

BMC Remedyforce 20.14.01

アップグレードガイド



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。

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コンピュータソフトウェアに対するアメリカ合衆国 政府の制限付き権利。UNPUBLISHED – RIGHTS RESERVED UNDER THE COPYRIGHT LAWS OF THE UNITED STATES.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 20.14.01 へのアップグレード	5
	アップグレードパスとオプション.....	6
	アップグレードされないアイテム.....	7
	電子メールの本文の [インシデント] フォームの [説明] フィールドへのマッピング.....	7
	管理パッケージのインストール.....	8
	アップグレード後の手順.....	10
	Salesforce ユーザーインターフェイスの設定.....	11
	権限セットのユーザーへの割り当て.....	12
2 章	BMC Remedyforce 20.13.02 からのアップグレード後の設定	13
	タブの可視性とページレイアウトの設定.....	14
	[Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセシビリティの設定.....	15
	基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加.....	16
	Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定.....	17
	新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定.....	19
3 章	BMC Remedyforce 20.13.01 からのアップグレード後の設定	37
	Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定.....	38
	[サービスデスククライアント] プロファイルのフィールドレベルでのセキュリティの有効化.....	40
	電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストの更新.....	41
	ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルの変更.....	42
	バージョン 20.13.02 の新機能の有効化.....	43
	マニフェストについて.....	44
	ナレッジ記事の作成ボタンの追加.....	44
	ナレッジ記事への CI のリンクボタンを、リンク済みサービスと CI の関連リストに追加する.....	44
	現在日時ではなく [開始日] フィールドを使用した期限日の再計算.....	45
	既存のタスクのインシデント、変更リクエスト、リリース、問題へのリンクの有効化.....	45
	レコードに関連付けられた複数のメモをユーザーが表示できるようにする... ..	46
	Salesforce のページレイアウトのリストビューへの数式フィールドの追加....	46
	Salesforce のページレイアウトへの [VIP] チェックボックスの追加.....	47
	セルフサービスユーザーによるチケットおよびサービスリクエストのコピーの許可.....	48
	ロングテキストタイプのフィールドの使用.....	48

セルフサービスのインシデントの期限日の表示の有効化.....	48
セルフサービスのクイックリンクについて.....	49
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の有効化 ...	49
リスナの電子メールアドレスが CC フィールドに含まれる場合の電子メール メッセージからのインシデントの作成を許可	49
電子メールメッセージの本文へのテキストの追加.....	49
新規作成したユーザーへの通知.....	50
電子メールテンプレートのプレビュー.....	50
インシデントの作成を中止するキーワードの設定.....	50
アンケートの構成.....	51
アドレスタイプピックリストでの Pv4 のフィールドラベルの変更	51
[サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスの [ユーザー] ページレイアウトへの追加	52
適切なオンラインヘルプの使用.....	52
4 章 アップグレード問題のトラブルシューティング	53
5 章 BMC Remedyforce 20.14.01 の新機能の有効化	55
Remedyforce コンソールの有効化.....	56
[アクション] メニューおよび [エージェントツール] メニューの新しいオブシ ョンの設定	58
ナレッジ記事のページへの [チェックアウト] ボタンの追加.....	60
[ブロードキャスト] フォームへの [完了カテゴリ] フィールドの追加.....	61
カテゴリツリーのカテゴリへのツールチップの追加.....	61
[ユーザー] ページへの [BMC Remedyforce 管理者] チェックボックスの追加 ...	62
CMDB 2.0 へのアップグレード	62
CMDB 1.0 と 2.0 の機能の比較	63
CMDB 2.0 アップグレードプロセスの概要	65
CMDB 2.0 にアップグレードするための準備	72
CMDB アップグレードオプションを使用した CMDB 2.0 へのアップグレード...	73
移行後のデータの確認.....	76
アップグレード後の手順.....	77
CMDB 2.0 アップグレードプロセスのトラブルシューティング	79
Service Cloud Console での BMC Remedyforce の設定.....	82
索引	87

1 章 BMC Remedyforce 20.14.01 へのアップグレード

このドキュメントでは、バージョン 20.13.02 または 20.13.01 から BMC Remedyforce 20.14.01 へのアップグレードの手順を説明します。

注意

20.13.01 より前のバージョンから BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードするには、BMC サポートにお問い合わせください。

次のトピックについて説明します。

- アップグレードパスとオプション (6 ページ)
- アップグレードされないアイテム (7 ページ)
- 電子メールの本文の [インシデント] フォームの [説明] フィールドへのマッピング (7 ページ)
- 管理パッケージのインストール (8 ページ)
- アップグレード後の手順 (10 ページ)
- Salesforce ユーザーインターフェイスの設定 (11 ページ)
- 権限セットのユーザーへの割り当て (12 ページ)

アップグレードパスとオプション

以前のリリースでは、BMC Remedyforce の新しいリリースにアップグレードするために、管理パッケージを手動でインストールする必要がありました。20.14.01 以降では、BMC Remedyforce のメジャーリリースをサンドボックス組織およびプロダクション組織にプッシュすることを選択できます。このプッシュアップグレードは、Salesforce がプラットフォームの更新を組織にプッシュする方法と似ています。

注意

バージョン 20.14.01 へのプッシュアップグレードは、バージョン 20.13.02.015 およびそのパッチがインストールされているサンドボックス組織およびプロダクション組織のみに対してサポートされます。

次の表では、BMC Remedyforce 20.14.01 へアップグレードする元のバージョンに基づくアップグレードオプションについて説明します。

アップグレード元のバージョン	アップグレードオプション	詳細
20.13.02	プッシュアップグレード	BMC Remedyforce パッケージをサンドボックス組織またはプロダクション組織にプッシュするには、BMC サポートに問い合わせてください。
	管理パッケージをインストールする	Salesforce AppExchange で使用可能な BMC Remedyforce 20.14.01 の管理パッケージをインストールします。詳細は、「管理パッケージのインストール」(8 ページ) を参照してください。 メモ: パッケージのインストール中に、目的のプロファイルへの正しいアクセスレベルを割り当てる必要があります。その他の場合は、プロファイルを手動で更新する必要があります。
20.13.01	管理パッケージをインストールする	Salesforce AppExchange で使用可能な BMC Remedyforce 20.14.01 の管理パッケージをインストールします。詳細は、「管理パッケージのインストール」(8 ページ) を参照してください。 メモ: パッケージのインストール中に、目的のプロファイルへの正しいアクセスレベルを割り当てる必要があります。その他の場合は、プロファイルを手動で更新する必要があります。
20.13.01 より前のバージョン	BMC サポートに問い合わせる	適用外

重要

BMC Remedyforce 20.14.01 が組織にプッシュされた後、または管理パッケージを手動でインストールした後で、目的のアップグレード後の手順を実行する必要があります。詳細は、「アップグレード後の手順」(10 ページ) を参照してください。

アップグレードに含まれないアイテムについての詳細は、「アップグレードされないアイテム」(7 ページ) を参照してください。

アップグレードされないアイテム

BMC Remedyforce20.14.01 にアップグレードする場合、アップグレードへの次の例外に注意してください。

- 次のラベルはアップグレードされません。
 - Force.com アプリケーションメニューのアプリケーションラベル
 - ダッシュボードフォルダおよびダッシュボードの名前
 - レポートフォルダの名前
- 通知ワークフロー用の HTML およびテキストの電子メールテンプレートはアップグレードされません。試用パッケージに新しいパッケージをインストールしても、Salesforce.com 組織では新しいパッケージの電子メールテンプレートに更新されません。

注意

既存の電子メールテンプレートに対して行った変更が上書きされないように、これらのアップグレードは実行されません。

- 次のオブジェクトに関する事前定義済みのシステムデータが存在し、そのデータを更新していた場合、これらのオブジェクトは更新されません。
 - カテゴリ
 - ステータス
 - アクション
 - インパクト
 - 緊急度
 - 優先度

システム構成時には、これらのレコードがスキップされます。

電子メールの本文の [インシデント] フォームの [説明] フィールドへのマッピング

電子メールメッセージからインシデントを作成するように設定した場合、電子メールの本文は常にインシデントの [説明] フィールドに保存されます。このマッピングを保持するには、アップグレードの *前* に次の手順を実行する必要があります。

▶ 電子メールの本文を [インシデント] フォームの [説明] フィールドにマッピングするには

- 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 [インシデント - 電子メールの設定] をクリックします。

- 3 [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、次のアクションを実行します。
 - a [区切り記号] ドロップダウンリストから、適切な区切り記号を選択します。
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「番号の記号 (#)」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「番号の記号 (#)」で囲む必要があります。
 - b [インシデント] ドロップダウンリストから、[説明] を選択します。
 - c [電子メールの内容] ドロップダウンリストから、[本文] を選択します。
 - d (オプション) 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行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際、件名行と本文でキーワードが検索されます。キーワードが見つからない場合、電子メールメッセージの件名または本文の内容ではなく、マッピングされたフィールドにコピーされます。
 - e マッピングを追加するには、[追加] ⊕ をクリックします。
- 4 [保存] をクリックします。

管理パッケージのインストール

バージョン 20.14.01 にアップグレードするには、Salesforce AppExchange で使用できる BMC Remedyforce 20.14.01 の管理パッケージをインストールします。

重要

BMC Remedyforce 20.14.01 管理パッケージをインストールする前に、BMC は「アップグレードされないアイテム」(7 ページ) をお読みになることをお勧めします。電子メールメッセージからインシデントを作成するように設定した場合、マッピングが正しく設定されていることを確認してください。詳細は、「電子メールの本文の [インシデント] フォームの [説明] フィールドへのマッピング」(7 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 [設定] > [AppExchange Marketplace] の順に選択します。
- 2 [Search AppExchange Apps (AppExchange アプリケーションの検索)] フィールドに **BMC Remedyforce** と入力します。
- 3 次の画像をクリックします。



- 4 **[Get It Now (今すぐ購入)]** をクリックします。
- 5 **[Log in to the AppExchange (AppExchange にログイン)]** をクリックします。
- 6 **[Install in production (プロダクションにインストール)]** または **[Install in sandbox (サンドボックスにインストール)]** をクリックします。
- 7 **[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)]** チェックボックスをオンにして、**[Confirm and Install (確認してインストール)]** をクリックします。
- 8 サンドボックス組織またはプロダクション組織のログオン資格情報を入力します。
- 9 **[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。
- 10 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。
- 11 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、セキュリティレベルを選択し、**[セキュリティ設定の選択]** オプションをクリックします。
- 12 **[セキュリティのカスタマイズ]** セクションで、**[アクセスレベル]** ドロップダウンリストから次のプロファイルを選択します。
 - 「サービスデスクの変更管理者」プロファイルの場合は、**[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、**[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、**[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。

重要

正しいプロファイルのアクセスレベルを選択していない場合、管理パッケージのインストール後に、手動でプロファイルの権限を更新する必要があります。

- 13 **[次へ]** をクリックします。
- 14 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 BMC Remedyforce からの電子メールメッセージです。
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。
管理パッケージのインストール後、権限セットをユーザーに割り当てるか、またはプロファイルの権限を手動で設定する必要があります。詳細は、「アップグレード後の手順」(10 ページ) を参照してください。

アップグレード後の手順

BMC Remedyforce 20.14.01 パッケージがサンドボックス組織またはプロダクション組織にプッシュされた後、または管理パッケージを手動でインストールした後で、目的のアップグレード後の手順を実行する必要があります。アップグレード後の手順は、ユーザーに権限セットを割り当てることを選択したか、目的のプロファイルを更新するかに応じて異なります。

注意

パッケージのインストール時に [アクセスレベル] フィールドで正しいプロファイルのアクセスレベルを選択しなかった場合、目的のプロファイルを手動で更新する必要があります。ただし、正しいプロファイルのアクセスレベルを選択した場合は、Visualforce ページ、Apex クラス、および新しいフィールドおよびオブジェクトに対する権限を設定する必要はありません。

BMC は、20.14.01 が組織にプッシュされるか、インストールされた後に、事前定義済みの権限セットをユーザーに割り当てることをお勧めします。権限セットを割り当てる必要があるのは 1 回のみです。次回メジャーリリースにアップグレードする際は、権限セットが自動的に更新されます。

次の表では、権限セットを割り当てることを選択したか、プロファイルを更新するかに応じて実行する必要のあるアップグレード後の手順について説明します。BMC Remedyforce 20.14.01 パッケージが組織にプッシュされた後、またはパッケージを手動でインストールした後で、これらの手順を実行する必要があります。

表 1-1：（1 / 2 シート）アップグレード後の手順

アップグレード元のバージョン	アップグレード後のオプション	手順
20.13.02 およびこのバージョンのパッチ	権限セットを割り当てる	<ul style="list-style-type: none">■ Salesforce ユーザーインターフェイスの設定 (11 ページ)■ 権限セットのユーザーへの割り当て (12 ページ)■ タブの可視性とページレイアウトの設定 (14 ページ)■ [Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセスIBILITYの設定 (15 ページ)■ (オプション) 基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加 (16 ページ)■ BMC Remedyforce 20.14.01 の新機能の有効化 (55 ページ)
	プロファイルの権限を更新する	<ul style="list-style-type: none">■ Salesforce ユーザーインターフェイスの設定 (11 ページ)■ タブの可視性とページレイアウトの設定 (14 ページ)■ [Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセスIBILITYの設定 (15 ページ)■ Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定 (17 ページ)■ 新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定 (19 ページ)■ (オプション) 基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加 (16 ページ)■ BMC Remedyforce 20.14.01 の新機能の有効化 (55 ページ) <p>メモ: パッケージのインストール時に正しいプロファイルのアクセスレベルを選択した場合は、「Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定」セクションと「新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定」セクションをスキップできます。</p>

表 1-1: (2 / 2 シート) アップグレード後の手順

アップグレード元のバージョン	アップグレード後のオプション	手順
20.13.01 およびこのバージョンのパッチ	権限セットを割り当てる	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salesforce ユーザーインターフェイスの設定 (11 ページ) ■ 電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストの更新 (41 ページ) ■ ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルの変更 (42 ページ) ■ タブの可視性とページレイアウトの設定 (14 ページ) ■ (オプション) 基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加 (16 ページ) ■ [Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセシビリティの設定 (15 ページ) ■ バージョン 20.13.02 の新機能の有効化 (43 ページ) ■ BMC Remedyforce 20.14.01 の新機能の有効化 (55 ページ)
	プロファイルの権限を更新する	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salesforce ユーザーインターフェイスの設定 (11 ページ) ■ Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定 (38 ページ) ■ 新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定 (19 ページ) ■ [サービスデスククライアント] プロファイルのフィールドレベルでのセキュリティの有効化 (40 ページ) ■ ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルの変更 (42 ページ) ■ 電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストの更新 (41 ページ) ■ タブの可視性とページレイアウトの設定 (14 ページ) ■ (オプション) 基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加 (16 ページ) ■ [Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセシビリティの設定 (15 ページ) ■ バージョン 20.13.02 の新機能の有効化 (43 ページ) ■ BMC Remedyforce 20.14.01 の新機能の有効化 (55 ページ) <p>メモ: パッケージのインストール時に正しいプロファイルのアクセスレベルを選択した場合は、「Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定」セクションと「新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定」セクションをスキップできます。</p>

Salesforce ユーザーインターフェイスの設定

組織で拡張プロファイルページを表示する設定が有効になっている場合、同じページでプロファイルへのすべての変更を適用できます。

▶ Salesforce ユーザーインターフェイスの設定を行うには

- 1 [設定] > [カスタマイズ] > [ユーザーインターフェイス] の順に選択します。
- 2 [設定] セクションで、[Enable Enhanced Profile User Interface (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)] 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。

権限セットのユーザーへの割り当て

BMC は、パッケージのインストール後、またはパッケージがプロダクション組織またはサンドボックス組織にプッシュされた後で、事前定義済みの権限セットをユーザーに割り当てることをお勧めします。

権限セットについての詳細は、https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=perm_sets_overview.htm&language=en_US を参照してください。

注意

これらの権限セットは新しいページ、クラス、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。

次の表に、ユーザーの役割とその役割に割り当てることができる適切な権限セットを示します。

ユーザーの役割	権限セット
スタッフメンバー	サービスデスクのスタッフ
変更管理者、変更イニシエータ、変更コーディネータ	サービスデスク変更管理者
リリースオーナー、リリース管理者、リリース承認者	サービスデスク変更管理者とサービスデスクリリースコーディネータ
セルフサービスクライアント	サービスデスククライアント
BMC Remedyforce で管理タスクを実行できるシステム管理者とスタッフメンバー	Remedyforce 管理者

▶ 権限セットをユーザーに割り当てるには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [権限セット] の順に選択します。
- 2 ユーザーに割り当てる権限を選択します。
- 3 [割り当ての管理] をクリックします。
- 4 [割り当ての追加] をクリックします。
- 5 権限セットを割り当てるユーザーを選択します。
- 6 [割り当て] をクリックします。

