



Yokohama サービスブリッジ

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際に関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

サービスブリッジ.....	5
サービスブリッジ の探索.....	5
「サービスブリッジ」を参照してください。.....	6
サービスブリッジ 認定ユーザーとペルソナ.....	7
のリモートカタログ サービスブリッジ.....	8
リモート選択フィールドを使用してプロバイダーデータに直接アクセスする.....	8
コンシューマー要求を満たすためのリモートタスクの使用.....	8
サービスブリッジ プロバイダータスク.....	9
サービスブリッジ変換フレームワークを使用したデータの変換.....	9
サービスブリッジ 構成のリビジョン.....	10
サービスブリッジ 不一致バージョンのサポート.....	10
サービスブリッジ プロバイダー向け.....	11
プロバイダーの サービスブリッジ のインストールと構成.....	12
プロバイダーに サービスブリッジ を使用.....	40
サービスブリッジ コンシューマー向け.....	52
コンシューマー向け サービスブリッジ のインストールと構成.....	53
サービスブリッジタスクにスクラッチパッドを使用する.....	65
セールスと注文管理 との統合.....	65
サービスブリッジの参照.....	65
サービスブリッジデータモデル.....	65
[カタログクライアントスクリプトの新規レコード] フォーム.....	73
プロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント.....	73
コンシューマー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント.....	86
サービスブリッジ エラーログ.....	93
ドメインセパレーションと サービスブリッジ.....	94
サービスブリッジ によるインスタンスのクローン作成.....	95
サービスブリッジ (従来).....	99
サービスブリッジ (レガシー) の詳細.....	100
サービスブリッジ for Providers のペルソナとロール (従来).....	102
サービスブリッジ (従来) のペルソナとロール.....	103
許可されたユーザーが製品カタログ内のサービスにアクセスできるようにします (従来).....	104
顧客の要求を満たすためのリモートタスク (従来).....	105
リモート選択フィールドを使用してカタログアイテムに直接アクセスする (従来).....	105
変換フレームワークを使用したリモートタスクデータの変換 (従来).....	106
サービスブリッジの構成 (従来).....	106
プロバイダー向け サービスブリッジ のインストールと構成 (従来).....	106
顧客インスタンスでの サービスブリッジ のインストールと構成 (従来).....	126
サービスブリッジ (従来) の使用.....	131
サービスブリッジ での新規顧客のオンボーディング (従来).....	131

サービスブリッジ でのサービス要求の実行 (従来).....	134
サービスブリッジ での積極的なサービスブリッジケース通知 (従来).....	135
サービスブリッジ 参照 (従来).....	135
サービスブリッジ データモデル (従来).....	135
プロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント (従来).....	139
サービスブリッジ (従来) とともにインストールされるコンポーネント.....	146
ドメインセパレーションと サービスブリッジ (従来).....	149
サービスブリッジ を使用したインスタンスのクローン作成 (従来).....	150


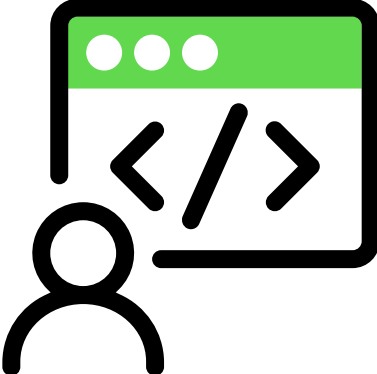

サービスブリッジ

ServiceNow サービスブリッジ は複数の ServiceNow インスタンスを接続し、企業顧客からサプライヤー、システムインテグレーターに至るまで、エコシステム全体でシームレスなサポートとサービスエクスペリエンスを提供します。サービスブリッジ は、摩擦のないエクスペリエンスを提供し、要求のコラボレーションと処理を容易にすると同時に、ユーザーが自分の ServiceNow インスタンスで作業しやすいようにします。

サービスブリッジ アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

始めましょう

<p>プロバイダー向け Service Bridge</p>  <p>プロバイダー向けの新しいサービスブリッジアプリケーションについて説明します</p>	<p>コンシューマー向け サービスブリッジ</p>  <p>コンシューマー向けの新しいサービスブリッジアプリケーションについて説明します</p>	<p>サービスブリッジ のナレッジベース</p>  <p>サービスブリッジのナレッジベースの記事を確認します。</p> <p>▶</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

自動翻訳

サービスブリッジの探索

サービスブリッジ のメリット、主な機能、およびアプリケーションについて説明します。

このセクションには、次の内容が含まれています。

- 「サービスブリッジ」を参照してください。
- サービスブリッジ 認定ユーザーとペルソナ
- のリモートカタログ サービスブリッジ
- リモート選択フィールドを使用してプロバイダーデータに直接アクセスする
- コンシューマー要求を満たすためのリモートタスクの使用
- サービスブリッジ プロバイダータスク
- サービスブリッジ変換フレームワークを使用したデータの変換

「サービスブリッジ」を参照してください。

サービスブリッジは、コンシューマー、プロバイダー、およびパートナーが ServiceNow インスタンスを接続して、ServiceNow エコシステム全体でビジネスワークフローを安全にビルドするのに役立ちます。

概要

プロバイダーでもコンシューマーでも、インスタンスとサービスブリッジの統合を確立する方法を学びます。この統合により、プロバイダーは自社のインスタンスでサービス要求を簡単に受信して履行できるようになります。サービスブリッジを使用して、購入、サポート、サービスのプロセスを結び付ける方法について説明します。

- **エンタープライズユーザー**は、双方向のワークフローを通じてサービスプロバイダーやパートナーと簡単にコラボレーションできるようになり、可視性とシームレスなエクスペリエンスがもたらされます。
- サービスブリッジにより、オンボーディングが迅速化され、登録者がサービスカタログを迅速に更新できるようになります。
- シームレスな登録プロセスにより、企業の顧客やパートナーとの時間とコストのかかる統合が不要になります。

主な機能

サービスブリッジの主な機能は次のとおりです。

- **オンボーディング**:簡単な登録プロセスで ServiceNow を使用するコンシューマーとパートナーを迅速にオンボーディングし、時間がかかりコストのかかるカスタム統合を回避します。
- **認定ユーザー**:セキュリティとコンプライアンスの要件を満たすために、リモートカタログアイテムレベルでアクセスを管理および制御します。
- **リモートカタログ**:新しいアイテムが導入されると、登録者のサービスカタログを数分で更新します。
- **リモート選択**:プロバイダーの ServiceNow インスタンスからリアルタイムデータを取得して、登録者リモートカタログのフィールドオプションを最新の状態にします。
- **リモートタスク**: ServiceNow エコシステム全体でシームレスなマルチパーティおよびマルチインスタンスワークフローにより、回転椅子を減らし、自動化を促進します。
- **プロバイダータスク**:ケースなどの関連タスクをプロバイダータスクとしてコンシューマーに同期することで、サービスブリッジを使用するサービスのすべてのプロバイダーが、ServiceNow を使用するコンシューマーとの透明性とコラボレーションを実現できるようにします。
- **変換フレームワーク**:受信および送信のリモートタスクデータを変換して、ServiceNow インスタンス間のプロセス変換を容易にします。

サービスブリッジ アプリケーション

次の表に、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとコンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションの機能を示します。

サービスブリッジ アプリケーション

アプリケーション	機能
サービスブリッジ プロバイダー向け	<ul style="list-style-type: none"> • コンシューマーのインスタンスからリモートカタログを作成して公開し、インスタンスで履行できるサービス要求を生成します。 • 自分のタスクとコンシューマーのタスクを双方向に統合します。 • セットアップなしで、プロバイダータスクを介してインシデントとケースをコンシューマーの ServiceNow インスタンスに送信します。
サービスブリッジ コンシューマー向け	<ul style="list-style-type: none"> • プロバイダーから資格をもらったリモートカタログアイテムをローカルカタログに組み込み、生成された要求を実行のためにプロバイダーに送り返します。 • 自分のタスクをプロバイダーのタスクと双方向に統合します。 • 透明性とコラボレーションのためにプロバイダーから積極的なタスクを受け取ります。

サービスブリッジ 認定ユーザーとペルソナ

認定ユーザー機能を使用すると、プロバイダーはユーザーペルソナ別にリモートカタログアイテムを分類し、これらのペルソナを持つ認定ユーザーのみがカタログアイテムにアクセスできるようにすることができます。また、コンシューマーアドミニストレーターは、これらのペルソナをインスタンス内のユーザーに関連付けて、アクセスを許可することもできます。

プロバイダーとコンシューマーが最初に サービスブリッジ アプリケーションを登録すると、プロバイダーの ServiceNow インスタンスにあるコンシューマーのアカウントのアクティブな連絡先が [認定ユーザー] テーブルに自動的に追加され、コンシューマーの ServiceNow インスタンスと同期されます。

プロバイダーがユーザーのペルソナ別にサービスを細分化できるようにして、コンシューマーがプロバイダーのサービスへのアクセスをインスタンスで簡単に定義できるようにします。認定ユーザー機能を使用すると、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスの間で特定のユーザーを識別し、プロバイダーのサービスに対するコンシューマー要求を管理できます。その後、許可されたユーザーにペルソナをアサインして、リモートカタログアイテムへのアクセスを制御できます。

- プロバイダーとコンシューマーの両方が認定ユーザーを作成できます。
- プロバイダーは、認定ユーザーの承認ステータスを管理します。デフォルトでは、承認ステータスは [承認済み] に設定されています。
- コンシューマーは、認定ユーザーのアクティブ状態を管理します。
- プロバイダーは、接続ごとに許可されたユーザーの最大数を設定できます。この場合、すべてのコンシューマーは、プロバイダーによって設定された制限以下のアクティブな承認ユーザーのリストを維持する必要があります。値が設定されていない場合、コンシューマーは必要な数のアクティブな承認ユーザーを持つことができます。

詳細については、「[認定ユーザーの追加](#)」を参照してください。

のリモートカタログ サービスブリッジ

プロバイダーのアプリケーション開発者は、コンシューマー向けのサービスを含むリモートカタログアイテムを作成できます。リモートカタログアイテムを作成した後、コンシューマーのインスタンスのアドミニストレーターは、他のカタログアイテムと同様に、それをカタログとカテゴリに割り当ててアクティブ化できます。

例：

たとえば、複数の SD-WAN 製品オフリング (ゴールド、シルバー、ブロンズ) があるとします。リモートカタログには、SD-WAN 製品に関連付けられた 20 個のサービスが含まれています。

- ゴールド製品オフリングは、20 のサービスすべてに対する消費者の権利を付与します。
- シルバー製品オフリングでは、20 のサービスのうち 15 のサービスに対する消費者の権利が付与されます。
- ブロンズ製品オフリングでは、20 のサービスのうち 10 のサービスのみに対する権利が消費者に付与されます。

これらの 20 個のサービスすべてを 1 つのカタログにパッケージ化できます。各製品オフリングのコンシューマーは、権利を与えられたサービスに対する権利のみを持ちます。

詳細については、「[プロバイダーの サービスブリッジ でのリモートカタログの作成](#)」を参照してください。

リモート選択フィールドを使用してプロバイダーデータに直接アクセスする

リモート選択フィールドを使用すると、コンシューマーはインスタンスからリモートカタログアイテムを送信しながら、リアルタイムで (プロバイダー) データに直接アクセスできます。

リモート選択フィールドを使用すると、コンシューマーはプロバイダーのインスタンスから直接カタログ参照フィールドの選択リストを表示できます。次の利点があります。

- 基盤データをレプリケートする必要がなくなります。
- 統合のコストとメンテナンスを削減します。

リモート選択フィールドを定義することで、コンシューマーがアクセスするデータを制御することができます。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのリモート選択定義の作成](#)」を参照してください。

コンシューマー要求を満たすためのリモートタスクの使用

プロバイダーがリモートタスクを使用して、インシデント、ケース、サービス要求などの複数のコンシューマータスクを解決して実行する方法について説明します。また、コンシューマーは、解決のためにインシデントを複数のプロバイダーにアサインできます。

リモートタスクを使用すると、個別のインスタンスでタスクのデータをアサインして同期できるため、コンシューマーからのサービス要求を迅速に満たすことができます。コンシューマー要求の例を次に示します。

1. コンシューマーがサービスで抱えている問題についてのヘルプを要求します。
2. コンシューマーが購入したサービスのサービス変更を要求します。
3. コンシューマーの問題をサポートできるように、既存のタスクのアサインを要求します。

リモートタスクの仕組み

プロバイダーは、まず、コンシューマーがリモートタスクの作成に使用できるリモートタスク定義を作成して公開する必要があります。これらの定義は、マッピングとフィールドデータルールを調整したり、単に定義をアクティブ化したりできるコンシューマーに付与します。コンシューマーは、アクティブな定義に基づいて、定義にトリガーを適用するか、プロバイダーのリモートタスクを手動で作成できます。

詳細については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ でのリモートタスク定義の作成](#)」を参照してください。

リモートタスク機能には、Now Platformのタスクテーブルの拡張であるリモートタスクテーブルが含まれています。リモートタスクを使用すると、複数の ServiceNow インスタンス間でワークフローの双方向リンクを有効にすることができます。

たとえば、コンシューマーインスタンスのインシデントは、ケースとしてプロバイダーのインスタンスにアサインする必要があります。各インスタンスのリモートタスクレコードは、ケースとインシデントの間でのタスクのデータの双方向フローを容易にします。

サービスブリッジプロバイダータスク

サービスブリッジを使用するすべてのプロバイダーが、ServiceNowを使用するコンシューマーに対して透明性とコラボレーションを実現できるようにします。

プロバイダータスクは、プロバイダーの ServiceNow インスタンスで実行され、コンシューマーのインスタンスで監視されている作業を表します。プロバイダータスクを使用することで、コンシューマーはインスタンスに追加の構成を必要とせずに、すべてのプロバイダーと共同作業を行うことができます。

サービスブリッジ変換フレームワークを使用したデータの変換

変換フレームワークを使用して、2 つの ServiceNow インスタンス間でタスクを統合し、サービスブリッジアプリケーションのリモートタスクデータを変換します。

プロバイダーは、変換フレームワークを使用して、ServiceNow インスタンスとコンシューマーのインスタンス間でリモートタスクの受信データと送信データ（インシデント、ケース、サービス要求など）を変換できます。リモートタスクとは何かについては、「[コンシューマー要求を満たすためのリモートタスクの使用](#)」を参照してください。

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションを使用している間、ユーザーとコンシューマーはテーブルとフィールドを介してリモートタスクデータを交換できます。変換フレームワークは、これらのテーブルおよびフィールド間でデータを変換し、インシデント、ケース、およびコンシューマーの要求を解決する際にユーザーとコンシューマーが簡単に通信できるようにするのに役立ちます。変換は一度作成すれば、すべてのリモートタスク定義で使用できます。

リモートタスクの変換フレームワークでは、次の変換タイプを使用できます。

- **シンプル:** リモートタスクの受信フィールドと送信フィールドの事前定義された値を使用するには、簡易変換オプションを選択します。たとえば、この変換タイプを使用すると、プロバイダーの ServiceNow インスタンスのインシデントの [オープン] ステータスをコンシューマーの ServiceNow インスタンスの [処理中] ステータスに変換します。
- **詳細:** スクリプトを実行してリモートタスクの受信および送信データ値を決定する高度な変換を使用します。たとえば、この変換タイプを使用して、受信sys_idを参照フィールドの相関sys_idに変換します。
- **仮想受信:** これを使用して、受信仮想フィールドの値を変換または設定します。このオプションでは、スクリプトを使用してデータを変換し、必須の [受信フィールド] フィールドを追加します。

- 仮想送信:これを使用して、送信仮想フィールドの値を変換または設定します。このオプションでは、スクリプトを使用してデータを変換し、必須の [送信フィールド] フィールドを追加します。
- グローバル:グローバル変換オプションを使用して、すべてのコンシューマーアカウントに適用できるデフォルトの変換定義を作成します。

i 注:

一致する会社またはアカウント固有の変換は、[グローバル変換] オプションを上書きします。

変換の作成方法については、「[での変換の作成 サービスブリッジ](#)」を参照してください。

サービスブリッジ 構成のリビジョン

プロバイダーは、リモートレコードプロデューサー、リモートタスク定義、基盤データ同期オフリングの構成を更新し、コンシューマーに資格を付与できる新しいバージョンを作成できます。

機能が更新された新しいバージョンのエンタイトルメントを、サービスブリッジ アプリケーションをアップグレードしていないコンシューマーに影響を与えることなく、互換性のあるコンシューマーに展開できます。コンシューマーが最新バージョンにアップグレードしていなくても、サービスブリッジ アプリケーションをアップグレードして新機能を採用できます。

複数の構成リビジョンを作成できますが、アクティブで新しいエンタイトルメントとして使用できるのは、最新の公開リビジョンのみです。コンシューマーは、新しいエンタイトルメントをアクティブ化するか、アーカイブされるか廃止されるまで古いリビジョンを引き続き使用するかを選択できます。コンシューマーが新しいリビジョンを使用する場合は、サービスブリッジ アプリケーションをプロバイダーのインスタンスで実行されているものと同じバージョンにアップグレードする必要があります。コンシューマーのインスタンスで新しいリビジョンがアクティブ化されると、以前のリビジョンは使用できなくなり、非アクティブステータスに移行します。

次の構成リビジョンを作成できます。

- リモートレコードプロデューサー
- リモートタスク定義
- 基盤データ同期オフリング

詳細については、「[構成のリビジョンを作成](#)」を参照してください。

サービスブリッジ 不一致バージョンのサポート

異なるバージョンの サービスブリッジ アプリケーションを使用するプロバイダーとコンシューマーは、ServiceNow インスタンス間でデータを交換および同期できます。

- プロバイダーは、アプリケーションにアップグレードしていないコンシューマーへのサービスを中断することなく、サービスブリッジ アプリケーションをアップグレードし、新しい機能を展開できます。
- アップグレードしていないコンシューマーは、プロバイダーの既存のエンタイトルメントを使用できますが、最新バージョンにアップグレードしない限り、新しいエンタイトルメントを要求することはできません。

シナリオの例を次に示します。

- プロバイダーとコンシューマーは、サービスブリッジ for Providers 1.0 と サービスブリッジ for Consumers 1.0 を使用しています。プロバイダーがいくつかの構成 (リモートタスク定義、リモートレコードプロデューサー、基盤データ同期オフリングなど) を作成し、コンシューマーがこれらのエンタイトルメントを使用している。

- プロバイダーは サービスブリッジ for Providers 2.0 へのアップグレードを決定しましたが、コンシューマーはまだ古いバージョンを使用しています。この場合、コンシューマーは古いバージョンの サービスブリッジ を使用して作成されたエンタイトルメントを引き続き使用し、プロバイダーとデータを同期できます。
- (アップグレードされたアプリケーションで作成された) 最新の構成リビジョンを使用するには、コンシューマーはプロバイダーと互換性のあるバージョンにアップグレードする必要があります。

サポート機能の詳細については、「[サービスブリッジ 構成のリビジョン](#)」を参照してください。

サービスブリッジ プロバイダー向け

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションを使用して、サービスのカタログを作成して公開し、コンシューマーから生成された要求を受信して実行し、コンシューマーインスタンスとの統合を確立します。

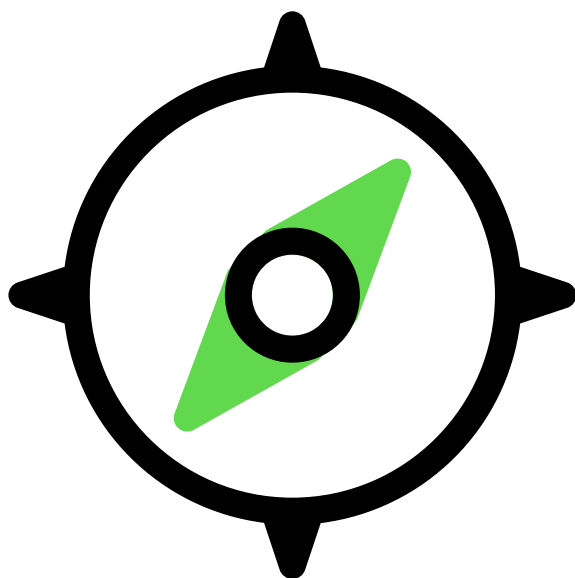
概要

プロバイダーは、次のことができます。

- インスタンスでコンシューマーのリモートサービスカタログを作成して公開します。
- インスタンスをコンシューマーのインスタンスと統合します。
- コンシューマーの ServiceNow インスタンスからインスタンスでサービス要求を受信して履行します。

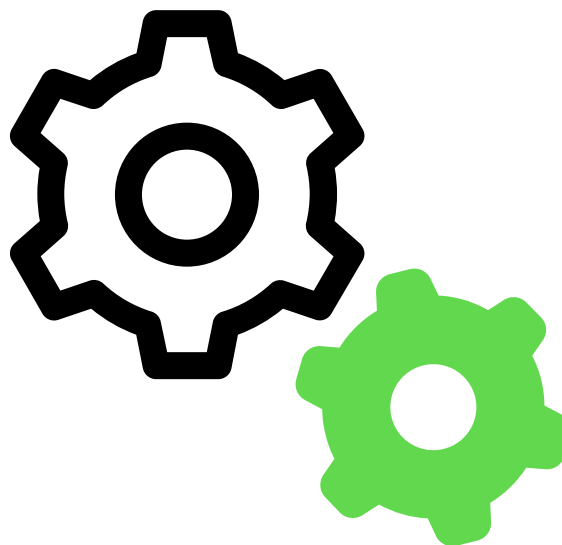
はじめに

探索



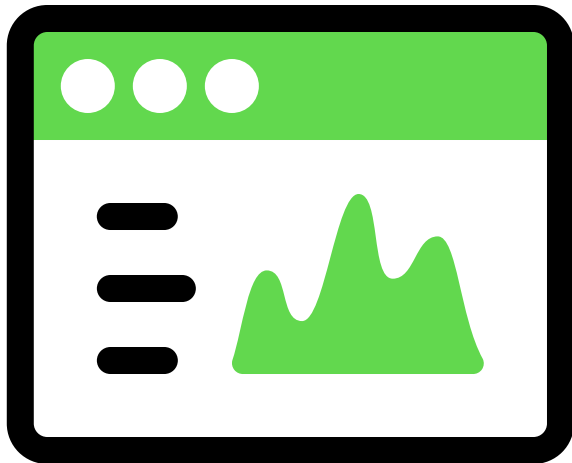
サービスブリッジの機能について説明します。

構成



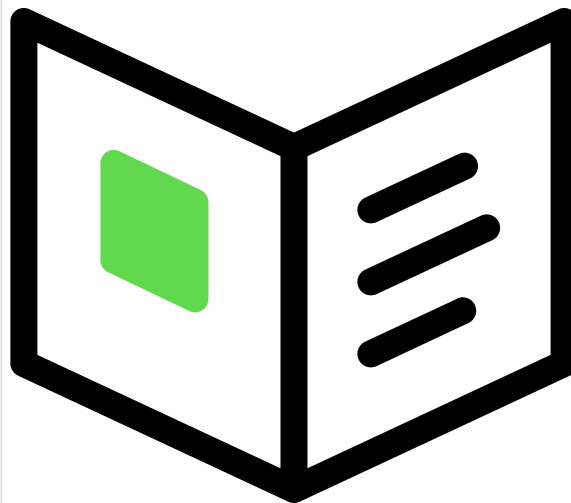
プロバイダーは、実装を計画し構成します。

管理



コンシューマーをオンボーディングし、カタログを作成し、サービス要求を実行する方法について説明します。

サービスブリッジの参照



ドメインセパレーションとインストールされるコンポーネントの詳細を取得します。

プロバイダーのサービスブリッジのインストールと構成

サービスブリッジ for Providers アプリケーションを設定および構成するには、次の手順を実行します。

i 注:

Yokohama リリースでリリースされる サービスブリッジ 2.x.x は、サービスブリッジ (レガシー) バージョンの移行をサポートしていません。サービスブリッジ (レガシー) バージョンを使用している場合は、Yokohama リリースにアップグレードする前に、「[プロバイダー向けサービスブリッジ \(レガシー\) - 移行ユーティリティ \(KB1499823\)](#)」の指示に従って構成データを移行する必要があります。

インストール前のチェック

glide.servlet.uri プロパティの確認:Glide インスタンスの glide.servlet.uri プロパティが正しいインスタンス URL に設定されていることを確認します。インスタンスが本番環境からクローンされても、glide.servlet.uri プロパティの本番 URL を参照している場合、問題が発生する可能性があります。

プロバイダー向けサービスブリッジの設定

タスク	リンク
プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールします。	「プロバイダーのインストールサービスブリッジ」 を参照してください。
必要に応じて サービスブリッジ 従来のバージョンから移行します。	「サービスブリッジ (従来) からの移行」 を参照してください。

プロバイダー向けサービスブリッジの設定 (続く)

タスク	リンク
	注: この機能は、サービスブリッジ 1.x.xバージョンでのみサポートされています。
新しいプロバイダーレコードを設定します。	「 サービスブリッジプロバイダーレコードの設定 」を参照してください。
プロバイダーに サービスブリッジ ロールを割り当てます。	「 プロバイダーのユーザーロール 」を参照してください。
カタログペルソナを作成します。	「 カタログペルソナの作成 」を参照してください。
リモート選択定義を作成します。	「 サービスブリッジ for Providers でのリモート選択定義の作成 」を参照してください。
リモートカタログアイテムを作成します。	「 プロバイダーの サービスブリッジ でのリモートカタログの作成 」を参照してください。
リモートタスク定義を作成します。	「 プロバイダー向け サービスブリッジ でのリモートタスク定義の作成 」を参照してください。
変換を作成します。	「 での変換の作成 サービスブリッジ 」を参照してください。
認定ユーザーの設定を更新します。	「 認定ユーザーの設定を更新 」を参照してください。

プロバイダーのインストールサービスブリッジ

admin ロールを持っている場合は、プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_sb_pro) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

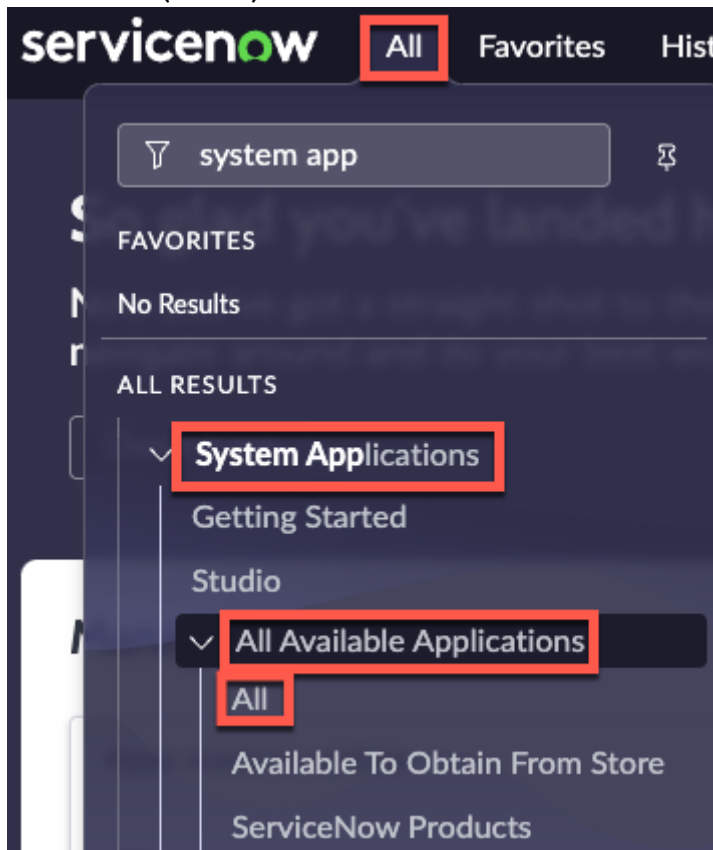
次のプラグインは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともに自動的にインストールされます。

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

これらとは別に、ロール、ビジネスルール、テーブル、フローなどのいくつかのコンポーネントもインストールされます。このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて)。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロバイダーアプリケーション (sn_sb_pro) の サービスブリッジ を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログで、アプリケーションの依存関係を確認します。

このリストは、各依存プラグインとアプリケーションがインストールされている場合、既にインストールされている場合、またはインストールする必要があることを示します。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サービスブリッジ for Providers をインストールする前にインストールする必要があります。

4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする

場合は、デモデータを読み込みます。インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

サービスブリッジ (従来) からの移行

このセクションでは、サービスブリッジ (レガシー) バージョンから移行するプロセスについて説明します。

従来のバージョンから移行するには、「[プロバイダー向けサービスブリッジ \(レガシー\) - 移行ユーティリティ \(KB1499823\)](#)」[📄](#)に記載されている手順に従います。

サービスブリッジプロバイダーレコードの設定

新しいプロバイダーレコードを設定して、プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_sb_pro) アプリケーションの一意の識別子を確立します。

始める前に

- 必要なロール:admin、sn_sb.admin
- このバージョンの サービスブリッジ では、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションを設定する前にインストールする必要があるグローバルスクリプトが必要です。Now Supportインスタンスで[KB1225292](#)[📄](#)の指示に従って、スクリプトをインストールします。

このタスクについて

この 1 回限りのセットアップタスクは、ServiceNow インスタンスから完了する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > プロバイダー。
2. プロバイダーの名前を入力します。
これには、英数字とダッシュのみを含めることができます。スペースまたは特殊文字を含む名前はエラーになります。
3. [**Submit** (送信)] を選択します。

プロバイダーのユーザーロール

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションのさまざまなユーザーのロール、スキル、およびタスクについて説明します。

ユーザーロールは、アプリケーションに事前設定されたロールで、複数の詳細なロールで構成されます。ユーザーロールは、IT 組織のマネージャー、アナリスト、およびサービスオーナーの一般的な役職に対応するように設計されています。ロールで許可されている数よりも多くのアクセス権をユーザーとグループに付与する場合は、詳細なロールをさらにユーザーとグループに追加できます。タスクレベルで特定のユーザーとグループのアクセスを制限する場合は、詳細なロールを削除できます。ニーズに合わせてカスタムロールとアクセス制御 (ACL) をビルドすることもできます。

ユーザーロール

ペルソナ	スキル	Tasks (タスク)	ロール
開発者	<ul style="list-style-type: none"> 認定 ServiceNow アドミニストレーターである 認定 ServiceNow アプリケーション開発者である 	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダー接続レコードを作成します。 リモートタスクの定義と変換を作成および維持します。 要求実行プロセスを決定する ワークフロースタジオ フローを作成および管理します。 リモートレコードプロデューサーを作成および管理します。 	<ul style="list-style-type: none"> アドミン sn_sb.admin <p>注: ユーザーが admin ロールを持っていない場合、リモートレコードプロデューサーを変更して公開するには、カタログ admin ロールが必要です。</p>
アドミニストレーター	認定 ServiceNow システムアドミニストレーターである	<ul style="list-style-type: none"> サービスブリッジ登録要求を完了します。 必要に応じて、コンシューマーのシステムアドミニストレーターを支援します。 コンシューマーのインスタンスにリモートカタログを公開します。 リモートタスク定義をコンシューマーのインスタンスに公開します。 サービスブリッジトランスポートペイロードのトラブルシューティングを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> アドミン sn_sb.admin sn_transport.admin
プロバイダー履行者	エージェントスキルあり	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の質問や問題を解決します。 必要に応じてネットワーク運用に従事します。 	<ul style="list-style-type: none"> *itil sn_sb.requestor *sn_customerservice_agent *incident_read *problem_read *change_read

ユーザーロール (続く)

ペルソナ	スキル	Tasks (タスク)	ロール
コンシューマー要求者	エンドユーザー	リモートカタログから要求を行います	sn_sb.requestor

のグループへのロールのアサイン サービスブリッジ

ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。ServiceNow では、個々のユーザーではなくグループごとにロールをアサインします。ユーザーのジョブの説明が変更されると、そのユーザーのロールが自動的に更新されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ユーザーロールは、複数の詳細なロールで構成される、アプリケーションの事前設定されたロールです。ユーザーロールは、IT 組織のマネージャー、アナリスト、およびサービスオーナーの一般的な役割に対応するように設計されています。詳細については、「[プロバイダーのユーザーロール](#)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 (**User Administration**) > グループ。
2. ロールをアサインするグループを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. グループにロールを追加します。
5. [**Save** (保存)] をクリックする。

カタログペルソナの作成

カタログユーザーペルソナを作成して、コンシューマーがインスタンスでアクセスできるカタログアイテムを制御します。

始める前に

必要なロール:admin、sn_sb.admin

このタスクについて

ペルソナをリモートレコードプロデューサー (RRP) にアサインできます。ペルソナはリモートレコードプロデューサーに関連付けられ、そのレコードプロデューサーのエンタイトルメントが生成され、コンシューマーインスタンスと同期されます。コンシューマーのインスタンスのすべてのペルソナに対してエンタイトルメントが生成されます。最後に、ペルソナをリモートレコードプロデューサーにアクセスできる認定ユーザーに関連付けることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > カタログペルソナ。
2. [**New**] をクリックします。
3. カタログペルソナの名前と説明を入力します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

サービスブリッジ for Providers でのリモート選択定義の作成

プロバイダーは、コンシューマーがインスタンスからリアルタイムで選択データを取得できるように、リモート選択フィールドを定義します。

始める前に

- リモート選択定義の作成に必要なロール: security_admin
- リモート選択フィールドの作成に必要なロール: admin

手順

1. ロールを security_admin に昇格させます。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモート選択定義。
3. **[New]** をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リモート選択定義フォーム

フィールド	説明
テーブル	コンシューマーがサービスポータルでカタログアイテムを選択しているときにクエリできるテーブルの名前。
[Name (名前)]	security_admin ロールを持つユーザーが変更できる自動アサインの名前。
GlideRecordSecure	このオプションを選択すると、このテーブルのすべてのクエリはアクセス制御リスト (ACL) の制限に従います。このオプションを選択しない場合: <ul style="list-style-type: none"> ○ このテーブルのクエリは、すべての ACL 制限を無視します。 ○ データアクセスを制限するには、各リモート選択肢変数に参照修飾子条件を指定する必要があります。
AccountSecure	このオプションを選択すると、このテーブルのすべてのクエリは、クエリを実行しているサービスアカウントの [会社] フィールドとテーブルの [会社] または [アカウント] フィールドに基づく結果を制限します。 <p>i 注:</p> このフラグは、フィールドの名前が account、u_account、company、または u_company である会社またはアカウントへの参照を持つテーブルでのみ使用できます。
簡単な説明	テーブルに関する追加情報。
フィルター	テーブルの基本条件を定義するフィルター条件。

