグリーメント、説明の定型文、解決方法の定型文、ステータス、タスク、緊急度 など、さまざまなオブジェクトのルックアップを定義できます。検索 機能を使用して、選択したいカスタムオブジェクト、Remedyforce オブジェクト、Salesforce オブジェクトのリストを検索できます。</p> <p>メモ: BMC では、作成するカスタムオブジェクトのオブジェクト名と Remedyforce オブジェクトのオブジェクト名が同じにならないようにすることをお勧めします。Remedyforce オブジェクトのオブジェクト名と同じオブジェクト名のカスタムオブジェクトを作成した場合、オブジェクトのリストでカスタムオブジェクトを選択できない場合があります。</p> <p>クライアントに顧客ポータルライセンスを使用している場合は、カスタムオブジェクトを定義する際に顧客ポータルユーザーがそのオブジェクトを使用できるようにしてください。また、クライアントプロフィールのオブジェクトに読み取り専用権限があることを確認してください。詳細は、「ルックアップフィールドに対するオブジェクトレベル権限の設定」(459 ページ) を参照してください。</p> <p>オブジェクト名のネームスペースから、オブジェクトがどのアプリケーションに属しているかを識別できます。デフォルトでは ルックアップ ウィンドウにオブジェクトの 名前 フィールドが表示されます。カラム見出し フィールドセットを使用すると、ルックアップ オブジェクトに追加のカラムを設定できます。デフォルトでは、インシデント、変更リクエスト、タスクなどの複数のオブジェクトに カラム見出し フィールドセットが用意されています。カラム見出し フィールドセットを作成する際には、フィールドセットの名前 フィールドに LinkRecords と入力する必要があります。その後、設定されているフィールドが ルックアップ ウィンドウのオブジェクトに表示されるようになります。クライアントユーザー用に追加されたフィールドセットには、「Remedyforce Client」プロフィールに対して 表示 のフィールドレベルのセキュリティが割り当てられている必要があります。また、ルックアップ フィールドを カラム見出し フィールドセットに追加した後、クライアントユーザーにはルックアップオブジェクトに対して少なくとも 読み取り 権限があることを確認してください。</p> <p>フィールドセットの作成方法についての詳細は、BMC Remedyforce 管理者ガイドの「サービスリクエストでのリクエストの詳細フィールドセットの使用」セクションを参照してください。</p> <p>メモ: ルックアップ のリストおよび 検索 の結果は、一度に 200 レコードずつ表示されます。</p> |

| 応答タイプ | 説明 |
|-----------|---|
| 番号 | 入力として、クライアントに番号を指定させる場合は、このフィールドタイプを選択します。 |
| ピックリスト | <p>クライアントにオプションのリストから1つのオプションを選択させる場合は、このフィールドタイプを選択します。</p> <p>たとえば、サービスリクエストで必要なハードディスク容量をクライアントに選択させる場合は、160 GB、250 GB、500 GB に対応するピックリストオプションを作成できます。</p> <p>メモ: 1つ以上のピックリスト値を追加し、デフォルト値として1つ以上のピックリスト値を選択する必要があります。</p> <p>[応答タイプ] に [ピックリスト] オプションを追加する方法については、「ピックリスト応答タイプの追加」(437 ページ) を参照してください。</p> <p>[複数選択を許可] チェックボックスは、[ピックリスト] 応答タイプでのみ使用できます。[ピックリスト] 応答タイプで [条件付き] チェックボックスをオンにすると、適切な論理演算子を使用してサービスリクエストにピックリストフィールドを表示する条件を定義できます。[条件付き] チェックボックスは [複数選択を許可] チェックボックスがオンになっている場合にも選択できます。</p> <p>詳細は、「条件付き」(430 ページ) を参照してください。</p> |
| ラジオボタン | <p>入力として、クライアントに複数のオプションから1つだけを選択させる場合は、このフィールドを選択します。</p> <p>たとえば、サービスリクエストで必要となる電話機のタイプをクライアントに指定させる場合は、iPhone、BlackBerry、Nokia、Samsung に対応するラジオボタンオプションを作成できます。</p> <p>メモ: 2つ以上のラジオボタンオプションを追加し、デフォルトオプションとして1つ以上のラジオボタンオプションを選択します。</p> <p>サービスリクエストにオプションを追加する方法については、「サービスリクエストへのラジオボタンオプションの追加」(438 ページ) を参照してください。</p> |
| テキスト領域 | 入力として、クライアントに最大 255 文字のテキストを複数行に入力させる場合は、このフィールドを選択します。 |
| テキストフィールド | 入力として、クライアントに文字と数字の組み合わせを入力させる場合は、このフィールドタイプを選択します。 |

- e [プロンプト・質問のプロパティ] セクションで、目的のチェックボックスをオンにします。

| プロンプト・質問のプロパティ | 説明 |
|----------------|--|
| 必須 | クライアントによるフィールドへの入力を必須にする場合は、このチェックボックスをオンにします。 |
| 非表示 | <p>次のような理由でサービスリクエストでフィールドを非表示にする場合は、このチェックボックスをオンにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ フィールドが現在はサービスリクエストで使われていないが、後で必要になる可能性がある ■ リクエストの送信後、クライアントに対しては表示されず、スタッフユーザーには表示される、入力フィールドのピックリストやラジオボタンのデフォルト値を保存する |
| 条件付き | <p>定義した条件に応じてフィールドを表示する場合は、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>フィールドを表示するための条件の定義方法については、「フィールドを表示する条件の定義」(438 ページ) を参照してください。</p> |
| 第 2 カラムに表示 | <p>第 2 カラムで入力フィールドを表示する場合は、このチェックボックスをオンにします。デフォルトではこのチェックボックスがオフになっており、リクエストの入力は第 1 カラムに表示されます。</p> <p>[見出しセクション] に [応答タイプ] が選択されている場合、[第 2 カラムに表示] チェックボックスは使用できません。[見出しセクション] はサービスリクエストフォームのカラムにまたがって表示されます。Self Service 2.0 を使用している場合のみ、このチェックボックスをオンにしてください。Self Service 1.0 を使用している場合は、UI が歪んで表示されます。</p> |

| プロンプト・質問のプロパティ | 説明 |
|----------------|---|
| テンプレートの呼び出し | <p>テンプレートを呼び出すためにこのフィールドの値を使用する条件を作成する場合は、このチェックボックスをオンにします。条件は、フィールドの値と、ユーザーが条件で定義された値を入力したときに呼び出すテンプレートをマッピングします。ユーザーが正しい値を入力すると、選択したテンプレートが呼び出されます。このチェックボックスは、入力フィールドを保存すると有効になります。</p> <p>複数の条件を定義してテンプレートを呼び出すことができます。条件のいずれかに定義された値をユーザーが入力すると、マッピングされたテンプレートが呼び出されます。[ピクリスト] 応答タイプでは、[複数選択を許可] チェックボックスがオンになっている場合、複数の値を基に条件を定義できます。この場合、ユーザーが条件で定義されたすべての値を選択すると、マッピングされたテンプレートが呼び出されます。</p> <p>たとえば、[ピクリスト] 応答タイプの[色] フィールドの値を赤、青、白、緑、黄色に定義したとします。ユーザーが選択した値に基づいてテンプレート T1 を呼び出すには、次のような複数の条件を定義できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 条件 1 - テンプレート T1 を赤にマッピングする（ユーザーが[色] フィールドで赤を選択した場合にテンプレート T1 が呼び出されます。） ■ 条件 2- テンプレート T1 を青と黄色にマッピングする（ユーザーが[色] フィールドで青と黄色の両方を選択した場合にテンプレート T1 が呼び出されます。ユーザーが青など値のうちのいずれか 1 つのみを選択した場合、テンプレート T1 は呼び出されません。） <p>条件 2 を定義するには、[複数選択を許可] チェックボックスをオンにする必要があります。</p> <p>テンプレートを呼び出すための条件の定義方法については、「テンプレートを呼び出す条件の定義」（440 ページ）を参照してください。</p> |
| スクロール可能 | <p>見出しセクションにスクロールバーを表示するには、このチェックボックスをオンにします。このプロパティは、1 つの見出しセクションに多くのフィールドがあり、見出しセクションにスクロールバーを表示したい場合に使用します。</p> <p>メモ: [スクロール可能] チェックボックスは、[応答タイプ] として [見出しセクション] が選択されている場合にのみ表示されます。</p> |

| プロンプト・質問のプロパティ | 説明 |
|----------------|--|
| 複数選択を許可 | <p>このチェックボックスをオンにすると、ユーザーが [ピックリスト] 入力フィールドに複数のオプションを選択できるようになります。チェックボックスは、[ピックリスト] として [応答タイプ] が選択されている場合にのみ表示されます。デフォルトではこのチェックボックスはオフになっており、[認証] チェックボックスは [複数選択を許可] チェックボックスがオンになっている場合のみ使用できます。</p> <p>メモ: [フルフィルメントの入力値] を保存すると、[複数選択を許可] チェックボックスが無効になります。</p> |
| 認証 | <p>選択された [応答タイプ] に認証規則を作成する場合は、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>メモ: デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。[認証] チェックボックスがオンになるまで [認証規則] セクションは表示されません。このチェックボックスは、Self Service 2.0 を使用している場合のみ使用できます。</p> <p>[認証] チェックボックスは、次の [応答タイプ] オプションのうちのいずれかを選択した場合にのみ使用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 日付と日時 ■ 番号 ■ ピックリスト ■ テキストフィールド <p>選択した応答タイプに基づいて認証規則を作成する方法については、「認証規則の考慮事項」(441 ページ) を参照してください。</p> |

- f (オプション) 入力フィールドを保存して新しい入力フィールドを作成するには、**[Save & New (保存して新規作成)]** をクリックします。
- g 入力フィールドを保存して、入力フィールド名とそのプロパティを編集するために、**[保存]** をクリックします。

注意

入力フィールドの保存後に、**[応答タイプ]** の値を編集することはできません。

- h 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。
 - i 入力フィールド名とそのプロパティの編集が完了したら、**[保存]** をクリックし、次に **[キャンセル]** をクリックして **[フルフィルメントの入力値]** フォームを閉じます。
- 33 **[フルフィルメント]** タブで **[マッピング]** タブをクリックします。

マッピングを使用することで、サービスリクエストフィールドの値を取得し、その値を **[テンプレート]** タブで追加したテンプレートのフィールドに入力できます。

たとえば、**[緊急度]** フィールドを含む **[テンプレート]** タブでテンプレートを追加します。また、**[入力]** タブで、**[緊急度]** ルックアップ応答タイプの入力フィールドを作成します。**[マッピング]** タブでは、入力ルックアップフィールドを各テンプレートの **[緊急度]** フィールドにマッピングします。この場合、セルフサービスで、サービスリクエストの **[緊急度]** としてクライアントが **[高]** を選択すると、テンプレートが実行されているため、作成された変更リクエスト、タスク、インシデントレコードの **[緊急度]** フィールドには **[高]** と入力されます。このインシデントレコードは、テンプレートが実行されたために作成されたサービスリクエストです。サービスリクエストを実行するスタッフメンバーには、割り当てられたレコードの **[緊急度]** が **[高]** であることがわかるようになります。

- 34 **[マッピング]** タブで、次のアクションを実行します。

- a **[入力フィールド (ソース)]** カラムで、マッピングの作成に使用する入力フィールドを選択します。

[入力] フィールドを選択すると、マッピングに有効なフィールドだけが **[出力フィールド (ターゲット)]** カラムに表示されます。次の表に各応答タイプの有効なデータタイプを示します。

| 応答タイプ | 有効なデータタイプ |
|----------|---|
| チェックボックス | チェックボックス、テキスト、テキスト領域、テキスト領域 (ロング)、テキスト領域 (Rich) |
| 日付 | 日付、日時、テキスト、テキスト領域、テキスト領域 (ロング)、テキスト領域 (Rich) |
| 日時 | 日付、日時、テキスト、テキスト領域、テキスト領域 (ロング)、テキスト領域 (Rich) |
| ルックアップ | テキスト、テキスト領域、テキスト領域 (ロング)、テキスト領域 (Rich) |
| 番号 | 番号、通貨、テキスト、テキスト領域、テキスト領域 (ロング)、テキスト領域 (Rich) |

| 応答タイプ | 有効なデータタイプ |
|--|---|
| ピックリスト | テキスト、テキスト領域、テキスト領域（ロング）、テキスト領域（Rich）、ピックリスト |
| ピックリスト （[複数選択を許可] チェックボックスがオン になっている場合） | テキスト、テキスト領域、テキスト領域（ロング）、テキスト領域（Rich）、ピックリスト（[複数選択を許可] チェックボックスがオンになっている場合） |
| ラジオボタン | ピックリスト、テキスト、テキスト領域、テキスト領域（ロング）、テキスト領域（Rich） |
| テキスト領域 | テキスト領域、テキスト領域（ロング）、テキスト領域（Rich） |
| テキストフィールド | テキスト、テキスト領域、テキスト領域（ロング）、テキスト領域（Rich） |

注意

[自動番号割り当て]、[電子メール]、[数式]、[パーセント]、[電話番号]、[ロールアップサマリー]、[URL] の各フィールドについては、マッピングを作成できません。

複数の入力フィールドを選択し、その値をテンプレートの1つの出力フィールドにマッピングできます。複数の入力フィールドを同じ出力フィールドにマッピングする場合、すべての入力フィールドを同時に選択する必要があります。複数の入力フィールドを選択するには、**[Ctrl]** キーを押しながら、必要な入力フィールドをクリックします。連続する複数の入力フィールドを選択するには、**[Shift]** キーを押しながら、連続する入力フィールドの最初と最後の入力フィールドをクリックします。選択した入力フィールドをクリックすると、選択が解除されます。入力フィールドと出力フィールドをマッピングすると、それ以降、**[出力フィールド（ターゲット）]** カラムには出力フィールドが表示されなくなり、マッピングには使用できなくなります。

入力フィールドの値は連結され、選択した出力フィールドに入力されます。出力フィールドのデータタイプが「テキスト」である場合、出力フィールドには連結された入力フィールドの値がセミコロンで区切られて表示されます。出力フィールドのデータタイプが「テキスト領域」、「テキスト領域（ロング）」、または「テキスト領域（Rich）」である場合、出力フィールドには連結された入力フィールドの値が改行されて表示されます。出力フィールドでは、入力フィールドは、**[入力]** タブで定義された順序に従って連結されます。

連結された値の長さが出力フィールドよりも長い場合、出力フィールドでは、収まらない部分のテキストが切り捨てられます。たとえば、連結された値の長さが 300 文字を超える場合、入力フィールドを「テキスト」データタイプの出力フィールドにマッピングすると、収まらない部分の 45 文字が出力フィールドから切り捨てられます。この切り捨てが起こるのは、「テキスト」データタイプのフィールドの長さが 255 文字であるためです。

たとえば、サービスリクエストで、ユーザーの詳細を記録するために3つの入力フィールドが使用されている場合、これらの入力フィールドの値をリクエストの詳細テンプレートの【説明】フィールドにマッピングできます。サービスリクエストで作業を行うスタッフメンバーは、これら3つの入力値を1つの【説明】フィールドに表示することができます。

- b 【テンプレート】 ドロップダウンリストで、入力フィールドにマッピングするフィールドを含むテンプレートを選択します。
 - c 【出力フィールド（ターゲット）】 カラムで、目的の出力フィールドを選択します。
 - d 【追加】 をクリックします。
 - e （オプション） マッピングを削除するには、そのマッピングを選択して【削除】アイコンをクリックします。
- 35 SRD を使用できるアカウントとプロフィールを定義するには、【使用資格】 タブをクリックして、次のアクションを実行します。

注意

デフォルトでは、すべてのアカウントとプロフィールで SRD を使用できます。

ポータルユーザーおよび非ポータルユーザーは、特定の条件に基づいてセルフサービスで SRD を表示できます。詳細は、「ポータルユーザーおよび非ポータルユーザーに対するセルフサービスでの SRD の表示」（442 ページ）を参照してください。

- a SRD を使用できるアカウントを定義するには、次のいずれかのアクションを実行します。
 - すべてのアカウントのユーザーが SRD を使用できるようにするには、【すべてのアカウント】を選択します。
 - 選択したすべてのアカウントのユーザーが SRD を使用できるようにするには、【選択したアカウント】を選択します。
 - b 【選択したアカウント】を選択した場合、【使用可能なアカウント】リストで、目的のアカウントを選択します。
- 数多くのアカウントを SRD を同時に利用可能にできます。また、【検索】フィールドに検索条件を入力して【検索】をクリックすることにより、特定のアカウントを検索することもできます。【検索】フィールドの検索条件をクリアして【使用可能なアカウント】リストのアカウントリストを更新するには、【元に戻す】をクリックします。検索条件の最後にワイルドカード文字*を使用して1つまたは複数の文字をマッチングすることができますが、検索条件の最初や中間では使用できません。アカウントの次のページや前のページに移動するには、【元に戻す】の横にある【次のページ】および【前のページ】を使用します。
- c 右矢印をクリックして、選択したアカウントを【使用可能なアカウント】リストから【選択したアカウント】リストに移動します。

- d SRD を使用できるプロファイルを定義するには、次のいずれかのアクションを実行します。
 - すべてのプロファイルのユーザーが SRD を使用できるようにするには、**[すべてのプロファイル]** を選択します。
 - 選択したプロファイルと **[選択したアカウント]** リストで選択したアカウントのユーザーが SRD を使用できるようにするには、**[選択済みプロファイル]** を選択します。
 - e **[選択済みプロファイル]** を選択した場合、**[使用可能なプロファイル]** リストで、目的のプロファイルを選択します。
 - f 右矢印をクリックして、選択したプロファイルを **[使用可能なプロファイル]** リストから **[選択済みプロファイル]** リストに移動します。
- 36 サービスリクエストに表示される情報を定義し、クライアントが特定の値を指定できるようにするには、**[オプション]** タブをクリックします。

注意

[オプション] タブで選択したオプションに基づいて、クライアントに対してセルフサービスでサービスリクエストフォームのフィールドが表示されます。ただし、スタッフメンバーがコンソールレイアウトまたは Salesforce ページレイアウトからサービスリクエストレコードを開いたときには、すべてのフィールドが表示されます。

- 37 **[Review the Service Request Information (サービスリクエスト情報の確認)]** セクションで、次のアクションを実行します。
- a クライアントがセルフサービスでサービスリクエストの納期を表示できるようにするには、**[納期]** チェックボックスをオンにします。
 - b クライアントがセルフサービスでサービスリクエストの価格を表示できるようにするには、**[価格]** チェックボックスをオンにします。
 - c サービスリクエストの予定完了日を表示するには、**[予定日]** チェックボックスをオンにします。
 サービスリクエストによって、SRD の納期が現在の日時に追加され、サービスリクエストの**予定日**が計算されます。
 - d サービスリクエストを登録するクライアントの電話番号を表示するには、**[電話番号]** チェックボックスをオンにします。
 - e サービスリクエストを登録するクライアントの電子メールを表示するには、**[電子メール]** チェックボックスをオンにします。
 - f サービスリクエストの **[追加情報]** セクションにある **[ドキュメンテーション]** セクションを表示するには、**[ドキュメンテーション]** チェックボックスをオンにします。
[ドキュメンテーション] セクションでは、クライアントがサービスリクエストを登録するときに、添付ファイルを追加することができます。

- g サービスリクエストのユーザーの留意事項を表示するには、**〔留意事項〕** チェックボックスをオンにします。
〔フルフィルメント〕 タブの **〔入力〕** セクションにある **〔ユーザーの留意事項〕** フィールドの値が表示されます。
 - h サービスリクエストを実行しているスタッフメンバーをクライアントが表示できるようにするには、**〔割り当て先〕** チェックボックスをオンにします。
 - i サービスリクエストの承認者と承認履歴をクライアントが表示できるようにするには、**〔承認〕** チェックボックスをオンにします。
 クライアントは、サービスリクエストの現在のステータスと承認の履歴を表示できます。非ポータルユーザーは、サービスリクエストの **〔承認〕** タブで承認履歴を表示できます。このタブでは、非ポータルユーザーは、サービスリクエストの承認者、承認のステータス、承認のためにサービスリクエストが登録された日付、承認者によって承認時に入力されたコメントを表示できます。承認の合計数は、**〔承認〕** タブのタイトルに表示されます。ポータルユーザーは、サービスリクエストの承認履歴を **〔アクションは実行されました〕** タブで表示できます。ポータルユーザーは、**〔承認〕** タブと承認者の情報を表示できません。
- 38 **〔情報の提供〕** セクションで、次のアクションを実行します。
- a サービスリクエストを完了する必要がある期日をクライアントが選択できるようにするには、**〔入手期限〕** チェックボックスをオンにします。
 - b 登録できるサービスリクエストの数量をクライアントが選択できるようにするには、**〔数量〕** チェックボックスをオンにします。
- 39 (オプション) 現在のレコードをインアクティブとして指定するには、**〔インアクティブ〕** チェックボックスをオンにします。
 レコードはすでに無効になっているものの、レコード保持ポリシーを順守するためにレコードを保持する必要があるという理由で、レコードをインアクティブにしなければならない場合があります。

ピックリスト応答タイプの追加

〔リクエスト定義〕 の **〔フルフィルメント〕** タブで、入力フィールドの **〔応答タイプ〕** として **〔ピックリスト〕** を選択した場合、ユーザーが選択可能なオプションの中からピックリストオプションを追加する必要があります。

▶ **〔ピックリスト〕 応答タイプを追加するには**

- 1 **〔応答タイプ〕** ドロップダウンリストで、**〔ピックリスト〕** を選択します。
- 2 フィールドタイプとして **〔ピックリスト〕** を選択すると、**〔ピックリストの値〕** セクションが表示されます。
- 3 **〔ピックリストの値〕** セクションの **〔表示値〕** フィールドに、ピックリスト値の表示値を入力します。
- 4 **〔ピックリストの値〕** セクションの **〔保存値〕** フィールドに、ピックリスト値の保存値を入力します。
- 5 **〔追加〕** をクリックします。

- 6 表示値と保存値がピックリスト値のリストに追加されます。
- 7 デフォルトでピックリスト値が選択された状態にする場合は、**[デフォルト値]** カラムのチェックボックスをオンにします。
- 8 (オプション) ピックリスト値を削除するには、その値を選択して **[削除]** アイコンをクリックします。

サービスリクエストへのラジオボタンオプションの追加

[リクエスト定義] の **[フルフィルメント]** タブで、入力フィールドの応答タイプとして **[ラジオボタン]** を選択した場合、ユーザーが選択可能なオプションの中からラジオボタンオプションを追加する必要があります。

▶ サービスリクエストにラジオボタンオプションを追加するには

- 1 **[応答タイプ]** ドロップダウンリストで、**[ラジオボタン]** を選択します。
- 2 フィールドタイプとして **[ラジオボタン]** を選択すると、**[ラジオボタン値]** セクションが表示されます。
- 3 **[ラジオボタン値]** セクションの **[表示値]** フィールドで、ラジオボタンオプションの表示値を入力します。
- 4 **[ラジオボタン値]** セクションの **[保存値]** フィールドで、ラジオボタンオプションの保存値を入力します。
- 5 **[追加]** をクリックします。
ラジオボタンのリストに、ラジオボタンオプション、表示値、保存値が追加されます。
- 6 デフォルトでラジオボタンオプションが選択された状態にする場合は、**[デフォルト値]** カラムのチェックボックスをオンにします。
- 7 (オプション) ラジオボタンオプションを削除するには、そのオプションを選択して **[削除]** アイコンをクリックします。

フィールドを表示する条件の定義

[リクエスト定義] の **[フルフィルメント]** タブで、入力フィールドに **[条件付き]** チェックボックスを選択した場合、入力フィールドを表示するための条件を定義する必要があります。