章 2 BMC Remedyforce 20.13.02 からのアップグレード後の設定

このセクションでは、バージョン 20.13.02 から 20.14.01 にアップグレードする場合に使用するアップグレード後の手順について説明します。このセクションで説明する手順を実行する前に、組織に 20.14.01 の管理パッケージをインストールするか、サンドボックス組織またはプロダクション組織にパッケージをプッシュします。

次のトピックについて説明します。

- タブの可視性とページレイアウトの設定 (14 ページ)
- [Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセシビリティの設定 (15 ページ)
- 基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加 (16 ページ)
- Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定 (17 ページ)
- 新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定 (19 ページ)

タブの可視性とページレイアウトの設定

Remedyforce コンソールを使用する場合、BMC Remedyforce タブの可視性を設定する必要があります。また、目的のプロファイルに正しいページレイアウトを割り当てます。

ユーザーに権限セットを割り当てるか、またはプロファイルの権限を更新する場合、タブの可視性を設定し、Remedyforce コンソールを使用するページレイアウトを割り当てする必要があります。

Salesforce 組織で拡張プロファイルビューが有効になっていることを確認します。詳細は、「Salesforce ユーザーインターフェイスの設定」(11 ページ) を参照してください。

▶ タブの可視性とページレイアウトを設定するには

- 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 [プロファイル名] カラムで [サービスデスクのスタッフ] プロファイルをクリックします。
- 3 [Object Settings (オブジェクトの設定)] をクリックします。
- 4 次の表示に示すタブ (たとえば、[インシデント]) のいずれかのオブジェクトをクリックします。
- 5 [編集] をクリックします。
- 6 [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

- 7 [**<Object Name>: Record Types and Page Layouts Assignments** (<オブジェクト名>: レコードタイプとページレイアウトの割り当て)] セクションで、次の表に示すように、選択したオブジェクトの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

- 8 [保存] をクリックします。
- 9 [Object Settings (オブジェクトの設定)] をクリックします。
- 10 プロファイル内のすべてのタブまたはオブジェクトに対して手順 4 ～手順 9 を繰り返します。
- 11 次のプロファイルについて、手順 2 ～手順 10 を繰り返します。
- 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
 - 管理パッケージをインストールしたときに、サービスデスク変更管理者およびサービスデスクスタッフのアクセスレベルを設定したプロファイル。

[Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセシビリティの設定

スタッフメンバーに管理権限を付与するには、Remedyforce 管理者権限セットをユーザーに割り当てて、[ユーザー] ページで **[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。20.14.01 にアップグレードした後で、**[Remedyforce 管理者]** チェックボックスのフィールドアクセシビリティを設定し、フィールドを [ユーザー] ページレイアウトに追加する必要があります。

このフィールドに対する権限は、権限セットを割り当てても更新されません。したがって、システム管理者プロファイルに対するこのフィールドのフィールドアクセシビリティを手動で設定する必要があります。

▶ [Remedyforce 管理者] フィールドのフィールドアクセシビリティを設定するには

- 1 [設定] > [セキュリティコントロール] > [Field Accessibility (フィールドアクセシビリティ)] の順に選択します。
- 2 [Field Accessibility (フィールドアクセシビリティ)] ページで、[ユーザー] をクリックします。

- 3 [View by Fields (フィールドごとに表示)] をクリックします。
 - 4 [フィールド] ドロップダウンリストから、[Remedyforce 管理者] を選択します。
 - 5 [フィールドへのアクセス] カラムで、システム管理者に対して、[非表示] をクリックします。
 - 6 [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て、[保存] をクリックします。
- ここで、[ユーザー] ページの [Remedyforce 管理者] フィールドを設定する必要があります。詳細は、「[ユーザー] ページへの [BMC Remedyforce 管理者] チェックボックスの追加」(62 ページ) を参照してください。

基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドへの値の追加

BMC Atrium Configuration Management Database (BMC Atrium CMDB) からデータをインポートする場合、[タイプ] フィールドに追加された新しいオプションを追加する必要があります。BMC Atrium CMDB からデータをインポートしない場合、このセクションをスキップできます。

[タイプ] フィールドに追加された値は、権限セットを割り当てても追加されません。したがって、手動で値を [タイプ] フィールドに追加する必要があります。

▶ **基本関係オブジェクトの [タイプ] フィールドに値を追加するには**

- 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 [基本関係] をクリックします。
- 3 [カスタムフィールドと関係] セクションで、[フィールドラベル] カラムの [タイプ] をクリックします。
- 4 [タイプ] ページの [ピックリストの値] セクションで、[新規] をクリックします。
- 5 テキストボックスに次の値を入力し、[保存] をクリックします。

アカウントオンシステム	ホストされたアクセスポイント	コレクションの LNS
アプリケーションシステム	ホストされたサービス	提供の測度
サービス		
基本関係	ホストされたシステムコンポーネント	コレクションのセグメント
契約コンポーネント	IP サブネット	設定
要素の場所	セグメント	
系譜	コレクションの IP サブネット	

Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定

権限セットのユーザーへの割り当てを計画しない場合、またはパッケージのインストール時に **【アクセスレベル】** フィールドに正しいプロファイルを割り当てなかった場合は、Visualforce ページおよびプロファイルの Apex クラスを手動で設定する必要があります。

メジャーリリースの管理パッケージをインストールした後、またはパッケージをプッシュした後、プロファイルに割り当てられた権限は更新されません。20.14.01 リリースに対して実行する変更のために、衝動でプロファイルに権限を割り当てる必要があります。

正しいプロファイルアクセスを選択した場合は、このセクションをスキップしてください。

Salesforce 組織で拡張プロファイルビューが有効になっていることを確認します。詳細は、「Salesforce ユーザーインターフェイスの設定」(11 ページ) を参照してください。

▶ Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスを設定するには

- 1 新しい Visualforce ページを有効にするには、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、目的のプロファイルをクリックします。
 - b **【Profile Overview (プロファイルの概要)】** ページで、**【Visualforce Page Access (Visualforce へのアクセス)】** をクリックします。
 - c **【Visualforce Page Access (Visualforce へのアクセス)】** 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】** リストから、次の表に示すように、目的のページを選択します。

ページ	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	サービスデスク変更管理者	システム管理者
BMCServiceDesk.AdminCMDBUpgradeSetting				+
BMCServiceDesk.AdminLookupFilterPage				+
BMCServiceDesk.AdminRFConsoleLayout				+
BMCServiceDesk.ChangeConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.CMDB2Upgrade_AutoAttrCreate				+
BMCServiceDesk.CMDBJsonGenerator	+	+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleChangeDetail		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleChangeRelatedList		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleProblemDetail		+	+	+

ページ	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	サービス デスク 変更管理者	システム 管理者
BMCServiceDesk.ConsoleProblemRelatedList		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleReleaseDetail		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleReleaseRelatedList		+	+	+
BMCServiceDesk.KM_ActionToolBar		+	+	+
BMCServiceDesk.KM_CheckInOptions		+	+	+
BMCServiceDesk.NoAccessErrorPage	+	+	+	+
BMCServiceDesk.PermissionSetSelector		+	+	+
BMCServiceDesk.ProblemConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.ReleaseConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.RemedyforceConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.SearchAndLink	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SS_KAPrintPreviewPDF	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SSEditThemePage				+
BMCServiceDesk.StaffAttachment		+	+	+
BMCServiceDesk.TabErrorPage	+	+	+	+

- e 選択したページを [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。
- 2 新しい Apex クラスを有効にするには、次のアクションを実行します。
- a [Profile Overview (プロファイルの概要)] をクリックします。
または、[設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択し、目的のプロファイルをクリックします。
 - b [Profile Overview (プロファイルの概要)] ページで、[Apex Class Access (Apex クラスへのアクセス)] をクリックします。
 - c [Apex Class Access (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。
 - d [使用可能な Apex クラス] リストから、次の表に示すように、選択したプロファイルの目的のページを選択します。

クラス	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	サービス デスク 変更管理者	システム 管理者
BMCServiceDesk.AdminRFConsoleLayoutController		+	+	+
BMCServiceDesk.checkInOptionController		+	+	+
BMCServiceDesk.CIRelCountUpdateBatch				+
BMCServiceDesk.CMDB_Cleanup				+
BMCServiceDesk.CMDB_CustomizationInfo				+

クラス	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	サービス デスク 変更管理者	システム 管理者
BMCServiceDesk.CMDB_CustomizationScanner				+
BMCServiceDesk.CMDB_ScannerBatchJob				+
BMCServiceDesk.CMDB_ScannerUtil				+
BMCServiceDesk.CMDB2Upgrade_AutoAttrCreate Controller				+
BMCServiceDesk.CMDBJsonGeneratorController	+	+	+	+
BMCServiceDesk.CMDBMigrator				+
BMCServiceDesk.FlattenedCMDBHelper	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SearchAndLinkController	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SelfServiceSettingBean			+	+
BMCServiceDesk.TabsUtilityClass				+

e 選択したクラスを [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。

f [保存] をクリックします。

3 次のプロファイルについて、手順 1 と手順 2 を繰り返します。

- サービスデスクのスタッフ
- サービスデスク変更管理者
- サービスデスククライアント
- システム管理者
- 管理パッケージをインストールしたときに、サービスデスク変更管理者、サービスデスククライアント、およびサービスデスクスタッフのアクセスレベルを設定したプロファイル。

新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定

権限セットをユーザーに割り当てない場合や、パッケージのインストール時に [アクセスレベル] フィールドで正しいプロファイルを割り当てていない場合、これらのフィールドを使用するユーザーのフィールドレベルでのセキュリティを手動で設定する必要があります。また、追加されるオブジェクトに対する権限も割り当てる必要があります。

事前定義済み権限セットをユーザーに割り当てた場合や、パッケージのインストール時に正しいプロファイルのアクセスレベルを選択した場合は、このセクションをスキップしてください。

▶ 新しいフィールドとオブジェクトに対する権限を設定するには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [プロフィール] の順に選択します。
- 2 [サービスデスクのスタッフ] プロファイルをクリックします。
- 3 [Object Settings (オブジェクトの設定)] をクリックし、次のオブジェクトのいずれかをクリックします。
 - 基本関係 (表 2-1)
 - ブロードキャスト (表 2-2)
 - カテゴリ (表 2-3)
 - 変更リクエスト (表 2-4)
 - インシデント (表 2-5)
 - ナレッジ記事 (表 2-6)
 - ルックアップフィルタ (表 2-7)
 - ルックアップフィルタ条件 (表 2-8)
 - 問題 (表 2-9)
 - リリース (表 2-10)
 - SLA マイルストーンタスクのトランザクション (表 2-11)
 - SLA マイルストーンタスクの履歴 (表 2-12)
 - タスク (表 2-13)
 - タスクのサービス目標 (表 2-14)
 - 基本要素 (表 2-15)

注意

CMDB を CMDB 2.0 にアップグレードする場合、[基本要素] オブジェクトのフィールドレベルでのセキュリティを設定します。

- 4 [編集] をクリックします。
- 5 新しいオブジェクトに対して、表 2-1 に示すように、[読み取り]、[作成]、[編集]、[削除]、[View All (すべて表示)]、または [Modify All (すべて変更)] の各チェックボックスをオンにします。
- 6 表 2-1 に示すフィールドに対して、目的のプロファイルの [編集] チェックボックスまたは [読み取り] 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。
- 8 [Object Settings (オブジェクトの設定)] をクリックし、権限を設定する他のオブジェクトを選択します。
- 9 すべてのオブジェクトについて、手順 4 ～手順 8 を繰り返します。

注意

また、新しいオブジェクトに権限を割り当てる必要もあります。

- 10 [サービスデスククライアント]、[サービスデスクの変更管理者]、[システム管理者] のプロファイルに対して手順 1 ～手順 7 を繰り返します。

基本関係

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-1： [基本関係] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク変更管理者	システム管理者
Atrium のインパクトの方向	読み取り	編集	編集	編集
固有 CI 関係 ID	読み取り	編集	編集	編集
固有ターゲット CI ID	読み取り	編集	編集	編集
固有ソース CI ID	読み取り	編集	編集	編集

ブロードキャスト

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-2： [ブロードキャスト] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク変更管理者	システム管理者
完了カテゴリ	読み取り	編集	編集	編集

カテゴリ

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-3： [カテゴリ] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク変更管理者	システム管理者
カテゴリの説明	読み取り	編集	編集	編集

変更リクエスト

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-4：【変更リクエスト】オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
< 空白 >	適用外	編集	編集	編集
変更リクエスト番号 +	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
コンソールの起動	適用外	読み取り	読み取り	読み取り

インシデント

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-5：【インシデント】オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
< 空白 >	適用外	読み取り	読み取り	読み取り

ナレッジ記事

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-6：【ナレッジ記事】オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
元のナレッジ記事	適用外	読み取り	読み取り	編集
チェックアウト済み	適用外	読み取り	読み取り	編集
スタッフ番号で使用	読み取り	読み取り	読み取り	読み取り

ルックアップフィルタ

[ルックアップフィルタ] オブジェクトがバージョン 20.14.01 で追加されました。次の表に、このオブジェクトおよびそのフィールドに割り当てる必要がある必須の権限を示します。

表 2-7: [ルックアップフィルタ] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
新しいオブジェクトの権限	適用外	View All (すべて表示)	View All (すべて表示)	読み取り、作成、編集、削除、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更)
コンソール	適用外	読み取り	読み取り	編集
フィルタ対象	適用外	読み取り	読み取り	編集
フィルタ論理	適用外	読み取り	読み取り	編集
フィルタタイプ	適用外	読み取り	読み取り	編集
無効	適用外	読み取り	読み取り	編集
クエリー条件	適用外	読み取り	読み取り	編集

ルックアップフィルタ条件

[ルックアップフィルタ条件] オブジェクトがバージョン 20.14.01 で追加されました。次の表に、このオブジェクトおよびそのフィールドに割り当てる必要がある必須の権限を示します。

表 2-8: [ルックアップフィルタ条件] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
新しいオブジェクトの権限	適用外	View All (すべて表示)	View All (すべて表示)	読み取り、作成、編集、削除、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更)
データタイプ	適用外	読み取り	読み取り	編集
フィールド名	適用外	読み取り	読み取り	編集
値フィールド	適用外	読み取り	読み取り	編集
ルックアップフィルタ	適用外	読み取り	読み取り	編集
演算子	適用外	読み取り	読み取り	編集
順序インデックス	適用外	読み取り	読み取り	編集
値	適用外	読み取り	読み取り	編集

問題

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-9： [問題] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
< 空白 >	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
コンソールの起動	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
問題番号 +	適用外	読み取り	読み取り	読み取り

リリース

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-10： [リリース] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
< 空白 >	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
コンソールの起動	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
リリース番号 +	適用外	読み取り	読み取り	読み取り

SLA マイルストーンタスクのトランザクション

[SLA マイルストーンタスクのトランザクション] オブジェクトがバージョン 20.14.01 で追加されました。次の表に、このオブジェクトおよびそのフィールドに割り当てる必要がある必須の権限を示します。

表 2-11： [SLA マイルストーンタスクのトランザクション] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
新しいオブジェクトの権限	適用外	読み取り	読み取り、作成、編集、削除	読み取り、作成、編集、削除、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更)
アグリーメント	適用外	編集	編集	編集
CC	適用外	編集	編集	編集
実行時間	適用外	編集	編集	編集
SLA マイルストーン	適用外	編集	編集	編集
SLA マイルストーンアクション	適用外	編集	編集	編集
SLA マイルストーンタイプ	適用外	読み取り	読み取り	読み取り

表 2-11 : [SLA マイルストーンタスクのトランザクション] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
ステータス	適用外	編集	編集	編集
タスク	適用外	編集	編集	編集
タスクのサービス目標	適用外	編集	編集	編集
変更先	適用外	編集	編集	編集
ユーザ参照 ID	適用外	編集	編集	編集

SLA マイルストーンタスクの履歴

[SLA マイルストーンタスクの履歴] オブジェクトがバージョン 20.14.01 で追加されました。次の表に、このオブジェクトおよびそのフィールドに割り当てる必要がある必須の権限を示します。

表 2-12 : [SLA マイルストーンタスクの履歴] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
新しいオブジェクトの権限	適用外	適用外	読み取り、作成、編集、削除	読み取り、作成、編集、削除、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更)
アクションが実行されました	適用外	編集	編集	編集
作成日	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
エラー	適用外	編集	編集	編集
SLA マイルストーン条件	適用外	編集	編集	編集
SLA マイルストーン値	適用外	編集	編集	編集
ステータス	適用外	編集	編集	編集
タスク	適用外	編集	編集	編集
タスクのサービス目標	適用外	編集	編集	編集