5. **[Save (保存)]** をクリックします。
6. 次のように移動する。 サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム。
7. リモートレコードプロデューサーを選択し、**[編集]** をクリックします。
8. **[変数]** 関連リストで、**[新規]** をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

リモート選択変数フォーム

フィールド	説明
レコードプロデューサーテーブル	フィールドを選択すると表示される自動選択テーブル。このテーブルは、フィールドにマッピングされていない場合は手動で選択できません。
タイプ	参照タイプ。
リモート選択が有効	リモート選択用に選択できるオプション。
カタログアイテム	リモートレコードプロデューサーの名前。
質問	コンシューマーのサービスポータルカタログレコードに表示される質問。
タイプ仕様	<ul style="list-style-type: none"> ○ この変数のコンシューマークエリに使用するリモート選択定義を含むリモート選択の参照。 ○ クエリ結果でコンシューマーに表示されるプライマリデータ値を含むリモート選択表示フィールド。 ○ クエリ結果でコンシューマーに表示されるセカンダリデータ値を含む、リモート選択の追加情報フィールド。 ○ 定義によって返されるデータを制限するために定義するフィルターオプションを含む参照修飾子の条件。

10. **[Submit (送信)]** を選択します。

タスクの結果
リモート選択変数が作成されます。

プロバイダーの サービスブリッジ でのリモートカタログの作成

プロバイダーは、リモートカタログを作成して、コンシューマーのタスク実行プロセスを自動化できます。

リモートカタログを使用することで、プロバイダーはインスタンスで共有カタログの開発を維持し、インスタンス内のネイティブカタログアイテムをコンシューマーに提供できます。

プロバイダーがリモートカタログを作成するプロセスは次のとおりです。

1. リモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成します。「[プロバイダー向け サービスブリッジのリモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成する](#)」を参照してください。
2. リモートレコードプロデューサーの変数を作成します。「[サービスブリッジ for Providers でリモートレコードプロデューサーの変数を作成する](#)」を参照してください。
3. フローをレコードプロデューサーに関連付けます。

のリモートレコードプロデューサー サービスブリッジ

サービスブリッジ for Providers のリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーインスタンスで公開されるサービス要求です。これにより、コンシューマーはサービスカタログを通じてプロバイダーサービスを要求できます。

レコードプロデューサーの概要

リモートレコードプロデューサーには、コンシューマーが要求を送信するために提供できる情報、または提供する必要がある情報を決定する変数が含まれています。リモートレコードプロデューサーがコンシューマーのサービスカタログから送信されると、プロバイダーのインスタンスにプロバイダータスクレコードが生成され、[ケースを作成]、[インシデントを作成]、または [変更要求の作成] 実行タスクがトリガーされます。

タスクがプロバイダーのインスタンスで実行フローを移動すると、プロバイダーとコンシューマーの両方の ServiceNow インスタンスに更新が表示されます。

リモートレコードプロデューサーテーブルは、sc_cat_item_producerテーブルの拡張であり、sn_sb_pro_remote_requestテーブルを使用します。

次の例は、リモートレコードプロデューサーを作成するときに使用するフォームのサンプルを示しています。

リモートレコードプロデューサー

Remote record producer = SGRRP-Cus Activate

Name: SGRRP-Cus Activate

Table name: Provider task [sn_sb_pro_provider_task]

State: Published

* Flow: Create Change from Provider task

Application: Global

* Remote service: Software Services

Active:

Expand help for all questions:

Approval required:

Persona:

What it will contain

Accessibility

Short description:

Description:

B I U L ↶ ↷ Verdana 8pt

Meta:

Redirect to: Generated task record

Icon: [Click to add...](#) Picture: [Click to add...](#)

Update Copy Edit Retire Try It

Related Links

[Item Diagnostic](#)
[Show via remote time](#)
[Run Point Scan](#)

Variables (1) Consumer criteria (1) Catalog UI Policies

Remote record producer = SGRRP-Cus Activate	Remote consumer criteria	Domain
<input checked="" type="checkbox"/> Active	ALL COMPANY	global

1 to 1 of 1

プロバイダー向け サービスブリッジ のリモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成する

サービスブリッジ for Providers でリモートカタログを作成する一環として、リモートレコードプロデューサーを作成します。

始める前に

- カタログスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。
- 必要なロール:admin、sn_sb.admin

i 注:

admin ロールを持たないユーザーには、リモートレコードプロデューサーを変更および公開するためのカタログ admin ロールが付与されている必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム。
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

リモートレコードプロデューサーの新規レコードフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	リモートレコードプロデューサーの名前。
アプリケーション	これは読み取り専用フィールドで、アプリケーションスコープに基づいてデフォルトで設定されています。
ステータス	リモートレコードプロデューサーのステータスを表示します。リモートレコードプロデューサーを作成すると、このフィールドは [ドラフト] ステータスに設定されます。 i 注: このフィールドは、リモートレコードプロデューサーを公開、アーカイブ、または廃止すると自動的に更新されます。
テーブル名	テーブル名は [プロバイダータスク] です。これは読み込み専用フィールドです。
フロー	提供されているデフォルトの サービスブリッジ フローのいずれかを選択するか、必要に応じて独自のフローを作成します。
[Active (アクティブ)]	これは読み取り専用フィールドで、[公開]、[廃止]、[アーカイブ]、または [削除] の各アクションに基づいて有効になります。
ペルソナ	このレコードプロデューサーにアサインするカタログペルソナ。
互換性	このフィールドはデフォルトで設定されます。プロバイダーが使用している サービスブリッジ バージョンが表示されます。コンシューマーが

フィールド	説明
	互換性のある サービスブリッジ バージョンを使用している場合は、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間でデータを同期できます。ただし、コンシューマーが互換性のあるバージョンを使用していない場合、対応する サービスブリッジ バージョンがアップグレードされるまで新しいエンタイトルメントをアクティブ化することはできません。
Short Description (簡単な説明)	レコードプロデューサーの簡単な説明。
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明。

4. [アイコン] フィールドの横にあるリンクをクリックして、画像を添付します。

5. [画像] フィールドの横にあるリンクをクリックして、画像を添付します。

i 注:
不要になった画像は削除することもできます。

6. [Submit (送信)] を選択します。

7. 少なくとも 1 つの変数を追加します。

「[サービスブリッジ for Providers](#) でリモートレコードプロデューサーの変数を作成する」を参照してください。

8. コンシューマー基準を追加します。

9. [公開] をクリックしてリモートレコードプロデューサーを公開し、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスで使用できるようにします。

次のタスク

この公開されたリモートレコードプロデューサーの構成リビジョンを複数作成できます。構成リビジョンの作成方法の詳細については、「[構成のリビジョンを作成](#)」を参照してください。次の操作を実行することもできます。

- 構成リビジョンのアーカイブ: 「[」](#)を参照してください。 [構成リビジョンのアーカイブ](#)
- 構成のリビジョンのコピー: [構成リビジョンのコピー](#)を参照してください。
- 構成を廃止する: [構成の廃止](#)。
- 構成の削除: [構成の削除](#)を参照してください。

サービスブリッジ for Providers でリモートレコードプロデューサーの変数を作成する

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでリモートレコードプロデューサーの変数を作成します。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム。
2. 変数を作成するレコードプロデューサーをクリックします。
3. 関連リストの [変数] タブをクリックし、[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

変数の新規レコードフォーム

フィールド	説明
タイプ	<p>サポートされている変数タイプは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 添付ファイル ○ 休憩 ○ チェックボックス ○ コンテナ終了 ○ コンテナ分割 ○ コンテナ開始 ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ 期間 ○ メール ○ HTML ○ IP アドレス ○ ラベル ○ リストコレクター ○ 複数選択肢をルックアップ ○ 選択ボックスをルックアップ ○ マスク済み ○ 複数行テキスト ○ 複数選択肢 ○ 数値スケール ○ 参照 ○ 要求元 ○ リッチテキストラベル ○ 選択ボックス ○ 1 行テキスト ○ URL ○ ワイドな 1 行テキスト ○ はい/いいえ <p>サポートされていない変数を使用すると、サービスブリッジが正しい形式でデータを統合できない可能性があります。</p>
カタログアイテム	変数を使用するカタログアイテム。

フィールド	説明
アプリケーション	これは読み取り専用フィールドで、アプリケーションスコープに基づいてデフォルトで設定されています。
必須	注文プロセスの一部として変数を必須にするためのオプション。 注: この動作は、ページのロード時にのみ適用されます。これは、クライアント API を使用して変更できます。
[Active (アクティブ)]	これは読み取り専用フィールドで、[公開]、[廃止]、または[編集]の各アクションに基づいて有効になります。
順序	カタログアイテムページでの変数の配置順序。変数は上から下へ、最小順序値から最大順序値へと整理します。 たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値がより大きい他の変数よりも前に配置されます。
質問	関連情報を取得するためにカタログアイテムを注文しているユーザーに尋ねることができる質問。
[Name (名前)]	質問を識別するための名前。 注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレイク、コンテナー分割、コンテナー終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドのヒント。 次の変数にヒントを使用できます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ IP アドレス ○ メール ○ URL ○ 1 行テキスト ○ ワイドな 1 行テキスト ○ 複数行テキスト ○ 日付 ○ 日付/時刻

フィールド	説明
タイプ仕様	変数のタイプに固有の値。 スクリプトを追加するには、[参照修飾子の条件を使用] で [詳細] を選択します。

5. オプション: 変数にスクリプトを追加します。

- a. [変数] フォームの [タイプ] ドロップダウン メニューで、[参照] を選択します。
- b. [タイプ仕様] タブで、[参照修飾子を使用] で [詳細] を選択します。
- c. [参照修飾子] テキストフィールドにスクリプトを追加します。

6. [Submit (送信)] を選択します。

このプロセスを繰り返して、同じリモートレコードプロデューサーの追加変数を作成します。

サービスブリッジ for Providers でのエンタイトルメントの作成

レコードプロデューサーに関連付けられたコンシューマー基準やその他の構成を使用して、サービスブリッジは適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

概要

コンシューマー基準レコードは、リモートレコードプロデューサーやリモートタスク定義などのサービスブリッジコンテンツにサービスブリッジ コンシューマーに資格を付与するために使用されます。コンシューマー基準を使用すると、コンシューマーが適切な サービスブリッジ コンテンツにのみアクセスできるようにすることができます。コンシューマー基準を使用すると、単一の顧客または複数の顧客にコンテンツに明示的にエンタイトルメントを付与できます。

コンシューマー基準の設定方法の例をいくつか以下に示します。たとえば、コンテンツにエンタイトルメントを付与できます。

- 特定のコンシューマーに
- 特定のモデルのアクティブな販売済み製品を所有するすべてのコンシューマー。
- アクティブなサービス契約を結んでいるすべてのコンシューマー。

サービスブリッジエンタイトルメントプロセスは、スケジュール済みジョブとして毎晩実行されます。エンタイトルメントプロセス中に、コンシューマー基準レコードの条件ビルダーで定義されたフィルターが選択したテーブルに適用され、条件に一致するレコードが検索されます。一致するレコードが見つかった場合、関連付けられた サービスブリッジ コンテンツはコンシューマーにエンタイトルメントされます。たとえば、アクティブな販売済み製品を持つコンシューマーが注文を作成すると、適切な サービスブリッジ コンテンツが自動的にコンシューマーに付与されます。エンタイトルメントは毎日更新され、クエリ対象のテーブルのデータが変更された場合の変更を反映します。

メリット

コンシューマーは、資格のあるコンテンツを表示して要求できます。スケジュール済みジョブは夜間に行われ、コンシューマー基準によってクエリされたテーブルまたはレコードに加えられた変更に基づいてエンタイトルメントを更新します。さらに、エンタイトルメントは、更新が行われるとすぐにチェックされます。

サービスブリッジエンタイトルメントは、次の方法で更新できます。

- リモートレコードプロデューサーでコンシューマー基準を定義する。
- サービスブリッジ に新しいコンシューマーを登録します。
- コンシューマー接続レコードまたはプロバイダーレコードの [エンタイトルメントを更新] 関連リンクをクリックします。

コンシューマー基準の定義

1. 移動先: **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートカタログアイテム または **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートタスク定義。
2. コンシューマー基準を定義するリモートレコードプロデューサーまたはリモートタスク定義を選択します。
3. 関連リストの [コンシューマー基準] タブに移動し、[新規] をクリックします。
4. 既存のコンシューマー基準を関連付けるか、新しいコンシューマー基準を作成することができます。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	コンシューマー条件の名前。
[Active (アクティブ)]	コンシューマー条件を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
次のための条件：	クエリ対象のテーブルのレコードを照合するために会社またはアカウントを指定できます。クエリ対象のテーブルで使用できるフィールド (会社またはアカウント) に基づいて、対応するオプションを選択します。 たとえば、このフィールドは、[アカウント] フィールドがテーブルのクエリに使用されるため、[販売済み製品] テーブルで使用できます。
次にに関する条件：	一致するレコードを見つけるためにクエリを実行するテーブルを示すフィールド。 i 注: 顧客フィールドを選択できないテーブルは使用しないでください。
顧客フィールド	サービスブリッジ接続で定義されている会社またはアカウントと一致する、クエリ対象のテーブルのフィールドを選択します。サービスブリッジ を介して接続されているコンシューマーがアカウントである場合は、[会社] または [アカウント] フィールドを使用して照合できます。接続されているコンシューマーが会社のみである場合は、会社に制限されます。
条件	フィルターの詳細。例、Active is True。

次の例は、コンシューマー基準の構成方法を示しています。

このコンシューマー基準を使用して、製品名に「ラップトップ - **DaaS**」が含まれるアクティブな販売済み製品を持つサービスブリッジ顧客にコンテンツ資格を付与できます。

Customer Condition New record

* Name: Business Laptop Sold Product Active

Condition for: Account

* Condition on: Sold Product [sn_install_base_so... * Customer field: Account

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

Product contains Laptop - DaaS AND OR

State is Active AND OR

このコンシューマー基準は、Boxeo サービスブリッジ コンシューマーにコンテンツの権利を付与します。これは、 サービスブリッジ 接続テーブルのクエリに使用され、コンシューマーとして Boxeo でフィルタリングされます。

Customer Condition New record

* Name: Boxeo Customer Active

Condition for: Company

* Condition on: Consumer connection [sn_sb_pr... * Customer field: Company

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

Company is Boxeo AND OR

このコンシューマー基準は、契約モデルが印刷ソリューションで、契約タイプがサービス契約であるアクティブな契約を持つ サービスブリッジ コンシューマーにコンテンツの権利を付与します。

Customer Condition New record

* Name: Print Service Contract Active

Condition for: Account

* Condition on: Contract [ast_contract] * Customer field: Account

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

Contract model is Print Solution AND OR

Contract type is Service Contract AND OR

Active is true AND OR

リモートレコードプロデューサーでの変数セットの使用

リモートレコードプロデューサーで単一行および複数行の変数セットを使用します。

変数セットを使用すると、複数のカタログアイテムと注文ガイドで再利用できる変数のコレクションを作成できます。変数セットを使用すると、多くのカタログアイテムに対して同じ変数を個別に作成する必要がないため、時間を節約できます。また、変数を変更する必要がある場合は、変数セットを変更でき、その変更は、その変数セットに関連付けられているすべてのリモートレコードプロデューサーに反映されます。

プロバイダーは、変数セットを作成してリモートレコードプロデューサーに関連付けることができます。これらの変数セットに加えられた変更は、コンシューマーが受ける資格のあるリモートレコードプロデューサーに自動的に同期されます。次のタイプの変数セットを作成できます。

- 単一行の変数セット:単一行の変数セットを使用して、グループ化された変数からデータをキャプチャします。
- 複数行の変数セット:複数行の変数セットを使用して、エンティティグループのグリッドレイアウトで変数データをキャプチャします。たとえば、従業員の再編成中の人事では、単一のリモートレコードプロデューサーで、従業員グループの部門やマネージャーなどの関連情報をキャプチャできる必要があります。

i 注:

- サポートされていない変数タイプ (カスタム、ラベル付きカスタム、UIPage) の変数を含む変数セットは、無効な変数が削除されるまで同期されません。
- スクリプティングのある変数または UI ポリシーを含む変数セットは、すべてのスクリプティングが削除されるまで同期されません。
- 無効な変数セットを含むリモートレコードプロデューサーは公開できません。リモートレコードプロデューサーを公開するには、検証の問題を解決するか、リモートレコードプロデューサーから無効な変数セットのアサインを解除する必要があります。

変数セットとその使用方法の詳細については、 [Service catalog variable sets](#) を参照してください。

リモートレコードプロデューサーのサービスブリッジで変数セットを作成する

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでリモートレコードプロデューサーの変数セットを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム。
2. 変数を作成するレコードプロデューサーをクリックします。
3. 関連リストの [変数セット] タブをクリックし、[新規] をクリックします。
4. 次のいずれかを選択します。
 - 単一行の変数セット:グループ化された変数を含む変数セットを作成します。[タイプ] フィールドが [単一行] に設定されている。
 - 複数行の変数セット:グリッドレイアウトで変数データをキャプチャする複数行の変数セットを作成します。[タイプ] フィールドが [複数行] に設定されている。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイトル	変数セットのタイトル。
内部名	内部使用のための変数セット名。このフィールドを空白のままにすると、[タイトル] フィールドに基づいて自動入力されます。
順序	変数セットの順序番号。
タイプ	変数セットのタイプ。利用可能な選択肢は次のとおりです。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 単一の行 ○ 複数の行
アプリケーション	この変数セットを使用できるアプリケーション。
タイトル表示	選択した場合、変数セットの右側にタイトルおよび展開可能なヘッダーを追加します。
変数セットの属性	複数行の変数セットを設定するための属性。max_rows 属性を使用して、複数行の変数セットに追加できる行の数に制限を設定します。たとえば、フィールド値として max_rows = 1 を指定します。
レイアウト	レイアウト表示。[1 列幅] または [2 列幅]、[両側交互] または [2 列幅]、[片側]、[他方側] に設定します。
説明	変数セットの説明。

6. 右クリックして [保存] を選択します。

7. そのセットで使用する変数を作成します。

a. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [サービスブリッジ for Providers](#) でリモートレコードプロデューサーの変数を作成するに記載されている手順に従って、変数を作成します。

i 注:

複数行の変数セットの場合：

- 含まれる変数はテーブルの列として表示されます。
- 列の順序は、変数セットで定義された変数の順序です。

8. [Submit (送信)] を選択します。

上記の手順を繰り返して、同じリモートレコードプロデューサーに追加の変数セットを作成します。

変数セットとレイアウトの詳細については、「[Variable set layout](#)」を参照してください。

プロバイダー向け サービスブリッジ でのリモートタスク定義の作成

プロバイダーは、リモートタスクの割り当てをトリガーするリモートタスク定義を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートタスク定義。
2. [New] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

リモートタスク定義フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	リモートタスク定義レコードの名前。
アプリケーション	これは読み取り専用フィールドで、アプリケーションスコープに基づいてデフォルトで設定されています。
ステータス	リモートタスク定義のステータスを表示します。リモートタスク定義を作成すると、このフィールドは [ドラフト] ステータスに設定されます。 注: このフィールドは、リモートタスク定義を公開、アーカイブ、または廃止すると自動的に更新されます。
プロバイダーテーブル	リストから選択した任意のタスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。
コンシューマーテーブル	リストから選択した任意のタスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。
互換性	このフィールドはデフォルトで設定されます。プロバイダーが使用している サービスブリッジバージョンが表示されます。コンシューマーが互換性のある サービスブリッジ バージョンを使用している場合は、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間でデータを同期できます。ただし、コンシューマーが互換性のあるバージョンを使用していない場合、対応する サービスブリッジ バージョンがアップグレードされるまで、新しいリモートタスク定義をアクティブ化することはできません。
SysID を保守	このフィールドをオンにすると、リモートタスクを作成した親に関連付けられた一意の識別子 SysID が使用され、コンシューマーインスタンスのリモートタスク用に作成された親タスクに割り当てられます。
添付ファイルを送信	これを選択すると、添付ファイルが親レコードに追加された場合、リモートタスクに送信されます。
添付ファイルを親にコピー	添付ファイルがリモートタスクに含まれている場合、コピーが親レコードに送信されます。
簡単な説明	このリモートタスク定義に関する簡単な情報。
説明	このリモートタスク定義に関する詳細情報。

4. [Submit (送信)] を選択します。

5. この新しいリモートタスク定義レコードを開きます。
6. [受信フィールド] 関連タブで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。
受信フィールドを使用すると、リモートタスクが作成または更新されたときに、コンシューマーのインスタンスからデータを受信できます。

i 注:
受信フィールドの値が更新されると、更新された情報が親レコードの作業メモに表示されません。

受信フィールドフォーム

フィールド	説明
フィールドラベル	リモートタスクフォームに表示されるフィールドラベル。
フィールド名	リモートタスクフローとスクリプトで使用されるフィールド名。
最大長	ソースフィールド名の最大長。
同期タイミング	<p>リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを直接更新するタイミングを指定できます。次を選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 挿入する： リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ 挿入または更新: リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ なし: 受信フィールドは、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを直接更新しません。たとえば、このフィールドを、ターゲットフィールドを更新する前にフローを使用して受信値を変換するステータスマッピングに使用できます。 <p>i 注: ここで選択したオプションに関係なく、受信フィールドが更新されるたびに、変更が親レコードの作業メモに反映されません。</p>
[ソースマッピング] タブ	仮想フィールドマッピングを定義するために [仮想] チェックボックスをオンにした場合、このタブは表示されません。
ソーステーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に選択したコンシューマーテーブル。
ソースフィールド	<p>別の ServiceNow インスタンスに送信されるソーステーブルのフィールド。</p> <p>ソースフィールドでは、関連するテーブルのデータにドット連結  することができます。</p>

フィールド	説明
	これは、ServiceNow インスタンス間で参照データが利用できない場合に便利です。たとえば、変更インシデント (CI) の複数の受信マッピングを作成して、名前、クラス、IP アドレス、資産タグを含めることができます。
[ターゲットマッピング] タブ	次の条件でのみ表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> 同期するタイミング: [挿入] または [挿入または更新] を選択します。 仮想:仮想フィールドマッピングを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
ターゲットテーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に選択したプロバイダテーブル。
ターゲットフィールド	別の ServiceNow インスタンスに送信されるターゲットテーブルのフィールド。 i 注: 仮想フィールドマッピングを定義する場合、ターゲットテーブルで選択したフィールドはソーステーブルに存在しません。
[Active (アクティブ)]	このフィールドはデフォルトで有効になっています。
仮想	<p>仮想受信フィールドマッピングを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。仮想フィールドは、ターゲットテーブルには存在するが、ソーステーブルには存在しないフィールドです。</p> <p>ターゲットテーブルに存在するフィールドがソーステーブルに含まれない場合、フィールドは仮想フィールドとして設定されます。仮想フィールドに指定された値は、ソースインスタンスからターゲットインスタンスに渡されます。コンシューマーは、リモートタスクを作成してデータを同期し、関連するターゲットタスクレコードの仮想フィールドの値を更新できます。</p> <p>ターゲットフィールドは、 での変換の作成サービスブリッジ で説明されている仮想受信オプションまたは <code>updateVirtualField</code> API を使用して更新できます。</p>


8. [Submit (送信)] を選択します。

9. [送信フィールド] 関連タブで、[新規] をクリックします。

10. フォームのフィールドに入力します。

送信フィールドを使用すると、リモートタスクが作成または更新されたときに、コンシューマーのインスタンスにデータを送信できます。

送信フィールドフォーム

フィールド	説明
フィールドラベル	リモートタスクフォームに表示されるフィールドラベルの名前。
フィールド名	リモートタスクフローとスクリプトで使用されるフィールド名。
最大長	フィールド名の最大長。
同期タイミングの提案	<p>ユーザー(プロバイダー)は、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを直接更新するタイミングをコンシューマーに提案できます。コンシューマーは、定義をアクティブ化する前にこの設定を変更できます</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 挿入する： リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ 挿入または更新: リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。 ○ なし: 受信フィールドは、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを直接更新しません。たとえば、このフィールドを、ターゲットフィールドを更新する前にフローを使用して受信値を変換するステータスマッピングに使用できます。
[ソースマッピング] タブ	仮想フィールドマッピングを定義するために [仮想] チェックボックスをオンにした場合、このタブは表示されません。
ソーステーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に選択したプロバイダーテーブル。
ソースフィールド	<p>別の ServiceNow インスタンスに送信されるソーステーブルのフィールド。</p> <p>ソースフィールドでは、関連するテーブルのデータにドット連結  することができます。これは、ServiceNow インスタンス間で参照データが利用できない場合に便利です。たとえば、変更インシデント (CI) の複数の受信マッピングを作成して、名前、クラス、IP アドレス、資産タグを含めることができます。</p>
[ターゲットマッピング] タブ	<p>次の条件でのみ表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 同期するタイミング: [挿入] または [挿入または更新] を選択します。 ○ 仮想: 仮想フィールドマッピングを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。

フィールド	説明
ターゲットテーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に選択したコンシューマーテーブル。
ターゲットフィールド	別の ServiceNow インスタンスに送信されるターゲットテーブルのフィールド。 注: 仮想フィールドマッピングを定義する場合、ターゲットテーブルで選択したフィールドはソーステーブルに存在しません。
[Active (アクティブ)]	このフィールドはデフォルトで有効になっています。
仮想	仮想受信フィールドマッピングを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。仮想フィールドは、ターゲットテーブルには存在するが、ソーステーブルには存在しないフィールドです。 ターゲットテーブルに存在するフィールドがソーステーブルに含まれない場合、フィールドは仮想フィールドとして設定されます。仮想フィールドに指定された値は、ソースインスタンスからターゲットインスタンスに渡されません。 ターゲットフィールドは、 での変換の作成 サービスブリッジ で説明されている仮想送信オプションを使用するか、 <code>updateVirtualField API</code> を使用して更新できます。

11. [Submit (送信)] を選択します。
12. [コンシューマー基準] 関連タブで、[新規] をクリックします。
13. フォームのフィールドに入力します。
 コンシューマー基準を使用すると、これらのリモートタスク定義を使用できるコンシューマーを管理できます。

[コンシューマー基準] フォーム

フィールド	説明
コンシューマー条件	このリモートタスク定義に付与する顧客、会社、またはアカウント。
リモートタスク定義	このリモートタスク定義レコードの名前。この名前は自動入力されます。

コンシューマー基準の詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのエンタイトルメントの作成](#)」を参照してください。

14. [公開] をクリックします。

リモートタスク定義を公開すると、リモートタスク変数が自動的に作成されます。これらの変数は、表示される受信フィールドのデータ変数であり、リモートタスクでアクセスできます。

タスクの結果

インスタンスにリモートタスク定義レコードが作成されます。このレコードは顧客のインスタンスとも同期され、コンシューマーのインスタンスでのアクティブ化の処理待ちになっています。[リモートタスク定義の自動アクティブ化 (**Auto activate remote task definition**)] フィールドがコンシューマーによって有効になっている場合、リモートタスク定義はコンシューマーのインスタンスで自動的にアクティブ化されます。

次のタスク

この公開されたリモートタスク定義の複数の構成リビジョンを作成できます。構成リビジョンの作成方法の詳細については、「[構成のリビジョンを作成](#)」を参照してください。次の操作を実行することもできます。

- 構成リビジョンのアーカイブ: 「[」](#)を参照してください。 [構成リビジョンのアーカイブ](#)
- 構成のリビジョンのコピー: [構成リビジョンのコピー](#)を参照してください。
- 構成を廃止する: [構成の廃止](#)。
- 構成の削除: [構成の削除](#)を参照してください。

サービスブリッジ **for Providers** のワークフロースタジオを使用したリモートタスクの作成

プロバイダーは、ワークフロースタジオを使用して顧客のリモートタスクをプロアクティブに作成します。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて) > Flow Designer (フローデザイナー)**。
2. フローデザイナーのランディングページのメインヘッダーで、 **新規 > フロー**。
3. [フロープロパティ] ウィンドウで、次のフィールドに入力します。

フロープロパティフィールド

フィールド	アクション
フロー名	フローの名前を入力します
説明	フローの説明
アプリケーション	グローバル
ドメイン	グローバル
保護	なし
実行方法	システムユーザー

4. [トリガー] セクションで [トリガーを追加] を選択します。
5. [トリガー] セクションで、次のフィールドに入力し、 [完了] をクリックします。

トリガーセクションフィールド

フィールド	値
トリガー	作成済みまたは更新済み。
テーブル	コンシューマー用に作成するテーブル名。たとえば、ケース [sn_customerservice_case] などです。
条件	フィルターの詳細。たとえば、Account is consumer-name です。
トリガーを実行	更新ごと

i 注:
[詳細オプション] フィールドの値は変更しないでください。

- [アクション] セクションで [アクション、フローロジック、またはサブフローを追加] を選択します。
- クリックします アクション > プロバイダー向け **Service Bridge** > コンシューマーのリモートタスクを作成します。
- 次のフィールドに入力します。

フィールド	Value (値)
アクション	コンシューマーのリモートタスクを作成します
タスクレコード [タスク]	トリガー・レコードが作成または更新されたレコード
リモートタスク定義レコード	リストからリモートタスク定義を選択します。

- [完了] を選択し、[保存] をクリックします。

タスクの結果

リモートタスクが (プロバイダーの) ServiceNow インスタンスで作成され、コンシューマーの ServiceNow インスタンスで同期されます。

での変換の作成 サービスブリッジ

プロバイダーまたはコンシューマーは、 サービスブリッジ で変換を作成して、接続されたインスタンス間でタスクを統合します。

始める前に

必要なロール : admin

このタスクについて

次の手順では、プロバイダーの変換プロセスについて説明します。コンシューマーは **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > 変換 そして同じプロセスに従います。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > 変換.
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

変換フォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	変換レコードの自動生成された番号。
会社	この変換を適用できるコンシューマー名。
すべての会社	<p>これを選択すると、同じ会社レベルの変換を持つ会社を除くすべての会社に対して変換が実行されます。</p> <p>このフィールドを使用して、すべての会社に適用できるデフォルトの変換定義を作成します。[すべての会社] フィールドでは、類似の要件がある場合でも、顧客アカウントごとに特定の変換を定義する必要がなくなります。デフォルトの定義を使用して、すべての会社の特定のフィールドを同時に変換できます。</p> <p>グローバル変換は、構成に一致し、特定の変換がまだ定義されていない会社にのみ適用されます。同じ構成の会社固有の変換が既に存在する場合は、グローバル変換が上書きされます。</p>
タイプ	<ul style="list-style-type: none"> ○ シンプル: フィールドの各インスタンスに既知で安定した選択リストがある場合に使用されます。受信値と送信値を照合するために、変換ラインの関連リストが作成されます。 ○ 詳細: 新しい値を決定するためにスクリプトを必要とする複雑な基準に使用されます。 ○ 仮想受信: 仮想受信フィールドを変換するために使用されます。新しい値を決定するためのスクリプトが必要です。 ○ 仮想送信: 仮想送信フィールドを変換するために使用されます。新しい値を決定するためのスクリプトが必要です。
インバウンド	この変換の受信変換を有効にするオプション。このオプションは、[タイプ] で [簡易] または [詳細] を選択した場合にのみ使用できます。
送信	この変換の送信変換を有効にするオプション。このオプションは、[タイプ] で [簡易] または [詳細] を選択した場合にのみ使用できます。
プロバイダーテーブル	プロバイダーのタスクテーブルを指定するオプション。例: ケース。

フィールド	説明
コンシューマーテーブル	コンシューマーのタスクテーブルを指定するオプション。たとえば、[インシデント] です。
プロバイダーフィールド	プロバイダーのフィールドを指定するオプション。例:州。このフィールドは、[タイプ] で [簡易] または [詳細] を選択した場合にのみ使用できます。
コンシューマーフィールド	コンシューマーのフィールドを指定するオプション。例:州。このフィールドは、[タイプ] で [簡易] または [詳細] を選択した場合にのみ使用できます。
仮想フィールド	[タイプ] フィールドが [仮想受信] または [仮想送信] に設定されている場合、このフィールドは、この変換によって入力する必要がある仮想フィールドを参照できます。

4. **[Save (保存)]** をクリックします。

5. 次のいずれかを選択します。

- a. 簡単: [ラインの変換] 関連リストで [新規] をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

[線の変換] フォーム

フィールド	説明
プロバイダーラベル	プロバイダーの選択肢ラベルを指定するオプション。たとえば、[オープン] などです。
プロバイダー値	プロバイダーの選択値を指定するオプション。例:10。
顧客ラベル	顧客の選択ラベルを指定するオプション。たとえば、「進捗状況」などです。
顧客価値	顧客の選択値を指定するオプション。例では 2。

i 注:

変換マッピング支援機能を使用して、プロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間の変換マッピングを自動的に生成できます。詳細については、「[Automate transforms with Now Assist for TMT](#)」を参照してください。

- b. 詳細: 次の例に示すように、スクリプトを使用して送信と受信のラベルと値を定義します。

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
  if(ci.get('correlation_id',input.value)){
    output.value=ci.sys_id+";
    output.label=ci.getDisplayValue();
  }
}
```

```

}
if (direction=='outbound'){
  if(ci.get(input.value)){
    if(ci.correlation_id){
      output.value=ci.correlation_id+";
      output.label=input.label;
    }
  }
}
}

```

- c. 仮想受信:次の例に示すように、スクリプトを使用して受信ラベルと値を決定します。

```

var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];
var outputLabels = [];
for (i in inputArr) {
  getInstanceID(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+";
output.label = outputLabels+";

function getInstanceID(name) {
  var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
  if (gr.get('name', name)) {
    outputValues.push(gr.sys_id+");
    outputLabels.push(name);
  }
}

```

- d. 仮想送信:次の例に示すように、スクリプトを使用して送信ラベルと値を決定します。