▶ フィールドを表示するための条件を定義するには

- 1 **[プロンプト・質問のプロパティ]** セクションで、**[条件付き]** チェックボックスをオンにします。
- 2 このチェックボックスをオンにすると、**[次の場合に表示]** リンクが表示されます。
- 3 **[次の場合に表示]** リンクをクリックします。

- 4 [フルフィルメントの入力値の条件] ウィンドウの【入力】ドロップダウンリストで、表示条件の作成に使用する入力フィールドを選択します。

現在の入力フィールドに優先する入力フィールドに対してのみ条件を作成できます。入力フィールドの表示順序を変更すると、セルフサービスでは、条件の作成に使用する入力フィールドが、現在の入力フィールドの下に表示される場合があります。表示順序は、作成した条件に従って定義することをお勧めします。

- 5 [演算子] ドロップダウンリストで、比較演算子を選択します。
- 6 [フィールド値] フィールドで、入力フィールドの値を入力します。

条件に追加した入力フィールドに応じて、[フィールド値] フィールドには、該当する入力値のオプションが動的に表示されます。たとえば、[チェックボックス] 応答タイプの入力フィールドを選択した場合、[フィールド値] フィールドにはドロップダウンリストが表示され、入力フィールドに対して [はい] または [いいえ] を選択できます。[テキストフィールド] 応答タイプの入力フィールドを選択した場合、[フィールド値] フィールドには、説明を入力できるテキストボックスが表示されます。[日付] または [日時] フィールドを使用する場合は、[フィールド値] の矢印をクリックして [カレンダー] フィールドを開き、目的の日時値を選択します。[ルックアップ] 応答タイプの入力フィールドを選択した場合で、ルックアップの対象が [カテゴリ] フィールドであるとき、[フィールド値] フィールドをクリックしたときに表示される [カテゴリから選択] ウィンドウでは、サービスリクエストカテゴリだけを選択できます。

- 7 [論理演算子] ドロップダウンリストから、論理演算子を追加して別の条件を追加し、[追加] をクリックします。

論理演算子は複数の条件を結合します。
- 8 手順3から手順5を繰り返して、目的の条件をすべて追加します。
- 9 条件を更新するには、目的の条件を選択して必要な変更を加え、[更新] をクリックします。
- 10 条件を削除するには、その条件を選択して [削除] をクリックします。
- 11 [OK] をクリックします。

注意

最後の条件には、論理演算子として [なし] を指定する必要があります。最後の条件の論理演算子が [AND] または [OR] の場合、[フルフィルメントの入力値の条件] ウィンドウを閉じることはできません。

テンプレートを呼び出す条件の定義

【リクエスト定義】の【フルフィルメント】タブで、入力フィールドに【テンプレートの呼び出し】を選択した場合、テンプレートを呼び出すための条件を定義する必要があります。

▶ テンプレートを呼び出すための条件を定義するには

- 1 【プロンプト・質問のプロパティ】セクションで、【テンプレートの呼び出し】チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、【次を起動する条件】リンクが表示されます。

- 2 【次を起動する条件】リンクをクリックします。
- 3 【次を起動する条件】ウィンドウの【テンプレートの選択】カラムで、条件の作成に使用するテンプレートを選択します。
- 4 【値】カラムで、テンプレートを呼び出すために使用するフィールドの値を選択します。

【値】カラムに表示される値は、入力フィールドの【応答タイプ】に応じて次のように異なります。

- 入力フィールドの【応答タイプ】が【ラジオボタン】の場合、【値】カラムに入力フィールドの【表示値】が表示されます。
- 入力フィールドの【応答タイプ】が【チェックボックス】の場合、【値】カラムに【True】および【False】が表示されます。
- 入力フィールドの【応答タイプ】が【ルックアップ】の場合、選択した【ルックアップ】フィールドの値が【値】カラムに表示されます。たとえば、【カテゴリ】に対するルックアップを作成すると、【値】カラムには【サービスリクエストカテゴリ】だけが表示されます。

選択された【ルックアップ】フィールドの【値】カラムには、最後に変更された2000個の値のみが表示されます。【値】カラムにレコードが見つからない場合は、そのレコードに移動し、変更を行い、そのレコードを保存します。【次を起動する条件】ウィンドウをもう一度開くと、その変更されたレコードが選択された【ルックアップ】フィールドの【値】カラムで使用可能になります。

- 入力フィールドの【応答タイプ】が【日付】、【日時】、【番号】、【テキスト領域】、【テキストフィールド】のいずれかの場合、【値】カラムに【NULL】および【Null 以外】が表示されます。【Null 以外】を選択した場合、選択したテンプレート呼び出すために、クライアントは入力フィールドに値を入力する必要があります。
 - 入力フィールドの【応答タイプ】が【ピックリスト】の場合、【値】カラムに入力フィールドの【表示値】が表示されます。
- 5 【追加】をクリックします。
 - 6 【保存】をクリックします。
 - 7 (オプション) 条件を削除するには、その条件を選択して【削除】アイコンをクリックします。

認証規則の考慮事項

[リクエスト定義] の [フルフィルメント] タブで、選択された入力フィールドの [応答タイプ] で [認証] チェックボックスをオンにした場合、テンプレートを呼び出すための条件を定義する必要があります。

- 入力フィールドの認証規則は、対応する入力フィールドにユーザーが値を入力した場合にのみ評価されます。たとえば、入力フィールドの [Number (数値)] 応答タイプに最大値および最小値を指定して認証規則が定義され、ユーザーが入力フィールドに値を入力しなかった場合、ユーザーがリクエストを送信する際に認証規則が評価されません。上記の入力フィールドを必須フィールドとして定義する場合、認証規則に定義されている範囲内の値を入力してサービスリクエストを送信する必要があります。
- 認証規則セクションは、その入力フィールドに有効なデータを指定する条件を含める必要があります。認証規則の条件が [False] と評価された場合、エラーメッセージが表示されます。たとえば、認証規則セクションで入力フィールドの [Number (数値)] 応答タイプに最大値および最小値が指定された場合、ユーザーが特定のフィールドに入力可能な有効な値の範囲はその2つの値によって定義されます。ユーザーが指定された範囲外の値を入力すると、ユーザーがサービスリクエストを送信する際にエラーメッセージが表示されます。
- ユーザーがサービスリクエストを送信すると、サービスリクエストの入力フィールドに定義されたすべての認証規則が Remedyforce アプリケーションによって評価されます。複数の認証規則に失敗した場合、一度に最大 10 個の認証エラーメッセージがユーザーに表示されます。

注意

いずれかの認証規則に失敗した場合に表示されるエラーメッセージをカスタマイズできます。エラーメッセージはその他のラベルと同様にカスタマイズできます。ラベルをカスタマイズする方法の詳細については、https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=cl_edit.htm&language=en_US を参照してください。

[認証] チェックボックスは、次の [応答タイプ] オプションを選択した場合にのみ使用できます。

- [日付] および [日時]: [日付] 応答タイプの認証規則を作成すると、[指定日付]、[現在日時]、または入力フィールドとして定義されたその他の日付ではなく、</> として入力フィールドに入力された日付を制限できます。[現在日時]、または [日付] や [日時] 応答タイプのその他の入力を認証規則に選択する場合、許可する追加日数を指定することもできます。

たとえば、入力フィールドとしてすでに [開始日時] を定義しており、新しい入力フィールドの [終了日時] を作成するとします。

認証規則を作成して、[指定日付]、[現在日時]、[開始日時] ではなく </> として [終了日時] フィールドに入力された日付を制限することができます。[現在日時] または [開始日時] を選択する場合、許可する追加日数を指定することもできます。

また、**[開始日時]** フィールドが **[新入社員]** のサービスリクエスト定義で定義され、そのフィールドがサービスリクエストのフィールドにマップされている場合、入力フィールドの認証規則を作成して、その人物が 6 日以内に入社していた場合にサービスリクエストが送信されないようにすることができます。認証規則は次のように作成されます。

従業員開始日 + 7 (日)

- **Number (数値) :** **[Number (数値)] 応答タイプ**の認証規則を作成すると、入力フィールドに許可する最小数または最大数を制限できます。
- **ピックリスト :** **[ピックリスト] 応答タイプ**の認証規則を作成すると、ユーザーが入力フィールド用に選択したオプションの最小数を定義できます。
[ピックリスト] 応答タイプの **[認証]** チェックボックスは、**[複数選択を許可]** チェックボックスがオンになっている場合にのみ使用できます。
たとえば、ピックリストタイプの入力フィールドであり、5 つのピックリスト値が含まれる **[Applications in Laptop (ラップトップのアプリケーション)]** を作成するとします。ユーザーが最低 2 つの入力フィールドの値を選択する必要があることを定義する認証規則を作成できます。
- **テキストフィールド :** **[テキストフィールド] 応答タイプ**の認証規則を作成すると、ユーザーが入力フィールドで入力する必要がある最小文字数を定義できます。

ポータルユーザーおよび非ポータルユーザーに対するセルフサービスでの SRD の表示

顧客ポータルライセンスを持つユーザー（ポータルユーザー）は、そのユーザーのプロファイルとアカウントで SRD が使用可能になっている場合に、セルフサービスで SRD を表示できます。たとえば、次の条件を満たす場合に、ポータルユーザーはセルフサービスで SRD を表示できます。

- ユーザーのアカウントが **[選択したアカウント]** リストに追加されている。
- ユーザーのプロファイルが **[選択したプロファイル]** リストに追加されている。

ポータルユーザーについての詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/customer_portal_working_with_users.htm を参照してください。

Salesforce プラットフォーム、Salesforce、または Chatter Plus のライセンスを持つユーザー（非ポータルユーザー）は、次の表に示す条件を満たしている場合にセルフサービスで SRD を表示できます。

| ユーザーが アカウントに 属している | SRD の資格を持つ アカウント | SRD の資格を 持つユーザー アカウント | SRD の資格を 持つユーザー プロファイル | セルフサービ スのユーザー に対して SRD が表示される |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--|
| はい | すべてのアカウント または 選択したアカウント | いいえ | いいえ | いいえ |
| | | はい | いいえ | いいえ |
| | | いいえ | はい | いいえ |
| | | はい | はい | はい |

| ユーザーが アカウントに 属している | SRD の資格を持つ アカウント | SRD の資格を 持つユーザー アカウント | SRD の資格を 持つユーザー プロフィール | セルフサービ スのユーザー に対して SRD が表示される |
|--------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------|--|
| いいえ | 選択したアカウント | N/A | はい | はい |
| | すべてのアカウント | N/A | はい | はい |
| | 選択したアカウント | N/A | いいえ | いいえ |
| | すべてのアカウント | N/A | いいえ | いいえ |

SRD を使用できるアカウントおよびプロフィールの定義についての詳細は、手順 35 (435 ページ) を参照してください。

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[アプリケーションの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[リクエスト定義]** を選択します。
または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスリクエスト管理]** > **[リクエスト定義]** の順に選択します。
- 3 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 4 **[ホーム]** ページで、**[アプリケーションの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[リクエスト定義]** を選択します。
または、**[Remedyforce ワークスペース]** > **[サービスリクエスト管理]** > **[リクエスト定義]** の順に選択します。

8 承認の管理

章

このセクションでは、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事の承認プロセスを作成する方法について説明します。

インシデントと変更リクエストについては、承認が自分に割り当てられている場合、[承認] フォームまたは電子メールによって承認および却下を実行したり、承認を代理承認者に割り当てたりすることができます。

次のトピックについて説明します。

- 承認プロセスの概要 (446 ページ)
- 承認プロセスの作成 (446 ページ)
- Salesforce ホームページへの [承認する アイテム] リストの追加 (459 ページ)

承認プロセスの概要

Salesforce.com では、承認プロセスは次のように定義されています。

承認プロセスは、Salesforce.com のレコードを承認するために組織が使用できる自動化されたプロセスです。承認プロセスは、レコードが承認されるために必要なステップと、各段階で誰がレコードを承認するかを指定します。個々のステップは、プロセスに含まれるすべてのレコードに適用することも、特定の属性を持つレコードにのみ適用することもできます。承認プロセスはまた、レコードが承認、却下、取り消し、または初めて承認のために送信されるときに実行するアクションも指定します。

承認プロセスの作成

承認プロセスは、BMC Remedyforce で作成した変更リクエスト、インシデント、ナレッジ記事の承認メカニズムを設定する目的で、変更、インシデント、ナレッジ記事の各オブジェクトについて作成する必要があります。承認プロセスでは、該当する管理者、リーダー、マネージャのいずれかが、実施中の変更リクエスト、解決中のインシデント、公開中のナレッジ記事を認識し、承認したことを確認します。

注意

アプリケーションのカスタマイズプロファイルレベルの権限が割り当てられた Salesforce システム管理者または Salesforce ライセンスユーザーだけが承認プロセスを作成できます。

承認プロセスを作成する前に、次のポイントに注意してください。

- 承認プロセスを作成する前に、承認プロセスの考慮事項を https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=approvals_considerations.htm&loc=help&hash=topic-title で確認してください。
- インシデントおよび変更リクエストの各オブジェクトに対する承認プロセスは、承認用にインシデントと変更リクエストを登録し、完了用に承認者に承認を割り当てる目的で作成する必要があります。自分の組織の承認プロセスが作成されていない場合は、インシデントおよび変更リクエストを承認用に登録できません。承認プロセスの作成についての詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=approvals_jump_start.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- 割り当てられた承認者が変更管理者プロファイルのメンバーでない場合は、その承認者は変更リクエストを編集できません。標準設定ウィザードの手順 3 で [管理者または現在割り当てられている承認者が承認プロセス中にレコードを編集できる] を選択した場合でも、この割り当てられた承認者は変更リクエストを編集できません。
- 承認プロセスを作成する標準設定ウィザードの手順 6 で [申請者に承認申請の取り消しを許可] チェックボックスをオフにした場合は、送信者も承認リクエストを取り消せません。

図 8-1 は、インシデントおよび変更リクエストの承認プロセスを示したものです。

図 8-1： 承認プロセス

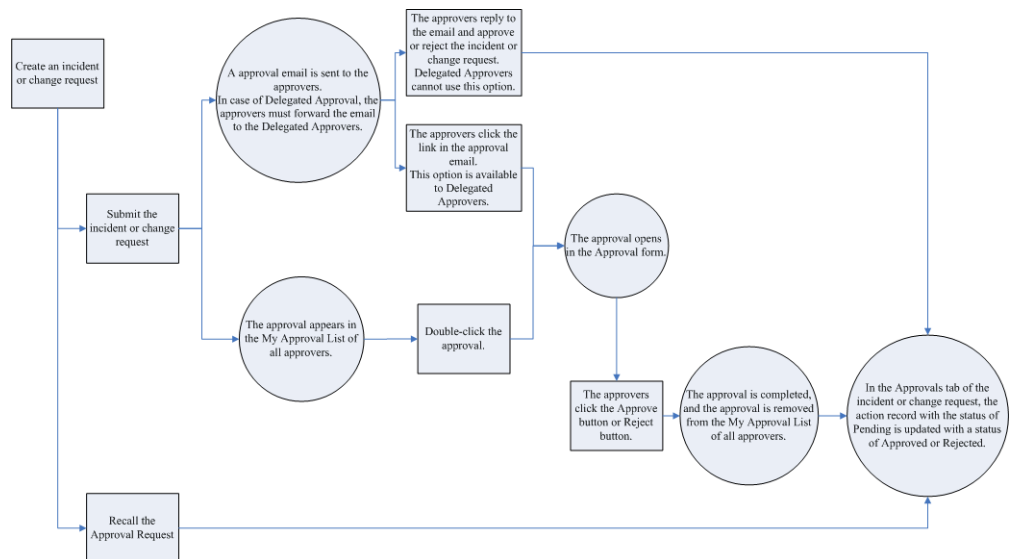


表 8-1 に、各種ユーザーが承認で実行できるアクションを示します。

表 8-1： ユーザータイプ別の実行可能なアクション

| ユーザー | [承認] ドロップダウンリストで [表示] ▶ [自分に割り当て] チェックボックスをオフにした後 | [補足情報] セクションからのインシデントまたは変更リクエストの承認 | [承認] ドロップダウンリストからのインシデントまたは変更リクエストの承認 | 承認電子メールメッセージで送信されたリンクのクリックによるインシデントまたは変更リクエストの承認 | 承認電子メールメッセージへの返信によるインシデントまたは変更リクエストの承認 |
|---------|---|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| 承認者 | ログオンユーザーに割り当てられたすべての承認と、ログオンユーザーのキューに割り当てられた承認を表示できる | 可能 | 可能 | 可能 | 可能 |
| 代理承認者 | ログオンユーザーが代理承認者として指定された承認を表示できない | 可能 | 不可 | 可能 | 不可 |
| システム管理者 | すべての承認を表示できる | 可能 | 可能 | 可能 | 可能 |
| 変更管理者 | ログオンユーザーに割り当てられたすべての承認、ログオンユーザーのキューに割り当てられた承認、変更管理者が作成したインシデントまたは変更リクエストの承認を表示できる | 可能 | 可能 | 可能 | 可能 |

始める前に

インシデントまたは変更リクエストの承認プロセスを作成する場合は、承認電子メールテンプレートの Salesforce.com インスタンスを更新し、承認者がテンプレートのリンクをクリックしたときに承認レコードが正しく開くようにする必要があります。

▶ 承認プロセスを作成するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[ワークフローと承認の管理]** タイルをクリックし、メニューから **[承認プロセス]** を選択します。
- 3 **[承認プロセスを管理するオブジェクト]** ドロップダウンリストから、承認プロセスを作成するオブジェクトを選択します。
- 4 **[承認プロセスの新規作成]** ドロップダウンリストから、**[ジャンプスタートウィザードを使用]** を選択します。
- 5 **[承認プロセス情報]** セクションで、**[名前]** フィールドに承認プロセスの名前を入力します。

入力した名前から、承認プロセスに固有の名前が生成されます。この固有の名前をそのまま使用するか、承認プロセスの固有の名前を新しく作成するのを選択できます。
- 6 承認のためにレコードが送信されると、Salesforce から承認者に承認ページへのリンクを記載した電子メールメッセージが送信されます。ただし、カスタマイズした電子メールテンプレートを使用して承認者に通知したい場合は、次の操作を実行します。
 - a **[承認割り当て電子メールテンプレート]** ルックアップをクリックします。
 - b **[ルックアップ]** ウィンドウで、次のいずれかのテンプレートを選択します。
 - **変更リクエスト：承認依頼電子メール**
 - **インシデント：承認依頼電子メール**
 電子メールテンプレートを使用する前に、電子メールテンプレート内の Salesforce.com インスタンスを更新して、承認者がテンプレート内のリンクをクリックすると承認レコードが正しく開くようにします。
- 7 (オプション) **[入力条件の指定]** セクションで、承認プロセスに入るインシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事のフィルタ条件を定義できます。
- 8 (オプション) 特定のサービスリクエスト定義から作成されたサービスリクエストだけが承認プロセスに入るように承認プロセスを設定する場合は、次のアクションを実行します。
 - a **[Use this approval process if the following]** ドロップダウンリストで、**[formula evaluates to true]** を選択します。
 - b **[Insert Field]** をクリックします。
デフォルトでは、最初のカラムで **[インシデント >]** が選択されています。
 - c 2 番目のカラムで、**[サービスリクエストタイトル]** を選択します。

d **[Insert]** をクリックします。

[インシデント] オブジェクトの [サービスリクエストタイトル] フィールドが、[数式] フィールドに追加されます。

e [数式] フィールドで、次のように入力します。

=<Title of the required service request definition>

f **[保存]** をクリックします。

- 9 [承認者の選択] セクションで、次の手順に従って、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事を承認するスタッフメンバーを定義します。

承認者を定義する前に、次の点に注意してください。

- インシデントおよび変更リクエストに関するBMC RemedyforceとSalesforce.com承認プロセスの統合では、承認者オプションの [申請者が承認者を手動で選択する] はサポートされていません。
- 複数の承認者を定義する場合は、承認が承認者ごとに作成されます。各承認者がインシデントまたは変更リクエストを承認または却下すると、その個々の応答を追跡できます。キューを承認者として割り当てた場合は、この追跡を実行できません。

| 承認者オプション | 説明 |
|----------------|---|
| 承認をキューに割り当てるには | <p>[自動的にキューに割り当てる] を選択します。</p> <p>キューを選択した場合は、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事に対して承認が1つだけ作成され、選択したキューのすべてのメンバーの [承認] ドロップダウンリストにこの承認が表示されます。いずれかのキューメンバーがインシデントまたは変更リクエストを承認または却下した場合は、その承認が完了として指定され、[承認] ドロップダウンリストから削除されます。</p> |

| 承認者オプション | 説明 |
|--------------------------------|--|
| <p>選択したスタッフメンバーに承認を割り当てるには</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 【自動的に承認者に割り当てる】を選択します。 デフォルトでは、表示されるドロップダウンリストで【ユーザー】が選択されています。 2 【ユーザー】 ルックアップをクリックします。 3 インシデントまたは変更リクエストを承認するスタッフメンバーを選択します。 4 【行の追加】 リンクをクリックして、承認者のリストに別のスタッフメンバーを追加します。 5 次の承認者の【ユーザー】 ルックアップで、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事を承認する次のスタッフメンバーを選択します。 <p>メモ: マネージャは、承認者として選択されているスタッフメンバーに割り当てる必要があります。マネージャの割り当てについての詳細は、 https://cs9.salesforce.com/help/doc/en/approvals_change_approval_user_pref.htm を参照してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6 手順4～手順5を繰り返して、承認者のリストにさらにスタッフメンバーを追加します。 7 次のいずれかのオプションを選択して、複数の承認者による承認をインシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事にどのように適用するかを定義します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 承認者リストに含まれるいずれかの承認者から最初に届いた返答に従って、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事を承認または却下するには、【最初の返答に基づいて承認または却下する】を選択します。承認者が承認を承認または却下すると、その承認は他の承認者の【承認】 ドロップダウンリストから削除され、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事内の各承認者のアクションレコードは「返答なし」のステータスに更新されます。 ■ インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事を実施するためにすべての承認者の承認が必要な場合は、【選択したすべての承認者から全員の承認を得る必要がある】を選択します。1人の承認者がインシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事を却下すると、そのインシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事の【全体のステータス】 フィールドが「却下」に更新されます。ただし、すべての承認者の個別の応答は、インシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事のアクションレコードとして更新されます。このオプションは、優先度が高いインシデントを解決する場合、またはすべての関係者の承認を必要とする重要な変更を実施する場合に選択します。 |

| 承認者オプション | 説明 |
|---|---|
| <p>クライアントのマネージャに承認を割り当てるには</p> <p>メモ: [インシデント] オブジェクトの承認プロセスにのみ適用可能です。</p> | <p>1 [自動的に承認者に割り当てる] を選択します。</p> <p>2 表示された最初のドロップダウンリストから、[関連ユーザー] を選択します。</p> <p>3 2 番目のドロップダウンリストで、[クライアントマネージャ] を選択します。</p> <p>[クライアントマネージャ] を選択すると、クライアントのマネージャであるユーザーに承認が割り当てられます。マネージャをクライアントに割り当てるには、クライアントレコードを編集し、[承認者の設定] セクションでマネージャを選択します。Salesforce または Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーだけをマネージャとして割り当てることができます。詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/editing_users.htm および https://na12.salesforce.com/help/doc/en/user_fields.htm を参照してください。</p> <p>マネージャを持つクライアントのインシデントまたはサービスリクエストを作成する場合、マネージャは [インシデント] オブジェクトの [クライアントマネージャ] フィールドに保存されます。承認プロセスでは [クライアントマネージャ] フィールドの値が取得され、承認がマネージャに割り当てられます。</p> <p>メモ: 承認プロセスでは、[インシデント] フォームとセルフサービスで作成されたインシデントとサービスリクエストの承認が割り当てられます。クライアントのマネージャを変更した場合は、インシデントまたはサービスリクエストを編集するときだけに、新しいマネージャに承認が送信されます。</p> |