タスク

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

表 2-13 : [タスク] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
< 空白 >	適用外	読み取り	読み取り	読み取り

タスクのサービス目標

〔タスクのサービス目標〕オブジェクトがバージョン 20.14.01 で追加されました。次の表に、このオブジェクトおよびそのフィールドに割り当てる必要がある必須の権限を示します。

表 2-14 : 〔タスクのサービス目標〕オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
新しいオブジェクトの権限	適用外	読み取り	読み取り、作成、編集、削除	読み取り、作成、編集、削除、View All (すべて表示)、Modify All (すべて変更)
アグリーメント	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
計時	適用外	編集	編集	編集
計時一時停止の日時	適用外	編集	編集	編集
経過時間	適用外	編集	編集	編集
終了日時	適用外	編集	編集	編集
キャンセル済み	適用外	編集	編集	編集
一時停止した時間	適用外	編集	編集	編集
サービス	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
サービス目標	適用外	編集	編集	編集
サービス目標の期間	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
サービス目標のサポート時間	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
SLA	適用外	編集	編集	編集
開始日時	適用外	編集	編集	編集
ステータス	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
ステータス	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
ターゲット営業日	適用外	編集	編集	編集
目標期間	適用外	編集	編集	編集
目標の終了日時	適用外	編集	編集	編集
目標のタイトル	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
目標タイプ	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
目標タイプ～	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
タスク	適用外	編集	編集	編集
タスク～	適用外	読み取り	読み取り	読み取り
残り時間	適用外	編集	編集	編集
警告時間	適用外	編集	編集	編集

基本要素

次の表に、オブジェクトに追加された新しいフィールドに割り当てる必要がある権限を示します。

注意

CMDB を CMDB 2.0 にアップグレードする場合、[基本要素] オブジェクトのフィールドレベルでのセキュリティを設定します。

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (1 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
アクセスマスク	読み取り	編集	編集	編集
有効な最大転送ユニット	読み取り	編集	編集	編集
アクティビティタイプ	読み取り	編集	編集	編集
アドレス	読み取り	編集	編集	編集
アドレス追加情報	読み取り	編集	編集	編集
アドレスタイプ	読み取り	編集	編集	編集
管理者パスワードステータス	読み取り	編集	編集	編集
エイリアスアドレス	読み取り	編集	編集	編集
分配単位	読み取り	編集	編集	編集
高度	読み取り	編集	編集	編集
アプリケーションのインフラの種類	読み取り	編集	編集	編集
アプリケーションサービスタイプ	読み取り	編集	編集	編集
アプリケーションタイプ	読み取り	編集	編集	編集
作成者	読み取り	編集	編集	編集
自動検出	読み取り	編集	編集	編集
空き容量	読み取り	編集	編集	編集
使用可能な CP	読み取り	編集	編集	編集
使用可能な IFA	読み取り	編集	編集	編集
使用可能な IFC	読み取り	編集	編集	編集
使用可能な IFL	読み取り	編集	編集	編集
空き容量	読み取り	編集	編集	編集
1 分あたりの平均ページ数	読み取り	編集	編集	編集
帯域幅	読み取り	編集	編集	編集
バッテリーインストール済み	読み取り	編集	編集	編集
BIOS の特性	読み取り	編集	編集	編集
ブロックサイズ	読み取り	編集	編集	編集
ブート可能	読み取り	編集	編集	編集
ROM のブートサポート済み	読み取り	編集	編集	編集
ビルド番号	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (2 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
ビルドタイプ	読み取り	編集	編集	編集
ビジネスカテゴリ	読み取り	編集	編集	編集
機能	読み取り	編集	編集	編集
機能リスト	読み取り	編集	編集	編集
容量	読み取り	編集	編集	編集
カードの種類	読み取り	編集	編集	編集
カテゴリ名	読み取り	編集	編集	編集
CFRM 名	読み取り	編集	編集	編集
CFRM サイト名	読み取り	編集	編集	編集
シャーシのブート状態	読み取り	編集	編集	編集
シャーシの種類	読み取り	編集	編集	編集
市区町村	読み取り	編集	編集	編集
クラス	読み取り	読み取り	読み取り	読み取り
クライアントサイト名	読み取り	編集	編集	編集
クラスタイプ	読み取り	編集	編集	編集
CMDB バージョン	読み取り	編集	編集	編集
共通名	読み取り	編集	編集	編集
圧縮方法	読み取り	編集	編集	編集
構成基本番号	読み取り	編集	編集	編集
構成オプション	読み取り	編集	編集	編集
接続の種類	読み取り	編集	編集	編集
接続コレクションタイプ	読み取り	編集	編集	編集
接続ステータス	読み取り	編集	編集	編集
接続タイプ	読み取り	編集	編集	編集
契約 ID	読み取り	編集	編集	編集
契約品目タイプ	読み取り	編集	編集	編集
契約タイプ	読み取り	編集	編集	編集
調整形式	読み取り	編集	編集	編集
コスト	読み取り	編集	編集	編集
コストの説明	読み取り	編集	編集	編集
コストオプション 1	読み取り	編集	編集	編集
コストオプション 2	読み取り	編集	編集	編集
コスト額	読み取り	編集	編集	編集
コスト派生フラグ	読み取り	編集	編集	編集
件数	読み取り	編集	編集	編集
国コード	読み取り	編集	編集	編集
国	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15: [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (3 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
現在の使用リソース	読み取り	編集	編集	編集
データ速度	読み取り	編集	編集	編集
DC サイト名	読み取り	編集	編集	編集
デフォルトのブロックサイズ	読み取り	編集	編集	編集
デバイスのインターフェイス	読み取り	編集	編集	編集
DHCP の使用	読み取り	編集	編集	編集
ディスプレイの種類	読み取り	編集	編集	編集
DNS ホスト名	読み取り	編集	編集	編集
DNS フォレストフラグ	読み取り	編集	編集	編集
ドキュメント日時	読み取り	編集	編集	編集
ドキュメントサイズ	読み取り	編集	編集	編集
ドキュメントステータス	読み取り	編集	編集	編集
ドキュメントタイプ	読み取り	編集	編集	編集
ドメイン	読み取り	編集	編集	編集
ドメインコントローラアドレス	読み取り	編集	編集	編集
ドメインコントローラアドレス タイプ	読み取り	編集	編集	編集
ドメインコントローラ名	読み取り	編集	編集	編集
ドメイン GUID	読み取り	編集	編集	編集
ドメイン名	読み取り	編集	編集	編集
ドメインタイプ	読み取り	編集	編集	編集
ドライブの SCSI ターゲット ID	読み取り	編集	編集	編集
ドライブサイズ	読み取り	編集	編集	編集
ドライブのインターフェイスサイ ズ	読み取り	編集	編集	編集
DS ディレクトリサービスフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS DNS コントローラフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS DNS ドメインフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS DNS フォレストフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS グローバルカタログフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS Kerberos 配布センターフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS プライマリドメインコント ローラフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS タイムサービスフラグ	読み取り	編集	編集	編集
DS 書き込み可能フラグ	読み取り	編集	編集	編集
電子メール	読み取り	編集	編集	編集
イネイブラのタイプ	読み取り	編集	編集	編集
終了日時	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (4 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
環境仕様	読み取り	編集	編集	編集
拡張インターフェイス	読み取り	編集	編集	編集
拡張	読み取り	編集	編集	編集
検査日	読み取り	編集	編集	編集
Fax 番号	読み取り	編集	編集	編集
Fax	読み取り	編集	編集	編集
ファイル名	読み取り	編集	編集	編集
ファイルシステムのサイズ	読み取り	編集	編集	編集
ファイルシステムのタイプ	読み取り	編集	編集	編集
ファームウェアバージョン	読み取り	編集	編集	編集
名前	読み取り	編集	編集	編集
固定	読み取り	編集	編集	編集
フラッシュメモリ	読み取り	編集	編集	編集
フォーム要素	読み取り	編集	編集	編集
頻度	読み取り	編集	編集	編集
全二重	読み取り	編集	編集	編集
グリッドの場所	読み取り	編集	編集	編集
グループアドレス	読み取り	編集	編集	編集
高さ	読み取り	編集	編集	編集
ハイウォーターマーク	読み取り	編集	編集	編集
水平方向の解像度	読み取り	編集	編集	編集
ホスト名	読み取り	編集	編集	編集
ホットスワップ可能	読み取り	編集	編集	編集
無効	読み取り	編集	編集	編集
インフラのインスタンスの種類	読み取り	編集	編集	編集
入力電流	読み取り	編集	編集	編集
入力電圧 (BMCServiceDesk__InputVoltage__c)	読み取り	編集	編集	編集
入力電圧 (BMCServiceDesk__UPS_InputVoltage__c)	読み取り	編集	編集	編集
インストールの場所	読み取り	編集	編集	編集
インストール済み CP	読み取り	編集	編集	編集
インストール済み CPU	読み取り	編集	編集	編集
インストール済み DASD	読み取り	編集	編集	編集
インターコネクト	読み取り	編集	編集	編集
インターコネクトアドレス	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (5 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
インターフェイスタイプ	読み取り	編集	編集	編集
カテゴリ	読み取り	編集	編集	編集
仮想	読み取り	編集	編集	編集
スイッチングパワーサプライ	読み取り	編集	編集	編集
システム領域	読み取り	編集	編集	編集
キーワード	読み取り	編集	編集	編集
LAN ID	読み取り	編集	編集	編集
名字	読み取り	編集	編集	編集
最終バックアップ時間	読み取り	編集	編集	編集
緯度	読み取り	編集	編集	編集
レイアウト	読み取り	編集	編集	編集
レベル	読み取り	編集	編集	編集
ライセンスタイプ	読み取り	編集	編集	編集
利用可能なライセンス	読み取り	編集	編集	編集
リンク技術	読み取り	編集	編集	編集
ロケール	読み取り	編集	編集	編集
経度	読み取り	編集	編集	編集
ローウォーターマーク	読み取り	編集	編集	編集
LUN ID	読み取り	編集	編集	編集
MAC アドレス	読み取り	編集	編集	編集
メール停止	読み取り	編集	編集	編集
管理アドレス	読み取り	編集	編集	編集
マーク技術	読み取り	編集	編集	編集
最大ブロックサイズ	読み取り	編集	編集	編集
最大クロック速度	読み取り	編集	編集	編集
コンポーネントの最大長	読み取り	編集	編集	編集
最大使用可能リソース	読み取り	編集	編集	編集
最大使用率	読み取り	編集	編集	編集
最大メディアサイズ	読み取り	編集	編集	編集
最大ノード数	読み取り	編集	編集	編集
最大処理数	読み取り	編集	編集	編集
処理メモリの最大サイズ	読み取り	編集	編集	編集
最大速度	読み取り	編集	編集	編集
最大許容値	読み取り	編集	編集	編集
サポート済みメディア	読み取り	編集	編集	編集
メディアタイプ	読み取り	編集	編集	編集
メモリタイプ	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (6 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
ミドルネーム	読み取り	編集	編集	編集
最小ブロックサイズ	読み取り	編集	編集	編集
最小使用可能リソース	読み取り	編集	編集	編集
携帯電話番号	読み取り	編集	編集	編集
ネットワークアドレス	読み取り	編集	編集	編集
ネットワーク ID	読み取り	編集	編集	編集
ネットワーク番号	読み取り	編集	編集	編集
ノードディスクリプタ	読み取り	編集	編集	編集
ブロック数	読み取り	編集	編集	編集
ボタン数	読み取り	編集	編集	編集
チャンネル数	読み取り	編集	編集	編集
コア数	読み取り	編集	編集	編集
論理プロセッサ数	読み取り	編集	編集	編集
LPARS 数	読み取り	編集	編集	編集
サポート済みメディア数	読み取り	編集	編集	編集
電源コード数	読み取り	編集	編集	編集
スロット数	読み取り	編集	編集	編集
トレイ数	読み取り	編集	編集	編集
OS 言語	読み取り	編集	編集	編集
OS 製品スイート	読み取り	編集	編集	編集
OS タイプ	読み取り	編集	編集	編集
提供タイプ	読み取り	編集	編集	編集
職場の電話番号	読み取り	編集	編集	編集
組織	読み取り	編集	編集	編集
その他の機能の説明	読み取り	編集	編集	編集
その他のプロセッサファミリの説明	読み取り	編集	編集	編集
その他のリソースタイプ	読み取り	編集	編集	編集
その他のソフトウェアサーバのタイプ	読み取り	編集	編集	編集
その他のタイプの説明	読み取り	編集	編集	編集
オーナー	読み取り	読み取り	読み取り	読み取り
PAE 有効	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルの電子メール	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルのパラメータ 1	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルのパラメータ 2	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルの電話番号	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルの PIN 番号	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15: [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (7 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
ポケットベルのプロバイダ	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルのソフトウェア	読み取り	編集	編集	編集
ポケットベルのタイプ	読み取り	編集	編集	編集
サポート済み用紙サイズ	読み取り	編集	編集	編集
親サービス	読み取り	読み取り	読み取り	読み取り
パーティション数	読み取り	編集	編集	編集
パッチ番号	読み取り	編集	編集	編集
パス	読み取り	編集	編集	編集
パス名	読み取り	編集	編集	編集
期間あたり	読み取り	編集	編集	編集
永久アドレス	読み取り	編集	編集	編集
ユーザーの追加情報	読み取り	編集	編集	編集
ユーザーの部署	読み取り	編集	編集	編集
ユーザー ID	読み取り	編集	編集	編集
ユーザーの地域	読み取り	編集	編集	編集
Phone Number (電話番号)	読み取り	編集	編集	編集
物理ポート	読み取り	編集	編集	編集
物理メモリ	読み取り	編集	編集	編集
物理的な位置	読み取り	編集	編集	編集
論理インチあたりの縦のピクセル数	読み取り	編集	編集	編集
論理インチあたりの横のピクセル数	読み取り	編集	編集	編集
PNP デバイス ID	読み取り	編集	編集	編集
ポインティング方式	読み取り	編集	編集	編集
プール ID	読み取り	編集	編集	編集
ポート名	読み取り	編集	編集	編集
ポート番号	読み取り	編集	編集	編集
ポートタイプ	読み取り	編集	編集	編集
1 スロットあたりのポート数	読み取り	編集	編集	編集
郵便番号	読み取り	編集	編集	編集
電源管理機能	読み取り	編集	編集	編集
プレフィックスの文字数	読み取り	編集	編集	編集
価格	読み取り	編集	編集	編集
価格オプション 1	読み取り	編集	編集	編集
価格オプション 2	読み取り	編集	編集	編集
プライマリ BIOS	読み取り	編集	編集	編集
プライマリ機能	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (8 / 1 0 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
プライマリクライアント	読み取り	編集	編集	編集
プライマリ OS	読み取り	編集	編集	編集
プライマリパーティション	読み取り	編集	編集	編集
初期の状態	読み取り	編集	編集	編集
プリンタ機能	読み取り	編集	編集	編集
プリンタ言語リスト	読み取り	編集	編集	編集
プリンタタイプ	読み取り	編集	編集	編集
プロセッサアーキテクチャ	読み取り	編集	編集	編集
プロセッサファミリ	読み取り	編集	編集	編集
プロセッサステータス	読み取り	編集	編集	編集
プロセッサタイプ	読み取り	編集	編集	編集
製品タイプ	読み取り	編集	編集	編集
プロパティ	読み取り	編集	編集	編集
プロトコルタイプ	読み取り	編集	編集	編集
ラック搭載型	読み取り	編集	編集	編集
関係の数	読み取り	編集	編集	編集
関係の詳細	読み取り	読み取り	読み取り	読み取り
取り外し可能	読み取り	編集	編集	編集
交換可能	読み取り	編集	編集	編集
予約済み	読み取り	編集	編集	編集
リセット機能	読み取り	編集	編集	編集
リセット件数	読み取り	編集	編集	編集
リセット上限	読み取り	編集	編集	編集
解決日	読み取り	編集	編集	編集
リソースタイプ	読み取り	編集	編集	編集
画面の高さ	読み取り	編集	編集	編集
画面の幅	読み取り	編集	編集	編集
SCSI バス	読み取り	編集	編集	編集
SCSI 論理ユニット	読み取り	編集	編集	編集
SCSI ポート	読み取り	編集	編集	編集
SCSI ターゲット ID	読み取り	編集	編集	編集
2 番目の電子メール	読み取り	編集	編集	編集
サービス時間	読み取り	編集	編集	編集
サービスオーナー	読み取り	編集	編集	編集
サービスパック	読み取り	編集	編集	編集
有効なサービスパック	読み取り	編集	編集	編集
サービスプロバイダ	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15: [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (9 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
サービスレビュー日時	読み取り	編集	編集	編集
サービスタイプ	読み取り	編集	編集	編集
重要度の評価	読み取り	編集	編集	編集
サイズ	読み取り	編集	編集	編集
SLT タイプ	読み取り	編集	編集	編集
SPOC	読み取り	編集	編集	編集
ソフトウェアサーバのタイプ	読み取り	編集	編集	編集
ソースの場所	読み取り	編集	編集	編集
速度	読み取り	編集	編集	編集
開始日時	読み取り	編集	編集	編集
都道府県	読み取り	編集	編集	編集
ストレージ	読み取り	編集	編集	編集
次の付随サービス	読み取り	編集	編集	編集
サブネットマスク	読み取り	編集	編集	編集
サブネット番号	読み取り	編集	編集	編集
スイートマスク	読み取り	編集	編集	編集
対応可能な最大転送ユニット	読み取り	編集	編集	編集
システムの可用性	読み取り	編集	編集	編集
システムのクラス ID	読み取り	編集	編集	編集
システムディレクトリ	読み取り	編集	編集	編集
システム名	読み取り	編集	編集	編集
システム OID	読み取り	編集	編集	編集
システムタイプ	読み取り	編集	編集	編集
温度状態	読み取り	編集	編集	編集
バックアップ時間	読み取り	編集	編集	編集
タイトル	読み取り	編集	編集	編集
総シリンダ数	読み取り	編集	編集	編集
総ヘッド数	読み取り	編集	編集	編集
出力電力合計	読み取り	編集	編集	編集
合計物理メモリ	読み取り	編集	編集	編集
区域合計	読み取り	編集	編集	編集
総トラック数	読み取り	編集	編集	編集
1 シリンダあたりのトラック数	読み取り	編集	編集	編集
トランザクションタイプ	読み取り	編集	編集	編集
転送速度	読み取り	編集	編集	編集
ラックの種類	読み取り	編集	編集	編集
出力範囲切り替えのタイプ	読み取り	編集	編集	編集

