

総仕上げプロジェクト：タスク 3 ソリューション

サービスカタログアイテムの実行の自動化

説明：今回要求を行うサービスカタログとして Strawberry sFone アイテムをインポートし、実行プロセスをサポートおよび完了するための Flow Designer のフローを作成します。

注：モジュール 5「セルフサービスの構成」を参照してください。

A. サービスカタログアイテムのインポート

更新セットを使用して、すでに作成済みの Strawberry サービスカタログアイテムを取り込みます。

1. [All] > [System Update Sets] > [Retrieved Update Sets] に移動します。
2. **関連リンク**で、[Import Update Set from XML] を選択します。
3. **cd_sfone_catalog_item.xml** ファイルを選択し、[Upload] をクリックします。

注：Cloud Dimensions sFone 更新セットの XML ファイルが [Retrieved Update Sets] リストに表示され、[State] が [Loaded] になります。

4. [Strawberry sFone] レコードを開きます。
5. [Preview Update Set] をクリックします。
6. [Close] をクリックして [Update Set Preview] ダイアログボックスを閉じます。
7. [Commit Update Set] をクリックします。
8. [Close] をクリックして [Update Set Commit] ダイアログボックスを閉じます。
9. [Retrieved Update Set] レコードに戻り、ステータスが [Committed] になっていることを確認するか、[Retrieved Update Sets] リストに戻り、[Strawberry sFone] 更新セットのステータスが [Committed] になっていることを確認します。

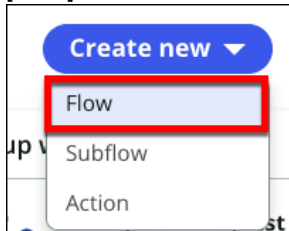
B. 新しい Flow Designer のフローの作成

Strawberry sFone アイテムのサービスカタログに対する実行をサポートするために、Flow Designer で新しいフローを作成します。

1. [All] > [Process Automation] > [Flow Designer] に移動します。
2. [Create New] ボタンをクリックします。

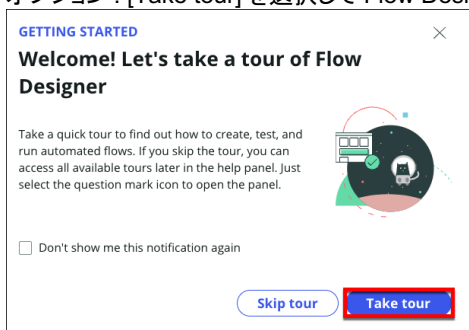


3. [Flow] を選択します。



4. フォームに次の情報を入力します。
 - Name : **Strawberry Workflow**
 - Run As : **System User**
5. [Submit] をクリックします。

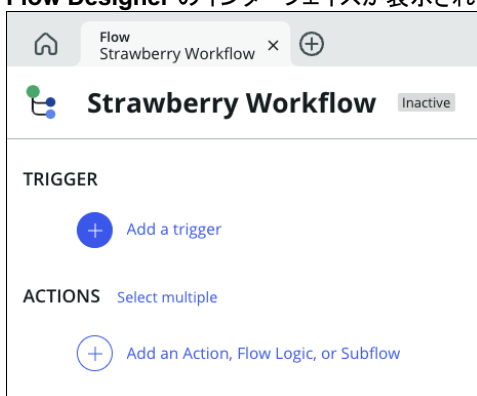
6. オプション : [Take tour] を選択して Flow Designer の概要を確認できます。



別の方法 : [Toggle the Help Panel] アイコンを使用してツアーにアクセスすることもできます。



7. Flow Designer のインターフェイスが表示されることを確認します。

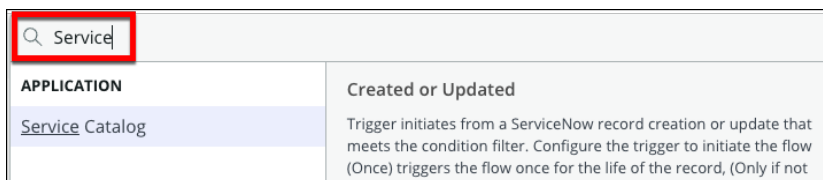


C. フローをアクティブにするトリガーの定義

1. [Add a Trigger] の左にあるプラスアイコン (+) をクリックします。



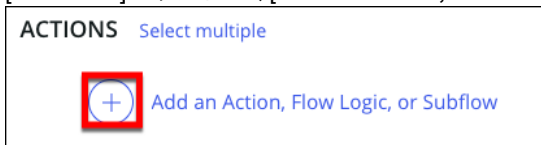
2. [Application] セクションで [Service Catalog] を選択します。



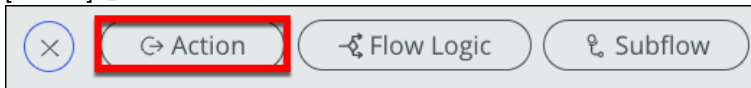
3. [Done] を選択して、Service Catalog のトリガー作成を終了します。