- 10 [保存] をクリックします。
- 11 表示されたサマリーページで [承認プロセスの詳細ページの参照] をクリックし、作成した承認プロセスの詳細を表示します。
- 12 承認用に自動的に登録されたサービスリクエストを承認する場合にフルフィルメントレコードを作成するには、次のアクションを実行します。
 - a [Final Approval Actions] セクションで、[Add Existing] をクリックします。
 - b [既存のアクションを選択] ページの [アクションタイプの選択] ドロップダウンリストで、[Field Update] タイプのアクションを選択します。
 - c [使用可能なアクション] リストで、[Field Update: Update Service Request as Approved] を選択します。
 - d [追加] をクリックして、選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアクション] リストに移動します。
 - e [保存] をクリックします。

サービスリクエストの定義（SRD）の作成時に **[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met)（一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信）]** チェックボックスをオンにした場合は、サービスリクエストが承認用に自動的に登録されます。

- 13 代理承認者にインシデント、変更リクエスト、ナレッジ記事の承認を任せる場合は、次のアクションを実行します。
 - a **[承認ステップ]** セクションで、**[アクション]** カラムの **[編集]** をクリックします。
 - b パッケージインストーラウィザードの **[手順 1. 名前と説明の入力]** で、**[次へ]** をクリックします。
 - c パッケージインストーラウィザードの **[手順 2. ステップ条件の指定]** で、**[次へ]** をクリックします。
 - d **[代理承認者もこの申請を承認可能にする]** チェックボックスをオンにします。
 - e **[保存]** をクリックします。
- 14 (オプション) セルフサービスユーザーがサービスリクエストを登録したときに、すべてのサービスリクエストが承認用に自動的に登録されるようにする場合は、次のアクションを実行します。
 - a 目的のサービスリクエストの定義について、**[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met)（一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信）]** チェックボックスをオンにします。
 - b サイドバーで、**[設定] > [ユーザーの管理] > [パブリックグループ]** の順に移動して、すべてのポータルユーザーとスタッフメンバーを含むパブリックグループを作成します。

パブリックグループの作成についての詳細は、
https://na12.salesforce.com/help/doc/en/creating_and_editing_groups.htm を参照してください。
 - c **[新規]** をクリックします。
 - d **[Group Name]** フィールドに、グループの名前を入力します。
 - e **[使用可能なメンバー]** ドロップダウンリストで、**[All Customer Portal Users]** および **[すべての内部ユーザー]** を選択します。
 - f **[追加]** をクリックします。
 - g **[保存]** をクリックします。
 - h サイドバーで、**[設定] > [作成] > [ワークフローと承認] > [承認プロセス]** の順に移動し、承認プロセスの初期登録者として作成済みパブリックグループを設定します。
 - i **[承認プロセス名]** カラムで、作成した承認プロセスをクリックします。
 - j **[Process Definition Detail]** セクションの **[編集]** ドロップダウンリストで、**[Initial Submitters]** を選択します。
 - k **[Submitter Type]** ドロップダウンリストで、**[パブリックグループ]** を選択します。

- l **[Available Submitters]** ドロップダウンリストで、作成したパブリックグループを選択します。
 - m **[追加]** をクリックします。
 - n **[保存]** をクリックします。
- セルフサービスユーザーが承認プロセスの初期登録者として設定されていない場合、そのようなユーザーのサービスリクエストは自動的に承認プロセスに入りません。これらのサービスリクエストは、承認用に手動で登録し、承認プロセスに入る必要があります。
- 15 **[Process Definition Detail (プロセス定義の詳細)]** セクションの **[有効化]** をクリックして、承認プロセスを有効にします。
 - 16 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

運用規則を実行するための承認プロセスの作成

実行前に承認される必要のある運用規則については、インシデントオブジェクトの承認プロセスを作成する必要があります。この承認プロセスにより、承認者はリンクされたタスクレコードを通じて運用規則を実行するすべてのインシデントおよびサービスリクエストを承認したり却下することができます。承認が必要な運用規則の実行を必要とするインシデントまたはサービスリクエストを作成すると、そのインシデントまたはサービスリクエストのレコードが承認のため送信され、承認者が承認するか却下するまでロックされます。また、現在のインシデントまたはサービスリクエストの **[アセットコアの承認ステータス]** フィールドが **[承認待ち]** に更新されます。承認されると、**[アセットコアの承認ステータス]** フィールドは **[承認済み]** に更新されます。承認が却下されると、**[アセットコアの承認ステータス]** フィールドは **[却下済み]** に更新されます。承認プロセスに失敗した場合は、**[インシデントの履歴]** セクションに失敗の原因が記録されます。承認が不要な場合は、**[アセットコアの承認ステータス]** フィールドの値は **[適用外]** になります。

▶ 運用規則を実行するための承認プロセスを作成するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
 - 2 **[ホーム]** ページで、**[ワークフローと承認の管理]** タイルをクリックし、メニューから **[承認プロセス]** を選択します。
 - 3 **[承認プロセスを管理するオブジェクト]** ドロップダウンリストから、**[インシデント]** オブジェクトを選択します。
 - 4 **[承認プロセスの新規作成]** ドロップダウンリストから、**[ジャンプスタートウィザードを使用]** を選択します。
 - 5 **[承認プロセス情報]** セクションで、**[名前]** フィールドに承認プロセスの名前を入力します。
- 入力した名前から、承認プロセスに固有の名前が生成されます。この固有の名前をそのまま使用するか、承認プロセスの固有の名前を新しく作成するのを選択できます。
- 6 **[入力条件の指定]** セクションで、**[フィールド]** ドロップダウンリストから **[アセットコアの承認ステータス]** を選択します。

- 7 [演算子] ドロップダウンリストから等記号 (=) を選択します。
- 8 [値] ドロップダウンリストをクリックします。
- 9 [承認待ち] チェックボックスをオンにします。
- 10 [選択済みを挿入] をクリックします。
- 11 [承認者の選択] セクションで、次の手順に従って、インシデントまたはサービスリクエストを承認するスタッフメンバーを定義します。

承認者を定義する前に、次の点に注意してください。

- BMC RemedyforceでのインシデントおよびサービスリクエストとSalesforce.com承認プロセスの統合では、承認者オプションの [申請者が承認者を手動で選択する] はサポートされていません。
- 複数の承認者を定義する場合は、承認が承認者ごとに作成されます。各承認者がインシデントまたはサービスリクエストを承認したり却下する際には、その個々の応答を追跡できますが、キューを承認者として割り当てた場合は追跡できません。

| 承認者オプション | 説明 |
|----------------|---|
| 承認をキューに割り当てるには | [自動的にキューに割り当てる] を選択します。 キューを選択した場合は、インシデントまたはサービスリクエストに対して承認が1つだけ作成され、選択したキューのすべてのメンバーの [承認] ドロップダウンリストにこの承認が表示されます。いずれかのキューメンバーがインシデントまたはサービスリクエストを承認したり却下した場合は、その承認が完了として指定され、[承認] ドロップダウンリストから削除されます。 |

| 承認者オプション | 説明 |
|-------------------------|--|
| 選択したスタッフメンバーに承認を割り当てるには | <p>1 〔自動的に承認者に割り当てる〕を選択します。デフォルトでは、表示されるドロップダウンリストで 〔ユーザー〕 が選択されています。</p> <p>2 〔ユーザー〕 ルックアップをクリックします。</p> <p>3 インシデントまたはサービスリクエストを承認するスタッフメンバーを選択します。</p> <p>4 〔行の追加〕 リンクをクリックして、承認者のリストに別のスタッフメンバーを追加します。</p> <p>5 次の承認者の 〔ユーザー〕 ルックアップで、インシデントまたはサービスリクエストを承認する次のスタッフメンバーを選択します。</p> <p>メモ: マネージャは、承認者として選択されているスタッフメンバーに割り当てる必要があります。マネージャの割り当てについての詳細は、 https://cs9.salesforce.com/help/doc/en/approvals_change_approval_user_pref.htm を参照してください。</p> <p>6 手順4～手順5を繰り返して、承認者のリストにさらにスタッフメンバーを追加します。</p> <p>7 次のいずれかのオプションを選択して、複数の承認者による承認をインシデントまたはサービスリクエストにどのように適用するのかを定義します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 承認者リストに含まれるいずれかの承認者から最初に届いた返答に従って、インシデントまたはサービスリクエストを承認したり却下するには、〔最初の返答に基づいて承認または却下する〕を選択します。承認者が承認を承認または却下すると、その承認は他の承認者の 〔承認〕 ドロップダウンリストから削除され、インシデントまたはサービスリクエストの各承認者のアクションレコードは 〔返答なし〕 のステータスに更新されます。 ■ インシデントまたはサービスリクエストを実行するためにすべての承認者の承認が必要な場合は、〔選択したすべての承認者から全員の承認を得る必要がある〕を選択します。1人の承認者がインシデントまたはサービスリクエストを却下すると、そのインシデントまたはサービスリクエストの 〔全体のステータス〕 フィールドが 〔却下〕 に更新されます。ただし、すべての承認者の個別の応答は、インシデントまたはサービスリクエストのアクションレコードとして更新されます。このオプションは、優先度が高いインシデントまたはサービスリクエストを解決する場合や、すべての関係者の承認を必要とする重要な変更を実施する場合に選択します。 |

| 承認者オプション | 説明 |
|---|---|
| <p>クライアントのマネージャに承認を割り当てるには</p> <p>メモ: [インシデント] オブジェクトの承認プロセスにのみ適用可能です。</p> | <p>1 [自動的に承認者に割り当てる] を選択します。</p> <p>2 表示された最初のドロップダウンリストから、[関連ユーザー] を選択します。</p> <p>3 2 番目のドロップダウンリストで、[クライアントマネージャ] を選択します。</p> <p>[クライアントマネージャ] を選択すると、クライアントのマネージャであるユーザーに承認が割り当てられます。マネージャをクライアントに割り当てるには、クライアントレコードを編集し、[承認者の設定] セクションでマネージャを選択します。Salesforce または Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーだけをマネージャとして割り当てることができます。詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/en/editing_users.htm および https://na12.salesforce.com/help/doc/en/user_fields.htm を参照してください。</p> <p>マネージャを持つクライアントのインシデントまたはサービスリクエストを作成する場合、マネージャは [インシデント] オブジェクトの [クライアントマネージャ] フィールドに保存されます。承認プロセスでは [クライアントマネージャ] フィールドの値が取得され、承認がマネージャに割り当てられます。</p> <p>メモ: 承認プロセスでは、[インシデント] フォームとセルフサービスで作成されたインシデントとサービスリクエストの承認が割り当てられます。クライアントのマネージャを変更した場合は、インシデントまたはサービスリクエストを編集するときだけに、新しいマネージャに承認が送信されます。</p> |

- 12 [保存] をクリックします。
- 13 表示されたサマリーページで [承認プロセスの詳細ページの参照] をクリックし、作成した承認プロセスの詳細を表示します。
- 14 承認用に自動的に登録されたサービスリクエストを承認する場合にフルフィルメントレコードを作成するには、次のアクションを実行します。
 - a [Final Approval Actions] セクションで、[Add Existing] をクリックします。
 - b [既存のアクションを選択] ページの [アクションタイプの選択] ドロップダウンリストで、[Field Update] タイプのアクションを選択します。
 - c [使用可能なアクション] リストで、[Field Update: Update Service Request as Approved] を選択します。
 - d [追加] をクリックして、選択したアクションを [使用可能なアクション] リストから [選択したアクション] リストに移動します。

- e [保存] をクリックします。

サービスリクエストの定義 (SRD) の作成時に **[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met) (一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信)]** チェックボックスをオンにした場合は、サービスリクエストが承認用に自動的に登録されます。
- 15 インシデントまたはサービスリクエストを承認した後で、インシデントまたはサービスリクエストの **[アセットコアの承認ステータス]** フィールドの **[承認待ち]** を **[承認済み]** に更新するには、次のアクションを実行します。
 - a **[Final Approval Actions (最終承認アクション)]** セクションで、**[Add Existing (既存の追加)]** をクリックします。
 - b **[既存のアクションを選択]** ページの **[アクションタイプの選択]** ドロップダウンリストで、**[Field Update]** タイプのアクションを選択します。
 - c **[使用可能なアクション]** リストで、**[Field Update: Asset Core Approval Status Approved]** を選択します。
 - d **[追加]** をクリックして、選択したアクションを **[使用可能なアクション]** リストから **[選択したアクション]** リストに移動します。
 - e **[保存]** をクリックします。
- 16 インシデントまたはサービスリクエストを却下した後で、インシデントまたはサービスリクエストの **[アセットコアの承認ステータス]** フィールドの **[承認待ち]** を **[却下済み]** に更新するには、次のアクションを実行します。
 - a **[Final Rejection Actions (最終却下アクション)]** セクションで、**[Add Existing (既存の追加)]** をクリックします。
 - b **[既存のアクションを選択]** ページの **[アクションタイプの選択]** ドロップダウンリストで、**[Field Update]** タイプのアクションを選択します。
 - c **[使用可能なアクション]** リストで、**[Field Update: Asset Core Approval Status Rejected]** を選択します。
 - d **[追加]** をクリックして、選択したアクションを **[使用可能なアクション]** リストから **[選択したアクション]** リストに移動します。
 - e **[保存]** をクリックします。
- 17 代理承認者にインシデントまたはサービスリクエストの承認を任せる場合は、次のアクションを実行します。
 - a **[承認ステップ]** セクションで、**[アクション]** カラムの **[編集]** をクリックします。
 - b パッケージインストーラウィザードの **[手順 1. 名前と説明の入力]** で、**[次へ]** をクリックします。
 - c パッケージインストーラウィザードの **[手順 2. ステップ条件の指定]** で、**[次へ]** をクリックします。
 - d **[代理承認者もこの申請を承認可能にする]** チェックボックスをオンにします。
 - e **[保存]** をクリックします。

- 18 (オプション) セルフサービスユーザーがサービスリクエストを登録したときに、すべてのサービスリクエストが承認用に自動的に登録されるようにする場合は、次のアクションを実行します。
 - a 目的のサービスリクエストの定義について、**[Automatically Submit for Approval (when matching criteria is met) (一致条件が満たされた場合に承認のために自動的に送信)]** チェックボックスをオンにします。
 - b サイドバーで、**[設定] > [ユーザーの管理] > [パブリックグループ]** の順に移動して、すべてのポータルユーザーとスタッフメンバーを含むパブリックグループを作成します。

パブリックグループの作成についての詳細は、
https://na12.salesforce.com/help/doc/en/creating_and_editing_groups.htm を参照してください。
 - c **[新規]** をクリックします。
 - d **[Group Name]** フィールドに、グループの名前を入力します。
 - e **[使用可能なメンバー]** ドロップダウンリストで、**[All Customer Portal Users]** および **[すべての内部ユーザー]** を選択します。
 - f **[追加]** をクリックします。
 - g **[保存]** をクリックします。
 - h サイドバーで、**[設定] > [作成] > [ワークフローと承認] > [承認プロセス]** の順に移動し、承認プロセスの初期登録者として作成済みパブリックグループを設定します。
 - i **[承認プロセス名]** カラムで、作成した承認プロセスをクリックします。
 - j **[Process Definition Detail]** セクションの **[編集]** ドロップダウンリストで、**[Initial Submitters]** を選択します。
 - k **[Submitter Type]** ドロップダウンリストで、**[パブリックグループ]** を選択します。
 - l **[Available Submitters]** ドロップダウンリストで、作成したパブリックグループを選択します。
 - m **[追加]** をクリックします。
 - n **[保存]** をクリックします。

セルフサービスユーザーが承認プロセスの初期登録者として設定されていない場合、そのようなユーザーのサービスリクエストは自動的に承認プロセスに入りません。これらのサービスリクエストは、承認用に手動で登録し、承認プロセスに入る必要があります。
- 19 **[Process Definition Detail (プロセス定義の詳細)]** セクションの **[有効化]** をクリックして、承認プロセスを有効にします。
- 20 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

Salesforce ホームページへの [承認する アイテム] リストの追加

承認者は、Salesforce ホームページの [承認するアイテム] リストで承認する必要があるアイテムのリストを確認することができます。

▶ Salesforce ホームページに [承認するアイテム] を追加するには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [ホーム] > [ホームページレイアウト] の順に選択します。
- 2 [アクション] カラムで、「DE Default」 ページレイアウトについて [編集] をクリックします。
- 3 [Select Wide Components to Show (表示するワイドコンポーネントの選択)] セクションで、[Items to Approve (承認するアイテム)] チェックボックスをオンにして [次へ] をクリックします。
- 4 [保存] をクリックします。

9 Self Service 2.0 の設定

章

セルフサービスを使用するとユーザーが独自のインシデントとサービスリクエストを作成して解決できるため、スタッフメンバーへの電話問い合わせ件数が減少します。また、セルフサービスのユーザーは、新しいサービスリクエストを送信したり、一般的なサービスリクエストを使用して共通の問題に対するサービスリクエストを作成したりすることもできます。さらに、ナレッジ記事のデータベースにアクセスし、ナレッジ記事へのフィードバックを提供することも可能です。

次のトピックについて説明します。

- セルフサービスの設定 (462 ページ)
- バナーの設定 (464 ページ)
- セルフサービスブランディングの設定 (464 ページ)
- 共通リクエストの可用性の設定 (472 ページ)
- [連絡先] ページの設定 (473 ページ)
- セルフサービスの設定の全般設定 (474 ページ)
- クライアントが送信したインシデントの設定 (475 ページ)
- クイックリンクの設定 (476 ページ)
- 検索の設定 (477 ページ)
- セルフサービススタイルの設定 (478 ページ)
- サービスリクエストの設定 (481 ページ)
- セルフサービス内での Salesforce ナレッジ記事表示の有効化 (482 ページ)
- セルフサービスでレコードを作成する前に添付ファイルを追加する機能 (483 ページ)
- セルフサービスの提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストの表示 (484 ページ)
- [チケットとリクエスト] リストビューのカスタマイズ (485 ページ)
- [インシデント] フォームおよび [サービスリクエスト] フォームの RTF フィールドのサポート (487 ページ)
- サービスリクエストの追加情報の [ホーム] ページでの表示 (488 ページ)
- BMC Remedyforce モバイルアプリケーションの設定 (489 ページ)
- セルフサービスフォームのカスタマイズ (492 ページ)
- Self Service 2.0 のユーザーインターフェイスへの移行 (503 ページ)

セルフサービスの設定

次の表は、さまざまなセルフサービスの設定に移動する方法について示しています。

表 9-1: セルフサービスの設定 (1 / 2 シート)

| 設定 | 移動方法 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ アプリケーションバナーを表示 ■ アプリケーションバナーに自分のプロフィールを表示 ■ クライアントにブロードキャストティッカーの速度制御を許可する ■ デフォルトのティッカー速度 | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [バナー] |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ユーザーインターフェイステーマ ■ アカウントにテーマを割り当て ■ 会社 URL ■ URL ヒントテキスト ■ ログインページ: アプリケーションタイトルの画像 ■ ログインページ: 会社のロゴの画像 ■ ログインページ: ブランドの背景の画像 ■ バナー: アプリケーションタイトルの画像 | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [ブランディング] |
| カテゴリ | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [カテゴリ] |
| 共通のリクエスト | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [共通のリクエスト] |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ [連絡先] ページのヘッダーメッセージ ■ 連絡先インシデントテンプレートの登録 | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [連絡先] |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ レイアウトでナレッジ記事をサービスリクエストよりも優先する ■ クライアントのサービスに基づいて提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストを表示する ■ セルフサービスのサイト URL | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [セルフサービスの全般設定] |

表 9-1： セルフサービスの設定（2 / 2シート）

| 設定 | 移動方法 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ キューへのインシデントの割り当て ■ クライアントによるインシデントの終了を許可 ■ インシデントの解決が必須 ■ インシデントの解決が必須ではない ■ クライアントによるインシデントの再開を許可 ■ [チケットの送信] リンクを表示します。 ■ クライアントによるブロードキャストからのインシデントの作成を許可 ■ クライアントによるインシデントへのメモの追加を許可 ■ 完了済みインシデント（最近完了したリクエスト）を日数に制限 | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [インシデント] |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ モバイルアクセスを有効化 ■ 組織 ID ■ ポータル ID | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [モバイル] |
| クイックリンク | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [クイックリンク] |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ イン트라ネットの URL ■ インターネット検索を有効化 ■ 検索エンジン ■ Remedyforce ナレッジ記事の検索を有効にする ■ Salesforce ナレッジ記事の検索を有効にする | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [検索] |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ サービスリクエストの定義とインシデントテンプレートを同時に表示する ■ マイカードを有効にする ■ サービスリクエストのプレビューの有効化 | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [サービスリクエスト] |
| タイトルの表示と順序設定 | [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [タイトルの表示と順序] |

バナーの設定

[バナー設定] ページで、セルフサービスに表示されるバナーに関連する設定を行うことができます。

▶ バナーを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [バナー] をクリックします。
- 3 [アプリケーションバナーを表示] チェックボックスをオンにして、BMC Remedyforce アプリケーションのバナーを表示します。
セルフサービスのアプリケーションバナーは、選択したバナー、[自分のプロフィール]、[バージョン情報]、[ログアウト] の各リンクで構成されています。
- 4 [アプリケーションバナーに自分のプロフィールを表示] チェックボックスをオンにして、バナーに [自分のプロフィール] リンクを表示します。
[自分のプロフィール] リンクを使用すると、ログオンユーザーが自分の詳細情報を追加したり更新したりできます。
- 5 セルフサービスユーザーがブロードキャストティッカーの速度を制御できるようにするには、[クライアントにブロードキャストティッカーの速度制御を許可する] チェックボックスをオンにします。
このチェックボックスをオンにすると、セルフサービスの [自分のプロフィール] ページに [ブロードキャストティッカーの速度] フィールドが表示されます。
- 6 [デフォルトのティッカー速度] フィールドで、BMC Remedyforce アプリケーションのブロードキャストティッカーの速度を必要に応じて設定します。
- 7 [保存] をクリックします。
- 8 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。

セルフサービスブランディングの設定

会社のロゴやカラスキームを設定して、セルフサービスをカスタマイズできます。複数のアカウントにサービスを提供する場合は、各アカウントのユーザーのエクスペリエンスを区別するために、複数のブランディングテーマを設定して割り当てることができます。

次のトピックについて説明します。

- セルフサービスブランディングの概要 (465 ページ)
- カスタムテーマの作成 (466 ページ)
- テーマの画像の設定 (468 ページ)
- アカウントへのテーマの割り当て (470 ページ)
- セルフサービスユーザーのデフォルトのテーマを設定 (471 ページ)

- カスタムテーマの編集 (471 ページ)
- カスタムテーマの削除 (472 ページ)

セルフサービスブランディングの概要

BMC Remedyforce には、1 つまたは複数のアカウントに割り当てることができる事前定義済みのテーマが用意されています。必要に応じて、事前定義済みのテーマを割り当て、デフォルトの画像を会社のロゴに変更して、会社の URL を指定することができます。会社やサポートする複数のアカウントのブランディング要件を満たすために、既存のテーマに基づいてカスタムテーマを作成することもできます。

テーマごとに、バナー、タイル、ブロードキャストティッカーバーやアクティブな前景タブなど、複数の UI 要素を設定できます。カスタムテーマを作成する場合、凡例を使用して、セルフサービス内の複数の UI 要素の場所を理解することができます。