表 2-15 : [基本要素] オブジェクトフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ (10 / 10 シート)

フィールド	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	サービスデスク 変更管理者	システム管理者
タイプ	読み取り	編集	編集	編集
UOM	読み取り	編集	編集	編集
アップグレード方法	読み取り	編集	編集	編集
UPS ポート	読み取り	編集	編集	編集
URI	読み取り	編集	編集	編集
ベンダー	読み取り	編集	編集	編集
垂直方向の解像度	読み取り	編集	編集	編集
仮想システムタイプ	読み取り	編集	編集	編集
WAN タイプ	読み取り	編集	編集	編集
Web ページ	読み取り	編集	編集	編集
ワークグループ	読み取り	編集	編集	編集

章 3 BMC Remedyforce 20.13.01 からのアップグレード後の設定

このセクションでは、BMC Remedyforce 20.13.01 から 20.14.01 にアップグレードする場合に使用するアップグレード後の手順について説明します。このセクションで説明する手順を実行する前に、組織に 20.14.01 の最新の管理パッケージをインストールするか、サンドボックス組織またはプロダクション組織にパッケージをプッシュします。詳細は、「管理パッケージのインストール」(8 ページ) を参照してください。

重要

このセクションの手動設定を実行した後で、20.13.02 リリース用のアップグレード後の手順も実行する必要があります。詳細は、「アップグレード後の手順」(10 ページ) を参照してください。

次のトピックについて説明します。

- Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定 (38 ページ)
- [サービスデスククライアント] プロファイルのフィールドレベルでのセキュリティの有効化 (40 ページ)
- 電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストの更新 (41 ページ)
- ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルの変更 (42 ページ)
- バージョン 20.13.02 の新機能の有効化 (43 ページ)

Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスの設定

Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスを手動で設定する前に、Salesforce 組織で拡張プロファイルビューが有効になっていることを確認してください。詳細は、「Salesforce ユーザーインターフェイスの設定」(11 ページ) を参照してください。

パッケージのインストール時に正しいプロファイルのアクセスレベルを選択した場合は、このセクションをスキップできます。

▶ Visualforce ページとプロファイルの Apex クラスを設定するには

- 1 新しい Visualforce ページを有効にするには、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、目的のプロファイルをクリックします。
 - b [Profile Overview (プロファイルの概要)] ページで、[Visualforce Page Access (Visualforce へのアクセス)] をクリックします。
 - c [Visualforce Page Access (Visualforce へのアクセス)] 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] リストから、次の表に示すように、目的のページを選択します。

表 3-1 : 使用可能な Visualforce ページ (1 / 2 シート)

ページ	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	サービス デスク 変更管理者	システム管 理者
BMCServiceDesk.AdminCMDBUpgradeSetting				+
BMCServiceDesk.AdminLookupFilterPage				+
BMCServiceDesk.AdminRFConsoleLayout				+
BMCServiceDesk.BroadcastWidgetPage	+	+	+	+
BMCServiceDesk.ChangeConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.CMDB2Upgrade_AutoAttrCreate				+
BMCServiceDesk.CMDBJsonGenerator	+	+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleChangeDetail		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleChangeRelatedList		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleProblemDetail		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleProblemRelatedList		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleReleaseDetail		+	+	+
BMCServiceDesk.ConsoleReleaseRelatedList		+	+	+
BMCServiceDesk.KM_ActionToolBar		+	+	+
BMCServiceDesk.KM_CheckInOptions		+	+	+
BMCServiceDesk.MobileAppIphoneApprovals	+	+	+	+

表 3-1 : 使用可能な Visualforce ページ (2 / 2 シート)

ページ	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	サービス デスク 変更管理者	システム管 理者
BMCServiceDesk.MobileAppIphoneKA	+	+	+	+
BMCServiceDesk.MobileAppIphoneRD	+	+	+	+
BMCServiceDesk.NoAccessErrorPage	+	+	+	+
BMCServiceDesk.PermissionSetSelector		+	+	+
BMCServiceDesk.ProblemConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.ReleaseConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.RemedyforceConsole		+	+	+
BMCServiceDesk.SearchAndLink	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SS_KAPrintPreviewPDF	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SSEditThemePage				+
BMCServiceDesk.StaffAttachment		+	+	+
BMCServiceDesk.StdLayoutCategoryTree	+	+	+	+
BMCServiceDesk.TabErrorPage	+	+	+	+

e 選択したページを [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。

2 新しい Apex クラスを有効にするには、次のアクションを実行します。

a [Profile Overview (プロファイルの概要)] をクリックします。

または、[設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択し、目的のプロファイルをクリックします。

b [Profile Overview (プロファイルの概要)] ページで、[Apex Class Access (Apex クラスへのアクセス)] をクリックします。

c [Apex Class Access (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。

d [使用可能な Apex クラス] リストから、次の表に示すように、選択したプロファイルの目的のページを選択します。

表 3-2 : Apex クラスのリスト (1 / 2 シート)

クラス	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	サービス デスク 変更管理者	システム管 理者
BMCServiceDesk.AdminRFConsoleLayoutController		+	+	+
BMCServiceDesk.checkInOptionController		+	+	+
BMCServiceDesk.CIRelCountUpdateBatch				+
BMCServiceDesk.CMDB_Cleanup				+
BMCServiceDesk.CMDB_CustomizationInfo				+

表 3-2 : Apex クラスのリスト (2 / 2 シート)

クラス	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	サービス デスク 変更管理者	システム管 理者
BMCServiceDesk.CMDB_CustomizationScanner				+
BMCServiceDesk.CMDB_ScannerBatchJob				+
BMCServiceDesk.CMDB_ScannerUtil				+
BMCServiceDesk.CMDB2Upgrade_AutoAttrCreate Controller				+
BMCServiceDesk.CMDBJsonGeneratorController	+	+	+	+
BMCServiceDesk.CMDBMigrator				+
BMCServiceDesk.FlattenedCMDBHelper	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SearchAndLinkController	+	+	+	+
BMCServiceDesk.SelfServiceSettingBean			+	+
BMCServiceDesk.TabsUtilityClass				+

- e 選択したクラスを [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。
- f [保存] をクリックします。
- 3 次のプロファイルについて、手順 1 と手順 2 を繰り返します。
- サービスデスクのスタッフ
 - サービスデスク変更管理者
 - サービスデスククライアント
 - システム管理者
 - 管理パッケージをインストールしたときに、サービスデスク変更管理者、サービスデスククライアント、およびサービスデスクスタッフのアクセスレベルを設定したプロファイル。

[サービスデスククライアント] プロファイルのフィールドレベルでのセキュリティの有効化

セルフサービスユーザーが [インシデント] オブジェクトに追加された新しいフィールドを使用できるようにするには、[サービスデスククライアント] プロファイルに対してフィールドレベルでのセキュリティを有効にします。

▶ [サービスデスククライアント] プロファイルのフィールドレベルでのセキュリティを有効にするには

- 1 [設定] > [ユーザーの管理] > [プロファイル] の順に選択します。
- 2 [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。

- 3 [Object Settings (オブジェクトの設定)] をクリックし、[インシデント] をクリックします。
- 4 [編集] をクリックします。
- 5 次のフィールドの [読み取り] チェックボックスをオンにします。
 - ステータス
 - 開始日
 - 期限日
 - リクエストの詳細
- 6 [保存] をクリックします。

電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストの更新

BMC Remedyforce の Salesforce ページレイアウトで、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し、事前定義済みの電子メールテンプレートを使用して承認者に通知する場合、電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストを更新する必要があります。

▶ 電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストを更新するには

- 1 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。

たとえば、na12 Salesforce.com サーバーが自分の Salesforce.com 組織をホストしている場合、使用する Salesforce.com の URL は次のようになります。

<https://na12.salesforce.com/home/home.jsp>

ap1 Salesforce.com サーバーが自分の Salesforce.com 組織をホストしている場合、使用する Salesforce.com の URL は次のようになります。

<https://ap1.salesforce.com/home/home.jsp>

- 2 [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。
- 3 [フォルダ] ドロップダウンリストから、[BMC Remedyforce 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 Remedyforce 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。

- 4 承認電子メールテンプレートの [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。

[電子メール本文] フィールドで、<Salesforce.com-instance> の部分を、自分の Salesforce.com 組織をホストしている Salesforce.com サーバーの正しい名前に置き換えます。

たとえば、**na12** Salesforce.com サーバーが自分の Salesforce.com 組織をホストしている場合は、**<Salesforce.com-instance>** を **na12** に置き換えます。

次の表に、電子メールテンプレート内の Salesforce サーバーホストの更新例を示します。

更新前	更新後
[インシデント：承認依頼電子メール] テンプレートの場合 https://<Salesforce.com-instance>.salesforce.com/ {!BMCServiceDesk__Incident__c.Id}	[インシデント：承認依頼電子メール] テンプレートの場合 https://na12.salesforce.com/ {!BMCServiceDesk__Incident__c.Id}
[変更リクエスト：承認依頼電子メール] テンプレートの場合 https://<Salesforce.com-instance>.salesforce.com/ {!BMCServiceDesk__Change_Request__c.Id}	[変更リクエスト：承認依頼電子メール] テンプレートの場合 https://na12.salesforce.com/ {!BMCServiceDesk__Change_Request__c.Id}

- 5 [保存] をクリックします。


ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルの変更

バージョン 20.13.02.015.021 では、ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルが、フォルダの内容を簡単に識別できるように変更されました。新しいラベルを反映するために、ドキュメンテーションも更新されました。BMC は、次の表でラベルの変更を確認し、アップグレード後に必要な更新を行うことをお勧めします。

以前のフォルダ名	説明	新しいフォルダ名
BMC Remedyforce	右のペインに、BMC Remedyforce に関連するすべてのレポートが表示されます。	BMC Remedyforce のレポート
BMC Remedyforce	右のペインに、BMC Remedyforce の [アンケート] ダッシュボードが表示されます。	BMC Remedyforce の [アンケート] ダッシュボード

▶ ダッシュボードとレポートのフォルダのラベルを変更するには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートとダッシュボード] ページで、[All Folders (すべてのフォルダ)] ドロップダウンリストから、[BMC Remedyforce] を選択します。
- 3 右のペインにすべての BMC Remedyforce レポートが表示されている場合、次のアクションを実行します。
 - a  をクリックし、ドロップダウンリストから [編集] を選択します。

- b [レポートフォルダのラベル] フィールドで、既存のテキストを削除し、「**BMC Remedyforce のレポート**」と入力します。
 - c [保存] をクリックします。
- 4 右のペインに BMC Remedyforce の [アンケート] が表示されている場合、次のアクションを実行します。
- a  をクリックし、ドロップダウンリストから [編集] を選択します。
 - b [ダッシュボードフォルダのラベル] フィールドで、既存のテキストを削除し、「**BMC Remedyforce の [アンケート] ダッシュボード**」と入力します。
 - c [保存] をクリックします。

バージョン 20.13.02 の新機能の有効化

アップグレード後に、バージョン 20.13.02 でリリースされた新しい機能を使用するには、機能を設定および構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。

- マニフェストについて (44 ページ)
- ナレッジ記事の作成ボタンの追加 (44 ページ)
- ナレッジ記事への CI のリンクボタンを、リンク済みサービスと CI の関連リストに追加する (44 ページ)
- 現在日時ではなく [開始日] フィールドを使用した期限日の再計算 (45 ページ)
- 既存のタスクのインシデント、変更リクエスト、リリース、問題へのリンクの有効化 (45 ページ)
- レコードに関連付けられた複数のメモをユーザーが表示できるようにする (46 ページ)
- Salesforce のページレイアウトのリストビューへの数式フィールドの追加 (46 ページ)
- Salesforce のページレイアウトへの [VIP] チェックボックスの追加 (47 ページ)
- セルフサービスユーザーによるチケットおよびサービスリクエストのコピーの許可 (48 ページ)
- ロングテキストタイプのフィールドの使用 (48 ページ)
- セルフサービスのインシデントの期限日の表示の有効化 (48 ページ)
- セルフサービスのクイックリンクについて (49 ページ)
- 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の有効化 (49 ページ)
- リスナの電子メールアドレスが CC フィールドに含まれる場合の電子メールメッセージからのインシデントの作成を許可 (49 ページ)
- 電子メールメッセージの本文へのテキストの追加 (49 ページ)
- 新規作成したユーザーへの通知 (50 ページ)
- 電子メールテンプレートのプレビュー (50 ページ)
- インシデントの作成を中止するキーワードの設定 (50 ページ)
- アンケートの構成 (51 ページ)

- アドレスタイプピックリストでの Pv4 のフィールドラベルの変更 (51 ページ)
- [サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスの [ユーザー] ページレイアウトへの追加 (52 ページ)
- 適切なオンラインヘルプの使用 (52 ページ)

マニフェストについて

20.14.01 にアップグレードする前に作成されたインシデント、問題、変更リクエストでは、リンクされたタスクや変更リクエストがマニフェストに表示されません。20.13.02 または 20.14.01 へのアップグレード後に作成されたすべてのレコードに対して、マニフェストのレコードが表示されます。[変更マニフェスト] ボタン、[インシデントマニフェスト] ボタン、[問題マニフェスト] ボタンはデフォルトでは使用できません。システム管理者がレイアウトを編集し、ボタンを追加する必要があります。

ナレッジ記事の作成ボタンの追加

[ナレッジ記事の作成] ボタンは、Remedyforce Incident Light 1.0 および Remedyforce Incident Version 3.0 のページレイアウトではデフォルトで使用できません。システム管理者として、これらの [インシデント] ページレイアウトに [ナレッジ記事の作成] ボタンを追加する必要があります。

▶ [ナレッジ記事の作成] ボタンを追加するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] > [インシデント] > [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 [Remedyforce Incident Light 1.0] の横の [編集] をクリックします。
- 3 [ボタン] をクリックします。
- 4 [ボタン] パレットから [カスタムボタン] へ、[ナレッジ記事の作成] ボタンをドラッグします。
- 5 [保存] をクリックします。
- 6 Remedyforce Incident Version 3.0 に [ナレッジ記事の作成] ボタンを追加するには、手順 2 ～ 手順 5 を繰り返します。

ナレッジ記事への CI のリンクボタンを、リンク済みサービスと CI の関連リストに追加する

[ナレッジ記事への CI のリンク] ボタンは、デフォルトでは [リンク済みサービスと CI] 関連リストに使用できません。システム管理者が [ナレッジ記事への CI のリンク] ボタンを [リンク済みサービスと CI] 関連リストに追加する必要があります。