D. 要求アイテムの承認を求めるアクションの追加

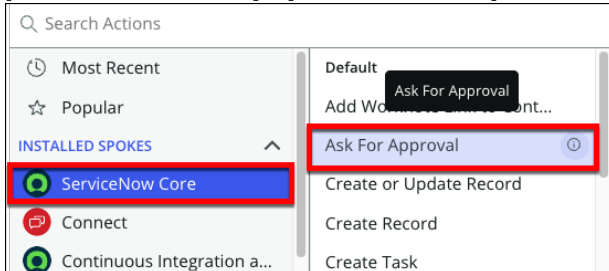
1. [ACTIONS] セクションで、[Add an Action, Flow Logic, or Subflow] の左にあるプラスアイコン (+) をクリックします。



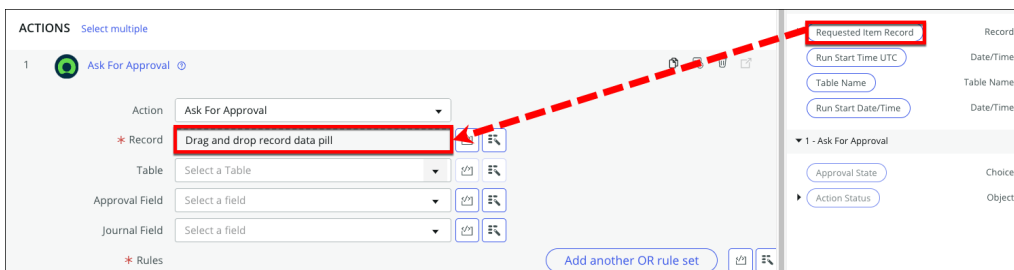
2. [Action] をクリックします。



3. [INSTALLED SPOKES] > [ServiceNow Core] 内で、デフォルトのアクションタイプ [Ask for Approval] を選択します。



4. 更新する要求アイテムレコードを選択します。
 - a) [Data] パネルで、[Trigger - Service Catalog] セクションを展開します。
 - b) [Requested Item Record] ピルを選択し、[Data] パネルから [Record] フィールドにドラッグします。
 - c) マウスボタンを放してピルを [Record] フィールドに「ドロップ」します。



注：これにより、[Table] フィールドには自動的に「Requested Item [sc_req_item]」と入力されます。

5. Requested Item レコードに基づいて、[Table]、[Approval Field]、および [Journal Field] に自動入力されることを確認します。

6. [Rules] セクションで [Choose approval rule] ドロップダウンを開きます。

7. [Anyone approves] を選択します。

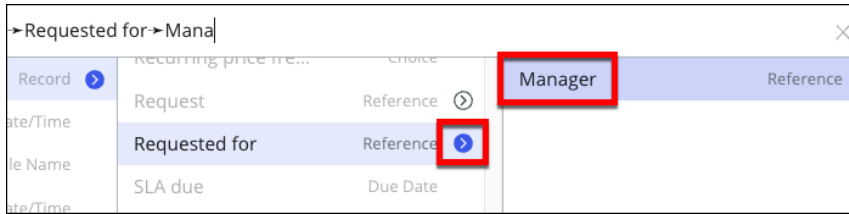
8. [Anyone approves] フィールドの右にある [Data Pill Picker] アイコンをクリックします。

注：[Data Pill Picker] アイコンをクリックすると検索ボックスが開くので、そのボックスでドット連結を実行して、要求アイテムに対し、要求者のマネージャーを選択します。

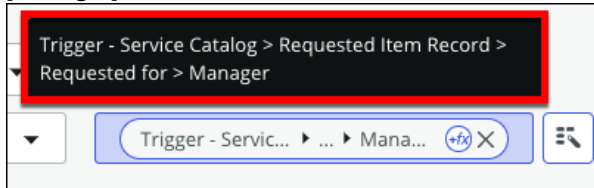
9. [Trigger - Service Catalog] をクリックし、[Requested Item Record] をクリックします。右矢印をクリックし、[Requested Item Record] のフィールドリストに移動します。

10. 下にスクロールして [Requested for] フィールドを見つけます。

11. 右矢印アイコンをクリックして [Requested for Record] のフィールドリストに移動し、[Manager] を選択します。



12. トリガーピルにカーソルを合わせて、[Trigger-Service Catalog] > [Requested Item Record] > [Requested for] > [Manager] と表示されることを確認します。



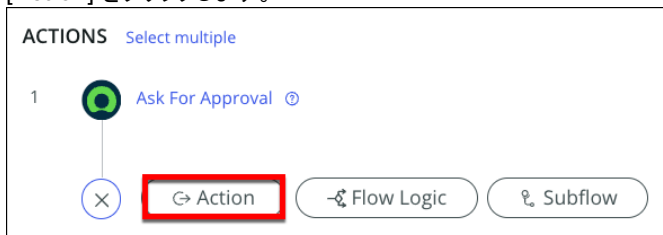
13. [Done] をクリックします。
14. [Save] をクリックします。