```

/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and 'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';

```

6. [Submit (送信)] を選択します。

7. 変換フォームで、[アクティブ化] をクリックします。

タスクの結果

変換レコードが ServiceNow インスタンスに作成されます。変換に一致するリモートタスクの受信フィールドまたは送信フィールドには、それらが自動的に使用されます。詳細については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ でのリモートタスク定義の作成](#)」を参照してください。

認定ユーザーの設定を更新

プロバイダーは、コンシューマーのインスタンスで作成された認定ユーザーの設定を構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > コンシューマー。
2. 適切なコンシューマー接続フォームを開きます。
3. [関連リンク] で、[設定] タブをクリックし、表示されたレコードを開きます。
4. [認定ユーザー] タブをクリックします。
 - 最大承認ユーザー数:このフィールドは、[承認済みユーザーを制限] フラグが有効になっている場合にのみ使用できます。コンシューマーのインスタンスで定義できる認定ユーザーの最大数を指定します。
 - 承認済みユーザーの制限:コンシューマーのインスタンスで承認済みユーザーの数を制限する場合は、このチェックボックスをオンにします。
 - 認定ユーザーの自動承認:このチェックボックスをオンにすると、コンシューマーインスタンスで作成された認定ユーザーが自動的に承認されます。
5. [Update (更新)] をクリックします。



注:

[リモートレコードプロデューサー] タブと [リモートタスク定義] タブで定義された設定は表示できますが、変更することはできません。

プロバイダーに サービスブリッジ を使用

プロバイダーとして、 サービスブリッジ を使用してサービスカタログから要求を送信し、ServiceNow インスタンスから受注処理を追跡する方法を学びます。

このセクションでは、以下について説明します。

- [サービスブリッジコンシューマーを登録する](#)
- [サービスブリッジ リモートカタログアイテム](#)
- [でのプロアクティブサービスブリッジケース通知 サービスブリッジ](#)
- [サービスブリッジタスクにスクラッチパッドを使用する](#)

サービスブリッジコンシューマーを登録する

サービスブリッジ に新しいコンシューマーを登録すると、プロバイダーとコンシューマーの間にインスタンス間の統合が確立されます。

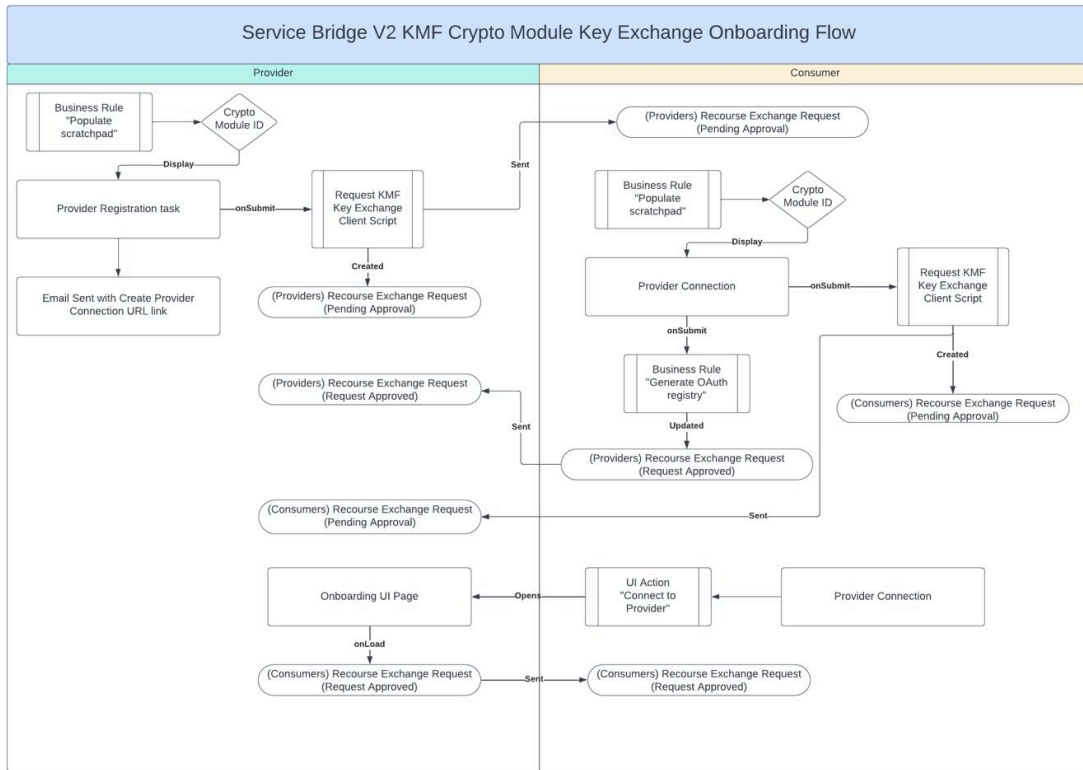
始める前に

- 必要なロール： admin
- プロバイダーレコードが作成されている必要があります。「[サービスブリッジプロバイダーレコードの設定](#)」を参照してください。
- コンシューマーの会社またはアカウントがプロバイダーのインスタンスに存在し、sn_sb_pro.consumer ロールを持つユーザーまたは連絡先が会社に関連付けられている必要があります。本番インスタンスの場合、ユーザーは登録メールを受信するための有効なメールアドレスを持っている必要があります。
- 次を実行します： キー管理 > 健全性 (診断) を使用して、キー管理フレームワークの健全性チェックに合格していることを確認します。健全性診断にアクセスするには、アドミニストレーターに sn_kmf.admin および sn_kmf.cryptographic_manager ロールが必要です。アドミニストレーターにアクセス権がない場合は、「[Assign Key Management Framework roles](#)」の指示に従って必要なロールを付与してください。

このタスクについて

接続先の会社とインスタンスの登録タスクを作成して、新しいコンシューマーを登録します。本番インスタンスまたはメール送信が有効になっているその他のインスタンスでこの登録タスクが作成されると、会社の連絡先にメールが送信されます。メール送信が有効になっていない場合、プロバイダーアドミニストレーターは登録タスクのコメントからリンクをコピーしてコンシューマーアドミンに送信できます。このメールには、コンシューマーが登録プロセスを完了するための手順とリンクが含まれています。

次の図は、オンボーディングフローと、サービスブリッジ プロバイダーとコンシューマーインスタンス間のデータ交換を示しています。



自動翻訳

i 注:

デモンストレーションの目的で 2 つのインスタンスを設定する場合、コンシューマーインスタンスから登録を完了しようとするとき、コンシューマー連絡先がプロバイダーインスタンスに現在ログインしているユーザーと一致することを確認することが重要です。コンシューマーインスタンスで [プロバイダーに接続] オプションを選択すると、プロバイダーインスタンスに OAUTH ページが開き、コンシューマーアドミンはそこで OAUTH トークンを認証する必要があります。登録タスクにリストされている連絡先がログインしているユーザーと一致しない場合、このプロセスは失敗します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > コンシューマー登録 をクリックし、 [新規] をクリックします。
2. 以下の詳細を入力します。
 - 登録するコンシューマーインスタンスに関連付けられている会社を選択します。
 - 選択した会社に関連付けられている連絡先の詳細を選択します。

注:

この連絡先はコンシューマーインスタンスのアドミンユーザーである必要があります。そうでない場合、登録プロセスを完了できません。プロバイダーインスタンスでは、サービスブリッジコンシューマーロールのみが必要です。

- [URL] フィールドの ロック アイコンをクリックし、コンシューマー ServiceNow インスタンスの URL を入力します。

3. [Save (保存)] をクリックします。

メール送信が有効になっている場合、メールが生成され、登録時に指定されたコンシューマー連絡先に送信されます。そうでない場合、アドミンは作業メモからリンクをコピーし、手動でコンシューマーアドミニストレーターに送信する必要があります。コンシューマー連絡先は、[プロバイダーへの登録](#) に記載されている手順に従って、コンシューマーインスタンスの登録プロセスを完了する必要があります。

サービスブリッジコンシューマーのオフボーディング

オンボーディングされたコンシューマーをオフボーディングし、関連するすべてのレコードを削除します。

始める前に

必要なロール:admin、sn_sb.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > コンシューマー。
2. [番号] 列を選択して、コンシューマー接続レコードを開きます。
3. フォームで [コンシューマーのオフボード] 関連リンクを選択します。
このアクションによってこの接続がオフボードになり、関連するすべての接続レコードが削除されることを示す確認メッセージが表示されます。
4. [**OK**] を選択してコンシューマー接続をオフボードします。
5. 関連するすべてのタスクを削除する場合は、確認メッセージで [この接続の既存のタスクをすべて削除する] チェック ボックスをオンにし、表示されるダイアログ ボックスに 「削除」と入力して [**OK**] を選択します。
コンシューマーがオフボーディングされ、すべての関連データが削除されます。

タスクの結果

次のテーブルが削除されます。

- 接続テーブル:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias

- oauth_2_0_credentials
- oauth_credential
- oauth_requestor_profile
- oauth_entity_profile
- oauth_entity
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_queue
- sn_transport_profile
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_pro_entitlement
- タスク (以下のテーブルは、既存のタスクをすべて削除することを選択した場合にのみ削除されま
す)
- sn_sb_pro_provider_task
- sn_sb_pro_remote_task

サービスブリッジ リモートカタログアイテム

サービスブリッジ リモートカタログアイテムはコンシューマーの ServiceNow インスタンスから注文され、各インスタンスでプロバイダタスクが作成されます。プロバイダーのエージェントは、ServiceNow インスタンスでこれらのプロバイダタスクを実行します。これらのタスクのデータはインスタンス間で同期されるため、両方で進行状況を追跡できます。

リモートカタログアイテム サービスブリッジ 一般的なものは次のとおりです。

- ヘルプ要求
- サービスに影響を与える問題
- サービスの変更要求

サービスブリッジ 要求実行プロセス

- 1.** コンシューマーは、サービスカタログから サービスブリッジ 関連アイテムを選択します。
- 2.** コンシューマーは、 サービスブリッジ 要求フォームに情報を入力し、[送信] をクリックします。コンシューマーが要求を行うと、タスクビューが表示されます。

ビュー内で、コンシューマーはプロバイダーのインスタンスにレプリケートされるコメントを追加できます。
- 3.** コンシューマーのインスタンスでは、サービスに関係なく、単一の追跡タスクタイプであるプロバイダタスクが生成されます。
- 4.** プロバイダタスクがプロバイダーのインスタンスにレプリケートされ、親タスクをトリガーするフローがトリガーされます。
- 5.** コンシューマーのインスタンスでのタスクのステータスが [受信済み] に設定されます。

6. プロバイダーのインスタンスでは、エージェントは [自分にアサイン] をクリックして親タスクの所有権を取得します。
7. エージェントが所有権を取得すると、コンシューマーのインスタンスでのプロバイダータスクのステータスが [対応中] に更新されます。

エージェントがプロバイダーのインスタンスにコメントを投稿すると、そのコメントはコンシューマーのインスタンスに複製されます。コンシューマー投稿のコメントは、プロバイダーのインスタンスに複製されます。

8. エージェントが要求を解決し、解決コードを設定して [ソリューションを提案] をクリックすると、コンシューマーのインスタンスのプロバイダータスクのステータスが [解決済み] に更新されます。

[アクション] メニューには、[承認]、[却下]、または [キャンセル] のオプションが表示されます。

9. コンシューマーが解決を受け入れると、コンシューマーのインスタンスでのプロバイダータスクのステータスと、プロバイダーのインスタンスでの要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。

でのプロアクティブサービスブリッジケース通知 サービスブリッジ

顧客が サービスブリッジ を通じてオンボーディングした後、その顧客はアラートモニタリングから作成されたケースの通知を受け取ります。顧客は、影響を受ける問題に関する最新情報を積極的に受け取り、それらの問題の解決の進捗状況について通知されます。

サービスブリッジ の積極的ケースは、顧客がサービス要求を送信するときにプロバイダーと顧客のインスタンス間で発生する同期に似ています。ただし、この場合、履行プロセスはアラートモニタリングによって事前にトリガーされます。

このプロセスは次のようになります。

1. オンボーディングされた サービスブリッジ 顧客に関連するアラートがプロバイダーのインスタンスでトリガーされ、ケースレコードが作成されます。
2. その場合、プロバイダータスクへのリンクがコメントとして追加されます。
3. 顧客のプライマリ連絡先に自動 カスタマーサービス管理 (CSM) 通知が送信され、プロバイダータスクへのリンクも含まれます。
4. プロバイダーのインスタンスでケースレコードに追加されたステータスの変更や追加のコメントは、顧客のインスタンスに表示されます。ケースのステータス変更により、プロバイダーのインスタンスでのケースの作成がトリガーされます。

ケースを解決するためのサービスブリッジ同期の詳細については、「[サービスブリッジ リモートカタログアイテム](#)」を参照してください。

サービスブリッジタスクにスクラッチパッドを使用する

スクラッチパッド機能は、サービスブリッジ タスクの実行中にプロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間での追加データの交換を容易にします。

プロバイダーとコンシューマーの両方が、スクラッチパッドテーブルに対して情報を追加、更新、および削除できます。サーバー側スクリプトを使用して、名前と値のペアがプロバイダータスクとリモートタスクに関連付けられ、このデータはインスタンス間で自動的に同期されます。共有データはプロバイダーまたはリモートタスクに関連付ける必要があり、関連付けられたタスクがアクティブな場合に自動的に同期されます。

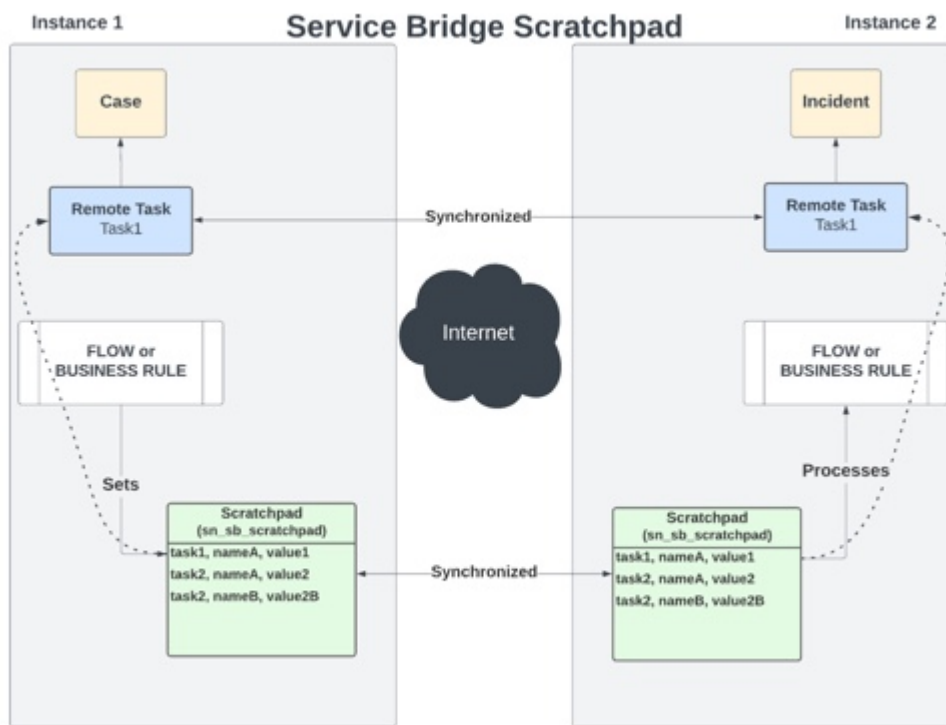
PSBScratchpadUtil API を使用すると、プロバイダーは、他の サービスブリッジ サービス以外の追加情報をコンシューマーと共有できます。詳細については、「[PSBScratchpadUtil - Scoped](#)」を参照してください。

CSBScratchpadUtil API を使用すると、コンシューマーは サービスブリッジ サービス外の追加情報をプロバイダーと共有できます。詳細については、「[CSBScratchpadUtil - Scoped](#)」を参照してください。

注:

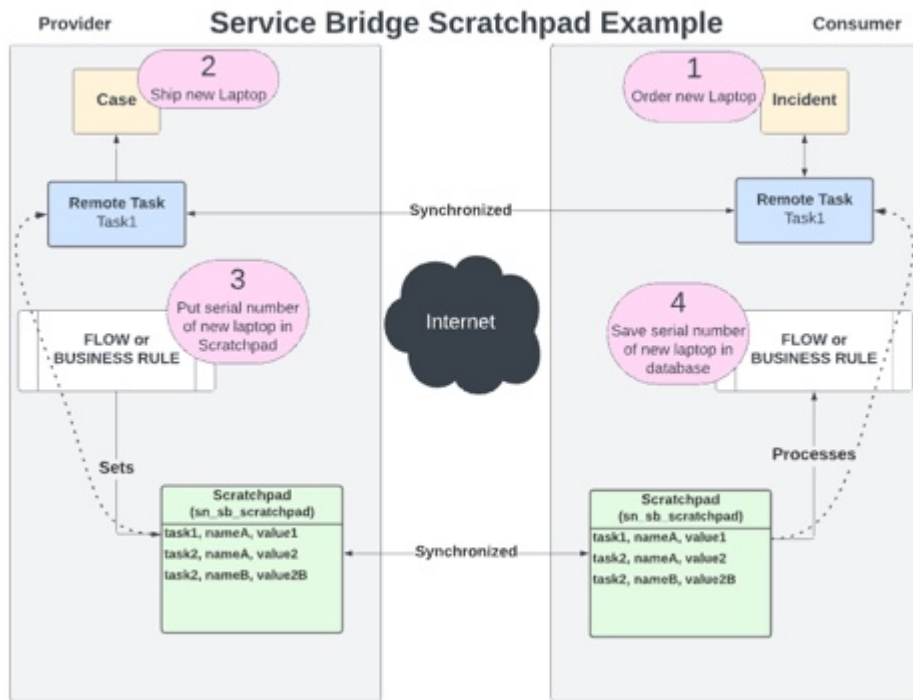
- 関連付けられたタスクが非アクティブ化または削除された場合、スクラッチパッドのデータは 3 日後に削除されます。この設定は、sn_sb_scratchpad.autodelete.days プロパティを使用して変更できます。
- 各タスクには、最大 50 個のスクラッチパッドエントリを設定できます。
- スクラッチパッドのデータは 4000 文字を超えることはできません。

次の図は、スクラッチパッドデータがインスタンス間でどのように同期されるかを示しています。



スクラッチパッドのユースケースの例: この例では、スクラッチパッド内のデータがコンシューマーインスタンスとプロバイダーインスタンス間でどのように同期されるかを示します。

- コンシューマーがローカルカタログからラップトップを注文します。この場合のローカルカタログは **リモートレコードプロデューサー**です。
- この要求はすぐにプロバイダーに転送され、プロバイダーのインスタンスにプロバイダータスクとして表示されます。
- 次に、プロバイダーはインベントリからラップトップを選択してセットアップし、シリアル番号、モデル、構成などの関連情報をスクラッチパッドに追加して、コンシューマーに自動的に送信します。
- コンシューマーのインスタンスで、ローカルデータベースでスクラッチパッドデータが取得され、更新されます。
- その後、ラップトップがコンシューマーに割り当てられます。



カタログアイテムをリモートレコードプロデューサーとして公開する

プロバイダーは、ローカルカタログアイテムをリモートレコードプロデューサー (RRP) として サービスブリッジにコピーできるため、カタログアイテムを手動で RRP として再作成する手間を省くことができます。

始める前に

コピーするカタログアイテムが次の要件を満たしていることを確認してください。

- 公開済みステータスである必要があります
- サポートされているクラスである必要があります
す:sc_cat_item、sc_cat_item_producer、pc_hardware_cat_item、または pc_software_cat_item
- まだにコピーされていない必要があります サービスブリッジ

必要なロール：admin

このタスクについて

ハードウェア、ソフトウェア、レコードプロデューサー、および一般的なカタログアイテムを個別に、または一括で RRP にコピーできます。コピー後、これらの RRP を編集して公開できます。

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sc_cat_item.list」と入力します。
2. カatalogアイテムを選択します。
複数選択できます。

デフォルトでは、一度に 20 個のカタログアイテムを RRP としてコピーできます。制限を変更する場合は、整数タイプの `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` システムプロパティを追加する必要があります。

3. アクションメニューから、[サービスブリッジに公開] を選択します。
公開ステータスを示すメッセージが表示されます。

- サービスブリッジへの公開が成功すると、成功メッセージが表示されます。
- 公開が成功しなかった場合は、失敗のメッセージが表示されます。

ログを確認して問題を特定し、問題を修正して、サービスブリッジへの公開を再試行することで、失敗したプロセスを解決します。

4. コピーされた RRP を表示するには、成功メッセージで [ここをクリック] を選択します。
5. コピーした RRP が正確であることを確認してください。
6. 変数がまだ利用できない場合は、各 RRP に追加します。
各 RRP には少なくとも 1 つの変数が必要です。複数の変数を追加できます。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でリモートレコードプロデューサーの変数を作成する](#)」を参照してください。
7. [フロー] フィールドを使用して RRP にフローを追加します。
各 RRP にはフローが必要です。提供されているデフォルトのサービスブリッジ フローのいずれかを選択するか、必要に応じて独自のフローを作成します。
8. RRP にコンシューマー基準を追加します。
 - a. RRP を開きます。
 - b. [コンシューマー基準] 関連タブで、[新規] をクリックします。
 - c. フォームのフィールドに入力します。
コンシューマー基準を使用すると、これらの RRP を使用できるコンシューマーを管理できます。

[コンシューマー基準] フォーム

フィールド	説明
コンシューマー条件	このリモートタスク定義に付与する顧客、会社、またはアカウント。
リモートタスク定義	このリモートタスク定義レコードの名前。この名前は自動入力されます。

コンシューマー基準の詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのエンタイトルメントの作成](#)」を参照してください。

9. [Publish (公開)] を選択します。

リモートレコードプロデューサーでのスクリプトの使用

プロバイダーは、リモートレコードプロデューサー (RRP) でクライアントスクリプトや UI ポリシースクリプトなどのさまざまなスクリプトを使用することで、より複雑なタスクを実行し、コンシューマーからのカタログ要求をより適切に制御できます。RRP を使用するには、コンシューマーがすべてのスクリプトを承認する必要があります。

サービスブリッジでは、次の方法でスクリプトを使用できます。

- カタログクライアントスクリプトを作成する。詳細については、「[カタログクライアントスクリプトの作成](#)」を参照してください。
- 変数にスクリプトを追加する。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でリモートレコードプロデューサーの変数を作成する](#)」を参照してください。
- UI ポリシーにスクリプトを追加する。詳細については、「[Service catalog UI policy](#)」を参照してください。

i 注:

サービスブリッジは、スクリプトインクルードのようなサーバー側スクリプトを同期しません。したがって、RRP に関連付けられたクライアント側スクリプトは、クライアント側で厳密に動作するか、サービスブリッジの外部でインストールされたサーバー側スクリプトに依存する必要があります。

カタログクライアントスクリプトの作成

プロバイダーは、サービスブリッジでカタログクライアントスクリプトを作成して、コンシューマーに表示されるカタログアイテムの動作を制御します。

始める前に

サービスブリッジバージョン 2.1.x+ を使用している必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

カタログクライアントスクリプトは、カタログアイテムまたは変数セットに適用できます。これらのスクリプトはサーバーではなくブラウザーで実行されるため、コンシューマーが送信する情報をより適切に制御できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム。
2. リモートレコードプロデューサーを選択します。
互換性フィールド値が 2.1.x+ のレコードプロデューサーのみを選択できます。
3. [リモートレコードプロデューサー] フォームで、[カタログクライアントスクリプト] 関連リストを選択し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[\[カタログクライアントスクリプトの新規レコード\] フォーム](#)」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

構成のリビジョンを作成

プロバイダーは、開発してコンシューマーに展開できる更新された機能を含むエンタイトルメントのリビジョンを編集および作成できます。

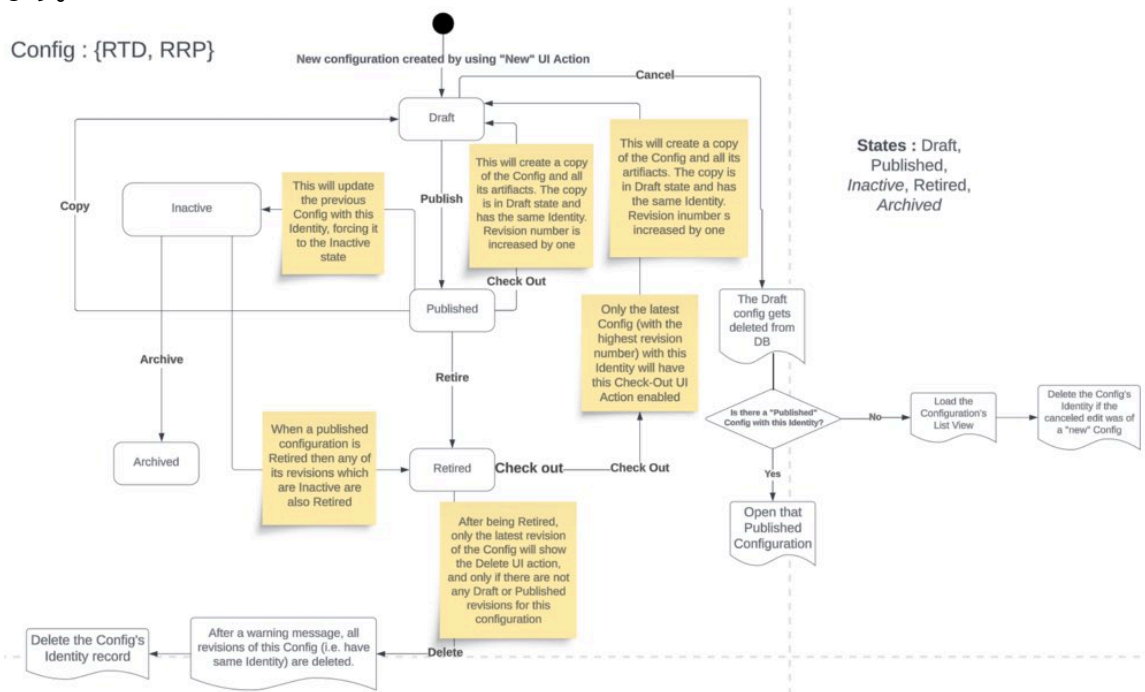
新しいリビジョンが展開されると、コンシューマーは新しいリビジョンをアクティブ化して使用するか、古いリビジョンを引き続き使用できます。新しいリビジョンは、コンシューマーがリビジョンで設定されたサービスブリッジアプリケーションバージョンと互換性のあるサービスブリッジアプリケーションバージョンを使用している場合にのみアクティブ化できます。コンシューマーが新しいリビジョンを使用する場合は、サービスブリッジアプリケーションを構成に設定されている最小互換性にアップグレードする必要があります。

構成のリビジョンのライフサイクル

構成は次のいずれかになります。

- リモートタスク定義
- リモートレコードプロデューサー

次の図は、構成リビジョンがどのように作成、公開され、コンシューマーに展開されるかを示しています。



注:

以下のセクションでは、リモートタスク定義の構成改訂ライフサイクルのさまざまなステージについて説明します。以下のことを行うことができます。

- 構成のリビジョンを作成
- 構成リビジョンのアーカイブ
- 構成の廃止
- 構成リビジョンのコピー
- 構成の削除

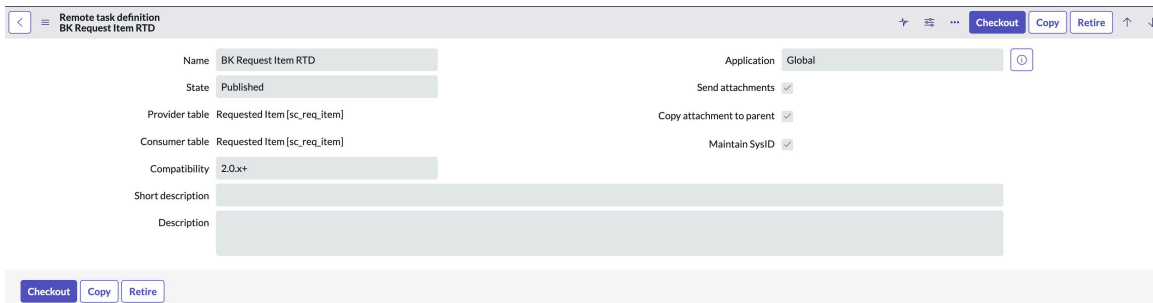
同じプロセスに従って、リモートレコードプロデューサーのリビジョンを作成できます。

構成のリビジョンを作成

1. に移動します **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートタスク定義。
2. 構成リビジョンを作成するリモートタスク定義を選択します。

注:

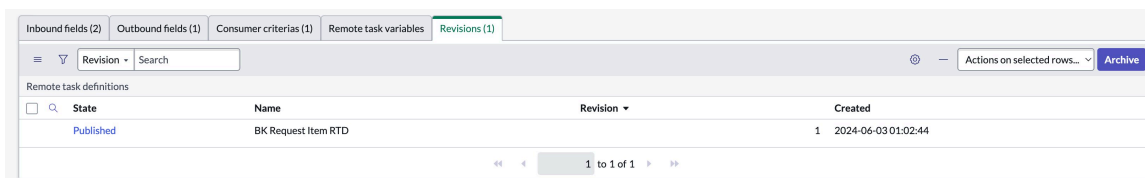
選択するリモートタスク定義は、[公開済み] ステータスである必要があります。



Compatibility フィールドを確認します。このフィールドには、プロバイダーが使用しているサービスブリッジバージョンが表示されます。コンシューマーが互換性のあるサービスブリッジバージョンを使用している場合は、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間でデータを同期できます。ただし、コンシューマーが互換性のあるバージョンを使用していない場合、対応するサービスブリッジバージョンがアップグレードされるまで、新しいエンタイトルメントをアクティブ化することはできません。詳細については、「[サービスブリッジ 不一致バージョンのサポート](#)」を参照してください。

3. [Checkout (チェックアウト)] を選択します。

4. 構成の新しいリビジョンが作成され、[ステータス] が [ドラフト] に設定されます。



古いリビジョンを表示するには、[関連リスト] セクションの [リビジョン] タブに移動します。前の画像でわかるように、古いリビジョンはまだ [公開済み] ステータスのままです。

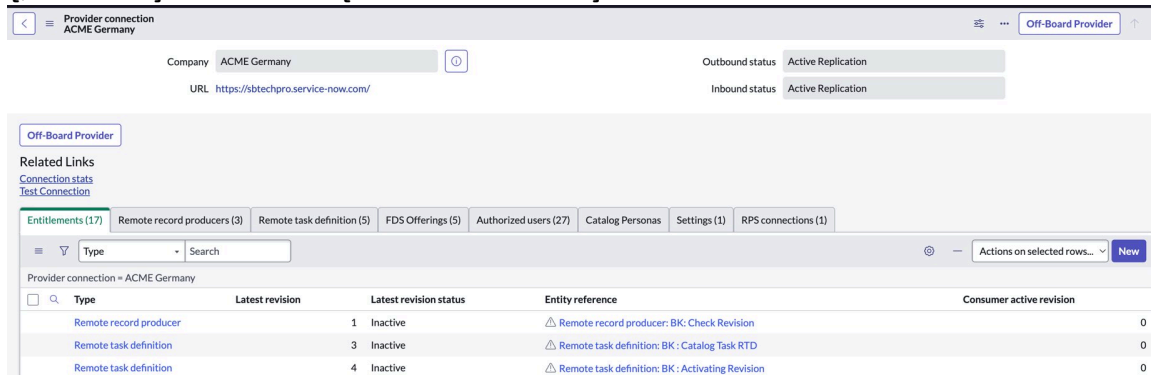
5. 必要な変更を行い、[保存] を選択して変更を保存します。[公開] を選択して、新しく作成された構成リビジョンをアクティブ化します。新しくアクティブ化されたリビジョンがコンシューマーインスタンスに同期されます。古いリビジョンの [ステータス] は [非アクティブ] に設定されます。



注:

非アクティブな構成は引き続きコンシューマーに利用可能であり、この構成がアーカイブされるか廃止されるまでデータ同期が続行されます。

6. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します: サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続. 新しく公開された設定リビジョンは、[関連リンク] セクションの [エンタイトルメント] タブで確認できま



す。

7. 新しく公開された構成参照を選択し、[エンティティ参照] リンクを選択して [リモートタスク定義] ページに移動します。

8. [アクティブ化] を選択して、新しい構成リビジョンをアクティブ化します。新しいリビジョンがアクティブ化されると、以前のリビジョンが 非アクティブ 状態に移行します。コンシューマーは、アーカイブまたは廃止されるまで、以前のリビジョンを引き続き使用できます。
9. 1 つの構成に対して複数の構成リビジョンを作成できますが、最新の公開リビジョンのみが有効であり、コンシューマーが使用できます。

i 注:

- 構成リビジョンを作成して [保存] を選択すると、リビジョンは [ドラフト] ステータスに設定されます。この構成の 公開済み リビジョンを開くと、[チェックアウト] と [廃止] オプションが使用できないことがわかります。この場合、変更を加えるにはドラフトバージョンを開く必要があります。
- 新しく作成されたドラフト リビジョンが不要な場合は、[キャンセル] を選択してそのドラフト リビジョンを削除します。既に公開されているリビジョンは、チェックアウト または 廃止に使用できます。

構成リビジョンのアーカイブ

非アクティブな構成リビジョンをアーカイブできます。プロバイダーによってリビジョンがアーカイブされると、そのリビジョンは非アクティブ化され、コンシューマーインスタンスで [ステータス] が [アーカイブ済み] に設定されます。次の手順では、リモートタスク定義の構成リビジョンをアーカイブする方法について説明します。リモートレコードプロデューサーと基盤データ同期オフラインにも同じプロセスが適用されます。

1. に移動します **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートタスク定義。
2. リストからリモートタスク定義を選択します。
3. 関連リストの [*Revisions*] タブに移動します。
4. アーカイブする非アクティブなリビジョンを選択します。
5. [アーカイブ] をクリックして、リモートタスク定義を非アクティブ化します。アーカイブされると、コンシューマーはこのリビジョンを使用できなくなります。

i 注:

アーカイブされた構成リビジョンを公開、更新、またはチェックアウトすることはできません。[コピー] オプションを使用して、構成のコピーを作成できます。

構成の廃止

公開された構成は廃止できます。構成を廃止すると、その構成に関連付けられたリビジョンのセット全体が廃止されます。構成を廃止するには、次の手順を実行します。

1. に移動します **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートタスク定義。
2. リストでリモートタスク定義構成を選択します。
3. 廃止 を選択し、**OK** を選択します。この構成が廃止されると、コンシューマーは使用できなくなります。

i 注:

このオプションは、公開済みで非アクティブな構成リビジョンを廃止します。ただし、[アーカイブ済み] ステータスの構成リビジョンは廃止されません。

4. リモートタスク定義を再度使用する場合は、次のことができます。
 - [チェックアウト] を選択して、新しい構成リビジョンを作成します。
 - [コピー] を選択して、新しい構成のコピーを作成します。

構成リビジョンのコピー

次のいずれかの状況の構成リビジョンのコピーを作成できます。

- 公開済
- 非アクティブ
- アーカイブ済み
- 廃止

1. に移動します **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートタスク定義.
2. 上記のいずれかの状況にあるリモートタスク定義構成リビジョンを選択します。
3. [コピー] を選択して、構成リビジョンのコピーを作成します。

構成の削除

廃止された構成は削除できます。廃止されたリビジョンが多数存在する可能性があります。[削除] オプションは、廃止された最新の構成リビジョンでのみ使用できます。リビジョンが削除されると、構成セット全体が削除されます。

1. に移動します **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > リモートタスク定義.
2. [廃止] ステータスのリモートタスク定義を選択します。
3. 不要になった構成を削除するには、[削除] を選択します。削除すると、この ID に関連付けられているすべてのレコードが削除され、元に戻すことはできません。

サービスブリッジ コンシューマー向け

コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションを使用して、プロバイダーとシームレスにやり取りし、コラボレーションします。

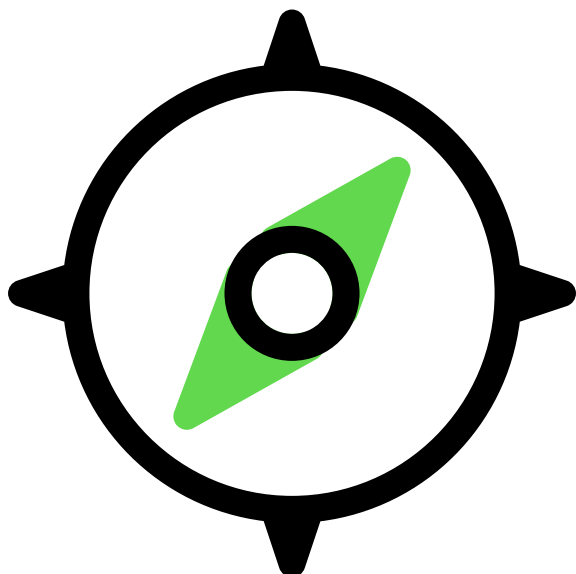
概要

コンシューマーは、次のことができます。

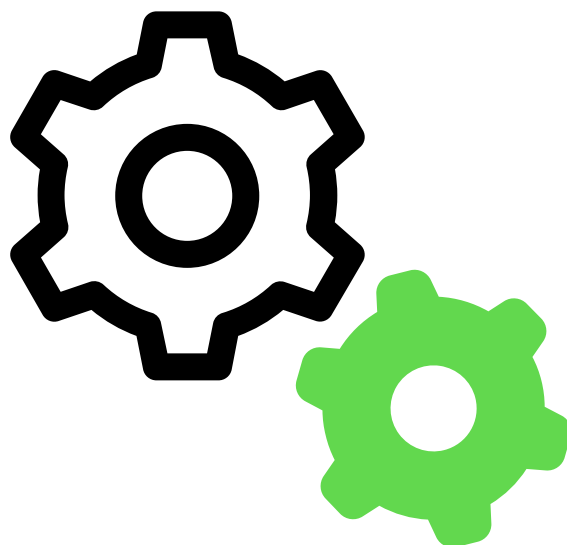
- ローカルカタログから資格のあるリモートカタログアイテムを確認し、実行のためにプロバイダーに要求を送信します。
- 自分のタスクをプロバイダーのタスクと双方向に統合します。
- 透明性とコラボレーションのためにプロバイダーから積極的なタスクを受け取ります。

探索

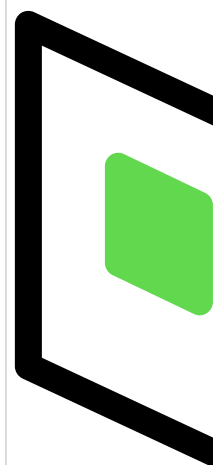
構成



サービスブリッジの機能について説明します。



コンシューマーとして、サービスブリッジのインストールを構成します。



ドメインセ/ 済みコンポー

コンシューマー向け サービスブリッジ のインストールと構成

コンシューマーは、次の手順に従って、自分のインスタンスで サービスブリッジ for Consumers アプリケーションを設定します。

インストール前のチェック

glide.servlet.uri プロパティの確認:Glide インスタンスの glide.servlet.uri プロパティが正しいインスタンス URL に設定されていることを確認します。インスタンスが本番環境からクローンされても、 glide.servlet.uri プロパティの本番 URL を参照している場合、問題が発生する可能性があります。

コンシューマー向けサービスブリッジの設定

タスク	リンク
コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールします。	「 コンシューマー向けインストールサービスブリッジ 」を参照してください。
コンシューマーの サービスブリッジ ロールを追加します。	「 コンシューマーのペルソナ 」を参照してください。
プロバイダーに登録します。	「 プロバイダーへの登録 」を参照してください。
エンタイトルメントをアクティブ化します。	「 でのエンタイトルメントのアクティブ化 サービスブリッジ 」を参照してください。
コンシューマーのプリフローを設定します。	「 サービスブリッジ コンシューマーのプリフロー 」を参照してください。
認定ユーザーを追加します。	「 認定ユーザーの追加 」を参照してください。
変換を作成します。	「 での変換の作成 サービスブリッジ 」を参照してください。

コンシューマー向けサービスブリッジの設定 (続く)

タスク	リンク
データを同期するためのリモートタスクを作成します。	「データを同期するためのリモートタスクを作成する」 を参照してください。
設定を構成します。	「コンシューマーインスタンスでの設定の構成」 を参照してください。

コンシューマー向けインストールサービスブリッジ

admin ロールを持っている場合は、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

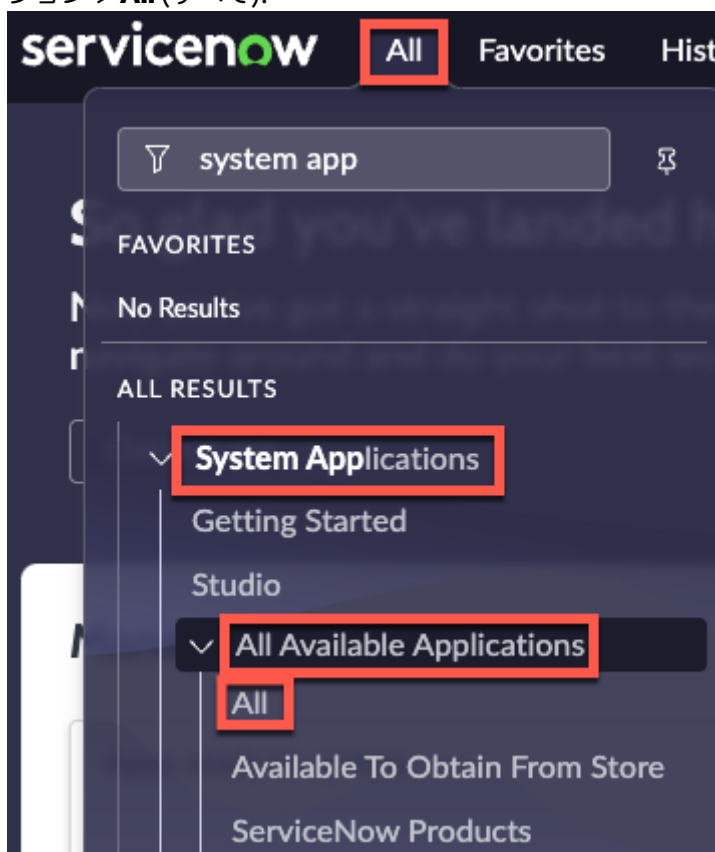
次のプラグインは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

これらとは別に、ロール、ビジネスルール、テーブル、フローなどのいくつかのコンポーネントもインストールされます。このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[コンシューマー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて)。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションを検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

4. [インストール] を選択します。

コンシューマーのペルソナ

サービスブリッジアプリケーションのさまざまなペルソナについて説明します。

リモートレコードプロデューサーはペルソナに関連付けることができます。リモートレコードプロデューサーにペルソナがない場合、サービスブリッジ 要求者ルールを持つすべてのユーザーがアイテムを注文できます。ただし、1 つ以上のペルソナがリモートレコードプロデューサーに割り当てられている場合、ユーザーは要求者ルールと、リストされているペルソナの少なくとも 1 つを持っている必要があります。ペルソナは、[認定ユーザー] テーブルを介してユーザーにアサインされます。ペルソナによって保護されているアイテムにアクセスするには、ユーザーの承認ユーザーレコードがプロバイダーによって承認され、コンシューマーインスタンスでアクティブ化され、適切なペルソナが設定されている必要があります。

コンシューマーペルソナ

ペルソナ	スキル	Tasks (タスク)	ロール
システムアドミニストレーター	認定 ServiceNow システムアドミニストレーターである	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダーレコードと接続レコードを作成します。 サービスブリッジアプリケーションをインストールします。 変換を作成して維持します。 公開されたリモートタスク定義とリモートレコードプロデューサーをアクティブ化します。 サービスブリッジトランスポートパイロードのトラブルシューティングを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> アドミン sn_sb.admin sn_transport.admin
サービスブリッジ要求者	IT アドミニストレーターである	<ul style="list-style-type: none"> 1 社または複数の外部ベンダーによって完全にまたは部分的にサポートされる何らかの形の IT サービスの責任者です。 外部プロバイダーに提供されるサービス要求を、自身のインスタンスから要求および監視します。 	<ul style="list-style-type: none"> itil sn_sb.requestor