▶ **【ナレッジ記事への CI のリンク】 ボタンを【リンク済みサービスと CI】 関連リストに追加するには**

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] > [ナレッジ記事] > [ページレイアウト] の順に移動します。
- 2 [アクション] カラムで、各ページレイアウトの【編集】をクリックします。
- 3 [関連リスト] をクリックします。
- 4 [関連リスト] パレットから、【リンク済みサービスと CI】 関連リストをページレイアウトにドラッグします。
- 5 【編集】 をクリックします。
- 6 [関連リストのプロパティ] ウィンドウで【ナレッジ記事への CI のリンク】 ボタンを関連リストに追加します。
- 7 [OK] をクリックします。

現在日時ではなく【開始日】 フィールドを使用した期限日の再計算

サービスレベルアグリーメント (SLA) では、現在日時ではなく【開始日】フィールドを使用して期限日を再計算できます。

▶ **現在日時ではなく【開始日】 フィールドを使用して期限日を再計算するには**

- 1 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [一般的なアプリケーションの設定] の順に選択します。
- 2 [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] チェックボックスをオンにします。
- 3 [保存] をクリックします。

既存のタスクのインシデント、変更リクエスト、リリース、問題へのリンクの有効化

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
- 2 [インシデント] などのオブジェクトをクリックします。
- 3 [ページレイアウト] セクションの【アクション】 カラムで、[Remedyforce Incident Console Version 1.0] の横にある【編集】をクリックします。
- 4 [ボタン] をクリックします。
- 5 [ボタン] パレットから [カスタムボタン] へ、次のボタンをドラッグします。
 - インシデントにリンク
 - 変更にリンク
 - リリースにリンク
 - 問題にリンク
- 6 [保存] をクリックします。

- 7 [インシデントにリンク]、[変更リンク]、[リリースにリンク]、[問題にリンク] の各ボタンを [変更リクエスト]、[リリース]、[問題] オブジェクトに追加するには、手順 2 ～ 手順 6 を繰り返します。

レコードに関連付けられた複数のメモをユーザーが表示できるようにする

スタッフユーザーがレコードに添付されたすべてのメモを同時に表示できるようにすることができます。ユーザーがインシデント、変更リクエスト、タスク、リリース、問題、ブロードキャストレコードに対するそれぞれのメモを個別に開く必要はありません。

▶ レコードに関連付けられた複数のメモをユーザーが表示できるようにするには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
 - 2 [インシデント] などのオブジェクトをクリックします。
 - 3 [ページレイアウト] セクションの [アクション] カラムで、[Remedyforce Incident Light 1.0] の横にある [編集] をクリックします。
 - 4 [ボタン] をクリックします。
 - 5 [ボタン] パレットから [カスタムボタン] へ、[すべてのメモを表示] ボタンをドラッグします。
 - 6 [保存] をクリックします。
- [Remedyforce Incident Light 1.0]、[Remedyforce Incident Version 3.0]、[Remedyforce Incident for Clients Version 1.0] など、他の [インシデント] オブジェクトのページレイアウトに [すべてのメモを表示] ボタンを追加するには、手順 2 ～ 手順 6 を繰り返します。
- 7 [変更リクエスト]、[タスク]、[リリース]、[問題]、[ブロードキャスト] の各オブジェクトに [すべてのメモを表示] ボタンを追加するには、手順 2 ～ 手順 6 を繰り返します。

Salesforce のページレイアウトのリストビューへの数式フィールドの追加

デフォルトでは、Salesforce のページレイアウトの [Remedyforce Incident View (Remedyforce インシデントビュー)]、[Remedyforce Service Request View (Remedyforce サービスリクエストビュー)]、[Remedyforce Change Request View (Remedyforce 変更リクエストビュー)] などのリストビュー上で数式フィールドを使用できません。システム管理者として、数式フィールドを必要なビューに追加する必要があります。

▶ Salesforce のページレイアウトで数式フィールドをリストビューに追加するには

- 1 数式フィールドを **[Remedyforce Incident View (Remedyforce インシデントビュー)]** に追加するには、次のアクションを実行します。
 - a **[インシデント]** タブに移動します。
 - b **[ビュー]** ドロップダウンリストから **[Remedyforce Incident View (Remedyforce インシデントビュー)]** を選択し、**[編集]** をクリックします。
 - c **[表示するフィールドの選択]** セクションで必要なフィールドを追加します。
 - d **[保存]** をクリックします。
- 2 数式フィールドを **[Remedyforce Service Request View (Remedyforce サービスリクエストビュー)]** に追加するには、次のアクションを実行します。
 - a **[インシデント]** タブに移動します。
 - b **[ビュー]** ドロップダウンリストから **[Remedyforce Service Request View (Remedyforce サービスリクエストビュー)]** を選択し、**[編集]** をクリックします。
 - c **[表示するフィールドの選択]** セクションで必要なフィールドを追加します。
 - d **[保存]** をクリックします。
- 3 数式フィールドを **[Remedyforce Change Request View (Remedyforce 変更リクエストビュー)]** に追加するには、次のアクションを実行します。
 - a **[変更リクエスト]** タブに移動します。
 - b **[ビュー]** ドロップダウンリストから **[Remedyforce Change Request View (Remedyforce 変更リクエストビュー)]** を選択し、**[編集]** をクリックします。
 - c **[表示するフィールドの選択]** セクションで必要なフィールドを追加します。
 - d **[保存]** をクリックします。

Salesforce のページレイアウトへの **[VIP]** チェックボックスの追加

Salesforce のページレイアウトで **[VIP]** チェックボックスをフォームに追加して、レコードが作成されたクライアントが VIP クライアントであることを示すことができます。

▶ Salesforce のページレイアウトに **[VIP]** チェックボックスを追加するには

- 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 **[アクション]** カラムで、**[Remedyforce User (Remedyforce ユーザー)]** の横の **[編集]** をクリックします。
- 3 **[フィールド]** から、**[VIP]** チェックボックスを目的のセクションにドラッグします。
- 4 **[保存]** をクリックします。

セルフサービスユーザーによるチケットおよびサービスリクエストのコピーの許可

- 1 [Remedyforce 管理] > [セルフサービスの設定] > [インシデント] の順に選択します。
- 2 [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。
- 3 [保存] をクリックします。

ロングテキストタイプのフィールドの使用

[変更リクエスト] フォームおよび [問題] フォームで、[復元計画]、[実施計画]、[理由]、および [レビュー] の代わりにロングテキストタイプのフィールドを使用できます。

▶ ロングテキストタイプのフィールドを使用するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
- 2 [変更リクエスト] などの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] セクションに移動します。[アクション] カラムで [Remedyforce Change Light 1.0] の横の [編集] をクリックします。
- 4 [フィールド] をクリックします。
- 5 [復元計画]、[実施計画]、[理由]、[レビュー] などのフィールドを [復元計画の詳細]、[実施計画の詳細]、[理由の詳細]、[レビューの詳細] に置き換えます。
- 6 [保存] をクリックします。

Remedyforce Change Request Version 3.0 や Remedyforce Change for Clients Version 1.0 など、他の [変更リクエスト] ページレイアウト向けにロングテキストタイプのフィールドを使用するには、手順 2～手順 6 を繰り返します。

- 7 [問題] フォームの [回避策] フィールドを [回避策の詳細] フィールドに置き換えるには、Remedyforce Problem Light 1.0 および Remedyforce Problem Version 3.0 のページレイアウトに対して手順 2～手順 6 を繰り返します。

セルフサービスのインシデントの期限日の表示の有効化

[セルフサービス] カスタムインシデントフォームに [期限日] フィールドを表示するには、[期限日] フィールドを [セルフサービス：サービスリクエスト] の左パネルフィールドセットまたは [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する必要があります。

[サービスデスククライアント] プロファイルの [期限日] で、読み取り専用権限が有効になっていることを確認します。

セルフサービスのクイックリンクについて

〔クイックリンクポートレットを有効化〕設定は、このオプションがアップグレード前に選択されていた場合にのみ選択されます。ただし、システム管理者によって追加されたリンクのみを使用できます。

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の有効化

- 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 [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。
- 4 確認ボックスで、[OK] をクリックします。
- 5 [保存] をクリックします。

リスナの電子メールアドレスがCC フィールドに含まれる場合の電子メールメッセージからのインシデントの作成を許可

リスナの電子メールアドレスが [To] フィールドではなく [CC] フィールドに含まれる場合でも、スタッフメンバーとクライアントが電子メールメッセージからインシデントを作成できるように許可できます。

▶ リスナの電子メールアドレスがCC フィールドに含まれる場合に電子メールメッセージからインシデ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、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [インシデント - 電子メールの設定] をクリックします。
- 3 [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。] 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。

電子メールメッセージの本文へのテキストの追加

スタッフメンバーが [インシデント]、[問題]、[変更]、および [タスク] オブジェクトの電子メールの会話テンプレートを選択した後も、電子メールメッセージにテキストを追加できるようにすることができます。

システム管理者がスタッフメンバーによる追加情報の追加を許可するには、次のタスクを実行する必要があります。

- 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ように電子メールテンプレートをカスタマイズします。

- **[Remedyforce 管理] > [電子メールの設定] > [電子メールの会話の設定]** を順に選択し、**[ユーザ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。

新規作成したユーザーへの通知

クライアントの電子メールアドレスに送信される電子メールメッセージによって、新しく作成されたユーザーを通知することを選択できます。デフォルトでは、このオプションが選択されています。

▶ 新規作成したユーザーに通知を送信するには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[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 **[新規作成したユーザーに電子メールを送信します]** 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。
- 5 **[保存]** をクリックします。

電子メールテンプレートのプレビュー

スタッフメンバーがインシデント、タスク、問題、または変更レコードから電子メールメッセージを送信する前に、電子メールテンプレートをプレビューできるようことができます。電子メールテンプレートのフィールドがレコードの実際の値に置換されます。

▶ 電子メールテンプレートをプレビューするには

- 1 **[Remedyforce 管理]** タブをクリックします。
- 2 **[ホーム]** ページで、**[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 **[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。
- 4 確認ボックスで、**[OK]** をクリックします。
- 5 **[保存]** をクリックします。

インシデントの作成を中止するキーワードの設定

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。

▶ インシデントの作成を中止するキーワ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、[電子メールの設定] タイルをクリックし、メニューから [インシデント - 電子メールの設定] をクリックします。
- 3 [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。] フィールドで、インシデントの作成を中止するために追加するキーワードを入力します。
- 4 [保存] をクリックします。

アンケートの構成

BMC Remedyforce は、クライアントに対するインシデントまたはサービスリクエストが完了した後、クライアントにアンケートリンクを送信するように事前に定義できます。インシデントまたはサービスリクエストが完了したときにすべてのクライアントにアンケートリンクを送信するようにする、次のような事前定義済みのワークフローが提供されています。

- インシデントが完了したときにクライアントに通知する：[インシデントアンケート] 電子メールテンプレートを使用。
- サービスリクエストが完了したときにクライアントに通知する：[サービスリクエストアンケート] 電子メールテンプレートを使用。

事前定義済みのアンケートレポートは BMC Remedyforce の [アンケート] ダッシュボードで使用できます。

アンケートの設定に関する詳細は、『BMC Remedyforce オンラインヘルプ』の「アンケートの構成」を参照してください。

アドレスタイプピックリストでの Pv4 のフィールドラベルの変更

[アドレスタイプ] ピックリスト値を修正して、IPv4 値の正しいラベル名が表示されるようにする必要があります。

▶ [アドレスタイプ]ピックリストで Pv4 のフィールドラベルを変更するには

- 1 [設定] > [作成] > [オブジェクト] の順に選択します。
- 2 [IP エンドポイント] をクリックします。
- 3 [カスタムフィールドと関係] セクションで、[フィールドラベル] カラムの [アドレスタイプ] をクリックします。
- 4 [ピックリストの値] セクションで、[Pv4] の横の [編集] をクリックします。
- 5 [アドレスタイプ] フィールドで「IPv4」と入力します。
- 6 [保存] をクリックします。

[サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスの [ユーザー] ページレイアウトへの追加

- 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 [アクション] カラムで、目的のセクションの [Remedyforce User (Remedyforce ユーザー)] の横にある [編集] をクリックします。
 - 3 [フィールド] から、[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ドラッグします。
 - 4 [保存] をクリックします。
- [サービスデスクのスタッフメンバーを管理] チェックボックスについての詳細は、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「ユーザーの追加または編集」を参照してください。

適切なオンラインヘルプの使用

BMC Remedyforce 20.13.02 にアップグレードし、**BMC Remedyforce** [ホーム] タブを使用していない場合、カスタム設定 (**propPostWinter13Install**) を True に設定することができます。設定を True に設定した後、オンラインヘルプに必要なすべてのセクションが表示されます。

▶ 適切なオンラインヘルプを使用するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで [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 [アクション] カラムで、[管理] をクリックします。
- 4 [propPostWinter13Install] の [アクション] カラムで、[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。

章 4 アップグレード問題のトラブルシューティング

このセクションでは、一般的なアップグレード問題のトラブルシューティングと問題の回避策について説明します。

表 4-1: アップグレード問題と回避策

アップグレード問題	回避策
インストールリンクの URL をクリックしても、サンドボックス組織に管理パッケージをインストールできません。	<p>サンドボックス組織に管理パッケージをインストールする場合は、login.salesforce.com を test.salesforce.com に置き換えて、インストールリンクの URL を更新する必要があります。</p> <p>例</p> <p>更新前は、次のインストールリンクが表示されます。</p> <p><code>https://login.salesforce.com/?startURL=%2Fpackaging%2FinstallPackage.apexp%3Fp0%3D04tA00000000Emuu</code></p> <p>更新後は、次のインストールリンクが表示されます。</p> <p><code>https://test.salesforce.com/?startURL=%2Fpackaging%2FinstallPackage.apexp%3Fp0%3D04tA00000000Emuu</code></p>
サンドボックス組織で Salesforce Mobile を使用できません。	適用外
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、モバイルデバイスからセルフサービスにアクセスすることはできません。	適用外

章
5

BMC Remedyforce 20.14.01 の新機能の有効化

以前のバージョンの BMC Remedyforce からアップグレードした後、バージョン 20.14.01 の機能を使用できるようにするには、事前に設定する必要があります。

次のトピックについて説明します。

- Remedyforce コンソールの有効化 (56 ページ)
- [アクション] メニューおよび [エージェントツール] メニューの新しいオプションの設定 (58 ページ)
- ナレッジ記事のページへの [チェックアウト] ボタンの追加 (60 ページ)
- [ブロードキャスト] フォームへの [完了カテゴリ] フィールドの追加 (61 ページ)
- カテゴリツリーのカテゴリへのツールチップの追加 (61 ページ)
- [ユーザー] ページへの [BMC Remedyforce 管理者] チェックボックスの追加 (62 ページ)
- CMDB 2.0 へのアップグレード (62 ページ)
- Service Cloud Console での BMC Remedyforce の設定 (82 ページ)

Remedyforce コンソールの有効化

アップグレード後、**[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。このタブでは、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。

[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] ページ
 - 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。

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。

また、BMC Remedyforce を Computer-telephony Integration (CTI) アダプタに統合している場合、インシデント（新規または既存）が **[Remedyforce コンソール]** タブで開かれます。

▶ Remedyforce コンソールを有効にするには

- 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。

- 2 ユーザーが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け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 **【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 次の関連リストのいずれかで、をクリックします。 

 - リンクされたタスク
 - リンクされた問題
 - リンクされた変更リクエスト

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 **【使用可能なフィールド】** リストで、選択した関連リストに基づいて適切なフィールドをクリックし、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。

選択した関連リスト	フィールド
リンクされたタスク	コンソールの起動
リンクされた変更リクエスト	[変更リクエスト] : [コンソールの起動]
リンクされた問題	[問題] : [コンソールの起動]

- f [リンクされた変更リクエスト] 関連リストで、[選択したフィールド] リストの [変更番号] を選択し、左矢印をクリックして [使用可能なフィールド] リストに移動します。
- g [リンクされた問題] 関連リストで、[選択したフィールド] リストの [問題番号] を選択し、左矢印をクリックして [使用可能なフィールド] リストに移動します。
- h [リンクされたタスク] 関連リストの先頭にある [コンソールの起動] カラムに移動するには、[使用可能なフィールド] リストで [コンソールの起動] を選択し、上矢印をクリックします。
- i (オプション) [リンクされた変更リクエスト] および [リンクされた問題] 関連リストの先頭にある [コンソールの起動] カラムに移動するには、[コンソールの起動] を選択して上矢印をクリックします。
- j [OK] をクリックし、[保存] をクリックします。
- k [インシデント] オブジェクトの他の関連リストに対して手順 d ～手順 j を繰り返します。

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、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ」を参照してください。

[アクション] メニューおよび [エージェントツール] メニューの新しいオプションの設定

[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] 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レコードに対して [アクション] メニューで使用できる新しいオプションです。[サービス目標] は、タスクレコードの [エージェントツール] メニューで使用できる新しいオプションです。