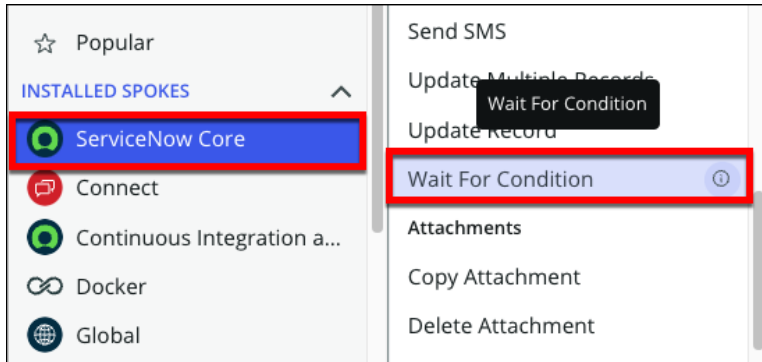
E. 条件待ちの追加

注：承認が要求された後、次のステップとしてマネージャーからの承認（または却下）を待ちます。そのためには、条件待ちアクションを追加します。

1. [Add an Action, Flow Logic, or Subflow] の左にあるプラスアイコン (+) をクリックします。
2. [Action] をクリックします。



3. [INSTALLED SPOKES] > [ServiceNow Core] で、[Wait for Condition] を選択します。



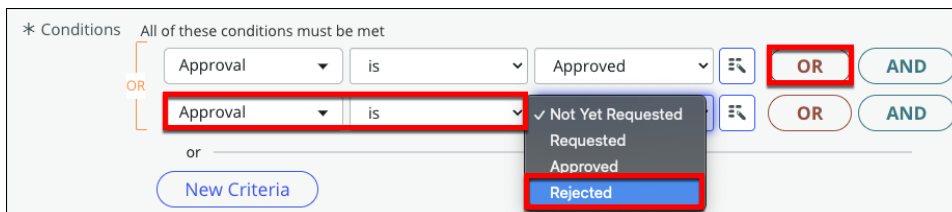
4. [Trigger] > [Requested Item Record] を [Record] フィールドにドラッグアンドドロップします。これにより、[Table] フィールドには自動的に「Requested Item [sc_req_item]」と入力されます。



5. 条件を [Approval | is | Approved] に設定します。



6. [OR] を選択し、条件 [Approval | is | Rejected] を追加します。

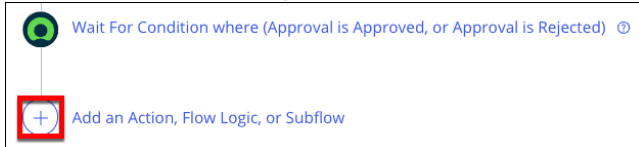


7. [Done] をクリックします。

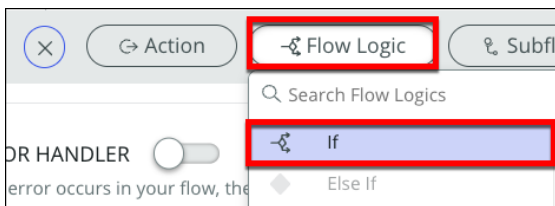
F. フローロジックの追加 – If

注：要求した承認が承認された (Approved) 場合は、カタログアイテム要求を実行するためのタスクを作成します。要求した承認が却下された (Rejected) 場合は、メール通知を作成して要求者に通知します。

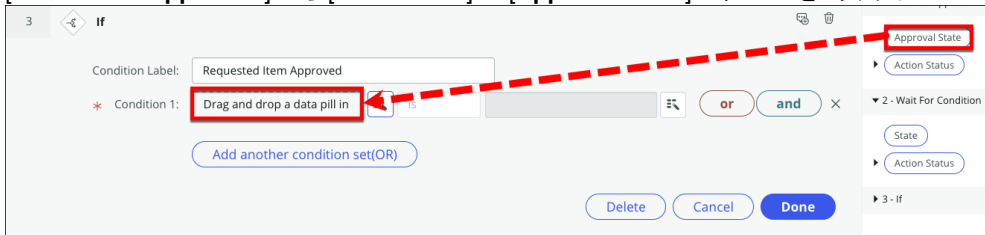
1. [Add an Action, Flow Logic, or Subflow] の左にあるプラスアイコン (+) をクリックします。



2. [Flow Logic] をクリックし、[If] を選択します。



3. [Condition Label] ボックスに「Requested Item Approved」と入力します。
4. [1 – Ask For Approvals] から [Condition 1] に [Approval State] フィールドをドラッグアンドドロップします。



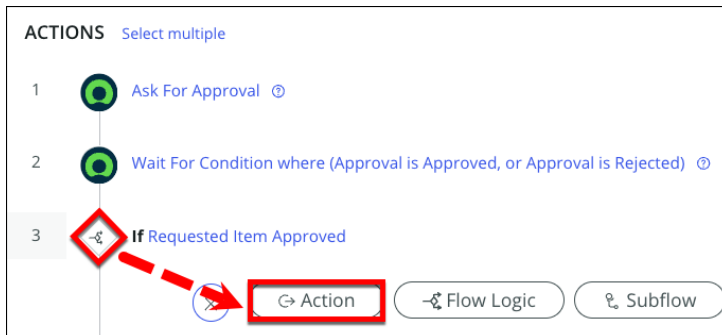
5. 承認ステータスのリストで [Approved] を選択して、[Condition 1] 条件の作成を完了します。