セルフサービスのカスタムテーマは、無制限に作成できます。ただし、アカウントに割り当てた事前定義済みのテーマまたはカスタムテーマは、ユーザーがセルフサービスにログオンした後にのみ表示されます。すべてのユーザーのセルフサービスのログインページにデフォルトのテーマが割り当てられています。アカウントにテーマを割り当てない場合や、ユーザーがアカウントに属していない場合には、ユーザーがセルフサービスにログオンした後もデフォルトのテーマが表示されます。

次の表では、カスタムテーマを作成するいくつかのシナリオについて説明します。

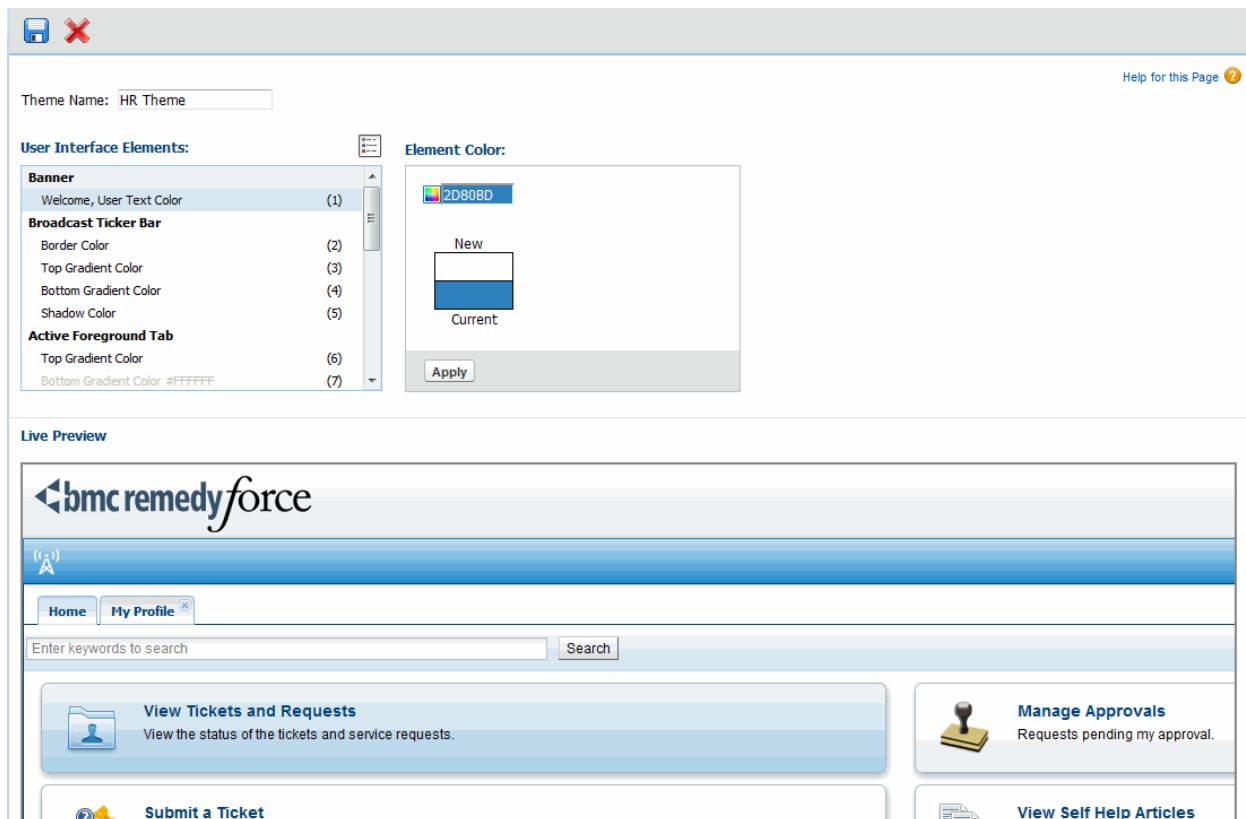
| 目的 | 推奨されるアクション |
|--|--|
| 2 つのアカウントに 1 つの事前定義済みのカラースキームを使用する。ただし、それぞれのアカウントに異なる画像と会社の URL を割り当てる | 事前定義済みのテーマを基にして新しいテーマを作成し、カラースキームを保持して、画像と会社の URL を変更します。 1 つのアカウントには事前定義済みのテーマを、別のアカウントにはカスタムテーマを割り当てることができます。 |
| 既存のテーマの色を少し変更し、そのテーマをすべてのアカウントに割り当てる | 既存のテーマを基にして新しいテーマを作成し、特定の UI 要素の色を更新して、デフォルトの画像を変更または維持し、会社の URL を指定することができます。 カスタムテーマをすべてのアカウントに割り当てることができます。 |
| サポートする複数のアカウントに対して特定のブランディング要件を実装する | 複数のカスタムテーマを作成して、カスタムテーマごとにカラースキーム、デフォルトの画像、会社の URL を変更します。 各カスタムテーマを適切なアカウントに割り当てることができます。 |

カスタムテーマの作成

会社やサポートする複数のアカウントのブランディング要件を満たすために、カスタムテーマを使用できます。既存のテーマをコピーすることでのみ、カスタムテーマを作成できます。ただし、セルフサービスユーザーに対して作成できるカスタムテーマの数に制限はありません。

▶ カスタムテーマを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [ブランディング] を選択します。
- 3 [ユーザーインターフェーステーマ] ドロップダウンリストから、[新しいテーマを作成する] を選択します。
- 4 表示される新しいウィンドウで、次のアクションを実行します。
 - a [テーマからコピー] ドロップダウンリストから、カスタムテーマを作成する基になる既存のテーマを選択します。
 - b [Enter the Theme Name (テーマ名を入力)] で、カスタムテーマに固有の名前を指定します。
 - c カスタムテーマを作成するには、[テーマの保存] をクリックします。



- 5 表示される新しいブラウザタブで、セルフサービスの UI のさまざまな要素に対して色を定義します。UI 要素のデフォルトの色は、カスタムテーマのコピー元となる既存のテーマの色と同じです。

注意


[下部のグラデーションカラー] ([アクティブな前景タブ] と [非アクティブな背景のタブ]) と [上部のグラデーションカラー] ([タイトル]) の UI 要素のデフォルトの 16 進カラーコードは #FFFFFF (白) です。これは変更できません。

- a [ユーザーインターフェイス要素] ドロップダウンリストから、色を変更する要素を選択します。
- b [要素の色] 領域でテキストボックスをクリックし、ピックリストから適切な色を選択します。


選択した UI 要素の 16 進カラーコードがわかっている場合は、そのコードをテキストボックスに入力することもできます。

- c [Apply] をクリックします。

[プレビュー] セクションで、変更を表示できます。[プレビュー] セクションの最初のタイトルには、常に [マウスのカーソルが置かれているタイトル] UI 要素に適用される色が表示されています。

- d カスタムテーマの色の変更を保存するには、 をクリックし、[OK] をクリックします。

ヒント

カスタムテーマを作成する場合、凡例を使用して、セルフサービス内の複数の UI 要素の場所を理解することができます。セルフサービスで選択した UI 要素の場所を表示するには、[ユーザーインターフェイス要素] の隣にある  アイコンの上にカーソルを重ねます。[ユーザーインターフェイス要素] ドロップダウンリスト内の要素の横に表示される番号は、凡例に表示される番号に対応しています。

カスタムテーマに割り当てられたデフォルトの画像の変更についての詳細は、「テーマの画像の設定」(468 ページ) を参照してください。

カスタムテーマを 1 つまたは複数のアカウントへの割り当てについての詳細は、「アカウントへのテーマの割り当て」(470 ページ) を参照してください。

カスタムテーマのデフォルトのテーマとしての設定についての詳細は、「セルフサービスユーザーのデフォルトのテーマを設定」(471 ページ) を参照してください。

テーマの画像の設定

事前定義済みのテーマまたはカスタムテーマを編集し、セルフサービスのブランディング用の画像を選択することができます。また、ログインページに表示される画像を置き換えて、セルフサービスユーザーに対するルックアンドフィールをカスタマイズすることも可能です。ユーザーが [ログインページ: 会社のロゴ] または [バナー: アプリケーションタイトル] の画像をクリックすると、設定した Web サイトにリダイレクトされます。

次のセルフサービスの画像を変更できます。

- ログインページ: アプリケーションタイトル: この画像はログインページの左上セクションに表示されます。
- ログインページ: 会社のロゴ: この画像はログインページの右上セクションに表示されます。
- ログインページ: ブランドの背景: この画像はログインページの中央セクションの、セルフサービスクライアントがログオン資格情報を入力するフィールドの横に表示されます。
- バナー: アプリケーションタイトル: この画像はセルフサービスホームページの左上セクションに表示されます。この画像を会社のロゴに置き換えて、セルフサービスをユーザー向けにカスタマイズできます。

ヒント


BMC Remedyforce のパフォーマンスを向上させるため、サイズの小さい画像を使用することをお勧めします。[ブランディング] ページでは、画像のキャプションに各画像の推奨サイズが表示されます。

▶ テーマの画像を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [ブランディング] を選択します。
- 3 [ユーザーインターフェイステーマ] ドロップダウンリストから、画像を設定するテーマを選択します。
- 4 画像ごとに次のいずれかのアクションを実行します。
 - [デフォルトを使用] を選択し、ログインページの事前定義済み画像を使用します。
 - [置換] を選択し、[参照] をクリックして画像が配置されている場所へ移動し、目的の画像を選択して [開く] をクリックします。

選択した画像によってログインページの事前定義済み画像が置き換えられます。
- 5 [会社 URL] フィールドには、会社ロゴおよびアプリケーションタイトルに割り当てられる URL を入力します。

URL の最初に `http://` または `https://` を付けてください。この URL は、ログインページおよび [ホーム] ページのすべての画像に使用されます。このフィールドが空白になっている場合は、ログインページおよび [ホーム] ページの画像が Web サイトにリンクされません。

- 6 **[URL ヒントテキスト]** フィールドには、ログインページおよび [ホーム] ページの **[ログインページ:会社のロゴ]** および **[バナー:アプリケーションタイトル]** の画像にマウスカーソルを合わせるとツールチップとして表示されるテキストを入力します。
- 7  をクリックして、**[OK]** をクリックします。

注意

ユーザーがセルフサービスにログオンしている間にデフォルトの画像に変更を加えた場合は、セルフサービスユーザーが変更された画像を表示するためにブラウザを更新する必要があります。

アカウントへのテーマの割り当て

1 つまたは複数のアカウントに事前定義済みのテーマまたはカスタムテーマを割り当てることができます。ユーザーがセルフサービスにログオンするアカウントに属している場合、そのアカウントに割り当てられたテーマがセルフサービスの UI に適用されます。


▶ アカウントにテーマを割り当てるには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[セルフサービスの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[ブランディング]** を選択します。
- 3 **[ユーザーインターフェイステーマ]** ドロップダウンリストから、1 つまたは複数のアカウントに割り当てるテーマを選択します。
[ユーザーインターフェイステーマ] ドロップダウンリストの横にあるボックスには、選択したテーマで最も目立つ色が表示されています。この色は、テーマの **[ブロードキャストティッカーバー]** > **[上部のグラデーションカラー]** の要素に対応しています。
- 4 **[Assign Theme to Accounts (テーマをアカウントに割り当て)]** リンクをクリックします。
- 5 **[テーマのアカウントの選択]** ウィンドウで、目的のアカウントを選択します。
検索条件を指定して、特定のアカウントを検索することができます。検索条件の最後にワイルドカード文字 * を使用して 1 つまたは複数の文字をマッチングすることができますが、検索条件の最初や中間では使用できません。
- 6 右矢印をクリックして、選択したアカウントを **[使用可能なアカウント]** リストから **[選択したアカウント]** リストに移動します。
- 7 (オプション) 選択したテーマに割り当てられないアカウントを削除するには、**[選択したアカウント]** リストで目的のアカウントを選択し、左矢印をクリックして、選択したアカウントを **[選択したアカウント]** リストから **[使用可能なアカウント]** に移動します。
- 8 **[適用]** をクリックして、選択したテーマへのアカウント割り当てを保存します。
選択したテーマはデフォルトのテーマになり、セルフサービスユーザーがログインした後、そのユーザーはテーマを使用できるようになります。セルフサービスのログインページは、すべてのセルフサービスユーザーに対して、デフォルトのテーマで表示されます。
- 9 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。
- 10 **[テーマのアカウントの選択]** ウィンドウを閉じ、**[ブランディング]** タブに戻ります。

セルフサービスユーザーのデフォルトのテーマを設定

クライアントにセルフサービスを設定する際、BMC テーマがセルフサービスユーザーのデフォルトのテーマとして設定されます。必要に応じて、デフォルトのテーマを変更できます。すべてのユーザーのセルフサービスのログインページにデフォルトのテーマが割り当てられています。アカウントにテーマを割り当てない場合や、ユーザーがアカウントに属さない場合には、ユーザーがセルフサービスにログインした後にデフォルトテーマが表示されます。

▶ セルフサービスユーザーのデフォルトのテーマを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [ブランディング] を選択します。
- 3 [ユーザーインターフェイステーマ] ドロップダウンリストから、セルフサービスユーザーのデフォルトのテーマとして設定するテーマを選択します。
- 4 [デフォルトとして設定] チェックボックスをオンにして、 をクリックします。

カスタムテーマの編集

必要に応じて、カスタムテーマを編集できます。ユーザーがセルフサービスにログインしている間にカスタムテーマを編集する場合は、セルフサービスユーザーがその変更を表示するためにブラウザを更新する必要があります。

▶ カスタムテーマを編集するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [ブランディング] を選択します。
- 3 [ユーザーインターフェイステーマ] ドロップダウンリストから、変更するカスタムテーマの横にある [編集] をクリックします。
- 4 表示される新しいブラウザタブで、テーマの名前や目的の UI 要素の色を変更します。

UI 要素の色の変更についての詳細は、手順 5 (467 ページ) を参照してください。


- 5  をクリックして、[OK] をクリックします。

カスタムテーマに割り当てられた画像の変更についての詳細は、「テーマの画像の設定」(468 ページ) を参照してください。

カスタムテーマの削除

不要になったカスタムテーマを削除することができます。カスタムテーマを削除する前に、テーマがアカウントに割り当てられていないことを確認します。

▶ カスタムテーマを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [ブランディング] を選択します。
- 3 [ユーザーインターフェイステーマ] ドロップダウンリストから、削除するカスタムテーマの横にある [編集] をクリックします。
- 4 カスタムテーマを削除するには、 をクリックします。

注意

デフォルトのテーマとして設定されたカスタムテーマを削除すると、BMC テーマがデフォルトのテーマとして再設定されます。

共通リクエストの可用性の設定

セルフサービスユーザーの共通リクエストで利用できるインシデントテンプレートとサービスリクエストの定義は、設定が可能です。セルフサービスユーザーは、共通リクエストを使用して問題が発生した場合やサービスが必要な場合にすぐにヘルプをリクエストできます。共通リクエストを利用すると、データ入力時間が短縮され、データの精度が高まり、レポートの一貫性が向上します。

▶ 共通リクエストの可用性を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [共通リクエスト] を選択します。
- 3 設定するテンプレートのタイプ、[インシデントテンプレート] または [リクエストの定義] を選択します。
- 4 [使用可能な共通リクエスト] リストで、セルフサービスユーザーが使用できるようにする共通リクエストを選択します。
- 5 選択した共通リクエストを [使用可能な共通リクエスト] リストから [選択済みの共通リクエスト] リストに移動するには、右矢印をクリックします。

- 6 (オプション) セルフサービスユーザーで共通リクエストを使用できなくするには、**[選択済みの共通リクエスト]** リストで該当する共通リクエストを選択して左矢印をクリックします。

— ヒント —

リスト内のテンプレートをダブルクリックすると、その共通リクエストが**[使用可能な共通リクエスト]** リストと **[選択済みの共通リクエスト]** リストの間で移動します。

- 7 セルフサービスユーザーの共通リクエストの表示順序を定義するには、該当する共通リクエストを選択して上下矢印をクリックし、その共通リクエストを適切な表示順序位置に移動します。

また、最上部または最下部の矢印をクリックすることで、共通リクエストをリストの最上部または最下部に移動することもできます。
- 8 **[保存]** をクリックします。
- 9 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

[連絡先] ページの設定

セルフサービスの**[連絡先]** ページの設定を制御するオプションは、**[セルフサービスの設定]** タイルに用意されています。**[セルフサービスの設定] > [タイルの表示と順序]** ページで**[連絡先]** ページの表示を設定できます。

▶ **[連絡先] ページを設定するには**

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで**[セルフサービスの設定]** タイルをクリックし、メニューから**[連絡先]** を選択します。
- 3 **[[連絡先] ページのヘッダーメッセージ]** フィールドに、ヘッダーメッセージを入力します。

ヘッダーメッセージを使用して、連絡先テンプレートの使用方法に関する指示を示すことができます。
- 4 **[連絡先インシデントテンプレートの登録]** リストから、セルフサービスユーザーがサービスデスクチームに問い合わせるために**[連絡先]** リンクをクリックする場合に使用できるデフォルトのテンプレートを選択します。
- 5 **[保存]** をクリックします。
- 6 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

セルフサービスの設定の全般設定

すべてのユーザーのセルフサービスに適用される設定は、[セルフサービスの全般設定] ページで行います。

▶ セルフサービスの全般設定を行うには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [セルフサービスの全般設定] を選択します。
- 3 セルフサービスで、インシデントテンプレートとサービスリクエスト定義の前にナレッジ記事を表示するには、**[Knowledge articles have precedence over service requests in the layout (レイアウトでナレッジ記事をサービスリクエストよりも優先する)]** チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、次のセクションでナレッジ記事が優先されます。

- セルフサービスのホームページの左側に [一般的なセルフヘルプ記事] タブが、右側に [共通のサービスリクエスト] タブが表示されます。
 - 検索を実行すると、検索結果の [チケット]、[サービスリクエスト]、[Web 検索] タブの前に [セルフヘルプ記事] タブが表示されます。
- 4 提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストを表示するには、**[クライアントのサービスに基づいて提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストを表示する]** チェックボックスをオンにします。

詳細は、「セルフサービスの提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストの表示」(484 ページ) を参照してください。

- 5 [セルフサービスのサイト URL] フィールドに、セルフサービスサイトの URL を入力します。

この URL は、電子メールメッセージでスタッフメンバーがセルフサービスクライアントとインシデントへのリンクを共有する場合に使用します。クライアントがこのリンクをクリックすると、インシデントのセルフサービスビューが表示されます。

またこの URL は、スタッフメンバーがインシデントの [解決] フィールドにナレッジ記事へのリンクをコピーする場合にも使用されます。クライアントは、このリンクを使用してセルフサービス内でナレッジ記事を表示することができます。

- 6 [保存] をクリックします。
- 7 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。

クライアントが送信したインシデントの設定

セルフサービスでクライアントが送信したインシデントに関連する設定を行うことができます。

▶ クライアントが送信したインシデントを設定するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[セルフサービスの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[インシデント]** を選択します。
- 3 セルフサービスで作成される新しいインシデントおよびサービスリクエストすべてに、デフォルトのキューを割り当てるには、**[キューへのインシデントの割り当て]** リストをクリックし、**[キューから選択]** ウィンドウで該当するキューを選択します。
- 4 ユーザーが自身で作成したインシデントおよびサービスリクエストを終了できるようにするには、**[クライアントによるインシデントの終了を許可]** チェックボックスをオンにし、次のどのオプションを選択するかによって、サービスリクエストの**[解決策]** フィールドを変更します。

- **[解決策]** フィールドに解決策を入力した後でのみユーザーがインシデントまたはサービスリクエストを終了できるようにするには、**[インシデントの解決が必須です]** を選択します。

- **[解決策]** フィールドに解決策を入力しなくてもユーザーがインシデントまたはサービスリクエストを終了できるようにするには、**[インシデントの解決は必須ではありません]** を選択します。

[Self Service: Service Request (セルフサービス : サービスリクエスト)] フォームのカスタマイズ時に、**[フィールドセットで使用中]** リストから **[解決策]** フィールドを削除し、**[インシデントの解決が必須です]** オプションを選択した場合、サービスリクエストの終了時に **[解決策]** フィールドは必須ではありません。

このオプションは BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにも適用できます。

- 5 ユーザーが既存のインシデントおよびサービスリクエストをコピーできるようにするには、**[クライアントによるインシデントのコピーを許可]** チェックボックスをオンにします。
- 6 終了したインシデントおよびサービスリクエストをユーザーが再開できるようにするには、**[クライアントによるインシデントの再開を許可]** チェックボックスをオンにします。

このオプションは BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにも適用できます。

- 7 ユーザーが **[サービスリクエスト]** タブ、**[セルフヘルプ記事]** タブ、**[セルフサービス検索]** タブからインシデントを作成できるようにするには、**[「チケットの送信」リンクを表示]** チェックボックスをオンにします。
- 8 ユーザーがブロードキャストからインシデントを作成できるようにするには、**[クライアントによるブロードキャストからのインシデントの作成を許可]** チェックボックスをオンにします。

- 9 ユーザーがインシデントへメモを追加できるようにするには、**[クライアントによるインシデントへのメモの追加を許可]** チェックボックスをオンにします。
- 10 ユーザーに対して表示される終了済みインシデントおよびサービスリクエストの数を制限するには、**[完了済みインシデントを制限（最近完了したリクエスト）]** チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオフにすると、クライアントは終了済みインシデントおよびサービスリクエストをすべて表示できます。
- 11 **[日]** フィールドに、必要な日数を入力します。

終了済みインシデントおよびサービスリクエストの表示が、入力した日数以内に完了したインシデントおよびサービスリクエストのみに限定されます。
- 12 **[保存]** をクリックします。
- 13 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

クイックリンクの設定

ユーザーが頻繁にアクセスする URL に基づいてクイックリンクを作成できます。

▶ セルフサービスにクイックリンクを追加するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[セルフサービスの設定]** タイルをクリックし、メニューから**[クイックリンク]** を選択します。
- 3 セルフサービスにクイックリンクオプションを表示するには、**[クイックリンクを有効化]** チェックボックスをオンにします。
- 4 クイックリンクを追加するには、**+** をクリックします。
- 5 **[名前]** フィールドに、クイックリンクの名前を入力します。

セルフサービスにその名前のクイックリンクが表示されます。
- 6 **[URL]** フィールドに、クイックリンクの URL を入力します。

セルフサービスでこのクイックリンクをクリックすると、その URL が新しいウィンドウまたは新しいブラウザタブで開きます。
- 7 **[保存]** をクリックします。

検索の設定

セルフサービスクライアントが検索できるすべてのナレッジリポジトリを設定できます。

▶ 検索を設定するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで **[セルフサービスの設定]** タイルをクリックし、メニューから **[検索]** を選択します。
- 3 **[イントラネットの URL]** フィールドで、組織のイントラネットの URL を入力します。

この URL により、会社のイントラネット上で一致する値を検索する検索文字列が作成されます。
- 4 ユーザーが Google 検索エンジンを使用してインターネットを検索できるようにするには、**[インターネット検索を有効化]** チェックボックスをオンにします。
- 5 ユーザーが BMC Remedyforce のナレッジ記事を検索できるようにするには、**[Remedyforce ナレッジ記事の検索を有効にする]** チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにしないと、スタッフメンバーが記事を共有した場合に、セルフサービスユーザーはそのナレッジ記事へのリンクを取得できなくなります。
- 6 ユーザーが Salesforce のナレッジ記事を検索できるようにするには、**[Salesforce ナレッジ記事の検索を有効にする]** チェックボックスをオンにします。

BMC Remedyforce がインストールされた Salesforce 組織に、Salesforce ナレッジライセンスがある場合は、このチェックボックスをオンにします。

セルフサービスで Salesforce ナレッジ記事を表示するために必要な設定についての詳細は、「セルフサービス内での Salesforce ナレッジ記事表示の有効化」(482 ページ) を参照してください。
- 7 **[保存]** をクリックします。
- 8 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