バージョン 20.13.02.015 以降からアップグレードする場合、[インシデントコンソール] タブと [タスクコンソール] タブを有効にしていると、インシデントおよびタスクのレコードに対して [アクション] メニューおよび [エージェントツール] メニューの新しいオプションを手動で設定する必要があります。

注意

Remedyforce コンソールへのアップグレードを計画する場合、[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズの一部として、[アクション] メニューおよび [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設定できます。詳細は、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「[Remedyforce コンソール] タブのカスタマイズ」を参照してください。

▶ **[アクション] メニューおよび [エージェントツール] メニューの新しい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 [コンソール] 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使用可能で、オンになっています。
- 3 [コンソール] リストから、[インシデントコンソール] を選択します。
- 4 [選択済みプロファイルの場合] リストから、次のいずれかのアクションを実行します。
 - 特定のプロファイルに対して [アクション] メニューの新しい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 [アクション] メニューの新しい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設定していないプロファイルのみに適用されます。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。
- 5 [使用可能なアクション] リストから、選択したプロファイルのユーザーに対して使用可能にするアクション ([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]) を選択します。
- 6 [保存] をクリックします。
- 7 目的のプロファイルについて、手順 4 ～手順 6 を繰り返します。
- 8 [コンソール] リストから、[タスクコンソール] を選択します。
- 9 [選択済みプロファイルの場合] リストから、次のいずれかのアクションを実行します。
 - 特定のプロファイルに対して [アクション] メニューの新しい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。
 - すべてのプロファイルに対して [アクション] メニューの新しい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設定していないプロファイルのみに適用されます。新しいデフォルトプロファイルにもデフォルト設定が適用されます。
- 10 [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に対して使用可能にするアクション ([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]) を選択します。
- 11 [使用可能なエージェントツール] リストで、[サービス目標] を選択します。
- 12 [保存] をクリックします。
- 13 目的のプロファイルについて、手順 9 ～手順 12 を繰り返します。

ナレッジ記事のページへの [チェックアウト] ボタンの追加


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、システム管理者が [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。

▶ [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で作成した新しいセクションにドラッグします。
- 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。

[ブロードキャスト] フォームへの [完了カテゴリ] フィールドの追加

ブロードキャストの終了時に、スタッフメンバーはブロードキャストを終了する理由を示す完了カテゴリを選択できます。[ブロードキャストの終了] フォームに [完了カテゴリ] フィールドが追加されました。

▶ [ブロードキャスト] フォームに [完了カテゴリ] フィールドを追加するには

- 1 [ブロードキャスト] タブをクリックします。
- 2 ブロードキャストのリストから、レコードをクリックします。
- 3 [ブロードキャストの詳細] ページで、[Edit layout (レイアウトの編集)] をクリックします。
- 4 パレットから、[完了カテゴリ] フィールドを [ブロードキャストの詳細] セクションにドラッグします。
- 5 [保存] をクリックします。

カテゴリツリーのカテゴリへのツールチップの追加

カテゴリツリーの既存のカテゴリに対するツールチップを表示するために、システム管理者はカテゴリレコードの説明を追加できます。ツールチップによって、ユーザーはカテゴリツリーから適切なカテゴリを選択でき、システム管理者はユーザーに意味のある情報を提供できます。

▶ カテゴリツリーのカテゴリにツールチップを追加するには

- 1 [Remedyforce 管理] タブをクリックします。
- 2 [ホーム] ページで、[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 カテゴリのリストから、ツールチップを追加するカテゴリを選択します。
- 4 [カテゴリ] フィールドで、カテゴリの説明を入力します。
- 5 [保存] をクリックします。

[ユーザー] ページへの [BMC Remedyforce 管理者] チェックボックスの追加

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には、システム管理者が Remedyforce 管理者権限セットを該当ユーザーに割り当てる必要があります。さらに、システム管理者は該当ユーザーに対して **[BMC 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。このチェックボックスをオンにすると、ユーザーがカスタムクイックビューの作成、編集および削除、事前定義済みクイックビューのコピーを実行できます。デフォルトでは、[ユーザー] ページで **[BMC Remedyforce 管理者]** チェックボックスが使用可能になっていません。

▶ [ユーザー] ページに [BMC Remedyforce 管理者] チェックボックスを追加するには

- 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] の [アクション] カラムで、[編集] をクリックします。
- 3 [フィールド] をクリックします。
- 4 [フィールド] パレットから、**[BMC Remedyforce 管理者]** チェックボックスを該当ページにドラッグします。
- 5 [保存] をクリックします。

CMDB 2.0 へのアップグレード

BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレード済みの場合、CMDB 2.0 を使用するには、このセクションの手順を実行する必要があります。BMC Remedyforce 20.14.01 の新規インストールの場合、デフォルトで CMDB 2.0 が使用可能で、このセクションをスキップできます。**[アプリケーションの設定]** メニューに **[CMDB 2.0 のアップグレード]** オプションが含まれる場合、CMDB 1.0 を使用しています。

次のトピックについて説明します。

- CMDB 1.0 と 2.0 の機能の比較 (63 ページ)
- CMDB 2.0 アップグレードプロセスの概要 (65 ページ)
- CMDB 2.0 にアップグレードするための準備 (72 ページ)
- CMDB アップグレードオプションを使用した CMDB 2.0 へのアップグレード (73 ページ)
- 移行後のデータの確認 (76 ページ)
- アップグレード後の手順 (77 ページ)
- CMDB 2.0 アップグレードプロセスのトラブルシューティング (79 ページ)

CMDB 1.0 と 2.0 の機能の比較

次の表では、CMDB 1.0 と 2.0 の機能を比較します。

機能	CMDB 1.0	CMDB 2.0
報告	3 つ以上のクラス（オブジェクト）が含まれるカスタムレポートを作成できません。 たとえば、どの LAN エンドポイントがどのコンピュータによって使用されているかというデータを示すレポートを CMDB で生成する場合、[基本要素]、[コンピュータシステム]、[LAN エンドポイント] の 3 つのオブジェクトについて言及する必要があります。	すべてのクラスが 1 つのオブジェクト（フィールドセットとして）の一部であるため、任意の数のクラスが含まれるレポートを作成できます。
クラスのフィールド定義	CMDB_AttributeDefinition クラスは、クラス（オブジェクト）に属している属性（フィールド）を識別するために使用されます。	基本要素オブジェクトのフィールドセットとフィールド定義では、クラスのフィールド定義が提供されます。
データのインポート	レコードは最初にステージリストと呼ばれるフラットなテーブルにインポートされ、その後、個々のオブジェクトに保存されます。したがって、バッチサイズが小さくなります。	レコードは基本要素オブジェクトに直接インポートされるため、データのインポートに必要な時間が少なくて済みます。データを BMC Remedyforce にインポートするための Pentaho パッケージを BMC Communities から入手できます。CMDB 用のフォルダ名には 2.0 が含まれています。
データのエクスポート	1 つの構成アイテムレコードが複数のオブジェクトに保存されるため、データのエクスポートは困難です。	すべてのレコードが基本要素オブジェクトに保存されるため、データのエクスポートが容易です。
カスタムフィールド	カスタムフィールドが目的のクラスに追加されます。 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [CMDB カスタム属性] ページに移動して、クラスにアクセスできるようになります。 インスタンスエディタの [カスタム] タブにカスタムフィールドが表示されます。	カスタムフィールドが基本要素オブジェクトに追加され、その後、目的のクラスのフィールドセットに追加されます。 ■ [基本要素] フィールドセットに追加されるカスタムフィールドは、インスタンスエディタの [一般] タブに表示されます。 ■ 基本要素オブジェクトのその他のフィールドセットに追加されるカスタムフィールドは、インスタンスエディタの [仕様] タブに表示されます。 [カスタム] タブは CMDB 2.0 では削除されました。
インスタンスエディタ	カスタムフィールドは [カスタム] タブに表示され、 [一般] タブのフィールドは追加や削除ができません。	[一般] タブでフィールドの追加や削除を行うには、 [基本要素] フィールドセットからフィールドを追加または削除します。 [仕様] タブでフィールドの追加や削除を行うには、目的のクラスのフィールドセットからフィールドを追加または削除します。

機能	CMDB 1.0	CMDB 2.0
フィールドの追跡	インスタンスエディタの 【一般】 タブに表示される基本要素オブジェクトに属しているフィールドを追跡できます。 【仕様】 タブと 【カスタム】 タブではフィールドを追跡できません。	複数のクラスが基本要素オブジェクトに保存されるため、任意のフィールドを追跡できます。ただし、Salesforce では 1 つのオブジェクトにつき 20 個のフィールドのみを追跡できます。
検索	基本要素オブジェクトのフィールドのみを検索できます。したがって、検索が制限されます。	すべてのフィールド（または属性）が基本要素オブジェクトに保存され、基本要素オブジェクトのフィールドが検索されます。したがって、すべてのクラスのデータを検索できます。
データストレージ	さまざまなクラスにさまざまなオブジェクトが作成されます。すべてのクラスに共通の属性は基本要素オブジェクトに保存されます。このオブジェクトは、構成アイテム (CI) の 【インスタンス ID】 フィールドを使用して、その他のオブジェクトにリンクされます。CMDB_Class オブジェクトを使用して、階層が構築されます。 レコードの保存時に、データが基本要素オブジェクト、すべての親クラス（存在している場合）、およびレコードが作成されるクラスに保存されます。たとえば、コンピュータシステムレコードを作成する場合、データは基本要素オブジェクト、 【システム】 オブジェクト、および 【コンピュータシステム】 オブジェクトに保存されます。	すべての情報が基本要素オブジェクトに保存されます。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。CMDB_Class オブジェクトを使用して、階層が構築されます。 レコードの保存時に、基本要素オブジェクトのみにレコードが作成されます。

CMDB 2.0 アップグレードプロセスの概要

CMDB 2.0 にアップグレードする場合、さまざまな CMDB クラス（オブジェクト）からデータが基本要素オブジェクトに移行されます。CMDB 2.0 へのアップグレードを決定する前に、この移行による影響を検討する必要があります。

次のトピックについて説明します。

- CMDB 2.0 へのアップグレード前の重要な考慮事項（65 ページ）
- CMDB 2.0 へのアップグレード手順の概要（66 ページ）
- スキャンレポートの概要（68 ページ）
- CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）での必須カスタムフィールドの処理方法（69 ページ）
- 事前定義済みフィールドに対する同じフィールド名の競合の解決方法（70 ページ）
- [基本要素] オブジェクトに追加されないビジネスサービスフィールド（71 ページ）
- 割り当てられたデフォルト値が自動的にカスタム属性に追加される（71 ページ）

CMDB 2.0 へのアップグレード前の重要な考慮事項

CMDB 2.0 へのアップグレードを決定する前に、次の点を検討してください。

- CMDB オブジェクトが子オブジェクトである [マスター - 詳細関係] タイプフィールドはサポートされません。
- CMDB クラスオブジェクトと別の CMDB クラスのレコードをポイントしている基本要素との関係はサポートされません。
- 管理パッケージオブジェクトで許容されるのは 500 以下のカスタムフィールドです。すべての CMDB クラスを合わせて 500 を超えるカスタムフィールドがある場合、これらのカスタムフィールドのすべてにデータを移行することはできません。（CMDB をスキャンすると、レポートを生成できます。スキャンレポートには、CMDB 内のカスタムフィールド数が記載されます。）これらのカスタムフィールドのすべてが必要かどうかを確認してください。詳細は、「スキャンレポートの概要」（68 ページ）を参照してください。
- CMDB クラスで必要なカスタムフィールドがあります。アップグレードプロセスで、これらのフィールドを必須としてマークしないでください。ただし、CMDB 2.0 へのアップグレード後に、認証規則を使用して、カスタムフィールドをクラスレベルで必須に設定できます。詳細は、「CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）での必須カスタムフィールドの処理方法」（69 ページ）を参照してください。
- 複数の CMDB クラスに同じ名前のカスタムフィールドがあります。このようなフィールドについては、まずこのようなフィールドのすべてが必要かどうか、または 1 つのフィールドのみに基本要素オブジェクトのすべての CI のデータを保存できるかどうかを検討してください。基本要素オブジェクトで同じ名前の複数のフィールドが必要な場合、スキャンレポートで提案されたフィールド名を使用してください。詳細は、「スキャンレポートの概要」（68 ページ）を参照してください。
- 事前定義済みピックリストタイプフィールドにカスタム値を追加しています。データを基本要素オブジェクトに移行する前に、手動で値をピックリストタイプフィールドに追加する必要があります。詳細は、「CMDB 2.0 にアップグレードするための準備」（72 ページ）を参照してください。

CMDB 2.0 へのアップグレード手順の概要

CMDB 1.0 では、複数のタイプの構成アイテム (CI) が、コンピュータシステム、LAN エンドポイントなどの複数のオブジェクト (クラス) に保存されます。ただし、CMDB 2.0 では、すべての CI が単一のオブジェクトである基本要素に保存されます。メインフレームのような CI タイプに関する情報が保存されるフィールドはフィールドセット「メインフレーム」にグループ化され、基本要素オブジェクトに追加されます。

20.14.01 にアップグレードする場合、すべての CMDB クラスの事前定義済みフィールドおよびすべての事前定義済みクラスのフィールドセットが基本要素オブジェクトで使用可能です。同じ名前のフィールドが複数のクラスに存在している場合、競合が解決され、このようなフィールドのいずれかまたはすべてが基本要素オブジェクトに追加されます。詳細は、「事前定義済みフィールドに対する同じフィールド名の競合の解決方法」(70 ページ) を参照してください。また、ビジネスサービスオブジェクトの一部のフィールドは基本要素オブジェクトに追加されません。詳細は、「[基本要素] オブジェクトに追加されないビジネスサービスフィールド」(71 ページ) を参照してください。

注意

移行後、データの移行元のオブジェクトに対して設定したオブジェクトレベルの権限は、UI レベルで保持されます。

このセクションでは、CMDB をアップグレードするために実行する必要がある手順の概要を説明します。CMDB 2.0 へのアップグレードの手順についての詳細は、「CMDB アップグレードオプションを使用した CMDB 2.0 へのアップグレード」(73 ページ) を参照してください。BMC では、この手順を実行する前に、このセクションの情報をお読みになることをお勧めします。

次の表に、CMDB 2.0 にアップグレードするための手順の概要を示します。

手順	説明	参照トピック
アップグレードの準備	CMDB 2.0 にアップグレードする前に、データのバックアップなどのいくつかのタスクを実行する必要があります。また、CMDB へのカスタマイズに基づいて準備を行う必要もあります。	「CMDB 2.0 にアップグレードするための準備」(72 ページ) .
CMDB スキャンを実行する	CMDB 2.0 にアップグレードする前に、CMDB でさまざまな CMDB クラスに追加されたカスタムフィールドをスキャンする必要があります。 [Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [CMDB 2.0 のアップグレード] > [CMDB 2.0 のアップグレード] で、[CMDB のスキャン] をクリックします。 スキャンレポートに、次の情報が表示されます。 ■ カスタムクラスおよび事前定義済みクラスのカスタム属性 ■ 基本要素オブジェクトのカスタム属性（基本要素オブジェクトにこれらのフィールドを追加する必要はありません。）	「スキャンレポートの概要」(68 ページ)
識別済みカスタム属性を基本要素オブジェクトに追加する	カスタム属性を自動的に追加することも、手動で追加することもできます。スキャンレポートを参照して、カスタム属性を基本要素オブジェクトのフィールドとして追加します。次に、これらのフィールドを適切なフィールドセットに追加します。カスタムクラスがある場合、基本要素オブジェクトのカスタムクラスのフィールドセットを追加します。	「スキャンレポートの概要」(68 ページ) 「割り当てられたデフォルト値が自動的にカスタム属性に追加される」(71 ページ)
CMDB 2.0 へのデータ移行	すべてのレコードを基本要素オブジェクトに移行するには、[CMDB 2.0 のアップグレード] ページの [データの移行] ボタンをクリックします。	適用外
データの移行を確認する	ログを参照するか、基本要素オブジェクトのタブを作成して、基本要素オブジェクトのデータを確認できます。 [CMDB 2.0 のアップグレード] ページにログへのリンクがあります。	「移行後のデータの確認」(76 ページ)
CMDB 2.0 への切り替え	データを正常に移行した後、CMDB 2.0 の使用を開始できます。CMDB 2.0 に切り替えと、データが基本要素オブジェクトに保存されます。	

手順	説明	参照トピック
(オプション) CMDB 1.0 データを 削除	すべてのデータが正常に移行されたことを確認したら、CMDB 1.0 データを削除してディスク容量を確保してください。	適用外
アップグレード後	CMDB 1.0 のカスタマイズに基づいて、CMDB のアップグレード後にいくつかのタスクを実行する必要があります。	「アップグレード後の手順」 (77 ページ)