コンシューマー要求者	エンドユーザー	リモートカタログから要求を行います。	sn_sb.requestor

のグループへのロールのアサイン サービスブリッジ

ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションでは、個々のユーザーではなくグループごとにロールをアサインします。これにより、ユーザーのジョブの説明が変更されたときに、そのロールが自動的に更新されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 (**User Administration**) > グループ。
2. ロールをアサインするグループをクリックします。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. 必要なロールをグループに追加します。
5. **[Save (保存)]** をクリックします。

プロバイダーへの登録

登録プロセスを完了して、プロバイダーインスタンスへの接続を確立します。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 次を実行します： キー管理 > 健全性 (診断) を使用して、キー管理フレームワークの健全性チェックに合格していることを確認します。健全性診断にアクセスするには、アドミニストレーターに sn_kmf.admin および sn_kmf.cryptographic_manager ロールが必要です。アドミニストレーターにアクセス権がない場合は、「[Assign Key Management Framework roles](#)」の指示に従って必要なロールを付与してください。

このタスクについて

続行する前に、プロバイダーは、登録レコードのメインの連絡先として設定するように、アドミンの連絡先の詳細を要求しておく必要があります。この指定された連絡担当者は、プロバイダーのインスタンスから、またはプロバイダーの管理者から直接、登録リンクを含むメールを受信します。このリンクをクリックすると、コンシューマーインスタンスにプロバイダー接続レコードが生成されます。次の手順では、登録リンクが既にクリックされていることを前提としています。

手順

1. プロバイダーの登録メールで送信された [プロバイダーに接続] リンクをクリックするか、プロバイダーのアドミンから直接提供されたリンクに従ってください。
このリンクにより、プロバイダー接続レコードが生成されます。



注:

登録プロセスを完了するコンシューマーアドミンは、プロバイダーの登録タスクの指定連絡先、またはプロバイダーのインスタンスのアドミンである必要があります。OAUTH 認証ステップ中に別のユーザーが登録を試みた場合、登録は失敗します。

2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続。
3. コンシューマーインスタンスのプロバイダー接続フォームで、プロバイダーが関連付けられている会社の名前を選択し、[保存] をクリックします。
プロバイダー接続レコードが表示されます。
4. プロバイダー接続レコードページで [プロバイダーに接続] をクリックします。
5. サービスブリッジ登録メッセージが表示されたら、[認証] をクリックします。
OAuth 認証ページが表示されます。

6. [許可] をクリックし、[送信] をクリックして登録を続行します。

ステータスを確認できる登録タスクにリダイレクトされます。登録が完了すると、プロバイダーとコンシューマーインスタンス間の接続が確立され、プロバイダーのインスタンスの登録タスクの [ステータス] が [完了してクローズ] に設定されます。

サービスブリッジプロバイダーのオフボーディング

プロバイダー接続をオフボードし、関連するすべてのレコードを削除します。

始める前に

必要なロール: admin、sn_sb.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続。
2. [番号] 列をクリックして、プロバイダー接続レコードを開きます。
3. [プロバイダーのオフボード] をクリックします。
このアクションによってこの接続がオフボードになり、関連するすべての接続レコードが削除されることを示す確認メッセージが表示されます。
4. [OK] をクリックしてプロバイダー接続をオフボードします。
5. 関連するすべてのタスクを削除する場合は、確認メッセージで [この接続の既存のタスクをすべて削除] チェック ボックスをオンにし、表示されるダイアログ ボックスに 「削除」 と入力して [OK] をクリックします。
コンシューマーはオフボーディングされ、関連するすべてのデータが削除されます。

タスクの結果

次のテーブルが削除されます。

- 接続テーブル:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential
 - oauth_requestor_profile
 - oauth_entity_profile
 - oauth_entity
 - sn_sb_rps_connection
 - sn_transport_queue
 - sn_transport_profile

- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_con_persona
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_con_entitlement
- 次のテーブルは、確認ダイアログで [この接続の既存のタスクをすべて削除] チェックボックスをオンにした場合にのみ削除されます。
 - Tasks (タスク)
 - sn_sb_con_provider_task
 - sn_sb_con_remote_task
 - エンタイトルメント
 - sn_sb_con_remote_record_producer
 - item_option_new
 - item_option_new_set
 - sn_sb_con_remote_task_def (および子テーブル)
 - sn_sb_con_remote_task_variable
 - sn_sb_con_inbound_field
 - sn_sb_con_outbound_field

でのエンタイトルメントのアクティブ化 サービスブリッジ

購入したサービスまたは製品を使用するためのエンタイトルメントをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続。
2. [番号] 列を選択して、プロバイダー接続レコードに移動します。
3. 利用可能なエンタイトルメントのリストが表示されます。
4. [リモートレコードプロデューサー] タブを選択し、アクティブ化するリモートレコードプロデューサーを選択します。
5. オプション: [リモートスクリプト承認] 関連リストからスクリプトを個別にレビューおよび承認します。
 - a. アーティファクトを選択してスクリプトをレビューします。
 - b. 承認されたステータスをダブルクリックして、スクリプトのステータスを true または false に変更します。
デフォルトでは、スクリプトのステータスは false に設定されています。スクリプトを承認するには、ステータスを **true** に変更する必要があります。

リモートレコードプロデューサーをアクティブ化するには、すべてのスクリプトを承認する必要があります。すべてのスクリプトを承認しないと、リモートレコードプロデューサーをアクティブ化できません。

6. [リモートレコードプロデューサー] ページで、[アクティブ化] を選択してエンタイトルメントをアクティブ化します。
リモートレコードプロデューサーにスクリプトが含まれている場合、[アクティブ化] を選択すると、すべてのスクリプトが自動的に承認され、[**OK**] を選択するとリモートレコードプロデューサーがアクティブ化されることを通知するポップアップが表示されます。[キャンセル] を選択した場合、RRP を有効にすることはできません。
7. [リモートタスク定義] タブを選択し、アクティブ化するリモートタスク定義を選択します。
8. [リモートタスク定義] ページで、[アクティブ化] を選択してエンタイトルメントをアクティブ化します。

でのリモートタスク定義レコードのアクティブ化 サービスブリッジ

コンシューマーは、インスタンスでリモートタスク定義を有効にして、リモートタスクを作成できるようにします。

始める前に

ユーザー (コンシューマー) が ServiceNow インスタンスでリモートタスク定義をアクティブ化する前に、プロバイダーがまず ServiceNow インスタンスでリモートタスク定義を作成する必要があります。詳細については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ でのリモートタスク定義の作成](#)」を参照してください。

必要なロール : admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > リモートタスク。
2. アクティブ化するリモートタスク定義レコードをクリックします。
3. リモートタスク定義フォームで、フォームの [簡易トリガー] セクションを確認します。
タスクレコードの更新に一致する簡易トリガーを設定すると、タスクレコードに対してリモートタスクが自動的に作成されます。
4. [受信フィールド] 関連タブで、変数データを確認します。
プロバイダーは、これらの受信フィールドを定義します。リモートタスクを作成すると、プロバイダーはこれらの受信フィールドを介してリモートタスクデータを受信します。[フィールドラベル]、[同期条件]、および [ターゲットフィールド] フィールドを変更できます。
5. [送信フィールド] 関連タブで、変数データを確認します。
プロバイダーがこれらの送信フィールドを定義します。プロバイダーがリモートタスクに回答すると、これらの送信フィールドを介してリモートタスクデータを受信します。これらのレコードの [ソースフィールド] フィールドのみを変更できます。
6. [リモートタスク変数] 関連タブで、変数データを確認します。
リモートタスク変数は、リモートタスクフォームに表示される受信フィールドから作成されます。
7. [アクティブ化] をクリックします。
8. 受信変数と送信変数のマッピングを確認し、[**OK**] をクリックします。
ポップアップウィンドウでは、インバウンドとアウトバウンドのマッピングを確認できます。

認定ユーザーの追加

コンシューマーは、新しい認定ユーザーを追加して、プロバイダーから資格を付与されたカタログアイテムへのアクセスを制御します。

始める前に

必要なロール : admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続。
2. [プロバイダー接続] ページで、[番号] リンクをクリックしてプロバイダー接続レコードを開きます。
3. [カタログペルソナ] 関連タブを選択し、プロバイダーから資格のあるペルソナがあるかどうかを確認します。
4. [認定ユーザー] 関連タブで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[認定ユーザー] フォーム

フィールド	説明
コンシューマーユーザー	ユーザーの名前。ユーザーのリストから名前を選択できます。
プロバイダー接続	サービスプロバイダーの名前。このフィールドは自動入力されます。
ペルソナ	ユーザーに追加するペルソナ。

6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
7. [アクティブ化] をクリックします。

タスクの結果

承認されたユーザーレコードは、承認のためにプロバイダーの ServiceNow インスタンスに同期されます。承認されてアクティブ化されると、ユーザーは、アサインされたペルソナとともにリモートレコードプロデューサーを表示できます。

サービスブリッジ コンシューマーのプリフロー

コンシューマーは、コンシューマーインスタンスとプロバイダーインスタンスのプロバイダータスク間でデータを同期するタイミングを制御できます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 同期条件を含むサブフローが作成されている必要があります

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスブリッジリモートレコードプロデューサーにサブフローを添付し、承認などのプロセスを実行してから、タスクをプロバイダーと同期することができます。新しいプロバイダータスクが作成されると、コンシューマーインスタンスとプロバイダーインスタンス間でデータが同期される前に、添付されたサブフローが実行されます。サブフローでは、レコードをプロバイダーに同期するために、プロバイダータスクの [同期] フィールドを **true** に設定する必要があります。リモートレコードプロデューサーにサブフローが添付されていない場合、プロバイダータスクはすぐにプロバイダーインスタンスに同期されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > プロバイダー接続。
2. サブフローを添付するリモートレコードプロデューサーを選択します。

3. [フロー] フィールドで、プロバイダタスクに適用するサブフローを選択します。
添付されたサブフローがプロバイダタスクで *Sync* フラグを **true** に設定した場合にのみ、データがプロバイダーインスタンスに同期されます。
4. **[Update (更新)]** を選択します。
サブフローで定義された条件に応じて、プロバイダタスクがプロバイダーインスタンスに同期されます。

リモートレコードプロデューサーへのコンシューマー変数の追加

コンシューマーは、変数セットを使用して、コンシューマーインスタンスにあるプロバイダーのリモートレコードプロデューサー (RRP) に独自の変数を追加できます。コンシューマー変数は、コンシューマープリフローで追加情報を追加してフローを完成させるのに役立ちます。

始める前に

次の要件に注意してください。

- サービスブリッジ バージョン 2.1.x+ を使用している必要があります。
- 必要な変数を変数セットに追加しました。詳細については、「[リモートレコードプロデューサーでの変数セットの使用](#)」を参照してください。

必要なロール: admin、itil、sn_sb.admin

このタスクについて

- コンシューマーインスタンスでプロバイダーの RRP に追加できる変数セットは 1 つだけです。
- コンシューマーインスタンスに追加する変数セットは、プロバイダーインスタンスと自動的に同期されません。
- プロバイダー変数は編集できません。

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続。
2. [プロバイダー接続] ページで、関連する番号リンクを選択してプロバイダー接続を開きます。
3. [リモートレコードプロデューサー] 関連リストを選択します。
4. リモートレコードプロデューサーを選択します。
互換性フィールド値が 2.1.x+ のレコードプロデューサーのみを選択できます。
5. リモートレコードプロデューサーフォームの [コンシューマー変数] フィールドで、追加する変数セットを選択します。
6. **[Update (更新)]** を選択します。

データを同期するためのリモートタスクを作成する

リモートタスクは、複数のインスタンス間でリンクされたタスクを提供し、カスタム統合なしでビジネスネットワークフローを可能にします。

始める前に

- 必要なロール: admin
- リモートタスク定義が既に存在している必要があります。

このタスクについて

コンシューマーは、リモートタスクを使用して、インシデント、ケース、サービス要求などのタスクをプロバイダーと双方向に統合できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン。
2. [番号] リンクをクリックしてインシデントを開きます。
3. [関連リンク] セクションの [プロバイダーのリモートタスクを作成] をクリックします。

i 注:

[プロバイダーのタスクを作成] リンクは、タスクに関連付けられたプロバイダーテーブルで少なくとも 1 つのアクティブで有効なリモートタスク定義が使用可能な場合にのみ、このセクションに表示されます。

4. [リモートタスク] ページが表示されます。
[リモートタスク] ページで、[親] フィールドにタスクレコードが入力され、[ステータス] フィールドが [新規] に設定されます。
5. リストからリモートタスク定義を選択します。

i 注:

- 親タスクに関連付けられたアクティブで有効なリモートタスク定義のみが表示されます。
- [プロバイダー接続] フィールドは、選択したリモートタスク定義に基づいて自動的に入力されます。
- 利用可能なリモートタスク定義が 1 つしかない場合は、[リモートタスク定義] フィールドが自動的に入力されます。

6. [Submit (送信)] を選択します。
親タスクに戻ると、新しく作成されたリモートタスクが [リモートタスク] 関連リストに表示されます。

i 注:

リモートタスクは非同期に作成されるため、親タスクフォームがすぐにロードされると、最初は表示されないことがあります。新しく作成されたリモートタスクを表示するには、フォームの更新が必要な場合があります。

7. 次のように移動する。 サービスブリッジコンシューマー > リモートタスク。
リモートタスクのリストが表示されます。新しく作成されたリモートタスクがプロバイダーインスタンスで受信されると、リモートタスクに基づく新しい親タスクが作成されます。
8. 新しく作成されたタスクをクリックし、[関連リンク] セクションの [リモートタスク] タブでリモートタスクをクリックします。
[Status] フィールドが [Connected] に設定され、説明が更新されていることがわかります。
9. 親タスクに戻ります。
10. 親タスクの簡単な説明を更新し、[保存] をクリックします。
11. コンシューマーインスタンスにログインし、タスクを開きます。

コンシューマーインスタンスでデータが同期され、[簡単な説明] フィールドが更新されていることがわかります。プロバイダーによって簡単な説明が更新されたことを示す作業メモも表示されます。

i 注:

- 同じ手順に従って、プロバイダーインスタンスにリモートタスクを作成できます。データはコンシューマーインスタンスとプロバイダーインスタンスの間で同期され、コンシューマーインスタンスで行った変更はプロバイダーインスタンスで自動的に更新されます。
- コンシューマーインスタンスでリモートタスクを作成する場合、リモートタスク定義を選択すると、[プロバイダー接続] フィールドが自動的に入力されます。

リモートタスクの接続と切断

アクティブなリモートタスク定義に関連付けられたリモートタスクを使用すると、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスの 2 つの親タスク間でデータを同期できます。

アクティブなリモートタスク定義のリモートタスクを作成すると、エラーがなければ、プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスでリモートタスクのステータスが [接続済み] に設定されます。これにより、リモートタスクが親タスク間でフィールドの更新、添付ファイル、コメントなどのデータを同期するようになります。

インスタンス間のデータの同期を停止するには、プロバイダーまたはコンシューマーインスタンスの [リモートタスク] ページに移動し、[切断] をクリックします。切断されると、リモートタスクはインスタンス間での作業メモやコメントを含むデータのコピーまたは転送を一時停止します。

i 注:

データの同期を再開するには、[リモートタスク] ページに移動して [接続] をクリックします。このオプションは、既存の構成が有効で変更されておらず、リモートタスク定義がアクティブである場合にのみ機能します。

コンシューマーインスタンスでの設定の構成

コンシューマーは、インスタンスでデフォルト設定を定義できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続。
2. [プロバイダー接続] ページの [番号] リンクをクリックします。
3. [関連リンク] で [設定] タブをクリックし、[新規] をクリックします。
4. [設定] ページで、[関連リンク] の下にある [リモートレコードプロデューサー] タブをクリックします。
5. リモートレコードプロデューサーを自動的にアクティブにする場合は、[リモートレコードプロデューサーの自動アクティブ化] チェックボックスをオンにします。
6. [リモートタスク定義] タブをクリックします。
7. リモートタスク定義を自動的にアクティブにする場合は、[リモートタスク定義を自動アクティブ化 (**Auto activate remote task definition**)] チェックボックスをオンにします。
8. [認定ユーザー] タブをクリックします。

- 最大承認ユーザー数:このフィールドは、[承認済みユーザーを制限] フラグが有効になっている場合にのみ使用できます。コンシューマーのインスタンスで定義できる認定ユーザーの最大数を指定します。
- 承認済みユーザーの制限:コンシューマーのインスタンスで承認済みユーザーの数を制限する場合は、このチェックボックスをオンにします。
- 認定ユーザーの自動承認:このチェックボックスをオンにすると、コンシューマーインスタンスで作成された認定ユーザーが自動的に承認されます。

9. [Update (更新)] をクリックします。

サービスブリッジタスクにスクラッチパッドを使用する

スクラッチパッド機能は、サービスブリッジ タスクの実行中にプロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンス間でのデータ交換を容易にします。

プロバイダーとコンシューマーの両方が、スクラッチパッドテーブルに対して情報を追加、更新、および削除できます。スクラッチパッド機能の使用の詳細については、[サービスブリッジタスクにスクラッチパッドを使用する](#) を参照してください。

セールスと注文管理 との統合

プロバイダーは、サービスブリッジを使用して、サービスブリッジリモートレコードプロデューサーを使用して製品オファーをコンシューマーに公開できます。

コンシューマーは、接続されたプロバイダーの [セールスと注文管理 製品オフリング](#) を ServiceNow インスタンスのサービスカタログから注文できるため、迅速な注文処理、精度の向上、および顧客満足度の向上が可能になります。詳細については、「[Order Management for providers with Service Bridge](#)」を参照してください。

サービスブリッジの参照

参照トピックには、サービスブリッジ データモデルと構成に関する追加情報が記載されています。

サービスブリッジデータモデル

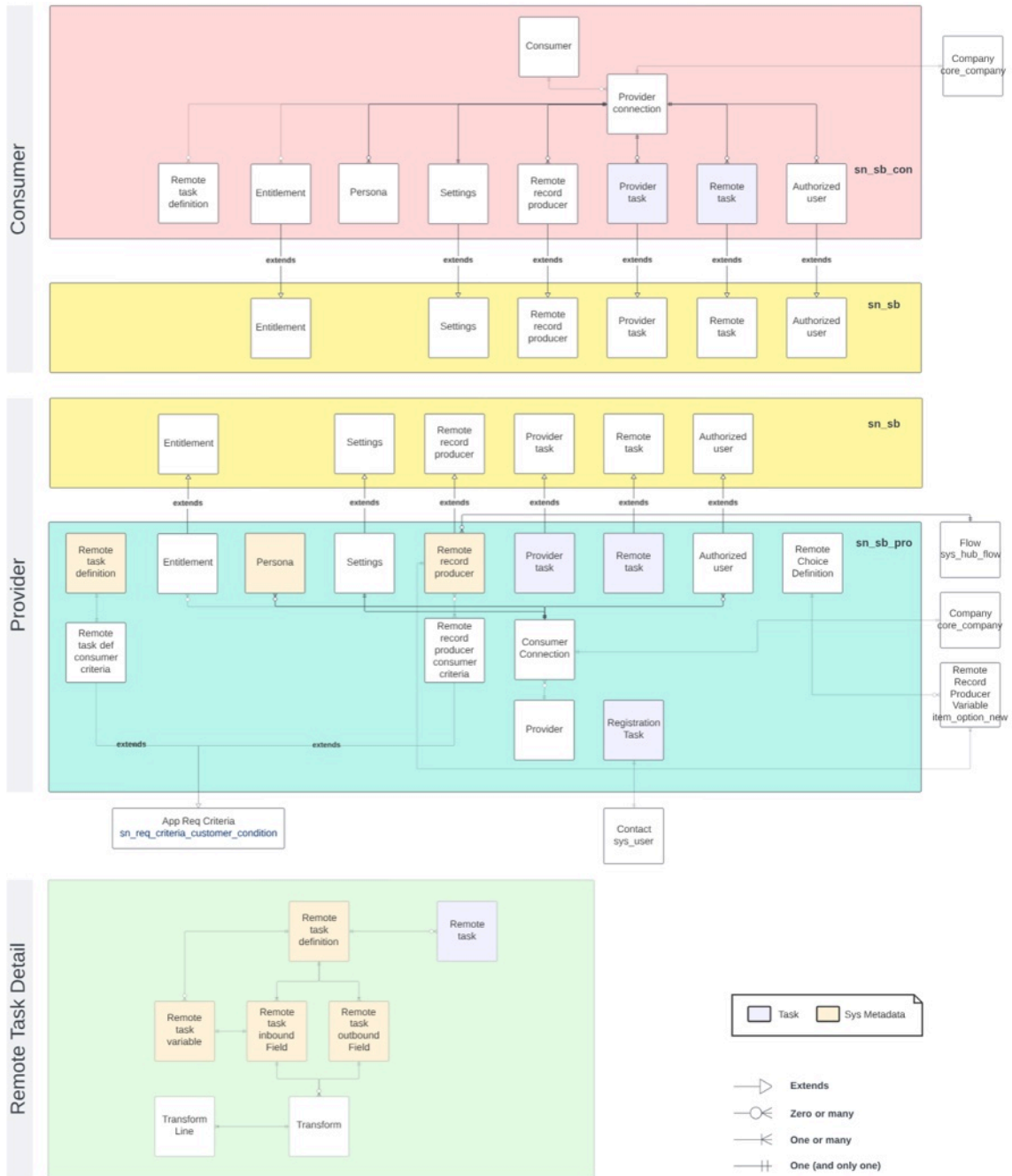
サービスブリッジアプリケーションデータモデルは、サービスブリッジで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

データモデルでは、次のタイプのテーブルを組み合わせてデータを格納します。

- サービスブリッジ アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、サービスブリッジのデータモデルの概要を示しています。

サービスブリッジデータモデル



自動翻訳

次の表に、特定の サービスブリッジ ベーステーブルのアクセス制御権限 (ACR) を示します。

サービスブリッジベースアプリケーションのロール別のテーブルへのアクセス

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
認定ユーザー [sn_sb_authorized_user]	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin
接続 [sn_sb_connection]	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN	ADMIN	ADMIN

サービスブリッジベースアプリケーションのロール別のテーブルへのアクセス (続く)

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
エンタイトルメント [sn_sb_entitlement]	アドミン sn_sb.admin	アドミン	なし	なし
プロバイダタスク [sn_sb_provider_task]	アドミン sn_sb.admin sn_sb.requestor	アドミン sn_sb.admin sn_sb.requestor	アドミン	アドミン sn_sb.admin sn_sb.requestor
リモートレコードプロ デューサー [sn_sb_remote_record_ プロデューサー	アドミン sn_sb.admin	アドミン	アドミン	アドミン
リモートタスク [sn_sb_remote_task]	アドミン sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator	なし	なし	なし
スクラッチパッド [sn_sb_scratchpad]	アドミン	なし	なし	なし
Transform [sn_sb_transform]	アドミン sn_sb.admin	なし	なし	なし
線を変換 [sn_sb_transform_line	アドミン sn_sb.admin	なし	なし	なし

サービスブリッジ for Providers データモデル

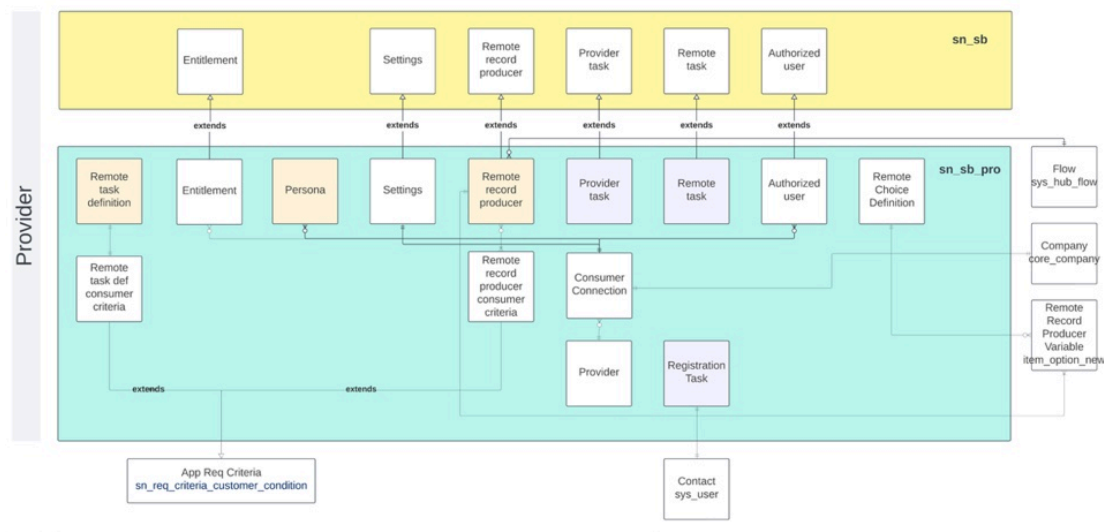
プロバイダー向け サービスブリッジ データモデルは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションデータモデルは、次のタイプのテーブルの組み合わせを使用してデータを格納します。

- サービスブリッジ あります
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、サービスブリッジ for Providers アプリケーションのデータモデルの概要を示しています。

プロバイダー向けサービスブリッジのデータモデル



次の表に、プロバイダーテーブルの特定の サービスブリッジ のアクセス制御権限 (ACR) を示します。

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_usersn_sb.admin]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin
コンシューマー接続 [sn_sb_pro_consumer_接続]	アドミン sn_sb.admin	アドミン	アドミン	アドミン
エンタイトルメント [sn_sb_pro_entitlement]	アドミン sn_sb.admin	なし	なし	なし
受信フィールド [sn_sb_pro_inbound_field]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin
送信フィールド [sn_sb_pro_outbound_field]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin
ペルソナ	アドミン	アドミン	アドミン	アドミン

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス (続く)

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
[sn_sb_pro_persona]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
プロバイダー [sn_sb_pro_provider]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
プロバイダータスク [sn_sb_pro_provider_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Registration (登録) [sn_sb_pro_registration]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
リモート選択 定義 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	sn_sb.admin	なし	なし	なし
リモートレコード プロデューサー [sn_sb_con_remote_record_producer_producer]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
コンシューマー基準 [sn_sn_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
リモートサービス [sn_sb_pro_remote_service]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
リモートタスク sn_sb_con_remote_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
	sn_sb.remote_task	sn_sb.remote_task	sn_sb.remote_task	sn_sb.remote_task

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス (続く)

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
	作成者	作成者	作成者	作成者
リモートタスク 定義 [sn_sb_con_remote_task_defn]	ADMIN sn_sb.admin 作成者	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin 作成者
コンシューマー基準 [sn_sv_pro_remote_task_defn_consumer_criteria]	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin
変数 [sn_sb_con_remote_task_変数]	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN	ADMIN	ADMIN
サービスブリッジ 設定 [sn_sb_con_service_bridge_設定]	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	なし	なし
Transform [sn_sb_con_transform]	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin	ADMIN sn_sb.admin

サービスブリッジ for Consumers データモデル

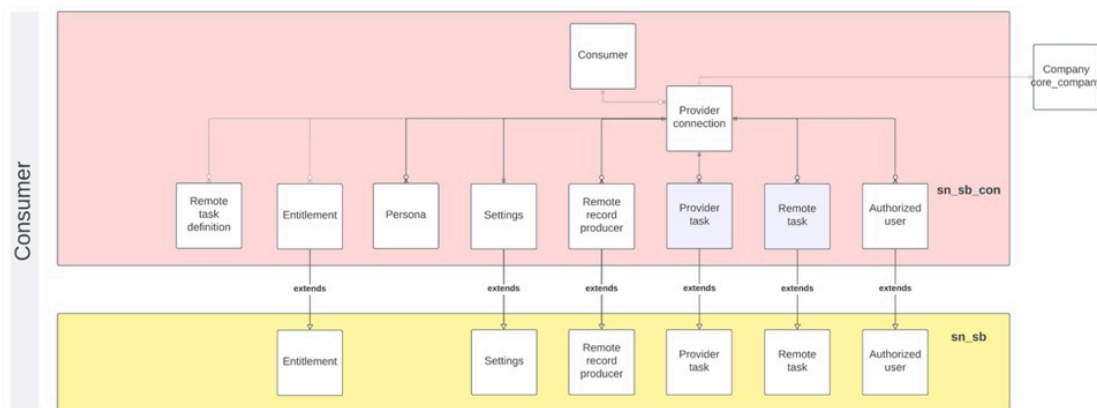
コンシューマー向け サービスブリッジ データモデルは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

コンシューマー向け サービスブリッジ データモデルでは、次のタイプのテーブルを組み合わせてデータを格納します。

- サービスブリッジ コンシューマーアプリケーションテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションのデータモデルの概要を示しています。

コンシューマー向けサービスブリッジデータモデル



次の表に、コンシューマーテーブルの特定の サービスブリッジ のアクセス制御権限 (ACR) を示します。

コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
認定ユーザー [sn_sb_con_authorized_users]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin
コンシューマー [sn_sb_con_consumer]	アドミン sn_sb.admin	アドミン	アドミン	アドミン
エンタイトルメント [sn_sb_con_entitlement]	アドミン sn_sb.admin	なし	なし	なし
受信フィールド [sn_sb_con_inbound_fields]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	なし	なし
送信フィールド [sn_sb_con_outbound_fields]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	なし	なし
ペルソナ [sn_sb_con_persona]	アドミン sn_sb.admin	なし	なし	なし
プロバイダー接続 [sn_sb_con_provider_接続]	アドミン sn_sb.admin	アドミン	アドミン	なし

コンシューマー向け サービスブリッジアプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス (続く)

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
プロバイダタスク [sn_sb_con_provider_task]	アドミン sn_sb.admin sn_sb_requestor	アドミン sn_sb.admin sn_sb_requestor	アドミン	アドミン sn_sb.admin sn_sb_requestor
リモート選択キャッシュ [sn_sb_con_remote_choice_キャッシュ]	アドミン	アドミン	なし	なし
リモートレコードプロデューサー [sn_sb_con_remote_record_プロデューサー]	アドミン sn_sb.admin sn_sb_requestor	なし	アドミン sn_sb.admin	なし
リモートタスク [sn_sb_con_remote_task]	アドミン sn_sb.admin sn_sb_remote_task_作成者	アドミン sn_sb.admin sn_sb_remote_task_作成者	アドミン sn_sb.admin sn_sb_remote_task_作成者	アドミン sn_sb.admin sn_sb_remote_task_作成者
リモートタスク定義 [sn_sb_con_remote_task_def]	アドミン sn_sb.admin sn_sb_remote_task_作成者	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	なし
変数 [sn_sb_con_remote_task_variable]	アドミン sn_sb.admin	なし	なし	なし
サービスブリッジ設定 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	なし	なし
リモート選択	アドミン	なし	なし	なし

コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス (続く)

テーブル	読み取り	書き込み	削除	作成/挿入
[sn_sb_con_st_remote_choice]	sn_sb.admin sn_sb.requestor			
Transform [sn_sb_con_transform]	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin	アドミン sn_sb.admin

[カタログクライアントスクリプトの新規レコード] フォーム

カタログクライアントスクリプトの新規レコードフォームのフィールドの説明には、カタログクライアントスクリプトフォームのフィールド値に関する情報が含まれています。

カタログクライアントスクリプトの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	スクリプトの名前
適用先	スクリプトが適用されるアイテムタイプ。