セルフサービススタイルの設定

セルフサービスに表示されるタイルやそれらのタイルがセルフサービスホームページで表示される順序を設定できます。BMC Remedyforce には、チケットの送信、サービスのリクエスト、サービスデスクへの連絡などのタスクに対して事前定義済みのタイルが用意されています。ただし、カスタム Visualforce ページまたはその他の Web ベースのアプリケーションにアクセスできるようにするためにタイルを作成することもできます。

たとえば、パスワードをリセットするための Web ベースのアプリケーションへリンクするカスタムタイルを作成できます。また、旅行関連アクティビティのために複数のベンダーをサポートする場合、旅行タイルを作成し、すべてのベンダーの Web サイトへのリンクを追加できます。

10 個のカスタムタイルを作成し、各タイルに最大 10 個のリンク定義できます。セルフサービスでカスタムタイルを表示するには、タイルに少なくとも 1 つのリンクを作成する必要があります。



次のトピックについて説明します。



- カスタムタイルの作成 (478 ページ)
- カスタムタイルのリンクの作成 (479 ページ)
- タイルの表示と表示順序の設定 (480 ページ)
- カスタムタイルの削除 (481 ページ)

カスタムタイルの作成

カスタムタイルを作成して、セルフサービスクライアントがカスタム Visualforce ページまたはその他の Web ベースのアプリケーションに簡単にアクセスできるようにすることができます。最大 10 個のカスタムタイルを作成できます。

▶ カスタムタイルを作成するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [タイルの表示および順序] を選択します。
- 3 [セルフサービススタイル] セクションで  をクリックして、カスタムタイルのタイトルと説明を入力します。
- 4 (オプション) セルフサービスでカスタムタイルを非表示にするには、[表示] カラムのチェックボックスをオフにします。デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっており、セルフサービスにカスタムタイルが表示されます。
- 5 [表示] カラムのチェックボックスがオンになっている場合、次のアクションを実行してカスタムタイルにリンクを追加します。
 - a [カスタムタイルリンク] 領域で、 をクリックします。
 - b カスタムリンクの名前と URL を入力します。

- c (オプション) **【説明】** フィールドに、セルフサービスでツールチップとして表示するテキストを入力します。
- d さらにリンクを追加するには、手順 a ～手順 c を繰り返します。
- e リンクの表示順序を設定するには、リンクを選択して  または  をクリックします。

注意


セルフサービスでカスタムタイルを表示するには、タイルに少なくとも 1 つのリンクを追加する必要があります。各カスタムタイルに最大 10 個のリンクを作成できます。

- 6 (オプション) **【順序番号】** カラムで、セルフサービスでカスタムタイルを表示する順序番号を変更します。

デフォルトでは、シーケンスの次の順序番号がカスタムタイルに割り当てられます。たとえば、既存のタイルに割り当てられた最後の順序番号が 8 の場合、カスタムタイルを追加すると、デフォルトでは新しいタイルに割り当てられる番号が 9 になります。

注意

各タイルの順序番号は重複しないようにする必要があります。別のタイルにすでに割り当てられている順序番号を選択すると、そのタイルの順序番号とシーケンス内の後続タイルの順序番号は 1 つずつ大きくなります。たとえば、既存のタイルに順序番号 1 ～ 5 を割り当てた場合、新しいカスタムタイルの順序番号を 4 に変更すると、既存のシーケンス内の最後の 2 つのタイルの順序番号が 5 と 6 に変更されます。

- 7  をクリックします。


カスタムタイルのリンクの作成




セルフサービスでカスタムタイルを表示するには、タイルに少なくとも 1 つのリンクを追加する必要があります。各カスタムタイルに最大 10 個のリンクを作成できます。カスタムタイルの作成中にリンクを追加することも、既存のカスタムタイルに後でさらにリンクを追加することもできます。

注意

[連絡先] や [チケットの送信] などの事前定義済みのタイルにリンクを作成することはできません。

▶ カスタムタイルにリンクを作成するには

- 1 **【Remedyforce 管理】** タブをクリックします。
- 2 ホームページで **【セルフサービスの設定】** タイルをクリックし、メニューから **【タイルの表示および順序】** を選択します。
- 3 リンクを追加するカスタムタイルを選択します。
- 4 **【カスタムタイルリンク】** 領域で、 をクリックします。

- 5 カスタムリンクの名前と URL を入力します。
- 6 (オプション) [説明] フィールドに、セルフサービスでツールチップとして表示するテキストを入力します。
- 7 さらにリンクを追加するには、手順 4 ～手順 6 を繰り返します。
- 8 リンクの表示順序を設定するには、リンクを選択して  または  をクリックします。
- 9  をクリックします。


タイルの表示と表示順序の設定

セルフサービスに表示される事前定義済みタイルまたはカスタムタイルと、それらのタイルが表示される順序を設定できます。

注意

セルフサービスでカスタムタイルを表示するには、タイルに少なくとも 1 つのリンクを追加する必要があります。

▶ タイルの表示と表示順序を設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 ホームページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [タイルの表示および順序] を選択します。
- 3 セルフサービスにタイルを表示するには、[表示] カラムで該当するタイルのチェックボックスをオンにします。
- 4 [順序] カラムで、表示順の番号を選択します。
[表示] カラムでチェックボックスをオンにしたすべてのタイルに表示順の番号を入力します。表示順の番号の入力を忘れたり重複しないようにしてください。たとえば、2 つのタイルに表示順「4」を選択しないようにしてください。
- 5  をクリックします。
- 6 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。



注意

タイルの表示は、機能の有効化およびユーザーライセンスによって異なります。たとえば、[Chatter への投稿] タイルおよび [承認の管理] タイルは顧客ポータルマネージャのライセンスを持つユーザーには表示されません。セルフサービスに定義したタイルの表示は、BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにも適用できます。ただし、モバイルアプリケーションでは [よくあるリクエスト]、[ログアウト]、[ヘルプ] オプションが常に表示されます。セルフサービスに定義した表示順は、モバイルアプリケーションには適用できません。

カスタムタイルの削除

不要になったカスタムタイルを削除することができます。データベースからカスタムタイルを削除すると、タイルに関連付けられたすべてのリンクも削除されます。

▶ カスタムタイルを削除するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 ホームページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [タイルの表示および順序] を選択します。
- 3 タイルのリストから、削除するカスタムタイルを選択します。
- 4 選択したタイルを削除するには、 をクリックします。
- 5 変更を保存するには、 をクリックします。

サービスリクエストの設定

[サービスリクエスト] ページでサービスリクエストに関連する設定を行うことができます。

▶ サービスリクエストを設定するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [サービスリクエスト] を選択します。
- 3 [共通のサービスリクエスト] タブにインシデントテンプレートとサービスリクエスト定義の両方を表示するには、[サービスリクエスト定義とインシデントテンプレートの両方を表示] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、[共通のサービスリクエスト] タブにサービスリクエスト定義とインシデントテンプレートの両方が表示されます。
[共通のチケット] タブは表示されません。

このチェックボックスをオフにすると、インシデントテンプレートが [共通のチケット] タブに、サービスリクエスト定義が [共通のサービスリクエスト] タブに表示されます。

- 4 セルフサービスのマイカート機能を使用するには、**[Enable My Cart (マイカートの有効化)]** チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、次のセクションでマイカート機能が有効になります。

- サービスリクエストを登録する際に、**[Save To Cart (カートに保存)]** ボタンが有効になります。
- **[Service Request Preview (サービスリクエストのプレビュー)]** ウィンドウでサービスリクエストをプレビューする際に、**[カートに追加]** ボタンが有効になります。
- セルフサービスで **[マイカート]** アイコンが有効になります。

注意

セルフサービスユーザーの **[マイカート]** アイコンにサービスリクエストが存在する場合、**[マイカートを有効にする]** チェックボックスをオフにすると、**[マイカート]** アイコンが無効になるため、セルフサービスユーザーは自分のサービスリクエストをチェックアウトすることができません。

このチェックボックスをオンにしても、アクティブでオンラインの使用可能な(終了日になっていない)、条件を満たしているサービスリクエスト定義が存在していない場合は、**[セルフサービス]** には **[マイカート]** アイコンは表示されません。

- 5 作成前に、セルフサービスユーザーがサービスリクエストを表示できるようにするには、**[サービスリクエストのプレビュー有効化]** チェックボックスをオンにします。
セルフサービスユーザーがサービスリクエストを表示できるようにするには、このチェックボックスをオンにする必要があります。
- 6 **[保存]** をクリックします。
- 7 確認ダイアログボックスで、**[OK]** をクリックします。

セルフサービス内での Salesforce ナレッジ記事表示の有効化

セルフサービスでは、公開の Salesforce ナレッジ記事だけを表示できます。セルフサービスで表示する Salesforce ナレッジ記事について、次の条件が設定されていることを確認します。

- **[Salesforce Article Type (Salesforce の記事タイプ)]** は **[Deployed (使用中)]** の状態にする必要があります。
- ナレッジ記事の **[記事タイプ]** にある **[Article Type Permission (記事タイプの権限)]** セクションでは、サービスデスククライアントプロファイルの **[読み取り]** チェックボックスをオンにします。

- 目的の [記事タイプ] のフィールドは、サービスデスククライアントのプロファイルで表示できるように設定されている必要があります。
詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=knowledge_article_types_create.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。
- ナレッジ記事を作成する場合、[チャネル] 領域で [顧客ポータル] チェックボックスをオンにします。これは、組織のセルフサービスユーザーが顧客ポータルのライセンスに基づく場合にのみ必要です。
詳細は、https://na12.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=knowledge_article_actions.htm§ion=Salesforce_Knowledge を参照してください。
- BMC Remedyforce の [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [検索] ページで、[Salesforce ナレッジ記事の検索を有効にする] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- BMC Remedyforce の [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [グローバル検索] ページで、[Salesforce ナレッジ記事の検索] チェックボックスがオンになっていることを確認して、[記事タイプをリフレッシュ] をクリックします。
- (オプション) Salesforce ナレッジ記事の概要を表示するには、[設定] > [カスタマイズ] > [Knowledge (ナレッジ)] > [設定] の順に選択して、[Article Summaries (記事の概要)] セクションで [顧客ポータル] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- (オプション) 複数の言語で記事を検索して表示するには、[設定] > [カスタマイズ] > [Knowledge (ナレッジ)] > [設定] の順に選択して、[Language Settings (言語の設定)] セクションで目的の言語が有効になっていることを確認します。

セルフサービスでレコードを作成する前に添付ファイルを追加する機能

次のプロファイルについて、[一時的な添付ファイル] オブジェクトの読み取り権限を有効にする必要があります。

- サービスデスク変更管理者
- サービスデスククライアント
- サービスデスクのスタッフ

セルフサービスの提案されたナレッジ記事 およびサービスリクエストの表示

セルフサービスには、セルフサービスのホームページに状況に応じたサービスリクエストやセルフヘルプ記事を表示する機能があります。サービスリクエストおよびナレッジ記事は、ログインユーザーにリンクしたサービスに基づいて表示されます。デフォルトでは、[一般的なセルフヘルプ記事] タブまたは [提案されたセルフヘルプ記事] タブ、[共通のサービスリクエスト] タブまたは [提案されたサービスリクエスト] タブ、[共通のチケット] タブに 10 件のレコードが表示されます。

たとえば、セルフサービスユーザーが **Blackberry** のモバイルデバイスを使用している場合、セルフサービスのホームページには、**Blackberry** モバイルデバイスに関連したセルフヘルプ記事やサービスリクエストが表示されます。

クライアントまたはアカウントを複数のサービスと関連付けることができます。同様に、リクエスト定義はサービスとリンクします。関連するサービスリクエストを、クライアントまたはアカウントのサービスに基づいて検索することができます。サービスリクエストについては、次の点に注意してください。

- セルフサービスユーザーが複数のサービスを所有している場合：
 - アプリケーションは、クライアントにリンクしたサービスのリストを取得し、これらのサービスにリンクしたサービスリクエストを検索します。該当するすべてのサービスリクエストは、[提案されたサービスリクエスト] タブに表示されます。
 - リストに表示される一致するサービスリクエストが 10 未満の場合、またはクライアントにリンクするサービスについて一致するサービスリクエストがない場合、アプリケーションはセルフサービスユーザーのアカウントにリンクするサービスのリストを取得し、これらのサービスにリンクするサービスリクエストを検索します。該当するすべてのサービスリクエストは、[提案されたサービスリクエスト] タブに表示されます。
 - クライアントおよびアカウントのサービスについて該当するサービスリクエストが見つからない場合、その場合に応じたメッセージが表示されます。
- セルフサービスユーザーがサービスを所有していない場合：
 - アプリケーションは、セルフサービスユーザーのアカウントにリンクしたサービスのリストを取得し、これらのサービスにリンクしたサービスリクエストを検索します。該当するすべてのサービスリクエストは、[提案されたサービスリクエスト] タブに表示されます。
 - アカウントのサービスについて該当するサービスリクエストが見つからない場合、その場合に応じたメッセージが表示されます。
 - クライアントおよびアカウントがどのサービスにも関連付けられていない場合、その場合に応じたメッセージが表示されます。

サービスにリンクしているナレッジ記事、またはセルフサービスユーザーやユーザーのアカウントにリンクしている構成アイテムは、[提案されたセルフヘルプ記事] タブに表示されます。

[提案されたサービスリクエスト] タブでの表示順は次のようになります。

- クライアントのサービスに関連するデータ
- アカウントのサービスに関連するデータ

たとえば、クライアントサービスに関連するサービスリクエストが2つ（例：社員の雇用、アクセスカードのリクエスト）、アカウントサービスに関連するサービスリクエストが3つ（例：会社のモバイルデバイス、会社の輸送施設、RSA トークン）がある場合、[提案されたサービスリクエスト] タブにレコードが次の順で表示されます。

- 社員の雇用
- アクセスカードのリクエスト
- 会社のモバイルデバイス
- 会社の輸送施設
- RSA トークン

▶ 提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストを表示するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [セルフサービスの全般設定] を選択します。
- 3 提案されたナレッジ記事およびサービスリクエストを表示するには、[クライアントのサービスに基づいてナレッジ記事およびサービスリクエストを表示する] チェックボックスをオンにします。
- 4 [保存] をクリックします。

[チケットとリクエスト] リストビューのカスタマイズ

システム管理者は、セルフサービスの [チケットとリクエストの表示] リストビューに表示される列を設定することができます。列を追加または削除したり、列の表示順を定義したりすることができます。

▶ [チケットとリクエスト] リストビューで表示される列を設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
- 2 [カスタムオブジェクト] ページで、[インシデント] をクリックします。
- 3 [インシデント] オブジェクトの [フィールドセット] セクションで、[セルフサービス：チケットとリクエストの表示] フィールドセットの [アクション] カラムの [編集] をクリックします。

- 4 オブジェクトパレットから **【フィールドセットで使用中】** リストに、必要なフィールドをドラッグアンドドロップします。**【RTF】** フィールドは **【フィールドセット】** リストに追加できません。

たとえば、**【所有者 ID】** フィールドを **【フィールドセットで使用中】** リストにドラッグアンドドロップします。**【チケットとリクエスト】** リストビューには、フィールドレベルのセキュリティに関係なく、**【フィールドセットで使用中】** リストに追加されたすべてのフィールドが表示されます。たとえば、**【オーナー】** フィールドがフィールドセットに追加された場合、**【オーナー】** フィールドのフィールドレベルのセキュリティがセルフサービスクライアントプロファイルに対して **【非表示】** に設定されていても、このフィールドはフォーム上で使用できます。

カスタムフィールドが **【チケットとサービスリクエスト】** リストビューに表示される順序は、カスタムフィールドが **【フィールドセットで使用中】** リストで配置された順序により異なります。**【フィールドセットで使用中】** リストのフィールドは、ドラッグアンドドロップして再配置できます。

フィールドセットからフィールドを追加すると、そのフィールドは、フィールドセットに表示されている順序でフォームに表示されます。システム管理者がセルフサービスの他のユーザーまたはアカウントのレコードを確認する場合、**【クライアント ID】** フィールドがフィールドセットに追加されていない場合でも、**【クライアント ID】** フィールドがリストの一番下に追加されます。

- 5 **【保存】** をクリックします。

注意

【チケットとリクエストの表示】 リストビューでは、名前、電子メール、電話番号、テキスト、テキスト領域、ロングテキスト領域、リッチテキスト領域のフィールドを検索できます。ただし、数式、ルックアップ、ロールアップサマリー、番号、日時のフィールドは検索されません。また、検索操作では、フィールドの先頭文字との一致を検索します。そのため、検索するフィールド値には常に正しい先頭文字を指定するようにしてください。たとえば、「John」を検索する場合に「ohn」と入力して検索すると、John を含むレコードは表示されません。ただし、「John」を検索した場合、John または Johnson を含むレコードが表示されます。

[インシデント] フォームおよび [サービスリクエスト] フォームの RTF フィールドのサポート

セルフサービスのカスタム [インシデント] フォームおよび [サービスリクエスト] フォームではリッチテキスト形式 (RTF) をサポートしています。カスタム RTF フィールドに、RTF テキスト (画像、さまざまなフォント、コメントなど) を埋め込むことができます。

次の手順では、カスタム [インシデント] フォームで RTF フィールドを使用する方法の概要を示します。

- 手順 1 [リッチテキスト領域 (32768)] のカスタムフィールドのタイプを [インシデント] オブジェクトの [カスタムフィールドおよび関係] セクションに追加します。フィールド追加についての詳細は、https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=adding_fields.htm&siteLang=en_US を参照してください。
- 手順 2 新しく作成された RTF フィールドを [セルフサービス : サービスリクエスト] の左パネルまたは [セルフサービス : サービスリクエスト] の右パネルフィールドセットに追加します。
- 手順 3 カスタムフォームをプロファイルに割り当てます。詳細は、「プロファイルへのカスタムフォームの割り当て」(181 ページ) を参照してください。

次の手順では、[セルフサービス : サービスリクエスト] フォームで RTF フィールドを使用する方法の概要を示します。

- 手順 1 [リッチテキスト領域 (32768)] のカスタムフィールドのタイプを [リクエストの詳細] オブジェクトの [カスタムフィールドおよび関係] セクションに追加します。
- 手順 2 新しく作成された RTF フィールドを [セルフサービス : サービスリクエストの詳細] フィールドセットに追加します。

注意

カスタム [インシデントフォーム] または [サービスリクエスト] フォームに新しく追加した RTF フィールドを希望のサイズで表示するには、[表示行数] フィールドを変更します。

サービスリクエストの追加情報の [ホーム] ページでの表示

システム管理者は、ユーザーがサービスリクエストに関連するセルフサービスの [ホーム] ページでその他の情報を閲覧できるようにすることができます。デフォルトでは、サービスリクエストのタイトルと説明が対応する画像と共に表示されます。

▶ サービスリクエストについて表示する情報を設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
- 2 [カスタムオブジェクト] ページで、[リクエスト定義] をクリックします。
- 3 [リクエスト定義] オブジェクトの [フィールドセット] セクションで、[セルフサービス：サービスリクエストの詳細] フィールドセットの [アクション] カラムにある [編集] をクリックします。
- 4 オブジェクトパレットから [フィールドセットで使用] リストに、必要なフィールドをドラッグアンドドロップします。

たとえば、[カテゴリ] フィールドを [フィールドセットで使用] リストにドラッグアンドドロップします。サービスリクエストには、[フィールドセットで使用] リストに追加されたフィールドがすべて表示されます。カスタムフィールドがサービスリクエストに表示される順序は、カスタムフィールドが [フィールドセットで使用] リストで配置された順序により異なります。[フィールドセットで使用] リストのフィールドは、ドラッグアンドドロップして再配置できます。

注意

フィールドセットからフィールドを追加すると、そのフィールドは、[説明] フィールドを除くフィールドセットに表示されている順序でフォームに表示されます。フィールドセットに [説明] フィールドが表示されている場合、[説明] フィールドは常に一番上に表示されます。

- 5 [保存] をクリックします。

BMC Remedyforce モバイルアプリケーション の設定

クライアントがモバイルデバイスから BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにアクセスできるようにすることができます。

このセクションは、顧客ポータルマネージャのカスタムライセンスおよび Salesforce プラットフォームのライセンスに基づいてセルフサービスにアクセスする場合にのみ有効です。

次のトピックについて説明します。

- セルフサービスのモバイルアクセスの有効化 (489 ページ)
- ポータル ID の取得 (490 ページ)
- モバイルデバイス用セルフサービスのダウンロード (490 ページ)
- BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにログオンする (491 ページ)
- BMC Remedyforce モバイルアプリケーションユーザーのアクセス権の管理 (491 ページ)
- BMC Remedyforce モバイルアプリケーションでの承認のフィールドの表示 (492 ページ)
- BMC Remedyforce モバイルアプリケーションのオプションの表示設定 (492 ページ)

セルフサービスのモバイルアクセスの有効化

たとえば、BMC Remedyforce アプリケーションを実行している iPhone 3G、iPhone 4G、または BlackBerry スマートフォンモバイルデバイスなど、クライアントが BlackBerry® や iPhone™ モバイルデバイスからセルフサービスにアクセスできるようにすることができます。

また、セルフサービスの [サービスリクエスト] フォームをカスタマイズしている場合は、iPhone 3G、iPhone 4G、または BlackBerry スマートフォンモバイルデバイスから BMC Remedyforce アプリケーションを使用してセルフサービスにアクセスするとき、このカスタムフォームを使用できません。

▶ セルフサービスのモバイルアクセスを有効化するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [モバイル] を選択します。
- 3 セルフサービスユーザーがモバイルデバイスからセルフサービスにアクセスできるようにするには、[モバイルアクセスを有効化] チェックボックスをオンにします。

注意

サンドボックスでセルフサービスが設定されている場合、モバイルデバイスの BMC Remedyforce モバイルアプリケーションからセルフサービスに接続することはできません。

[組織 ID] フィールドに、Salesforce 組織 ID が表示されます。

- 4 [ポータル ID] フィールドに、顧客ポータルのポータル ID を入力します。

ポータル ID 取得についての詳細は、「ポータル ID の取得」（490 ページ）を参照してください。

注意

セルフサービス用に設定したサイトのセキュア Web アドレスをセルフサービスユーザーに送信する必要があります。セルフサービスユーザーは、セキュア Web アドレスを使用した場合のみ BlackBerry および iPhone モバイルデバイスからセルフサービスにアクセスできます。セルフサービス用に設定したサイトのデフォルト Web アドレスを使用して、セルフサービスにアクセスすることはできません。セキュア Web アドレスを取得するには、[設定] > [開発] > [サイト] の順に選択して、[サイト詳細] セクションのセキュア Web アドレスをコピーします。

- 5 [保存] をクリックします。
- 6 確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。

ポータル ID の取得

セルフサービスユーザーがモバイルデバイスからセルフサービスにアクセスすると、組織 ID とポータル ID が設定データの一部としてモバイルデバイスに保存されます。

▶ ポータル ID を取得するには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [顧客ポータル] > [設定] の順に移動します。
- 2 [名前] カラムで [顧客ポータル] をクリックします。
- 3 [ポータルの詳細] セクションからポータル ID をコピーします。

モバイルデバイス用セルフサービスのダウンロード

モバイルデバイス用のセルフサービスは、次の場所からダウンロードできます。

- BlackBerry : ftp://ftp.bmc.com/pub/Remedyforce/BMCRemedyforce_SelfService_BlackBerry.zip からセルフサービスアプリケーションをダウンロードし、ReadMe.txt ファイルの指示に従ってアプリケーションをインストールします。
- iPhone : <http://itunes.apple.com/us/app/bmc-servicedesk-on-force-com/id370543399> からセルフサービスアプリケーションをダウンロードし、iPhone にインストールします。
- Android : Google Play ストアからセルフサービスアプリケーションをダウンロードし、モバイルデバイスにインストールします。