スキャンレポートの概要

CMDB をスキャンするために、Salesforce は Apex ジョブをキューに追加します。このジョブは、Salesforce で実行するようにスケジュールされている Apex ジョブに基づいて実行します。CMDB スキャンの完了時に、コンマ区切り値 (CSV) 形式のスキャンレポートを利用できるようになります。

このスキャンレポートには、CMDB の次のカスタマイズが表示されます。

- カスタムクラスで追加したカスタム属性。
- 事前定義済みクラスで追加したカスタム属性。

カスタムクラスに属性が存在していない場合、スキャンレポートでカスタムクラスがレポートされません。

次の表では、スキャンレポート内の情報について説明します。

列	説明
クラスラベル	[ラベル] フィールドで入力したカスタムクラスまたは事前定義済みクラスの名前。
クラス API 名	[オブジェクト名] フィールドに入力したオブジェクト名。
カスタムクラス	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「はい」 値：カスタムクラス ■ 「いいえ」 値：事前定義済みクラス
フィールドラベル	[フィールドラベル] フィールドに入力したカスタム属性名。
フィールド API 名	[フィールド名] フィールドに入力した内部参照で使用するカスタム属性名。
提案されたフィールド API 名	基本要素オブジェクトにカスタム属性を追加する場合に使用される推奨名。推奨名を使用することによるメリットは、レポートの生成時に正しいフィールドを識別できることです。
フィールドタイプ	カスタム属性のデータタイプ。基本要素オブジェクトにピックリストタイプの属性を追加する場合、[ピックリストの値] カラムと [ピックリストラベル] カラムを参照してください。
デフォルト値	カスタム属性に対して設定されるデフォルト値。

カスタムフィールドに関する次の情報はスキャンレポートに表示されません。

- 自動番号タイプのフィールドの表示形式と開始番号。
- フィールドの説明
- ピックリスト (複数選択)、テキスト領域 (ロング)、およびテキスト領域 (Rich) のフィールドタイプに表示される行数。
- テキスト (暗号化済み) フィールドタイプのマスクタイプとマスク文字。

注意

Salesforce 組織の言語が英語以外の言語に設定されていて、英語版の Microsoft Excel を使用している場合、スキャンレポートにデータが正しく表示されません。レポートが正常に開かれるようにするには、ローカライズされたバージョンの Microsoft Excel をインストールしてください。

スキャンレポートの確認時に、複数のオブジェクトに複数のカスタムフィールドが同じ目的で存在しているかどうかを確認してください。このようなフィールドが見つかった場合は、このようなフィールドのすべてが必要であることを確認し、次のいずれかのアクションを実行します。

- 同じ目的で複数のカスタムフィールドを使用している場合、1 つのクラスオブジェクト内のカスタムフィールドを保持し、その他を削除します。たとえば、コンピュータシステムオブジェクトとメインフレームオブジェクトで同じカスタムフィールド「サイズ」がある場合、いずれかのオブジェクトのカスタムフィールドを削除します。
- すべてのカスタムフィールドが必要な場合、フィールドの追加中に、[フィールド名] フィールドで、スキャンレポートの [提案されたフィールド API 名] カラムで推奨されている値を使用していることを確認します。[フィールド名] フィールドの値は内部参照値であるため、一意にする必要があります。

最初に出現するカスタムフィールドについては、提案された API 名がカスタムフィールド名と同じです。複数のクラスでの同じカスタムフィールドの後続の出現について [提案されたフィールド API 名] カラムで提案されている名前に、次の命名規則が使用されます。

< カスタム属性が属しているクラスの頭字語 >_< カスタム属性のフィールド名の既存の値 >

たとえば、「ラップトップ」カスタムクラス（フィールドタイプは番号）で [ドッキングステーション] フィールド、「メインフレーム」事前定義済みクラス（フィールドタイプはテキスト）を使用できる場合、**Docking_Station** と **MF_Docking_Station** がスキャンレポートで提案される API 名です。

注意

カスタムフィールドの追加後に CMDB のスキャンを実行する場合、[基本要素] オブジェクトに追加したカスタムフィールドがスキャンレポートでレポートされます。これらのフィールドをもう一度追加しないでください。

CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）での必須カスタムフィールドの処理方法

カスタム属性がいずれかの CMDB クラス（オブジェクト）の必須フィールドとして設定されている場合、このようなフィールドのリストを準備します。CMDB 2.0 へのアップグレード後、すべての CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）のデータが [基本要素] オブジェクトに保存されます。データが CMDB 2.0 に移行された後、この必須フィールドがすべての CI にとって必須になります。

カスタム属性を自動的に追加する場合、データの移行前に [基本要素] オブジェクトのこれらのフィールドの [必須] チェックボックスがオフにします。

カスタム属性を手動で追加する場合、[基本要素] オブジェクトのこれらのフィールドの **[必須]** チェックボックスをオンにします。

CMDB 2.0 へのアップグレード後、これらのフィールドを特定の CI クラスの必須フィールドとして使用し続けるには、[基本要素] オブジェクトで認証規則を使用します。次の例では、使用できる認証規則の例を示します。

```
UPPER (BMCSERVICEDESK__ClassName__c) == 'BMC_< カスタムフィールドが必須のクラス >' && ISBLANK (BMCSERVICEDESK__< 必須フィールド名 >__c)
```

この認証規則コードで、< カスタムフィールドが必須のクラス > をカスタムフィールドが必須フィールドのクラス名（たとえば、BMC_COMPUTERSYSTEM）に置換し、< 必須フィールド名 > を必須フィールドのフィールド名に置換します。

事前定義済みフィールドに対する同じフィールド名の競合の解決方法

20.14.01 にアップグレードする場合、さまざまな CMDB クラスのフィールドとフィールドセットを [基本要素] オブジェクトで使用できます。CMDB をバージョン 2.0 にアップグレードする場合、すべての CMDB クラスのデータが [基本要素] オブジェクトに移行されます。複数のクラスのフィールドで同じ名前が使用されている場合に発生する競合を解決するために、次の規則が使用されます。

- 競合しているフィールドのタイプ、長さ、精度および 10 進値が同じである場合、1 つのフィールドのみが追加されます。このフィールドは複数のクラスまたはフィールドセットで使用できます。
- フィールドタイプが同じであり、精度、10 進値、または長さが異なる場合、最大長のフィールドが追加され、より短いフィールドのデータに対応します。
- **[Web ページ]** フィールドラベルと **[国別コード]** フィールドラベルの競合は次のように解決されます。
 - **[Web ページ]** : [物理的な場所]（フィールドタイプはロングテキスト領域）クラスと **[ユーザー]**（フィールドタイプはテキスト）クラスに同じフィールド名が存在しています。[物理的な場所] クラス（フィールドタイプはロングテキスト領域）のフィールドのみが [基本要素] オブジェクトに追加されます。
 - **[国別コード]** : [物理的な場所]（フィールドタイプはピックリスト）クラスと **[組織]**（フィールドタイプはテキスト）クラスに同じフィールド名を使用できます。フィールドタイプがテキストの **[国]** と、フィールドタイプがピックリストの **[国別コード]** の 2 つのフィールドが [基本要素] オブジェクトに追加されます。

「基本要素」オブジェクトに追加されないビジネスサービスフィールド

CMDB 2.0 にアップグレードする場合、ビジネスサービスオブジェクトの次のフィールドは「基本要素」オブジェクトに追加されません。CMDB 1.0 ではこれらのフィールドが「基本要素」オブジェクトを参照する数式フィールドですが、CMDB 2.0 では使用されません。

- クラス名
- アセット
- 説明
- FK BMC 基本要素
- インスタンス名
- サイト
- ステージ（「基本要素」オブジェクトに存在）

割り当てられたデフォルト値が自動的にカスタム属性に追加される

カスタム属性が自動的に追加される場合、デフォルト値が特定のフィールドタイプの一部のフィールドに割り当てられます。次の表に、デフォルト値が割り当てられるフィールド、作成されるフィールドのタイプ、フィールドに割り当てられるデフォルト値を示します。

フィールドタイプ	デフォルト値が割り当てられるフィールド	割り当てられるデフォルト値
数式	空白の取り扱い方法	BlankAsZero
測位	10 進値での表示場所	True
自動番号	表示形式	A-{0000}
リッチテキストフィールド	表示される行数	3
ロングテキスト領域	表示される行数	10
暗号化されたテキスト	マスク文字	*
暗号化されたテキスト	マスクタイプ	すべて

任意のタイプのフィールドが追加されると、「説明」フィールド内のテキストがコピーされません。

CMDB 2.0 にアップグレードするための準備

BMC は、週末または休日に CMDB 2.0 へのアップグレードすることをお勧めします。このプロセスには、CMDB 内のレコード数に応じて、数時間かかります。

CMDB 2.0 へのアップグレードを開始する前に、次の点を実行してください。

- Salesforce 組織内のデータのバックアップを作成してください。
- Remedyforce 管理者権限セットをユーザーレコードに割り当てるか、またはプロフィールの基本要素のフィールドのフィールドレベルでのセキュリティ権限を更新します。

[基本要素] オブジェクトに追加されるフィールドについての詳細は、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「CI クラスのフィールド」セクションを参照してください。[基本要素] フィールドセットのフィールドに対するフィールドレベルでのセキュリティを設定しないでください。フィールドレベルでのセキュリティの設定についての詳細は、https://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=users_profiles_fls.htm&language=en_US を参照してください。

- CMDB 2.0 がアップグレードされるまで、スケジュールされたインポートジョブ（存在している場合）を無効にしてください。
- CMDB 2.0 へのアップグレードの計画されたスケジュールについてユーザーに通知して、ユーザーがアップグレード中に CI レコードの作成、更新、またはリンク、あるいはレコードのインポートを実行しないようにします。

CMDB 2.0 へのアップグレードの開始後、CMDB がロックされ、アップグレード中に追加または更新されたすべてのデータが失われます。また、BMC FootPrints Asset Core の統合が有効になっている場合、レコードのリンクまたはリンク解除を行わないでください。

次の表に、CMDB 内に存在している可能性があるカスタマイズの一覧を示します。CMDB でカスタマイズを使用できる場合、表に示されているアクションを実行します。

カスタマイズ	アクション	詳細
CMDB クラス（オブジェクト）でカスタムフィールドが必須とマークされています。	このようなフィールドのリストを準備します。 これらのフィールドを [基本要素] オブジェクトに追加する場合、「必須」とマークしないでください。	「CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）での必須カスタムフィールドの処理方法」（69 ページ）
500 を超えるカスタムフィールドがあります。	これらのすべてのフィールドが必要であることを確認します。	500 を超えるカスタムフィールドをオブジェクトに追加することはできません。500 を超えるカスタムフィールドがある場合は、スキャンレポートを参照して、これらのすべてのフィールドが必要であることを確認してください。詳細は、「スキャンレポートの概要」（68 ページ）を参照してください。

カスタマイズ	アクション	詳細
事前定義済みピックリストタイプフィールドにカスタム値を追加しています。	これらのカスタム値を手動でピックリストタイプフィールドに追加します。	適用外
カスタムピックリストタイプフィールドにデフォルト値を設定しているか、事前定義済みピックリストタイプフィールドのデフォルト値を変更した場合。	このようなフィールドとそれらのデフォルト値のリストを準備します。	データの移行後、これらのデフォルト値を手動で割り当てます。
CMDB オブジェクト（BMC の基本要素を除く）がマスターである「マスター - 詳細関係」を作成しました。	このようなフィールドのリストを準備します。	

CMDB アップグレードオプションを使用した CMDB 2.0 へのアップグレード

CMDB のアップグレードを開始する前に、「CMDB 2.0 にアップグレードするための準備」（72 ページ）をお読みください。

▶ CMDB アップグレードオプションを使用して CMDB 2.0 にアップグレードするには

- 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 2.0 のアップグレード]** を選択します。

このオプションは、BMC Remedyforce 20.14.01 にアップグレードする場合にのみ使用できます。

- 3 カスタム属性のリストに対して CMDB をスキャンするには、**[手順 1. Step 1. CMDB スキャンを実行します。]** をクリックし、**[CMDB のスキャン]** をクリックします。

スキャンの進捗状況がページに表示されます。カスタムクラスおよび事前定義済みクラスのカスタム属性のリストが電子メールメッセージで送信されます。

- 4 カスタム属性のリストを表示するには、**[最後のスキャンの実行場所 < 日付と時刻 >]** をクリックします。

スキャンレポートについての詳細は、「スキャンレポートの概要」（68 ページ）を参照してください。

CMDB クラスのいずれにもカスタムフィールド（属性）が含まれていない場合、手順 11 に移動してください。ただし、**[自動で追加]** ボタンと **[手動で追加]** ボタンが有効になっています。

- 5 スキャンレポートでレポートされる属性を **[基本要素]** オブジェクトに追加するには、**[手順 2. 識別済みカスタム属性を [基本要素] オブジェクトに追加します。]** をクリックします。

カスタム属性を自動的に追加する（手順 6）ことも、手動で追加する（手順 7）こともできます。

注意

いずれかのカスタム属性が必須の場合、[基本要素] オブジェクトに追加する前に、属性に対して[必須] チェックボックスをオフにします。詳細は、「CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）での必須カスタムフィールドの処理方法」（69 ページ）を参照してください。

- 6 カスタム属性を自動的に追加するには、次のアクションを実行します。
 - a [設定] > [セキュリティコントロール] > [リモートサイト設定] の順に選択します。
 - b [New Remote Site（新しいリモートサイト）] をクリックします。
 - c [Remote Site Name（リモートサイト名）] フィールドに、名前を入力します。
 - d [Remote Site URL（リモートサイト URL）] フィールドで、/apex の前に BMC Remedyforce アプリケーションの URL を入力します。
たとえば、https ://BMCServiceDesk.na7.visual.force.com のように入力します。
 - e [CMDB 2.0 のアップグレード] ページ（[Remedyforce 管理] > [アプリケーションの設定] > [CMDB 2.0 のアップグレード]）に戻ります。
 - f [手順 2. 識別済みカスタム属性を基本要素オブジェクトに追加します。] をクリックし、[自動で追加] をクリックします。
 - g [基本要素] オブジェクトに追加するフィールドに対するチェックボックスをオンにします。
 - h [基本要素に選択を追加] をクリックします。

注意

[基本要素] オブジェクトにフィールドが自動的に追加されるように選択する場合、[CMDB のスキャン] ボタンをクリックしないでください。

[ステータス] カラムに、選択したフィールドの [基本要素] オブジェクトへの追加の進捗状況およびステータスが表示されます。

フィールドが自動的に追加される場合、いくつかのフィールドタイプのいくつかの属性にデフォルト値が割り当てられます。詳細は、「割り当てられたデフォルト値が自動的にカスタム属性に追加される」（71 ページ）を参照してください。

- 7 カスタム属性を手動で追加するには、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] カラムの [基本要素] をクリックします。
 - c [カスタムフィールドおよび関係] セクションで、[新規] をクリックします。
 - d フィールドの詳細を入力します。
[フィールド名] フィールドで、スキャンレポートの [提案されたフィールド API 名] カラムに表示された値を使用します。その他の場合は、データが正しいフィールドにマッピングされず、移行中にデータが失われます。

- e [保存] をクリックします。
 - f (オプション) 別のフィールドを追加するには、[保存して 新規作成] フィールドをクリックし、手順 d と手順 e を繰り返します。
 - g すべてのフィールドを追加した後、[手動で追加] をクリックします。
- 8 [変更の確認] をクリックします。
- 確認の結果がページに表示されます。結果にカスタム属性がまだ不明であると示されている場合は、ログを確認してください。ログを確認する際に、不明な属性を追加する必要がないことを確認してください。不明なカスタム属性のデータは移行されません。データが失われていないことを確認するには、不明なカスタム属性のすべてを追加する必要があります。
- 9 (オプション) カスタムクラスがある場合、[基本要素] オブジェクトのクラスに対してフィールドセットを作成し、フィールドセットに必須フィールドを割り当てます。カスタムクラスに対してフィールドセットを作成するには、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 [フィールドセット] セクションで、[新規] をクリックします。
 - c [フィールドセットのラベル] フィールドに、カスタムクラス名、たとえば「モバイルデバイス」と入力します。
 - d [使用場所] フィールドに、フィールドセットの短い説明を入力し、[保存] をクリックします。
 - e フィールドセット（またはカスタムクラス）に属しているフィールドを [フィールドセットで使用中] リストにドラッグします。
 - f [保存] をクリックします。
- 10 (オプション) 事前定義済みピックリストタイプフィールドにカスタム値を追加した場合、これらの値を [基本要素] オブジェクト内のフィールドに追加します。
- 11 データを [基本要素] オブジェクトに移行するには、[手順 3. CMDB 2.0 へのデータ移行] をクリックし、[データの移行] をクリックします。