[Active (アクティブ)]	スクリプトをアクティブにするオプション。
UI タイプ	スクリプトを適用する UI タイプ。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープに基づいて自動的にデフォルトアプリケーションに設定されます。
タイプ	スクリプトが実行されるタイミング (onLoad、onChange など)。
カタログアイテム	スクリプトを適用するカタログアイテムの名前。
カタログアイテムビューに適用	サービスカタログの注文画面内に表示されるカタログアイテムにカタログクライアントスクリプトを適用するオプション。
ターゲットレコードに適用	レコードプロデューサーを介してタスク拡張テーブル用に作成されたレコードにカタログクライアントスクリプトを適用するオプション。
スクリプト	スクリプトのコンテンツ。

プロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、

「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされているロール

次のロールは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジ要求者 [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の IT スタッフのメンバーが、サービスカタログからプロバイダーへのサービスを要求および監視できるようにします。 <p>注: プロバイダーのリモートレコードプロデューサーにアクセスする必要がある顧客のスタッフのメンバーには、このロールが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> リモートレコードプロデューサーとプロバイダータスクへのアクセスを提供します。 	N/A (該当なし)
サービスブリッジ読み取り [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダーのカスタマーサービスエージェントがプロバイダータスクレコードの内容を読み取れるようにします。 サービスブリッジ アプリケーションへの読み取り専用アクセス権を付与します。 	N/A (該当なし)
サービスブリッジアドミン [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 通常、顧客とプロバイダー側の両方の サービスブリッジ アプリケーションのアドミニストレーターにアサインされます。 すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を付与します 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.requestor sn_sb.remote_task_creator sn_sb.read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer カタログ

インストールされるビジネスルール

次のビジネスルールは、サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
重複リモートタスクの挿入を中止	sn_sb_pro_remote_task	リモートタスクがすでに存在する場合は、リモートタスクの挿入を中止します。
重複する変換が見つかった場合は中止	sn_sb_pro_transform	重複が見つかった場合、変換の挿入または更新を中止します。
URL が重複している場合は中止	sn_sb_pro_consumer_接続	重複する URL が既に存在する場合、コンシューマー接続の挿入を中止します。
フィールド名が既に使用中の場合は中止	sn_sb_pro_inbound_field	名前が重複している場合は、受信フィールドの挿入を中止します。
フィールド名が既に使用中の場合は中止	sn_sb_pro.outbound_field	名前が重複している場合は、送信フィールドの挿入を中止します。
リモートタスク定義を編集できない場合は中止	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	関連するリモートタスク定義が編集可能ステータスでない場合、コンシューマー基準の作成または編集をブロックします。
リモートタスク定義を編集できない場合は中止	sn_sb_pro_inbound_field	関連付けられたリモートタスク定義が編集可能ステータスでない場合、受信フィールドの挿入をブロックします。
リモートタスク定義を編集できない場合は中止	sn_sb_pro_outbound_field	関連付けられたリモートタスク定義が編集可能ステータスでない場合、送信フィールドの挿入をブロックします。
重複レコードの場合は公開を中止	sn_sb_pro_remote_task_def	重複レコードの場合、リモートタスク定義の公開をブロックします。
リモートタスクを中止接続がない場合に作成	sn_sb_pro_remote_task	リモートタスクが存在する場合は接続を設定し、見つからない場合は挿入を中止します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
プロバイダーによるリモートタスク定義の削除を中止	sn_sb_pro_remote_task_def	定義が廃止ステータスでない場合、リモートタスク定義の削除を防止します。
g_scratchpadにcat_item名を追加	item_option_new	カタログアイテム名をディスプレイのスクラッチパッドに追加します。
コンシューマー接続データをセッションに追加	sn_sb_pro_consumer_接続	コンシューマー接続データをセッションデータに追加します。
承認レコードを承認	sn_sb_pro_provider_task	プロバイダータスクを通じてレコード承認を処理します。
削除可能であることを保証	sn_sb_pro_remote_choice_definition	リモートタスク定義が削除可能であることを確認します。
ペルソナ名の一意性を保証	sn_sb_pro_persona	同じ名前のペルソナレコードが作成されないようにします。
一意で更新可能であることを保証	sn_sb_pro_remote_choice_definition	一意のリモートタスク定義のみが挿入または更新されるようにします。
RRP の基準の一意性を保証	sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria	リモートレコードプロデューサーに追加された基準が一意であることを確認します。
リモートタスククライアントデータをクリア	sn_sb_pro_remote_task	リモートタスクトランザクションのセッションデータをクリアします。
プロバイダータスクから添付ファイルをコピー	sys_attachment	同期されたプロバイダータスクから親タスクに添付ファイルをコピーします。
添付ファイルをプロバイダータスクにコピー	sys_attachment	添付ファイルを親タスクからプロバイダータスクにコピーします。
挿入時にデフォルトのユーザー基準を作成	sn_sb_pro_remote_record_producer	リモートレコードプロデューサーの挿入時にデフォルトのユーザー基準を作成します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
トランスポート接続を作成または更新	sn_sb_pro_consumer_接続	接続変更時のトランスポート接続を管理します。
同期されたリモートタスクに親を作成	sn_sb_pro_remote_task	同期されたリモートタスクの挿入時に親タスクを作成します。
関連基準レコードを削除	sn_sb_pro_remote_task_def	リモートタスク定義の削除時に、関連する基準レコードを削除します。
関連レコードを削除	sn_sb_pro_remote_task_def	リモートタスク定義に関連付けられた受信および送信マッピングレコードを削除します。
RTD の削除時に RT を切断	sn_sb_pro_remote_task_def	リモートタスク定義が削除されると、関連するすべてのリモートタスクを切断します。
表示スコープの不一致の警告	Item_option_new	誤ったスコープ内にある場合、変数レコードに警告を表示します。
親が削除されたときにエラー RT	タスク	親タスクが削除されると、関連するすべてのリモートタスクのステータスがエラー状態に設定されます。
編集時に RRP をドラフトステータスに強制する	catalog_ui_policy_action	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
編集時に RRP をドラフトステータスに強制する	sys_attachment	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
編集時に RRP をドラフトステータスに強制する	catalog_ui_policy	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。
編集時に RRP をドラフトステータスに強制する	question_choice	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスを [ドラフト] に設定します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
編集時に RRP をドラフトステータスに強制する	item_option_new	関連レコードが編集されたときに、リモートレコードプロデューサーのステータスをドラフトに設定します。
更新セットを強制的に更新	item_option_new	レコードの編集時に更新セットを強制的に更新します。
更新セットを強制的に更新	catalog_ui_policy	レコードの編集時に更新セットを強制的に更新します。
更新セットを強制的に更新	catalog_ui_policy_action	レコードの編集時に更新セットを強制的に更新します。
更新セットを強制的に更新	question_choice	レコードの編集時に更新セットを強制的に更新します。
RRP の公開/廃止の生成エンタイトルメント	sn_sb_pro_remote_record_producer	公開済みまたは廃止されたリモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントを生成します。
更新ペルソナの生成エンタイトルメント	sn_sb_pro_persona	編集時にペルソナのエンタイトルメントを生成します。
リモートタスク定義のエンタイトルメントを生成	sn_sb_pro_remote_task_def	リモートタスク定義変更のエンタイトルメントを生成します。
認定ユーザーのトランスポートを処理	sn_sb_pro_authorized_user	トランスポートレイヤーを介した許可されたユーザーの変更の送信を管理します。
会社および URL で登録タスクを制限する	sn_sb_pro_registration	会社および URL 別に登録タスクを制御します。
プロバイダーに顧客の詳細を入力	sn_sb_pro_provider_task	挿入されたプロバイダータスク情報をコンシューマー接続から入力します。
スクラッチパッドを入力	sn_sb_pro_registration	登録時にスクラッチパッドに関連情報を入力します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
サービスブリッジバージョンの変更の伝播	v_plugin	設定レコードにサービスブリッジバージョンの変更を追加します。
承認レコードを却下	sn_sb_pro_provider_task	プロバイダータスクを通じて却下を処理します。
リモート選択:属性フィールドを更新	item_option_new	変数変更のリモート選択の [属性] フィールドを更新します。
マッピング時にコンシューマーテーブルをリセット	sn_sb_pro_remote_task_def	コンシューマーテーブルのマッピングが変更されたときに、リモートタスク定義に関連付けられたマッピングのコンシューマーテーブルフィールドをリセットします。
マッピングのプロバイダーテーブルをリセット	sn_sb_pro_remote_task_def	定義プロバイダーテーブルの変更時に、リモートタスク定義に関連付けられたマッピングのプロバイダーテーブルフィールドをリセットします。
RRP 変数タイプを制限する	item_option_new	リモートタスク定義に関連付けるときに許可される変数のタイプを制限します。
RTD アクティベーション時にエラーが発生した RT を再試行	sn_sb_pro_remote_task_def	関連付けられたリモートタスク定義がアクティブで、リモートタスクの親が null の場合、リモートタスクの親の作成を再試行します。
自動承認を送信	sn_sb_pro_authorized_user	認定ユーザーの自動承認を管理します。
サービスブリッジブートストラップ	sn_sb_pro_registration	サービスブリッジオンボーディングの管理に役立ちます。
リモートタスク挿入に会社を設定	sn_sb_pro_remote_task	同期による挿入時にリモートタスクに会社 (および存在する場合はアカウント) を設定します。
コピーした RRP ステータスをデフォルトに設定	sn_sb_pro_remote_record_producer	コピー時のリモートレコードプロデューサーステータスの設定を管理します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルト値の設定	sn_sb_pro_authorized_user	挿入時に認定ユーザーのデフォルト値を設定します。
挿入時に送信変数 json を設定	sn_sb_pro_remote_task	現在のインスタンスによるリモートタスク挿入の送信変数 json フィールドを設定します。
プロバイダータスク番号の設定	sn_sb_pro_provider_task	同期されたプロバイダータスク番号にプロバイダータスク番号を設定します。
リモートタスク番号を設定	sn_sb_pro_remote_task	同期されたリモートタスク番号にリモートタスク番号を設定します。
警告メッセージを表示	sn_sb_pro_remote_record_producer	リモートレコードプロデューサーのエラーに関する警告メッセージを表示します。
未完了のリモートタスク定義に警告を表示	sn_sb_pro_remote_task_def	必要な関連レコードがない場合、リモートタスク定義に警告を表示します。
親タスクから添付ファイルを同期	sys_attachment	添付ファイルを親タスクから関連するリモートタスクに同期します。
プロバイダータスクからのコメントを同期	sys_journal_field	同期されたプロバイダータスクのコメントを親タスクに同期します。
リモートタスク添付ファイルを親に同期	sys_attachment	同期されたリモートタスク添付ファイルを親タスクにコピーします。
変更された添付ファイルのトランスポートをトリガー	sys_attachment	トランスポートレイヤーを介して同期する添付ファイルの変更を処理します。
エンタイトルメントの転送をトリガー	sn_sb_pro_entitlement	トランスポートレイヤーを介して同期するエンタイトルメントを管理します
挿入された添付ファイルの転送をトリガー	sys_attachment	トランスポートレイヤーを介した添付ファイルの挿入同期を管理します。
トリガープロバイダー PT トランスポート	sn_sb_pro_provider_task	トランスポートレイヤーを介したプロバイダータスク同期を管理します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
トリガープロバイダー リモートタスク移送	sn_sb_pro_remote_task	トランスポートレイヤーを介したリモートタスクの挿入と削除の同期を管理します。
リモートタスク転送の更新をトリガー	sn_sb_pro_remote_task	トランスポート層を介したリモートタスク更新同期を管理します。
SBScratchpad トランスポートのトリガー	sn_sb_scratchpad	トランスポートレイヤーを介したスクラッチパッドの更新同期を管理します。
トリガー設定のトランスポート	sn_sb_pro_service_bridge_設定	トランスポートレイヤーを介した サービスブリッジ 設定の同期を管理します。
タスクから PT にコメントを更新	タスク	親タスクからプロバイダータスクへのコメントの同期を処理します。
コンシューマー登録の更新	sn_sb_pro_service_bridge_設定	設定レコードの挿入時にコンシューマー登録を更新します。
変更時にペルソナ RRP を更新	sn_sb_pro_persona	リモートレコードプロデューサーのペルソナが変更されたときに更新します。
認定ユーザーのフィールド値の検証	sn_sb_pro_service_bridge_設定	[認定ユーザー] フィールド値が更新されたときに検証します。
最大認定ユーザー数を検証	sn_sb_pro_service_bridge_設定	許可された最大ユーザー数が有効な範囲内にあることを確認します。
プロバイダータスクを検証	sn_sb_pro_provider_task	プロバイダータスクの挿入または更新が許可されていることを検証します。

インストールされるテーブル

次のテーブルは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_user]	許可されたユーザーレコードが含まれています。
コンシューマー接続 [sn_sb_pro_consumer_connection]	プロバイダーのコンシューマー接続レコードは、ベース接続テーブルを拡張します。
エンタイトルメント [sn_sb_pro_entitlement]	プロバイダーエンタイトルメントは、資格のあるコンシューマーにレコードを関連付け、ベースエンタイトルメントテーブルを拡張します。
受信フィールド [sn_sb_pro_inbound_field]	リモートタスク定義のプロバイダー側の受信フィールドマッピングを管理します。
送信フィールド [sn_sb_pro_outbound_field]	リモートタスク定義のプロバイダー側の送信フィールドマッピングを管理します。
ペルソナ [sn_sb_pro_persona]	サービスブリッジペルソナを管理します。
プロバイダー [sn_sb_pro_provider]	プロバイダー側のレコードを結び付けるプロバイダー関連付けレコード。
プロバイダータスク [sn_sb_pro_provider_task]	リモートレコードプロデューサーを介してコンシューマーによって作成された、プロバイダー側のプロバイダータスク。
登録 [sn_sb_pro_registration]	サービスブリッジ 登録レコード。
リモート選択定義 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	リモートレコードプロデューサーのリモート選択定義。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	リモートレコードプロデューサーに起因するコンシューマー基準レコードは、特定のリモートレコードプロデューサーに対する資格を持つコンシューマーを制御します。
リモートサービス [sn_sb_pro_remote_service]	リモートサービスレコード。
リモートタスク [sn_sb_pro_remote_task]	同期されたインスタンスの親タスク間のデータ転送を管理するためのリモートタスク。
リモートタスク定義 [sn_sb_pro_remote_task_def]	リモートタスク定義は、リモートタスクの作成と処理を制御します。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	リモートタスク定義に起因するコンシューマー基準レコードは、特定のリモートタスク定義に対する資格を持つコンシューマーを制御します。
リモートタスク変数 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	リモートタスクに関連付けられた Glide 変数により、受信した同期データを表示できます
サービスブリッジ設定 [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	プロバイダーの設定レコードは、プロバイダーとコンシューマーの間のさまざまな サービスブリッジ 設定の調整を管理します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
変換 [sn_sb_pro_transform]	プロバイダー側の変換レコード。

インストールされたフロー

次のフローは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるフロー

フロー	説明
ケースからプロアクティブプロバイダータスクを作成 [create_proactive_provider_task_from_case]	積極的ユースケースのケースからプロバイダータスクを作成します。
受信コンシューマープロバイダータスクを処理 [process_incoming_consumer_provider_task]	コンシューマーから受信したプロバイダータスクを管理します。
プロセス サービスブリッジの登録 [process_service_bridge_registration]	サービスブリッジの登録を管理します。
サービスブリッジ添付ファイルをタスクに同期 [attachment_sync_provider_task_to_task]	添付ファイルをプロバイダータスクから親タスクに同期します。
サービスブリッジケースからプロバイダーへのタスクの更新 [service_bridge_case_to_provider_task_update]	ケース更新時のプロバイダータスクの作成を管理します。
プロバイダーへのサービスブリッジの変更要求タスクの更新 [service_bridge_change_request_to_provider_task_update]	変更更新時のプロバイダータスクの作成を管理します。
プロバイダーへのサービスブリッジインシデントtask_Update [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	インシデント更新時のプロバイダータスクの作成を管理します。
サービスブリッジプロバイダーのタスクからケースへの更新	プロバイダータスクの処理と関連する親ケースタスクの作成を管理します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるフロー (続く)

フロー	説明
[service_bridge_provider_task_to_case_update]	
変更するサービスブリッジプロバイダータスク更新を要求 [service_bridge_provider_task_to_change_request_update]	プロバイダータスクの処理と関連する親変更要求タスクの作成を管理します。
サービスブリッジプロバイダータスクからインシデントの更新 [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	プロバイダータスクの処理と関連する親インシデントタスクの作成を管理します。

インストールされるサブフロー

次のサブフローは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるサブフロー

サブフロー	説明
プロバイダータスクからケースを作成 [create_case_from_provider_task]	プロバイダータスクから親タスクケースを作成します。
プロバイダータスクから変更を作成 [create_change_from_provider_task]	プロバイダータスクから親タスク変更を作成します。
プロバイダータスクからインシデントを作成 [create_incident_from_provider_task]	プロバイダータスクから親タスクインシデントを作成します。
OAuth クライアントを作成 [create_oauth_client]	オンボーディング時に OAuth クライアントを作成します。
無効なプロバイダータスクを処理 [process_invalid_provider_task]	構成が無効なプロバイダータスクを管理します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるサブフロー (続く)

サブフロー	説明
RPS コンシューマー接続エラーを修復 [repair_rps_consumer_connection_error]	コンシューマー接続のリモートプロセス同期エラーの修正を試みます。

インストールされたフローアクション

次のフローアクションは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるフローアクション

フローアクション	説明
添付ファイルをコピー [copy_attachment]	指定された添付ファイルを指定されたレコードにコピーします。
タスク変数をコピー [copy_task_variables]	フローで使用するタスク変数データを取得します。
リモートタスクから親を作成 [create_parent_from_remote_task]	指定されたリモートタスクから親タスクを作成します。
コンシューマーのリモートタスクを作成します [create_remote_task_for_consumer]	指定された親タスクとコンシューマーのリモートタスクを作成します。
サービスブリッジ登録メールイベントをファイル file_service_bridge_registration_email_event]	サービスブリッジ登録時の情報を含むファイルを電子メールで送信します。
トランスポーターユーザーである [is_transporter_user]	現在のユーザーがトランスポーターユーザーかどうかを確認します。
プロバイダータスクvars_jsonを解析 [parse_provider_task_vars_json]	プロバイダータスクの vars json フィールドを解析します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるフローアクション (続く)

フローアクション	説明
RPS コンシューマー接続を修復 [repair_rps_consumer_connection]	コンシューマー接続のリモートプロセス同期エラーの修正を試みます。

コンシューマー向け サービスブリッジとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) が、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

i 注:

アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストールされているロール

次のロールは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジコンシューマーアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジアドミン [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 通常、顧客とプロバイダー側の両方の サービスブリッジ アプリケーションのアドミニストレーターにアサインされます。 すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を付与します 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.requestor sn_sb.remote_task_creator flow_designer カタログ
サービスブリッジの読み取り [sn_sb.read]	プロバイダータスクへの読み取り専用アクセス権を付与します	N/A (該当なし)
サービスブリッジ要求者 [sn_sb.requestor]	リモートレコードプロデューサーとプロバイダータスクへのアクセスを提供します	N/A (該当なし)

インストールされるビジネスルール

次のビジネスルールは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
リモートタスクの挿入の重複を中止	[sn_sb_con_remote_task]	同じ親およびリモートタスク定義に一致するリモートタスクが既に存在する場合は、リモートタスクの挿入を中止します。
重複する変換が見つかった場合は中止	[sn_sb_con_transform]	重複が見つかった場合、変換の挿入を中止します。
URL が重複している場合は中止	[sn_sb_con_provider_接続]	同じ URL のレコードが見つかった場合、接続レコードの挿入を中止します。
リモートタスクを中止 接続がない場合に作成	[sn_sb_con_remote_task]	接続フィールドが空の場合、リモートタスクの挿入を中止します。
プロバイダー接続データをセッションに追加	[sn_sb_con_provider_接続]	後で使用するために接続データを保存します。
ステータスを [対応中] に変更	[sn_sb_con_provider_task]	プロバイダータスクのステータスを [対応中] に更新します。
プロバイダーの公開変数を確認	[item_option_new]	公開されたプロバイダー側の変数が有効かどうかを確認します。
リモートタスク定義の単純なトリガーを確認	[task]	親タスクへの変更によってリモートタスク定義の簡易トリガー条件の変更がトリガーされたかどうかを確認します。
リモートタスククライアントデータをクリア	[sn_sb_con_remote_task]	トランザクションの完了後に、リモートタスクに関連付けられたクライアントデータをクリアします。
トランスポート接続を作成または更新	[sn_sb_con_provider_接続]	トランスポート接続の挿入と更新を管理します。
同期されたリモートタスクに親を作成	[sn_sb_con_remote_task]	同期されたリモートタスクの親タスクを作成します。
関連レコードを削除	[sn_sb_con_remote_task_def]	リモートタスク定義が削除されると、関連するレコードが削除されます。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
RTD の削除時に RT を切断	[sn_sb_con_remote_task_def]	リモートタスク定義が削除されると、関連するすべてのリモートタスクを切断します。
親が削除されたときにエラー RT	[task]	親タスクが削除されると、関連するすべてのリモートタスクでエラーになります。
OAuth レジストリの生成	[sn_sb_con_provider_接続]	接続の OAuth レジストリを作成します。
認定ユーザーのトランスポートを処理	[sn_sb_con_authorized_user]	許可されたユーザーレコードをトランスポートレイヤー経由で送信します。
アーカイブ時の非アクティブなリモートタスク定義	[sn_sb_con_remote_task_def]	プロバイダーによってアーカイブされたコンシューマーインスタンスのリモートタスク定義を非アクティブ化します。
コンシューマーに会社を入力	[sn_sb_con_provider_task]	挿入時にプロバイダータスクに会社フィールドを設定します。
プロバイダータスクデータの入力	[sn_sb_con_provider_task]	プロバイダータスクの挿入時に追加データを追加します。
削除されたエンタイトルメントを処理	[sn_sb_con_entitlement]	関連する要素を削除してエンタイトルメントの削除を管理します。
エンタイトルメント添付ファイルの変更を処理	[sys_attachment]	エンタイトルメントの添付ファイルの変更を管理します。
新規および更新されたエンタイトルメントを処理	[sn_sb_con_entitlement]	新しいエンタイトルメントの作成と既存のエンタイトルメントの更新を管理します。
サービスブリッジバージョンの変更の伝播	[v_plugin]	サービスブリッジバージョンが更新されたときに設定を追跡して更新します。
リモート選択:ユーザー選択をキャッシュ	[sn_sb_con_provider_task]	ユーザーの選択をキャッシュして、同じデータに対する要求が繰り返されるのを防ぎます。
RTD アクティベーション時にエラーが発生した RT を再試行	[sn_sb_con_remote_task_def]	関連するリモートタスク定義がアクティブ化されている場合に、エラーが発生したリモートタスクの親タスクの作成を試みます。
リモートタスク挿入時に会社フィールドを設定	[sn_sb_con_remote_task]	挿入中のリモートタスクの会社フィールドを設定します。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
RRP から接続 ID を設定	[sn_sb_con_provider_task]	プロバイダタスクに関連付けられたリモートレコードプロデューサーからの接続 ID を設定します。
設定の挿入時に顧客バージョンを設定	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	挿入操作中に [設定] でコンシューマーアプリケーションのバージョン サービスブリッジを設定します。
デフォルト値の設定	[sn_sb_con_authorized_user]	作成時に認定ユーザーのデフォルト値を設定します。
挿入時に送信変数 json を設定	[sn_sb_con_remote_task]	現在のインスタンスによって挿入されたとき、リモートタスクの送信 json フィールドを設定します。
プロバイダタスク番号の設定	[sn_sb_con_provider_task]	クライアントデータからの挿入時にプロバイダタスク番号を設定します
リモートタスク番号を設定	[sn_sb_con_remote_task]	クライアントデータからの挿入時にリモートタスク番号を設定します
仮想変換のテーブルの詳細を設定	[sn_sb_con_transform]	仮想変換にテーブルデータを設定します。
親タスクから添付ファイルを同期	[sys_attachment]	親タスクの添付ファイルを、親タスクに関連付けられたすべてのリモートタスクに同期します。
リモートタスク添付ファイルを親に同期	[sys_attachment]	添付ファイルをリモートタスクから親タスクに同期します。
変更された添付ファイルのトランスポートをトリガー	[sys_attachment]	更新時に、トランスポートレイヤーを介した添付ファイルの同期をトリガーします。
コンシューマー PT トランスポートのトリガー	[sn_sb_con_provider_task]	トランスポートレイヤーを介してプロバイダタスクの同期をトリガーします。
コンシューマーリモートタスクトランスポートをトリガー	[sn_sb_con_remote_task]	挿入または削除操作中にトランスポートレイヤーを介したリモートタスク同期をトリガーします。
挿入された添付ファイルの転送をトリガー	[sys_attachment]	挿入操作中にトランスポートレイヤーを介した添付ファイルの同期をトリガーします。
リモートタスク転送の更新をトリガー	[sn_sb_con_remote_task]	更新時にトランスポートレイヤーを介したリモートタスク同期をトリガーします。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
SBSscratchpad トランスポートのトリガー	[sn_sb_scratchpad]	トランスポートレイヤーを介したスクラッチパッドの同期をトリガーします。
トリガー設定のトランスポート	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	トランスポートレイヤーを介した設定レコードの同期をトリガーします。
削除時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	削除時にエンタイトルメントステータスを更新します。