適切な URL を添えて電子メールメッセージをクライアントに送信し、クライアントがその電子メールから URL を容易にコピーしてアプリケーションに貼り付けられるようにすることをお勧めします。

BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにログインする

BMC Remedyforce モバイルアプリケーションにログインするには、[セルフサービスのサイト URL] フィールドに、ライセンスに基づく Self Service セキュア URL または Salesforce URL を入力して、ユーザー ID とパスワードを入力します。

次の表に、BMC Remedyforce モバイルアプリケーションへのログインに使用する URL のリストを示します。

| ライセンスタイプ | iPhone および BlackBerry | Android |
|---------------------------|---|----------------|
| Salesforce プラットフォームのライセンス | https://login.salesforce.com または Self Service セキュア URL | URL は必須ではありません |
| 顧客ポータルライセンス | Self Service セキュア URL | アクセスできません |

BMC Remedyforce モバイルアプリケーションユーザーのアクセス権の管理

このセクションは、クライアントが Android モバイルデバイスからモバイルアプリケーションにアクセスする場合にのみ有効です。

クライアントが Android モバイルデバイスに BMC Remedyforce モバイルアプリケーションをインストールしてアプリケーションにログインすると、BMC Remedyforce Connected Apps（接続済みのアプリケーション）がクライアントプロフィールに自己承認されてインストールされます。

他のクライアントに BMC Remedyforce Connected Apps（接続済みのアプリケーション）をインストールし、モバイルアプリケーションのアクセス権を管理することができます。

▶ モバイルアプリケーションのアクセス権を管理するには

- 1 [設定] > [管理設定] > [Connected Apps（接続済みのアプリケーション）] の順に選択します。
- 2 [BMC Remedyforce] をクリックします。

注意

1 つ以上のクライアントが Android モバイルデバイス上の BMC Remedyforce モバイルアプリケーションをインストールし、アプリケーションにログインした場合のみ、[Connected Apps（接続済みのアプリケーション）] のリストで BMC Remedyforce が使用可能になります。

- 3 [編集] をクリックします。

- 4 必要な詳細情報を入力します。[Connected Apps (接続済みのアプリケーション)]の編集方法についての詳細は、次の URL を参照してください。
https://help.salesforce.com/htviewhelpdoc?err=1&id=connected_app_manage_edit.htm&siteLang=en_US
- 5 [保存] をクリックします。

BMC Remedyforce モバイルアプリケーションでの承認のフィールドの表示

このセクションは、クライアントが Android または Apple iPhone モバイルデバイスからモバイルアプリケーションにアクセスする場合にのみ有効です。顧客ポータルライセンスを持つユーザーには該当しません。

インシデントまたは変更リクエストオブジェクトの **[Mobile Approval Fields (モバイルの承認フィールド)]** フィールドセットを変更すると、BMC Remedyforce モバイルアプリケーションの [承認] フォームに表示するフィールドを追加または削除できます。フィールドセットのカスタマイズ方法についての詳細は、「フィールドセットのカスタマイズ」(499 ページ) を参照してください。

BMC Remedyforce モバイルアプリケーションのオプションの表示設定

BMC Remedyforce セルフサービスモバイルアプリケーションに表示するオプションを設定できます。オプションの設定方法についての詳細は、「セルフサービススタイルの設定」(478 ページ) を参照してください。

タイルの表示は、機能の有効化およびユーザーライセンスによって異なります。たとえば、**[承認の管理]** タイルは顧客ポータルマネージャのライセンスを持つユーザーには表示されません。ただし、モバイルアプリケーションでは **[よくあるリクエスト]**、**[ログアウト]**、**[ヘルプ]** オプションが常に表示されます。

セルフサービスフォームのカスタマイズ

ここでは、BMC Remedyforce セルフサービスフォームをカスタマイズする方法について説明します。

次のセクションで構成されています。

- カスタマイズの対象 (493 ページ)
- フィールドセットについて (493 ページ)
- フォームのカスタマイズのベストプラクティス (497 ページ)
- フィールドセットのカスタマイズ (499 ページ)
- フィールドに対する読み取り専用権限の有効化 (500 ページ)
- カスタムオブジェクトの権限の有効化 (500 ページ)
- カスタムオブジェクトのカスタムルックアップフィールドの作成 (501 ページ)

カスタマイズの対象

BMC Remedyforce を使用して、BMC Remedyforce セルフサービスの次のフォームをカスタマイズできます。

- [インシデント] オブジェクトを使用して [インシデント] フォーム ([セルフサービス：サービスリクエスト] フィールドセット)
- [リクエストの詳細] オブジェクトを使用して [サービスリクエスト] フォーム ([サービスリクエスト] の左パネルおよび [サービスリクエスト] の右パネルのフィールドセット)

各フォームは、1 つまたは複数のフィールドで構成されています。ユーザーインターフェイスにおけるフィールドの配置は、そのフィールドが追加されたフィールドセットによって異なります。フィールドセットとは、関連情報を保存するために使用するフィールドのグループです。たとえば、インシデントの詳細を示すフィールドセットには、[説明]、[カテゴリ]、および [開始日] などのフィールドを含めることができます。管理者は、フィールドセットでフィールドを追加または削除できます。フィールドセットにフィールドを追加すると、それが UI に表示されます。

フォームは、そのフォームのオブジェクトで使用可能なフィールドセットでフィールドを追加または削除してカスタマイズできます。フィールドセットからフィールドを追加すると、そのフィールドは、フィールドセットに表示されている順序でカスタムフォームに表示されます。オブジェクトに適したカスタムフィールドを作成し、それらのカスタムフィールドをフィールドセットからフォームに追加できます。カスタムフィールドを作成すると、そのフィールドは、カスタムフォームに追加する各フィールドセットで使用できるようになります。

次の手順では、BMC Remedyforce で [インシデント] フォームをカスタマイズする方法の概要を示します。

- 手順 1 [Remedyforce 管理] で、カスタムバージョンのフォームを該当するプロファイルに割り当てます。
- 手順 2 事前定義済みのフィールドセットから、カスタムフォームに追加するフィールドの追加、削除、順序の変更をおこないます。
- 手順 3 必要なカスタムフィールドをさらに作成し、カスタムフォームに追加します。

フィールドセットについて

ここでは、カスタマイズ可能なオブジェクトフォームのフィールドセットについて説明します。また、使用可能なフィールドと既存のフォームに表示されるフィールドについても説明します。

次のトピックについて説明します。

- [セルフサービス：サービスリクエスト] のフィールドセット (494 ページ)
- [リクエストの詳細] フィールドセット (497 ページ)

【セルフサービス：サービスリクエスト】のフィールドセット

セルフサービスの「インシデント」フォームをカスタマイズするため、BMC Remedyforce では、一般的に使用される事前定義済みのフィールドと共に事前定義済みのフィールドセットが用意されています。デフォルトでは、これらのフィールドの一部のフィールドセットだけが「インシデント」カスタムフォームに表示されます。カスタムフォームにフィールドを追加したり、カスタムフォームから既存のフィールドを削除したりできます。フィールドセットのカスタマイズの詳細は、「フィールドセットのカスタマイズ」(499 ページ) を参照してください。

注意

カスタマイズされたセルフサービスの「インシデント」フォームは、BMC Remedyforce アプリケーションを使用して iPhone 3G、iPhone 4G、BlackBerry スマートフォンモバイルデバイスのいずれかからセルフサービスにアクセスした場合は使用できません。

「インシデント」オブジェクトには、セルフサービスの「インシデント」カスタムフォーム用に次の事前定義済みのフィールドセットが含まれています。

- 【セルフサービス：サービスリクエスト】の左パネル
- 【セルフサービス：サービスリクエスト】の右パネル

セルフサービスの［インシデント］フォームの各事前定義済みフィールドセットについて、表 9-2 に、使用可能なフィールドと、デフォルトで［インシデント］カスタムフォームに表示されるフィールドを示します。

表 9-2： セルフサービスの［インシデント］フォームのフィールドセット（1 / 2 シート）

| フィールドセット名 | フィールドセットで使用可能 | フィールドセットで使用中 |
|--------------------------|---------------|--------------|
| ［セルフサービス：サービスリクエスト］の左パネル | アカウント～ | カテゴリ |
| | クライアントの電子メール | 説明 |
| | 終了日 | |
| | 構成アイテム | |
| | フィードバック | |
| | 名前 | |
| | インパクト～ | |
| | インパクト | |
| | 名字 | |
| | 開始日 | |
| | 解決方法 | |
| | サービス | |
| | ステータス～ | |
| | ステータス | |
| | 緊急度～ | |
| | 緊急度 | |
| | インシデントタイプ | |
| | 所有者 ID | |
| | 完了カテゴリ | |
| | インシデント報告手段 | |
| | 優先連絡方法 | |
| | サービス内容 | |
| | 簡単な説明 | |
| | スタッフ | |
| | 期限日 | |

表 9-2： セルフサービスの [インシデント] フォームのフィールドセット（2 / 2 シート）

| フィールドセット名 | フィールドセットで使用可能 | フィールドセットで使用可能 |
|---------------------------|---------------|---------------|
| [セルフサービス：サービスリクエスト] の右パネル | アカウント～ | 開始日 |
| | カテゴリ | 解決方法 |
| | クライアントの電子メール | |
| | 終了日 | |
| | 構成アイテム | |
| | 説明 | |
| | フィードバック | |
| | 名前 | |
| | インパクト～ | |
| | インパクト | |
| | 名字 | |
| | ステータス～ | |
| | ステータス | |
| | 緊急度～ | |
| | 緊急度 | |
| | インシデントタイプ | |
| | 所有者 ID | |
| | 完了カテゴリ | |
| | インシデント報告手段 | |
| | 優先連絡方法 | |
| | サービス内容 | |
| | 簡単な説明 | |
| | スタッフ | |
| | 期限日 | |

〔説明〕 フィールドは、[セルフサービス] > [どのようなヘルプが必要ですか] フォームの必須フィールドです。[フィールドセットで使用可能] リストからフィールドを削除すると、そのフィールドはオプションになります。

セルフサービスの [インシデント] フォームに対してカスタムフィールドを作成すると、それらのカスタムフィールドは、[インシデント] オブジェクトのすべてのフィールドセットの [フィールドセットで使用可能] リストに追加されます。カスタムフィールドの作成についての詳細は、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?loc=help&target=adding_fields.htm§ion=Customizing を参照してください。

【リクエストの詳細】 フィールドセット

BMC Remedyforce には、[サービスリクエスト] フォームをカスタマイズするために、[リクエストの詳細] オブジェクト用の次のような事前定義済みフィールドセットが用意されています。

- [サービスリクエスト] の左パネル：このフィールドセットを使用して、フィールドをサービスリクエストの左パネルに追加します。
- [サービスリクエスト] の右パネル：このフィールドセットを使用して、フィールドをサービスリクエストの右パネルに追加します。

デフォルトでは、これらのフィールドセットには、フィールドは割り当てられていません。[サービスリクエスト] フォームをカスタマイズするには、カスタムフィールドをこのフィールドセットに追加します。カスタムフィールドをフィールドセットに追加すると、カスタムフィールドがフィールドセットでの表示順で [サービスリクエスト] フォームに表示されます。カスタムフィールドを作成すると、そのフィールドは、カスタムフォームに追加する各フィールドセットで使用できるようになります。フィールドセットのカスタマイズの詳細は、「フィールドセットのカスタマイズ」(499 ページ) を参照してください。

フォームのカスタマイズのベストプラクティス

フォームをカスタマイズする場合は、次のベストプラクティスを実施することをお勧めします。

表 9-3： フォームのカスタマイズのベストプラクティス（1 / 2 シート）

| 状況 | 説明 |
|--------------------------|--|
| カスタムフォームへのフィールドの追加 | 1 つのフィールドセットを使用してカスタムフォームにフィールドを追加する場合は、別のフィールドセットによって、同じフィールドがカスタムフォームに追加されてしまわないようにする必要があります。 |
| テキスト領域 (Rich) のカスタムフィールド | テキスト領域 (Rich) のカスタムフィールドを作成してカスタムフォームに追加すると、このカスタムフィールドがリッチテキスト機能を使用できるカスタムフォームにテキスト領域 (Rich) フィールドとして表示されます。 |
| カスタムフォームで参照されているフィールド | カスタムフォームには、参照先のフィールド（つまり、ルックアップフィールドによってリンクされているフィールド）が表示されません。カスタムフォームで参照フィールドを使用するには、数式フィールドを作成して、参照先のフィールドの値を表示する必要があります。数式フィールドの作成についての詳細は、 https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=customize_formulas.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。 |
| フィールドセットの必須フィールド | <p>カスタムオブジェクトに対して必須カスタムフィールドを作成し、このカスタムフィールドをフィールドセットで使わない場合は、そのカスタムフィールドのデフォルト値を設定する必要があります。</p> <p>デフォルト値が指定されていない必須カスタムフィールドをカスタムオブジェクトに追加し、カスタムフォームに追加していない場合は、カスタムフォームで既存のレコードを更新したり保存したりできません。</p> <p>レコードを作成または更新する前に、カスタムフォームに必須カスタムフィールドを追加することをお勧めします。</p> |

表 9-3： フォームのカスタマイズのベストプラクティス（2 / 2シート）

| 状況 | 説明 |
|--|---|
| テンプレートを 使用した カスタムフォーム での レコードの作成 | <p>フィールドセットに追加されていないフィールドの値がテンプレートにあり、このテンプレートを使用してレコードを作成する場合、フィールドがフィールドセットにあるかどうかに関係なく、テンプレートにはテンプレートで設定されているすべてのフィールドの値が入力されます。</p> <p>後で、そのようなテンプレートのフィールドをカスタムフォームに追加すると、レコードを表示したときに、それらのフィールドの値が表示されます。たとえば、[インシデント] テンプレートの [構成アイテム] フィールドに値を割り当て、そのフィールドを [インシデント] カスタムフォームに追加しなかったとします。その [インシデント] テンプレートを使用してインシデントレコードを作成しても、[構成アイテム] フィールドの値は [インシデント] フォームに入力されません。これは、[構成アイテム] フィールドを [インシデント] カスタムフォームに追加していないためです。[構成アイテム] フィールドを [インシデント] カスタムフォームに追加すると、テンプレートの値がインシデントレコードに表示されます。</p> |
| フィールドセットの カスタムフィールド の削除 | <p>カスタムフィールドを作成してフィールドセットに追加し、後でそのカスタムフィールドを削除した場合は、ユーザーはブラウザをリフレッシュして、次のようなエラーメッセージが表示されないようにする必要があります。</p> <p>組織の設定が変更されています。ページを再読み込みしてください。不足している依存関係のあるオブジェクト：フィールド：<削除されたカスタムフィールド名></p> |
| オブジェクトの 読み取り権限が ないユーザーに 対する ルックアップ関係 データタイプの カスタムフィールド | <p>ルックアップ関係データタイプのカスタムフィールドを作成し、ユーザーにカスタムフィールドに関するオブジェクトの読み取り権限がない場合は、カスタムフィールドをカスタムオブジェクトのフィールドセットに追加しても、そのカスタムフィールドは読み取り権限がないユーザーのカスタムフォームに表示されません。</p> <p>たとえば、[Remedyforce Client] プロファイルのユーザーは [問題] オブジェクトに対する読み取り権限は持っていません。[インシデント] オブジェクトでは、[問題] オブジェクトでルックアップ関係データタイプのカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドを [インシデント] オブジェクトのフィールドセットに追加すると、このカスタムフィールドは [Remedyforce Client] プロファイルのユーザーの [インシデント] カスタムフォームに表示されません。</p> |

フィールドセットのカスタマイズ

デフォルトでは、フィールドはフォームに含めることができるフィールドセットで使用可能です。ただし、カスタムフォームで使用するカスタムフィールドを作成するには、https://na11.salesforce.com/help/doc/user_ed.jsp?section=help&target=adding_fields.htm&loc=help&hash=topic-title を参照してください。作成したカスタムフィールドは、そのオブジェクトのすべてのフィールドセットに追加されます。

▶ フィールドセットをカスタマイズするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、必要なオブジェクト名をクリックします。
- 3 [フィールドセット] セクションで、カスタムフォームに追加するフィールドを含むフィールドセットの [アクション] カラムにある [編集] をクリックします。
詳細は、「フィールドセットについて」(493 ページ) を参照してください。
すべてのフィールドは関連フィールドに基づいて分類されます。
- 4 (オプション) カスタムフォームに追加したいフィールドが [フィールドセットで使用可能] リストで使用できない場合は、[インシデント] リストに必要な関連フィールドを選択し、[フィールドセットで使用可能] リストにフィールドをドラッグアンドドロップします。
- 5 オブジェクトパレットから [フィールドセットで使用可能] リストに、フィールドをドラッグアンドドロップします。
カスタムフォームには、[フィールドセットで使用可能] リストに追加されたすべてのフィールドが表示されます。フィールドがカスタムフォームに表示される順序は、フィールドがオブジェクトパレットで配置された順序により異なります。
[フィールドセット] リストのフィールドは、ドラッグアンドドロップして再配置できます。
- 6 (オプション) 選択したフィールドがカスタムフォームに表示されないようにするには、フィールド名に表示される [x] ボタンをクリックします。
カスタムオブジェクトのレコードを作成した後でフィールドセットからフィールドを削除しても、そのフィールドの値はレコードから削除されません。そのフィールドを再度フィールドセットに追加すると、前回の値が保持された状態になっているため、フィールドに新しい値を入力する必要はありません。
- 7 [保存] をクリックします。

既存のオブジェクトレコードを開くか、新しいレコードを作成すると、カスタマイズされたフォームが表示されます。既存のレコードを開いていた場合は、ブラウザを更新してカスタマイズ時に追加または削除したフィールドを表示します。カスタマイズされたフォームは、後で BMC Remedyforce にログオンした場合も使用できます。

注意

標準フォームに切り替える場合は、[アプリケーションの設定] の [フォームの割り当て] タブで必要な変更を加え、ブラウザをリフレッシュするか、BMC Remedyforce にログオンし直します。

- 8 カスタムフォームに追加するフィールドを含む各フィールドセットについて、手順3～手順7を繰り返します。

複数のフィールドセットからフィールドを追加すると、そのフィールドはカスタムフォームの複数の場所に表示されます。

注意

オブジェクトフォームを初めてカスタマイズする場合は、カスタムバージョンのフォームに必要なプロファイルに割り当てる必要があります。詳細は、「プロファイルへのカスタムフォームの割り当て」(181 ページ) を参照してください。追加したフィールドを読み取り専用形式でフォームで使えるようにする必要がある場合は、「フィールドに対する読み取り専用権限の有効化」(500 ページ) を参照してください。

フィールドに対する読み取り専用権限の有効化

オブジェクトフォームにフィールドを追加し、どのユーザーにもフィールドを変更させない場合は、必要なプロファイルのユーザーに対してフィールドを読み取り専用にすることができます。

▶ 必要なプロファイル用のフォームに追加されたフィールドの読み取り専用権限を有効にするには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。
Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。
- 2 [プロファイル名] カラムで該当するプロファイルをクリックします。
- 3 [フィールドレベルセキュリティ] セクションで、変更するオブジェクトを選択し、[表示] をクリックします。
- 4 [編集] をクリックします。
- 5 該当するフィールドの [読み取り専用] チェックボックスを選択します。
- 6 [保存] をクリックします。
- 7 各プロファイルについて、手順2～手順6を繰り返します。

カスタムオブジェクトの権限の有効化

カスタムオブジェクトを追加し、権限を設定したい場合、該当するプロファイルのユーザーに対しさまざまなレベルのアクセス権限を設定することができます。

▶ 該当するプロファイルに対してカスタムオブジェクトの権限を有効化するには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。
Salesforce.com 組織の全プロファイルのリストが表示されます。
- 2 目的のプロファイルについて、[プロファイル名] カラムで [編集] をクリックします。

- 3 [カスタムオブジェクトの権限] セクションで、作成したカスタムオブジェクトについて必要なアクセス権限を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
- 5 各プロファイルについて、手順2～手順4を繰り返します。

カスタムオブジェクトのカスタムルックアップフィールドの作成

オブジェクトのカスタムフォームで使用可能なカスタムルックアップフィールドを作成できます。

▶ カスタムオブジェクトのルックアップフィールドを作成するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] カラムで、ルックアップフィールドを作成する目的のオブジェクト名をクリックします。
- 3 [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[新規] をクリックします。
- 4 [ルックアップ関係] オプションボタンを選択し、[次へ] をクリックします。
- 5 [関連付け先] ドロップダウンリストから、このオブジェクトが関連している他のオブジェクトを選択し、[次へ] をクリックします。
- 6 [フィールドラベル] フィールドと [フィールド名] フィールドに、フィールドのラベルと名前を入力します。
- 7 [次へ] をクリックします。
- 8 (オプション) [セルフサービス：サービスリクエストフォーム] で追加するルックアップフィールドを作成している場合は、「Remedyforce Client」プロファイルおよびユーザーがセルフサービスにアクセスするその他のプロファイルに [読み取り専用] または [表示] のフィールドレベルのセキュリティを選択します。
この手順は、カスタムルックアップフィールドをセルフサービスで表示するために必要です。
- 9 [次へ] をクリックします。
- 10 このフィールドを含めるページレイアウトを選択します。
デフォルトのまま受け入れてかまいません。
- 11 [保存] をクリックします。

注意

[セルフサービス：サービスリクエスト] フォームに追加するルックアップフィールドの作成中に、ルックアップフィールドがセルフサービスのフォームに表示されない場合は、「[セルフサービス：サービスリクエスト] カスタムフォームでのルックアップフィールドの有効化」(502 ページ) を参照してください。

[セルフサービス：サービスリクエスト] カスタムフォームでの ルックアップフィールドの有効化

[セルフサービス：サービスリクエスト] フォームにルックアップフィールドを追加してもそのフィールドがフォームに表示されない場合は、セルフサービスでフィールドを使用可能にする必要があります。

▶ セルフサービスでルックアップフィールドを有効化するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [ラベル] 列の [インシデント] をクリックします。
- 3 [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、目的のカスタムルックアップフィールドをクリックします。
- 4 [カスタムフィールド定義の詳細] セクションで、[フィールドレベルのセキュリティの設定] をクリックします。
- 5 組織の要件に応じて、「Remedyforce Client」プロファイルおよびセルフサービスにアクセスするユーザーを持つその他のプロファイルに対して、[読み取り専用] または [表示] のフィールドレベルのセキュリティを選択します。

[フィールドレベルのセキュリティの設定] の [カラム見出し] フィールドセットには、「Remedyforce Client」プロファイルに対して [表示] のフィールドレベルのセキュリティを選択するようにしてください。

- 6 [保存] をクリックします。

ルックアップフィールドに対するオブジェクトレベル権限の設定

オブジェクトのルックアップフィールドをフィールドセットで [セルフサービス：サービスリクエスト] カスタムフォームに追加しても、そのルックアップフィールドがカスタムフォームに表示されない場合は、ルックアップフィールドのオブジェクトレベル権限が有効であることを確認する必要があります。

▶ オブジェクトレベル権限を設定するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に移動します。
- 2 [アクション] カラムで、ルックアップフィールドを作成したオブジェクト名の横にある [編集] をクリックします。
- 3 [オプションの機能] セクションで、[顧客ポータルで使用可能] チェックボックスをオンにします。
- 4 [保存] をクリックします。

Self Service 2.0 のユーザーインターフェイスへの移行

BMC Remedyforce では、性能および使いやすさを改善するよう設計されたセルフサービスの新しいタブベースのユーザーインターフェイスを導入しています。たとえば、[ホーム] タブは、新しいインシデントの送信、既存リクエストの表示、ナレッジ記事の検索および閲覧、関連する会社全体のトピックの通知など、さまざまなタスクのタイルに分割されています。