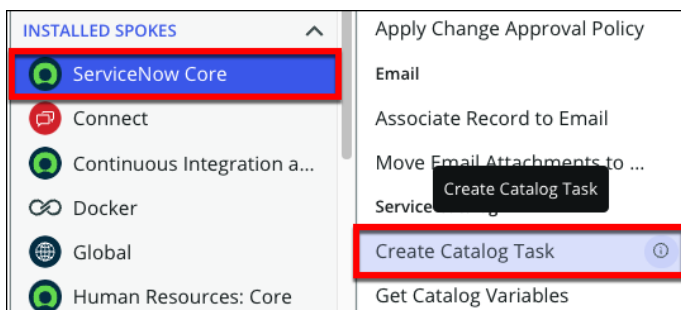
6. [Done] をクリックします。

G. カatalogタスクを作成するアクションの追加 – アイテムの注文

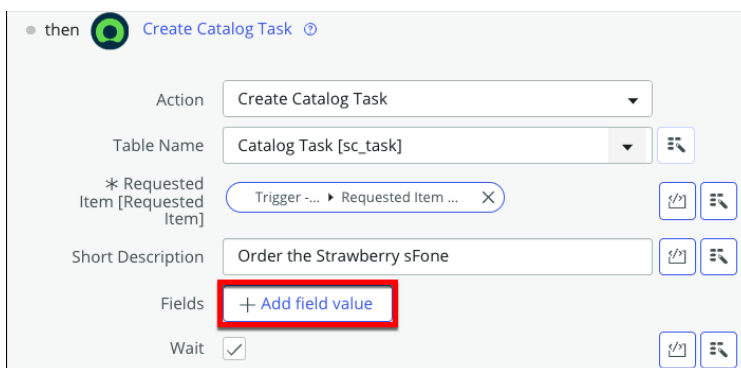
1. フローの [If Requested Item Approved] ステップにいることを確認し、[Action] を選択します。



2. [ServiceNow Core] > [Service Catalog] で [Create Catalog Task] アクションを選択します。



3. [Trigger – Service Catalog] セクションから [Requested Item [Requested Item]] フィールドに、[Requested Item Record] ピルをドラッグアンドドロップします。
4. [Short Description] フィールドに「Order the Strawberry sFone」と入力します。
5. [+Add field value] をクリックして、[Fields] セクションでフィールド値を追加します。



6. 下に示すフィールドごとに [+Add field value] をクリックして、フォームに次の情報を入力します。

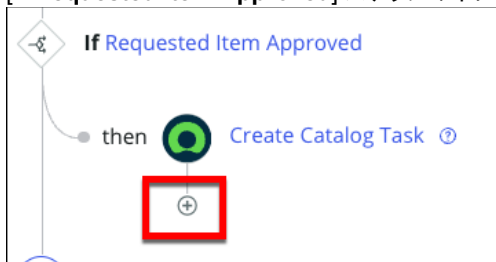
- Assignment Group | Procurement
- State | Open
- Short Description | Order Strawberry sFone

注：[Wait] フィールドはデフォルトでオンになっています。これによって、タスクが完了してアクティブでなくなる（たとえば、タスクに [Closed Complete] のマークが付く）まで、フローが一時停止します。

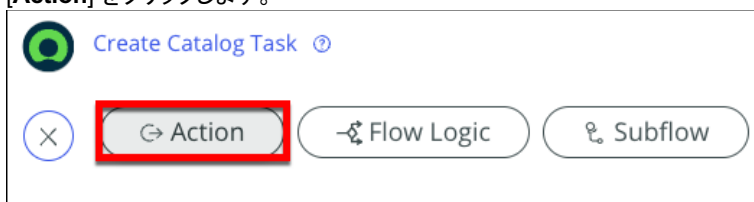
7. [Done] をクリックします。
8. [Save] をクリックします。

H. カタログタスクを作成するアクションの追加 – アイテムの構成

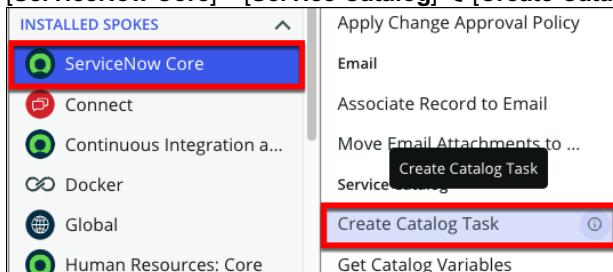
1. [If Requested Item Approved] ステップの下にあるプラスアイコン (+) をクリックします。



2. [Action] をクリックします。



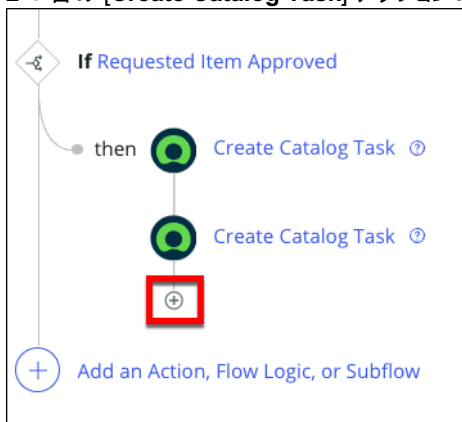
3. [ServiceNow Core] > [Service Catalog] で [Create Catalog Task] アクションを選択します。