削除時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_persona]	削除時にエンタイトルメントに関するペルソナレコードを更新します。
削除時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_remote_task_def]	エンタイトルメントに関するリモートタスク定義レコードが削除されると、更新されます。
更新時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_persona]	更新時にエンタイトルメントのペルソナレコードを管理します。
更新時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_remote_task_def]	更新時にエンタイトルメントのリモートタスク定義レコードを管理します。
更新時にエンタイトルメントステータスを更新	[sn_sb_con_remote_record_producer]	更新時にエンタイトルメントのリモートレコードプロデューサーレコードを管理します。
アクティベーションを検証し、セットアップを完了します	[sn_sb_con_remote_record_producer]	アクティブ化する前に、リモートレコードプロデューサーを検証します。
顧客の要求を検証	[sn_sb_con_provider_task]	プロバイダータスクで有効な接続を確認します。
グローバルスクリプトインクルードがない場合に警告	[sn_sb_con_remote_record_producer]	リモートレコードプロデューサーの処理時にグローバルスクリプトインクルードが存在しない場合は、警告を表示します。

インストールされるテーブル

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
認定ユーザー	認定ユーザー。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_sb_con_authorized_user]	
接続 [sn_sb_con_consumer]	コンシューマー側の接続レコード。
エンタイトルメント [sn_sb_con_entitlement]	エンタイトルメントを拡張するコンシューマーサイドテーブル。
受信フィールド [sn_sb_con_inbound_field]	リモートタスク定義のコンシューマー側受信フィールド。
送信フィールド [sn_sb_con_outbound_field]	リモートタスク定義のコンシューマー側の送信フィールド。
ペルソナ [sn_sb_con_persona]	コンシューマー側のペルソナレコード。
プロバイダー接続 [sn_sb_con_provider_connection]	ベース接続テーブルを拡張し、コンシューマーをプロバイダーインスタンスにリンクするプロバイダー接続レコード。
プロバイダータスク [sn_sb_con_provider_task]	コンシューマー側のプロバイダータスクレコードは、プロバイダータスクベーステーブルを拡張します。
リモート選択キャッシュ [sn_sb_con_remote_choice_cache]	リモート選択クエリーのコンシューマー側のキャッシュ。
リモートレコードプロデューサー [sn_sb_con_remote_record_producer]	コンシューマー側のリモートレコードプロデューサーレコード。
リモートタスク [sn_sb_con_remote_task]	コンシューマー側のリモートタスクレコードは、リモートタスクベーステーブルを拡張しません。
リモートタスク定義 [sn_sb_con_remote_task_def]	コンシューマー側のリモートタスク定義レコード。
リモートタスク変数 [sn_sb_con_remote_task_variable]	Glide 変数を拡張するリモートタスク関連変数テーブル。
サービスブリッジ設定 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	設定レコード サービスブリッジ コンシューマー側は、設定ベーステーブルを拡張します。
リモート選択	コンシューマー側のリモート選択レコード。

サービスブリッジ **for Consumers** アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_sb_con_st_remote_choice]	
Transform [sn_sb_con_transform]	コンシューマー側変換レコード、拡張変換ベーステーブル。

インストールされたフロー

次のフローは、 サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジ **for Consumers** アプリケーションとともにインストールされるフロー

フロー	説明
リモート選択変数を使用してリモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントを処理 [process_remote_record_producer_entitlements_with_remote_choice_variables]	リモート選択変数を含むコンシューマーのリモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントを処理します。

インストールされるサブフロー

次のサブフローは、 コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるサブフロー

サブフロー	説明
RPS プロバイダー接続エラーを修復 [repair_rps_provider_connection_error]	エラー状態の場合、リモートプロセス同期を使用してプロバイダー接続エラーを処理します。

インストールされたフローアクション

次のフローアクションは、 コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるフローアクション

アクション	説明
リモートタスクから親を作成 [create_parent_from_remote_task]	同期されたリモートタスクの親レコードを作成します。

コンシューマー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるフローアクション (続く)

アクション	説明
レコードプロデューサーとリモート選択依存変数を作成 [create_record_producer_and_entities]	同期されたエンタイトルメントから、リモートレコードプロデューサーと関連するリモート選択肢依存変数を作成します。
リモートタスクを作成 [create_remote_task]	指定された親およびリモートタスク定義のリモートタスクを作成します。
RPS プロバイダー接続を修復 [repair_rps_provider_connection]	プロバイダー接続のリモートプロセス同期エラーの修正を試みます。

サービスブリッジ エラーログ

最近のトランザクションのエラーを追跡し、接続ステータスを提供し、健全性チェックを実行し、推奨事項を提供します。

このタスクについて

注:

Yokohamaリリースには、サービスブリッジエラーをキャプチャするためのフレームワークが含まれています。現在、テーブルには次の既知のエラーが表示されます。

1. グローバルスクリプトインクルードチェック: このスクリプトがインストールされているかどうか、および最新バージョンかどうかを確認します。
2. プロバイダーの登録時: 登録タスクの作成から完了してクローズまでのエラーをキャプチャします。過去 1 時間にキャプチャされたエラーのリストと、原因および解決策が記載されたメール通知が、サービスブリッジ アドミニストレーターに送信されます。
3. コンシューマーの登録中: プロバイダー接続レコードの作成から完了してクローズまでのエラーをキャプチャします。過去 1 時間にキャプチャされたエラーのリストと、原因および解決策が記載されたメール通知が、サービスブリッジ アドミニストレーターに送信されます。
4. リモートシステムの送受信エラー
5. ハートビート接続

エラーを表示および診断し、提供された手順に従ってエラーを解決できます。エラーは発生時にログに記録され、過去 1 時間に新しいエラーが発生した場合は、サービスブリッジ アドミニストレーターにメール通知が送信されます。各エラーレコードには、次の詳細が表示されます。

- エラーの詳細な説明。
- エラーが発生した理由。
- エラーを解決する手順。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > エラーログ。
発生したエラーのリストが表示されます。

i 注:
 コンシューマーインスタンスのエラーを表示できます。これを行うには、コンシューマーインスタンスにログインし、**All (すべて)** > サービスブリッジコンシューマー > アドミニストレーション > エラーログ。

2. エラーを表示するには、[番号] リンクをクリックします。
3. 次の詳細が表示されます。

フィールド	説明
[Number (番号)]	エラーに割り当てられた番号。
既知のエラー	エラーとその解決方法に関する詳細情報。この情報は下のフィールドに表示されます。
エラー	エラーの詳細な説明。
原因	エラーが発生した理由。これが既知の問題でない場合、[原因] は [不明] に設定されます。
ソリューション	エラーを解決するために必要な手順が記載されたナレッジベース記事へのリンクが表示されます。
接続	エラーの原因が接続の問題である場合に、このフィールドに値が入力されます。
作成日時	エラーが発生した日時。

ドメインセパレーションと サービスブリッジ

サービスブリッジ ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート](#)」を参照してください。

概要

プロバイダータスクテーブルとリモートタスクテーブルでは、ドメインセパレーションを使用できません。これらのテーブルにデータが追加されると、サービスブリッジは親タスクのドメイン (利用可能な場合)、またはデフォルトで関連会社に基づいて接続されたインスタンスに挿入します。必要に応じて、インスタンスアドミンは、サービスブリッジ デフォルトルールが適用された後に独自のビジネスルールを適用してデータをリダイレクトできます。ただし、これは、レコードを挿入する前にレコードに別の会社を設定することによってのみ行う必要があります。

サービスブリッジにおけるドメインセパレーションの仕組み

- アプリケーション内のプロバイダータスクテーブルとリモートタスクテーブルは、ドメインセパレーションされています。
- ドメインセパレーションロジックが機能するように、コンシューマー会社テーブルとアカウントテーブルが適切なドメインに関連付けられていることを確認してください。

ユースケース

プロバイダーのコンシューマーデータがドメインによって分離されている場合、プロバイダータスク、リモートタスク、および対応する親タスクは、それぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

サービスブリッジによるインスタンスのクローン作成

サービスブリッジをインストールする場合、クローン作成後に接続を維持するために、特定のテーブルを保持または除外する必要があります。

デフォルトのシステムプロファイルが使用されている場合、サービスブリッジ テーブルデータの一部は保持されません。この問題を解決するには、サービスブリッジに必要な特定の設定を使用してカスタムクローンプロファイルを作成する必要があります。次のように移動する。**All** (すべて) > システムクローン > クローンプロファイル をクリックし、[新規] を選択してカスタムプロファイルを作成します。クローンプロファイルの詳細については、「[Create a custom clone profile \(legacy\)](#)」を参照してください。このプロファイルでは、次のことを行う必要があります。

- [クリーンアップスクリプト] 関連リストから [リモートプロセス同期の無効化レコード] スクリプトを削除します。
- カスタムプロファイルに次の サービスブリッジ テーブルが含まれているかどうかを検証します。

i 注:

- プロバイダーインスタンスとコンシューマーインスタンスに同じ会社が存在しない場合、[会社] フィールドは削除され、受信接続と発信接続は [エラー] ステータスに移行します。
- 両方のインスタンスに同じ会社が存在する場合でも、接続がエラー状態になることがあります。この場合、接続を再確立し、キャプチャ定義をアクティブ化する必要があります。

保持する サービスブリッジ テーブル

次の サービスブリッジ テーブルがない場合は、[クローンプロファイル保持者] リストに追加します。このリストにない サービスブリッジ テーブルを削除します。

- sn_sb_connection
- sn_sb_con_provider_connection

- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_entitlement
- sn_sb_con_entitlement
- sn_sb_pro_entitlement
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_profile
- sn_transport_queue
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_con_provider_task
- sn_sb_pro_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_con_remote_task
- sn_sb_pro_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (コンシューマー側)
- sn_sb_con_remote_record_producer (コンシューマー側)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_persona
- sn_sb_pro_remote_record_producer
- sn_sb_pro_inbound_field
- sn_sb_pro_outbound_field
- sn_sb_pro_remote_service
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria
- sn_sb_pro_remote_choice_definition

- sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

除外する サービスブリッジ テーブル

次の サービスブリッジ テーブルがない場合は、これらをクローンプロファイル除外リストに追加します。このリストにない サービスブリッジ テーブルを削除します。

- sn_sb_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport.*
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (コンシューマー側)
- sn_sb_con_remote_record_producer (コンシューマー側)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition

- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

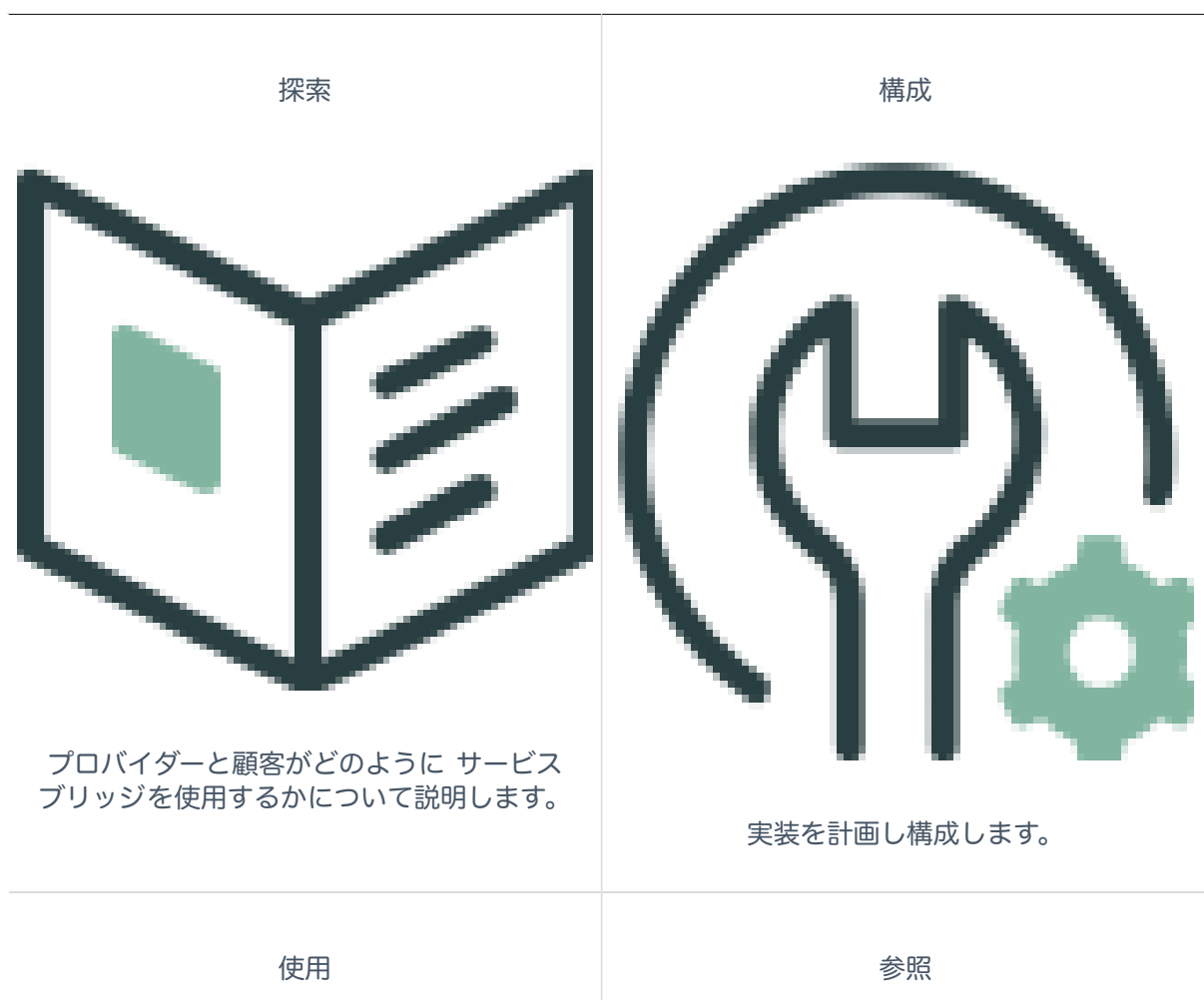
サービスブリッジ (従来)

プロバイダーまたは顧客が ServiceNow サービスブリッジ アプリケーションを使用する方法について説明します。プロバイダーの場合は、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションを使用します。顧客の場合は、サービスブリッジ アプリケーションを使用します。

i 注:

サービスブリッジ (レガシー) およびプロバイダー向けサービスブリッジ (レガシー) アプリケーションは廃止され、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しました。サービスブリッジ の最新バージョンの詳細については、[サービスブリッジドキュメント](#)を参照してください。

サービスブリッジ アプリケーションは、顧客とプロバイダーが ServiceNow インスタンス間で直接サービス要求を接続して追跡するのに役立ちます。顧客とプロバイダーはどちらも、カスタム統合を構成および維持することなく、独自の環境で作業できます。





サービスブリッジを使用。



プロバイダーと顧客向けのドメインセパレーションとインストール済みコンポーネントに関する詳細を取得します。

サービスブリッジ (レガシー) の詳細

プロバイダーでも顧客でも、サービスブリッジを使用してインスタンス間の統合を確立する方法を学びます。この統合により、両者が自分のインスタンスでサービス要求を簡単に受信して履行できるようになります。

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

概要

プロバイダーは、サービスブリッジ for Providers を使用して次のアクションを実行します。

- 顧客と共有できる製品とサービスのカタログを作成して公開します。
- ServiceNowインスタンスを顧客のServiceNowインスタンスと統合します。
- 顧客の ServiceNow インスタンスから生成された要求を受信して履行します。

メリット

顧客が簡単にアクセスできるサービス製品オファリングの作成

プロバイダーカタログ開発者は、顧客の製品オファリングに関連付けられているサービスを含むスコープ付きリモートカタログを作成できます。

プロバイダーのインスタンスを顧客のインスタンスと統合する

自分のインスタンスを顧客のインスタンスと統合することで、顧客のインスタンスから生成されたサービス要求を自分のインスタンスで履行できます。

データの同期

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) を使用して、自分のインスタンスと顧客のインスタンス間でデータを同期することで、要求を迅速に実行できます。

実行を効率的に要求する

顧客のインスタンスから生成されたサービス要求を、自分のインスタンスで同期的に受信して履行できます。

機能

仕様を使用した製品オフリングの作成と公開

顧客に販売するために必要な製品、サービス、およびリソース仕様を記載した製品オフリングを作成して公開します。

サービスブリッジ統合の確立

自分のインスタンスと顧客のインスタンスの統合を確立します。顧客はインスタンスでサービスカタログを使用してサービス要求を送信でき、管理者はインスタンスでこれらの要求を受信して履行できます。

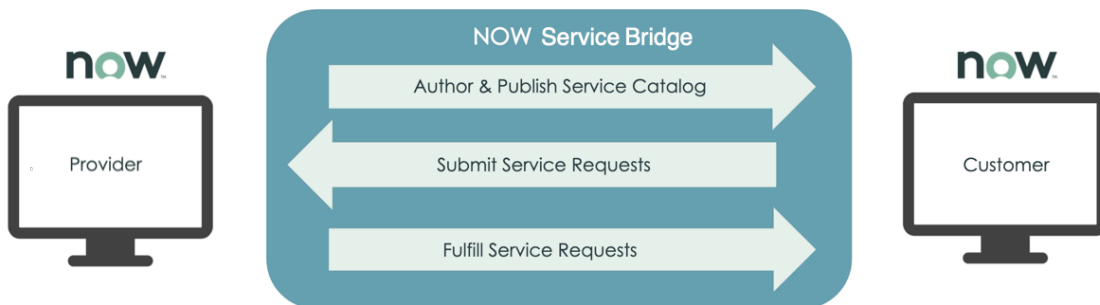
注文管理と サービスブリッジ

顧客のインスタンスから生成された製品またはサービス要求を受信して履行します。通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 は、これらの顧客注文の検証、拡張、分解、および履行をサポートします。

サービスブリッジ アプリケーション

次の図と表に、プロバイダーおよびサービスブリッジアプリケーション向けのサービスブリッジサービスブリッジ機能を示します。

Now サービスブリッジ



サービスブリッジ アプリケーション

アプリケーション	機能
サービスブリッジ プロバイダー向け	<ul style="list-style-type: none"> 顧客のインスタンスで顧客のサービスカタログを作成して公開します。 インスタンスを顧客のインスタンスと統合します。 顧客の ServiceNow インスタンスからインスタンスでサービス要求を受信して履行します。
サービスブリッジ	<ul style="list-style-type: none"> 顧客はサービスカタログを使用して、インスタンスからプロバイダーにサービス要求を送信できます。 顧客は、自分のインスタンスからサービス要求を監視できます。

サービスブリッジ for Providers のペルソナとロール (従来)

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションでのさまざまなペルソナのロール、スキル、およびタスクについて説明します。

概要

ペルソナロールは、アプリケーション内の事前設定されたロールで、複数の詳細なロールで構成されています。ペルソナロールは、IT 組織のマネージャー、アナリスト、およびサービスオーナーの一般的な役職に対応するように設計されています。ロールで許可されている数よりも多くのアクセス権をユーザーとグループに付与する場合は、詳細なロールをさらにユーザーとグループに追加できます。タスクレベルで特定のユーザーとグループのアクセスを制限する場合は、詳細なロールを削除できます。また、ニーズに合わせてカスタムロールをビルドすることもできます。

ペルソナとロール

ペルソナ	スキル	Tasks (タスク)	ロール
アプリケーション開発者	<ul style="list-style-type: none"> 認定 ServiceNow アドミニストレーターである 認定 ServiceNow アプリケーション開発者である 	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダーレコードを作成します サービスブリッジリモートカタログを作成および維持します リモートカタログに関連付けられているレコードプロデューサーを作成および維持します ワークフロースタジオフローを作成して管理し、要求実行プロセスを決定します 	アドミン

ペルソナとロール (続く)

ペルソナ	スキル	Tasks (タスク)	ロール
		<ul style="list-style-type: none"> サービスブリッジリモートカタログを顧客のインスタンスに公開します 	
システムアドミニストレーター	認定 ServiceNow システムアドミニストレーターである	<ul style="list-style-type: none"> インスタンスデータレプリケーション (IDR)構成の構成と検証 サービスブリッジ登録要求を完了します インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) 構成を承認します 顧客のシステムアドミニストレーターによるプロバイダーレコードの作成を支援します。 	<ul style="list-style-type: none"> アドミン ebonding_admin
カスタマーケアエージェント	カスタマーケアエージェントのスキルがある	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の質問や問題を解決 必要に応じてネットワーク運用に従事します 	<ul style="list-style-type: none"> itil sn_nowebonding.requestor sn_customerservice_agent incident_read problem_read change_read

自動翻訳

サービスブリッジ (従来) のペルソナとロール

サービスブリッジアプリケーションのさまざまなペルソナのロール、スキル、およびタスクについて説明します。

概要

ペルソナロールは、アプリケーション内の事前設定されたロールで、複数の詳細なロールで構成されています。ペルソナロールは、IT 組織のマネージャー、アナリスト、およびサービスオーナーの一般的な役職に対応するように設計されています。ロールで許可されている数よりも多くのアクセス権をユーザーとグループに付与する場合は、詳細なロールをさらにユーザーとグループに追加できます。タスクレベルで特定のユーザーとグループのアクセスを制限する場合は、詳細なロールを削除できます。また、ニーズに合わせてカスタムロールをビルドすることもできます。

ペルソナとロール

ペルソナ	スキル	Tasks (タスク)	ロール
システムアドミニストレーター	認定 ServiceNow システムアドミニストレーターである	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダーレコードと接続レコードを作成します インスタンスデータレプリケーション (IDR)コンシューマーレプリケーションセットをアクティブ化します サービスブリッジアプリケーションをインストールします レコードプロデューサーをサービスカタログに公開します 	<ul style="list-style-type: none"> アドミン サービス bridge_admin
サービスブリッジ要求者	IT アドミニストレーターである	<ul style="list-style-type: none"> 1 つ以上の外部ベンダーによって完全または部分的にサポートされている何らかの形の IT サービスの責任者です 外部プロバイダーに送信されたサービス要求を、自身のインスタンスから要求して監視します 	<ul style="list-style-type: none"> itil sn_nowservice bridge.requestor

許可されたユーザーが製品カタログ内のサービスにアクセスできるようにします (従来)

認定ユーザー機能を使用すると、プロバイダーはユーザーペルソナ別にサービスを分類して、ペルソナが添付された認定ユーザーのみがプロバイダーのカタログアイテムにアクセスできるようにすることができます。また、顧客がプロバイダーのサービスと同期できるように、インスタンスでアクセス基準を定義するのも役立ちます。

プロバイダーと顧客が最初に サービスブリッジ アプリケーションを登録すると、プロバイダーの ServiceNow インスタンスにある顧客のアカウントのアクティブな連絡先が [認定ユーザー] テーブルに自動的に追加され、顧客の ServiceNow インスタンスと同期されます。

認定ユーザー機能を使用すると、プロバイダーインスタンスとカスタマーインスタンスの間で特定のユーザーを識別し、プロバイダーのサービスに対する顧客要求を管理できます。その後、許可されたユーザーにペルソナをアサインして、リモートカタログアイテムへのアクセスを制御できます。

詳細については、「[新しい認定ユーザーの追加 \(従来\)](#)」を参照してください。

顧客の要求を満たすためのリモートタスク (従来)

プロバイダーがリモートタスクを使用して、インシデント、ケース、サービス要求などの複数の顧客タスクを解決して実行する方法について説明します。また、顧客は、解決のために複数のプロバイダーにインシデントをアサインすることができます。

概要

リモートタスクを使用すると、個別のインスタンスでタスクのデータをアサインして同期できるため、顧客からのサービス要求を迅速に満たすことができます。顧客の要求の例を次に示します。

1. 顧客がサービスで抱えている問題についてのヘルプを要求します。
2. 顧客が購入したサービスのサービス変更を要求します。
3. 顧客の問題をサポートできるように、既存のタスクのアサインを要求します。

リモートタスクの仕組み

プロバイダーは、まず、顧客がリモートタスクの作成に使用できるリモートタスク定義を作成して公開する必要があります。マッピングとフィールドデータルールを調整できる、または単に定義をアクティブ化できる顧客に、これらの定義の資格を付与します。顧客は、アクティブな定義に基づいて、定義にトリガーを適用するか、プロバイダーであるエージェントのリモートタスクを手動で作成できます。

詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのリモートタスク定義の作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

リモートタスク機能には、Now Platformのタスクテーブルの拡張であるリモートタスクテーブルが含まれています。リモートタスクを使用すると、複数の ServiceNow インスタンス間でワークフローの双方向リンクを有効にすることができます。

たとえば、顧客インスタンスのインシデントは、ケースとしてプロバイダーのインスタンスにアサインする必要があります。各インスタンスのリモートタスクレコードは、ケースとインシデントの間でのタスクのデータの双方向フローを容易にします。

リモート選択フィールドを使用してカタログアイテムに直接アクセスする (従来)

顧客が独自の ServiceNow インスタンスで、(プロバイダー) ServiceNow インスタンスから直接リモート選択フィールドの選択リストを読み取れるようにすることができます。

概要

リモート選択フィールドを使用すると、顧客はリモートレコードプロデューサーサービス要求を送信しながら、リアルタイムで (プロバイダー) データに直接アクセスできます。

リモート選択フィールドを使用すると、次の利点があります。

- 基盤データをレプリケートする必要がなくなります。
- 統合のコストとメンテナンスを削減します。

リモート選択フィールドを定義することで、顧客がアクセスするデータを制御できます。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのリモート選択定義の作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

変換フレームワークを使用したリモートタスクデータの変換 (従来)

変換フレームワークを使用してサービスブリッジアプリケーションのリモートタスクデータを変換することで、ServiceNowインスタンスと顧客のインスタンス間でタスクを統合できます。

概要

プロバイダーは、変換フレームワークを使用して、ServiceNow インスタンスと顧客のインスタンス間でリモートタスクの受信データと送信データ (インシデント、ケース、サービス要求など) を変換できます。リモートタスクとは何かについては、「[顧客の要求を満たすためのリモートタスク \(従来\)](#)」を参照してください。

サービスブリッジ アプリケーションを使用している間、自分と顧客は、テーブル、フォーム、およびフィールドを介してリモートタスクデータを交換します。変換フレームワークは、これらのテーブル、フォーム、およびフィールド間でデータを変換し、インシデント、ケース、および顧客の要求を解決する際にユーザーと顧客が簡単に通信できるようにするのに役立ちます。

リモートタスクの変換フレームワークでは、次の 2 つの変換タイプを使用できます。

1. **シンプル:** リモートタスクの受信フィールドと送信フィールドの事前定義された値を使用するシンプルな変換を選択します。たとえば、この変換タイプを使用すると、プロバイダーの ServiceNow インスタンスのインシデントの [オープン] ステータスを、顧客の ServiceNow インスタンスの [処理中] ステータスに変換します。
2. **詳細:** スクリプトを実行してリモートタスクの受信データと送信データの値を決定する高度な変換を使用します。たとえば、受信sys_idを参照フィールドの相関sys_idに変換する場合は、この変換タイプを使用します。

変換の作成方法については、「[サービスブリッジ for Providers での変換の作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

サービスブリッジの構成 (従来)

顧客でもプロバイダーでも、サービスブリッジの構成方法について説明します。顧客は、独自の ServiceNow サービスポータルからサービス要求のステータスを作成および監視できます。プロバイダーは、ServiceNow インスタンスからこれらの要求を実行できます。

プロバイダー向け サービスブリッジ のインストールと構成 (従来)

プロバイダーは、プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_nowebonding_pro) アプリケーションを設定できます。

プロバイダーアプリケーションの サービスブリッジ を次のように構成します。

1. **Now Support ポータル** で、インスタンスデータレプリケーション (**IDR**) プラグインのインストールを要求します。作成された変更要求を開き、変更要求のコメント「サービスブリッジで使用するための **IDR** インストールの要求」に以下を追加します。
2. プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールします。方法については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ のインストール \(従来\)](#)」を参照してください。
3. 新しいプロバイダーレコードを設定し、IDRのプロデューサーレプリケーションセットを作成します。方法については、「[サービスブリッジ for Providers \(従来\) でのプロバイダーレコードの設定とプロデューサーレプリケーションセットの作成](#)」を参照してください。
4. プロバイダーの サービスブリッジ にロールをアサインします。方法については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ のロールのアサイン \(従来\)](#)」を参照してください。

5. ServiceNow スタジオ内のリモートカタログレコードにリンクするためのカタログレコードをサービスブリッジに作成します。詳細については、「[リモートカタログレコードの作成 \(従来\)](#)」を参照してください。
6. リモートカタログを作成して、顧客のタスク実行を自動化します。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのリモートカタログの作成 \(従来\)](#)」を参照してください。
7. クローン定義を作成して、サービスブリッジ テーブルを保持または除外します。詳細については、「[サービスブリッジを使用したインスタンスのクローン作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

プロバイダー向け サービスブリッジ のインストール (従来)

admin ロールを持っている場合は、プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_nowebonding_pro) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- プロバイダー向け サービスブリッジ プラグインをアクティブ化する前に、次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
 - com.glide.idr
 - com.glideapp/user_criteria.scoped.api

- i** 注:
 インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) プラグインを有効にするには、ポータルを使用して ServiceNow 担当者 Now Support 要求します。詳細については、「[インスタンスデータレプリケーション \(IDR\) サブスクリプションの要求](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

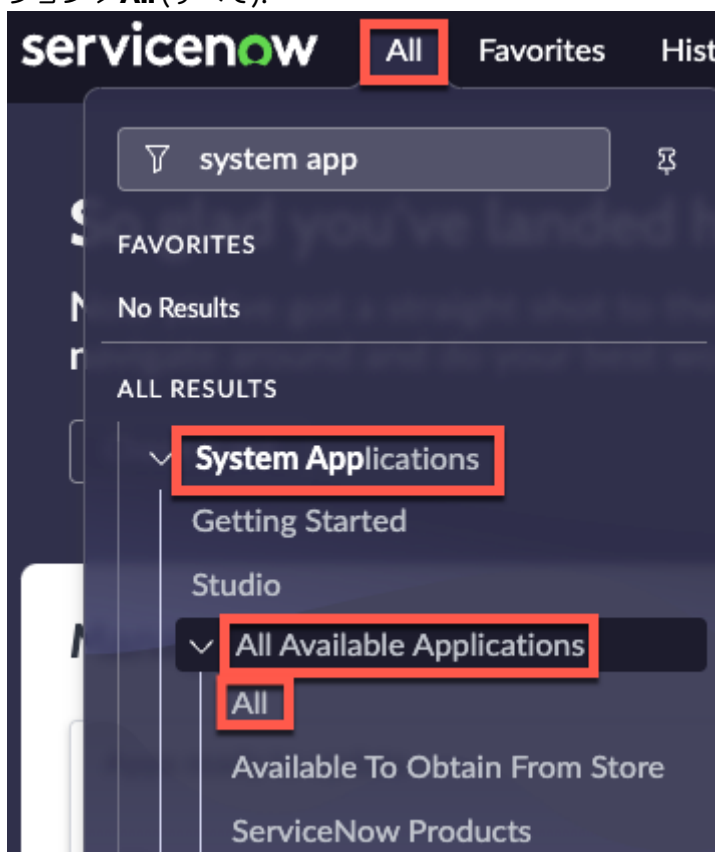
次のアイテムは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[プロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント \(従来\)](#)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて)。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロバイダーアプリケーション (sn_nowebonding_pro) のサービスブリッジを検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログで、アプリケーションの依存関係を確認します。