注意

新しいセルフサービスのユーザーインターフェイスに移行すると、以前のバージョンのユーザーインターフェイスに戻すことはできません。

▶ Self Service 2.0 のユーザーインターフェイスに移行するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [セルフサービスの設定] タイルをクリックし、メニューから [セルフサービスの全般設定] を選択します。
- 3 [セルフサービスのユーザーインターフェイスに移行] チェックボックスをオンにします。
- 4 確認ボックスで、[OK] をクリックします。

システム管理者は、[すべてのタブ] (+) > [Remedyforce Self Service 2.0 : プレビュー] タブの順に選択して、新しいセルフサービスのインターフェイスに移行する前に、新しいインターフェイスをプレビューすることができます。このタブは、デフォルトではシステム管理者向けに使用できます。ただし、管理者は、他のプロファイルでも Self Service 2.0 のインターフェイスがプレビューできるように、[Remedyforce Self Service 2.0 : プレビュー] タブを他のプロファイルが使用できるようにすることができます。

▶ ユーザーが Self Service 2.0 のインターフェイスをプレビューできるようにするには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。
- 2 そのユーザーに対して選択したプロファイルの [アクション] カラムで [編集] をクリックします。
- 3 [タブの設定] セクションで、[Remedyforce Self Service 2.0: プレビュー] タブに対して [デフォルトでオン] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
- 5 [設定] > [作成] > [アプリケーション] の順に選択します。
- 6 [BMC Remedyforce] の横にある [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。

- 7 [使用可能なタブ] リストで [Remedyforce Self Service 2.0 : プレビュー] タブを選択し、右矢印をクリックして [Remedyforce Self Service 2.0 : プレビュー] タブを [選択したタブ] リストに移動します。
- 8 [保存] をクリックします。

注意

[Remedyforce Self Service 2.0 : プレビュー] タブは、Salesforce プラットフォームのライセンスを持つユーザーに限り使用できます。

索引

B

BMC Remedyforce ダッシュボードの表示 51
 BMC Remedyforce のローカライズ 312
 BMC ServiceDesk ダッシュボードの設定 51
 BMC Software、問い合わせ 2
 BMC ログインページに対応した Force.com サイト
 の設定 294

C

Chatter Plus ライセンスによるプロフィールの権限、
 設定 287
 Chatter のフィード追跡の有効化 134
 CI Explorer のローカライズ 320
 CMDB 1.0
 アーキテクチャ 364
 CMDB 2.0
 アーキテクチャ 365
 Configuration Management Database 364

F

Force.com への単一サインオン 116

R

Remedyforce 管理者権限セット
 制限事項 87
 ユーザーに付与されるアクセス権 84
 割り当て 89
 Remedyforce コンソール
 インシデントフォーム、カスタムレイアウト 344
 カスタマイズ 332
 フォームのカスタマイズ 336
 有効化 328
 リストビュー自動リフレッシュの設定 335
 リストビューのフィールドの設定 336

S

Salesforce Mobile の設定 134
 Salesforce でのルックアップと検索、使用 303
 Salesforce 内、検索 303

U

UI マッピング、ローカライズ 317

あ

アーキテクチャ
 CMDB 1.0 364
 CMDB 2.0 365
 アカウント
 クライアントの追加 93
 子アカウントの追加 93
 アカウントの補足情報の管理 93
 アカウントレコードの作成 91
 アクションレコード
 インアクティブ 141
 アクションレコードの作成 140
 アクセス、事前定義済みレポート 40
 アグリーメント
 インアクティブ 395
 インシデントのリンク 395
 完了したインシデントの表示 397, 399
 完了した変更リクエストの表示 397
 完了した問題の表示 398
 作成 390
 システム定義アクションの表示 396
 システム定義アクションの編集 397
 承認済みのインシデントの表示 397, 398
 承認済みの変更リクエストの表示 397
 承認済みの問題の表示 398
 処理 390
 処理中のインシデントの表示 397, 399
 処理中の問題の表示 398

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あ い う え お か き く け こ さ し す せ そ た ち つ て と な に ぬ
ね の は ひ ふ へ ほ ま み む め も や ゆ よ ら り る れ ろ わ を ん

処理中の変更リクエストの表示 397
すべてのアクションの表示 396
すべてのインシデントの表示 397, 398
すべての変更リクエストの表示 397
すべての問題の表示 398
ドキュメントの添付 395
変更リクエストのリンク 395
未完了のインシデントの表示 397, 398
未完了の変更リクエストの表示 397
未完了の問題の表示 398
ユーザー定義アクションの追加 397
ユーザー定義アクションの表示 396
履歴タブ 395
アグリーメントタイプ
基本アグリーメント (UC) 391
顧客のアグリーメント 391
内部運用レベルアグリーメント (OLA) 391
アグリーメントの管理 381
アプリケーションの設定、緊急度の割り当て順
序 208
アンケート 351

い

インアクティブ
アクションレコード 141
アグリーメント 395
カテゴリタイプレコード 147
カテゴリレコード 146
サービス 389, 437
テンプレート 158
インシデントテンプレート
運用規則を実装するために作成 169
インシデントテンプレート、タスクの追加 163
インシデントの追加
構成アイテム 373
インシデントの追加、クライアント 104
インシデントのリンク
アグリーメント 395
インスタンスエディタフォーム
パフォーマンス測定基準 379
インストール、管理パッケージ 14
インパクトレコードの作成 147
インポート、翻訳ファイル 325

う

運用規則実装のための承認プロセスの作成 453

え

エクスポート、翻訳ファイル 324
エラーメッセージのローカライズ 321

お

オブジェクト指向データモデル 365
オブジェクトラベルのローカライズ 323

か

概要
サービス目標トランザクション 410
サービスリクエスト管理 416
サービスレベル管理 382
承認プロセス 446
セルフサービスのカスタムタイトル 478
セルフサービスのカスタムテーマ 465
ルックアップフィルタ 188
カスタマイズ、Remedyforce コンソール 332
カスタムラベルのローカライズ 322
カスタムレイアウト
Remedyforce コンソール 344
インシデントコンソール 344
削除 348
作成 345
編集 345
カテゴリタイプレコード
インアクティブ 147
作成 146
カテゴリレコード
インアクティブ 146
作成 142
関係エディタフォーム
パフォーマンス測定基準 379
関係の作成
構成アイテム 370
管理
アカウントの補足情報 93
アグリーメント 381
クイックビューフォルダ 64
クライアントの補足情報 104
構成アイテムの補足情報 373

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬ
ねのはひふへほまみむめもやゆよらりるれろわをん

サービスリクエスト 415

承認 445

管理パッケージ

インストール 14

完了したインシデントの表示

アグリーメント 397, 399

クライアント 105

完了した変更リクエストの表示

アグリーメント 397

完了した問題の表示、アグリーメント 398

き

休業日の設定 133

緊急度の割り当て順序、アプリケーションの
設定 208

緊急度レコードの作成 148

く

クイックビューの作成 53

クイックビューの追加、フォルダ 70

クイックビューのローカライズ 320

クイックビューフォルダの管理 64

クイックビューページに表示するレコード数の
設定 77

クライアント

インシデントの追加 104

完了したインシデントの表示 105

構成アイテムの追加 104

承認済みのインシデントの表示 105

処理中のインシデントの表示 105

タイプ 106

未完了のインシデントの表示 105

クライアントからのフィードバック、収集 253

クライアントの追加、アカウント 93

クライアントの補足情報の管理 104

クライアントの優先連絡方法リストの作成 272

クライアントレコードの作成 96

グローバル検索の設定 203

け

権限セットの割り当て

クライアント 96

ユーザー 89

検索、Salesforce 内 303

こ

子アカウントの追加、アカウント 93

構成アイテム

インシデントの追加 373

関係の作成 370

作成 367

処理 375

ドキュメントの添付 373

変更リクエストの追加 373

問題の追加 373

構成アイテムの追加、クライアント 104

構成アイテムの補足情報の管理 373

コピー

サービス停止計画 227

さ

サービス

インアクティブ 389, 437

サービスクラウドコンソール

概要 211

設定 212

タブの表示の設定 211

サービス停止計画

コピー 227

削除 228

作成 226

サービス目標トランザクション、概要 410

サービスリクエスト、管理 415

サービスリクエスト管理

概要 416

サービスリクエスト定義

作成 417

処理 417

サービスリクエスト、フィールドセット 494

サービスレベル管理

概要 382

サイドバーのローカライズ 320

削除

カスタムレイアウト 348

クイックビュー 70

サービス停止計画 228

セルフサービスのカスタムタイル 481

セルフサービスのカスタムテーマ 472

フォルダ 69

ルックアップフィルタ 194

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あ い う え お か き く け こ さ し す せ そ た ち つ て と な に ぬ
ね の は ひ ふ へ ほ ま み む め も や ゆ よ ら り る れ ろ わ を ん

作成

アカウントレコード 91
アクションレコード 140
アグリーメント 390
インパクトレコード 147
運用規則実装のための承認プロセス 453
運用規則を実装するインシデントテンプレート 169
運用規則を実装するタスクテンプレート 168
運用規則を実装するリクエストの詳細テンプレート 170
カスタムレイアウト 345
カテゴリタイプレコード 146
カテゴリレコード 142
緊急度レコード 148
クイックビュー 53
クライアントレコード 96
構成アイテム 367
サービス停止計画 226
サービスリクエスト定義 417
サブフォルダ 69
承認プロセス 446
新規フォルダ 68
ステータスレコード 152
セルフサービスのカスタムタイトル 478
セルフサービスのカスタムテーマ 466
電子メールサービス 229
テンプレート 156
標準説明レコード 151
ユーザーが作成したアクション 140
優先度レコード 149
ルックアップフィルタ 190
サブフォルダの作成 69

し

システムアクションの編集 140
システム定義アクションの表示
アグリーメント 396
システム定義アクションの編集
アグリーメント 397
事前定義済みレポートへのアクセス 40
実装、設定とデータの分離 121
収集、クライアントからのフィードバック 253
使用
Salesforce でのルックアップと検索 303
詳細フィルタ 78

ダッシュボードでのクイックビュー 72
データを分離するための共有規則 121
データを分離するための役割階層 121
ルックアップ 303
上位のリクエストの可用性、設定 472
詳細フィルタの使用 78
承認、管理 445
承認済みのインシデントの表示
アグリーメント 397, 398
クライアント 105
承認済みの変更リクエストの表示
アグリーメント 397
承認済みの問題の表示、アグリーメント 398
承認プロセス
概要 446
承認プロセスの作成 446
処理
アグリーメント 390
構成アイテム 375
サービスリクエスト定義 417
処理中のインシデントの表示
アグリーメント 397, 399
クライアント 105
処理中の変更リクエストの表示
アグリーメント 397
処理中の問題の表示、アグリーメント 398
新規フォルダの作成 68

す

ステータスレコードの作成 152
すべてのアクションの表示
アグリーメント 396
すべてのインシデントの表示
アグリーメント 397, 398
すべての変更リクエストの表示
アグリーメント 397
すべての問題の表示、アグリーメント 398

せ

設定
BMC ServiceDesk ダッシュボード 51
BMC ログインページに対応した Force.com サイト 294
Chatter Plus ライセンスによるプロファイルの
権限 287
Remedyforce コンソール 327

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬ
ねのはひふへほまみむめもやゆよらりるれろわをん

Salesforce Mobile 134

アンケート 351

インシデントコンソール 349

休業日 133

クイックビューページに表示するレコード数 77

クライアントの優先連絡方法リスト 272

グローバル検索の設定 203

上位のリクエストの可用性 472

セルフサービス 18

セルフサービスのカスタムタイル 478

セルフサービスのカスタムテーマ 464

セルフサービスログインページ 464

タスクコンソール 349

タスクの実行順序 163, 424

ダッシュボードとレポート 37

デフォルトの営業時間 133

デフォルトのダッシュボード 71

電子メールの会話 241

ルックアップフィルタ 187

ワークフロー 215

設定とデータの分離、実装 121

設定の分離 121

セルフサービス

カスタムテーマ 464

セルフサービスのカスタムタイル

概要 478

削除 481

作成 478

表示順の設定 480

表示の設定 480

セルフサービスのカスタムテーマ

アカウントの割り当て 470

概要 465

画像の設定 468

削除 472

作成 466

デフォルトのテーマの設定 471

編集 471

セルフサービスの設定 18

セルフサービスのローカライズ 323

セルフサービスログインページ

設定 464

ブランディング 464

た

タイプ、クライアント 106

タスクテンプレート

運用規則を実装するために作成 168

タスクの実行順序の設定 163, 424

タスクの追加、インシデントテンプレート 163

ダッシュボード

設定 37

ダッシュボードでのクイックビューの使用 72

単一サインオン、Force.com 116

つ

追加

セルフサービスのカスタムタイル 478

セルフサービスのカスタムテーマ 466

ルックアップフィルタ 190

て

データの分離 121

データの分類 142

データモデル

オブジェクト指向 365

データを分離するための共有規則の使用 121

データを分離するための役割階層、使用 121

デフォルトの営業時間の設定 133

デフォルトのダッシュボードの設定 71

電子メールサービスの作成 229

電子メールによるアンケート、フィードバックの
収集 254

電子メールの会話

設定 241

テンプレート

インアクティブ 158

作成 156

スタッフおよびキュー割り当て 159

と

ドキュメントの添付

アグリーメント 395

構成アイテム 373

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬ
ねのはひふへほまみむめもやゆよらりるれろわをん

な

ナレッジ記事

事前定義済みレポート 40

チェックアウトの有効化 310

は

廃止されたラベル、ローカライズ 314

パフォーマンス測定基準

インスタンスエディタフォーム 379

関係エディタフォーム 379

ひ

表示

BMC Remedyforce ダッシュボード 51

標準説明レコードの作成 151

ふ

フィードバックの収集、電子メールによる
アンケート 254

フィールドセット

サービスリクエスト 494

フィールドの履歴追跡の有効化 271

フィールドラベルのローカライズ 321

フォームのローカライズ 318

フォルダ

クイックビューの追加 70

削除 69

ブランディング、セルフサービスログイン
ページ 464

分離、データ 121

分類、データ 142

へ

変更リクエストの追加

構成アイテム 373

変更リクエストのリンク

アグリーメント 395

編集

カスタムレイアウト 345

システムアクション 140

セルフサービスのカスタムテーマ 471

ルックアップフィルタ 193

ほ

補足情報のローカライズ 319

翻訳言語の追加 314

翻訳ファイルのインポート 325

翻訳ファイルのインポート、ローカライズ 325

翻訳ファイルのエクスポート 324

翻訳ファイルのエクスポート、ローカライズ 324

み

未完了のインシデントの表示

アグリーメント 397, 398

クライアント 105

未完了の変更リクエストの表示

アグリーメント 397

未完了の問題の表示、アグリーメント 398

も

問題の追加

構成アイテム 373

ゆ

ユーザーアカウントへのライセンスの割り当て 111

ユーザーが作成したアクションの作成 140

ユーザー定義アクションの追加

アグリーメント 397

ユーザー定義アクションの表示

アグリーメント 396

有効化

Chatter のフィード追跡 134

Remedyforce コンソール 328

ナレッジ記事のチェックアウト 310

フィールドの履歴追跡 271

優先度レコードの作成 149

り

リクエストの詳細テンプレート

運用規則を実装するために作成 170

履歴タブ

アグリーメント 395

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あいうえおかきくけこさしすせそたちつてとなにぬ
ねのはひふへほまみむめもやゆよらりるれろわをん

る

ルックアップの使用 303

ルックアップフィルタ

概要 188

削除 194

作成 190

作成時の考慮事項 188

デフォルトのフィルタ条件 198

編集 193

例 194

れ

レポート

設定 37

ろ

ローカライズ、BMC Remedyforce 312

ローカライズ、CI Explorer 320

ローカライズ、UI マッピング 317

ローカライズ、エラーメッセージ 321

ローカライズ、オブジェクトラベル 323

ローカライズ、カスタムラベル 322

ローカライズ、クイックビュー 320

ローカライズ、サイドバー 320

ローカライズ、セルフサービス 323

ローカライズ、廃止されたラベル 314

ローカライズ、フィールドラベル 321

ローカライズ、フォーム 318

ローカライズ、補足情報 319

ローカライズ、翻訳言語の追加 314

ローカライズ、翻訳ファイルのインポート 325

ローカライズ、翻訳ファイルのエクスポート 324

ログオン

BMC Remedyforce モバイル

アプリケーション 491

わ

ワークフローの設定 215

割り当て

ユーザーアカウントへのライセンスの

割り当て 111

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
あ い う え お か き く け こ さ し す せ そ た ち つ て と な に ぬ
ね の は ひ ふ へ ほ ま み む め も や ゆ よ ら り る れ ろ わ を ん

サードパーティ製品の使用条件

BMC Software 製品に適用される BMC Software, Inc. のライセンス契約の規定に従い、BMC Software 製品に付属するサードパーティ製品には、次の条件が適用されます。

Ext JS 商用ソフトウェアライセンス契約 バージョン 1.4

本文書は、ソースおよびオブジェクトの両方のコード形式の EXT JAVASCRIPT ソフトウェア（「ソフトウェア」）、ならびにすべての関連する構成要素に関連して、EXT JS, INC.（「当社」、「弊社」）と、以降に記載されたライセンスを行使する使用者または使用者の代理となる組織（「ユーザー」）との間で締結される、形式法的な効力を持つ契約書（「ライセンス契約」）です。本ソフトウェアをダウンロード、インストール、コピー、またはその他の方法で使用するにより、ユーザーは以降に記載された契約条件に同意したものとします。本ライセンス契約のいずれかの条項または条件に同意しない場合は、本ソフトウェアまたはその一部をダウンロード、コピー、インストール、またはその他の方法で使用しないでください。本ソフトウェアは、米国著作権法および国際的な著作権法、ならびに知的財産に関するその他の法律および条約によって保護されています。本ソフトウェアは、使用を許諾するものであり、販売されるものではありません。

本ソフトウェア契約では、本ソフトウェアとその構成要素に関して、ユーザーの権利を規定するものです。

当社、Ext JS, Inc. は、ユーザーに対して、条項 1 (a)、1 (b)、1 (c)、1 (d) のいずれか該当するもの、および本ライセンス契約の条件のみに従い、本ソフトウェアに対する非排他的で譲渡不可なライセンスを付与します。

1. 所有権、ライセンスの付与

本文書はライセンス契約であり、販売契約ではありません。当社は、本ソフトウェアが本来持つ、または本ソフトウェアに関連する、すべての著作権、特許権、すべての登録および非登録商標（サービスマークを含む）、機密情報（企業秘密および技術情報を含む）、および本契約によって明示的に付与されるものを除くすべての権利を含み、これらに限定されない、すべての知的所有権を保有します。

a. 開発者ライセンス：

商用開発者ライセンスに必要とされる料金の支払い、および本ライセンス契約の条件に従い、当社はユーザーに対して、次に定める取り消し可能で譲渡不可の非排他的なライセンスを付与します。

- (i) ユーザーが属する組織内の 1 人の開発者は、その開発者が独占的に使用する任意のワークステーションに本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。
- (ii) ユーザーは、以下の条項 3 および 4 に従い、本ソフトウェアの配布のみに関連して、無制限のサーバー上の無制限のドメインおよびサブドメインと連結して、本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。本契約で明示的に規定されている場合を除き、本ライセンスをサブライセンスすることはできません。

b. チームライセンス：

商用開発者ライセンスに必要とされる料金の支払い、および本ライセンス契約の条件に従い、当社はユーザーに対して、次に定める取り消し可能で譲渡不可の非排他的なライセンスを付与します。

- (i) ユーザーが属する組織内の 5 人までの開発者は、それらの開発者が独占的に使用する任意のワークステーションに本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。
- (ii) ユーザーは、以下の条項 3 および 4 に従い、本ソフトウェアの配布のみに関連して、無制限のサーバー上の無制限のドメインおよびサブドメインと連結して、本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。本契約で明示的に規定されている場合を除き、本ライセンスをサブライセンスすることはできません。

c. ワークグループライセンス：

商用開発者ライセンスに必要とされる料金の支払い、および本ライセンス契約の条件に従い、当社はユーザーに対して、次に定める取り消し可能で譲渡不可の非排他的なライセンスを付与します。

- (i) ユーザーが属する組織内の 25 人までの開発者は、それらの開発者が独占的に使用する任意のワークステーションに本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。
- (ii) ユーザーは、以下の条項 3 および 4 に従い、本ソフトウェアの配布のみに関連して、無制限のサーバー上の無制限のドメインおよびサブドメインと連結して、本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。本契約で明示的に規定されている場合を除き、本ライセンスをサブライセンスすることはできません。

d. エンタープライズライセンス：

商用開発者ライセンスに必要とされる料金の支払い、および本ライセンス契約の条件に従い、当社はユーザーに対して、次に定める取り消し可能で譲渡不可の非排他的なライセンスを付与します。

- (i) ユーザーが属する組織内の 100 人までの開発者は、それらの開発者が独占的に使用する任意のワークステーションに本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。
- (ii) ユーザーは、以下の条項 3 および 4 に従い、本ソフトウェアの配布のみに関連して、無制限のサーバー上の無制限のドメインおよびサブドメインと連結して、本ソフトウェアをインストールし、使用することができます。本契約で明示的に規定されている場合を除き、本ライセンスをサブライセンスすることはできません。

2. 許可される使用方法、ソースコード、改変物

当社はユーザーに対し、ユーザーがオリジナルの本ソフトウェアの改変物を作成することを目的としてソースコードを提供します。改変物とは、次のものを指します。

- a) オリジナルの本ソフトウェアまたはユーザーが以前に作成した改変物に含まれるファイルの内容に対し、追加または削除を行ったもの、または
- b) オリジナルの本ソフトウェアまたは以前の改変物の任意の部分を含む、任意の新規ファイル。ユーザーが独自に作成した改変物の一部としての成果物は、ユーザーがすべての権利を保有しますが、本ソフトウェアに関するすべての著作権およびその他の知的所有権は、当社が継続して保有するものとします。

3. 配布

ユーザーは、本契約の条項 4 で定める禁止事項に違反しない限り、ユーザーが本ライセンス契約に従い、本ソフトウェアを使用して開発した任意のアプリケーション、フレームワーク、または要素において、本ソフトウェアを配布することができます。ユーザーは、本ソフトウェアに関連して表示、組み込み、またはその他の方法で適用されている、いかなる著作権、通知、帰属、商標、警告、または免責の声明も、削除したり、曖昧にしたり、妨げたりしてはなりません。

ユーザーは、本契約での許可に従って配布されるものを除き、本ソフトウェアが他の任意のアプリケーションによって再使用されないことを保証する必要があります。たとえば、ユーザーが顧客のサーバーに本ソフトウェアをインストールする場合、その顧客は、ユーザーのアプリケーションから独立して本ソフトウェアを使用することはできません。また、そのように通知を受ける必要があります。

ユーザーは、本ライセンス契約に従ってユーザーが配布した本ソフトウェアについて、Ext JS, INC. に使用料を支払う義務はありません。

4. 禁止する使用方法

ユーザーは、Ext JS, INC. の書面による許可なく、ソフトウェア開発を目的として、ユーザーが所有権を持つ製品の内部に本ソフトウェアまたはその一部を含める方法以外の手段で本ソフトウェアまたは改変物を再配布し、実質的に本ソフトウェアまたは改変物とは異なる機能を持たせることはできません。また、そのような目的で、いかなる第三者にも本ソフトウェアまたは改変物、あるいはその一部の使用を許可してはなりません。ユーザーが、開発ツールキットまたはライブラリとみなされる製品、あるいはエンドユーザーではなくソフトウェア開発者による使用を目的とした製品の一部として、本ソフトウェアまたは改変物を再配布することは、明示的に禁止されています。ユーザーは、ソフトウェア文書のいかなる部分も再配布することはできません。