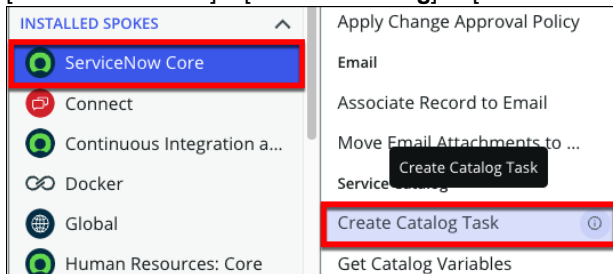
4. [Trigger – Service Catalog] セクションから [Requested Item [Requested Item]] フィールドに、[Requested Item Record] ピルをドラッグアンドドロップします。
5. [Short Description] フィールドに「Configure the Strawberry sFone」と入力します。
6. [+Add field value] をクリックして、[Fields] セクションでフィールド値を追加します。
7. フォームに次の情報を入力します。
 - Assignment Group | Software
 - State | Open
 - [Done] をクリック
 - [Save] をクリック

I. カタログタスクを作成するアクションの追加 – アイテムの配送




1. 2 つ目の [Create Catalog Task] アクションの下のプラスアイコン (+) をクリックし、[Action] をクリックします。



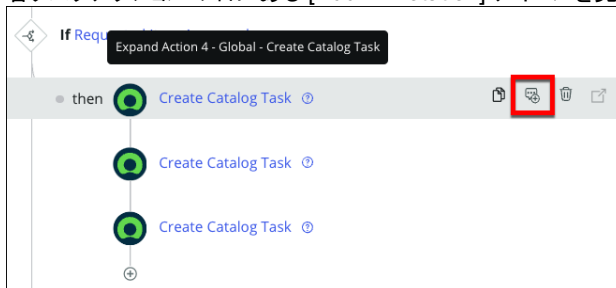
2. [ServiceNow Core] > [Service Catalog] で [Create Catalog Task] アクションを選択します。



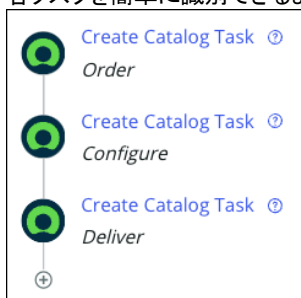
3. [Trigger – Service Catalog] セクションから [Requested Item [Requested Item]] フィールドに、[Requested Item Record] ピルをドラッグアンドドロップします。
4. [Short description] フィールドに「Deliver Strawberry sFone」と入力します。
5. 以下のそれぞれのフィールドについて、[+Add field value] をクリックして、フィールドに情報を入力します。
 - Assignment Group | Service Desk
 - State | Open
 - Description | Deliver item to requester or requester's manager

Short Description	Deliver Strawberry sFone		 
Fields	Assignment group X▼	Service Desk X▼	
	State X▼	Open ▼	
	Description X▼	Deliver item to requester or requester's manager	

6. **[Done]** をクリックします。
7. **[Save]** をクリックします。
8. 各タスクアクションの右にある **[Add Annotation]** アイコンを見つけます。