このリストは、各依存プラグインとアプリケーションがインストールされている場合、既にインストールされている場合、またはインストールする必要があることを示します。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サービスブリッジ for Providers をインストールする前にインストールする必要があります。

4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

サービスブリッジ for Providers (従来) でのプロバイダーレコードの設定とプロデューサーレプリケーションセットの作成

新しいプロバイダーレコードを設定して、プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_nowebonding_pro) アプリケーションの一意的識別子を確立します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

この 1 回限りのセットアップタスクは、ServiceNow インスタンスで完了します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジ > プロバイダー > プロバイダーをセットアップ。
2. 次のガイドラインに従ってプロバイダー名を入力します。
 - Now Platformはこの名前を使用して、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) プロデューサーレプリケーションセットを生成および構成します。
 - この名前は、英数字とダッシュのみを使用できる IDR 命名要件に準拠する必要があります。スペースまたは特殊文字を含む名前はエラーになります。
3. フォームヘッダーを右クリックし、**[Save (保存)]** を選択します。
4. [レプリケーションセットを作成] をクリックします。

i 注:

また、後でカタログを定義して別のインスタンスと統合する準備ができれば、レプリケーションセットを作成することもできます。

- Now Platformは、プロバイダーレコードと同じ名前のレプリケーションセットを生成します。
 - [受信ステータス] と [送信ステータス] が [ドラフト] に変わります。
 - フォームの上部に「レプリケーションセット 作成されました (Replication set created)」というメッセージが表示されます。レプリケーションを開始するには、必ずアクティブ化してください。。
5. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インスタンスデータレプリケーション (IDR) > プロデューサーレプリケーションセット。
 6. 作成したプロバイダーレコードを見つけて選択します。
 7. レコードの設定を確認します。
 - プロデューサー ID が一意であることを確認します。
 - [双方向] チェックボックスをオンにします。
 - [個別] チェックボックスをオンにします。
 8. [アクティブ化] をクリックします。
[受信ステータス] フィールドと [送信ステータス] フィールドの両方が [アクティブレプリケーション] に設定されていることを確認します。

プロバイダー向け サービスブリッジ のロールのアサイン (従来)

ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。サービスブリッジ for Providers (sn_nowebonding_pro) では、個々のユーザーではなくグループごとにロールをアサインします。ユーザーのジョブの説明が変更されると、そのユーザーのロールが自動的に更新されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 (**User Administration**) > グループ。
2. ロールをアサインするグループをクリックします。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. グループにロールを追加します。
5. **[Save (保存)]** をクリックします。

サービスブリッジ for Providers でのリモートカタログの作成 (従来)

プロバイダーは、サービスブリッジ for Providers を使用してリモートカタログを作成し、顧客のタスク実行を自動化できます。

リモートでのカタログの作成と公開

プロバイダーのアプリケーション開発者は、資格のある顧客向けのサービスを含むリモートカタログを作成できます。リモートカタログを作成した後、顧客サイトのアドミニストレーターは、カタログアイテムと同様に、リモートカタログを本番インスタンスに公開します。

たとえば、複数の SD-WAN 製品オファリング (ゴールド、シルバー、ブロンズ) があるとします。リモートカタログには、SD WAN 製品に関連付けられた 20 個のサービスが含まれています。

- ゴールド製品オファリングでは、顧客が 20 のサービスすべてに対する権利を持つことができます。
- シルバー製品オファリングでは、顧客は 20 のサービスのうち 15 のサービスに対する権利を持つことができます。
- ブロンズ製品オファリングでは、顧客が 20 のサービスのうち 10 のサービスのみに対する権限を持つことができます。

これらの 20 個のサービスすべてを 1 つのカタログにパッケージ化できます。各製品オファリングの顧客は、その製品オファリングで権利を付与されたサービスに対する権利のみを持ちます。

カタログ作成プロセス

プロバイダーがリモートカタログを作成するプロセスは次のとおりです。

1. カタログレコードを作成します。「[リモートカタログレコードの作成 \(従来\)](#)」を参照してください。
2. リモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成します。「[サービスブリッジ for Providers のリモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成する \(従来\)](#)」を参照してください。
3. リモートレコードプロデューサーの変数を作成します。「[でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成 サービスブリッジ for Providers \(従来\)](#)」を参照してください。
4. フローをレコードプロデューサーに関連付けます。

リモートカタログレコードの作成 (従来)

サービスブリッジ for Providers でカタログレコードを作成します。このレコードを作成すると、ServiceNow スタジオ内のリモートカタログレコードへのリンクが作成されます。これは、そのアプリケーション内で作成および管理したレコードプロデューサーのコンテナとして機能します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスブリッジ for Providers でカタログレコードを作成する前に、プロバイダーレコードを作成する必要があります。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers \(従来\) でのプロバイダーレコードの設定とプロデューサーレプリケーションセットの作成](#)」を参照してください。

フォームの右上で、アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジ > プロバイダー > リモートカタログ。
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

リモートカタログフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	カタログに選択する名前。
プロバイダー	このカタログに関連付けられているプロバイダーレコード。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[リモートカタログ] フィールドには、カタログ名が自動的に入力されます。

サービスブリッジ (従来) のリモートレコードプロデューサー

サービスブリッジ for Providers のリモートレコードプロデューサーは、顧客インスタンスで公開されるサービス要求です。顧客が IT サービスカタログを通じてプロバイダーサービスを要求できるようにします。

レコードプロデューサーの概要

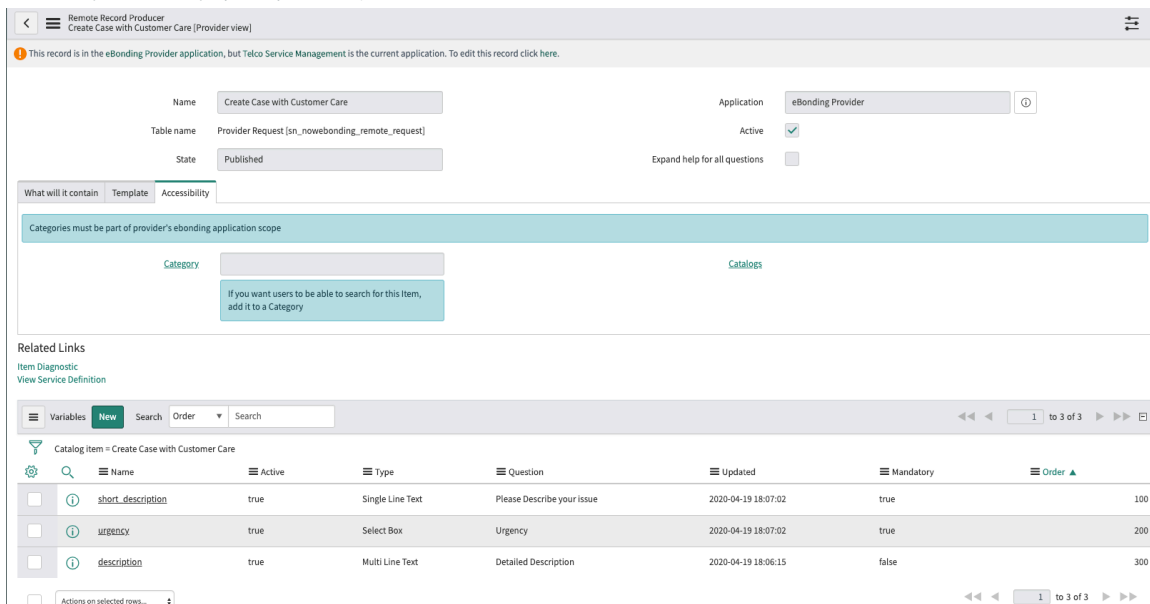
リモートレコードプロデューサーには、顧客が要求を送信するために提供できる情報、または提供する必要のある情報を決定する変数が含まれています。リモートレコードプロデューサーが顧客の IT サービスカタログから送信されると、プロバイダーのインスタンスにプロバイダー要求レコードが生成され、[ケースを作成]、[インシデントを作成]、または [変更要求の作成] 実行タスクがトリガーされます。

プロバイダーのインスタンスでタスクが実行フローを移動すると、プロバイダーと顧客の両方の ServiceNow インスタンスに更新が表示されます。

リモートレコードプロデューサーテーブルは、sc_cat_item_producerテーブルの拡張であり、sn_nowebonding_remote_requestテーブルを使用します。

次の例は、リモートプロデューサーのレコードを作成するときに使用するフォームのサンプルを示しています。

リモートレコードプロデューサー



サービスブリッジ for Providers のリモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成する (従来)

サービスブリッジ for Providers でリモートカタログを作成する一環として、リモートレコードプロデューサーを作成します。

始める前に

カタログスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。

必要なロール : admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジ > プロバイダー > リモートレコードプロデューサー。
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

リモートレコードプロデューサーの新規レコードフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	リモートレコードプロデューサーの名前。
アプリケーション	レコードプロデューサーから設定されたアプリケーション。
ステータス	レコードプロデューサーのステータス。UI アクションは次の状況をサポートしています。 ドラフト フォームにすべての情報が入力されたので、保存します。 公開済 フォームが公開されます。 公開中

フィールド	説明
	このフォームにはまだ詳細が届いていません。
テーブル名	テーブル名は Provider Request です。
リモートカタログ	作成するリモートカタログの名前。
フロー	プロバイダー要求テーブルで提供されるフローの 1 つを作成するか、必要に応じて独自のフローを作成するかを選択できるオプション。
[Active (アクティブ)]	リモートレコードプロデューサーをアクティブにするオプション。これにより、リモートレコードプロデューサーもサービスカタログに表示されます。
すべての質問のヘルプを展開	ページのロードに関するすべての質問に対して展開できるヘルプ情報。
ペルソナ	このレコードプロデューサーにアサインするカタログペルソナ。 注: リモートレコードプロデューサーに関連付けられているカタログペルソナのみが、コンシューマーインスタンスと同期されます。
Short Description (簡単な説明)	レコードプロデューサーの簡単な説明。
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明。

4. [Submit (送信)] を選択します。

でのリモートレコードプロデューサーの変数の作成 サービスブリッジ **for Providers** (従来)

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでリモートレコードプロデューサーの変数を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスブリッジ > プロバイダー > リモートレコードプロデューサー。
2. 変数を作成するレコードプロデューサーをクリックします。
3. [変数] の横にある [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

変数の新規レコードフォーム

フィールド	説明
フィールドにマップ	レコードプロデューサーのテーブルの特定のフィールドにマッピングされる変数。

フィールド	説明
タイプ	<p>サポートされている変数タイプは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 休憩 ○ チェックボックス ○ コンテナ終了 ○ コンテナ分割 ○ コンテナ開始 ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ 期間 ○ メール ○ HTML ○ IP アドレス ○ ラベル ○ マスク済み ○ 複数行テキスト ○ 複数選択肢 ○ 数値スケール ○ 要求元 ○ リッチテキストラベル ○ 選択ボックス ○ 1 行テキスト ○ URL ○ ワイドな 1 行テキスト ○ はい/いいえ <p>i 注: 添付ファイル変数タイプはサポートされていません。</p> <p>サポートされていない変数を使用すると、サービスブリッジ が正しい形式でデータを統合できない可能性があります。</p>
カタログアイテム	変数を使用するカタログアイテム。
アプリケーション	どのアプリケーションがこの変数を使用できるかを示すフィールド。
必須	注文プロセスの一部として変数を必須にするためのオプション。

フィールド	説明
	<p>i 注: この動作は、ページのロード時にのみ適用されます。これは、クライアント API を使用して変更できます。</p>
[Active (アクティブ)]	レコードプロデューサーをアクティブにするオプション。
順序	<p>カタログアイテムページでの変数の配置順序。変数は上から下へ、最小順序値から最大順序値へと整理します。</p> <p>たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値がより大きい他の変数よりも前に配置されます。</p>
質問	関連情報を取得するためにカタログアイテムを注文しているユーザーに尋ねることができる質問。
[Name (名前)]	<p>質問を識別するための名前。</p> <p>i 注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレイク、コンテナー分割、コンテナー終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。</p>
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。
サンプルテキスト	<p>ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドのヒント。</p> <p>次の変数にヒントを使用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IP アドレス ○ メール ○ URL ○ 1 行テキスト ○ ワイドな 1 行テキスト ○ 複数行テキスト ○ 日付 ○ 日付/時刻
タイプ仕様	<p>変数のタイプに固有の値。</p> <p>値は次の変数タイプに指定できます。</p>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ○ リモート選択依存がオン- <p>ドロップダウンで使用可能なオプションのリストは、リモートレコードプロデューサーでステータスが「アクティブ」の定義された変数に直接依存します。</p> <p>オプションの一部は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ なし ▪ カテゴリを選択 ▪ 会社を選択 ▪ サブカテゴリを選択する ○ リモート選択依存フィールド: [リモート選択依存先] フィールドの選択に従って、ここに値を入力します。 <p>注: リモート選択の依存関係フィールドを有効にすると、顧客は製品要求フォームに入力するときに、より正確な詳細を含むカタログ要求をすばやく選択できます。</p>

5. [Submit (送信)] をクリックします。

上記の手順を繰り返して、同じリモートレコードプロデューサーの追加変数を作成します。

サービスブリッジ **for Providers** でのエンタイトルメントの作成 (従来)

プロバイダーのエンタイトルメント サービスブリッジ を使用して、複数の異なる製品ラインのサービスを含むリモートカタログを作成できます。

概要

エンタイトルメントにより、顧客は購入したサービスに関連付けられているレコードプロデューサーにのみアクセスできます。エンタイトルメントを作成するには、次のような方法があります。

- レコードプロデューサーを作成するときは、リモートレコードプロデューサーの顧客基準を関連付けます。
- レコードプロデューサーに関連付けられている構成可能な顧客基準を使用することで、サービスブリッジ 適切な顧客インスタンスに複製されるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

メリット

顧客は、購入した製品に関連付けられているレコードプロデューサーを表示して要求できます。スケジュール済みジョブは夜間に実行され、レコードプロデューサーに加えた変更に基づいてエンタイトルメントを更新します。

サービスブリッジエンタイトルメントは、次の方法で作成できます。

- [販売済み製品] テーブルにレコードを追加します。
- 販売済み製品テーブルを使用して、リモートレコードプロデューサーで顧客基準を定義します。

- サービスブリッジ に新規顧客を登録します。
- 顧客レコードまたはプロバイダーレコードの [エンタイトルメントを更新] 関連リンクをクリックします。

i 注:

サービス要求を受ける資格のない顧客は、サービスカタログからそのサービス要求を送信できません。ただし、これらの顧客は、そのエンタイトルメントのレコードプロデューサーを ServiceNow インスタンスにインストールして表示できます。

Example: カタログのエンタイトルメント

SD-WAN 製品に関連付けられた 20 のサービスと、複数の SDWAN 有料製品オファリングがあります。

- SD WAN ゴールド
- SD WAN シルバー
- SD WAN ブロンズ

これらの製品には、さまざまなアクセス レベルがあります。

- SD-WAN Gold 製品を使用すると、顧客は 20 のサービスすべてにアクセスできます。
- SD-WAN シルバー製品では、顧客が 20 のサービスのうち 15 のサービスにのみアクセスできます。
- SD-WAN Bronze製品では、顧客は20のサービスのうち10のサービスにのみアクセスできます。

これらの 20 のサービスすべてをカタログにパッケージ化できます。エンタイトルメントのフィルタリングにより、顧客は購入した製品に基づいて、資格のあるサービスにのみアクセスできるようになります。

サービスブリッジ **for Providers** でのリモートタスク定義の作成 (従来)

プロバイダーは、リモートタスクの割り当てをトリガーするリモートタスク定義を作成します。

始める前に

必要なロール : admin

手順

1. 次のように移動する。 サービスブリッジ > プロバイダー > リモートタスク定義。
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

リモートタスク定義フォーム


フィールド	説明
[Name (名前)]	リモートタスク定義レコードの名前。
プロバイダーテーブル	リストから選択した任意のタスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。

フィールド	説明
顧客テーブル	リストから選択した任意のタスクテーブル。たとえば、ケーステーブルまたはインシデントテーブルを選択できます。
プロバイダー	プロバイダーの名前。名前は自動的に割り当てられます。
添付ファイルの同期	リモートタスクの親からのリモートインスタンス。デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっています。
簡単な説明	このリモートタスク定義に関する簡単な情報。
説明	このリモートタスク定義に関する詳細情報。

4. [Submit (送信)] を選択します。
5. この新しいリモートタスク定義レコードを開きます。
6. [受信フィールド] 関連タブで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。
受信フィールドを使用すると、リモートタスクが作成または更新されたときに、顧客のインスタンスからデータを受信できます。

受信フィールドフォーム

フィールド	説明
フィールドラベル	リモートタスクフォームに表示されるフィールドラベル。
フィールド名	リモートタスクフローとスクリプトで使用されるフィールド名。
最大長	ソースフィールド名の最大長。
同期タイミング	<p>リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドが受信ソースフィールドによって直接更新されるタイミングを管理できるフィールド値。</p> <p>挿入</p> <p>リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。</p> <p>挿入または更新</p> <p>リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。</p> <p>今後表示しない</p> <p>受信フィールドがリモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを直接更新することはありません。たとえば、このフィールドを、ターゲットフィールドを更新</p>

フィールド	説明
	<p>する前にフローを使用して受信値を変換するステータスマッピングに使用できます。</p> <p>注: [挿入するタイミングを同期する] または [挿入または更新するタイミング] のフィールド値を設定すると、[ターゲットマッピング] が使用可能になります。フィールド値を [なし] に設定すると、ターゲットマッピングは表示されません。</p>
ソーステーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に [顧客テーブル] フィールドで選択したテーブル。
ソースフィールド	<p>別の ServiceNow インスタンスに送信されるソーステーブルのフィールド。</p> <p>ソースフィールドでは、関連するテーブルのデータにドット連結  することができます。これは、ServiceNow インスタンス間で参照データが利用できない場合に便利です。たとえば、変更インシデント (CI) の複数の受信マッピングを作成して、名前、クラス、IP アドレス、資産タグを含めることができます。</p>

8. [Submit (送信)] を選択します。
9. [送信フィールド] 関連タブで、[新規] をクリックします。
10. フォームのフィールドに入力します。
送信フィールドを使用すると、リモートタスクが作成または更新されたときに、顧客のインスタンスにデータを送信できます。

送信フィールドフォーム

フィールド	説明
フィールドラベル	リモートタスクフォームに表示されるフィールドラベルの名前。
フィールド名	リモートタスクフローとスクリプトで使用されるフィールド名。
最大長	フィールド名の最大長。
同期タイミングの提案	<p>リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを受信ソースフィールドによって直接更新する必要がある場合に、ユーザー(プロバイダー)が顧客に提案できるようにするフィールド値。顧客は、定義をアクティブ化する前にこの設定を変更できます。</p> <p>挿入</p> <p>リモートタスクが最初に挿入されたときのみ、リモートタスクの親</p>

フィールド	説明
	<p>レコードのターゲットフィールドを更新します。</p> <p>挿入または更新</p> <p>リモートタスクが更新されるたびに、リモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを更新します。</p> <p>今後表示しない</p> <p>受信フィールドがリモートタスクの親レコードのターゲットフィールドを直接更新することはありません。たとえば、このフィールドは、ターゲットフィールドを更新する前にフローを使用して受信値を変換するステータスマッピングに使用します。</p> <p>i 注: [同期タイミング] のフィールド値を [挿入] または [挿入] または [更新] に設定すると、ターゲットマッピングが使用可能になります。フィールド値を [なし] に設定すると、ターゲットマッピングは表示されません。</p>
ソーステーブル (読み取り専用)	リモートタスク定義の作成時に [プロバイダーテーブル] フィールドから自動入力されるテーブル。
ソースフィールド	<p>別の ServiceNow インスタンスに送信されるソーステーブルのフィールド。</p> <p>ソースフィールドでは、関連するテーブルのデータにドット連結  することができます。これは、ServiceNow インスタンス間で参照データが利用できない場合に便利です。たとえば、変更インシデント (CI) の複数の受信マッピングを作成して、名前、クラス、IP アドレス、資産タグを含めることができます。</p>

11. [Submit (送信)] を選択します。

12. [顧客基準] 関連タブで、[新規] をクリックします。

13. フォームのフィールドに入力します。

顧客基準を使用すると、これらのリモートタスク定義を使用できる顧客を管理できます。

[顧客基準] フォーム

フィールド	説明
リモート顧客基準	これらのリモートタスク定義に資格を付与する顧客アカウント。

フィールド	説明
リモートタスク定義	このリモートタスク定義レコードの名前。この名前は自動入力されます。

14. [公開] をクリックします。

リモートタスク定義が不要になり、非アクティブ化する場合は、[アーカイブ] をクリックします。リモートタスク定義を編集する場合は、「編集」 をクリックします。

i 注:

既存のリモートタスクは削除しないでください。リモートタスクが削除されると、重複する親タスクが作成されます。

タスクの結果

インスタンスにリモートタスク定義レコードが作成されます。このレコードは顧客のインスタンスとも同期され、顧客のインスタンスでのアクティブ化の処理待ちになっています。

i 注:

リモートタスク変数は、リモートタスクで表示およびアクセスされる受信フィールドのデータ変数です。これらの定義を公開すると、変数が自動的に作成されます。

サービスブリッジ **for Providers** (従来) でワークフロースタジオをプロバイダーとして使用してリモートタスクを作成する

プロバイダーは、ワークフロースタジオを使用して顧客のリモートタスクをプロアクティブに作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Flow Designer** (フローデザイナー)。
2. フローデザイナーのランディングページのメインヘッダーで、 **新規** > **フロー**。
3. [フロープロパティ] ウィンドウで、次のフィールドに入力します。

フロープロパティフィールド

フィールド	アクション
フロー名	フローの名前を入力します
説明	フローの説明
アプリケーション	グローバル
ドメイン	グローバル
保護	なし
実行方法	システムユーザー

4. [トリガー] セクションで [トリガーを追加] を選択します。
5. [トリガー] セクションで、次のフィールドに入力し、[完了] をクリックします。

トリガーセクションフィールド

フィールド	値
トリガー	Created or Updated (作成または更新されたとき)
テーブル	顧客用に作成するテーブル名。たとえば、ケース [sn_customerservice_case] などです。
条件	フィルターの詳細。たとえば、Account is customer-name (取引先企業は顧客名) です。
トリガーを実行	更新ごと

i 注:
[詳細オプション] フィールドの値は変更しないでください。

6. [アクション] セクションで [アクション、フローロジック、またはサブフローを追加] を選択します。
7. クリックします アクション > **ServiceNow** コア > レコードの作成.
8. 次のフィールドに入力します。

新規レコードフィールド

フィールド	値
テーブル	リモートタスク [sn_nowebonding_remote_task]
フィールド	次のフィールド値を追加します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ アカウント > トリガー:レコードが作成または更新されました > ケースレコード > アカウント ○ リモートタスク定義 ○ 親 > トリガー:レコードが作成または更新されました > ケースレコード
トリガーを実行	更新ごと

9. [完了] を選択し、[保存] をクリックします。

タスクの結果

リモートタスクが (プロバイダー) ServiceNow インスタンスで作成され、顧客の ServiceNow インスタンスで同期されます。

サービスブリッジ **for Providers** でのリモート選択定義の作成 (従来)

プロバイダーは、顧客がカタログ参照フィールドの選択リストを サービスポータルで利用できるようにするためのリモート選択フィールドを定義します。

始める前に

サービスアカウントを生成していることを確認します。詳細については、「[顧客のインスタンスにプロバイダーレコードを作成する \(従来\)](#)」を参照してください。

リモート選択定義の作成に必要なロール:security_admin

リモート選択フィールドの作成に必要なロール:admin

必要なロール : admin

手順

1. ロールを security_admin に昇格させます。
2. 次のように移動する。 サービスブリッジ > プロバイダー > リモート選択定義.
3. [New] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リモート選択定義フォーム

フィールド	説明
テーブル	顧客がサービスポータルでカタログアイテムを選択するときにクエリできるテーブルの名前。
[Name (名前)]	顧客がテーブルを選択したときに変更できる自動アサインの名前。
GlideRecordSecure	このオプションを選択すると、このテーブルのすべてのクエリはアクセス制御リスト (ACL) の制限に従います。このオプションが選択されていない場合、このテーブルのクエリはすべての ACL 制限を無視し、データアクセスを制限するには、このテーブルに対する各リモート変数で参照修飾子条件が必要です。
AccountSecure	このオプションを選択すると、このテーブルのすべてのクエリは、クエリを実行しているサービスアカウントの [会社] フィールドとテーブルの [会社] または [アカウント] フィールドに基づく結果を制限します。このフラグは、フィールドの名前が account、u_account、company、または u_company である会社またはアカウントへの参照を持つテーブルでのみ使用できます。
簡単な説明	テーブルに関する追加情報。
フィルター	<p>テーブルの基本条件を定義するフィルター条件。</p> <p>i 注: 開発者は、リモート選択フィールドを作成するときにこのフィルターを使用する必要があります。</p>

5. [Save (保存)] をクリックします。
6. 次のように移動する。 サービスブリッジ > リモートレコードプロデューサー.
7. リモートレコードプロデューサーを選択し、[編集] をクリックします。
8. [リモート選択変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。

9. フォームのフィールドに入力します。

リモート選択変数フォーム

フィールド	説明
フィールドにマップ	フィールドの値を表示するために選択したままにしておくことができるオプション。
フィールド	参照フィールド。たとえば、テーブルの構成アイテム フィールドなどです。
レコードプロデューサーテーブル	フィールドを選択すると表示される自動選択テーブル。このテーブルは、フィールドにマップpingされていない場合は手動で選択できます。
タイプ	参照タイプ。
リモート選択が有効	リモート選択用に選択できるオプション。
カタログアイテム	リモートレコードプロデューサーの名前。
質問	顧客のサービスポータルのカタログレコードに表示される質問。
タイプ仕様	<ul style="list-style-type: none"> この変数の顧客クエリに使用するリモート選択定義を含むリモート選択の参照。 クエリ結果で顧客に表示されるプライマリデータ値を含むリモート選択表示フィールド。 クエリ結果で顧客に表示されるセカンダリデータ値を含む、リモート選択の追加情報フィールド。 定義によって返されるデータを制限するために定義するフィルターオプションを含む参照修飾子の条件。

10. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果

構成された変数を含むリモート選択定義が作成されます。

サービスブリッジ **for Providers** での変換の作成 (従来)

プロバイダーは、ServiceNowインスタンスと顧客のインスタンスの間でタスクを統合できるように、プロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションで変換を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 サービスブリッジ > プロバイダー > 変換.
2. [New] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

変換フォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	変換レコードの自動生成された番号。
アカウント	この変換を適用できる顧客名。
タイプ	<p>シンプル:フィールドの各インスタンスに既知で安定した選択リストがある場合に使用されます。受信値と送信値を照合するために、変換ラインの関連リストが作成されます。</p> <p>詳細:新しい値を決定するためにスクリプトを必要とする複雑な基準に使用されます。</p>
インバウンド	この変換の受信変換を有効にするオプション。
送信	この変換の送信変換を有効にするオプション。
プロバイダーテーブル	プロバイダーのタスクテーブルを指定するオプション。例:ケース。
プロバイダーフィールド	プロバイダーのフィールドを指定するオプション。例:州。
顧客テーブル	顧客のタスクテーブルを指定するオプション。たとえば、[インシデント]です。
顧客フィールド	顧客のフィールドを指定するオプション。例:州。

4. [Save (保存)] をクリックします。

5. [シンプル] または [詳細] を選択します。

[シンプル] を選択した場合は、次の手順 5a に進みます。[詳細] を選択した場合は、次にステップ 5b に進みます。

a. i. [シンプル] を選択した場合は、[ラインの変換] 関連リストで [新規] をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

[線の変換] フォーム

フィールド	説明
プロバイダーラベル	プロバイダーの選択肢ラベルを指定するオプション。たとえば、[オープン] などです。
プロバイダー値	プロバイダーの選択値を指定するオプション。例:10。
顧客ラベル	顧客の選択ラベルを指定するオプション。たとえば、「進捗状況」などです。
顧客価値	顧客の選択値を指定するオプション。例では2。

ii. [Submit (送信)] を選択します。

- b. i. [詳細] を選択した場合は、次の例に示すように、スクリプトを使用して送信と受信のラベルと値を定義します。