ユーザーによる次の行為を禁止します。

- a) 本ソフトウェアまたは改変物の任意の部分、あるいは本ソフトウェアに関する知識（またはユーザーが本ソフトウェアを使用した結果として得た情報）を使用して、本ソフトウェアと同じ、または実質的に同じ機能を持つ製品を作成すること。
- b) 本ソフトウェアまたは改変物、あるいはその一部を、譲渡、貸与、賃貸、またはサブライセンスすること。
- c) 本ソフトウェアまたは改変物に含まれるファイルの著作権表示を変更または削除すること。

いかなる事情があっても、ユーザーは、本ソフトウェア（制限なく、そのソースコードを含む）を、本ソフトウェアと同じ、または実質的に同じ機能を含む製品の基盤として、またはそのような製品に関連して使用することはできません。

5. 契約の終了

ユーザーが本ライセンス契約の条件に従わなかった場合、本ライセンス契約およびユーザーが本ソフトウェアならびに改変物を使用する権利は、通知なくただちに終了します。契約の終了に伴い、ユーザーは、すべての付属する文書を含め、本ソフトウェアまたは改変物の使用をただちに中止し、これらを破棄することに同意するものとします。本ライセンス契約がいかなる形で終了しても、条項 4、5、6、7、8 の規定は引き続き有効とします。

6. 保証の否認

該当する法律によって許可される最大限の範囲において、EXT JS, INC. およびそのサプライヤは、明示的か黙示的にかかわらず、本ソフトウェアに関する商品性、特定の目的に対する適合性、権原および非侵害性を含みこれらに限定されない、すべての保証および条件を否認します。EXT JS, INC. は、本ソフトウェアの動作が中断されないこと、およびエラーがないことを保証せず、ユーザーは、EXT JS, INC. が、そのようにすることを技術的に実行不可能であることを認識するものとします。

7. 責任の制限

該当する法律によって許可される最大限の範囲において、いかなる場合も、EXT JS, INC. またはそのサプライヤは、本ソフトウェアの使用または本ソフトウェアを使用できないことに起因するいかなる特別的、偶発的、間接的、または必然的な損害（制限なく事業利益の喪失、業務の中断、業務にかかわる情報の喪失、またはその他の金銭的法律を含みます）にも責任を負いません。これは、EXT JS, INC. が、そのような損害について通告されていた場合でも適用されます。いかなる場合でも、EXT JS, INC. が本ライセンス契約の規定に従って負う責任全体は、ユーザーが本ソフトウェアに対して支払った実際の金額、または 5 米国ドル (\$5.00) に限定されます。

8. 雑則

本契約によって付与されるライセンスは、本契約の条件に関連してダウンロードまたはインストールされた本ソフトウェアのバージョンのみに適用されます。本ソフトウェアの使用について、ユーザーに付与された以前または後続のライセンスは、そのバージョンの本ソフトウェアのダウンロードまたはインストールに関連して締結された契約の条件に準拠するものとします。

ユーザーは、本ソフトウェアに関して、すべての輸出管理法および規制を含みこれらに限定されない、該当するすべての法律および規制に準拠することに同意するものとします。

本ソフトウェアまたはその改変物の再配布に伴い、ユーザーは、本契約に一致する形で、サポート、保証、損害賠償、またはその他の責任義務の受け入れ、ならびに権利を提供することができます。ただし、そのような義務を受け入れる場合、ユーザーは、当社ではなく、ユーザー自身を代表し、ユーザーの責任のみに基づいて行動することができます。ユーザーは、ユーザーがそのようなサポート、保証、損害賠償、または付加的な責任を受け入れたことに起因する、当社に対するいかなる責任または請求についても、当社に対して補償を行い、当社を保護し、当社が損害を受けないようにすることに同意するものとします。

ユーザーは、当社の顧客として識別されることに同意するものとし、当社が、当社の販促資料または Web サイトにおいて、ユーザーを氏名、商号、商標（該当する場合）で引用すること、およびユーザーの事業について簡潔に説明することに同意するものとします。

ユーザーは、Ext JS, INC. の書面による事前の同意なしに、本ライセンス契約を譲渡することはできません。本ライセンス契約は、Ext JS, INC. の継承者および譲受人の利益に対して、法的な効力を持つものとします。

ユーザーは、本ライセンス契約が完結したものであり、当社の契約を排他的に代表するものであることを認識するものとします。当社または当社の代理による、いかなる口頭または書面による情報も、保証または複契約を生み出すものではなく、どのような形式においても、本ライセンス契約の適用範囲を広げることはありません。また、ユーザーは、そのような口頭または書面による情報を信頼することはできません。

本ライセンス契約の規定に無効なものが存在し、そのような規定が除外されるべきものとみなされる場合でも、本ライセンス契約の残りの規定は引き続き全効力を持ち続け、有効であるものとします。

本ライセンス契約は、各当事者の承認された代表者による筆記の署名によってのみ変更できるものとします。

本契約は、米国カリフォルニア州法に準拠する（同法規に抵触しない）ものとし、すべての当事者は、取り消し不可能な形でカリフォルニア州裁判所の管轄に置かれるものとします。また、本契約に起因する訴訟は、米国カリフォルニア州サンタクララ裁判所の司法管轄区において開始されることに同意するものとします。

本ソフトウェアまたは関連する文書が、米国政府またはその政府機関にライセンス付与される場合、本ソフトウェアまたは関連する文書は、SFAR Section 227.7202 および FAR Section 12.212 に従って、「商用コンピュータソフトウェア」または「商用コンピュータソフトウェア文書」とみなされます。本ソフトウェアまたは関連する文書の、米国政府によるいかなる使用も、本ライセンス契約によってのみ、規定されるものとします。

INFOSOFT GLOBAL (P) LTD. ソフトウェアエンドユーザーライセンス契約 - FusionCharts サイトライセンス

重要：本ソフトウェアエンドユーザーライセンス契約（「EULA」）は、「使用者」（団体または個人、以降「ユーザー」として総称）と INFOSOFT GLOBAL (P) LTD（「INFOSOFT」）およびその本社（INFOSOFT GLOBAL (P) LTD., 17 BANGUR AVENUE, BLOCK D, GB-1, KOLKATA - 700 055, WB, INDIA）との間で締結される法的な効力を持つ契約であり、コンピュータソフトウェアおよび関連するメディアならびに「オンライン」または電子的な文書（「文書」）を含め、本ソフトウェアを使用可能にするライセンスを付与することを目的としたものです。

本ソフトウェアの使用前に、本契約を十分にお読みください。本契約は、本ソフトウェアを使用するライセンスを提供するものであり、保証に関する情報および責任の否認が含まれています。本ソフトウェアをインストールおよび使用することにより、ユーザーは、本ソフトウェアを受領し、本契約の条件によって拘束されることに同意することを確認したものとします。

本 EULA は、本契約において他のソフトウェアが引用または言及されているかどうかにかかわらず、付属書 A で言及されているソフトウェアのみに適用されます。

1. 定義

(a) 「InfoSoft」とは、INFOSOFT GLOBAL (P) LTD.、および該当する場合は、そのライセンサーを指します。

(b) 「ソフトウェア」または「FusionCharts ソフトウェア」とは、付属書 A で言及されているソフトウェアプログラムのみを指します。

(c) 「文書」とは、InfoSoft が FusionCharts ソフトウェア用に提供するすべてのエンドユーザー向け文書および開発者向け文書を指し、後続の改訂版および更新版を含みます。

(d) 「マイナーバージョンアップグレード」とは、現行バージョンの FusionCharts ソフトウェアに対するアップグレードを指し、小数点の右側のバージョン番号によって示されます（バージョン 3.1 からバージョン 3.2 など）。

(e)「メジャーバージョンアップグレード」とは、新規バージョンの FusionCharts ソフトウェアへのアップグレードを指し、小数点の左側のバージョン番号によって示されます（バージョン 3.0 からバージョン 4.0 など）。

(f)「トライアル版」とは、本ソフトウェアの検討および評価のみを目的とした使用として識別されるバージョンを指します。

(g)「商用 Web サイトまたはアプリケーション」とは、ユーザーがユーザー自身またはユーザーのクライアントのために InfoSoft ソフトウェアを組み込んで開発した、ユーザーの企業に属する Web サイトまたは Web アプリケーション、あるいは企業イントラネットの任意の場所に配置されたアプリケーションまたは企業による使用を目的としたアプリケーションを指します。

(h)「SaaS アプリケーション」とは、InfoSoft ソフトウェアを組み込んでユーザーが開発した Web アプリケーションで、Web 経由でユーザーの顧客に配布し、任意の期間ごとに繰り返し加入料金を課金するものを指します。

(i)「パッケージ化されたソフトウェア製品」とは、ユーザーが構築した単一のアプリケーションまたはアプリケーションのスイートで、多数の顧客、事業体、または消費者によって使用されるものを指します。

(j)「名称を持つ物理的な場所」とは、ユーザーの会社が所有する単一の建築物を指します。

(k)「ドメイン」とは、インターネットの階層的なドメイン名システムの最上位に位置するトップレベルドメインを指し、www.domain.com などが該当します。

(l)「サブドメイン」とは、より上位のドメインの一部であるドメインを指します。たとえば、a.domain.com および b.domain.com は、2 つの異なるサブドメインであり、a1.a.domain.com および a2.a1.domain.com の場合も同様です。

(m)「知的所有権」とは、特許権、商標、サービスマーク、登録意匠、またはこれらの応用物、著作権、意匠権、データベースの権利、およびその他のあらゆる工業的または知的所有権を指します。

(n)「機密情報」とは、本契約に関連して、いずれかの当事者が他方の当事者に開示するすべてのビジネス情報のうち、機密情報として記されたあるいは指定された情報、またはその情報の性質あるいはその情報が開示された状況を考慮すると、機密情報と考えることが妥当であると判断すべき情報を指します。前述の普遍性に限定されることなく、機密情報には、各当事者の独占的なソフトウェア動作およびコンピュータ動作のデータならびに詳細が含まれるものとします。

2. トライアル版

(a) ソフトウェアのトライアル版には、各チャートの最上部に、評価メッセージが含まれる場合があります。また、InfoSoft および FusionCharts の Web サイトへのリンクが含まれる場合もあります。

(b) ユーザーは、本ソフトウェアのトライアル版のメッセージを、削除、曖昧化、または変更しないことに同意するものとします。

(c) ユーザーは、本ソフトウェアの変更されていないトライアル版を無償で使用することができます。

(d) ユーザーは、本ソフトウェアの変更されていないトライアル版を、課金しないことを条件として、再配布することができます。

(e) チャートにメッセージを表示させたくない場合、または有償の製品に本ソフトウェア（またはその一部）を組み込む場合は、本ソフトウェアを使用するために、商用ライセンスを購入する必要があります。詳細は、Web サイト (www.fusioncharts.com/buy) を参照してください。

3. ライセンスの付与

(a) 本ソフトウェアの開発者である InfoSoft は、本契約をもって、本契約の条件に従って本ソフトウェアを保有および使用する、譲渡不可で非排他的なライセンスをユーザーに対して付与します。ユーザーは、再販または再配布ではなく、最終使用を目的として本ソフトウェアをライセンス供与することに同意するものとします。

(b) 開発者、フリーランサー、およびプロフェッショナルの各ライセンスの場合、開発者ごとに 1 つのソフトウェアライセンスが必要です。開発者およびフリーランサーライセンスでは、ユーザーが 1 つのドメインおよび 1 つのサブドメインに本ソフトウェアを展開することが承認されます。それ以上のドメインまたはサブドメインに展開する場合は、追加のライセンスが必要です。プロフェッショナルライセンスでは、ユーザーが 5 つのドメインおよび無制限のサブドメインで本ソフトウェアを使用することが承認されます。フリーランサーおよびプロフェッショナルのどちらのライセンスの場合も、FusionCharts ソフトウェアを展開できるのは、1 (g) で黙示的に示される非商用 Web サイトまたはアプリケーションの一部としてのみです。

(c) エンタープライズおよびサイトの各ライセンスでは、1 か所の名称を持つ物理的な場所に配置された任意の人数の開発者が本ソフトウェアを使用することができます。サイトライセンスでは、4 (e) で黙示的に示されていない限り、企業に属する 1 つのドメインにおいて、商用目的で FusionCharts ソフトウェアを展開することができます。エンタープライズライセンスでは、4 (e) で黙示的に示されていない限り、ライセンシーである組織に属する複数のドメインにおいて、FusionCharts ソフトウェアを展開することができます。

(d) エンタープライズおよびサイトの各ライセンスでは、ユーザーのエンドアプリケーションがパッケージ化されたソフトウェア製品としてライセンス供与されない限り、ユーザーのエンドアプリケーションを任意の複数のサーバーまたはマシンに展開することが承認されます。

(e) SaaS モデルで配布される Web アプリケーションで、ライセンシーのエンドユーザーが任意の期間ごとに繰り返し加入料金を課金される場合は、FusionCharts SaaS ライセンスが適用されます。FusionCharts SaaS ライセンスは、初期開発ライセンスと展開ライセンスで構成されています。FusionCharts SaaS 開発ライセンスでは、ソースおよびソースなしのバージョンを含め、特定の SaaS アプリケーションに携わる任意の人数の開発者が、FusionCharts ソフトウェアを使用して開発を行うことが許可されます。展開ライセンスでは、ライセンシー組織が開発した SaaS アプリケーションの課金ユーザー数に基づいた年間使用料を支払うことにより、当該 SaaS アプリケーションに FusionCharts ソフトウェアを展開することが許可されます。

(f) エンドソフトウェア製品と共に FusionCharts ソフトウェアが配布される場合は、OEM ライセンスが適用されます。

4. 制限事項

(a) 単一の開発者ライセンスまたはプロフェッショナルライセンスの場合、2 人の開発者が同じライセンスを共有することはできません。これは、同時に使用していない場合にも適用されます。本ソフトウェアは、各個人の開発者に対してライセンス供与されます。本ライセンスは、当該開発者が、今後これ以上どのような手段によっても、ユーザー（ライセンシー組織）と関わりを持たない場合に限り、ユーザーが雇用する別の開発者に再割り当てすることができます。

(b) 本ソフトウェアのフリーランサーおよびプロフェッショナルライセンスは、商用 Web サイトまたはアプリケーションへの展開を目的として使用することはできません。

(c) エンドアプリケーションが、ホストされているアプリケーションで、エンドユーザーに加入料金を課金する形態のものである場合は、FusionCharts SaaS ライセンスが適用されます。

(d) 任意の商用または無償製品の一部として FusionCharts ソフトウェアを複数のエンドユーザーに再配布する場合は、FusionCharts の OEM ライセンスが必要です。また、OEM ライセンスでは、FusionCharts ソフトウェアの機能と同様の実際の機能または認知されている機能を持つ最終製品において、FusionCharts ソフトウェアを使用することを禁止しています。

(e) ユーザーは、いかなる者に対しても、本ソフトウェアを販売、賃貸、割り当て、譲渡、サブライセンス、流布、翻訳、複製、再生産、またはコピー（あるいは、これらの行為を許可）してはなりません。また、これらの行為に関する情報についても同様に禁止します。

(f) ユーザーは、改変、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、またはその他の手段によって、本ソフトウェアからソースコードを取得する試みを行ってはなりません。

(g) ユーザーは、本ソフトウェア製品を他のユーザーに譲渡してはなりません。

5. ソースコード

エンタープライズライセンスの一部としてソースコードに対するライセンスを購入している場合、ユーザーは、提供されるライセンスされたソースコードに対し、この条項で定める条件に従って改変、改善、派生物の生成、および拡張を行うことができます。

ユーザーは、明示的か黙示的かを問わず、そのような改変、改善、派生物の生成、および拡張に対するいかなる権利、権原、利益、またはライセンスも、第三者に対して付与しないものとします。ただし、ユーザーは、本契約で定める条件に従い、そのような改変、改善、派生物の生成、および拡張を使用する権利を有するものとします。ユーザーは、本契約を締結することによって、ライセンスされたソースコードに対するそのような改変、改善、派生物の生成、および拡張に伴うすべての権利、権原、および利益を、InfoSoft に与えるものとします。

(a) ユーザーは、FusionCharts のソースコード、またはそのいかなる改変、改善、派生物の生成、および拡張も、ソースコードの形式で配布することはできません。

(b) 当該ソフトウェアおよび関連するファイルに含まれるソースコードは、教育およびトラブルシューティングのみを目的として、登録された開発者に提供されます。いかなる事情があっても、ソースコードのいかなる部分も、FusionCharts による明示的な事前の書面による同意なしに、配布、開示、またはその他の方法により、第三者が使用できる状態にはなりません。

(c) いかなる事情があっても、FusionCharts 製品と同じ、または実質的に同じ機能を持つ製品を作成する基盤として、ソースコードの全部または一部を使用することはできません。ユーザーは、FusionCharts が単独で有する独自のソフトウェアまたはその改変、改善、派生物の生成、および拡張の開発、販売、譲渡、ライセンス、または使用を制限するいかなる行為、または他者によるそのような行動を補助あるいは何らかの方法で助長する行為を行わないものとします。

(d) ユーザーは、本ソフトウェアに表示または含まれるいかなる著作権、企業秘密、所有権、機密性、またはその他の通知の全部あるいは一部も、FusionCharts による明示的な事前の書面による同意なしに、改変または削除しないものとします。

(e) ユーザーが、ユーザーの組織において、ソースコードを含むいずれかのライセンスを購入した場合、ユーザーの組織における同じ製品のすべてのライセンスは、ソースコードと共に購入しなければなりません。

ユーザーは、ソースコードが現状有姿でライセンスされ、INFOSOFT がソースコードに対する一切の技術サポートを提供しないことを理解し、認識するものとします。

6. アカデミックライセンスの適格性

InfoSoft は、一定の条件を満たす教育機関または組織、および適格と認められるアカデミックエンドユーザーに対し、教育的指導を目的とした、InfoSoft 製品の教育用ライセンスを購入する資格を提供します。InfoSoft 製品の教育用バージョンは、いかなる商用目的にも使用することはできません。プログラムおよび価格は、予告なく変更される場合があります。適格性の条件について、またはアカデミックライセンスの適格性についてその他の質問がある場合は、当社までお問い合わせください。連絡先は、sales@fusioncharts.com です。

7. 著作権

本ソフトウェア（本ソフトウェアに組み込まれた任意の画像、写真、アニメーション、動画、音声、音楽、テキスト、および「アブレット」を含み、これらに限定されません）およびこれに伴う印刷物に関するすべての権原および著作権は、InfoSoft またはそのサブライヤが所有しています。本ソフトウェアは、米国著作権法および国際協定の規定により保護されています。すべての権利は、全世界において保持されるものとします。ユーザーは、他の著作権で保護された構成要素と同様に、本ソフトウェアを取り扱う必要があります。ただし、本ライセンス契約で許可された部数に加え、バックアップまたはアーカイブのみを目的として、本ソフトウェアのコピーを 1 部作成することができます。付随する印刷物のいかなる部分も、その手段を問わず、InfoSoft による明示的な事前の書面による同意なしに、再生産、伝達、複写、または検索システムへの格納を行ったり、他の言語への翻訳を行ったりしてはなりません。

本ソフトウェアは、米国著作権法および著作権に関する国際的な条約、ならびに知的財産に関するその他の法律および条約によって保護されています。本ソフトウェアは、使用を許諾するものであり、販売されるものではありません。本ソフトウェアの権原は、いかなる場合でも InfoSoft が保有します。

INFOSOFT は、一般的、直接的、特別的、偶発的、および間接的な損害を含め、本契約または本ソフトウェアの使用に起因するいかなる種類の損害に対しても、一切の責任を負いません。

----- 付属書 -----

付属書 A：ソフトウェア製品の種類

すべてのプロジェクトファイル、SWF ファイル、および関連する文書、サンプルコード、ならびにデモアプリケーションを含む、ソースまたはオブジェクト形式の FusionCharts v3 サイトライセンス。

付属書 B：アップグレード

本契約の一部として、InfoSoft は、InfoSoft の他の顧客が入手可能な状態になった場合はただちに、ユーザーに対して、追加コストなしで、FusionCharts ソフトウェア v3.x および v4.0 の無償アップグレードを提供します。

付属書 C：サポート

InfoSoft は、次の 2 種類のサポートを提供します。

- セルフサービスサポート：このサポートは、FusionCharts ソフトウェアの Web サイト（www.fusioncharts.com）においてオンラインで使用可能であり、FusionCharts ソフトウェアの使用方法に関する記事、ヒント、および文書が含まれます。このサポートオプションには、当社の Web サイトでホストされている当社のナレッジベース（KB）、コミュニティフォーラム、および文書を通じてアクセス可能であり、24 時間 365 日提供されています。メンテナンスおよびインターネットの停止により、短期間のダウンタイムが発生する場合があります。InfoSoft は、セルフサービスサポートを「現状有姿」で提供し、具体的なアップタイムのレベルまたはいかなる種類の保証も約束しないものとします。

- ライブテクニカルサポート：テクニカルサポートは、電話および電子メールを通じて、InfoSoft のサポートスタッフによって提供されます。ライブテクニカルサポートは、ライセンスの一部として、または一定の期間について追加サポートの加入を購入した結果として、有効なサポート加入期間を持つ InfoSoft の顧客が使用できます。InfoSoft のサポートスタッフは、FusionCharts ソフトウェアのライセンシーにのみサポートを提供し、ライセンシーの顧客には提供しません。InfoSoft は、暦年の昨年までにリリースされた製品のみサポートを行います。また、当社の裁量により、問題の解決に役立てる目的で、最新版の FusionCharts ソフトウェアに対する無償アップグレードを提供する場合があります。InfoSoft のサポートスタッフは、FusionCharts ソフトウェアについてのみサポートを提供し、ライセンシーが FusionCharts ソフトウェアと組み合わせて使用する技術または製品に、サポートの範囲が拡大されることはありません。

サポート時間は、IST 10.00am から 6.30pm（IST = +5.30 GMT）までで、月曜日から金曜日までです。ただし、法定休日および会社休業日を除きます。公式のサポート電子メールアドレスは、support@fusioncharts.com です。

サポートを受ける手順は、次のとおりです。

- ユーザーが、技術的な問題の詳細を記述した電子メールを、support@fusioncharts.com 宛てに送信します。
- サポートシステムが、ユーザーのチケットに固有の ID を割り当てます。ユーザーは、この ID を使用して、チケットを参照します。
- チケットが InfoSoft のサポートスタッフによって検討および分析され、問題の性質に基づいて、より詳細な情報が要求されます。
- 次に、InfoSoft のサポートスタッフは、サポートスタッフによる問題の認識に基づいて、ユーザーに回答します。この回答が十分でない場合、ユーザーは、問題の詳細を追加して、スタッフに返すことができます。
- InfoSoft のサポートスタッフは、そのチケットが何らかのコーディングを伴う複雑な性質を持つもの、またはバグフィックスを伴うものと判断した場合、サポートスタッフは、そのチケットを InfoSoft の開発チームにエスカレートし、解決策を求めます。
- InfoSoft の開発チームがサポートスタッフと協力し、最終的な回答およびユーザーの問題解決の支援を行います。
- 質問が未解決のまま残されている場合、または回答の品質あるいは時間に満足できない場合は、cto@fusioncharts.com に電子メールを送信して、さらなる改善を求めることができます。

InfoSoft は、本契約の下で結果について保証することはありませんが、その義務を果たす試みに対して、合理的な努力を行うことに同意します。InfoSoft は、本契約で言及されているあらゆるサービスの遂行または提供の遅延を原因とするいかなる損害に対しても、一切の責任を負いません。サポートへの加入は、ライセンシー企業の買収または売却が行われた場合を除き、譲渡不可能です。



444760