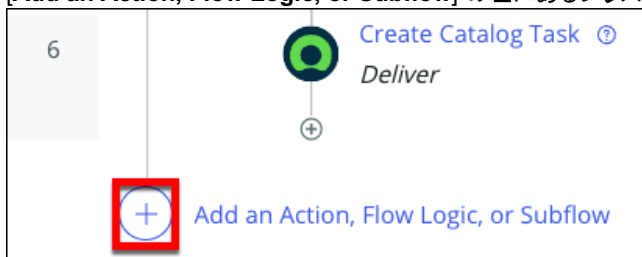


9. 各タスクを簡単に識別できるように、各タスクアクションに**注釈**を追加します。

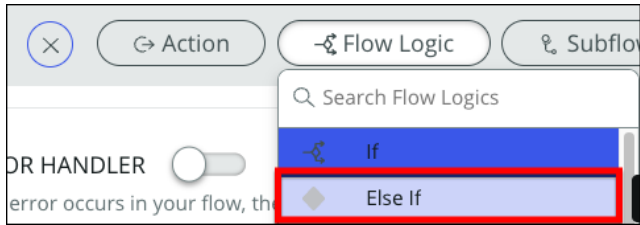


J. フローロジックの追加 – Else If

1. **[Add an Action, Flow Logic, or Subflow]** の左にある**プラスアイコン (+)** をクリックします。

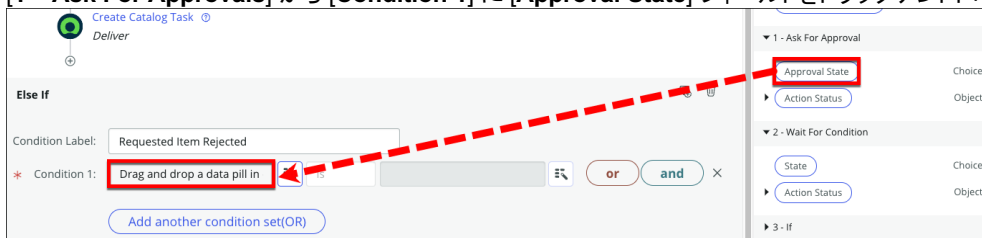


2. **[Flow Logic]** をクリックし、**[Else If]** を選択します。

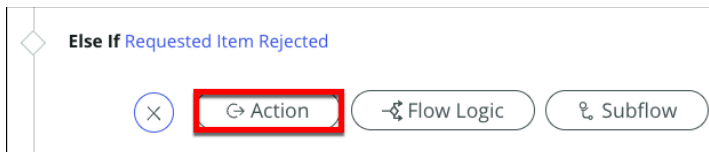


注：[Else If] ロジックが表示されない場合は、キャッシュを消去するか、別のブラウザウィンドウを使用する必要があります。

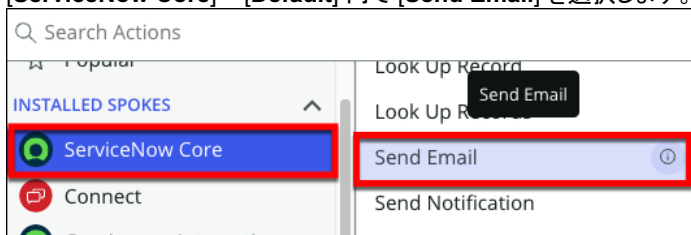
3. [Condition Label] に「**Requested Item Rejected**」と入力します。
4. [1 – Ask For Approvals] から [Condition 1] に [Approval State] フィールドをドラッグアンドドロップします。



5. 承認ステータスのリストで [is | Rejected] を選択します。
6. [Done] をクリックします。
7. [Else IF] ロジック内の [Action] をクリックします。



8. [ServiceNow Core] > [Default] 内で [Send Email] を選択します。



9. 次に、[Send Email] のフィールドに入力します。

注：ヒント：ドット連結を使用する必要があります。

10. [To] フィールドで、データピルピッカーをクリックします。

11. 次のパスに移動します。

- **[Trigger - Service Catalog] > [Requested Item Record] > [Requested for] > [Email]**

trigger - Service Catalog>Requested Item Record>Requested for>Email

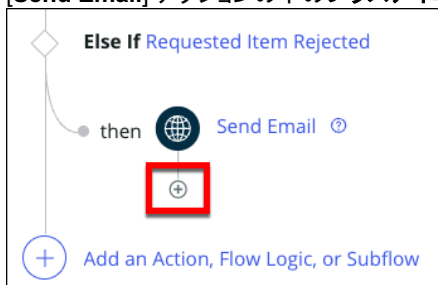
Service Catalog	Requested Item Re...	Record	Requested for	Reference	Email
Approval	Run Start Time UTC	Date/Time	SLA due	Due Date	
Condition	Table Name	Table Name	Service	Reference	

12. **[Subject]** で、「**Your request for a Strawberry sFone has been rejected** (Strawberry sFone の要求が却下されました)」と入力します。