```

output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
  if(ci.get('correlation_id',input.value)){
    output.value=ci.sys_id+";
    output.label=ci.getDisplayValue();
  }
}
if (direction=='outbound'){
  if(ci.get(input.value)){
    if(ci.correlation_id){
      output.value=ci.correlation_id+";
      output.label=input.label;
    }
  }
}
}

```

- ii. [Submit (送信)] を選択します。

6. 変換フォームで、[アクティブ化] をクリックします。

タスクの結果

変換レコードが ServiceNow[®] インスタンスに作成されます。変換に一致するリモートタスクの受信フィールドまたは送信フィールドには、それらが自動的に使用されます。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのリモートタスク定義の作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

顧客インスタンスでの サービスブリッジ のインストールと構成 (従来)

顧客は、自分のインスタンスで サービスブリッジ (sn_nowebonding) アプリケーションを設定できます。

サービスブリッジ アプリケーションは次のように設定できます。

1. [Now Support ポータル](#) で、[プラグインをアクティブ化] カタログアイテムを使用してインスタンスデータレプリケーション (IDR) プラグインのインストールを要求します。
2. [プラグインをアクティブ化] フォームに入力します。
 - a. サービスブリッジインスタンス名を入力します。
 - b. [探しているプラグインがリストにない] チェックボックスをオンにします (リストにインスタンスデータレプリケーション (IDR) が表示されていても)。
 - c. [プラグイン名] フィールドに「インスタンスデータレプリケーション (IDR)」と入力します。

サービスブリッジアプリケーションでの顧客向けの [プラグインのアクティブ化] フォーム

Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

- Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
- Plugin activation scheduling:
 - All requests require at least 2 business days for processing.
 - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
 - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
- Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

*What is your target instance

Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ⓘ

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

- 作成された変更要求を開き、変更要求のコメント「サービスブリッジで使用するための **IDR** インストールの要求」に以下を追加します。
- サービスブリッジ アプリケーションをインストールします。方法については、「[インストール サービスブリッジ \(従来\)](#)」を参照してください。
- サービスブリッジ アプリケーションでグループにロールをアサインします。方法については、「[サービスブリッジのグループへのロールのアサイン \(従来\)](#)」を参照してください。
- クローン定義を作成して、サービスブリッジ テーブルを保持または除外します。詳細については、「[サービスブリッジを使用したインスタンスのクローン作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

インストール サービスブリッジ (従来)

admin ロールを持っている場合は、サービスブリッジ アプリケーション (sn_nowebonding) をインストールできます。このアプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [このエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- サービスブリッジ アプリケーションプラグインをアクティブ化する前に、次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

- com.sn_cs_sm_request
- com.glide.idr

i 注:

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) プラグインを有効にするには、ポータルを使用してServiceNow 担当者Now Support要求します。詳細については、「[インスタンスデータレプリケーション \(IDR\) サブスクリプションの要求](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

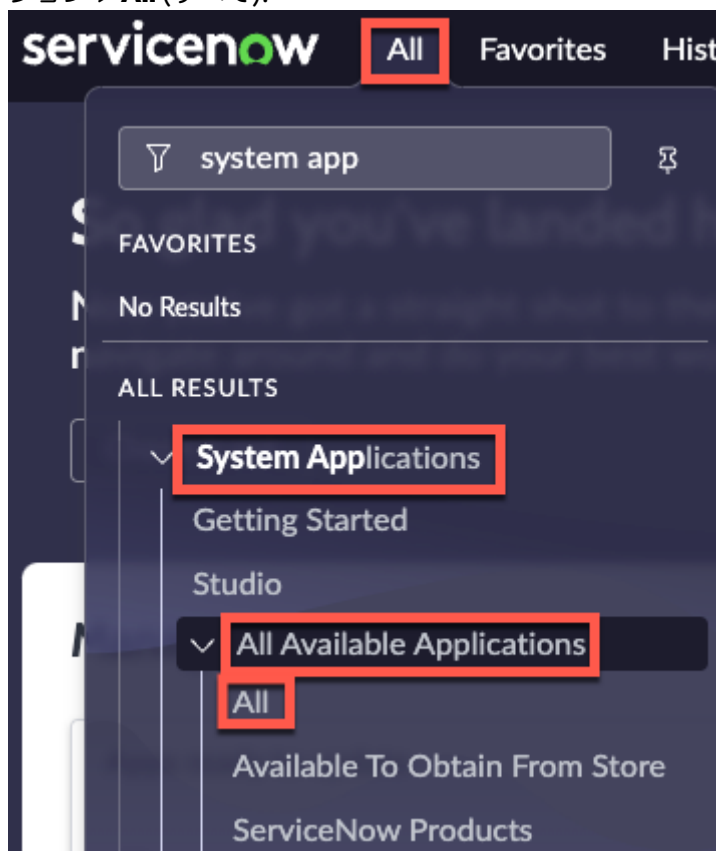
次のアイテムが サービスブリッジ とともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[サービスブリッジ \(従来\) とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて)。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 サービスブリッジ アプリケーション (sn_nowebonding) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

このリストは、各依存プラグインとアプリケーションがインストールされている場合、既にインストールされている場合、またはインストールする必要があることを示します。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、カスタマーインスタンスに **サービスブリッジ** をインストールする前にインストールする必要があります。

4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

サービスブリッジのグループへのロールのアサイン (従来)

ロールをアサインして、各ユーザーが使用できるアクションを制御します。サービスブリッジ (sn_nowebonding) アプリケーションでは、個々のユーザーではなくグループごとにロールをアサインします。これにより、ユーザーのジョブの説明が変更されたときに、そのロールが自動的に更新されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **ユーザー管理 (User Administration)** > **グループ**。
2. ロールをアサインするグループをクリックします。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. 必要なロールをグループに追加します。
5. [Save (保存)] をクリックします。

新しい認定ユーザーの追加 (従来)

顧客は、新しい認定ユーザーを追加して、プロバイダーによって資格を付与されたカタログアイテムへのアクセスを制御します。

始める前に

プロバイダーが資格のあるカタログペルソナを持っていることを確認します。詳細については、「[リモートカタログレコードの作成 \(従来\)](#)」と「[サービスブリッジ for Providers のリモートカタログにリモートレコードプロデューサーを作成する \(従来\)](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 サービスブリッジ > カスタマー > サービスプロバイダー。
2. [カタログペルソナ] 関連タブを選択し、プロバイダーから資格のあるペルソナがあるかどうかを確認します。
3. [認定ユーザー] 関連タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[認定ユーザー] フォーム

フィールド	説明
顧客ユーザー	ユーザーの名前。ユーザーのリストから名前を選択できます。
サービスプロバイダー	サービスプロバイダーの名前。このフィールドは自動入力されます。
ペルソナ	ユーザーに追加するペルソナ。

5. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果

承認されたユーザーレコードは、承認のためにプロバイダーの ServiceNow インスタンスに同期されます。承認されると、新しいユーザーがインスタンスとプロバイダーのインスタンスの認定ユーザーのリストに追加され、ユーザーはリモートレコードプロデューサーとアサインされたペルソナを表示できます。

サービスブリッジ (従来) でのリモートタスク定義レコードのアクティブ化

顧客は、リモートタスクを作成できるように、インスタンスでリモートタスク定義をアクティブ化します。

始める前に

お客様 (顧客) が ServiceNow インスタンスでリモートタスク定義をアクティブ化する前に、プロバイダーがまず ServiceNow インスタンスでリモートタスク定義を作成する必要があります。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのリモートタスク定義の作成 \(従来\)](#)」を参照してください。

必要なロール : admin

手順

1. 次のように移動する。 サービスブリッジ > カスタマー > リモートタスク定義。
2. アクティブ化するリモートタスク定義レコードをクリックします。
3. リモートタスク定義フォームで、フォームの [簡易トリガー] セクションを確認します。タスクレコードの更新に一致する簡易トリガーを設定すると、タスクレコードに対してリモートタスクが自動的に作成されます。
4. [受信フィールド] 関連タブで、変数データを確認します。プロバイダーは、これらの受信フィールドを定義します。リモートタスクを作成すると、プロバイダーはこれらの受信フィールドを介してリモートタスクデータを受信します。[フィールドラベル]、[同期条件]、および [ターゲットフィールド] フィールドを変更できます。
5. [送信フィールド] 関連タブで、変数データを確認します。

プロバイダーがこれらの送信フィールドを定義します。プロバイダーがリモートタスクに回答すると、これらの送信フィールドを介してリモートタスクデータを受信します。これらのレコードの [ソースフィールド] フィールドのみを変更できます。

6. [リモートタスク変数] 関連タブで、変数データを確認します。
リモートタスク変数は、リモートタスクフォームに表示される受信フィールドから作成されます。
7. [アクティブ化] をクリックします。
8. 受信変数と送信変数のマッピングを確認し、[**OK**] をクリックします。
ポップアップウィンドウでは、インバウンドとアウトバウンドのマッピングを確認できます。

サービスブリッジ (従来) の使用

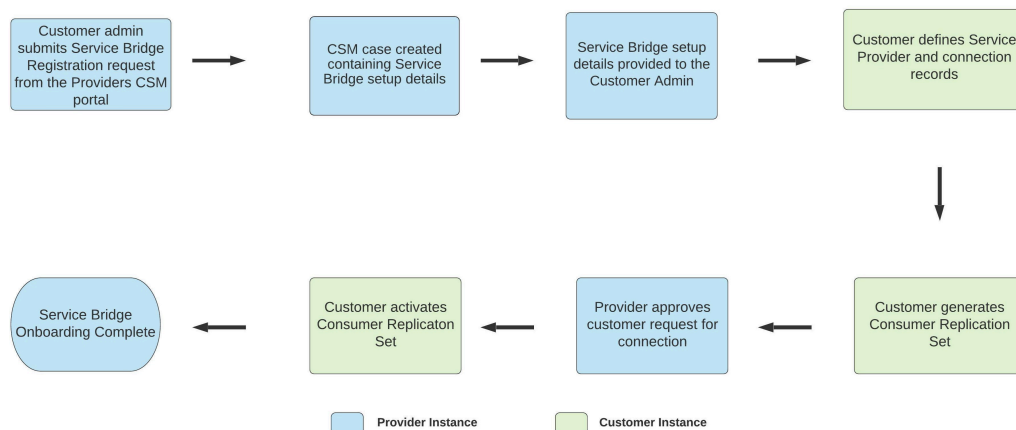
顧客でもプロバイダーでも、サービスブリッジを使用してサービスカタログから要求を送信し、ServiceNow インスタンスから受注処理を追跡する方法を学びます。

サービスブリッジでの新規顧客のオンボーディング (従来)

サービスブリッジで新規顧客をオンボーディングすると、プロバイダーと顧客の間にインスタンス間の統合が確立されます。

新規顧客をサービスブリッジにオンボーディングするプロセスは、「[新規 サービスブリッジ 顧客のオンボーディング \(従来\)](#)」で説明されており、次の図に示されています。

顧客統合オンボーディング



新規 サービスブリッジ 顧客のオンボーディング (従来)

サービスプロバイダーは、その顧客との新しいサービスブリッジ統合を確立して、その顧客をオンボーディングします。顧客が開始した要求を登録して、サービスブリッジ統合を確立します。

始める前に

プロバイダーは、プロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションの初期セットアップ中にプロバイダーレコードを作成する必要があります。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers \(従来\) でのプロバイダーレコードの設定とプロデューサーレプリケーションセットの作成](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスブリッジで新規顧客をオンボーディングすると、プロバイダーと顧客の間にインスタンス間の統合が確立されます。このタスクには、プロバイダーと顧客の両方によるアクションが含まれません。

手順

1. カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルで、ヘルプ > サービスブリッジ > サービスブリッジの登録。
サービスブリッジ登録カタログアイテムを使用して、新規顧客を登録します。多くのレコードと関係が作成されているため、レコードを個別に設定することはお勧めしません。
2. フォームのフィールドに入力します。

サービスブリッジ登録フォーム

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。
連絡先	顧客の連絡先 (通常はアドミニストレーター) の名前。
顧客インスタンス URL	顧客の ServiceNow インスタンスの URL。
顧客インスタンス ID	サービスプロバイダー <i>instance_id</i> システムプロパティにリストされている顧客インスタンス ID。
サービスアカウントパスワード	リモート選択機能を使用するために (プロバイダーの) ServiceNow インスタンスと統合するために、顧客の ServiceNow インスタンスのサービスアカウントで使用されるパスワード。

プロバイダーが有効になっている場合、顧客はプロバイダーの CSM ポータル内でサービスブリッジ登録アイテムを直接送信することもできます。

サービスアカウントは、サービスブリッジアプリケーションのリモート選択機能に使用されます。サービスアカウントはお客様 (プロバイダー) の ServiceNow インスタンスで作成され、これらの認証情報を使用して顧客 ServiceNow インスタンスに接続が作成されます。

3. **[Submit (送信)]** を選択します。

タスクの結果

次のアクションが実行されます。

- ケースレコードは、ServiceNow インスタンスで自動的に生成されます。
- 顧客は、ServiceNow Store から サービスブリッジ アプリケーションをインストールする方法と、その登録を完了する方法についての説明を受け取ります。
- エージェントと サービスブリッジ アドミニストレーターは、インストールと構成のプロセスで顧客を支援するのに役立つ詳細な作業メモを受け取ります。
- 顧客の連絡先は、標準の カスタマーサービス管理 (CSM) 通知を受け取ります。

顧客のインスタンスにプロバイダーレコードを作成する (従来)

顧客の場合は、ServiceNow インスタンスのサービスブリッジアプリケーションでプロバイダーレコードを作成し、登録プロセスを完了します。

始める前に

ユーザーまたはプロバイダーは、最初にサービスブリッジ登録カタログアイテムを使用して、プロバイダーの ServiceNow インスタンスで登録プロセスを開始する必要があります。詳細については、「[サービスブリッジでの新規顧客のオンボーディング \(従来\)](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 顧客の ServiceNow インスタンスで、**All** (すべて) > サービスブリッジ > カスタマー > サービスプロバイダー。
2. **[New]** をクリックします。
3. ケースメモの説明の詳細からベンダー名と顧客 ID の値を入力します。
4. プロバイダーレプリケーションセットの詳細を含む接続レコードを作成します。
ケースレコードでは、プロバイダーセット名、プロバイダーインスタンス URL、プロバイダー ID などの詳細を確認できます。
5. フォームヘッダーを右クリックし、**[保存]** を選択します。
6. 登録ケースの詳細と登録時に作成したパスワードを使用して、サービスアカウントを作成します。
7. フォームヘッダーを右クリックし、**[保存]** を選択します。
8. **[サービスアカウントを検証]** UI アクションをクリックして、サービスアカウントが正しいことを確認します。
9. フォームヘッダーを右クリックし、**[保存]** を選択します。
10. **[レプリケーションセットを作成]** をクリックします。
次の結果が得られます。
 - **[コンシューマーレプリケーションセット]** フィールドに、新しく作成されたレプリケーションセットの名前が入力されます。
 - **[コンシューマー承認ステータス]** フィールドが **[承認待ち]** に設定されます。
 - 承認要求は、ケースを処理しているプロバイダーエージェントに送信されます。

プロバイダーのインスタンスでの顧客要求の承認 (従来)

プロバイダーの ServiceNow インスタンスで顧客の要求を承認します。

始める前に

顧客は、最初に承認要求レコードを作成する必要があります。詳細については、「[顧客のインスタンスにプロバイダーレコードを作成する \(従来\)](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. プロバイダーの ServiceNow インスタンスで、**All** (すべて) > サービスブリッジ > プロバイダー > カスタマー。
2. 適切な顧客レコードを開きます。
3. 顧客レコードで登録ケースを検索し、そのケースレコードに移動します。
4. ケースレコードの作業メモで、承認レコードへのリンクをクリックします。
5. レプリケーションサブスクリプションレコードで、**[承認]** をクリックします。
6. **[確認]** ダイアログボックスで、**[はい]** をクリックします。

顧客のインスタンスでのレプリケーションセットの有効化 (従来)

顧客の ServiceNow インスタンスでレプリケーションセットを有効化します。

始める前に

プロバイダーは、最初にレプリケーションサブスクリプションを承認する必要があります。詳細については、「[プロバイダーのインスタンスでの顧客要求の承認 \(従来\)](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 顧客の ServiceNow インスタンスで、**All** (すべて) > サービスブリッジ > カスタマー > サービスプロバイダー。
2. 適切なプロバイダーレコードを開きます。
顧客のインスタンスのサービスプロバイダーレコードで、コンシューマー承認ステータスが [承認済み] に変わります。
3. [コンシューマーレプリケーションセット] フィールドで、情報 ⓘ をクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
4. コンシューマーレプリケーションセットレコードで、[アクティブ化] をクリックします。
サービスプロバイダーレコードで、[受信ステータス] フィールドと [送信ステータス] フィールドが [アクティブ化要求済み] に設定されます。
5. フォームヘッダーを右クリックし、コンテキストメニューから「フォームのリロード」を選択します。
バックグラウンドのインスタンスデータレプリケーション (IDR) 処理により、受信ステータスと送信ステータスステータスがアクティブレプリケーションに設定されます。

タスクの結果

プロバイダーと顧客間の統合が確立されます。

サービスブリッジでのサービス要求の実行 (従来)

サービスブリッジ サービス要求は、顧客の ServiceNow インスタンスから開始されます。プロバイダーのエージェントは、ServiceNow インスタンスでこれらの要求を実行します。要求内のデータは、エージェントインスタンスと顧客インスタンスを同期して、両方が進捗状況を追跡できるようにします。

サンプル サービスブリッジ サービス要求

一般的な サービスブリッジ サービス要求には次のようなものがあります。

- ヘルプ要求
- サービスに影響を与える問題
- サービスの変更要求

サービスブリッジ 要求実行プロセス

1. 顧客がサービスカタログから サービスブリッジ 関連アイテムを選択します。
2. 顧客は サービスブリッジ に情報を入力し、[送信] をクリックします。顧客が要求を行うと、チケットビューが表示されます。

顧客はビュー内でコメントを追加できます。コメントはプロバイダーのインスタンスにレプリケートされます。
3. 顧客のインスタンスでは、サービスに関係なく、単一の追跡タスクタイプであるプロバイダー要求が生成されます。
4. プロバイダー要求はプロバイダーのインスタンスにレプリケートされ、実行タスクをトリガーするフローがトリガーされます。
5. 顧客のインスタンスでの要求のステータスが [受信済み] に設定されます。

6. プロバイダーのインスタンスでは、エージェントは [自分にアサイン] をクリックしてケースの所有権を取得します。
7. エージェントが所有権を取得すると、顧客のインスタンス内のプロバイダー要求のステータスが [対応中] に更新されます。

エージェントがプロバイダーのインスタンスに作業メモを投稿すると、そのメモは顧客のインスタンスに複製されます。顧客の投稿はプロバイダーのインスタンスに複製されることに注意してください。
8. エージェントが要求を解決し、解決コードを設定して [ソリューションを提案] をクリックすると、顧客のインスタンスでのプロバイダー要求のステータスが [解決済み] に更新されます。

[アクション] メニューには、[承認]、[却下]、[キャンセル] などのオプションが表示されます。
9. 顧客が解決を受け入れると、顧客のインスタンスでのプロバイダー要求のステータスと、プロバイダーのインスタンスでの要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。

サービスブリッジでの積極的なサービスブリッジケース通知 (従来)

顧客が サービスブリッジ を通じてオンボーディングした後、その顧客はアラートモニタリングから作成されたケースの通知を受け取ります。顧客は、影響を受ける問題に関する最新情報を積極的に受け取り、それらの問題の解決の進捗状況について通知されます。

サービスブリッジ の積極的ケースは、顧客がサービス要求を送信するときにプロバイダーと顧客のインスタンス間で発生する同期に似ています。ただし、この場合、履行プロセスはアラートモニタリングによって事前にトリガーされます。

このプロセスは次のようになります。

1. オンボーディングされた サービスブリッジ 顧客に関連するアラートがプロバイダーのインスタンスでトリガーされ、ケースレコードが作成されます。
2. その場合、プロバイダー要求へのリンクがコメントとして追加されます。
3. 顧客のプライマリ連絡先に自動 カスタマーサービス管理 (CSM) 通知が送信され、プロバイダー要求へのリンクも含まれています。
4. プロバイダーのインスタンスでケースレコードに追加されたステータスの変更や追加のコメントは、顧客のインスタンスに表示されます。ケースのステータス変更により、プロバイダーのインスタンスでのケースの作成がトリガーされます。

ケースを解決するためのサービスブリッジ同期の詳細については、「[サービスブリッジでのサービス要求の実行 \(従来\)](#)」を参照してください。

サービスブリッジ 参照 (従来)

参照トピックには、サービスブリッジ データモデルと構成に関する追加情報が記載されています。

サービスブリッジ データモデル (従来)

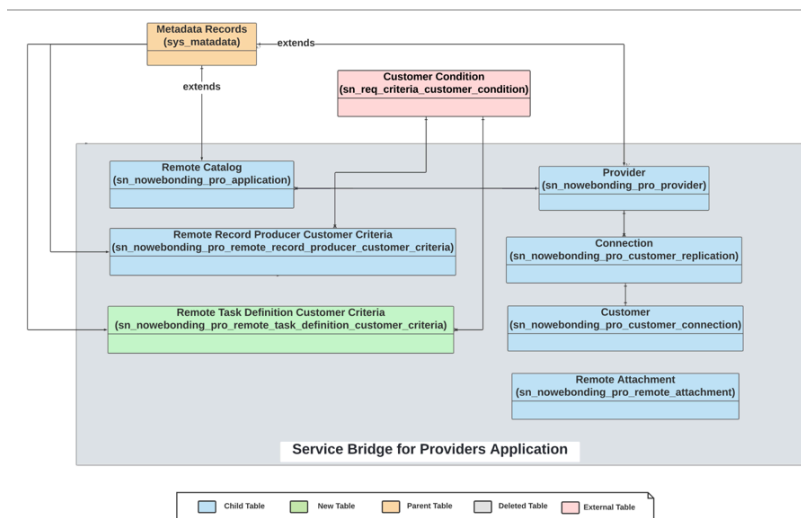
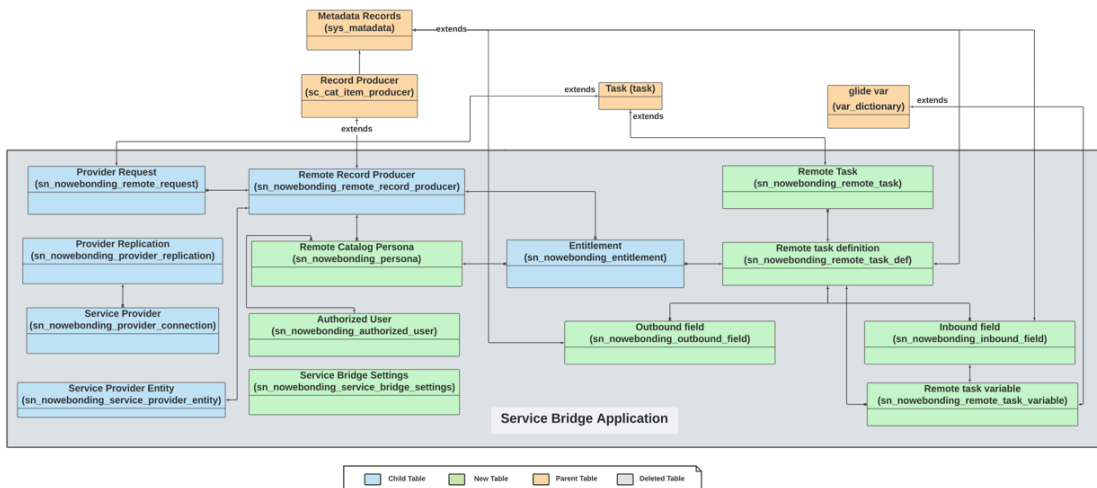
サービスブリッジアプリケーションデータモデルは、サービスブリッジで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

データモデルでは、次のタイプのテーブルを組み合わせることでデータを格納します。

- サービスブリッジ アプリケーションテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、 サービスブリッジのデータモデルの概要を示しています。

サービスブリッジデータモデル



サービスブリッジ for Providers データモデル (従来)

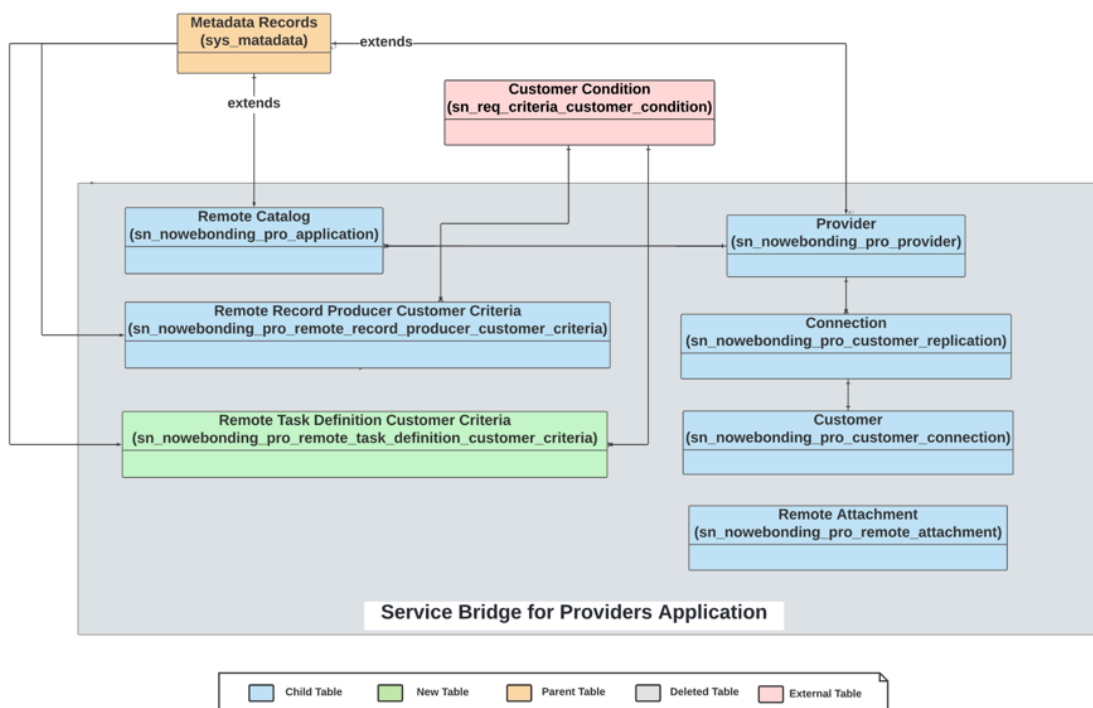
サービスブリッジ for Providers データモデルは、サービスブリッジ for Providers (sn_nowebonding_pro) アプリケーションで使用されるテーブルが互いに関連しているかについてのインサイトを提供します。

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションデータモデルは、次のタイプのテーブルの組み合わせを使用してデータを格納します。

- サービスブリッジ あります
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、 サービスブリッジ for Providers アプリケーションのデータモデルの概要を示しています。

プロバイダー向けサービスブリッジのデータモデル



次の表に、プロバイダーテーブルの特定の サービスブリッジ のアクセス制御権限 (ACR) を示します。

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス

テーブル	読み取り	書き込み/作成	削除
リモートカタログ [sn_nowebonding_pro_application]	アドミン	アドミン	アドミン
顧客 [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	アドミン sn_nowebonding.admin sn_customerservice. 顧客、	アドミン sn_customerservice. 顧客、	アドミン
接続 [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	アドミン sn_nowebonding.admin	アドミン	アドミン
プロバイダー [sn_nowebonding_pro_provider]	アドミン sn_nowebonding.admin sn_customerservice. 顧客、	アドミン	アドミン
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	アドミン	アドミン	アドミン

サービスブリッジ for Providers アプリケーションでのロール別のテーブルへのアクセス (続く)

テーブル	読み取り	書き込み/作成	削除
	sn_nowebonding.admin		
リモートレコードプロデューサーの顧客基準 [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	アドミン sn_nowebonding.admin	アドミン	アドミン

サービスブリッジ データモデル (従来)

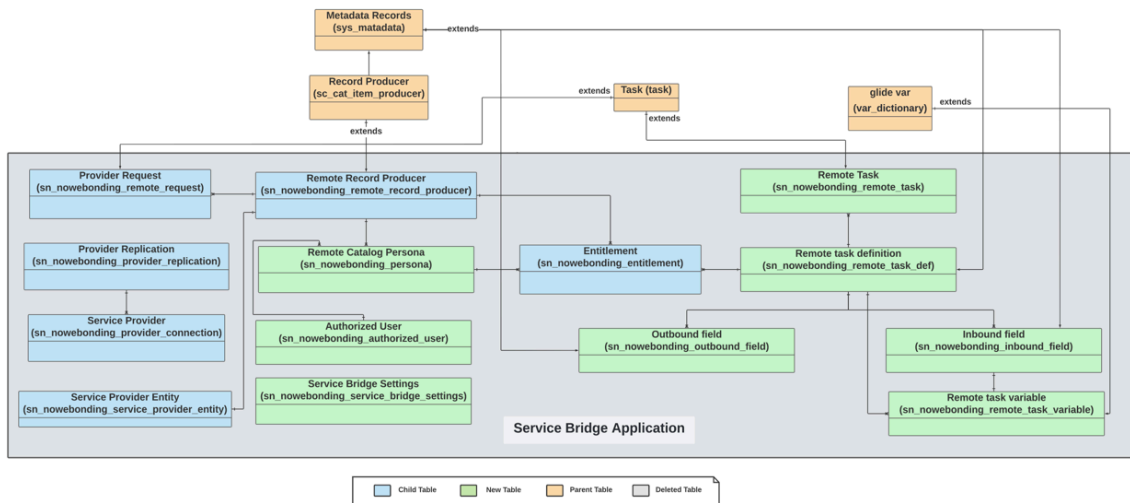
サービスブリッジデータモデルは、サービスブリッジで使用されるテーブルが互いにどのように関連しているかについてのインサイトを提供します。

サービスブリッジデータモデルでは、次のタイプのテーブルを組み合わせることでデータを格納します。

- サービスブリッジ アプリケーションテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションテーブル。
- Now Platform 標準テーブル。

次の図は、サービスブリッジのデータモデルの概要を示しています。

サービスブリッジ顧客データモデル



自動翻訳

次の表に、特定の サービスブリッジ テーブルのアクセス制御権限 (ACR) を示します。

のロール別のテーブルへのアクセス権 サービスブリッジ

テーブル	読み取り	書き込み/作成	削除
サービスブリッジ 資格 [sn_nowebonding_entitlement]	アドミン sn_nowebonding.admin	なし	なし
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	アドミン sn_nowebonding.admin	アドミン	アドミン

のロール別のテーブルへのアクセス権 サービスブリッジ (続く)

テーブル	読み取り	書き込み/作成	削除
	sn_nowebonding.requestor		
サービスプロバイダー [sn_nowebonding_provider_connection]	sn_nowebonding.admin	アドミン	アドミン
プロバイダーレプリケーション [sn_nowebonding_provider_replication]	sn_nowebonding.admin	アドミン	アドミン
プロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request]	sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	アドミン	アドミン

プロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント (従来)

プロバイダー向け サービスブリッジ (sn_nowebonding_pro) アプリケーションをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールすると、サービスブリッジ アプリケーションも自動的にインストールされます。インストールされている追加コンポーネントを表示するには、「[サービスブリッジ \(従来\) とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

注:

担当者への要求を通じて、インスタンスデータレプリケーション (IDR) プラグイン ServiceNow アクティブ化します。詳細については、「[インスタンスデータレプリケーション \(IDR\) サブスクリプションの要求](#)」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

次のロールは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジ要求者 [sn_nowebonding.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の IT スタッフのメンバーが、サービスカタログからプロバイダーへのサービスを要求および監視できるようにします。 <p>注: プロバイダーのリモートレコードプロデューサーにアクセスする必要がある顧客のスタッフのメンバーには、このロールが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> リモートレコードプロデューサーとプロバイダー要求へのアクセスを提供します。 	itil
サービスブリッジ読み取り [sn_nowebonding.read]	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダーのカスタマーサービスエージェントがプロバイダー要求レコードの内容を読み取れるようにします。 サービスブリッジ アプリケーションへの読み取り専用アクセス権を付与します。 	N/A (該当なし)
サービスブリッジアドミン [sn_nowebonding.admin]	<ul style="list-style-type: none"> すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を付与します 通常、顧客とプロバイダー側の両方の サービスブリッジ アプリケーションのアドミニストレーターにアサインされます。 	<ul style="list-style-type: none"> idr_read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer カタログ

インストールされるビジネスルール

次のビジネスルールは、 サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
アプリケーションを検証	sn_nowebonding_pro_application	カスタムアプリケーションがサービスブリッジ アプリケー

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		ションレコードに関連付けられたら変更できないことを検証します。
ステータスと保護ポリシーを設定	sn_nowebonding_remote_record	挿入時にステータスを [ドラフト] に設定します。
プロバイダーに顧客の詳細を入力	sn_nowebonding_remote_request	プロバイダーインスタンスの会社、opened_by、プロバイダーのフィールドなどの顧客の詳細 ServiceNow 入力します。
プロバイダーが顧客の承認を要求	sysapproval_approver	承認が サービスブリッジ タスクに追加されたときに、プロバイダー要求を適切なステータスで更新します。
顧客 ID とプロバイダー ID の設定	sn_nowebonding_pro_customerconnection	customer_id、provider_id、および顧客インスタンスの URL 値を設定します。
サービスブリッジエンタイトルメントを削除	sn_install_base_sold_product	顧客のエンタイトルメントレコードを削除します。
コンシューマーステータスの登録ケース作業メモを更新	idr_subscription	IDRサブスクリプションのステータスがアクティブに変更されたときに、登録ケース作業メモを更新します。
承認のために登録ケース作業メモを更新	idr_subscription	IDRサブスクリプションのステータスが [approval_pending] に変更されると、登録ケース作業メモを更新します。
サービスブリッジエンタイトルメントを作成	sn_install_base_sold_product	顧客が該当するサービスブリッジレコードプロデューサーを持つ製品を顧客が購入したときに、顧客のサービスブリッジエンタイトルメントを作成します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
名前と 1 つのプロバイダーのみを検証	sn_nowebonding_pro_provider	プロバイダー名を検証し、プロバイダーレコードが 1 つのみ存在することを確認します。
スクラッチパッドにベンダーの詳細を入力	sn_nowebonding_pro_application	スクラッチパッドにベンダーの詳細を設定します。この情報は、[アプリケーションの作成] UI アクションで使用されます。
既存のプロバイダーのスクラッチパッドを設定	sn_nowebonding_pro_provider	スクラッチパッドに サービスブリッジ プロバイダーアプリ ID を設定します。この情報は、[レプリケーションセットを作成] UI アクションで使用されます。
承認レコードを却下	sn_nowebonding_remote_request	顧客が変更を却下した場合は、sysapproval_approverレコードが [却下] に更新されます。
スコープ不一致の警告を表示	item_option_new	リモートレコードプロデューサー変数のスコープ不一致警告を表示します。
承認レコードを承認	sn_nowebonding_remote_request	顧客が変更を承認すると、sysapproval_approverレコードを [承認済み] に更新します。
サービスブリッジステータスの更新を実行	idr_subscription	IDR承認要求でコンシューマーの個別マッピング値を作成します。
ユーザー基準を作成	sn_nowebonding_remote_request	レコードプロデューサーの sn_nowebonding.requestor ロールを持つユーザー基準を作成します。このユーザー基準は、レコードプロデューサーのアクセスを制御するために顧客インスタンスで使用されます。
登録ケースコメントを更新	idr_subscription	アドミニストレーターが顧客IDRサブスクリプションを承認したときに、サービスブリッ

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		登録ケースのコメントを更新します。
OnBoardingのケースを作成	sn_nowebonding_pro_customer_registration	プロバイダー向けサービスブリッジ登録要求のケースを作成します。
スクラッチパッドにステータスを表示	item_option_new	スクラッチパッドのリモートレコードプロデューサーのステータス、sys_id、およびクラス名の値を設定します。
添付ファイルを削除	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	プロバイダーからリモート要求の添付ファイルを削除します。
公開済みの UI ポリシーの編集を確認します。	catalog_ui_policy	プロバイダー所有の UI ポリシーの編集を中止します。
公開済みのアクションの編集を確認します。	catalog_ui_policy_action	プロバイダー所有の UI ポリシーアクションの編集を中止します。
公開対象の質問の編集を確認します。	question_choice	プロバイダー所有の質問の選択肢の編集を中止します。
公開用の変数の編集を確認します。	item_option_new	プロバイダー所有の変数の編集を中止します。
変数が欠損している場合に警告を表示します。	sn_nowebonding_remote_record_producer	公開のレコードプロデューサーに変数がない場合は警告メッセージを表示します。
警告メッセージを表示	sn_nowebonding_remote_record_producer	公開のレコードプロデューサーに顧客基準がない場合は警告メッセージを表示します。

インストールされるテーブル

次のロールは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	<p>プロバイダーが販売する製品のサービスを定義できるようにします。各サービスは、1 つ以上の製品に関連付けることができます。</p> <p>このテーブルは、リモートレコードプロデューサーとサブフローも参照します。(リモートレコードプロデューサーは、サービスを有効にし</p>

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	<p>て顧客 ServiceNow インスタンスから要求する方法です)。</p> <ul style="list-style-type: none"> サブフローには、プロバイダー ServiceNow インスタンスで対応する実行タスクを作成するためのロジックが含まれています。 顧客 ServiceNow インスタンスで呼び出されると、ケースが作成される可能性があります。アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
サービスブリッジアプリケーション [sn_nowebonding_pro]	リモートカタログおよびプロバイダーレコードへの参照が含まれています。アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
プロバイダー [sn_nowebonding_pro_provider]	<p>プロバイダーが自身を識別する一意の ID を作成できるようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロバイダーと サービスブリッジ アプリケーションの間に 1 対多の関係を作成します。 顧客インスタンスに対してプロバイダーデータ同期が確立されているかどうかに基づいて、プロバイダー IDR プロデューサーレプリケーションセットとの関連付けが含まれます。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
接続 [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	プロバイダーのさまざまな顧客接続を表します。IDRコンシューマーサブスクリプションを関連付けて、プロバイダーServiceNowインスタンスと顧客ServiceNowインスタンス間でデータがレプリケートされるようにします。
顧客 [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	<p>プロバイダーがServiceNowインスタンスとサービスブリッジしているすべての顧客を追跡します。次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一意のプロバイダー ID 一意の顧客 ID データ同期が確立される接続テーブル参照 [sn_nowebonding_pro_customer_replication] 顧客アカウント プライマリ連絡先参照。
リモート添付ファイル [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	プロバイダー要求の添付ファイルを参照し、添付ファイルの更新または削除を処理します。

インストールされたフロー

次のフローは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるフロー

フロー	説明
サービスブリッジ プロバイダー要求から変更要求の更新	サービスブリッジプロバイダーの要求の更新を変更の要求に同期します。
サービスブリッジ プロバイダー要求からケース更新へ	サービスブリッジプロバイダー要求の更新をケースに同期します。
ケースからプロアクティブプロバイダー要求を作成	ケースから積極的なプロバイダー要求を作成します。
OnBoardingのケースを作成	サービスブリッジ登録要求のケースを作成します。
受信プロバイダー要求を処理	受信したプロバイダー要求を検証して処理します。要求が無効な場合は、失敗を追跡するためにケースまたはインシデントが作成されます。要求が有効な場合は、実行タスクが作成されます。
無効なプロバイダー要求の処理	追跡のために、無効なプロバイダー要求からケースを作成します。
テンプレート:サービス定義サブフロー	サービス定義サブフローを呼び出すフローテンプレート。
添付ファイルを削除	すべての添付ファイルを削除します。
プロバイダー要求からインシデントを作成	受信したプロバイダー要求から実行タスクとしてインシデントを作成します。
プロバイダー要求からケースを作成	受信したプロバイダー要求から実行タスクとしてケースを作成します。
プロバイダー要求から変更を作成	受信したプロバイダー要求から実行タスクとして変更を作成します。
エンタイトルメントを処理	すべての顧客の サービスブリッジ エンタイトルメントを更新するために毎日実行します (スケジュール済みジョブ)。
コンシューマーのエンタイトルメントを作成	顧客がコンシューマーレプリケーションセットをアクティブ化したときに、顧客の サービスブリッジ エンタイトルメントを作成します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるフロー (続く)

フロー	説明
添付ファイル同期タスクをプロバイダー要求に	サービスブリッジ変更/ケース/インシデントの添付ファイルに関連するプロバイダー要求に同期します。
添付ファイル同期プロバイダー要求をタスクに	プロバイダー要求の添付ファイルに関連タスクに同期します。
サービスブリッジ プロバイダー要求の更新へのインシデント	サービスブリッジインシデントの更新をプロバイダー要求に同期します。
サービスブリッジ プロバイダー要求への変更要求の更新	サービスブリッジ変更要求の更新をプロバイダー要求に同期します。
サービスブリッジ プロバイダー要求の更新に対するケース	サービスブリッジケースの更新をプロバイダー要求に同期します。
ケースからのプロアクティブプロバイダー要求を確認して作成	ケースからの積極的なプロバイダー要求を確認して作成します。
サービスブリッジ インシデント更新へのプロバイダーの要求	サービスブリッジプロバイダー要求の更新をインシデントに同期します。

サービスブリッジ (従来) とともにインストールされるコンポーネント

顧客向けの サービスブリッジ アプリケーションをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

i 注:

アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストールされているロール

次のロールは、顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジアドミン [sn_nowebonding.admin]	すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を付与します	idr_read

顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジ読み取り [sn_nowebonding.read]	プロバイダー要求への読み取り専用アクセスを提供します	N/A (該当なし)
サービスブリッジ要求者 [sn_nowebonding.requestor]	リモートレコードプロデューサーとプロバイダー要求へのアクセスを提供します	N/A (該当なし)

インストールされるビジネスルール

次のビジネスルールは、顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
スクラッチパッドにプロバイダーの詳細を設定	[sn_nowebonding_provider_connection]	スクラッチパッドの ServiceNow インスタンス URL からプロバイダーセット名とプロバイダーを設定します。[レプリケーションセットを作成] UI アクションでは、このデータを使用します。
プロバイダー要求データを入力	[sn_nowebonding_remote_request]	プロバイダー要求の [customer_id]、[provider_id]、および [作成者] の値を入力します。また、顧客がサービス要求を受ける資格があるかどうかを検証します。
プロバイダーの詳細を検証	[sn_nowebonding_provider_replication]	末尾にスラッシュ (/) 文字を付けてプロバイダー ServiceNow インスタンス URL を検証します。
顧客の要求を検証	[sn_nowebonding_remote_request]	provider_id、customer_id、provider_connection およびレコードプロデューサーの値を検証します。アプリケーションの更新時にこれらの値が正しくない場合は、正しい値に更新されます。
ステータスを [対応中] に変更	[sn_nowebonding_remote_request]	ユーザーがコメントを入力すると、ステータスが [情報待ち] から [対応中] に変更されます。

インストールされるテーブル

顧客向けサービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
リモートレコードプロデューサー [sn_nowebonding_remote_record_producer]	<p>リモートレコードプロデューサーは、ServiceNow Storeに公開されるプロバイダーリモートカタログにパッケージ化され、顧客はそこからアプリケーションをインスタンスにインストールします。</p> <p>このテーブルは、レコードプロデューサー [sc_cat_item_producer] テーブルを拡張します。プロバイダーはこれを使用して、サービスブリッジ カスタマー ServiceNow インスタンスで有効になっているサービス要求を定義します。</p>
プロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request]	<p>顧客がリモートレコードプロデューサーを使用して要求を送信したときに、プロバイダー要求を作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客のタスク追跡に使用され、顧客がコメントと添付ファイルを追加できるようにします。 顧客 ServiceNow インスタンスとプロバイダー ServiceNow インスタンス間で双方向同期されます。 呼び出されるフローに応じて、サービス定義 sys_id とリモートレコードプロデューサーの sys_id がそれにリンクされます。
プロバイダーレプリケーション [sn_nowebonding_provider_replication]	<p>顧客が サービスブリッジ を介して接続しているプロバイダーを追跡できるようにします。このテーブルには、次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一意のプロバイダー ID プロバイダーの ServiceNow インスタンス URL プロバイダーとのデータ同期が確立される IDR コンシューマーレプリケーションセットへの参照。
サービスプロバイダー [sn_nowebonding_provider_connection]	<p>顧客が ServiceNow インスタンスで接続しているすべてのサービスブリッジプロバイダーを追跡できるようにします。次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一意の顧客 ID データ同期が確立される接続テーブル参照 [sn_nowservicebridge_provider_replication]

顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
サービスブリッジエンタイトルメント [sn_nowebonding_entitlement]	顧客のエンタイトルメントデータと、顧客の ServiceNow インスタンスで有効になっているレコードプロデューサーが含まれています。このテーブルには、次の情報も含まれています。 <ul style="list-style-type: none"> 一意のプロバイダー ID 一意の顧客 ID リモートレコードプロデューサー参照
サービスプロバイダーエンティティ [sn_nowebonding_service_provider_entity]	プロバイダーによって定義されたエンティティを保存します。インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) を介して顧客インスタンスに同期されたプロバイダーアイテムを追跡します。プロバイダーが所有するエンティティの顧客インスタンスからの更新を追跡して停止するのに役立ちます。

インストールされたフロー

次のフローは、顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

顧客向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされるフロー

フロー	説明
積極的要求のステータスを [受信済み] に設定	プロアクティブ要求のステータスを [受信済み] に設定します。
リモートレコードプロデューサーを作成	リモートレコードプロデューサーと関連エンティティを作成します。
サービスブリッジ プロバイダー 注文明細品目から要求アイテムへ	同期プロバイダー品目を要求アイテムに更新します。
サービスブリッジ 要求の順番	プロバイダー注文から要求に更新されたステータスとコメントを同期します。
プロバイダー製品オフリングを作成	製品オフリングのエンタイトルメントを作成します。

ドメインセパレーションと サービスブリッジ (従来)

サービスブリッジ ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート](#)」を参照してください。

概要

ドメインセパレーションはプロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request] テーブルでのみ使用でき、アプリケーションの構成テーブルでは使用できません。

サービスブリッジにおけるドメインセパレーションの仕組み

- ドメインセパレーションできるのは、アプリケーション内のプロバイダー要求 [sn_nowebonding_remote_request] テーブルのみです。
- ドメインセパレーションロジックが機能するように、顧客テーブル、会社テーブル、およびアカウントテーブルが適切なドメインに関連付けられていることを確認してください。

ユースケース

プロバイダーの顧客データがドメインごとに分離されている場合、プロバイダーの要求と対応する履行タスクはそれぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

サービスブリッジを使用したインスタンスのクローン作成 (従来)

サービスブリッジをインストールする場合、クローン作成後に接続を維持するために、特定のテーブルを保持または除外する必要があります。

クローンを作成する前に、IDR テーブルも保持または除外されていることを確認します。「」を参照してください。[によるクローン作成 インスタンスデータレプリケーション \(IDR\)](#) 詳しくは、クローン作成の詳細については、「[Request a clone](#)」を参照してください。

保持する サービスブリッジ テーブル

次の サービスブリッジ テーブルがない場合は、これらを [データプリザーバーをクローン] リストに追加します。このリストにない サービスブリッジ テーブルを削除します。

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication

- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action

除外する サービスブリッジ テーブル

次の サービスブリッジ テーブルがない場合は、これらを [除外テーブルをクローン] リストに追加します。このリストにない サービスブリッジ テーブルを削除します。

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication

- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action