重要

データの移行中は CMDB がロックされます。BMC は、データの移行中は [Remedyforce CMDB] タブのアクションを実行しないことをお勧めします。

移行の完了後、電子メールメッセージが送信されます。結果は [CMDB 2.0 のアップグレード] ページにも表示されます。結果にデータの移行中にエラーが発生したと表示されている場合は、ログを確認してください。

- 12 ログを確認するか、または [基本要素] オブジェクトに対するタブを作成して、データが正常に移行されたことを確認します。

詳細は、「移行後のデータの確認」(76 ページ) を参照してください。

- 13 CMDB 2.0 の使用を開始するには、[手順 4. CMDB 2.0 への切り替え] をクリックし、[CMDB 2.0 への切り替え] をクリックします。

CMDB 2.0 に切り替えるまで、CMDB 1.0 データが表示され、新しいレコードと更新されたレコードが CMDB 1.0 のみに保存されます。

- 14 CMDB 2.0 に切り替えた後で、アップグレード後の手順を実行します。詳細は、「アップグレード後の手順」（77 ページ）を参照してください。
- 15 CMDB 1.0 レコードによって使用されていたディスク容量を解放するには、**[手順 5. CMDB 1.0 データを削除します。]** をクリックし、**[CMDB 1.0 データを削除]** をクリックします。

CMDB 1.0 データの削除の成功または失敗が画面に表示され、自分の電子メールアドレスに電子メールが送信されます。

注意

CMDB 2.0 への移行中にエラーが発生し、CMDB 2.0 に切り替えることを選択した場合や、CMDB 1.0 データを削除した場合は、移行されなかったデータが失われます。

CMDB 1.0 データが存在しない場合、**[CMDB 1.0 データを削除]** をクリックすると、ウィンドウにメッセージが表示され、ボタンが無効になります。

- 16 (オプション) **[アプリケーションの設定]** メニューで **[CMDB 2.0 のアップグレード]** オプションを非表示にするには、**[追加オプション]** をクリックし、**[このタブを非表示]** をクリックします。

移行後のデータの確認

CMDB データの移行が完了した後で、ログを確認します。**[CMDB 2.0 のアップグレード]** ページに次のログが表示されます。

- **成功のログ**：データが正常に移行された場合に表示されます。このログには、移行されたすべての CI の **[基本要素]** オブジェクトのインスタンス ID、インスタンス ID および Salesforce に固有のレコード ID が含まれています。成功のログが上限の 5 MB に達した場合、新しいログは追加されません。
- **エラーのログ**：データの一部が正常に移行されなかった場合に表示されます。このログには、例外メッセージ、**[基本要素]** オブジェクトのインスタンス ID、インスタンス ID、Salesforce に固有のレコード ID、エラーのスタックトレースが含まれています。

成功のログをチェックして移行が成功したことを確認するには、**[基本要素]** オブジェクトに対するタブを作成し、タブのレコードを確認するという方法もあります。

▶ 移行後にデータを確認するには

- 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 **[ページレイアウト]** セクションの **[アクション]** カラムで、**Remedyforce** の基本要素に対して **[編集]** をクリックします。
- 4 移行したフィールドをレイアウトにドラッグし、**[保存]** をクリックします。
- 5 **[基本要素]** オブジェクトに対してタブを作成するには、**[設定]** > **[作成]** > **[タブ]** の順に選択します。
- 6 **[カスタムタブ]** ページで、**[新規]** をクリックします。

- 7 [オブジェクト] リストで、[基本要素] を選択します。
- 8 [タブスタイル] リストで、タブの目的のスタイルを選択し、[次へ] をクリックします。
- 9 タブの表示設定を選択し、[次へ] をクリックします。
- 10 [保存] をクリックします。
- 11 [基本要素] タブをクリックします。
- 12 [アクション] カラムで、レコードの [編集] をクリックします。

レコードのデータを確認します。フィールドに正しい値が表示されている場合は、データの移行が成功しています。

アップグレード後の手順

CMDB 2.0 へのアップグレード後に、権限セットをユーザーに割り当てるか、基本要素に追加された新しいフィールドのフィールドレベルでのセキュリティを更新する必要があります。また、CMDB 1.0 内に存在していたカスタマイズに基づいて変更を行う必要があります。

次のトピックについて説明します。

- フィールドに対する権限の管理 (77 ページ)
- アップグレード後のその他の手順 (78 ページ)

フィールドに対する権限の管理

CMDB 2.0 へのアップグレード手順が完了した後で、正しい権限セットをユーザーに割り当てるか、または [基本要素] オブジェクトの新しいフィールドのフィールドレベルでのセキュリティを更新する必要があります。ユーザーが [基本要素] オブジェクトのすべてのフィールドを表示できることを確認するには、サービスデスクのスタッフ、サービスデスク変更管理者、または Remedyforce 管理者の権限セットをユーザーに割り当てます。プロファイルを使用している場合、目的のすべてのプロファイルの [基本要素] オブジェクトに追加されたフィールドのフィールドレベルでのセキュリティを設定します。

[基本要素] オブジェクトの新しいフィールドについての詳細は、「基本関係」(21 ページ) を参照してください。

権限の割り当てについての詳細は、「権限セットのユーザーへの割り当て」(12 ページ) を参照してください。

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の更新についての詳細は、「新しいフィールドとオブジェクトに対する権限の設定」(19 ページ) を参照してください。

アップグレード後のその他の手順

次の表の条件を確認し、推奨されるアクションを実行してください。

表 5-1: (1 / 2 シート) アップグレード後の手順

条件	アクション
次のレポートを使用していた。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ビジネスサービスおよびベンダー関連サービスのリスト ■ ベンダー関連サービス 	<p>CMDB 2.0 に切り替えた後、CMDB 1.0 データを削除する前には、これらのレポートに、CMDB 2.0 に切り替えた後に追加されたデータが表示されません。ただし、CMDB 1.0 データを削除した後は、これらのレポートに何のデータも表示されません。したがって、BMC は、これらのレポート名の変更をお勧めします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ビジネスサービスおよびベンダー関連サービスのリスト（廃止済み） ■ ベンダー関連サービス（廃止済み） <p>同じデータについては、次のレポートを参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Business Service 2.0 のリスト ■ Vendor 2.0 関連サービス
[サービス] ルックアップフィールドおよび [サービス内容] ルックアップフィールドにフィルターを作成した。	[サービス] ルックアップフィールドおよび [サービス内容] ルックアップフィールドおよび既存のフィルターを削除し、再作成します。
[レビュー日が近いサービス] クイックビューを使用していた。	[レビュー日が近いサービス] (CMDB 2.0) クイックビューを使用します。
CMDB 1.0 Pentaho パッケージを使用してデータをインポートしていた。	引き続き、CMDB 1.0 パッケージを使用します。ただし、BMC は、迅速なインポートのために、CMDB 2.0 用のパッケージを使用することをお勧めします。詳細は、BMC Remedyforce オンラインヘルプの「CMDB 1.0 用および 2.0 用の Pentaho パッケージ」セクションを参照してください。
CMDB クラス（オブジェクト）でカスタムフィールドが必須とマークされています。	認証規則を使用します。詳細は、「CMDB 1.0 クラス（オブジェクト）での必須カスタムフィールドの処理方法」（69 ページ）を参照してください。
カスタムピックリストタイプフィールドまたは事前定義済みピックリストタイプフィールドのデフォルト値を設定していた。	デフォルト値をもう一度設定します。
[アプリケーション] や [アプリケーションのインフラ] などの CMDB クラスオブジェクトのフィールド（ただし、[基本要素] 以外）を使用する独自のワークフロー、レポート、認証規則、トリガーなどがある。	[基本要素] オブジェクトの対応するフィールドを使用するように、これらのワークフロー、レポート、認証規則、およびトリガーを更新します。

表 5-1 : (2 / 2 シート) アップグレード後の手順

条件	アクション
CMDB オブジェクト (BMC の基本要素を除く) がマスターである [マスター - 詳細関係] を作成した。	<p>新しいカスタムオブジェクトを作成し、マスターオブジェクトとしての基本要素がある [マスター - 詳細関係] フィールドを追加します。データローダなどのツールを使用して、新しいオブジェクトにデータを移行します。</p> <p>たとえば、コンピュータシステムの詳細オブジェクトであるカスタムオブジェクト「ストア」があるとしします。新しいオブジェクト「新規ストア」を作成し、マスターとしての基本要素がある [マスター - 詳細関係] フィールドを追加します。データインポートツールを使用して、「新規ストア」オブジェクトにデータを移行します。</p> <p>また、詳細オブジェクトにロールアップサマリータイプのフィールドがあった場合、新しく作成した詳細オブジェクトを使用して、対応する [ロールアップサマリー] フィールドを [基本要素] オブジェクトに追加します。</p>
[基本要素] オブジェクトをポイントするルックアップフィールドがある。	すべての CMDB クラスのすべてのフィールドが [基本要素] オブジェクトで使用できるようになったため、[基本要素] オブジェクトのフィールドを使用できます。
CMDB クラスオブジェクト (基本要素を除く) に対して [グローバル検索の設定] を設定していた。	[データソース] カラムで [基本要素] を選択し、[データフィールド] カラムで必須フィールドを選択して、[グローバル検索の設定] を設定します。

CMDB 2.0 アップグレードプロセスのトラブルシューティング

このセクションでは、CMDB 2.0 へのアップグレード中に発生したエラーのトラブルシューティングについての情報を提供します。

次のトピックについて説明します。

- CMDB 1.0 のスキャンの中止 (79 ページ)
- CMDB データの移行ジョブのステータスを表示 (80 ページ)
- CMDB 2.0 のアップグレード Apex ジョブのバッチサイズの設定 (81 ページ)

CMDB 1.0 のスキャンの中止

画面にスキャンの進捗状況が表示されない場合、[Apex ジョブ] ページ ([設定] > [ジョブ] > [Apex ジョブ]) でジョブのステータスを確認してください。プラットフォームの可用性に応じて、プロセスを完了するまでに時間がかかる場合があります。CMDB のスキャンに長い時間がかかっている場合、スキャンを停止できます。

▶ CMDB 1.0 のスキャンを中止するには

- 1 [設定] > [監視] > [Apex ジョブ] の順に選択します。

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 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/](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 [Apex クラス] カラムで、[CMDB_ScannerBatchJob] を選択します。
- 3 [ステータス] カラムで、ジョブのステータスが [Queued (キューに追加済み)] または [Preparing (準備中)] の場合、[アクション] カラムで [Abort (中止)] をクリックします。

CMDB データの移行ジョブのステータスを表示

[Apex ジョブ] ページに CMDB データの移行ジョブ (CMDBMigrator) のステータスを表示できます。必要に応じて、このページからジョブを中止することもできます。

▶ CMDB データの移行ジョブのステータスを表示するには

- 1 [設定] > [監視] > [Apex ジョブ] の順に選択します。

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 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/](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 [Apex クラス] カラムで、[CMDBMigrator] をクリックします。
- 3 [ステータス] カラムで、CMDBMigrator ジョブのステータスを表示します。

注意

CMDBMigrator ジョブのステータスが [終了済み] で、[Apex heap size too large (Apex のヒープサイズが大きすぎます)] というメッセージが [ステータスの詳細] カラムに表示される場合、移行プロセスを再開できます。

- 4 (オプション) CMDB データの移行ジョブを中止するには、CMDBMigrator ジョブの [アクション] カラムで、[Abort (中止)] をクリックします。

CMDB 2.0 のアップグレード Apex ジョブのバッチサイズの設定

CMDB 2.0 へのアップグレードプロセスで、CMDB 2.0 への移行中または CMDB 1.0 データの削除中に、次のいずれかのエラーが発生することがあります。

- Apex CPU 時間の制限を超えた
- SOQL クエリーが多すぎる

これらのエラーは、このような手順のためにスケジュールされた Apex ジョブのバッチサイズが大きすぎる場合に表示されます。Apex ジョブのバッチサイズはカスタム設定で指定されます。次の表に、このような Apex ジョブのバッチサイズを制御するカスタム設定のリストを示します。

表 5-2 : CMDB 2.0 のアップグレード Apex ジョブのバッチサイズを制御するカスタム設定

カスタム設定	デフォルト値	説明
CMDBMigrateBatchSize	500	バッチで移行されるレコード数
CMDB_Migration_MaxErrorRecords	1000	データの CMDB 2.0 への移行中に無視されるエラー数
CMDBCleanupBatchSize	1000	バッチで削除される CMDB 1.0 レコード数
Cleanup_MaxErrorRecords	1000	CMDB 1.0 レコードの削除中に無視されるエラー数

これらのカスタム設定は、デフォルトでは使用できません。カスタム設定を作成し、目的の値を割り当てる必要があります。

▶ CMDB 2.0 のアップグレード Apex ジョブのバッチサイズを設定するには

- 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。
または、[設定] > [開発] > [カスタム設定] の順に選択します。
- 3 [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 [Custom Setting Remedyforce Settings (Remedyforce 設定のカスタム設定)] ページで、[新規] をクリックします。
- 5 [名前] フィールドで、カスタム設定の名前を入力します（たとえば、「Cleanup_MaxErrorRecords」）。使用可能なカスタム設定名については、表 5-2 を参照してください。
[シーケンス ID] フィールドは、空白のままにしておきます。
- 6 [値] フィールドで、カスタム設定に適した値を入力します。
- 7 [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 で BMC Remedyforce を使用するには、Service Cloud Console 機能のライセンスおよび Service Cloud のユーザー権限が必要です。

次のトピックについて説明します。

- ユーザープロファイルに対するタブの可視性の確認 (82 ページ)
- Service Cloud Console での BMC Remedyforce モジュールの設定 (83 ページ)

ユーザー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。

▶ ユーザー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 [プロフィール] 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

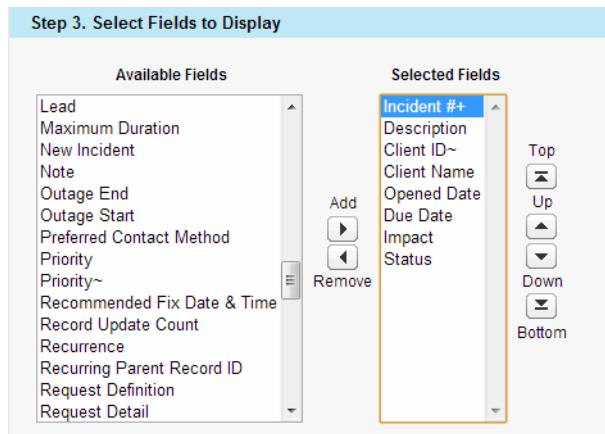
Service Cloud Console で BMC Remedyforce モジュールを設定するには、アプリケーションを作成し、オブジェクトを追加します（既存のコンソールアプリケーションがある場合、BMC Remedyforce モジュールを追加して、手順 13 ～手順 15 のみを実行します）。

▶ 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 [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 ライセンスに関連付けられているプロファイルのみを割り当てます。
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 Salesforce Cloud Console 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。
 - a **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。
 - b [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。
 - c [View Name (ビュー名)] フィールドにビューの名前を入力します。

- d [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。
- e [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。



- f [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]) 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。
 - g [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。
 - h [保存] をクリックします。
 - 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 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。
- 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、必要なオブジェクト名をクリックします。
 - c [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。

索引

B

BMC Software、問い合わせ 2

C

CMDB 2.0

アップグレード 62

R

62

チェックボックス 62

Remedyforce コンソール

タブの可視性とページレイアウトの設定 14

有効化 56

S

Service Cloud Console、設定 82

あ

58

アクション履歴の表示 58

メニューの新しいオプション

有効化 58

アップグレード

アップグレードパス 6

アップグレード後の手順 10

アップグレード後の手順、バージョン 20.13.01

から 37

アップグレード後の手順、バージョン 20.13.02

から 13

アップグレードされないアイテム 7

アップグレードパス 6

アップグレード前 7

トラブルシューティング 53

アップグレード後の手順 10

い

インストール、管理パッケージ 8

え

メニューおよび 58

か

カテゴリのツールチップ 61

け

権限セット、割り当て 12

し

新規アクション 58

新機能の有効化

バージョン 20.13.02 43

バージョン 20.14.01 55

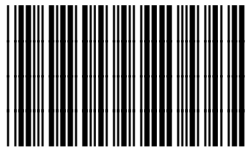
な

ナレッジ記事のチェックアウト

有効化 60

ふ

- ファイルを添付・表示 58
- プッシュアップグレード 6
- ブロードキャストの完了カテゴリ
有効化 61
- プロフィール
 - Apex クラス 18, 39
 - Visualforce ページ 17, 38
 - 手動設定 17, 38
 - フィールドとオブジェクトの権限 19



451731