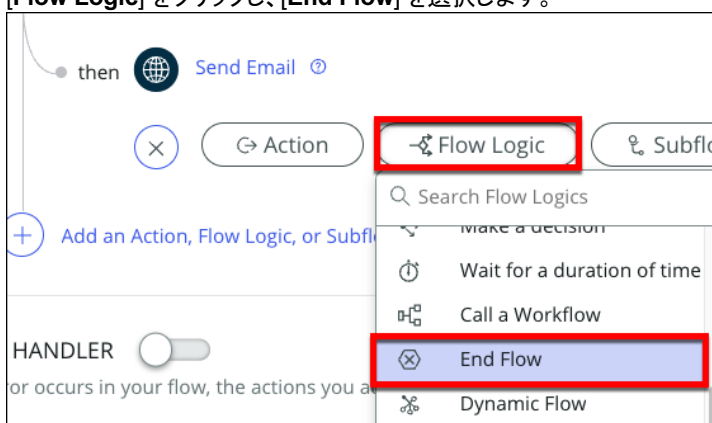
13. **[Done]** をクリックします。

注：[Else If] ブランチを [Send Email] アクションで停止する代わりに、メールが送信されたらフローを終了するロジックを追加してみましょう。

14. **[Send Email]** アクションの下の**プラスアイコン (+)** をクリックし、**[Flow Logic]** をクリックします。

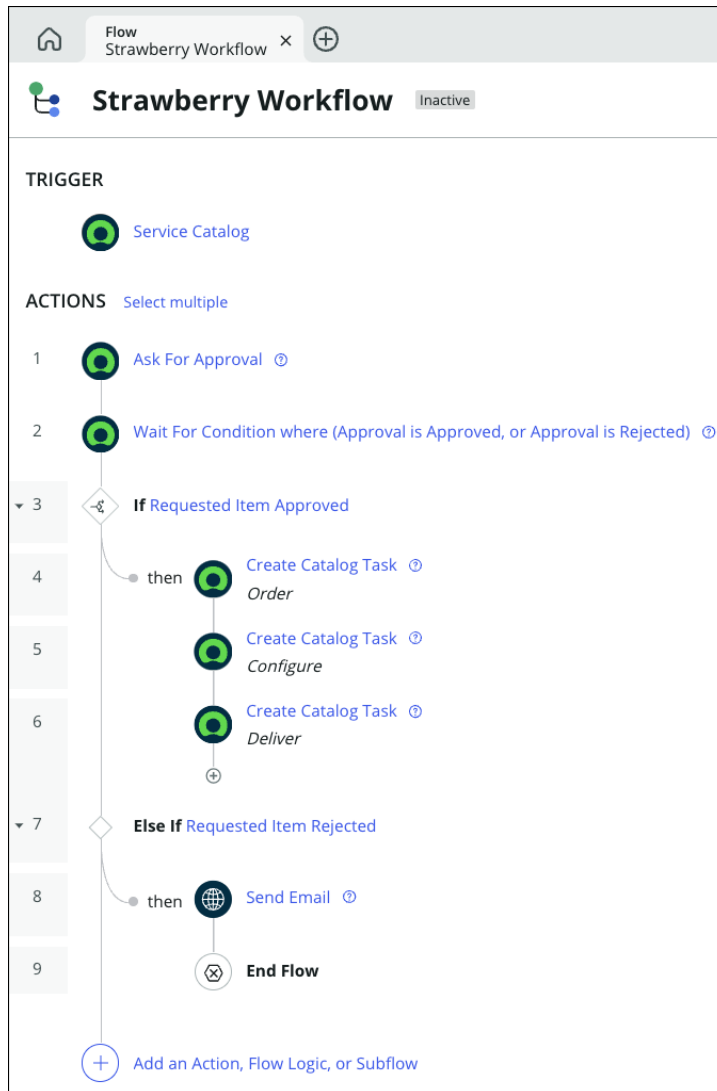


15. **[Flow Logic]** をクリックし、**[End Flow]** を選択します。



16. **[Save]** をクリックします。

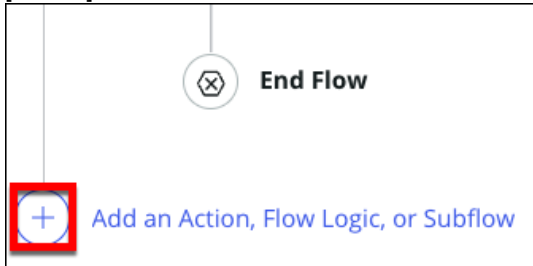
17. フローが次のようになっていることを確認します。



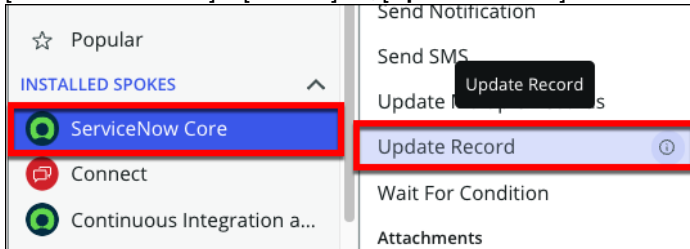
K. 要求アイテムレコードをクローズするレコード更新タスクの作成

注：承認されたアイテムに対する実行タスクが完了したら、要求アイテムのステータスを [Closed Complete] に更新する必要があります。

1. [Add an Action, Flow Logic, or Subflow] の左にあるプラスアイコン (+) をクリックします。
2. [Action] をクリックします。



3. [ServiceNow Core] > [Default] で、[Update Record] アクションタイプを見つけて選択します。



4. [Trigger] > [Requested Item Record] を [Record] フィールドにドラッグアンドドロップします。これにより、[Table] フィールドには自動的に「Requested Item [sc_req_item]」と入力されます。



5. [+Add Field Value] をクリックし、[State] を [Closed Complete] に設定します。

Action: Update Record

* Record: Trigger ~... Requested Item ...

* Table: Requested Item [sc_req_item]

* Fields: State Closed Complete

+ Add field value

Delete Cancel Done

6. [Done] をクリックし、[Save] をクリックします。

L. フローのアクティブ化とサービスカタログアイテムへの関連付け

1. [Activate] ボタンをクリックします。

View: [Icons] | Test Activate Save ...

注： フローを有効化することを確認するメッセージが表示されるので、[Activate] をクリックします。

2. ServiceNow のメインウィンドウに戻り、[All] > [Service Catalog] > [Catalog Definitions] > [Maintain Items] に移動します。
3. [Strawberry sFone] アイテムレコードを見つけて開きます。
4. 下にスクロールし、[Process Engine] タブを選択します。

Catalog Items		
for text Search		
All > Type != Bundle > Class != Order guide > Type != Package > Class != Conte		
Name	Short description	Active
*sfone	Search	Search
Strawberry sFone	Strawberry sFone	true

5. [Flow] フィールドに「Strawberry Workflow」と入力し、この値を選択します。

Item Details Process Engine Picture Pricing Portal Settings

Flow Strawberry Workflow

Workflow

6. [Update] をクリックして Strawberry アイテムレコードを保存し、前の画面に戻ります。

ラボの確認

A. フローのテスト – Strawberry sFone の注文

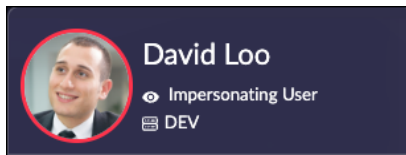
テストのシナリオ：フローをテストするために、David Loo で代理操作し、sFone を注文します。次に、David のマネージャーで代理操作し、要求を承認します。

1. フィルターナビゲーターに「**sys_properties.list**」と入力して、[System Properties] に移動します。
2. **com.snc.process_flow.reporting.level** を見つけて、レコードが **ON** の値で保存されていることを確認します。レコードを開いて「ON」と入力するか、またはフィールドをダブルクリックしてインラインで直接編集します。

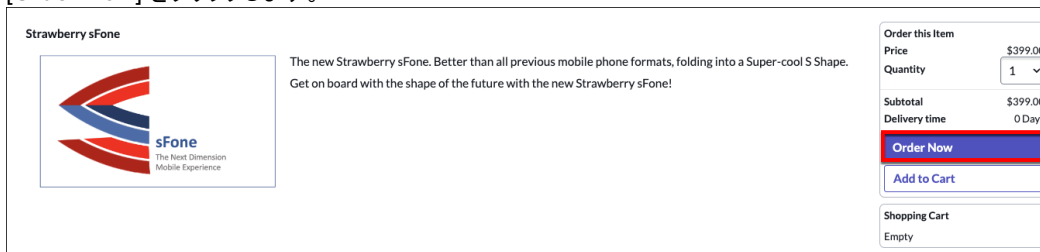
注：これは、ラボの確認の最後、または必要に応じてトラブルシューティングで、フローの実行を表示する際に必要になります。

Name	Value	Type	Application	Description
com.snc.process_flow.reporting.level	ON	choice list	Global	Level of reporting data generated by the...

3. **David Loo** で代理操作します。

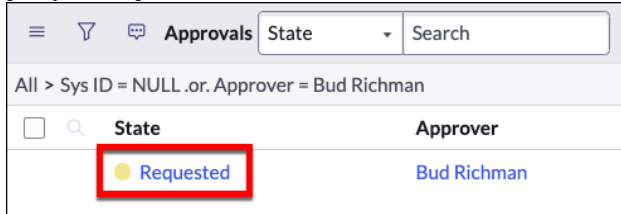


4. [All] > [Self-Service] > [Service Catalog] に移動します。
5. [Mobiles] カテゴリを選択します。
6. [Strawberry sFone] アイテムを見つけて開きます。
7. 「タイトル」、「説明」、「写真」が表示されることを確認します。
8. [Order Now] をクリックします。



注：ヒント：リクエストが送信されたことを示す確認メッセージが表示されます。

9. **Bud Richman** (David のマネージャー) で代理操作します。
10. ワークスペースのツアーを閉じます (希望する場合は、ツアーを実行してもかまいません)。
11. **[All] > [Service Desk] > [My Approvals]** に移動します。
12. **[Requested]** リンクをクリックして承認要求を開きます。



13. **[Approve]** を選択します。



14. 代理操作を終了します。

B. 要求を実行するためのタスクの完了

注：実行グループのユーザーとして操作するのではなく、システム管理者としてカタログタスクを完了して、フローロジックをテストします。

1. **[All] > [Service Catalog] > [Open Records] > [Tasks]** に移動します。
2. **[Short Description]** に **[Order the Strawberry sFone]** とあるタスクを開きます (作業メモを追加することができます)。
3. **[Close Task]** を選択します。
4. リストコントロールメニューで **[Refresh List]** を選択します (またはブラウザを更新します)。
5. **[Short Description]** に **[Configure the Strawberry sFone]** とあるタスクを開きます (作業メモを追加することができます)。
6. **[Close Task]** を選択します。
7. リストをリフレッシュします (次のタスクが表示されない場合は、もう一度リストをリフレッシュしてください)。
8. **[Short Description]** に **[Deliver Strawberry sFone]** とあるタスクを開きます (作業メモを追加することができます)。
9. **[Close Task]** を選択します。

C. フローの実行の確認

1. [All] > [Process Automation] > [Flow Designer] に移動します。
2. [Strawberry Workflow] を見つけて選択します。
3. [Strawberry Workflow] の実行を開きます。



4. [Strawberry Workflow] を開き、ワークフローのステータス (Completed) と各ステップのステータスを確認します。期待どおりの内容にならない場合は、トラブルシューティングを行い、「ラボの確認」のステップをもう一度実行します。

EXECUTION DETAILS Strawberry Workflow				State	Start time	
FLOW STATISTICS				Completed	2023-09-08 18:00:22	1634ms
TRIGGER						
Catalog Item Requested						
ACTIONS						
1	Ask For Approval	Core Action	Completed	2023-09-08 18:00:22	2245ms	
2	Wait For Condition	Core Action	Completed	2023-09-08 18:02:32	2ms	
3	If Requested Item Approved	Flow Logic	Evaluated - True	2023-09-08 18:02:32	444ms	
4	Create Catalog Task Order	Core Action	Completed	2023-09-08 18:02:32	185ms	
5	Create Catalog Task Configure	Core Action	Completed	2023-09-08 18:02:55	90ms	
6	Create Catalog Task Deliver	Core Action	Completed	2023-09-08 18:03:10	169ms	
7	Else If Requested Item Rejected	Flow Logic	Evaluated - False		0ms	
8	Send Email		Not Run		0ms	
9	End	Flow Logic	Not Run		0ms	
10	Update Record	Core Action	Completed	2023-09-08 18:03:24	131ms	
ERROR HANDLER						